

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA MOJOKERTO**

SKRIPSI



Oleh :

Tara Almira Ardelia

NIM. 071811633090

**PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
DEPARTEMEN INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
Semester Ganjil 2022/2023**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA MOJOKERTO**

SKRIPSI



Oleh :

Tara Almira Ardelia

NIM. 071811633090

**PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
DEPARTEMEN INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
Semester Ganjil 2022/2023**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan dari Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapat 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 dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 10 Oktober 2022

The image shows an official stamp of Universitas Airlangga, which includes the university's logo and name. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Tara Almira Ardelia

NIM: 071811633090

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA MOJOKERTO**

SKRIPSI

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

Disusun oleh

Tara Almira Ardelia

NIM: 071811633090

PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN

DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS AIRLANGGA

Semester Ganjil 2022/2023

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, kedua adik saya, pasangan saya, seluruh keluarga besar serta teman-teman tersayang yang selalu mendukung dan mendoakan saya untuk mencapai cita-cita yang saya inginkan.

“Love You”

HALAMAN MOTTO

Mungkin saya tidak seluar biasa yang lain, namun bagi saya selalu bersyukur dalam melalui apapun untuk mencapai banyak impian ada kata-kata memacu rasa dalam diri untuk selalu mengejar dan mendapatkan apa yang saya impikan yaitu:

“Berbahagialah wahai para tersepelekan, karena dengan begitu kalian punya kesempatan besar untuk mengejutkan.”

HALAMAN PERSETUJUAN

Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan telah disetujui untuk diujikan

Dosen Pembimbing



Dr. Fitri Mutia. A.KS., M.Si.

NIP. 197510022008012011

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 : 18 Agustus 2022
Pukul : 10.00

Komisi

Penguji terdiri

dari Ketua

Penguji



Prof. Dr. Rahma Sugihartati, Dra., M.Si.
NIP. 196504011993032002

Anggota 1



Helmy Prasetyo Yuwinanto, S.Sos., M.KP.
NIP. 19750526200312106

Anggota 2



Dr. Fitri Mutia, A.KS., M.Si.
NIP.197510022008012011

HALAMAN PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullaahi Wabarokaatuh

Alhamdulillah rabbil 'alamin, Segala puji dan syukur kehadiran Allah Subhanallahu Wata'ala atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memenuhi syarat kelulusan studi S1 Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga. Tidak lupa pula shalawat serta salam kepada baginda Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wassalam yang menjadi sumber inspirasi bagi peneliti dalam mengerjakan segala urusan di dunia termasuk menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto” .

Kajian ini dilatarbelakangi dengan adanya fenomena pelayanan publik di setiap daerah yang menarik visi “Smart and Service City” menjadikan layanan publik yang maju dan cepat dalam mengakses informasi, dari sini penelitian menarik salah satu layanan publik Perpustakaan daerah Kota Mojokerto untuk melihat apakah dengan adanya program unggul pemerintah membantu layanan perpustakaan lebih baik dan sesuaikan dengan program pemerintah yang ada. Studi ini menggunakan pendekatan Kuantitatif dan metode LibQual+ yang dikemukakan oleh Rahayuningsih sebagai landasan untuk analisis serta menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Dari serangkaian penelitian yang dilakukan, akhirnya penulisan skripsi ini dapat selesai dan diharapkan menjadi bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan edukasi bagi berbagai pihak. Proses pengerjaan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik berkat bantuan dan dukungan yang sangat berharga dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Allah Subhanallahu Wata'ala yang telah memberikan nikmat karunia dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat memperoleh petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.

2. Kedua Orang Tua tercinta, Mama Pury Nurwahyu Astuti dan Papa Agung Wijaya, yang telah mendidik dan membesarkan dengan sepenuh hati dan kasih sayang serta selalu memberi dukungan motivasi dan doa yang tak pernah putus, sayang pol sama kalian peluk berjuta kali.
3. Adik-adikku tersayang Daffa Reyhan Gymastiar dan Neysa Syifa Kamila yang selalu mensupport kakak dalam menyelesaikan studi dengan baik dan benar meskipun selalu membuat kerusuhan di dalam rumah, terimakasih kalian baik sekali menjadi partner dalam rumahku peluk berjuta kali.
4. Kepada yang akan menjadi partner hidup saya selamanya mas-mas Teknik, Ananta Firhan Jabbar terimakasih sudah selalu mensupport, mendampingi, dan selalu ada baik suka maupun duka. Terimakasih kamu ga pernah cape buat tak repotin, terimakasih kamu ga pernah cape buat kesana kemari mendampingiku hehe, terimakasih kamu ga pernah cape mendengarkan sambatanku, terimakasih atas koyak-koyaknya penyemengatan dalam mengerjakan skripsi agar cepat selesai, terimakasih selalu menyadarkan diriku bahwa kehidupan ini sangatlah keras, terimakasih juga dari kamu sarjana teknik harus belajar banyak ilmu untuk mendampingi aku skripsian sebagai anak fisip bukan teknik xixixiii. Semoga dengan selesainya skripsiku ini bisa berjalan lancar semua yang kita harapkan tanpa ada hambatan. Peluk sayang berjuta kali luvvyu.
5. Kedua Orang Tua Mas Firhan, Ibu Wiwin dan Ayah Hasan dan adik-adik Pasya dan Nizar terimakasih atas segala bentuk dukungan dan doanya tak pernah lewat, terimakasih juga sudah sabar dan menerima saya.
6. Ramadhan AlFajar alias Rama alias Bencong , terimakasih bestieku tersayang kamu selalu mensupportku mendampingiku baik suka dan suka. terimakasih banyak sudah mau tak repotkan begini begitu, tak rusuhi apapun jangan kapok ya heheh. Peluk bencong berjuta kali.
7. Untuk Ibu Dosen Pembimbing Skripsi Dr.Fitri Mutia, A.Ks, M.Si yang selalu sabar, ramah, dan memberikan begitu banyak nasehat, saran, dukungan, dan motivasi yang luar biasa kepada penulis, sehingga penulis mau selalu belajar dan memperbaiki kesalahan dalam penulisan skripsi. Terima kasih banyak Bu.Mutia atas ilmu yang diberikan serta seluruh

bantuannya semoga Bu.Mutia sehat selalu, diberikan panjang umur, dilancarkan segala hal urusannya.

8. Kepada Bapak Helmy Prasetyo, Bapak Koko Srimulyo, Bapak Yunus Abdul Halim, Bapak Imam Yuadi, Bapak Hendro , Ibu Endang Gunarti, Ibu Tri Susantari, Ibu Fitri Mutia, Ibu Rahma Sugihartati, Ibu Meinia Prayesti Kurniasari, Ibu Ragil Tri Atmi, dan segenap staff pengajar serta staf karyawan di Departemen Informasi dan Perpustakaan yang telah membagikan ilmu dan juga membantu berbagai urusan akademik dan administrasi selama peneliti menempuh perkuliahan.
9. Teman-teman IIP angkatan 2018 yang selalu menemani dan saling memberi semangat, pelajaran, dan pengalaman selama menempuh perkuliahan.
10. Teman-teman mainku dirumah yang jarang ketemu tapi selalu memberikan energi semangatnya dan supportnya, tim He Bun kuuuu sing selalu He Bun ngopi wkwkwk, Nadin, VeeAzzahra, DeviAl, Wilujeng terimakasih sudah meminjamkan yang aku butuhkan luv deh, dll masih banyak terimakasih luv kalian.

Semoga kebaikan yang telah diberikan dihitung sebagai amal ibadah

dan dilipat gandakan oleh Allah SWT. Selain itu, penulis juga menyadari bahwa terdapat banyak kesalahan dan ketidaksempurnaan pada skripsi ini, sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca, sebagai bentuk perbaikan skripsi ini kedepannya. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak orang serta dapat dikembangkan pada penelitian-penelitian selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Warohmatullaahi Wabarokaatuh.

Surabaya, 10 Oktober 2022

Penulis

ABSTRAK**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA MOJOKERTO****Tara Almira Ardelia**

Penelitian ini melihat bahwa lembaga era saat ini dapat memberikan peran untuk mencapai keunggulan salah satunya perpustakaan, sehingga perpustakaan dapat memberikan pelayanan baik yang disebut pelayanan excellent, penelitian ini mengukur dari kualitas perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokertomenggunakan metode LibQUAL+. Menjadi menarik untuk penelitian ketika Kota Mojokerto menjadi Kota Smart dan Service City dimana Kota Mojokerto memiliki program yang mengutamakan pelayanan terbaik dan unggul seperti salah satu lembaga pelayanan yang dapat memiliki keunggulan yakni perpustakaan. Dalam ini juga melihat bagaimana realisasi dari adanya program pada Kota Mojokerto terhadap layanan unggul Smart dan Service City. Menggunakan penelitian dengan kuantitatif deskriptif dan memakai dimensi LibQUAL+ yang terbaru tidak sama dengan penelitian sebelumnya. Dimensi LibQUAL+ terbaru memiliki tiga dimensi yakni Affect of Service, Information Control, dan Library as Place. Anggota perpustakaan dengan jumlah 100 responden untuk populasi dalam penelitian. Hasil penelitian berdasarkan nilai Adequacy Gap dan Superiority Gap dari dimensi Information Control dan Librray as Place mendapatkan nilai memuaskan akan layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka, lain halnya dengan dimensi Affect of Service mendapatkan nilai kurang memuaskan pada layanan yang dirasakan pemustaka. Data memberikan penjelasan bahwa kualitas perpustakaan dari dimensi yang ada sudah memenuhi harapan minimum tetapi belum memenuhi harapan idela pemustakanya, perlu adanya evaluasi pada layanan perpustakaan dalam salah satu dimensi pada kualitas sumber daya manusianya yang menjadi pustakawan dalam perpustakaan dilihat kinerja pustakawan lalu sikap serta pengetahuan pustakawan dalam memberikan layanan dan perhatian kepada pemustaka sehingga nantinya dapat memaksimalkan layanan yang akan diberikan perpustakaan serta memberi rasa nyaman dan bahagia untuk pemustaka.

Kata Kunci : Perpustakaan Umum, Kualitas Perpustakaan, LibQUAL+, *Adequacy Gap dan Superiority Gap*.

ABSTRACT**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA MOJOKERTO****Tara Almira Ardelia**

This study sees that the current era of institutions can provide a role to achieve excellence, one of which is libraries, so that libraries can provide good services called excellent services. This study measures the quality of libraries at the Mojokerto City Library and Archives Service using the LibQUAL+ method. It becomes interesting for research when Mojokerto City becomes a Smart City and Service City where Mojokerto City has a program that prioritizes the best and superior service, such as one of the service institutions that can have advantages, namely the library. In this also see how the realization of the program in the City of Mojokerto towards Smart and Service City camp services. Using research with descriptive quantitative and using the latest LibQUAL+ dimensions is not the same as previous research. The latest LibQUAL+ dimension has three dimensions, namely Affect of Service, Information Control, and Library as Place. Library members with a total of 100 respondents for the population in the study. The results of the study based on the Adequacy Gap and Superiority Gap values from the Information Control and Library as Place dimensions get a satisfactory value for the services provided by the library to users, in contrast to the Affect of Service dimension, the value is less satisfying on the services perceived by the users. The data provides an explanation that the quality of the library from the existing dimensions has met the minimum expectations but has not met the expectations of the user's ideal, it is necessary to evaluate library services in one of the dimensions on the quality of human resources who become librarians in the library seen by the performance of librarians and then the attitudes and knowledge of librarians in provide service and attention to users so that later they can maximize the services that will be provided by the library and provide a sense of comfort and happiness for users.

Keywords: Public Libraries, Library Quality, LibQUAL+, Adequacy Gap and Superiority Gap.

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Akademis	12
1.4.1 Manfaat Praktis	12
1.5 Tinjauan Pustaka	12
1.5.1 Kualitas Perpustakaan	12
1.5.2 Perpustakaan Umum	14
1.5.3 LibQUAL+™	17
1.6 Definisi Konseptual dan Operasional	20
1.6.1 Definisi Konseptual	20
1.6.2 Definisi Operasional	25
1.7 Metode dan Prosedur Penelitian	26
1.7.1 Metode Penelitian	26
1.7.2 Lokasi Penelitian	27
1.7.3 Populasidan Teknik Pengumpulan Sampel	27
1.7.4 Teknik Pengumpulan Data	28
1.7.5 Teknik Pengolahan Data	29
1.7.6 Teknik Analisa Data	29
1.7.7 Uji Validitas	31
1.7.8 Uji Reabilitas	36
BAB II. GAMBARAN UMUM	39
2.1 Sejarah Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto	39

2.2 Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto	39
2.3 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto	40
2.4 Tugas dan Fungsi Perpustakaan	40
2.5 Jenis Layanan Perpustakaan	41
2.6 Sumber Daya Manusia Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto	42
2.7 Fasilitas	42
BAB III. TEMUAN DATA	42
3.1 Gambaran Umum Responden	42
3.2 Metode Libqual	45
3.2.1 <i>Affect of Service</i>	47
3.2.2 <i>Information Control</i>	51
3.2.3 <i>Library as Place</i>	59
BAB VI. ANALISA DATA	65
BAB V. PENUTUP	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Nomor	<u>Teks</u>	Halaman
1.1	Uji Validitas Persepsi (P)	32
1.2	Uji Validitas Tabel Harapan Minimum (HM)	33
1.3	Hasil Uji Validitas Tabel Harapan Ideal (HI)	35
1.4	Kriteria Indeks Reliabilitas	36
1.5	Nilai Crobach Alpha Uji Reabilitas Persepsi (P)	36
1.6	Nilai Crobach Alpha Uji Reabilitas Harapan Minimum (HI)	37
1.7	Nilai Crobach Alpha Uji Reabilitas Harapan Ideal (HI)	38
3.1	Rekapitulasi Kualitas Perpustakaan Dimensi <i>Affect of Service</i>	46
3.2	Rekapitulasi Kualitas Perpustakaan Dimensi <i>Information Control</i>	52
3.3	Rekapitulasi Kualitas Perpustakaan Dimensi <i>Library as Place</i>	59
3.4	Rekapitulasi Dimensi LibQual+	64

DAFTAR GAMBAR

Nomor	<u>Teks</u>	Halaman
3.1	Responden berdasarkan Jenis Kelamin	43
3.2	Responden berdasarkan Pekerjaan	44
3.3	Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir	45