

ABSTRAK

Pada penelitian ini membahas mengenai Analisis indeks Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Umum Kota Kediri. Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai variabel bebas memiliki kaitan yang erat atas layanan perpustakaan sebagai variabel terikat. Penelitian ini nantinya ditujukan untuk Mengetahui dan menganalisis indeks kepuasan masyarakat atas layanan Perpustakaan di Perpustakaan Umum Kota Kediri.

Penelitian ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Dengan metode ini peneliti bermaksud untuk mengetahui hubungan antara variabel yang ada. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh signifikansi variabel Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai variabel bebas dengan variabel layanan perpustakaan sebagai variabel terikat. Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Teknik yang dipergunakan untuk menganalisis data penelitian adalah dengan menggunakan rumus seperti termuat dalam IKM.

Pada penelitian ini ditemukan Hasil analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas layanan perpustakaan di Perpustakaan Umum Kota Kediri, mendapatkan kategori baik (B) dengan nilai sebesar 73,11. Dalam penelitian ini terdapat dua unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu kesopanan dan keramahan petugas; dan kepastian jadwal pelayanan, yang mendapatkan skor 3,18. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah kenyamanan lingkungan yang mendapatkan skor 2,72.

Kata kunci: analisis indeks kepuasan masyarakat, IKM, Layanan Perpustakaan.

ABSTRACT

In this study discusses the analysis of Top Public Satisfaction index Library Services in Kediri City Public Library. Community Satisfaction Index as an independent variable has a close connection on library services as the dependent variable. This study was later devoted to know and analyze community satisfaction index on library services in Kediri City Public Library.

This research used in this research is quantitative method, the type of study is a descriptive study. With this method the researchers intend to examine the relationship between existing variables. The focus of this study was to determine the effect of variable significance Public Satisfaction Index as independent variables with variable library service as the dependent variable. This type of research is a descriptive study. Techniques used to analyze the research data is by using a formula as contained in the Public Satisfaction Index (IKM).

This study found results of the analysis community satisfaction index (IKM) on library services in Kediri City Public Library, get a good category (B) with a value of 73.11.

In this study, there are two elements of the service that get the highest score is the courtesy and friendliness of the clerk; and assurance service schedule, which get a score of 3.18. While the service element that gets the lowest score is the comfort of the neighborhood to get a score of 2.72.

Keywords: analysis of community satisfaction index, IKM, Library Services.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil ‘alamin, Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan YME atas segala rahmat dan hidayah-Nya serta tak lupa akan kuasa-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat atas Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Umum Kota Kediri” sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Informasi Perpustakaan pada Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis indeks kepuasan masyarakat atas layanan perpustakaan di Perpustakaan Umum Kota Kediri. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* pada 150 responden pengguna Perpustakaan Umum Kota Kediri. Teknik analisis yang digunakan adalah menggunakan Penghitungan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Hasil Penelitian dari Pengukuran IKM tersebut dapat diketahui Nilai dari 14 item pengukuran IKM atas Layanan Perpustakaan Di Perpustakaan Umum Kota Kediri.

Penulis menyadari banyak kendala yang dihadapi dalam menyelesaikan skripsi ini. Namun berkat bantuan , dorongan, dan semangat edari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terwujud. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Pak Drs Koko Srimulyo, Msi. Selaku dosen Pembimbing skripsi yang telah sabar dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan, serta dorongan dan semangat.
2. Dra.Endang Gunarti M.si selaku Kepala Departemen S1 Ilmu Informasi dan Perpustakaan FISIP Universitas Airlangga.
3. Dra.Rahma Sugiharti, M.si , Helmy Prasetyo S.sos serta segenap dosen dan staf pengajar di Departemen Informasi dan Perpustakaan yang telah berbagi Ilmu dan pengalaman yang bermanfaat bagi penulis.
4. Bapak dan Ibu tercinta yang memberi support ,doa, dukungan baik moril maupun materiil serta doa restu dalam menyelesaikan pendidikan di Program Studi S1 Ilmu Informasi dan Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya.
5. My Lovely Istri ku yang setia dan sabar menunggu dan memberikan dukungan moril dan doa.
6. My lovely anakku Shofie HS dan Wiryateja Jabar Prayoga yang sabar menunggu dirumah.
7. Kakakku Osy YN S.pd dan adikku Triya A S.pd S.H MH, dan Sony C S.pd (dan keluarga Bulak banteng Surabaya) yang memberi bantuan doa dan materinya.
8. P.Gik, P. Jo, P.Yanto terima kasih atas doa dan dukungannya.
9. Pimpinan FIK Unik yang telah membantu baik moril maupun materiil.
10. Teman-teman Alih jenis IIP 2013, trims atas bantuannya selama ini.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini dan telah mendoakan suksesnya penyusunan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis membuka diri untuk segala kritik dan saran yang membangun. Akhirnya penulis berdo'a semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya.

Surabaya, 30 Juni 2015

Penulis