

**KUALITAS PELAYANAN PUSTAKAWAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI
PERPUSTAKAAN RUNGKUT SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik



Oleh:

Bella Sindi Novita Sari

NPM : 1111800021

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**KUALITAS PELAYANAN PUSTAKAWAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI
PERPUSTAKAAN RUNGKUT SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-I
Program Studi Administrasi Publik



Oleh:

Bella Sindi Novita Sari

NPM : 1111800021

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Bella Sindi Novita Sari

NIM : 1111800021

Judul : Kualitas Pelayanan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Rungkut Surabaya

Surabaya, 20 Juni 2022

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing I



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

NPP. 20120870103



Drs. Bagoes Soenarjanto, Msi

NPP. 20110870102

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal: 20 Juni 2022

Dewan Penguji

1. Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si

()

2. Dr. Joko Widodo, MS

()

3. Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP

()

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya


Dr. Dra. Aynn Maduwinarti, M.P.

NPP. 20120870103

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Bella Sindi Novita Sari
Tempat, Tanggal Lahir : Jombang, 05 Agustus 1999
Alamat : Kalilom Lor Baru Gg.Buntu No.20
Surabaya
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Status Perkawinan : Belum Menikah
Agama : Islam
Kesehatan : Sangat Baik
Email : bellacindy05@gmail.com
No. Telp/HP : 085730801466



PENDIDIKAN FORMAL

2006 - 2012 : SD Negeri Jombatan 1 Jombang
2012 - 2015 : SMP Negeri 1 Kesamben Jombang
2015 - 2018 : MA Negeri 7 Jombang
2018 - Sekarang : Menempuh Semester 8, Program S1 Administrasi Negara

PENGALAMAN ORGANISASI

1. Anggota OSIS SMP Negeri 1 Kesamben Jombang
2. Ketua Divisi PSDM Himpunan Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945
3. Ketua Humas Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945
4. Anggota IPPNU Cabang Jombang

PENGALAMAN KERJA

1. 2018-2022 : Guru Les Privat
2. 2022 : Staff Administrasi di PT. Rifan Financindo Surabaya

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama	:	Bella Sindi Novita Sari
NBI	:	1111800021
Program Studi	:	Administrasi Negara
Judul	:	Kualitas Pelayanan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Rungkut Surabaya

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis Sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila didalam naska skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 04 Juli 2022

Yang membuat pernyataan



(Bella Sindi Novita Sari)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 Surabaya

Tlp. 031 593 1800 (ex.311)

Email : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bella Sindi Novita Sari
NBI : 1111800021
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Kualitas Pelayanan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Rungkut Surabaya**".

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 04 Juli 2022

Yang Menyatakan,



(Bella Sindi Novita Sari)

MOTTO

“Bermimpi, Percaya, dan Mewujudkannya”

(Bella Sindi Novita Sari)

PERSEMBAHAN

Dengan ucapan alhamdulillah serta segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Taufiq, serta Hidayah-Nya kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Dengan bangga penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua saya Rateno dan Nunuk Dwi Yanti yang senantiasa menyertakan doanya dalam setiap sujudnya dan senantiasa mencurahkan kasih sayangnya, memberikan semangat, motivasi diri dan pembelajaran hidup hingga penulis sampai pada titik ini, terimakasih banyak.
2. Adik saya, Crussita Imel Adelia Putri dan Dina Vonia yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama ini.
3. Sahabat saya dari kecil, Dyah Puspita Anggraini yang tidak pernah bosan memberikan semangat serta motivasi kepada saya.
4. Seluruh dosen yang memberikan bimbingan dan ilmunya yang bermanfaat.
5. Almamater Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang saya banggakan.

Hormat Saya



Bella Sindi Novita Sari

RINGKASAN

Bella Sindi Novita Sari 2022, **Kualitas Pelayanan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Rungkut Surabaya**,
Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si, Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP

Pelayanan merupakan unsur utama dalam pencapaian suatu keberhasilan organisasi. Dengan kata lain, perpustakaan identik dengan layanan karena tidak ada perpustakaan jika tidak ada kegiatan layanan. Pelayanan perpustakaan mencakup semua kegiatan pelayanan kepada pengguna yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna perpustakaan. Maka kualitas pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan untuk menilai pelayanan dari sudut pandang yang berbeda. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan dalam mengukur sesuatu diperlukan metode yang efektif dalam memecahkan suatu masalah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan di perpustakaan Rungkut Surabaya yang tercermin dalam bukti langsung, kehandalan petugas, daya tanggap, jaminan dan empati pada pengunjung perpustakaan.

Berdasarkan studi kasus yang ada di perpustakaan Rungkut Surabaya maka kajian penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil kualitas pelayanan pustakawan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka di perpustakaan Rungkut Surabaya. Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data yaitu berupa wawancara dan observasi. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di perpustakaan Rungkut Surabaya perlu ditingkatkan. Pada indikator kemampuan petugas dan kejelasan petugas belum terbukti memuaskan bagi pengunjung.

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Masyarakat

SUMMARY

Bella Sindi Novita Sari 2022, **Kualitas Pelayanan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Rungkut Surabaya**,
Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si, Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP

Service is the main element in achieving an organization's success. In other words, library is synonymous with service because there is no library if there is no service activity. Library services include all service activities to users related to the utilization, use of library collections in an appropriate and timely manner for the benefit of library users. So the quality of service is a benchmark used to assess service from a different point of view. To find out how the level of satisfaction in measuring something requires an effective method in solving a problem. This study aims to determine how much influence the quality of service at the Rungkut Surabaya library is reflected in direct evidence, officer reliability, responsiveness, assurance and empathy for library visitors.

Based on a case study in the Rungkut library in Surabaya, this research study aims to determine the results of the service quality of librarians in increasing user satisfaction at the Rungkut library in Surabaya. This type of research uses descriptive qualitative, with data collection in the form of interviews and observations. From the research results indicate that the quality of service in the library Rungkut Surabaya needs to be improved. The indicators of the ability of officers and the clarity of officers have not been proven satisfactory for visitors.

Keywords: Service, Service Quality, and Community Satisfaction

Kata Pengantar

Puji Syukur saya panjatkan atas nikmat yang Allah SWT berikan kepada saya. Atas nikmat ini saya bersyukur dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Rungkut Surabaya”. Skripsi yang saya ajukan merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Saya sebagai peneliti menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kesulitan, tetapi karena bantuan bimbingan dari berbagai pihak dan berkat yang diberikan Allah SWT membuat kendala tersebut dapat teratasi. Pada kesempatan ini saya sebagai peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesainya skripsi ini. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Mulyono Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwindari, M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1946 Surabaya.
4. Bapak Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si selaku Wali Dosen dan Dosen Pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing saya dan memberikan arahan maupun saran serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu juga memberikan masukan-masukan dan referensi dengan begitu besar dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen-dosen pengajar Prodi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas referensi tentang penelitian dan motivasinya untuk terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi.
7. Kedua Orang Tua yang telah mendukung sepenuhnya serta do’a yang selalu dipanjatkan untuk saya.
8. Untuk semua keluarga saya yang telah mendukung baik materi maupun non materi yang telah menemani dan mendukung serta memberikan arahan dan saran.

9. Untuk grup pejuang skripsi Nala Rahmatul Azza, Melia Febriana dan Dhea Ayuana Soegandi serta semua teman-teman angkatan yang tidak bisa saya sebutkan semua telah mendukung saya sepenuhnya hingga saat ini.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Hormat Saya



Bella Sindi Novita Sari

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	
Tanda Persetujuan Skripsi.....	i
Tanda Pengesahan Skripsi.....	ii
Daftar Riwayat Hidup	iii
Surat Pernyataan Orisinalitas	iv
Lembar Persetujuan Publikasi.....	v
Motto.....	vi
Persembahan	vii
Ringkasan.....	viii
Summary	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Peneliti	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori.....	14
2.3 Kerangka Konseptual	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Fokus Penelitian	29

3.3 Lokasi Penelitian	30
3.4 Sumber Data.....	31
3.5 Pengumpulan Data	31
3.6 Metode Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 Kualitas Pelayanan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Rungkut Surabaya	36
4.1.2 Upaya Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Perpustakaan Rungkut Surabaya	68
4.2 Pembahasan.....	73
4.2.1 Kualitas Pelayanan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Rungkut Surabaya	73
4.2.2 Upaya Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Perpustakaan Rungkut Surabaya	85
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	94
Lampiran 2 Bukti Surat Permohonan Ijin Penelitian	96
Lampiran 3 Bukti surat Rekomendasi Penelitian Bangkesbangpol	97
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian	98
Lampiran 5 Kartu Bimbingan	105
Lampiran 6 Perintah Revisi.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Durasi Waktu Pelayanan Perpustakaan Rungkut	8
Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4.1.1 Sarana dan Prasarana Perpustakaan Rungkut Kota Surabaya	40
Tabel 4.1.2 Jumlah Kunjungan Layanan Perpustakaan Rungkut.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2.2 Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	27
Gambar 3.6 Model Analisis Data Interaktif	32
Gambar 4.1.1 Diagram Jumlah Pengunjung Perpustakaan Rungkut Surabaya Sebelum Pandemi	45