

**PERSEPSI MAHASISWA JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN  
TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU  
PENDIDIKAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Kependidikan*



ABDAYU CHANDRA NURSYA  
NIM. 95923

JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2017



HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PERSEPSI MAHASISWA JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN  
TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU  
PENDIDIKAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Abdayu Chandra Nursya  
NIM/BP : 95923/2009  
Prodi : Manajemen Pendidikan  
Jurusan : Administrasi Pendidikan  
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Februari 2017

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,




Dra. Elizar Ramli, M.Pd  
NIP. 19550203 198602 2.001

Pembimbing II,



Dra. Anisah, M.Pd  
NIP. 19630614 198903 2.001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan



Dra. Anisah, M.Pd  
NIP. 19630614 198903 2.001

### HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

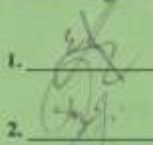

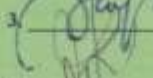

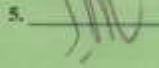
Dinyatakan lulus setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan  
Universitas Negeri Padang

#### PERSEPSI MAHASISWA JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Abdayu Chandra Nursya  
Nim : 95923  
Tahun Masuk : 2009  
Prodi : Manajemen Pendidikan  
Jurusan : Administrasi Pendidikan  
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Februari 2017

#### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Dra. Elizar Ramli, M.Pd	1. 
2. Sekretaris : Dra. Anisah, M.Pd	2. 
3. Anggota : Dr. Hanif Alkadri, M.Pd	3. 
4. Anggota : Drs. Syahril, M.Pd, Ph.D	4. 
5. Anggota : Drs. Irsyad, M.Pd	5. 

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya s  
sendiri. Sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat y  
ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan den  
mengikuti tata cara penulisan karya ilmiah yang lazim.

Padang, Februari 2017  
Yang Menyatakan



**ABDAYU CHANDRA NURSYA**  
**NIM: 95923/2009**

## ABSTRAK

**Judul** : **Persepsi Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Terhadap Pelayanan Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang**

**Penulis** : **Abdayu Chandra Nursya**

**NIM / BP** : **95923/2009**

**Pembimbing** : **1. Dra. Elizar Ramli, M.Pd**  
: **2. Dra. Anisah, M. Pd**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang, dari hasil pengamatan tersebut terlihat bahwa Pelayanan Perpustakaan belum terlaksana dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang, yang meliputi pelayanan dalam sikap Dapat Diandalkan, Responsif, Meyakinkan, Empati.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan populasi mahasiswa jurusan Administrasi Pendidikan dan sampel mahasiswa baru tahun masuk 2015 sebanyak 10 orang. Alat pengumpulan data adalah angket dengan model skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya, data diolah dengan rumus rata-rata (Mean).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang meliputi pelayanan sirkulasi dan referensi dalam sikap: (1) sikap Dapat Diandalkan berada pada kategori cukup baik dengan skor rata-rata 3,56, (2) Responsif berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 3,61, (3) Meyakinkan berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 3,62, (4) Empati berada pada kategori baik pada skor rata-rata 3,54. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang 3,58 dengan kategori cukup.

**Kata kunci** : **persepsi, pelayanan, perpustakaan.**

## **KATA PENGANTAR**

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang maha atas segalanya sehingga berkat izin dari Allah SWT, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Persepsi Mahasiswa Administrasi Pendidikan Terhadap Pelayanan Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang”.

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.

Penulisan skripsi ini terlaksana berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik berupa moril maupun materil. Untuk itu penulis pada kesempatan ini menyampaikan terima kasih kepada,

1. Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
3. Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan dan Sekretaris Jurusan Administrasi Pendidikan.
4. Ibu Dra. Elizar Ramli, M.Pd sebagai Pembimbing I dan Ibu Dra. Anisah, M.Pd, sebagai Pembimbing II yang penuh perhatian serta kesabaran dalam membimbing dan menghadapi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Staf dosen beserta pegawai Jurusan Administrasi Pendidikan yang telah memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis dalam perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.
6. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan motivasi kepada penulis baik materil dan moril dalam menyelesaikan studi Strata satu (S1).
7. Rekan-rekan yang telah banyak memberikan motivasi dan masukan yang sangat berharga dalam penulisan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang diberikan dibalas oleh Allah SWT, mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri, lembaga tempat penelitian, dan Jurusan Administrasi Pendidikan serta pembaca pada umumnya.

Penulis telah berupaya dengan maksimal untuk menyelesaikan skripsi ini, namun penulis menyadari baik isi maupun penulisan masih belum sempurna untuk itu kepada pembaca, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang sifatnya membangun demi kesempurnaan di masa yang akan datang.

Padang, Februari 2017

**Abdayu Chandra Nursya**  
**NIM. 95923/2009**



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Pertanyaan Penelitian.....	7
F. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
A. Deskripsi Teori.....	9
1. Pengertian Persepsi .....	9
2. Pengertian Pelayanan .....	11
3. Perpustakaan.....	14
4. Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	24
5. Pelayanan Prima.....	29
B. Kerangka Konseptual .....	33
BAB III METEDOLOGI PENELITAN .....	34
A. Desain Penelitian.....	34
B. Defenisi Operasional.....	34
C. Populasi dan Sampel .....	35
1. Populasi .....	35
2. Sampel.....	35
D. Jenis dan Sumber Data .....	37
E. Instrumen Penelitian.....	38
F. Pengumpulan Data .....	40
G. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Deskripsi Data.....	43
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	51
C. Keterbatasan Penelitian.....	58
BAB V PENUTUP.....	59
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA .....	62

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Jumlah Populasi Mahasiswa Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.....	35
Tabel 2. Jumlah Sampel Mahasiswa Administrasi Pendidikan Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.....	37
Tabel 3. Persepsi Mahasiswa Administrasi Pendidikan Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang Terhadap Sikap Diandalkan Dalam Pelayanan Perpustakaan .....	44
Tabel 4. Persepsi Mahasiswa Administrasi Pendidikan Terhadap Sikap Responsif dalam Pelayanan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) Universitas Negeri Padang (UNP) .....	46
Tabel 5. Persepsi Mahasiswa Administrasi Pendidikan Terhadap Sikap Meyakinkan Dalam Pelayanan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) Universitas Negeri Padang (UNP) .....	48
Tabel 6. Persepsi Mahasiswa Administrasi Pendidikan Terhadap Sikap Empati Dalam Pelayanan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) Universitas Negeri Padang (UNP) .....	50
Tabel 7. Rekapitulasi Data Tentang Persepsi Mahasiswa AP Terhadap Pelayanan Perpustakaan FIP UNP.....	51

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Kerangka Konseptual Tentang Pelayanan Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.....	33
---	----



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Universitas adalah suatu institusi pendidikan tinggi dan penelitian, yang memberikan gelar akademik dalam berbagai bidang. Sebuah universitas menyediakan pendidikan sarjana dan program pasca sarjana. Kata *universitas* berasal dari bahasa Latin *universitas magistrorum et scholarium*, yang berarti "komunitas mahasiswa dan akademisi" Universitas adalah lembaga pendidikan yang paling terkenal di Bumi Pertiwi ini jika dibandingkan dengan empat macam perguruan tinggi lainnya.

Lembaga ini didirikan untuk mengarahkan lulusannya menjadi tenaga profesional, siap kerja, tenaga pendidikan, atau bahkan peneliti. Didalam Universitas ini ada Fakultas. Fakultas adalah bagian dari Universitas yang mendidik mahasiswa dalam suatu bidang tertentu. Jadi bisa dianalogikan bahwa Fakultas adalah sebuah sekolah, sehingga Universitas adalah Sekolah yang terbagi menjadi beberapa sekolah yang membarikan layanan pengajaran terhadap siswa/mahasiswanya masing-masing dalam bidang keilmuan tertentu.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Yusuf dan Suhendar (2014:183) “pelayanan

perpustakaan merupakan kegiatan yang diselenggarakan untuk membantu memberikan kemudahan kepada para pengguna perpustakaan di dalam menggunakan atau memanfaatkan bahan-bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan”. Kegiatan dalam pelayanan perpustakaan ini meliputi pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi. Peningkatan kualitas pendidikan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional. Oleh karena itu pembangunan pendidikan direncanakan dan dilaksanakan selaras dan seirama dengan pembangunan pada sektor sektor yang lainnya. Sesuai dengan Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) Nomor 20 Tahun 2003 pasal 3 disebutkan bahwa:

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Menurut UU Perpustakaan pada Bab I pasal 1 menyatakan Perpustakaan adalah institusi yang mengumpulkan pengetahuan tercetak dan terekam, mengelolanya dengan cara khusus guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya melalui beragam cara interaksi pengetahuan. Dalam arti tradisional, *Perpustakaan* adalah sebuah koleksi buku dan majalah. Walaupun dapat diartikan sebagai koleksi pribadi perseorangan, namun perpustakaan lebih umum dikenal sebagai sebuah koleksi besar yang dibiayai dan dioperasikan oleh sebuah kota atau institusi, dan dimanfaatkan oleh masyarakat yang rata-rata tidak mampu membeli sekian banyak bukukas

biaya sendiri. Tetapi dengan koleksi dan penemuan media baru selain buku untuk menyimpan informasi, banyak perpustakaan kini juga merupakan tempat penyimpanan dan akses ke map, cetak atau hasil seni lainnya, mikro film, mikro fiche, tape audio, CD, tape video dan Dvd, dan menyediakan fasilitas umum untuk mengakses gudang data Cd-Rom dan internet. Perpustakaan dapat juga diartikan sebagai kumpulan informasi yang bersifat ilmu pengetahuan, hiburan, rekreasi, dan ibadah yang merupakan kebutuhan hakiki manusia. Oleh karena itu perpustakaan modern telah didefinisikan kembali sebagai tempat untuk mengakses informasi dalam format apapun, apakah informasi itu disimpan dalam gedung perpustakaan tersebut atau tidak. Dalam perpustakaan modern ini selain kumpulan buku tercetak, sebagian buku dan koleksinya ada dalam perpustakaan digital (dalam bentuk data yang bias diakses lewat jaringan komputer).

Perpustakaan sebagai pusat dan tempat pengelola informasi harus dapat mempertahankan eksistensinya dalam menyediakan dan menyampaikan informasi yang benar dan akurat. Perpustakaan mempunyai peran penting dalam menunjang berkembangnya ilmu pengetahuan dan informasi. Salah satunya adalah perpustakaan di Universitas yang menunjang dan berperan pening dalam dunia pendidikan.

Terkait dengan perpustakaan perguruan tinggi sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 24, bahwa: (1) Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional

Pendidikan.(2) Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, (3) Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi, (4) Setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan.

Perpustakaan memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang terjaganya eksistensi suatu Universitas, karna perpustakaan di menjadi tempat pengolahan dan sumber informasi ilmiah yang sangat di Universitas. Agar dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan fungsinya maka perpustakaan haruslah dikelola oleh Sumber Daya Manusia yang mumpuni. Sehingga nantinya dapat menjalankan fungsi perpustakaan secara maksimal.

Dalam memberikan pelayanan informasi yang disediakan oleh perpustakaan yang mana hal ini sangat diperlukan oleh mahasiswa, pengajar, peneliti, dan anggota masyarakat universitas lainnya, maka tenaga kerja yang mengelola dan menjalankan perpustakaan harus betul-betul mengetahui dan melaksanakan tugas serta tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Adapun fenomena yang penulis temukan di lapangan melalui pengamatan adalah:

1. Pelayanan pustakawan masih kurang ketika mahasiswa membutuhkan bantuan dalam memberitahukan letak posisi buku yang akan di pinjam oleh pengguna.



2. Sikap pustakawan kurang respon terhadap pengguna dalam mendapatkan informasi, pustakawan hanya terlihat diam ketika pengguna mengalami kendala dalam menemukan buku yang akan di pinjam.
3. Sikap pustakawan kurang respon terhadap pengguna dalam mendapatkan informasi, pustakawan hanya terlihat diam ketika pengguna mengalami kendala dalam menemukan buku yang akan di pinjam.
4. Sikap Pustakawan kurang perhatian dalam memberikan informasi kepada pengunjung dan sistem komputerisasi dalam pelayanan sirkulasi dan referensi tidak digunakan secara optimal sehingga memperlambat pelayanan.

Berdasarkan fenomena di atas penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Persepsi Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Terhadap Pelayanan Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas dapat diidentifikasi masalah yang dapat mempengaruhi pelayanan perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang sebagai berikut :

1. Sikap dan perilaku pustakawan dalam melayani pengunjung kurang memuaskan.
2. Dalam menghimpun informasi mahasiswa lebih menyukai rujukan yang ada pada blog yang ada di internet.
3. Masih kurangnya pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
4. Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang belum secara optimal dimanfaatkan oleh mahasiswa seperti masih banyak mahasiswa yang mengobrol dan melakukan kegiatan diluar dari aturan perpustakaan.
5. Ruang perpustakaan terasa kurang nyaman.
6. Pustakawan dalam memberikan pelayanan referensi, sirkulasi dan informasi masih belum bersikap responsif.
7. Koleksi buku di perpustakaan masih kurang terpelihara dengan baik.

### **C. Pembatasan Masalah**

Mengingat ruang lingkup masalah, maka penulis memberikan batasan masalah pada penelitian ini yaitu Persepsi Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Terhadap Pelayanan Perpustakaan di Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) Universitas Negeri Padang (UNP) sikap yang Dapat Diandalkan pada pustakawan, sikap Responsif, sikap Meyakinkan dan sikap Empati dari pustakawan yang di hubungkan dengan jenis-jenis pelayanan perpustakaan pelayan sirkulasi dan pelayanan referensi perpustakaan.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan persepsi mahasiswa Administrasi Pendidikan Terhadap Pelayanan Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan UNP, terkait:

1. Pelayanan sikap Dapat Diandalkan yang diberikan oleh pustakawan perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
2. Pelayanan sikap Responsif yang diberikan oleh pustakawan perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
3. Pelayanan sikap Meyakinkan yang diberikan oleh pustakawan perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
4. Pelayanan sikap Empati yang diberikan oleh pustakawan perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.

#### **E. Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana Persepsi Mahasiswa jurusan Administasi Pendidikan terhadap sikap yang Dapat Diandalkan dalam pelayanan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang?
2. Bagaimana Persepsi Mahasiswa jurusan Administrasi Pendidikan terhadap sikap Responsif dalam Pelayanan Perpustakaan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang?
3. Bagaimana Persepsi Mahasiswa jurusan Administrasi Pendidikan terhadap sikap Meyakinkan dalam Pelayanan Perpustakaan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang?

4. Bagaimana Persepsi Mahasiswa jurusan Administrasi Pendidikan terhadap sikap Empati dalam Pelayanan Perpustakaan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang?

#### **F. Kegunaan Penelitian**

Adapun penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi :

1. Pimpinan Fakultas Ilmu Pendidikan, sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan di Fakultas Ilmu Pendidikan data tambahan dalam menilai kekurangan yang ada pada perpustakaan Fakultas Ilmu pendidikan Universitas Negeri Padang. Selain itu penelitian ini juga bisa dimanfaatkan sebagai data tambahan dalam pengembangan program pelayanan perpustakaan.
2. Pegawai perpustakaan sebagai bahan masukan dalam rangka meningkatkan kinerjanya sebagai pustakawan/tenaga kependidikan di perpustakaan Fakultas Ilmu pendidikan Universitas Negeri Padang.
3. Peneliti lainnya, sebagai tindak lanjut untuk penelitian berikutnya.