

ABSTRAK

Eros Rosmiati (1404736), Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Pemenuhan Fungsi Rekreasi Perpustakaan bagi Pemustaka (Studi Deskriptif pada Layanan Ruang Baca Anak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis). Skripsi, Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Departemen Kurikulum dan Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung 2018.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya pelayanan yang diberikan di ruang baca anak terhadap banyaknya jumlah pengunjung yang berkunjung serta antusias anak-anak dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Masalah dalam penelitian ini difokuskan kepada hubungan antara kualitas layanan ruang baca anak dengan pemenuhan fungsi rekreasi perpustakaan bagi pemustaka. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang hubungan antara kualitas layanan dengan pemenuhan fungsi rekreasi perpustakaan bagi pemustaka pada layanan ruang baca anak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung anak-anak (usia 4-13 tahun) yang berkunjung memanfaatkan fasilitas ruang baca anak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis, dengan sampel sebanyak 90 responden yang dihitung berdasarkan rumus *Taro Yamane* melalui teknik *purpusive sampling*. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu angket menggunakan skala *Guttman*, dengan uji korelasi menggunakan rumus *Rank Spearman*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan pemenuhan fungsi rekreasi perpustakaan bagi pemustaka dengan tingkat korelasi **sedang**. Simpulan hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan ruang baca anak berada pada kategori **sangat tinggi**. Hasil ini diukur berdasarkan lima indikator yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Sedangkan pemenuhan fungsi rekreasi perpustakaan bagi pemustaka berada pada kategori **sangat tinggi** yang diukur

Eros Rosmiati, 2018

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN PEMENUHAN FUNGSI REKREASI PERPUSTAKAAN BAGI PEMUSTAKA (Studi Deskriptif pada Layanan Ruang Baca Anak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

berdasarkan tiga indikator yaitu aspek psikologi, aspek fisik, dan aspek sosial.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Fungsi Rekreasi Perpustakaan, Ruang Baca Anak

ABSTRACT

Eros Rosmiati (1404736), *Relationship between Quality of Services with Fulfillment of Library Recreation Functions for Library Users (Descriptive Study on Children's Reading Room Services of Library and Archives Department, Ciamis District). Thesis, Library and Information Science programe. Department of Curriculum and Educational Technology. Faculty of Education. Indonesia University of Education. Bandung, 2018.*

*This research was motivated by the lack of services provided in the children's reading room towards the large number of children visitors who visited the children's reading room with the enthusiasm of children in utilizing library facilities. The problem in this study focused on the relationship between the quality of children's reading room services with the fulfillment of library recreation functions for the library users. The purpose of this study was to obtain an overview of relationship between the quality of service and the fulfillment of the library recreation function for users in the reading room service of the Library and Archives Department of Ciamis Regency. The research method used is descriptive method with a quantitative approach. The population in this study was visitors of children (aged 4-13 years) who visited using the reading room facilities of the Library and Archives Department of Ciamis Regency, with a sample of 90 respondents calculated based on the Taro Yamane formula through purposive sampling technique. The instrument used in this study was a questionnaire using the Guttman scale, with a correlation test using the Rank Spearman formula. The results showed that there was a relationship between service quality and the fulfillment of the library's recreation function for users with **moderate** correlation. The research results in the quality of children's reading room services is in the **very high** category which is measured based on five indicators, they are : tangibles (physical evidence),*
Eros Rosmiati, 2018

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN PEMENUHAN FUNGSI REKREASI PERPUSTAKAAN BAGI PEMUSTAKA (Studi Deskriptif pada Layanan Ruang Baca Anak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

*reliability (responsiveness), assurance (assurance), and empathy. While the fulfillment of library recreational functions for users is in the **very high** category which is measured based on three indicators, namely aspects of psychology, physical aspects, and social aspects.*

Keywords: Quality of Services, Library Recreation Functions, Children's Reading Room

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulisan skripsi yang berjudul **“HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN PEMENUHAN FUNGSI REKREASI PERPUSTAKAAN BAGI PEMUSTAKA (Studi Deskriptif pada Layanan Ruang Baca Anak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis)”** ini dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia.

Skripsi ini berisi mengenai data hasil penelitian yang di lakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan pemenuhan fungsi rekreasi perpustakaan bagi pemustaka. Proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari beberapa kekurangan dan kendala yang dirasakan penulis dimulai dari kegiatan pengumpulan data hingga pelaporan data hasil penelitian. Namun seluruh kekurangan dan kendala tersebut mampu dihadapi melalui berbagai kerjasama dan bantuan pihak-pihak terkait yang turut membantu dalam proses penulisan skripsi ini.

Eros Rosmiati, 2018

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN PEMENUHAN FUNGSI REKREASI PERPUSTAKAAN BAGI PEMUSTAKA (Studi Deskriptif pada Layanan Ruang Baca Anak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca terutama bagi pengelola perpustakaan berkaitan dengan kualitas layanan dengan pemenuhan fungsi rekreasi perpustakaan bagi pemustaka.

Bandung, Agustus 2018
Penulis,

Eros Rosmiati
1404736

UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmaanirrahiim

Alhamdulillahirabbil'alamiin, puji dan syukur tiada hentinya penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, yang mana telah memberkahi kemudahan dan kelancaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan penuh hormat dan rasa cinta, penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada orangtua tercinta Ibu Ilah dan Bapak Emid Ahmid yang tiada henti memanjatkan doanya serta senantiasa memberikan motivasi dalam setiap langkah perjalanan ini. Tidak lupa penulis haturkan terimakasih kepada kakak-kakakku tersayang Didin, Juju Julaeha, dan Maman Rahman yang selalu memberikan semangat maupun dukungan kepada penulis.

Eros Rosmiati, 2018
HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN PEMENUHAN FUNGSI REKREASI PERPUSTAKAAN BAGI PEMUSTAKA (Studi Deskriptif pada Layanan Ruang Baca Anak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Keberhasilan penelitian ini tidak terlepas dari doa, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. R. Asep Kadarohman, M.Si. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia
2. Dr. H. Agus Taufiq, M. Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan
3. Ibu Dr. Laksmi Dewi, M.Pd., selaku Ketua Departemen Kurikulum dan Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Ibu Dr. Riche Cynthia Johan, M.Si., selaku Ketua Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi sekaligus dosen pembimbing I yang telah memberikan ilmu, pengalaman, saran, dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Susanti Agustina, M.I.Kom., selaku pembimbing akademik sekaligus dosen pembimbing II yang senantiasa memberikan ilmu, pengalaman, saran, dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Damayanti, M.I.Kom., selaku *Ekspert Judgement* yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan penilaian dalam penyusunan kisi-kisi instrumen penelitian.
7. Seluruh jajaran dosen di Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi yang telah memberikan ilmu selama menempuh pendidikan perkuliahan di Universitas Pendidikan Indonesia.
8. Bapak Riksa Alhasil yang telah membantu dalam memberikan informasi dan bantuan dalam administrasi selama perkuliahan.
9. Bapak Nia, Ibu Tati, dan Ibu Tika yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Ciamis.
10. Seluruh responden dalam penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu dan membantu penulis selama melakukan penelitian.
11. Keluarga besar penulis, yang selalu memberi dukungan dan doa selama masa studi.

Eros Rosmiati, 2018

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN PEMENUHAN FUNGSI REKREASI PERPUSTAKAAN BAGI PEMUSTAKA (Studi Deskriptif pada Layanan Ruang Baca Anak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

12. PPL SMKN 1 Bandung tahun 2017 yang telah memberikan pengalaman selama praktik di lapangan.
13. PPL PPSDM Geominerba tahun 2017 yang telah memberikan pengalaman selama praktik di lapangan.
14. Teman-teman KKN Desa Purwasari Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya tahun 2017 yang telah kebersamai selama 40 hari melakukan pengabdian kepada masyarakat.
15. Teman-teman Perpustakaan dan Ilmu Informasi angkatan 2014 yang telah kebersamai dalam suka maupun duka selama 4 tahun perkuliahan.
16. Seluruh Keluarga Mahasiswa Perpustakaan dan Ilmu Informasi (KEMA PERPUSINFO), BEM KEMA PERPUSINFO dan DPM KEMA PERPUSINFO yang telah memberikan pengalaman berorganisasi di tingkat himpunan kepada penulis.
17. KPSDO BEM REMA UPI 2016 yang telah memberikan pengalaman berorganisasi di tingkat universitas kepada penulis.
18. Klub *Nahmu Arabiyyuun* Sahabat Museum Konferensi Asia Afrika 2015-2016 yang telah memberikan pengalaman berorganisasi di luar kampus kepada penulis.
19. Teman-teman kosan Pak Kasnari Cilimus yang telah kebersamai
20. Serta seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Eros Rosmiati, 2018

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN PEMENUHAN FUNGSI REKREASI PERPUSTAKAAN BAGI PEMUSTAKA (Studi Deskriptif pada Layanan Ruang Baca Anak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu