

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN PUSTAKAWAN MELALUI INSTAGRAM  
PADA MASA PANDEMI COVID-19  
DI PERPUSTAKAAN GANESHA SMA N 1 JETIS BANTUL**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu  
Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk Memenuhi  
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Perpustakaan



Disusun Oleh:  
Siti Nur Khotimah  
18101040040

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2022**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513949 Fax. (0274) 552883 Yogyakarta 55281

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2484/Un.02/DA/PP.00.9/12/2022

Tugas Akhir dengan judul : Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Pustakawan Melalui Instagram Pada Masa Pandemi Covid-19 di Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : SITI NUR KHOTIMAH  
Nomor Induk Mahasiswa : 18101040040  
Telah diujikan pada : Selasa, 13 Desember 2022  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Muhammad Bagus Febriyanto, M.Hum.  
SIGNED

Valid ID: 63a55177951a7



Penguji I  
Dr. Syifaun Nafisah, S.T., MT.  
SIGNED

Valid ID: 63a528ad2702e



Penguji II  
Nur Riani, M.A.  
SIGNED

Valid ID: 63a549c78273c



Yogyakarta, 13 Desember 2022  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
Dr. Muhammad Wildan, M.A.  
SIGNED

Valid ID: 63a55838de311

Muhammad Bagus Febriyanto, M.Hum  
Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan  
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

---

**NOTA DINAS**

Hal : Skripsi

Lamp : -

Kepada :

Yth. Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
UIN Sunan Kalijaga  
di Yogyakarta

*Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokaatuh*

Setelah dilakukan bimbingan, membaca, meneliti dan menyarankan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Siti Nur Khotimah

NIM : 18101040040

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Judul : Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Online Melalui Instagram Pada Masa Pandemi Covid-19 di Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul

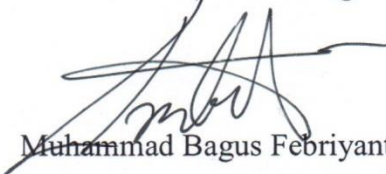
Sudah dapat dijadikan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu pada program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sehubungan dengan hal itu, saya berharap skripsi tersebut dapat diajukan dalam sidang munaqosah.

Demikian atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

*Wassalamualikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Yogyakarta, 30 November 2022

Pembimbing



Muhammad Bagus Febriyanto, M.Hum

NIP. 19900215 201903 1 00

## SURAT PERNYATAAN

*Bismillahirrahmanirahim*

*Assalamualaikum warahmatullahi wabarakaatuh*

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Siti Nur Khotimah  
NIM : 18101040040  
Prodi : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya  
Judul : Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Pustakawan Melalui Instagram Pada Masa Pandemi Covid-19 di Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Sepengetahuan saya bahwa judul tersebut belum pernah dibahas oleh orang lain.
2. Skripsi ini bukan jiplakan dan karya tulis orang lain kecuali pada bagian yang telah disebutkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat penuh kesadaran tanpa paksaan dari pihak manapun dan bersifat diri saya demi kebaikan dan keselamatan semua pihak.

Demikian surat ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakaatuh*

Yogyakarta, 30 November 2022

Yang menyatakan



Siti Nur Khotimah  
18101040040

## **MOTO**

“Cukuplah Allah bagiku (yang menolong dan memelihara) tiada tuhan melainkannya: kepadanya aku berserah diri dan Dia adalah Tuhan yang memiliki ‘Arsy (singgasana) yang agung.”  
(QS. At-Taubah: 129)

“Hari ini untuk hari esok dan masa mendatang maka tetaplah bersyukur atas segala karunia Allah yang selalu memberikan pilihan terbaik untuk sekarang ataupun masa mendatang”

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

**BAPAK IBU DAN KAKAK-KAKAK PENELITI**

Serta semua pihak yang memberikan bantuan doa dan dukungan  
kepada peneliti

## INTISARI

### PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PUSTAKAWAN MELALUI INSTAGRAM PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PERPUSTAKAAN GANESHA SMA N 1 JETIS BANTUL

Siti Nur Khotimah

18101040040

Pandemi Covid-19 memberikan dampak terhentinya layanan perpustakaan sekolah, Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul memanfaatkan media sosial Instagram sebagai media pelayanan perpustakaan selama pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan pustakawan melalui Instagram pada masa pandemi Covid-19 berdasarkan persepsi pemustaka di Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan rumus *mean* dan *grand mean*. Pengukuran persepsi pemustaka berdasarkan dimensi pelayanan (*servqual*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan online melalui Instagram di Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul adalah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari hasil perhitungan *grand mean* dengan nilai 3,12 yang termasuk ke dalam skala interval 2,51-3,15 sehingga dapat dikategorikan pada kualitas yang baik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perpustakaan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan khususnya pada layanan online melalui Instagram.

**Kata kunci :** Kualitas layanan, Persepsi, Covid-19

## **ABSTRACT**

### **USER PERCEPTION ABOUT THE QUALITY OF INSTAGRAM'S LIBRARIAN SERVICE DURING COVID-19 PANDEMIC AT GANESHA LIBRARY IN SENIOR HIGH SCHOOL 1 JETIS BANTUL**

**Siti Nur Khotimah**  
**18101040040**

Educational sector has been badly affected due to Covid-19 pandemic. The school library was closed because of that. Ganesha Library in Senior High School 1 Jetis Bantul used Instagram as a service platform during covid-19 pandemic. This research aims to find out what is the user perception about the quality of Instagram's Librarian service during Covid-19 pandemic at Ganesha Library in Senior High School 1 Jetis Bantul. This research uses a descriptive quantitative approach. Besides, the researcher also uses purposive sampling. For collecting the data the researcher applies the questionnaire, observation, and documentation technique. Moreover, the researcher uses the mean and grand mean formula as a data analysis technique and it is also measured with service dimensions (Servqual). After analyzing the data, the researcher concludes that the user perceptions about the quality of Instagram's online service during Covid-19 pandemic at Ganesha Library in Senior High School 1 Jetis Bantul is good enough. It is because the result from the grand mean is 3,12 on a scale of 2,51-3,15 interval and it can be categorized as good. The researcher hopes that Ganesha Library could maintain and increase Instagram's online service quality.

**Keywords:** Service Quality, Perception, Covid-19



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti diberikan kelancaran, kemudahan dan dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Pustakawan Melalui Instagram Pada Masa Pandemi Covid-19 di Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul”. Tak lupa sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW yang telah memberikan *syafaat* dan petunjuk ke jalan kebenaran hingga akhir zaman. *Aaamiin ya Rabbal alamin*

Pada skripsi ini, peneliti menyadari dalam proses penyusunan dan penyelesaian mengalami banyak kendala namun dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.Muhammad Wildan, M.A selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Bapak Prof. Dr. Nurdin, S.Ag., S.S., M.A. selaku ketua program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Ibu Marwiyah, S.Ag., S.S., M.LIS. selaku dosen pembimbing akademik.
4. Bapak Muh. Bagus Febriyanto M.Hum. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan masukan kepada peneliti.
5. Ibu Dr. Syifaun Nafisah, S.T., MT. selaku dosen penguji satu yang telah memberikan saran dan masukan kepada peneliti.
6. Ibu Nur Riani, M.A. selaku dosen penguji dua yang telah memberikan saran dan masukan kepada peneliti.

7. Bapak Tri Giharto, S.Pd., M.Pd selaku kepala SMA N 1 Jetis Bantul yang telah memberikan izin kepada peneliti.
8. Ibu C. Ika Sulistiyanti, M.Pd. selaku Kepala Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul yang telah memberikan izin dan membimbing peneliti selama melakukan penelitian.
9. Mbak Irzalina Rahmawati, S.IP dan Mbak Wika Desy Rahmawati, S.IP selaku Pustakawan Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul yang telah membantu peneliti dalam melakukan penelitian.
10. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberi dukungan, motivasi dan doa kepada peneliti.
11. Kakak-kakak peneliti yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada peneliti.
12. Haana, Beta, Emi, Luthfia dan Putri yang selalu mendengarkan segala keluh kesah peneliti.
13. Teman-teman Ilmu Perpustakaan angkatan 2018 yang memberikan saran dan solusi dalam penyusunan penelitian ini.
14. Semua teman-teman peneliti yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah mendengarkan keluh-kesah dan memberikan motivasi kepada peneliti.

Peneliti mengucapkan terima kasih atas dukungan yang telah diberikan oleh semua pihak. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, maka kritik dan saran pembaca yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Yogyakarta, 4 Desember 2022

Peneliti

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
NOTA DINAS .....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Tinjauan Pustaka.....	10
2.2 Landasan Teori .....	14
2.2.1 Persepsi Pemustaka.....	14
2.2.2 Perpustakaan Sekolah .....	15
2.2.3 Layanan Perpustakaan .....	18
2.2.4 Kualitas Layanan .....	21
2.2.5 Layanan Online.....	23
2.2.6 Media Sosial Instagram .....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian .....	28
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	28

3.3	Subjek dan Objek Penelitian.....	28
3.5	Variabel Penelitian.....	30
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.7	Instrumen Penelitian .....	34
3.8	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	35
3.8.1	Uji Validitas.....	35
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	37
3.9	Teknik Analisis Data .....	38
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>41</b>
4.1	Gambaran Umum Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul .....	41
4.1.1	Sejarah Singkat Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul .....	41
4.1.2	Fasilitas dan Layanan Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul .....	44
4.1.3	Layanan Pustakawan melalui Instagram.....	47
4.2	Pembahasan .....	50
4.2.1	Pembahasan Butir Pernyataan.....	50
4.2.2	Analisis Kualitas Layanan pustakawan melalui Instagram.....	69
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>72</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>75</b>
<b>Lampiran .....</b>		<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Total Pengunjung Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul .....	7
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Tinjauan Pustaka .....	13
Tabel 3.1 Skor Skala .....	32
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen .....	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	36
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....	38
Tabel 3.5 Rentang Skor.....	40
Tabel 4.1 Jumlah koleksi Perpustakaan Ganesha .....	44
Tabel 4.2 Pernyataan janji layanan .....	50
Tabel 4.3 Pernyataan solusi permasalahan pemustaka .....	51
Tabel 4.4 Pernyataan pelayanan yang baik dan benar sejak pertama kali .....	52
Tabel 4.5 Pernyataan kesesuaian waktu pelayanan.....	52
Tabel 4.6 Rangkuman pernyataan indikator kehandalan .....	54
Tabel 4.7 Pernyataan informasi kepastian waktu layanan .....	55
Tabel 4.8 Pernyataan kecepatan respon pustakawan .....	55
Tabel 4.9 Pernyataan kesiapan pustakawan merespon permintaan.....	56
Tabel 4.10 Rangkuman pernyataan indikator daya tanggap .....	57
Tabel 4.11 Pernyataan permintaan informasi dapat terjaga dengan aman .....	58
Tabel 4.12 Pernyataan kesopanan pustakawan .....	59
Tabel 4.13 Pernyataan kemampuan pustakawan menjawab pertanyaan pemustaka .....	60
Tabel 4.14 Rangkuman pernyataan pada indikator Jaminan .....	61
Tabel 4.15 Pernyataan kesungguhan pustakawan .....	62
Tabel 4.16 Pernyataan pengertian kebutuhan informasi pemustaka .....	62
Tabel 4.17 Pernyataan waktu pelayanan yang nyaman digunakan .....	63
Tabel 4.18 Rangkuman pernyataan indikator empati .....	64
Tabel 4.19 Pernyataan Fasilitas yang digunakan kekinian .....	65
Tabel 4.20 pernyataan media yang memiliki daya tarik .....	66
Tabel 4.21 pernyataan kesan baik media selama pelayanan .....	66
Tabel 4.22 pernyataan media memberikan kemudahan akses layanan.....	67
Tabel 4. 23 Rangkuman pernyataan indikator berwujud .....	68
Tabel 4.24 <i>Grandmean</i> .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian .....	77
Lampiran 2 Balasan Surat Izin Penelitian.....	78
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 4 Jawaban Responden.....	83
Lampiran 5 Butir Jawaban Uji Validitas Reliabilitas .....	86
Lampiran 6 Butir Jawaban Responden .....	88
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas <i>SPSS 21</i> .....	92
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas .....	93
Lampiran 9 Dokumentasi.....	94
Lampiran 10 <i>Curriculum Vitae</i> .....	97

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perpustakaan adalah institusi penyedia sumber informasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna atau pemustaka. Perpustakaan menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 adalah institusi yang mengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku, guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka. Informasi yang disediakan oleh perpustakaan harus sesuai dengan kebutuhan pengguna atau pemustaka sehingga perpustakaan memiliki beberapa jenis.

Jenis perpustakaan menurut Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 terdiri dari perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan sekolah/madrasah, perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan khusus. Salah satu jenis perpustakaan yang berfungsi sebagai penunjang kegiatan belajar mengajar adalah perpustakaan sekolah. Perpustakaan sekolah merupakan perpustakaan yang memiliki visi-misi sesuai dengan sekolah terkait. Secara umum, perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang berada di lingkungan sekolah atau madrasah, berfungsi sebagai sarana kegiatan belajar mengajar, penyedia bahan pustaka dan tempat rekreasi peserta didik (*Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007*). Dalam mewujudkan fungsinya perpustakaan sekolah memiliki kegiatan layanan yang disediakan oleh pengelola atau pustakawan.



Layanan perpustakaan menurut Rahmah (2018, hlm. 2) adalah bantuan pustakawan untuk mempertemukan pemustaka dengan bahan pustaka yaitu memberikan informasi dan fasilitas perpustakaan sehingga pemustaka dapat menemukan informasi yang dibutuhkannya secara optimal dari berbagai media. Layanan yang diberikan oleh perpustakaan dapat berupa kegiatan secara langsung seperti layanan sirkulasi dan referensi di perpustakaan maupun berbasis elektronik yang menyediakan koleksi digital pada aplikasi yang disediakan. Kegiatan layanan langsung maupun berbasis elektronik ini disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Keberadaan layanan elektronik dapat memberikan kemudahan akses informasi selama 24 jam tanpa harus datang ke perpustakaan. Saat ini khalayak banyak menggunakan media sosial sebagai media berbagi maupun mencari informasi. Sesuai dengan survey yang dilakukan oleh *Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia* yang dirilis pada Juni 2022 bahwa konten yang sering diakses juga dalam persentase 89,15% yang merupakan persentase tertinggi dibandingkan konten internet lainnya adalah media sosial. Adanya fenomena ini perpustakaan sekolah dapat memanfaatkan peluang sebagai media layanan elektronik untuk mempermudah komunikasi dan memberikan informasi terhadap pemustaka melalui media sosial.

Media sosial menurut Van Dijk dalam Nasrullah (2016, hlm. 11) adalah platform yang disediakan untuk pengguna untuk memberikan eksistensi dalam beraktivitas. Media sosial memiliki berbagai macam jenis, salah satunya Instagram.

Instagram merupakan platform media sosial nomor dua setelah Whatsapp yang paling banyak diminati oleh masyarakat Indonesia menurut survei We are Social pada bulan Februari 2022. Tingginya penggunaan media sosial Instagram di Indonesia dapat menjadi peluang perpustakaan untuk memudahkan pemustaka dalam menerima informasi sesuai dengan kebutuhannya.

Layanan perpustakaan terganggu dengan adanya penyebaran *Coronavirus disease* atau disebut dengan Covid-19 yang mulai muncul di Wuhan pada bulan Desember 2019. Covid-19 merupakan virus yang menyerang sistem pernapasan manusia dan menular antar manusia secara langsung maupun tidak langsung, orang yang dalam jarak dekat minimal satu meter dengan penderita dapat dengan mudah terlarut Covid-19 (WHO, 2022). Adanya penyebaran Covid-19 ini memberikan dampak terhentinya layanan perpustakaan sekolah dengan bergantinya metode pembelajaran di sekolah melalui dalam jaringan (daring) yang dimulai pada bulan maret 2020.

Dampak pandemi Covid-19 pada layanan perpustakaan sekolah menjadi tantangan bagi pustakawan agar memberikan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan peserta didik atau pemustaka. Pustakawan harus menyesuaikan layanan dengan pembelajaran daring, maka pustakawan juga harus memanfaatkan teknologi dalam melakukan pelayanan di perpustakaan sekolah. Menurut Koswara dalam Fahrizandi (2020, hlm. 66) teknologi dalam bidang perpustakaan adalah pemanfaatan komputer dan telekomunikasi pada teknologi pengadaan, pengolahan, penyimpanan dan penyebaran jenis informasi.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Anwar (2017, hlm. 9) tentang pengembangan media sosial dalam pelayanan *library 2.0* memberikan hasil bahwa kemudahan pemustaka terhubung dengan perpustakaan melalui media sosial Instagram dibandingkan dengan media sosial lainnya. Dengan adanya media sosial Instagram sebagai alternatif layanan dapat memudahkan pustakawan dan pemustaka saling terhubung melalui komunikasi dua arah. Namun adanya layanan melalui media sosial Instagram ini akankah dapat memberikan persepsi baik pemustaka sehingga dapat diketahui kualitas layanan perpustakaan melalui Instagram ini.

Kualitas layanan perpustakaan dapat diukur melalui persepsi pemustaka. Persepsi menurut Lasa (2017, hlm. 198) adalah makna atau interpretasi mengenai rangsang dalam suatu benda, peristiwa atau orang yang ditangkap melalui penginderaan atau pengalaman tertentu sehingga muncul tanggapan dari seseorang tersebut. Persepsi pemustaka sebagai tanggapan dari apa yang telah dirasakan terhadap suatu layanan perpustakaan dapat menjadi tolok ukur baik tidaknya kualitas layanan. Fatmawati (2013, hlm. 11) mengemukakan bahwa persepsi pemustaka sangat penting untuk mengukur kualitas layanan agar dapat memberikan evaluasi atau mengetahui kekurangan dan kelemahan dari layanan yang telah diberikan.

Kualitas layanan perpustakaan menjadi pedoman evaluasi dari sistem layanan yang diterapkan. Kualitas layanan menurut Lewis dan Booms (1983) dalam Tjiptono & Chandra (2016, hlm. 125) adalah ukuran tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas layanan perpustakaan sangat

penting untuk diketahui oleh petugas perpustakaan dengan cara mengetahui layanan yang diberikan dapat sesuai dan mendapatkan penilaian baik dari pemustaka. Kualitas layanan harus dipertahankan dan ditingkatkan dalam keadaan apapun untuk memberikan layanan yang sesuai atau melebihi harapan pemustaka. Kualitas yang baik akan memberikan citra yang baik pula bagi penyedia layanan tersebut. Kualitas memiliki peran penting bagi perusahaan atau organisasi yaitu untuk meningkatkan reputasi perusahaan, menurunkan biaya, meningkatkan pangsa pasar dan untuk meningkatkan citra produk (Russel dan Taylor dalam (Arlani, 2012, hlm. 1.8).

Dewasa ini banyak perpustakaan yang membuka akun Instagram perpustakaan dengan tujuan promosi, namun peneliti menemukan satu akun Instagram yang memberikan fasilitas layanan online yaitu akun Instagram @perpustakaan.ganesha. Pemilik akun ini adalah Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul, merupakan perpustakaan sekolah yang menggunakan media sosial Instagram sebagai media pendukung layanan selama pandemi Covid-19. Layanan ini berupa kesediaan petugas atau pustakawan dalam merespon permintaan peminjaman koleksi dengan cara pesan buku, perpanjangan masa pinjam dan peringatan pengembalian buku dengan menggunakan media sosial Instagram yang disebut dengan Layanan online. Penelusuran yang dilakukan oleh peneliti melalui akun media sosial Instagram pada perpustakaan sekolah lainnya memberikan hasil bahwa layanan online melalui Instagram ini hanya ada di Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul.

Pada tanggal 5 Januari 2022 peneliti melakukan wawancara pra-penelitian dengan pustakawan Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul. Hasil wawancara

tersebut menjelaskan bahwa Layanan online ini merupakan alternatif layanan saat pembelajaran jarak jauh sehingga siswa tetap menerima hak dari layanan perpustakaan. Dasar dari penerapan Layanan online adalah adanya penurunan pengunjung sesudah adanya pandemi Covid-19.

Data yang diperoleh oleh peneliti mengenai daftar pengunjung sebelum dan sesudah adanya pandemi Covid-19 di Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul dapat terlihat adanya perubahan signifikan. Pada tahun 2018 total pengunjung terdiri 11.147, pada tahun 2019 total pengunjung terdapat 24.003, pada tahun 2020 total pengunjung sebanyak 6.258, dan pada tahun 2021 total pengunjung ada 5.258. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa pandemi Covid-19 yang muncul pada Desember 2019 memberikan dampak pada penurunan pengunjung perpustakaan pada tahun 2020 dan 2021. Maka dari itu, pustakawan memberikan alternatif pelayanan melalui media sosial Instagram untuk mempermudah pengguna perpustakaan dalam mencari informasi dari perpustakaan walaupun dalam keadaan pandemi Covid-19. Kendala yang dialami oleh pustakawan dalam penerapan layanan online melalui Instagram ini adalah kendala jaringan yang lambat sehingga komunikasi dengan pemustaka menjadi sedikit terganggu.

Tabel 1.1 Data Total Pengunjung Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul

<b>Tahun</b>	<b>Total Pengunjung</b>
2018	11.147
2019	24.003
2020	6.421
2021	5.258

Sumber: Statistik pengunjung Perpustakaan Ganesha

Instagram dipilih sebagai media sosial yang digunakan oleh Perpustakaan Ganesha karena pustakawan merasa bahwa Instagram memiliki fitur yang lebih lengkap dibandingkan aplikasi lainnya dan para siswa kebanyakan telah memiliki media sosial Instagram. Adanya Instagram sebagai media layanan pustakawan secara online yang dilakukan oleh Perpustakaan Ganesha memberikan tanggapan akankah layanan ini dapat menjadi layanan yang memiliki kualitas baik bagi pemustaka. Maka diperlukan pengukuran mengenai layanan online melalui Instagram ini untuk mendapatkan pengetahuan terkait kualitas layanan yang diterapkan tersebut.

Pentingnya persepsi pemustaka tentang kualitas layanan pustakawan melalui Instagram memberikan minat bagi peneliti untuk melakukan penelitian mengenai kualitas layanan tersebut. Layanan online melalui Instagram yang merupakan inovasi layanan selama pandemi Covid-19 memberikan ketertarikan peneliti untuk memberikan judul “Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Pustakawan Melalui Instagram Pada Masa Pandemi Covid-19 di Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul” dengan harapan dapat mengevaluasi layanan yang diterapkan sehingga dapat dilakukan perbaikan maupun peningkatan terhadap layanan tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang maka peneliti merumuskan masalah yaitu bagaimana kualitas layanan pustakawan melalui Instagram di Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul berdasarkan persepsi pemustaka?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dirumuskan oleh peneliti maka tujuan penelitian ini yaitu untuk memberikan evaluasi terhadap penerapan layanan pustakawan melalui Instagram pada masa pandemi Covid-19 yang dilakukan oleh Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul berdasarkan persepsi pemustaka.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan tujuan penelitian, penelitian ini diharapkan memiliki berbagai manfaat yaitu :

1. Bagi SMA N 1 Jetis, dapat memberikan pengetahuan tentang persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan pustakawan melalui Instagram dan menjadikan penelitian ini sebagai acuan perbaikan maupun peningkatan kinerja pelayanan Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul.
2. Bagi peneliti lain diharapkan dapat dijadikan modal penelitian selanjutnya.
3. Bagi program studi ilmu perpustakaan diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dan informasi pada subjek layanan perpustakaan
4. Bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya diharapkan dapat menambah informasi mengenai layanan pustakawan melalui Instagram di Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada skripsi ini terbagi dalam lima bab yaitu sebagai berikut:

Bab I berisi pemaparan latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan tinjauan pustaka dan landasan teori yang berisi persamaan dan perbedaan antara penelitian yang pernah dilakukan dengan penelitian yang akan diteliti. Selain itu landasan teori berisi teori-teori yang akan menjadi acuan dalam penelitian ini.

Bab III merupakan metode penelitian, pada bab ini berisi tentang langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian

BAB IV merupakan pembahasan yang berisi gambaran umum dan pembahasan, pada bab ini berisi tentang gambaran umum Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul dan analisis hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V merupakan penutup, pada bab ini mengandung pemaparan kesimpulan dan saran berdasarkan pembahasan hasil penelitian.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dan analisis data yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan pustakawan melalui Instagram di Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul diperoleh rata-rata sebesar 3,12 dalam rentang skor 2,51-3,25 dengan arti dalam kategori baik. Maka dapat diketahui persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan pustakawan melalui Instagram di Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul tergolong dalam kategori baik. Berikut merupakan penjelasan singkat dari indikator yang telah diteliti :

- a. Berdasarkan lima indikator, indikator pertama yaitu kehandalan memperoleh rata-rata yaitu 3,19 dan termasuk dalam rentang skor 2,51-3,25 yang memiliki arti persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan pustakawan melalui Instagram di Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul dalam indikator kehandalan adalah baik.
- b. Pada indikator kedua yaitu daya tanggap, memiliki hasil rata-rata yaitu 3,15 dalam rentang skor 2,51-3,25 yang termasuk dalam kategori baik. Jadi persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan pustakawan melalui Instagram di Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul dilihat dari indikator daya tanggap adalah baik.
- c. Indikator ketiga yaitu jaminan memperoleh hasil rata-rata 3,25 dalam rentang skor 2,25-3,25 dalam kategori baik, maka dapat diketahui bahwa

- d. persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan pustakawan melalui Instagram di Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul pada indikator jaminan adalah baik.
- e. Pada indikator keempat yaitu empati memiliki hasil rata-rata yaitu 2,76 dalam rentang skor 2,25-3,25 sehingga termasuk dalam kategori baik. Maka Persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan pustakawan melalui Instagram di Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul indikator empati adalah baik.
- f. Pada Indikator kelima yaitu berwujud mendapatkan hasil rata-rata yaitu 3,29 dan termasuk dalam rentang skor 3,26-4,00 termasuk dalam kategori sangat baik. maka dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan pustakawan melalui Instagram di Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul indikator berwujud adalah sangat baik. Pada indikator ini memiliki nilai rata-rata paling baik dari persepsi pemustaka dibandingkan dengan empat indikator lainnya.
- g. Dari lima indikator dan 22 butir pernyataan ditemukan nilai terendah yaitu kesungguhan pustakawan mengutamakan kepentingan pemustaka pada indikator empati yang hanya memiliki nilai 2,92 namun masih dalam kategori baik.

## 5.2 Saran

Sesuai dengan pemaparan kesimpulan diatas maka harapan dari temuan penelitian persepsi pemustaka terhadap kualitas Layanan Online melalui Instagram pada masa pandemi Covid-19 telah memperoleh kategori baik, maka peneliti memberikan saran kepada Perpustakaan Ganesha SMA N 1 Jetis Bantul agar dapat meningkatkan pelayanan khususnya pada layanan pustakawan melalui Instagram agar pemustaka dapat memberikan persepsi yang lebih baik. Pada penelitian ini ditemukan nilai rata-rata tertinggi pada indikator berwujud atau media sosial Instagram, maka peneliti memberikan saran agar media sosial Instagram ini dapat dipertahankan dan selalu dikembangkan sebagai media pelayanan di masa pandemi ataupun setelahnya, sedangkan nilai terendah pada penelitian ini terdapat pada indikator empati dengan pernyataan kesungguhan pustakawan dalam mengutamakan kepentingan pemustaka dapat ditingkatkan sehingga dapat memberikan kesan yang sangat baik bagi pemustaka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, A. (2017). Pengembangan Media Sosial dalam Pelayanan Library 2.0 di Akademi Keperawatan Notokusumo Yogyakarta. *JIPi Jurnal Ilmu Perpustakaan & Informasi*, Vol 2, No 1 (2017). <http://dx.doi.org/10.30829/jipi.v2i1.593>
- Anwar, M. (2020). Social Media and Libraries: The Perfect Combination of the Next Generation. *International Journal of Library and Information Studies*, Vol.10 (3), 108–116.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2016). *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta.
- Arlani, D. W. (2012). *Manajemen Kualitas*. Universitas Terbuka.
- Darmono. (2007). *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*. Grasindo.
- Fahrizandi. (2020). Pemanfaatan Teknologi Informasi di Perpustakaan. *Jurnal Tik Ilmeu*, Vol.4, No.1 2020. <http://dx.doi.org/10.29240/tik.v4i1>
- Fatmawati, E. (2013). *Matabaru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQUAL+™*. CV Sagung Seto.
- Gathoni, N., & Walt, T. V. der. (2016). Evaluating library service quality at the Aga Khan University library: Application of a total quality management approach. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(1), 123–136. <https://doi.org/10.1177/0961000616679725>
- Ghazali, M. (2016). *Buat Duit Dengan Facebook dan Instagram: Panduan Menjana Pendapatan dengan Facebook dan Instagram*. Publishing House.
- Hartono. (2016a). *Manajemen Perpustakaan Profesional: Dasar-dasar Teori Perpustakaan dan Aplikasinya*. Sagung Seto.
- Hartono. (2016b). *Manajemen Sumber Informasi Perpustakaan*. Calpulis.
- Ismail, F. (2018). *Statistik Untuk Penelitian Pendidikan dan ilmu-ilmu Sosial* (1 ed.). Kencana.
- Istiana, P. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Penerbit Ombak.
- Lasa, H. (2008). *Manajemen Perpustakaan*. Gama Media.
- Lasa, H. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan*. Penerbit Ombak.
- Marthalina. (2022). Kualitas Pelayanan Melalui Website dan Media Sosial dalam Menyediakan Layanan yang Handal di Masa Pandemi Covid-19 di Kota Batam. *Jurnal Media Birokrasi*, Volume 4, Nomor 1, 77–93. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2428>
- Mustafa, Z. (2009). *Mengurai Variabel hingga Instrumentasi*. Graha Ilmu.
- Naibaho, K. (2020). Evaluasi Layanan Online dan Akses ke Koleksi Digital Perpustakaan Universitas Indonesia. *Visi Pustaka*, 22(1), 59–71.
- Nasrullah, R. (2016). *Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi*. Simbiosis Rekatama Media.
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Neolaka, A. (2014). *Metode Penelitian dan Statistik*. Remaja Rosdakarya.
- Ningsih, H. K. (2015). *Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Taman Masyarakat Sambung Rasa (TAMARA) di Kantor Arsip dan Perpustakaan*

- Daerah (ARPUSDA) Kota Yogyakarta* [UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta].  
<https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/15539/>
- Noor, J. (2013). *Metodologi Penelitian*. Kencana.
- Novita, R., & Egusti, W. M. (2019). Penerapan Metode Servqual Terhadap Kualitas Layanan Informasi Kearsipan. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Komunikasi dan industri*. Digital Transformation dalam Masa New Normal, Pekan Baru.
- Pramono, M. (2021). Layanan Online Perpustakaan sebagai Keniscayaan di Masa Pandemi. *Media Informasi*, 30(2). <https://doi.org/10.22146/mi.v30i2.4049>
- Rahayu, L. (2011). *Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka*. Universitas Terbuka.
- Rahmah, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*. Prenadamedia Group.
- Robbins, S. P. (2002). *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Erlangga.
- Saebani, B. A. (2013). *Manajemen Penelitian*. Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suwarno, W. (2009). *Psikologi Perpustakaan*. Sagung Seto.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (3 ed.). ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4* (4 ed.). ANDI OFFSET.
- WHO. (2022). *Pertanyaan dan Jawaban terkait Coronavirus*.  
<https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa/qa-for-public>
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Jasa*. Indeks.
- Williamson, F., Vieira, S., & Williamson, J. (2015). Marketing Finding Aids on Social Media: What Worked and what didn't work. *Society of American Archivists*, Vol. 78, No. 2, 488–513.
- Yusuf, P. M. (2010). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Bumi Aksara.