

# LAMPIRAN



# UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

RADEN FATAH PALEMBANG

NOMOR :B. 2164 /Un.09/IV.02/PP.01/10/2018

Tentang

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

RADEN FATAH PALEMBANG

## MENIMBANG

1. Bahwa untuk dapat menyusun skripsi yang baik, mahasiswa perlu dibimbing oleh tenaga ahli sebagai dosen pembimbing pertama dan pembimbing kedua yang bertanggung jawab untuk membimbing mahasiswa dalam rangka penyelesaian penyusunan Skripsi.
2. Bahwa untuk kelancaran tugas-tugas pokok tersebut perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan.
3. Lembar persetujuan judul dan penunjukan Pembimbing Skripsi oleh Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan *a.n. Nurul Jannah*, tanggal, 16 Oktober 2018

## MENGINGAT :

1. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 53 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Keputusan Menteri Agama RI Nomor : 407 tahun 2000;
3. Instruksi Direktur Bimbingan Islam Departemen RI Nomor KEP/E/PP.00.9/147/1985 tanggal 5 Juni 1985 tentang pelaksanaan SKS dan Program S1 Universitas Islam Negeri Raden Fatah;
4. Instruksi Menteri Agama RI No.B/152/1994 tentang Pelaksanaan SKS Program S1 Universitas Islam Negeri Raden Fatah;
5. Pedoman Akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah No. LXXV tahun 2004;
6. Kep.Menag RI No. 62 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;

## MEMUTUSKAN

## MENETAPKAN:

Pertama

: Menunjuk Saudara:

N A M A	NIP	Sebagai
Drs. Masyhur, M.Ag.	19671211 199403 1 002	Pembimbing I
Misroni, S.Pd.I., M.Hum.	19830203 201403 1 001	Pembimbing II

Dosen Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing pertama dan Pembimbing kedua Skripsi Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora Saudara.

N a m a : Nurul Jannah  
N I M : 1564400074  
Jurusan : Ilmu Perpustakaan  
Judul Skripsi :

**"Hubungan Komunikasi Interpersonal Staf Perpustakaan  
dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan  
Provinsi Sumatera Selatan"**

Kedua

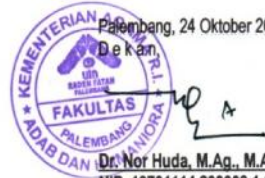
: Masa bimbingan : Satu Tahun TMT 24 Oktober 2018 s/d 24 Oktober 2019  
: Kepada pembimbing pertama dan pembimbing kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi Judul/kerangka Skripsi tersebut tanpa mengubah substansi penelitian.

Ketiga

: Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah/dibetulkan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Palembang, 24 Oktober 2018

D e k a n



Dr. Nor Huda, M.Ag., M.A.  
NIP. 19701114 200003 1 002

Tembusan :



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Nomor : B- 276 /Un.09/IV.1/PP.01/ 01/ 2019  
Lampiran : 1 (satu) lbr.  
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala KESBANGPOL  
Provinsi Sumatera Selatan  
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan penyusunan skripsi sebagai tugas akhir mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang, maka dengan ini kami mohon kepada bapak/ibu kiranya dapat memberikan izin penelitian/obeservasi kepada mahasiswa kami sbb:

No	Nama/ NIM	Prodi	Tempat Penelitian/ Observasi	Judul Penelitian/ Data yang dicari
1	Nurul Jannah 1564400074	Ilmu Perpustakaan	Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan	Hubungan Komunikasi Interpersonal Staf dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

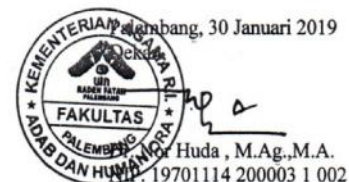
Untuk melakukan pengambilan data penelitian/ observasi  
Lama pengambilan data: 29 Januari – 29 April 2019

Berkaitan dengan hal tersebut, kami mohon bapak/ibu tidak keberatan untuk memberikan bantuan kepada mahasiswa kami, sehingga memperoleh bahan-bahan yang dibutuhkan beserta penjelasan lainnya dari instansi yang berada dalam binaan bapak/ibu, untuk kemudian digunakan dalam penyusunan yang dimaksud.

Segala bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan ilmu pengetahuan dan tidak akan diumumkan atau diberitahukan pada pihak ketiga.

Demikian surat permohonan ini disampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.





PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN  
**DINAS PERPUSTAKAAN**

Jalan Demang Lebar Daun No. 47 Palembang 30137 Telp. +62 711 357175 Fax. +62 711 317342  
www.banpustaka.com E-mail: dinasperpustakaan.provsumsel@gmail.com

Palembang, 12 Februari 2019

Nomor : 041/ 181 /Dispustaka/II.2019  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Adab dan  
Humaniora Universitas Islam  
Negeri (UIN) Raden Patah  
di  
Palembang

Menindaklanjuti surat Kesbangpol tanggal 04 Februari 2019,  
Nomor 070 /130/Ban.KBP/2019 perihal Izin Rekomendasi Penelitian di  
Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, atas nama :

Nama : Nurul Jannah /160213411097001  
Fakultas : Fakultas Adab dan Humaniora  
Judul Proposal : Hubungan Komunikasi Interpersonal Staf  
Perpustakaan dengan kepuasan Pemustaka di  
Dinas Perpustakaan Prov. Sumatera Selatan

Pada prinsipnya dapat kami setujui dengan ketentuan sebagai  
berikut :

1. Jadwal dan Pengambilan data harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Data yang diperoleh semata-mata untuk kepentingan Studi dan penyelesaian pembuatan Skripsi bagi mahasiswa yang bersangkutan, dan tidak untuk dipublikasikan kepada pihak yang tidak berkepentingan;
3. Materi yang akan dibahas harus dikordinasikan dengan pembimbing Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan;
4. Mengikuti tata tertib yang berlaku di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Kepala  
Dinas Perpustakaan Provinsi  
Sumatera Selatan,  
MIS. S.H. SE., MM  
PENYUSUNAN TK. I/IV/b  
196212201986102002

Tembusan:

1. Gubernur Sumatera Selatan (sebagai Laporan)
2. Badan Kesbangpol Prov. Sumsel
3. Peneliti Ybs






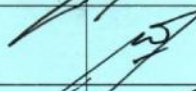
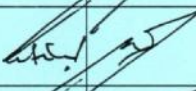
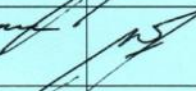
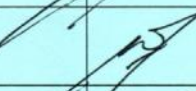
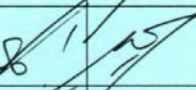
**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

Jl. Prof. K.H. Zainal Abiding Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 E-mail. prodi.perpus@gmail.com

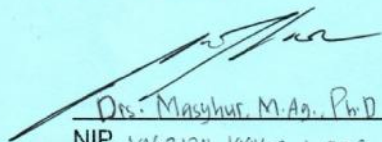
**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI PRODI ILMU PERPUSTAKAAN**

NAMA. : NURUL JANNAH  
 NIM : 1564400074  
 PEMBIMBING I : Drs. Masyhur, M. Ag. Ph. D  
 JUDUL SKRIPSI : Hubungan Komunikasi Interpersonal Staf Perpustakaan  
 dengan Keuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan  
 Provinsi Sumatera Selatan.

No.	Hari/Tanggal	Permasalahan	Paraf
1	12/12 2018	Komultasi Bab I Perbaiki semua saran & catatan	[Signature]
2	17/12 2018	Perbaiki semua saran dan catatan!	[Signature]
3	19/12 2018	Ace Bab I lanjutkan!	[Signature]
4	14/01 2019	Komultasi Bab II Perbaiki semua saran & catatan!	[Signature]
5	16/01 2019	Perbaiki semua saran dan catatan!	[Signature]
6	21/01 2019	Ace Bab II - lanjutkan!	[Signature]
7	23/01 2019	Komultasi Bab III - Perbaiki semua saran & catatan!	[Signature]

No.	Hari/Tanggal	Permasalahan	Paraf
8	28/2019 /01	- Perbaiki semua soal dan catatan!	
9	6/2019 /02	ACE Bab III - Lanjutkan!	
10	13/2019 /02	Komputer: Bab IV - Perbaiki semua soal & cat.	
11	19/2019 /03	- Perbaiki semua soal dan catatan!	
12	20/2019 /03	ACE Bab IV - Lanjutkan!	
12	10/2019 /04	Komputer: Bab IV ACE Keseluruhan Bab 1	

Palembang, 10 April 2018  
Pembimbing I,

  
Dis. Masyhur, M.A., Ph.D  
NIP. 19671211 199403 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

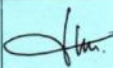
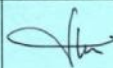
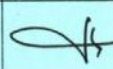
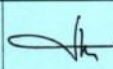
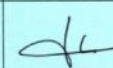
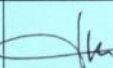
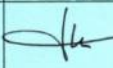
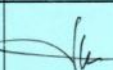
Jl. Prof. K.H. Zainal Abiding Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 E-mail: prodi.perpus@gmail.com

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI PRODI ILMU PERPUSTAKAAN**

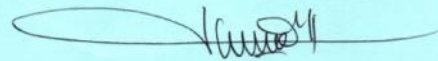
NAMA : Nurul Jannah  
 NIM : 1564400074  
 PEMBIMBING II : Misran, M.Hum  
 JUDUL SKRIPSI : Hubungan Komunikasi Interpersonal Staf Perpustakaan  
 dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan  
 Provinsi Sumatera Selatan.

No.	Hari/Tanggal	Permasalahan	Paraf
1.	29-10-2018	# topik yg termasuk PD LB hrs dari umum # kluar word dan ita dan format PD DP	
2.	5-11-2018	# susunan PD setiap point di detail dan lebih rapi	
3.	7-11-2018	Acc BAB I lanjut ke BAB II	
4.	9-11-2018	# tambahkan teori yg mendukung di dlm # Usahakan cari sumber ASLI	
5.	21-11-2018	# tambahkan teori ttg komunikasi # Bar di spesifikasi & komunikasi diantar	
6.	29-11-2018	Acc BAB II lanjut ke BAB III	
7.	19-12-2018	# Data PD Bab III sesuaikan dg kondisi Rezi dan ada hura-hura & teori	



No.	Hari/Tanggal	Permasalahan	Paraf
8	21-1-2019	# Acc BAB III ↳ lanjut ke BAB IV	
9	28-1-2019	# Hubungan dg teori Penelitian tjt Hem/ Piliha dan KUBSTIMER	
10	11-2-2019	Acc KUBSTIMER	
11	12-3-2019	Dalam hasil penelitian & hubun dg teori tj & prosedur Pisan analisis	
12	27-3-2019	Belum sistematis hasil dan Pembria	
13	8-4-2019	ACC BAB IV - BAB V Plus hni COVER	
14	11-4-2019	Restruktur beberapa yang sesuai dg pedoman dan TULSA	
15	20-4-2019	Acc utak di adukan utk di uji	

Palembang, 20 APRIL 2019  
Pembimbing II,



MIFTORI, SPd., M.Hum  
NIP. 19830203 201403 1001



## KUESIONER PENELITIAN

### HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL STAF PERPUSTAKAAN DENGAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN

Kepada

Yth. Saudara/i Responden

Dengan hormat, bersama kuesioner ini saya:

Nama : Nurul Jannah

Nim :1564400074

Fakultas/ Jurusan : Fakultas Adab dan Humaniora/ Ilmu Perpustakaan

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan saudara/i berkenan untuk mengisi kuesioner ini (sebagaimana terlampir). Data yang terkumpul nantinya akan dianalisis dan disajikan secara keseluruhan, sesuai dengan etika penelitian, dimana data akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan semata-mata untuk kepentingan penelitian ilmiah (skripsi). Atas perhatian dan kerjasamanya peneliti ucapkan terimakasih.

#### **I. Identitas Responden**

No. Responden : (diisi oleh peneliti)

Nama :

Pekerjaan :

Jenis Kelamin :

## II. Petunjuk Pengisian

Isilah pernyataan kuesioner berikut ini sesuai dengan jawaban yang tersedia dan diberi tanda *checklist* ( ) pada kolom yang tersedia. Anda dapat memilih salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan keterangan sebagai berikut :

- (5) SP : Sangat Puas
- (4) P : Puas
- (3) CP : Cukup Puas
- (2) TP : Tidak Puas
- (1) STP : Sangat Tidak Puas

### Variabel Komunikasi Interpersonal

No.	Keterbukaan	Skala Pengukuran				
		SP	P	CP	TP	STP
1.	Staf perpustakaan berkenan menyampaikan informasi penting kepada pemustaka					
2.	Staf perpustakaan menerima kritik dan masukan dari pemustaka					
3.	Staf perpustakaan berkomunikasi secara terbuka dengan pemustaka					

No.	Empati	Skala Pengukuran				
		SP	P	CP	TP	STP
4.	Staf perpustakaan memahami kebutuhan pemustaka					
5.	Staf perpustakaan mampu untuk mengetahui kesulitan yang sedang dialami pemustaka					
6.	Staf perpustakaan bersedia mendengar keluhan atau permasalahan yang dihadapi pemustaka					

No.	Sikap mendukung	Skala Pengukuran				
		SP	P	CP	TP	STP
7.	Staf perpustakaan memperlakukan pemustaka dengan hormat sewaktu berkomunikasi					
8.	Staf perpustakaan memberikan dukungan ketika pemustaka berbicara					
9.	Staf perpustakaan berusaha membantu menyelesaikan permasalahan / kesulitan yang dialami pemustaka					

No.	Sikap positif	Skala Pengukuran				
		SP	P	CP	TP	STP
10.	Komunikasi yang dilakukan staf perpustakaan akan menimbulkan pemustaka merasa senang					
11.	Pemustaka percaya bahwa informasi yang disampaikan oleh staf perpustakaan adalah benar dan akurat					
12.	Staf perpustakaan menghargai pemustaka ketika berkomunikasi					

No.	Kesetaraan	Skala Pengukuran				
		SP	P	CP	TP	STP
13.	Staf perpustakaan menampilkan sikap dan perilaku yang baik ketika berkomunikasi dengan pemustaka					
14.	Tidak ada jarak antara staf perpustakaan dengan pemustaka dalam mengkomunikasikan tentang kesulitan / permasalahan yang dialami pemustaka					
15.	Staf perpustakaan menunjukkan rasa kebersamaan dan teman yang baik dalam berkomunikasi dengan pemustaka					

### Variabel Kepuasan Pemustaka

No.	Bukti langsung ( <i>Tangibles</i> )	Skala Pengukuran				
		SP	P	CP	TP	STP
16.	Staf perpustakaan berpenampilan rapi dan ramah dalam melayani pemustaka					
17.	Perpustakaan bersih dan nyaman					
18.	Fasilitas dan peralatan fisik (rak, meja baca, kursi, dsb) di perpustakaan yang memadai					

No.	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Skala Pengukuran				
		SP	P	CP	TP	STP
19.	Kemampuan staf perpustakaan dalam memberikan informasi yang diinginkan pemustaka dilakukan dengan jelas, tepat dan mudah dipercaya					
20.	Staf perpustakaan mengutamakan kepentingan pemustaka					
21.	Staf perpustakaan dapat memberikan solusi atas permasalahan yang timbul					

No.	Daya tangkap ( <i>Responsiveness</i> )	Skala Pengukuran				
		SP	P	CP	TP	STP
22.	Staf perpustakaan tanggap untuk membantu pemustaka yang mengalami kesulitan					
23.	Staf perpustakaan memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka secara cepat					
24.	Staf perpustakaan mampu memberikan pemahaman kepada pemustaka					



No.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Skala Pengukuran				
		SP	P	CP	TP	STP
25.	Staf perpustakaan melayani pemustaka dengan sopan dan ramah					
26.	Staf perpustakaan berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami					
27.	Staf perpustakaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan					

No.	Empati ( <i>Emphaty</i> )	Skala Pengukuran				
		SP	P	CP	TP	STP
28.	Ekspresi yang menyenangkan terlihat di wajah staf perpustakaan saat memberikan pelayanan kepada pemustaka					
29.	Staf perpustakaan mampu melayani dengan penuh perhatian					
30.	Staf perpustakaan menjaga hubungan baik dengan pemustaka					

Palembang, Februari 2019

Hormat Saya

Nurul Jannah

## DOKUMENTASI



Foto layanan administrasi anggota



Foto layanan pengembalian bahan pustaka



Foto layanan akses internet



Foto wawancara dengan staf perpustakaan



Foto pemustaka saat mengisi angket



Foto saat pemustaka berkomunikasi dengan staf perpustakaan





Foto saat pemustaka berkomunikasi dengan staf perpustakaan



Foto rak koleksi buku di Dinas Perpustakaan Provinsi

Sumatera Selatan



Foto ruang koleksi dan ruang baca pemustaka



Foto saat pemustaka berkomunikasi dengan staf perpustakaan