

**KUALITAS PELAYANAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS  
(UPT) PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
KAMPUS INDRALAYA TAHUN 2017**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Negara



Oleh :

HATTA. M. SALEH  
07011381419117

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
MEI 2018**

**KUALITAS PELAYANAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS  
(UPT) PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
KAMPUS INDRALAYA TAHUN 2017**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Negara



Oleh :

HATTA. M. SALEH  
07011381419117

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
MEI 2018**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS  
(UPT) PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
KAMPUS INDRALAYA TAHUN 2017**

**SKRIPSI**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

HATTA. M. SALEH  
07011381419117

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, April 2018

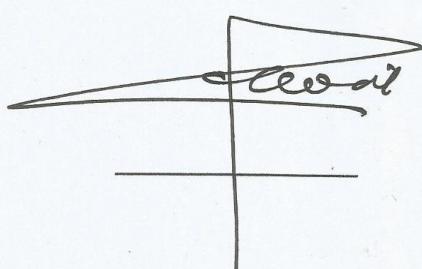
Pembimbing I

Dr. Andy Alfatiq, MPA  
NIP. 1960012241990011001



Pembimbing II

Drs. H. Joko Siswanto, M.Si  
NIP. 195706051985051003



## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “*Kualitas Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya Tahun 2017*” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 3 Mei 2018.

Palembang, 3 Mei 2018

Ketua:

1. Dr. Andy Alfatih, MPA  
NIP. 196012241990011001

Anggota:

1. Dras. H. Joko Siswanto, M.Si  
NIP. 195706051985051003

2. Sofyan Effendi, S.IP., M.Si  
NIP. 197705122003121003

3. Dr. Nengyanti, M.Hum  
NIP. 196704121992032003

Mengetahui:

Dekan FISIP

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara,

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si  
NIP. 196311061990031001

Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA  
NIP. 198108272009121002

## MOTTO DAN PERSEMPAHAN

### **Motto:**

**جَدٌ وَ جَدَّ مَنْ  
Man Jadda Wajada :**

”Barang siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan mendapatkan hasil”

(Pepatah Arab)

### **Skripsi ini kupersembahan untuk:**

1. Ayahanda Mitasi dan Ibunda  
Elda Martini tercinta.
2. Adik Gunawan tersayang.
3. Sahabat-sahabat terbaik.
4. Almamaterku.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Kualitas Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya Tahun 2017**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Administasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini sudah menjadi kewajiban moril bagi penulis untuk menyampaikan terimakasih kepada:

1. Kedua orangtuaku Ayahanda Mitasi dan Ibunda Elda Martini serta Adikku Gunawan yang selalu memberikan do'a dan semangat dalam proses perkuliahan.
2. Bapak Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si selaku Dekan FISIP Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA selaku Pembimbing I sekaligus Wakil Dekan III FISIP Universitas Sriwijaya dan Bapak Drs. H. Joko Siswanto, M.Si selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administasi Negara dan Ibu Ermanovida, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administasi Negara FISIP Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Dra. Retno Susilowati, MM selaku Pembimbing Akademik yang telah bersedia memberikan perhatian, arahan dan motivasi dalam proses perkuliahan.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen FISIP Universitas Sriwijaya.
7. Seluruh Staf Tata Usaha Jurusan Ilmu Administrasi Negara Kampus Palembang yang telah menyediakan waktu, pikiran dan tenaga dalam mengurus semua keperluan administrasi penulis.
8. Ibu Elfi Moralita, SS selaku Kepala Perpustakaan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Sriwijaya.
9. Ibu Novita Olivien, S.Sos, M.Hum selaku Kasubag TU dan Ibu RTS. Tiara Hilda Safitri, S.IP selaku Kabid. Layanan Digital dan Kerjasama yang telah membantu dan membimbing penulis selama proses pengumpulan data di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Sriwijaya.
10. Sahabatku group "TEKACAR" Bagas, Erlan, Agus, Ican, Ridho, Fatur, Yopie, Yudhi, Aisa, Ranny, Lusy, Arista, dan Dina yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabatku anak-anak "RUGI" Odoy, Gituk, Koko, Haki, Iwang, Tokek, Nanda, Reky, Oyot, Tama, Rudus, Telok, Acong, Ardi, Yeyok, Fata dan Aldju

yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Teman-temanku Citra, Lovas, Atya, Mifta, Siskae, Seli, Agung, Alif, Zuma, Ilmi, Atika, Baya, Doni, Desy, Jessy, Dian Rahma, Nia serta anak-anak Pantai Kantin Yuk Eni yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Rekan-rekan se-angkatan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2014 yang telah menjadi keluarga di Kampus, semoga kita sukses semua.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, terimakasih untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung hingga terselesainya skripsi ini, dan segala kerendahan hati penulis memohon maaf atas semua kesalahan dan kekurangan yang ada, kritik dan saran senantiasa diharapkan untuk awal yang lebih baik dikemudian hari. Akhir kata, penulis berharap semoga karya ini dapat memberikan manfaat yang berarti.

Palembang, Mei 2018  
Penulis

Hatta. M. Saleh  
NIM. 07011381419117

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya khususnya pada Bidang Layanan Digital dan Kerjasama pada tahun 2017. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah penyebaran kuisioner kepada 100 orang responden yang merupakan pengunjung unit pelayanan pada Bidang Layanan Digital dan Kerjasama dengan penilaian Skala Likert, serta melakukan observasi dan pengumpulan data sekunder. Dimensi yang digunakan adalah berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Nilai kualitas pelayanan berdasarkan dimensi berwujud adalah 4,2 atau baik, berdasarkan dimensi keandalan adalah 4,2 atau baik, dimensi daya tanggap adalah 4,1 atau baik, dimensi jaminan adalah 4,1 atau baik, serta berdasarkan dimensi empati adalah 4,0 atau baik. Dari semua parameter tersebut, maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya pada Bidang Layanan Digital dan Kerjasama pada tahun 2017 adalah baik dengan skor 4,1. Kesimpulan tersebut berdasarkan penilaian dari rata-rata 52 orang responden atau 51,5 % responden.

**Kata kunci:** kualitas, pelayanan, bidang layanan digital dan kerjasama.

### Pembimbing I

Dr. Andy Alfatih, MPA  
NIP. 196012241990011001

### Pembimbing II

Drs. H. Joko Siswanto, M.Si  
NIP. 195706051985051003

Pelembang, Mei 2018  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya

Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA  
NIP. 198108272009121002

## ABSTRACT

This study aims to determine the quality of service in Technical Implementation Unit (UPT) Sriwijaya University Library Indralaya Campus especially in the Field of Digital Services and Cooperation in 2017. Data collection techniques conducted is the distribution of questionnaires to 100 respondents which is visitors to service units in the Field of Service Digital and Cooperation with Likert Scale assessment, as well as conducting observation and secondary data collection. Dimensions used are tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The value of service quality based on the intangibility dimension is 4,2 or good, based on the dimension of reliability is 4,2 or good, the dimension of responsiveness is 4,1 or good, the guarantee dimension is 4,1 or good, and based on the empathy dimension is 4,0 or good. Of all parameters, it is concluded that the quality of service at the Technical Implementation Unit (UPT) of Sriwijaya University Library Indralaya Campus in Digital Services and Cooperation in 2017 is good with a score of 4,1. The conclusion is based on the assessment of an average of 52 respondents or 51,5% of respondents.

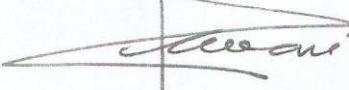
**Keywords:** quality, service, digital service field and cooperation.

Advisor I



Dr. Andy Alfatih, MPA  
NIP. 196012241990011001

Advisor II



Drs. H. Joko Siswanto, M.Si  
NIP. 195706051985051003

Palembang, May 2018  
Chairman of The State Administration Science Department  
Faculty of Social Science and Political Science  
Sriwijaya University



Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA  
NIP. 198108272009121002

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI .....	iii
MOTO DAN PERSEMPAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
DAFTAR ISTILAH .....	xvi
DAFTAR SINGKATAN .....	xvii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.1.1. Koleksi Perpustakaan yang Tidak Tertata Rapi .....	3
1.1.2. Naik-turunnya Jumlah Pengunjung .....	4
1.1.3. Biaya Menjadi Anggota Perpustakaan yang Tidak Transparan (bukan mahasiswa Unsri) .....	5
1.1.4. Lingkungan Perpustakaan yang Kurang Bersih .....	6
1.1.5. Jauhnya Lokasi Perpustakaan .....	7
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Landasan Teori .....	10
2.2. Kualitas Pelayanan Publik .....	10
2.3. Kualitas Pelayanan Perpustakaan .....	13
2.3.1. Syihabuddin Qalyubi <i>et. al.</i> (2012: 109) .....	14
2.3.2. Berry (1995) dalam Maani (2005) .....	14
2.3.3. Brown (1992) dalam Hadeli <i>et al.</i> (2005) .....	15
2.3.4. Parasuraman <i>et al.</i> (1988) .....	15
2.3.5. Carlson dan Schwarz (1995) dalam Denhardt dan Denhardt (2007: 61) .....	15
2.4. Teori Kualitas Pelayanan yang Digunakan dalam Penelitian .....	16
2.5. Penelitian Terdahulu .....	16
2.6. Kerangka Teori .....	18
2.5.1. <i>Tangibility</i> .....	18
2.5.2. <i>Reliability</i> .....	18
2.5.3. <i>Responsiveness</i> .....	18
2.5.4. <i>Assurance</i> .....	19
2.5.5. <i>Emphaty</i> .....	19
2.7. Kerangka Pemikiran .....	19
2.6.1. <i>Tangibility</i> .....	19
2.6.2. <i>Reliability</i> .....	20

2.6.3. <i>Responsiveness</i> .....	21
2.6.4. <i>Assurance</i> .....	22
2.6.5. <i>Emphaty</i> .....	23
2.8. Hipotesis Deskriptif .....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Desain Penelitian .....	27
3.2. Definisi Konsep .....	27
3.3. Definisi Operasional .....	29
3.4. Unit Analisis Penelitian .....	32
3.5. Populasi dan Sampel .....	32
3.5.1. Populasi .....	32
3.5.2. Sampel.....	32
3.6. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	33
3.6.1. Pengujian Validitas Instrumen Penelitian .....	34
3.6.2. Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	35
3.7. Data dan Sumber Data .....	35
3.7.1. Data .....	36
3.7.2. Sumber Data.....	34
3.8. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.8.1. Penyebaran Kuisioner .....	36
3.8.2. Observasi.....	37
3.8.3. Pengumpulan Data Sekunder .....	37
3.9. Teknik Analisis Data.....	38
3.10. Sitematika Penulisan .....	38
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM</b>	
4.1. Sejarah Singkat Tentang Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Sriwijaya .....	40
4.2. Motto, Visi dan Misi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Sriwijaya .....	42
4.2.1. Motto .....	42
4.2.1. Visi .....	42
4.2.3. Misi .....	42
4.3. Jenis dan Waktu Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Sriwijaya.....	42
4.3.1. Jenis Pelayanan .....	42
4.3.2. Waktu Pelayanan.....	44
4.4. Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Sriwijaya.....	44
4.4.1. Tugas Pokok .....	44
4.4.2. Fungsi.....	44
4.5. Sumber Daya Manusia Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Sriwijaya .....	45
4.5. Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Sriwijaya .....	46
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1. <i>Tangibility</i> atau Berwujud.....	50
5.1.1. Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Pelayanan.....	50
5.1.2. Ketersediaan Perlengkapan di Ruang Pelayanan .....	53

5.1.3. Ketersediaan Peralatan Kerja Pelayanan.....	55
5.1.4. Toilet di Ruang Pelayanan atau UPT Perpustakaan Unsri.....	57
5.1.5. Musholla di UPT Perpustakaan Unsri.....	60
5.1.6. Tempat Parkir di UPT Perpustakaan Unsri .....	62
5.1.7. Tampilan Pegawai .....	64
5.1.8. Kualitas Pelayanan Parameter <i>Tangibility</i> Secara Keseluruhan .....	65
5.2. <i>Reliability</i> atau Keandalan .....	67
5.2.1. Pelayanan Sesuai Dengan Janji .....	68
5.2.2. Unit Pelayanan Disiplin .....	70
5.2.3. Kualitas Pelayanan Parameter <i>Reliability</i> Secara Keseluruhan .....	72
5.3. <i>Responsiveness</i> atau Daya Tanggap.....	74
5.3.1. Pegawai Memberikan Pelayanan Secara Cepat .....	74
5.3.2. Pegawai Selalu Bersedia Membantu Pengunjung.....	76
5.3.3. Kualitas Pelayanan Parameter <i>Reliability</i> Secara Keseluruhan.....	78
5.4. <i>Assurance</i> atau Jaminan .....	80
5.4.1. Pegawai Ramah dan Sopan .....	80
5.4.2. Pegawai Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan Dalam Memberikan Pelayanan .....	82
5.4.3. Kualitas Pelayanan Parameter <i>Assurance</i> Secara Keseluruhan.....	84
5.5. <i>Emphaty</i> atau Empati .....	85
5.5.1. Pegawai Memahami Situasi Pengunjung .....	86
5.5.2. Kualitas Pelayanan Parameter <i>Emphaty</i> Secara Keseluruhan.....	88
5.6. Seluruh Parameter .....	89
5.7. Deskripsi Responden .....	91
5.7.1. Deskripsi Reponden Berdasarkan Pekerjaan .....	91
5.7.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Fakultas .....	92
5.7.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	93
5.7.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Semester.....	93
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
6.1. Kesimpulan .....	94
6.2. Saran .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	98
<b>LAMPIRAN .....</b>	100

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1. Koleksi Buku .....	3
1.2. Koleksi Majalah/Tabloid .....	4
1.3. Koleksi CD .....	4
1.4. Persyaratan Menjadi Keanggotaan di UPT Perpustakaan Unsri Tahun 2017 ....	6
1.5. Jumlah Anggota UPT Perpustakaan Unsri Tahun 2013-2017.....	6
1.6. Fasilitas Tempat Penitipan Sepatu UPT Perpustakaan Unsri .....	7
1.7. Jarak Yang Ditempuh .....	8
2.1. Penelitian Terdahulu .....	17
2.2. Fasilitas pada Bidang Layanan Digital dan Kerjasama UPT Perpustakaan Unsri .....	20
2.3. Pejabat Layanan Digital dan Kerjasama UPT Perpustakaan Unsri .....	21
2.4. Klasifikasi BPAD Kabupaten Banyuasin Tahun 2015 .....	22
2.5. SOP Bidang Layanan Digital dan Kerjasama UPT Perpustakaan Unsri .....	25
2.6. Rekapitulasi Pemakaian <i>Print</i> Gratis pada Unit Layanan Digital dan Kerjasama Tahun 2017 .....	26
3.1. Definisi Operasional .....	29
4.1. Data Sumber Daya Manusia UPT Perpustakaan Unsri Tahun 2017 .....	46
5.1. Pendapat Responden Tentang Kondisi Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Pelayanan Bidang Layanan Digital dan Kerjasama UPT Perpustakaan Unsri Tahun 2017 .....	51
5.2. Pendapat Responden Tentang Perlengkapan di Ruang Pelayanan Bidang Layanan Digital dan Kerjasama UPT Perpustakaan Unsri Tahun 2017.....	53
5.3. Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Peralatan Kerja Pelayanan Pada Bidang Layanan Digital dan Kerjasama UPT Perpustakaan Unsri Tahun 2017 .....	55
5.4. Pendapat Responden Tentang Toilet Pada Bidang Layanan Digital dan Kerjasama UPT Perpustakaan .....	58
5.5. Pendapat Responden Tentang Musholla di UPT Perpustakaan Unsri Tahun 2017 .....	60
5.6. Pendapat Responden Tentang Tempat Parkir di UPT Perpustakaan Unsri 2017 .....	62
5.7. Pendapat Responden Tentang Tampilan Pegawai Pada Bidang Layanan Digital dan Kerjasama UPT Perpustakaan Unsri Tahun 2017 .....	64
5.8. Kualitas Pelayanan Unsri Pada Bidang Layanan Digital dan Kerjasama di UPT Perpustakaan Tahun 2017 Berdasarkan Parameter <i>Tangibility</i> Secara Keseluruhan .....	66
5.9. Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Pelayanan Dengan Yang Dijanjikan Tahun 2016 .....	68
5.10. Pendapat Responden Tentang Kedisiplinan Unit Pelayanan Pada Bidang Layanan Digital dan Kerjasama UPT Perpustakaan Unsri Tahun 2107.....	71
5.11. Kualitas Pelayanan Pada Bidang Layanan Digital dan Kerjasama di UPT Perpustakaan Unsri Tahun 2017 Berdasarkan Parameter <i>Reliability</i> Secara Keseluruhan .....	73
5.12. Pendapat Responden Tentang Kecepatan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Pada Tahun 2017 .....	75

5.13. Pendapat Responden Tentang Pegawai Selalu Bersedia Membantu Pengunjung Pada Bidang Layanan Digital dan Kerjasama di UPT Perpustakaan Unsri Tahun 2017 .....	77
5.14. Kualitas Pelayanan Pada Bidang Layanan Digital dan Kerjasama di UPT Perpustakaan Unsri Tahun 2017 Berdasarkan Parameter <i>Responsiveness</i> Secara Keseluruhan .....	79
5.15. Pendapat Responden Tentang Pegawai Ramah dan Sopan Terhadap Pengunjung Pada Bidang Layanan Digital dan Kerjasama di Perpustakaan Unsri Tahun 2017 .....	80
5.16. Pendapat Responden Tentang Pengetahuan dan Kemampuan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Tahun 2017.....	83
5.17. Kualitas Pelayanan Pada Bidang Layanan Digital dan Kerjasama di UPT Perpustakaan Unsri Tahun 2017 Berdasarkan Parameter <i>Assurance</i> Secara Keseluruhan .....	84
5.18. Pendapat Responden Tentang Pegawai Memahami Situasi Pengunjung Pada Bidang Layanan Digital dan Kerjasama di UPT Perpustakaan Unsri Tahun 2017 .....	86
5.19. Kualitas Pelayanan Pada Bidang Layanan Digital dan Kerjasama di UPT Perpustakaan Unsri Tahun 2017 Berdasarkan Parameter <i>Emphaty</i> Secara Keseluruhan .....	88
5.20. Kualitas Pelayanan Pada Bidang Layanan Digital dan Kerjasama di Perpustakaan Unsri Tahun 2017 Berdasarkan Seluruh Parameter .....	90
5.21. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	91
5.22. Deskripsi Responden Berdasarkan Fakultas.....	92
5.23. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	93
5.24. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Semester .....	93

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1. Grafik Data Jumlah Pengunjung UPT Perpustakaan Unsri Bidang Layanan Digital dan Kerjasama Tahun 2013-2017 .....	5
2.1. Alur Pemikiran Penelitian .....	25
4.1. Gedung UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya .....	41
4.2. Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Sriwijaya .....	48
5.1. Kondisi Ruang Pelayanan Bidang Layanan Digital dan Kerjasama di UPT Perpustakaan Unsri.....	52
5.2. Kondisi Perlengkan Pelayanan Bidang Layanan Digital dan Kerjasama UPT Perpustakaan Unsri.....	54
5.3. Kondisi Peralatan Pelayanan Bidang Layanan Digital dan Kerjasama UPT Perpustakaan Unsri.....	57
5.4. Kondisi Toilet Bidang Layanan Digital dan Kerjasama UPT Perpustakaan Unsri .....	59
5.5. Kondisi Musholla UPT Perpustakaan Unsri .....	61
5.6. Kondisi Tempat Parkir UPT Perpustakaan Unsri .....	63
5.7. Diagram <i>Tangibility</i> .....	67
5.8. Diagram <i>Reliability</i> .....	73
5.9. Diagram <i>Responsiveness</i> .....	79
5.10. Interaksi Pegawai Dengan Pengunjung UPT Perpustakaan Unsri .....	82
5.11. Diagram <i>Assurance</i> .....	85
5.12. Diagram <i>Emphaty</i> .....	89
5.13. Diagram Seluruh Parameter .....	90

## **DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
1. Kuisisioner Penelitian .....	100
2. Data Hasil Jawaban Responden.....	103
3. Hasil Uji Validitas Penelitian Dengan Metode <i>Bivariate Pearson</i> .....	106
4. Hasil Uji Reliabilitas Dengan Metode <i>Split-Half</i> .....	107

## **DAFTAR ISTILAH**

<i>Assurance</i>	: Jaminan atau kepastian
Civitas Akademika	: Keluarga besar kampus, mulai dari mahasiswa, alumni, pendidik atau karyawan kampus
Eksemplar	: Lembar, helai, cetakan buku
<i>Emphaty</i>	: Empati/perhatian
Mebeleur	: Meja dan kursi
Rak buku	: Tempat penyimpanan buku
<i>Reliability</i>	: Kemampuan dan keandalan
<i>Responsiveness</i>	: Daya tanggap
<i>Tangibility</i>	: Fasilitas, bukti fisik

## **DAFTAR SINGKATAN**

KTM	: Kartu Tanda Mahasiswa
PPT	: Perpustakaan Perguruan Tinggi
PT	: Perguruan Tinggi
SOP	: Standar Operasional Prosedur
Unsri	: Universitas Sriwijaya
UPT	: Unit Pelaksana Teknis

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Universitas Sriwijaya sebagai salah satu organisasi publik, tidak lepas dari sorotan masyarakat terutama jika dilihat begitu pentingnya peran perguruan tinggi dalam kehidupan bangsa. Tantangan utama suatu perguruan tinggi adalah kemampuannya dalam menghasilkan sumber daya manusia yang profesional dan mempunyai daya saing yang tinggi baik di tingkat nasional maupun internasional.

*The World Class University* merupakan cita-cita yang ingin diwujudkan oleh suatu perguruan tinggi termasuk Universitas Sriwijaya. Perpustakaan sebagai salah satu bagian dari sistem Perguruan Tinggi yang mempunyai fungsi menyediakan bahan informasi untuk kepentingan civitas akademika, diharapkan mampu mendukung terwujudnya *The World Class University*. Ada beberapa syarat fundamental yang harus dipenuhi untuk untuk menjadikan suatu perpustakaan mempunyai standar internasional yaitu adanya perencanaan mengenai pengembangan suatu perpustakaan, penilaian kinerja perpustakaan, layanan perpustakaan, sumber-sumber informasi, akses sumber informasi, staf perpustakaan serta fasilitas perpustakaan.

Setiap perpustakaan selalu memperoleh kesan (*image*), baik yang positif maupun negatif dari berbagai pihak yang selalu berhubungan. Hal ini merupakan konsekuensi logis, mengingat dalam segala aktivitasnya perpustakaan selalu berhubungan dengan berbagai pihak, khususnya dengan pengguna perpustakaan. Jadi dengan sendirinya pihak yang berkepentingan akan selalu mengamati keberadaan perpustakaan tersebut agar tidak merugikan penggunanya.

Keberadaan suatu lembaga pengelola informasi seperti perpustakaan, akan selalu berhubungan dengan pengguna informasi (*user*), artinya suatu lembaga pengelola informasi akan diakui dan didayagunakan, jika keberadaannya dapat dirasakan manfaatnya oleh para pengguna. Langkah awal agar keberadaannya diakui, adalah setiap lembaga pengelola informasi dalam setiap kegiatan pengelolaan informasi harus berorientasikan pada kebutuhan pelanggan (*customer oriented*). Demikian halnya dengan perpustakaan perguruan tinggi, sudah seharusnya dalam setiap kegiatan pengelolaan informasi harus lebih didasarkan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas usaha untuk mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Persoalan yang kemudian muncul adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan sesuai harapan penggunanya. Perpustakaan harus menyadari bahwa perubahan terhadap kualitas pelayanan dapat terjadi, karena dipengaruhi oleh gejala sosial maupun perkembangan teknologi informasi. Kualitas pelayanan yang baik tentunya didasarkan pada persepsi atau dari sudut pandang dari pengguna perpustakaan dan bukan dari penyedia pelayanan sesuai dengan visi dan misi dari masing-masing lembaga induknya. Dengan demikian perpustakaan dituntut untuk mampu mengelola sumber daya yang dimiliki serta mampu mengembangkannya.

Adapun alasan dilakukannya penelitian di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya (selanjutnya disebut UPT Perpustakaan Unsri), khususnya pada Bidang Layanan Digital dan Kerjasama karena adanya beberapa indikasi atau fenomena gejala dalam pelayanan yang perlu diperhatikan. Indikasi yang dimaksud adalah: (1) koleksi buku perpustakaan yang tidak tertata rapi (2) naik-turunnya jumlah pengunjung, (3) biaya menjadi anggota perpustakaan yang tidak transparan (bukan mahasiswa Unsri), (4) lingkungan perpustakaan yang kurang bersih, dan (5) jauhnya lokasi perpustakaan. Penjelasan indikasi tersebut dapat dilihat di bawah ini:

### **1.1.1 Koleksi perpustakaan yang tidak tertata rapi**

Koleksi perpustakaan merupakan salah satu faktor utama dalam mendirikan suatu perpustakaan. Dengan adanya paradigma, salah satu kriteria dalam penilaian layanan perpustakaan adalah melalui kualitas koleksi dan penyajiannya.

Koleksi perpustakaan adalah semua bahan pustaka yang ada sesuai dengan kebutuhan civitas akademika dan dapat digunakan oleh para pengguna perpustakaan tersebut. Namun realitanya, pada koleksi perpustakaan di UPT Perpustakaan Unsri terlihat belum tertata rapi dalam kualitas penyajiannya, terdapat buku yang diberikan kode nomor tidak berada pada rak buku yang telah ditentukan. Hal tersebut membuat para pengunjung mengalami kesulitan untuk mencari buku yang di inginkannya. Koleksi perpustakaan yang dimiliki UPT Perpustakaan Unsri, khususnya pada Bidang Layanan Digital dan Kerjasama Tahun 2017 dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 1.1 Koleksi Buku

<b>No</b>	<b>No. Klasifikasi Buku</b>	<b>Jumlah Koleksi</b>	
		<b>Judul</b>	<b>Eksemplar</b>
1	000-099 Karya Umum	32	46
2	100-199 Filsafat-Psikologi	180	208
3	200-299 Agama	51	77
4	300-399 Ilmu Sosial	199	245
5	400-499 Bahasa	9	12
6	500-599 Ilmu Murni	6	10
7	600-699 Ilmu Terapan	275	343
8	700-799 Seni	2	3
9	800-899 Kesusastraan	37	46
10	900-999 Sejarah-Geografi	35	41
<b>Total</b>		<b>826</b>	<b>1.031</b>

Sumber: Laporan Tahunan Bidang Layanan Digital dan Kerjasama Tahun 2017

Pada Tabel 1.1, menunjukkan bahwa jumlah koleksi buku pada Bidang Layanan Digital dan Kerjasama berjumlah 826 judul dan 1.031 eksemplar, jumlah koleksi terbanyak adalah dengan 275 judul 343 eksemplar pada nomor klasifikasi 600-699 dan yang paling sedikit dengan 2 judul eksemplar 3 pada nomor klasifikasi 700-799.

Tabel 1.2 Koleksi Majalah/Tabloid

No	Judul Majalah/Tabloid	Jumlah Eksemplar	Keadaan
1	Gatra	10	Sudah <i>expired</i> dan robek
2	Femina	18	Sudah <i>expired</i> dan robek
3	Gaya hidup sehat (tabloid)	6	Sudah <i>expired</i> dan robek
4	Sedap	5	Sudah <i>expired</i> dan robek
<b>Total</b>		<b>39</b>	

Sumber: Laporan Tahunan Bidang Layanan Digital dan Kerjasama Tahun 2017

Pada Tabel 1.2, menunjukan bahwa jumlah majalah/tabloid Bidang Layanan Digital dan Kerjasama berjumlah 39 eksemplar, namun semua majalah/tabloid yang tersedia tersebut dalam keadaan sudah *expired* dan robek.

Tabel 1.3 Koleksi CD

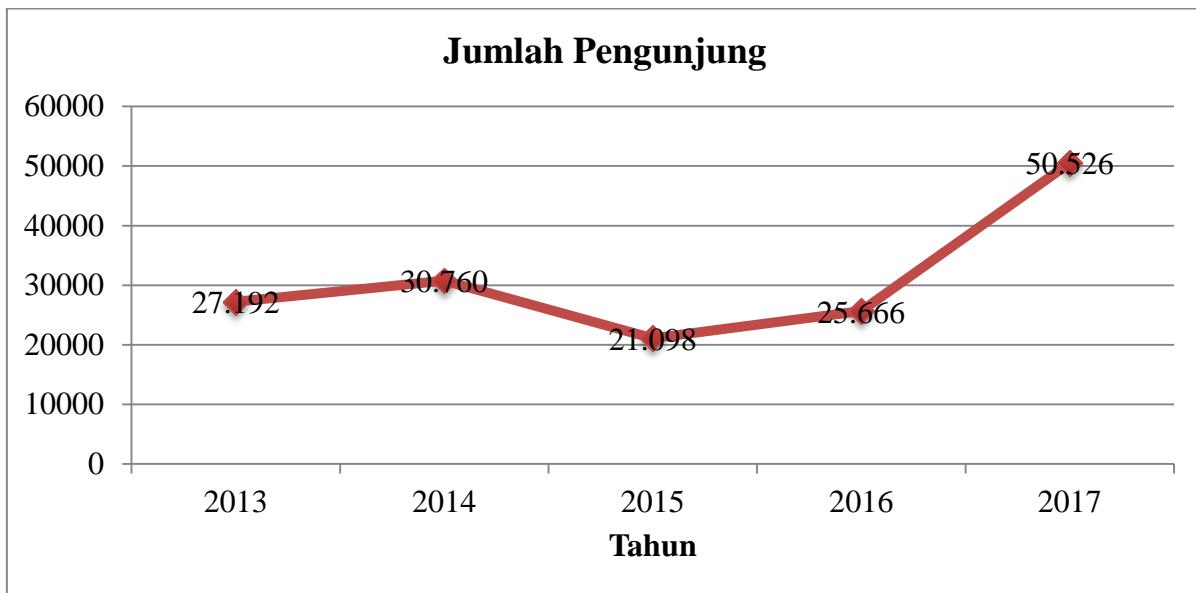
Fakultas	Jumlah Koleksi CD
Ekonomi	461
Hukum	226
Teknik	297
Kedokteran	471
Pertanian	1.089
FKIP	2.662
MIPA	474
FISIP	317
FASILKOM	631
FKM	235
<b>Total</b>	<b>6.863</b>

Sumber: Laporan Tahunan Bidang Layanan Digital dan Kerjasama Tahun 2017

### 1.1.2 Naik-turunnya jumlah pengunjung

Salah satu indikator yang menunjukan keberhasilan penyelenggaraan suatu perpustakaan adalah melalui jumlah pengunjung (pemustaka) yang mengunjungi dan memakai layanan yang disediakan oleh perpustakaan tersebut. Oleh karena itu perpustakaan memiliki tanggung jawab moril untuk memberikan layanan terbaik sehingga pemustaka merasa puas dan akan datang kembali memanfaatkan layanan perpustakaan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan pengumpulan data pada Bidang Layanan Digital dan Kerjasama di UPT Perpustakaan Unsri, diketahui bahwa jumlah pengunjung mengalami naik-turun dan tidak stabil. Dari tahun 2013-2017, jumlah pengunjung terbanyak yaitu pada tahun 2017, sedangkan jumlah pengunjung paling sedikit pada tahun 2015. Grafik jumlah pengunjung pada Bidang Layanan Digital dan Kerjasama dapat dilihat pada Gambar 1.1 halaman 5.



Gambar 1.1 Grafik Data Jumlah Pengunjung UPT Perpustakaan Unsri Bidang Layanan Digital dan Kerjasama Tahun 2013-2017

Sumber: TU UPT Perpustakaan Unsri

### ***1.1.3 Biaya menjadi keanggotaan perpustakaan yang tidak transparan (bukan mahasiswa Unsri)***

Biaya pendaftaran untuk menjadi keanggotaan perpustakaan di UPT Perpustakaan Unsri haruslah transparan bagi masyarakat atau mahasiswa di luar Unsri (umum). Hal tersebut untuk menghilangkan praktik-praktik pungli yang bisa saja terjadi dan dilakukan oleh okum-oknum pegawai. Ditunjukkan dengan tidak adanya tulisan biaya tetap pada Layanan Informasi atau pada brosur UPT Perpustakaan Unsri sehingga para pengunjung tidak mengetahui bahwa adanya biaya menjadi keanggotaan perpustakaan. Namun ternyata

ada biaya pendaftaannya sebagai syarat untuk menjadi keanggotaan perpustakaan Unsri sebesar Rp50.000,- yang berlaku selama 6 bulan.

Tujuan dari transparansi dalam biaya adalah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, khususnya pengunjung yang bukan mahasiswa Unsri, sehingga semakin banyak masyarakat atau bukan mahasiswa Unsri yang berminat untuk menjadi anggota perpustakaan di UPT Perpustakaan Unsri. Untuk menjadi keanggotaan perpustakaan di UPT Perpustakaan Unsri terbagi dalam dua bagian, dapat dilihat pada Tabel 1.4.

Tabel 1.4 Persyaratan Menjadi Keanggotaan di UPT Perpustakaan Unsri Tahun 2017

<b>Keanggotaan</b>	
<b>Internal</b>	<b>Umum</b>
Kartu Mahasiswa (aktif)	Mengisi formulir pendaftaran
Kartu Pegawai Unsri	Menyerahkan 1 lembar fotocopy identitas diri
Kartu Dosen Unsri	Menyerahkan pasfoto ukuran 2x3 sebanyak 2 lembar
	Masa berlaku kartu 6 bulan

Sumber: Observasi

Sedangkan perkembangan jumlah anggota UPT Perpustakaan Unsri dari tahun 2013-2017 dapat dilihat pada Tabel 1.5.

Tabel 1.5 Jumlah Anggota UPT Perpustakaan Unsri Tahun 2013-2017

<b>No</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Anggota</b>
1	2013	2.192
2	2014	1.760
3	2015	598
4	2016	1.395
5	2017	1.772

Sumber: TU UPT Perpustakaan Unsri

#### ***1.1.4 Lingkungan perpustakaan yang kurang bersih***

Kebersihan merupakan keadaan bebas dari kotoran, termasuk diantaranya debu, sampah dan bau. Dalam hubungannya dengan pelayanan, kebersihan menjadi faktor

kepuasan pengguna layanan sehingga timbul rasa kenyamanan para pengunjung. Namun ternyata di lingkungan UPT Perpustakaan Unsri masih terlihat ada sampah yang tidak berada pada tempatnya, dan terutama keadaan pada ruangan penitipan sepatu yang belum layak, banyak sepatu yang tidak tertata rapi dikarenakan kurangnya rak-rak sepatu, serta pengunjung akan mencium aroma yang tidak sedap. Berikut adalah data fasilitas tempat penitipan sepatu di UPT Perpustakaan Unsri dapat dilihat pada Tabel 1.5.

Tabel 1.6 Fasilitas Tempat Penitipan Sepatu UPT Perpustakaan Unsri

No	Fasilitas	Jumlah
1	Rak Sepatu	13
2	Pewangi Ruangan	2
3	Sirkulasi Udara	4
4	CCTV	4
5	Sapu	3

Sumber: Observasi

### 1.1.5 Jauhnya lokasi perpustakaan

UPT Perpustakaan Unsri merupakan sebuah perpustakaan yang didirikan sebagai penyediakan layanan berupa informasi, fasilitas dan sarana bahan pustaka agar terciptanya budaya membaca bagi mahasiswa Unsri khususnya dan masyarakat sekitarnya. Namun jarak UPT Perpustakaan Unsri yang berada di Indralaya, Kabupaten Ogan Ilir bisa menjadi hambatan tercapainya tujuan tersebut. Dapat dibayangkan apabila banyak mahasiswa yang berdomisili di daerah lain harus mengeluarkan biaya, waktu dan tenaga ekstra untuk datang kesana. Jarak yang harus ditempuh untuk ke UPT Perpustakaan Unsri dapat dilihat pada Tabel 1.7 halaman 8.

Tabel 1.7 Jarak Yang Ditempuh

No	Daerah	Jarak (Km)
1	Palembang	41,8
2	Banyuasin	86,5
3	OKI	33,1
4	Prabumulih	66,8
5	Muara Enim	122,2
6	Lahat	222,2
7	Pagaralam	252,6
8	OKU	152,2
9	PALI	110,1
10	Lubuk Linggau	278,2

Sumber: Wawancara

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraikan di Latar Belakang, maka rumusan masalah dari penelitian yang akan dilakukan adalah:

Bagaimana Kualitas Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya Tahun 2017 ?

## 1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan penelitian ini adalah:  
Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya Tahun 2017, khususnya pada Bidang Layanan Digital dan Kerjasama.

## 1.4 Manfaat

Disamping tujuan yang hendak dicapai, maka sesuatu penelitian harus mempunyai manfaat yang jelas. Adapun penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

## **1. Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, wawasan dan sumbangan pemikiran bagi Ilmu Administrasi Negara terutama yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Publik karena yang diteliti menyangkut perihal Kualitas Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya Tahun 2017.

## **2. Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pemikiran atau masukan khususnya bagi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **I. Buku-buku**

- Aedi, N. 2010. *Pengolahan dan Analisis Data Hasil Penelitian*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Alfatih, Andy. 2014. *Modul Mata Kuliah Metodologi Penelitian*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas Sriwijaya.
- Basuki, Sulistyo. 1994. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Denhardt, J. V. and Denhardt, R. B., 2007. *The New Public Service (Extended Edition): Serving Not Steering*. M. E. Sharpe, Inc. New York.
- FISIP. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara*. Indralaya: Universitas Sriwijaya.
- Hasibuan, Z. A., 2007 *Metodologi Penelitian pada Bidang Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi*. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Hardiansyah, 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi*. Gava Media. Yogyakarta.
- Hilda, Tiara Safitri. 2017. *Laporan Tahunan Bidang Layanan Digital dan Kerjasama*. Indralaya: UPT Perpustakaan Unsri.
- Kementerian Pendidikan Nasional RI, 2010. *Pedoman Sosialisasi Prosedur Operasi Standar (POS)*. Kemendiknas RI. Jakarta.
- Mulyawan, R., 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Puspitosari, H., Khalikussabir dan Kurniawan, L. J., 2012. *Filosofi Pelayanan Publik: Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik*, Malang: Setara Press.
- Rahmanawati, Junita. 2012. *Pedoman Umum EYD dan Pembentukan Istilah*. Tangerang Selatan: KARISMA Publishing Group.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawan dan Pustakawan*. Jogjakarta: Kanisius.
- Sutarno. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Edisi revisi. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Soetrisno dan Brisma, R., 2006. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: LAN RI.
- Sriati, 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Palembang: Unsri Press.

## **II. Peraturan Perundang-undangan**

Keputusan Menteri Pembedayagunaan Aparatur Negara (PAN) RI Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 20 Tahun 1999 Tentang SISDIKNAS.

Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standar Perpustakaan Perguruan Tinggi.

## **III. Internet**

Nugroho, Eko Hasto. 2008. *Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Sebelas Maret Surakarta*, (Online) (<https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/7456/Kualitas-pelayanan-UPT-Perpustakaan-Universitas-Sebelas-Maret-Surakarta>) diakses 28 Januari 2018).

## **IV. Karya Ilmiah**

Israk, Galamda. 2016. *Kualitas Pelayanan Penerbitan Bukti Pencatatan Kapal Perikanan (BPKP) di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sumatera Selatan*. Tesis. Palembang: Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya.

Jadid, Umar. 2012. *Tingkat Kualitas Pelayanan Kesehatan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya Indralaya Kabupaten Ogan Ilir*. Skripsi. Indralaya: FISIP Unsri.

Wijaya, M. Agung Oki. 2016. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Ogan Komering Ilir*. Skripsi. Palembang: FISIP Unsri.