

LAPORAN PENELITIAN

KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN
SEBAGAI BAGIAN DARI IMPLEMENTASI SISTEM
PENJAMINAN MUTU PERGURUAN TINGGI
PADA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG



Oleh :

Dra. Hj. Sri Widowati H, MS

Dr. Hedy Pudjo Santosa

Dra. Susi Sulandari, M.Si

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2006

Diblayai oleh : dana DIPA UNDIP dari Sumber Dana PNBP FISIP Tahun Anggaran 2006

HALAMAN PENGESAHAN

1. JUDUL PENELITIAN : KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN SEBAGAI BAGIAN DARI IMPLEMENTASI SISTEM PENJAMINAN MUTU PERGURUAN TINGGI PADA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG Th. 2006

2. PENELITI

2.1. Ketua Peneliti

Nama lengkap : Dra. Hj. Sri Widowati H, MS.
NIP : 130 937 452
Pangkat/ Golongan : Pembina - IV A
Jabatan : Lektor Kepala

2.2. Anggota Peneliti

Nama lengkap : Dr. Hedi Pudjo Santosa
NIP : 131 832 251
Pangkat/ Golongan : Penata Tk.I - III/ D
Jabatan : Lektor

2.3. Anggota Peneliti

Nama : Dra. Susi Sulandari, MSi
NIP : 131 610 346
Pangkat/ Golongan : Penata Tk. I - III/D
Jabatan : Lektor

Lokasi Penelitian : Perpustakaan FISIP UNDIP Semarang.

Jangka Waktu Penelitian : 3 (tiga) bulan (Agustus – Oktober 2006)

Biaya Penelitian : Rp. 5000.000,- (Lima Juta Rupiah)

SUMBER DANA : Dibiayai oleh Dana DIPA UNDIP dari Sumber Dana PNBP FISIP Tahun Anggaran 2006

Semarang, 31 Oktober 2006

Ketua Peneliti



Dra. Hj. Sri Widowati H, MS.
NIP. 130 937 452

Mengetahui,
Dekan FISIP


Drs. Warsito, SEJ
NIP. 130 937 450



DAFTAR ISI

	Hal
Haaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vi
Daftar diagram	ix
 Bab I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian dan manfaat penelitian	4
D. Kerangka Teori	5
E. Metoda Penelitian	8
 Bab II : GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN FISIP UNDIP	
A. Sejarah Perpustakaan FISIP UNDIP	14
B. Koleksi Perpustakaan FISIP UNDIP	14
C. Pelayanan Perpustakaan FISIP UNDIP	15
C.1. Sistem Pelayanan Perpustakaan	15
C.2. Jam Pelayanan Perpustakaan	16
C.3. Proses Peminjaman	16
C.4. Proses Pengembalian	16
C.5. Jumlah Pengunjung	17
 Bab III : HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Perbandingan Tingkat Kinerja Dengan Kepentingan/ harapan pada pelayanan perpustakaan FISIP UNDIP	18
B. Indeks Kepuasan Mahasiswa, Kekuatan dan Kelemahan Pelayanan Perpustakaan FISIP UNDIP	48
C. Kesesuaian Antara Tingkat Kepentingan Unsur Pelayanan Dengan Kinerja Pada Perpustakaan FISIP UNDIP	50
 Bab IV : P E N U T U P	
A. Kesimpulan	53
B. Saran	55

DAFTAR TABEL

		H a l
Tabel II.1	Jumlah Skripsi dan TA menurut Jurusan / PS dan Program D3	15
Tabel II.2	Waktu pelayanan.....	16
Tabel II.3	Jumlah pengunjung, Peminjam dan buku yang dipinjam pada perpustakaan FISIP per Jurusan Tahun 2005.....	17
Tabel III.1	Tingkat Keterbukaan Informasi Mengenai Prosedur Pelayanan	18
Tabel III.2	Tingkat kejelasan dalam memahami aturan pelayanan.....	18
Tabel III.3	Tingkat kemudahan/kecepatan mengikuti prosedur dalam proses pelayanan	19
Tabel III.4	Tingkat kepatuhan/ ketaatan melaksanakan prosedur pelayanan yang ada baik petugas maupun mahasiswa	19
Tabel III.5	Tingkat kemudahan menjadi anggota perpustakaan	20
Tabel III.6	Rekapitulasi Prosedur Pelayanan	20 ✓
Tabel III.7	Tingkat keterbukaan atau transparansi mengenai persyaratan yang diperlukan dalam pelayanan	21
Tabel III.8	Tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam proses pelayanan	21
Tabel III.9	Rekapitulasi Persyaratan Pelayanan	22 ✓
Tabel III.10	Kemudahan memperoleh pelayanan dari petugas pelayanan	22
Tabel III.11	Tingkat kejelasan pembagian tugas /kewenangan dan tanggung jawab antar petugas.	23
Tabel III.12	Rekapitulasi Kejelasan Petugas Pelayanan	23 ✓
Tabel III.13	Tingkat kesungguhan dalam menyelesaikan suatu pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku	24
Tabel III.14	Tingkat kehadiran petugas pelayanan sesuai jam kerja pelayanan	25
Tabel III.15	Tingkat kepulangan petugas pelayanan sesuai jam kerja pelayanan	25
Tabel III.16	Rekapitulasi Kedisiplinan Petugas Pelayanan	26 ✓
Tabel III.17	Tingkat prakarsa dan peran petugas mengenai wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.	26
Tabel III.18	Tingkat kejelasan dan kesesuaian antara kewenangan dengan tanggung jawab yang diemban masing-masing petugas	27
Tabel III.19	Rekapitulasi Tanggung jawab Petugas Pelayanan	27 ✓
Tabel III.20	Tingkat kemampuan /kecakapan fisik petugas	28
Tabel III.21	Tingkat kemampuan /kecakapan intelektual petugas	28
Tabel III.22	Tingkat kemampuan /kecakapan administrasi petugas	29

Tabel III.23	Rekapitulasi Kemampuan Petugas Pelayanan	29 ✓
Tabel III.24	Tingkat pencapaian target waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan aturan dan harapan pengguna jasa.	30
Tabel III.25	Tingkat kesesuaian antara target waktu yang telah ditentukan dengan waktu ideal yang diinginkan pengguna jasa	31
Tabel III.26	Tingkat efektifitas pencapaian target waktu dengan kualitas hasil pelayanan	31
Tabel III.27	Rekapitulasi Kecepatan Pelayanan	32 ✓
Tabel III.28	Tingkat keadilan dalam memperoleh pelayanan	32
Tabel III.29	Rekapitulasi Keadilan Petugas Pelayanan	33 ✓
Tabel III.30	Tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	33
Tabel III.31	Tingkat penghormatan dan saling menghargai antara petugas dengan pengguna	34
Tabel III.32	Tingkat kerapian petugas pelayanan perpustakaan (pakaian)	35
Tabel III.33	Tingkat keramahan petugas dalam berkomunikasi dengan pengguna jasa perpustakaan	35
Tabel III.34	Tingkat keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan.....	36
Tabel III.35	Rekapitulasi Kesopanan dan Keramahan Petugas	36 ✓
Tabel III.36	Tingkat keterjangkauan biaya pelayanan	37
Tabel III.37	Tingkat kewajaran besarnya biaya denda keterlambatan pengembalian buku	37
Tabel III.38	Rekapitulasi Kewajaran Biaya Pelayanan	38 ✓
Tabel III.39	Tingkat pengetahuan tentang biaya pelayanan	38
Tabel III.40	Tingkat kemudahan dalam melakukan tata cara pembayaran biaya pelayanan	39
Tabel III.41	Rekapitulasi Kepastian biaya Pelayanan	39 ✓
Tabel III.42	Tingkat ketepatan pelaksanaan waktu pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.(buka perpustakaan)	40
Tabel III.43	Tingkat ketepatan pelaksanaan waktu pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.(tutup perpustakaan)	40
Tabel III.44	Tingkat kesesuaian waktu pelayanan dengan kebutuhan mahasiswa.	41
Tabel III.45	Rekapitulasi Kepastian Jadwal Pelayanan	41 ✓
Tabel III.46	Tingkat kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan	42
Tabel III.47	Tingkat ketersediaan fasilitas pendukung (meja baca dan kursi).....	42
Tabel III.48	Tingkat kemutahiran dan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan	43
Tabel III.49	Tingkat representatif ruangan perpustakaan	43

Tabel III.50	Tingkat ketenangan di ruang baca perpustakaan	44
Tabel III.51	Tingkat kemasakan fisik buku yang disajikan perpustakaan	44
Tabel III.52	Tingkat kesesuaian klasifikasi buku dengan isinya	45
Tabel III.53	Tingkat kesesuaian penyediaan jumlah buku, keragaman buku dengan kebutuhan mahasiswa.....	45
Tabel III.54	Rekapitulasi Kenyamanan Lingkungan	46 ✓
Tabel III.55	Tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan	46
Tabel III.56	Tingkat ketenangan untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.	47
Tabel III.57	Rekapitulasi Keamanan Pelayanan	47 ✓
Tabel III.58	Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Unit Pelayanan pada Perpustakaan FISIP UNDIP Th. 2006	48
Tabel III.59	Rata-Rata Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan pada Perpustakaan FISIP UNDIP	50