

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

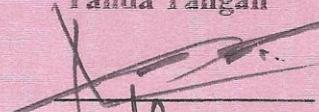
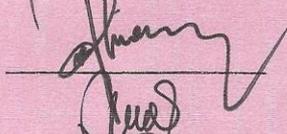
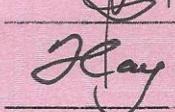
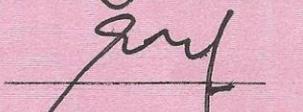
Pada hari Rabu Tanggal 24 Juli 2013 pukul 10.00 s/d 12.00 WIB

**Kualitas Pelayanan di Perpustakaan
Universitas Negeri Padang Terhadap Mahasiswa
(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang)**

Nama : Cintia Asmarani
TM/NIM : 2009/97314
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

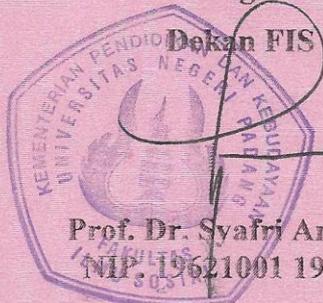
Padang, 24 Juli 2013

Tim Penguji:

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. Nurman. S., M.Si.	
Sekretaris	: Lince Magriasti, S.IP.,M.Si.	
Anggota	: Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D.	
Anggota	: Drs. Karjuni Dt. Maaci., M.Si.	
Anggota	: Rahmadani Yusran, S.Sos.,M.Si.	

Mengesahkan:

Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syafril Anwar, M.Pd.
NIP. 19621001 198903 1 002

ABSTRAK

CINTIA ASMARANI: TM/NIM: 2009/97314, Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang Terhadap Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang).

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan masih adanya keluhan dari mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai perpustakaan Universitas Negeri Padang. Masih kurang berkualitaskannya pelayanan yang diberikan pegawai kepada mahasiswa sehingga kebanyakan mahasiswa mempersepsikan kualitas pelayanan di perpustakaan Universitas Negeri Padang buruk. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di perpustakaan Universitas Negeri Padang terhadap mahasiswa (Studi pada mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang).

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan di perpustakaan Universitas Negeri Padang terhadap mahasiswa (Studi pada mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa fakultas ilmu sosial yang berada pada Universitas Negeri Padang, sedangkan sampel penelitian diambil 97 orang melalui penarikan sampel dengan rumus Slovin. Data diambil dari alat pengumpul data yang digunakan berupa angket model skala *likert* dengan menyebarkannya kepada mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial. Data yang terkumpul tersebut dianalisis secara statistik dengan bantuan program SPSS (*Statistic Product Service Solution*) versi 16.00 *for windows* setelah itu dideskripsikan dengan metode deskriptif.

Berdasarkan analisis data, ditemukan bahwa kualitas pelayanan di perpustakaan Universitas Negeri Padang terhadap mahasiswa pada aspek *tangibles* nilai TCR sebesar 67% dengan kategori Cukup Baik. Pada aspek *reability* nilai TCR sebesar 59,8% dengan kategori Cukup Baik. Sedangkan pada aspek *responsiveness* nilai TCR sebesar 62,1% dengan kategori Cukup Baik. Kemudian pada aspek *assurance* nilai TCR sebesar 60% dengan kategori Cukup Baik dan pada aspek *empathy* nilai TCR sebesar 66% dengan kategori Cukup Baik. Sehingga bila dirata-ratakan kelima aspek pelayanan publik di atas, maka mahasiswa mempersepsikan kualitas pelayanan di perpustakaan Universitas Negeri Padang terhadap mahasiswa (Studi pada mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang) memiliki kategori **Cukup Baik** dengan nilai TCR sebesar 62,98%.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang Terhadap Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang)”** dan tidak lupa pula Shalawat dan salam penulis hadirkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) program studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada bapak Drs. Nurman.S., M.Si selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bantuan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini dan ibu Lince Magriasti, S.IP., M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bantuan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini, selanjutnya rasa terimakasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar,. M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Fachri Adnan, M.Si,. Ph.D dan Ibu Henni Muchtar, SH, M.Hum. selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Sosial Politik.

3. Bapak Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D, Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si, dan Bapak Rahmadani Yusran, S.Sos., M.Si selaku tim penguji yang memberikan masukan sehingga penulisan skripsi ini menjadi lebih sempurna.
4. Ibu Lince Magriasti, S.IP., M.Si selaku Penasehat Akademis yang telah memberikan banyak masukan dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Semua dosen-dosen pengajar yang telah bersedia memberikan semua ilmu dan bimbingan kepada penulis selama penulis menyelesaikan studi dan staff Tata Usaha yang telah membantu administrasi.
6. Seluruh Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah membantu penulis melakukan penelitian skripsi.
7. Teristimewa kedua orang tua tercinta dan keluarga yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis secara moral maupun materiil serta doa untuk penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan terutama bagi rekan-rekan IAN 2009 yang telah memberikan masukan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga semua bimbingan, bantuan, masukan, kritikan, dan perhatian yang telah diberikan kepada penulis akan dibalas oleh Allah SWT dengan balasan yang setimpal.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dari penulisan skripsi ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan kita semua.

Padang, 18 Juli 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Kajian Teori	
1. Hakikat pelayanan Publik.....	10
a. Pengertian Pelayanan.....	10
b. Asas-asas Pelayanan Publik.....	12
c. Prinsip Pelayanan Publik.....	15
d. Standar Pelayanan Publik.....	20
e. Kualitas Pelayanan.....	21
f. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24
B. Kerangka Konseptual.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Lokasi Penelitian.....	29
C. Populasi dan Sampel.....	29
D. Definisi Operasional.....	33
E. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	35
F. Instrumen Penelitian.....	36
G. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian.....	38
H. Teknik Analisis Data.....	39
I. Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas Instrumen Penelitian.....	41

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum Penelitian

1. Deskripsi Wilayah Penelitian..... 52
 - a. Sejarah Perkembangan Perpustakaan UNP..... 52
 - b. Visi Misi Perpustakaan UNP 58
 - c. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan UNP 59
 - d. Struktur Organisasi..... 60
2. Karakteristik Responden 60

B. Temuan Khusus Penelitian

1. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian 62
 - a. Kualitas Pelayanan Pada Aspek *Tangibles* 63
 - b. Kualitas Pelayanan Pada Aspek *Reability* 66
 - c. Kualitas Pelayanan Pada Aspek *Responsiveness* 69
 - d. Kualitas Pelayanan Pada Aspek *Assurance* 72
 - e. Kualitas Pelayanan Pada Aspek *Empathy*..... 74

C. Pembahasan..... 76

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan..... 87
- B. Saran 88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Statistik Pengunjung Perpustakaan UNP Periode Januari s/d Desember 2011	6
Tabel 2. Statistik Pengunjung Perpustakaan UNP Periode Januari s/d Desember 2012	6
Tabel 3. Jumlah Populasi Penelitian	30
Tabel 4. Jumlah Sampel Penelitian.....	32
Tabel 5. Klasifikasi Skala Likert	36
Tabel 6. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	37
Tabel 7. Skala Pengukuran.....	41
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Tangibles</i>	42
Tabel 9. Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Reability</i>	44
Tabel 10. Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	46
Tabel 11. Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Assurance</i>	47
Tabel 12. Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Empathy</i>	48
Tabel 13. Hasil Uji Reabilitas Dimensi <i>Tangibles</i>	49
Tabel 14. Hasil Uji Reabilitas Dimensi <i>Reability</i>	50
Tabel 15. Hasil Uji Reabilitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	50
Tabel 16. Hasil Uji Reabilitas Dimensi <i>Assurance</i>	51
Tabel 17. Hasil Uji Reabilitas Dimensi <i>Empathy</i>	51
Tabel 18. Data Responden Menurut Prodi.....	61
Tabel 19. Data Responden Menurut Tahun Masuk	61
Tabel 20. Data Responden Menurut Jenis Kelamin	62
Tabel 21. Distribusi Kualitas Pelayanan Pada Aspek <i>Tangibles</i> di Perpustakaan UNP Terhadap Mahasiswa UNP	63

Tabel 22. Ringkasan Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Pada Aspek <i>Tangibles</i> di Perpustakaan UNP Terhadap Mahasiswa UNP	65
Tabel 23. Distribusi Kualitas Pelayanan Pada Aspek <i>Reability</i> di Perpustakaan UNP Terhadap Mahasiswa UNP	66
Tabel 24. Ringkasan Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Pada Aspek <i>Reability</i> di Perpustakaan UNP Terhadap Mahasiswa UNP	68
Tabel 25. Distribusi Kualitas Pelayanan Pada Aspek <i>Responsiveness</i> di Perpustakaan UNP Terhadap Mahasiswa UNP	70
Tabel 26. Ringkasan Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Pada Aspek <i>Responsiveness</i> di Perpustakaan UNP Terhadap Mahasiswa UNP	71
Tabel 27. Distribusi Kualitas Pelayanan Pada Aspek <i>Assurance</i> di Perpustakaan UNP Terhadap Mahasiswa UNP	72
Tabel 28. Ringkasan Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Pada Aspek <i>Assurance</i> di Perpustakaan UNP Terhadap Mahasiswa UNP	73
Tabel 29. Distribusi Kualitas Pelayanan Pada Aspek <i>Empathy</i> di Perpustakaan UNP Terhadap Mahasiswa UNP	74
Tabel 30. Ringkasan Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Pada Aspek <i>Empathy</i> di Perpustakaan UNP Terhadap Mahasiswa UNP	75
Tabel 31. Analisis Aspek Kualitas Pelayanan Berdasarkan Data Pernyataan Mahasiswa FIS UNP	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual.....	27
Gambar 2. Struktur Organisasi Perpustakaan UNP	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Angket Uji Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 2 : Tabulasi Uji Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 3 : Hasil Olahan Uji Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 6 : Struktur Organisasi
- Lampiran 7 : Instrumen Penelitian
- Lampiran 8 : Angket Penelitian
- Lampiran 9 : Tabulasi Penelitian
- Lampiran 10 : Hasil Olahan Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, salah satunya adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Kebijakan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik adalah melayani kebutuhan masyarakat secara adil dan merata. Penyelenggara pelayanan pemerintah yang baik di bidang pelayanan menghendaki pemerintah yang kuat, berkemampuan tinggi, baik untuk pemenuhan kebutuhan pelanggan maupun untuk pemenuhan kepentingan nasional dibidang pelayanan publik. Layanan publik berfungsi memenuhi setiap kebutuhan hidup orang banyak atau kepentingan umum.

Menurut Samparan Lukman (2000: 8), menyampaikan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan juga didefinisikan sebagai serangkaian aktifitas yang tidak bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara

konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan konsumen (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005: 2).

Masalah pelayanan memiliki peranan yang sangat penting karena menyangkut kepentingan umum, sehingga seseorang yang berperan sebagai pemberi layanan sangat dituntut untuk memberikan pelayanan secara professional dan bertanggung jawab. Pertanggung jawaban pekerjaan yang baik dapat diberikan apabila pegawai telah melakukan pekerjaannya dengan baik, yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik, memiliki kreatifitas, tanggung jawab, kesungguhan, dan keseriusan dalam bekerja. Selain itu, pegawai juga harus mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif, ramah, bersahabat, dan dapat mengikuti informasi dalam bidang pekerjaan yang diembannya.

Pelayanan yang baik merupakan cerminan sikap pegawai terhadap pekerjaan dan organisasi dalam upaya mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Tetapi pelayanan publik yang selama ini berjalan, dimana seharusnya masyarakat sebagai pihak yang mestinya mendapatkan pelayanan, kenyataannya malah masyarakat yang melayani penyelenggara pelayanan (*to be served*). Sehingga banyak menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka inginkan.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan, karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi masih berbelit-belit, lamban, melelahkan dan sebagainya. Masyarakat seperti tidak memiliki hak dan

kemampuan untuk bereaksi, suka atau tidak suka, mau atau tidak mau, harus menerima dan tunduk kepada pengelola pelayanan publik.

Pelayanan yang baik akan terwujud apabila para pegawai dapat bekerjasama, memiliki keahlian dan disiplin serta komitmen kerja yang kuat, sikap yang baik dalam berkomunikasi, serta memiliki wawasan yang luas mengenai pekerjaan itu sendiri. Dengan adanya pelayanan yang baik dari para pelayan publik maka masyarakat akan merasa puas dan senang sehingga hal ini akan mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan.

Maka dari itu setiap orang membutuhkan pelayanan yang baik dimana pun ia berada, termasuk juga di perpustakaan yang merupakan salah satu unit kerja yang terdapat pada suatu instansi/ lembaga induknya yang mempunyai tugas mengadakan, mengolah, menyajikan, melestarikan, dan menyebarluaskan koleksi bahan pustaka untuk mendukung pencapaian tujuan dari instansi/ lembaga induknya. Perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP) adalah suatu unit kerja yang ada di UNP yang mempunyai tugas mengadakan, mengolah, menyajikan, melestarikan dan menyebarluaskan koleksi bahan pustaka yang ada untuk mendukung pencapaian program Tri Dharma Perguruan Tinggi UNP.

Tujuan dari perpustakaan UNP adalah untuk mendukung, mempelancar serta mempertinggi kualitas pelaksanaan program kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi di UNP melalui layanan informasi yang meliputi aspek: pengumpulan informasi, pengolahan informasi, penyajian informasi, pelestarian informasi, dan penyebaran informasi. Fungsi perpustakaan UNP yakni:

- a. Sebagai pusat layanan informasi untuk kegiatan pendidikan dan pengajaran;
- b. Sebagai pusat layanan informasi untuk kegiatan peneliti;
- c. Sebagai pusat layanan informasi untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

Berdasarkan arti dan fungsi dari perpustakaan UNP di atas, perpustakaan UNP juga harus menerapkan pelayanan yang baik kepada para pengunjung, khususnya kepada para mahasiswa UNP itu sendiri dan secara umum masyarakat luas yang datang berkunjung ke perpustakaan UNP. Tetapi dalam koran Ganto edisi no 167, yang terbit maret-april 2012, dijelaskan oleh seorang mahasiswa bernama Ori, ia menyampaikan bahwa awalnya ia tidak percaya kata teman-temannya yang selalu mengeluh terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang, yang pada akhirnya ia merasakan sendiri perlakuan tidak menyenangkan, ia dimarahi-marahi oleh pegawai perpustakaan ketika hendak meminjam/ mengembalikan buku.

Ori mengatakan, “terkadang mahasiswa perlu bantuan dengan hal yang tidak ia ketahui pada saat peminjaman buku di perpustakaan Universitas Negeri Padang, tetapi pegawai perpustakaan selalu marah-marah tiap kali mahasiswa bertanya, sehingga menyebabkan mahasiswa malas untuk berkunjung ke Perpustakaan UNP”. Hal tersebut merupakan salah satu contoh pemberian pelayanan yang buruk di Perpustakaan UNP.

Masih banyak lagi mahasiswa lainnya yang mendapat perlakuan seperti yang dialami oleh Ori, yakni dialami oleh Elvania Sari dan Fitria Gustina,

mahasiswa IAN FIS (Hasil wawancara tanggal 21-Februari-2013), mereka mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada bagian pengembalian buku yang kurang ramah, bermuka cemberut sehingga terkesan marah dalam memberikan pelayanan. Mahasiswa FIS lainnya, yakni Marni Yessi juga menyampaikan hal yang serupa, ia pernah dimarah-marahi oleh pegawai perpustakaan UNP ketika mengembalikan buku yang ia pinjam di perpustakaan UNP (Wawancara pada tanggal 15 Juli 2012). Termasuk peneliti yang pernah merasakan perlakuan yang sama, yakni dibentak-bentak pada saat pengembalian buku perpustakaan UNP. Peneliti tidak mendapatkan keramahan maupun komunikasi yang baik.

Dapat dilihat pada statistik jumlah pengunjung perpustakaan UNP dua tahun belakangan, yakni tahun 2011 dan tahun 2012 yang secara signifikan mengalami penurunan yang salah satunya disebabkan oleh kualitas pelayanan yang kurang baik. Jumlah pengunjung perpustakaan UNP tahun 2011 mencapai 105.475 orang pengunjung, dimana 14.610 orang pengunjung berasal dari FIS.

Berikut data statistik jumlah pengunjung perpustakaan UNP pada tahun 2011, seperti terlihat pada tabel 1 berikut ini:

TABEL 1
STATISTIK PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN UNP
PERIODE JANUARI S/D DESEMBER 2011

FAKULTAS	BULAN												JUMLAH
	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUNI	JULI	AGUST	SEPT	OKT	NOV	DES	
FIP	551	829	1158	1091	940	592	354	439	1119	1419	1698	1615	11805
FBSS	1759	1369	2241	1996	1786	1210	856	488	1790	2359	1710	1396	18960
FIS	995	1053	1921	1512	1372	947	457	394	1431	1995	1413	1120	14610
FE	645	621	1393	985	878	614	248	267	960	1146	673	503	8933
FMIPA	1178	1357	2250	1933	1895	1159	578	641	2076	2598	1703	1086	18454
FT	816	1009	1530	1244	1255	736	518	569	1522	1552	1104	835	12690
FIK	1054	965	1448	1297	1115	748	405	443	1028	1272	834	641	11250
PS/MM	101	64	140	124	128	77	57	101	91	178	142	90	1293
DOSEN	2	1	20	11	6	7	2	0	5	2	3	2	61
KARYAWAN	12	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0	3	20
TAMU	888	685	842	1066	739	541	398	213	297	673	536	521	7399
JUMLAH	8001	7954	12943	11261	10116	6631	3873	3555	10319	13194	9816	7812	105475

Sumber: Statistik Pengunjung perpustakaan UNP periode januari s/d desember 2011, Kasubag pelayanan perpustakaan UNP, 2013.

Sedangkan pada tahun 2012 jumlah pengunjung perpustakaan UNP sebanyak 90.864 orang pengunjung secara keseluruhan, dan 13.508 orang pengunjung berasal dari FIS. Terlihat pada tabel 2, data statistik jumlah pengunjung perpustakaan UNP sebagai berikut:

TABEL 2
STATISTIK PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN UNP
PERIODE JANUARI S/D DESEMBER 2012

FAKULTAS	BULAN												JUMLAH
	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUNI	JULI	AGUST	SEPT	OKT	NOV	DES	
FIP	1137	2566	1619	1472	1508	305	295	580	2706	1840	1491	1415	16934
FBSS	886	1692	1599	1344	973	425	442	414	2118	1427	1317	996	13633
FIS	730	1849	1494	1141	876	329	338	193	2164	1692	1283	1419	13508
FE	477	999	659	561	475	216	243	203	1048	648	468	429	6426
FMIPA	1094	2223	1441	1175	1014	331	279	414	2403	1913	1302	870	14459
FT	776	1459	878	827	855	283	429	450	2241	1439	992	1126	11755
FIK	535	1102	905	725	618	244	248	217	1045	637	447	389	7112
PS/MM	83	167	108	164	68	43	24	47	232	177	123	127	1363
DOSEN	4	9	4	2		6	1	2	7	7	3	4	49
KARYAWAN											3		3
TAMU	666	819	761	861	586	164	139	88	330	494	417	297	5622
JUMLAH	6388	12885	9468	8272	6973	2346	2438	2608	14294	10274	7846	7072	90864

Sumber: Statistik Pengunjung perpustakaan UNP periode januari s/d desember 2012, Kasubag pelayanan perpustakaan UNP, 2013.

Berdasarkan data di atas maka jumlah pengunjung yang paling tinggi terdapat pada tahun 2011 dengan jumlah pengunjung 105.475 orang, dan pada tahun 2012 jumlah pengunjung, sebanyak 90.864, terjadi penurunan jumlah angka pengunjung sebanyak 14.611 orang pengunjung. Demikian juga khususnya pada jumlah pengunjung yang berasal dari FIS yang mengalami penurunan yakni pada tahun 2011 sebanyak 14.610 orang pengunjung, dan pada tahun 2012 sebanyak 13.508 orang pengunjung, terjadi penurunan jumlah angka pengunjung sebanyak 1.102 orang pengunjung.

Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengkaji lebih mendalam tentang **”KUALITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG TERHADAP MAHASISWA (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang) “**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan di perpustakaan UNP terhadap mahasiswa, karena dilandasi oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan yang diberikan pegawai perpustakaan UNP masih terindikasi buruk, sehingga mahasiswa masih mengeluh atas kurang berkualitasnya pelayanan yang diberikan.
2. Ketidakramahan pegawai perpustakaan dalam melayani mahasiswa dalam hal peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan UNP.

C. Batasan Masalah

Dengan adanya keterbatasan biaya, waktu, persyaratan dan prosedur pelayanan, maka peneliti membatasi penelitian ini pada mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial (FIS) UNP Tahun Masuk 2007-2012, dengan melihat kualitas pelayanan yang diberikan di perpustakaan UNP kepada mahasiswa dalam berbagai aspek atau dimensi”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini yang menjadi permasalahan adalah “Bagaimana kualitas pelayanan di perpustakaan UNP terhadap mahasiswa?”

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan di Perpustakaan UNP terhadap mahasiswa.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan teori dalam ilmu administrasi dan manajemen terutama dalam bidang pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Untuk menciptakan *good governance*, maka diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan untuk intropeksi diri bagi pegawai dan institusi yang bersangkutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Terutama tentang pelayanan yang diharapkan mahasiswa, seperti pelayanan yang mencakup

peminjaman, pengembalian buku, dan kenyamanan. Dengan demikian tujuan dari administrasi dapat berjalan dengan baik, sistematis, dan profesional.