

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PRIMA DI  
PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI MANADO  
STUDI KASUS PENGARUHNYA TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)  
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*



**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
2024**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	v
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>LEMBAR KEASLIAN TULISAN</b> .....	vii
<b>BIOGRAFI</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	3
1.4 Pembatasan Masalah .....	3
1.5 Fokus Penelitian .....	4
<b>BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS</b> .....	5
2.1 Kajian Teori .....	5
2.1.1 Perpustakaan .....	5
2.1.1.1 Pengertian Perpustakaan .....	6
2.1.1.2 Komponen Perpustakaan .....	7
2.1.1.3 Jenis-jenis Perpustakaan .....	10
2.1.1.4 Fungsi Perpustakaan .....	11
2.1.1.5 Manfaat Perpustakaan .....	13
2.1.1.6 Kelebihan dan Kekurangan Perpustakaan .....	14
2.1.1.7 Layanan Perpustakaan .....	15
2.1.1.8 Jenis Layanan Perpustakaan .....	16
2.1.2 Kualitas Pelayanan Prima .....	19
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Prima .....	19
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	21
2.1.2.3 Manfaat Kualitas Pelayanan Prima .....	21
2.1.3 Kepuasan Pengguna .....	24
2.1.4 Perpustakaan Politeknik Negeri Manado .....	26
2.1.5 Hasil Penelitian Terdahulu .....	27
2.1.6 Kerangka Pikir .....	30
2.1.7 Alur Pikir .....	30

<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	31
	3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	31
	3.2 Jenis Penelitian .....	31
	3.3 Metode Penelitian .....	33
	3.4 Data dan Sumber data .....	32
	3.5 Teknik dan Prosedur Pengumpulan data .....	33
	3.6 Prosedur Analisis Data .....	35
	3.7 Pemeriksaan Keabsahan Data.....	36
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM INSTANSI</b> .....	40
	4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	40
	4.1.1 Sejarah Organisasi.....	41
	4.1.2 Lokasi dan Perusahaan .....	42
	4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	43
	4.1.4 Sumber Daya Organisasi.....	42
	4.1.5 Struktur Organisasi .....	43
<b>BAB V</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	45
	5.1 Temuan Penelitian.....	45
	5.1.1 Sub fokus 1 .....	46
	5.1.2 Sub fokus 2 .....	47
	5.1.3 Implementasi Temuan Penelitian .....	48
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP</b> .....	52
	6.1 Kesimpulan .....	52
	6.2 Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>		



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam era pengetahuan dan informasi saat ini, peran perpustakaan dalam menyediakan akses terhadap sumber-sumber informasi yang relevan dan berkualitas menjadi semakin penting. Perpustakaan bukan hanya sebagai tempat untuk mengakses buku-buku dan materi cetak, tetapi juga sebagai pusat pengetahuan yang menyediakan beragam sumber informasi digital dan layanan pendukung. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pengguna menjadi faktor krusial dalam mendukung keberhasilan institusi pendidikan tinggi dan memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan memberikan kualitas pelayanan prima maka akan memiliki dampak yang baik terhadap penggunanya. Salah satu cara untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan yaitu dengan membaca sehingga perpustakaan merupakan tempat yang bisa menjadi acuan untuk mendapatkan berbagai macam ilmu.

Menurut Fatimah 2018 Pada dasarnya perpustakaan merupakan sebuah unit kerja yang menyerupai ruangan atau gedung yang dapat di gunakan dalam hal menyimpan, mengumpul, serta untuk memelihara berbagai jenis buku dan bacaan lainnya yang disusun sehingga dapat di jangkau dan dapat digunakan sebagai sarana informasi oleh penggunanya. Perpustakaan yang berfungsi efektif di harapkan dapat mengembangkan minat baca para penggunanya, sehingga diharapkan dapat meningkatkan minat baca dan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan secara maksimal bagi pengguna perpustakaan politeknik negeri manado. Di dalam

Perpustakaan Politeknik Negeri Manado, sebagai bagian integral dari lingkungan pendidikan yang berfokus pada pembelajaran dan penelitian, memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan prima kepada mahasiswa, dosen, dan staf. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan tidak hanya mencakup ketersediaan koleksi, tetapi juga responsivitas pustakawan, kemudahan akses terhadap informasi, dan pemanfaatan teknologi informasi yang efektif. Seperti yang diketahui, peneliti melihat permasalahan kualitas pelayanan yang ada di perpustakaan Politeknik Negeri Manado baik dari segi sarana dan prasarana itu masih kurang efektif yaitu koneksi jaringan wifi yang masih tidak stabil, AC yang masih kurang memadai, dan ada beberapa buku yang sudah kadaluwarsa, dan perpustakaan politeknik negeri manado belum menggunakan teknologi yang dapat menjadi salah satu kualitas pelayanan prima bagi penggunaannya, serta sebagian karyawan yang perlu ditingkatkan kinerjanya.

Dalam konteks inilah pentingnya melakukan analisis mendalam terhadap kualitas pelayanan prima di Perpustakaan Politeknik Negeri Manado. Dengan menganalisis kualitas pelayanan prima, akan menjadi lebih jelas sejauh mana perpustakaan telah berhasil memenuhi harapan pengguna dalam hal kecepatan, kenyamanan, serta akses terhadap berbagai sumber informasi. Lebih lanjut, penting juga untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan ini memengaruhi tingkat kepuasan pengguna perpustakaan. Melalui studi kasus mengenai pengaruh kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan pengguna di Perpustakaan Politeknik Negeri Manado, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih baik mengenai bagaimana perpustakaan dapat meningkatkan pelayanan mereka agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Diharapkan hasil penelitian ini

akan memberikan masukan berharga bagi perpustakaan dalam usaha mereka untuk terus meningkatkan kualitas layanan demi mencapai kepuasan pengguna yang optimal. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka akan dilakukan penelitian yang berjudul: ***“Analisis Kualitas Pelayanan Prima Di Perpustakaan Politeknik Negeri Manado: Studi Kasus Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna”***.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dikemukakan, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut.

1. Masih kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang ada seperti koneksi jaringan wifi yang masih kurang efektif, ac yang belum memadai, dan ada beberapa buku yang sudah kadaluwarsa.
2. Bagaimana tingkat ketersediaan pustakawan untuk membantu pengguna dalam mencari sumber informasi?

### **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan prima yang ada di Perpustakaan Politeknik Negeri Manado?
2. Apakah pengguna merasa puas dengan kualitas pelayanan prima yang ada di perpustakaan Politeknik Negeri Manado?

### **1.4 Pembatasan Masalah**

Masalah dalam penelitian ini dibatasi pada

1. Penelitian ini akan difokuskan pada Perpustakaan Politeknik Negeri Manado sebagai objek studi. Masalah-masalah yang terkait dengan pelayanan di dalam perpustakaan ini akan menjadi asya utama.
2. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus.
3. Penelitian ini akan melibatkan sejumlah pihak yang mewakili berbagai kelompok pengguna perpustakaan, namun tidak akan mencakup seluruh populasi pengguna.
4. Penelitian ini akan berfokus pada beberapa aspek kualitas pelayanan, seperti penggunaan teknologi informasi, ketersediaan koleksi, dan kemudahan akses.

#### **1.5 Fokus Pnelitian**

Adapun fokus penelitian dari rumusan masalah yang akan lebih di fokuskan pada temuan penelitian sehingga bisa terarah dengan jelas. Penelitian ini di fokuskan pada analisis kualitas pelayanan prima di perpustakaan Politeknik Negeri Manado: Studi kasus Pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.

#### **1.6 Subfokus Penelitian**

1. Analisis Pelayanan Prima
2. Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna.

