

## **SKRIPSI**

# **KUALITAS PELAYANAN TAMAN BACA FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS TANJUNGPURA PASCA PENERAPAN APLIKASI SENAYAN SLIMM MERANTI**



**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

Oleh

Heriye  
Nim: E1012191056

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
2023**

**KUALITAS PELAYANAN TAMAN BACA FAKULTAS  
KEDOKTERAN UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
PASCA PENERAPAN APLIKASI SENAYAN  
SLIMM MERANTI**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

Oleh  
**Heriye**  
**Nim: E1012191056**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
2023**

**SKRIPSI**

KUALITAS PELAYANAN TAMAN BACA FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA PASCA PENERAPAN APLIKASI  
SENAYAN SLIMM MERANTI

Oleh:  
HERIYE  
E1012191056

Telah disetujui dan disahkan sebagai Laporan Skripsi  
Pada Tanggal Maret 2023

Pembimbing I

Dr.Isdairi, M.AB  
NIP.196402181990021001

Pontianak, Maret 2023  
Pembimbing Pendamping

Drs Abdul Rahim,M.Si  
Nip.196308111990021001

## HALAMAN PENGESAHAN

### KUALITAS PELAYANAN TAMAN BACA FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS TANJUNGPURA PASCA PENERAPAN APLIKASI SENAYAN SLIMM MERANTI

Oleh:  
**HERIYE**  
NIM: E1012191056

Dipertahankan :  
Pada Hari/Tanggal : Rabu, 31 Mei 2023  
Waktu : 15.00 – 17.00  
Tempat : Ruang Sidang V

#### Tim Pengaji

Ketua

  
**Dr. Isdairi, M.AB**  
NIP. 196402181990021001

Sekretaris

  
**Dr. Abrial Rahim, M.Si**  
NIP.196308111990021001

Pengaji Utama

  
**Dr. H. Martoyo, MA**  
NIP.196010031986031001

Pengaji Pendamping

  
**Dr. Ira Patriani, S.I.P, M.Si**  
NIP.197611302003122001

Disahkan Oleh  
Dekan FISIP UNTAN

  
**Dr. Herlan, S.Sos, M.Si**  
NIP.197205212006041001

## **ABSTRAK**

**Heriye:** Kualitas Pelayanan Taman Baca Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura Pasca Penerapan Aplikasi Senayan Slimm Meranti. **Skripsi.**  
**Pontianak: Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.**

Hasil penelitian ini adalah kemampuan Taman Baca Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura sebagai penyedia jasa pelayanan peminjaman, pengembalian serta perpanjangan buku secara akurat meliputi kepastian waktu pelayanan atau akurasi waktu pemberian pelayanan, belum sesuai dengan standar waktu maksimal yang berlaku ditaman baca adalah 3 menit per buku. Fasilitas peralatan pada Taman Baca Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura dirasakan masih kurang mendukung pemberian pelayanan peminjaman, pengembalian serta perpanjangan buku, terutama minimnya peralatan komputer yang berkontribusi menghambat kelancaran pelayanan di ruangan sirkulasi. Kemampuan petugas dalam mengoperasionalisasikan teknologi modern untuk memberikan pelayanan peminjaman, pengembalian serta perpanjangan buku secara *online* sudah baik. Secara umum tanggungjawab yang dimiliki petugas pelayanan sirkulasi terhadap pekerjaan sudah cukup baik, meskipun mengalami kendala yang disebabkan sistem/jaringan yang macet/error. Sikap petugas dalam menghadapi keluhan pemustaka terhadap sistem pelayanan aplikasi senayan yang *error* atau macet belum memuaskan pemustaka. Guna meningkatkan pelayanan kepada pemustaka Taman Baca Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura hendaknya melakukan upaya-upaya antara lain: melakukan pemeliharaan jaringan, memperbaharui produk layanan dan selalu memberikan pengarahan-pengarahan atau petunjuk-petunjuk kepada petugas pelayanan di ruangan sirkulasi.

**Kata kunci:** *kualitas pelayanan, reliability ,assurance, tangibles, empati responsiveness*

## **ABSTRACT**

*Heriye: Service Quality of the Reading Center at the Faculty of Medicine, Tanjungpura University after the Implementation of the Senayan SlimmMeranti Application. Undergraduate Thesis. Pontianak: Public Administration StudyProgram, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University, Pontianak. The results of this research are the ability of the Reading Center at the Facultyof Medicine, Tanjungpura University as a provider of services for borrowing, returning and extending books accurately includes certainty of service timeor accuracy of service delivery time, not in accordance with the maximumtimestandard applicable in the reading center which is 3 minutes per book. Thefacilities, particularly the equipment, at the Reading Center at the Facultyof Medicine, Tanjungpura University are still not supportive of the provisionof services for borrowing, returning and extending books, especially the lackof computer equipment which contributes to hampering the smooth runningof services in the circulation room. The ability of the personnel to run moderntechnology in order to provide services for borrowing, returning and extendingbooks online is good. In general, the responsibilities of circulation servicepersonnel towards work are quite good, even though they experience problemscaused by unstable systems/network errors. The attitude of the personnel indealing with user complaints about the Senayan application service systemthat sometimes runs into errors or crashes has caused dissatisfaction among the users. In order to improve service to users of the Reading Center at the Facultyof Medicine, Tanjungpura University, efforts should be made, which include: carrying out network maintenance, updating service products and alwaysproviding directions or instructions to service personnel in the circulation room.*

*Keywords:* service quality, reliability, assurance, tangibles, empathyresponsiveness

## **RINGKASAN SKRIPSI**

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Taman Baca Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura Pasca Penerapan Aplikasi Senayan Slimm Meranti”. Kurang maksimalnya pelayanan petugas Taman Baca Fakultas Kedokteran, seperti kurangnya tenaga pustakawan di ruangan sirkulasi . Seringkali terjadi antrian apabila pemustaka datang secara bersamaan sehingga tidak dapat melayani pemustaka secara maksimal.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka rumusan masalahnya adalah: “Bagaimana kualitas pelayanan petugas Taman Baca Fakultas Kedokteran?”. Penelitian ini tergolong jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan teknik dokumentasi. Subjek penelitian ini adalah petugas di ruang sirkulasi dan pemustaka. Sedangkan yang menjadi informan kunci adalah Koordinator Taman Baca Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura, Tenaga Kependidikan, dan pemustaka. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive*, dan analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemampuan Taman Baca Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura sebagai penyedia jasa pelayanan peminjaman, pengembalian serta perpanjangan buku di ruangan sirkulasi harus memiliki kepastian baik mengenai kepastian waktu pelayanan atau akurasi waktu pemberian pelayanan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku diruangan sirkulasi. Petugas diruangan sirkulasi tidak memiliki standar waktu

dalam memberikan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku terhadap pemustaka, selain hal tersebut diatas ada hal lain yang dapat menghambat pelayanan kepada pemustaka yaitu kurangnya jumlah komputer untuk mendukung kinerja petugas di ruangan sirkulasi, Kemampuan petugas dalam mengoperasikan teknologi modern terutama penggunaan komputer untuk memberikan pelayanan peminjaman, pengembalian buku dan perpanjangan buku sudah dirasakan cukup baik, hanya saja pelayanan kepada pemustaka kadang terhambat karena jaringan atau sistem *error*. Secara umum tanggungjawab yang dimiliki petugas pelayanan diruangan sirkulasi terhadap pekerjaannya sudah cukup baik. Guna meningkatkan pelayanan kepada pemustaka diruangan sirkulasi hendaknya petugas melakukan upaya-upaya antara lain: melakukan pemeliharaan jaringan komputerisasi, kursus dan pelatihan yang berkaitan dengan program di ruangan sirkulasi, memberikan pengarahan atau petunjuk kepada petugas diruangan sirkulasi yang berkaitan dengan keterampilan penggunaan komputer yang terkait dengan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku agar lebih cepat, tepat waktu dan teliti dalam memberikan layanan ke pemustaka. Taman Baca Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura sebagai penyedia jasa pelayanan khususnya diruangan sirkulasi dituntut untuk mengantisipasi dan menanggapi keluhan-keluhan pelanggan untuk kemudian melakukan perubahan agar sesuai dengan harapan pemustaka dan perbaikan kinerja petugas di ruang sirkulasi.

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Heriye

Nim : E1012191056

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Taman Baca Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura Pasca Penerapan Aplikasi Senayan Slimm Meranti” ini merupakan karya orisinal yang di buat berdasarkan hasil pemikiran,Rumusan dan hasil studi saya sendiri beserta arahan tim pembimbing. Skripsi ini di susun berdasarkan ketentuan program – program studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Tanjungpura dan tanpa melakukan plagiat. Adapun sumber yang digunakan dalam penulisan naskah ini, kutipan maupun rujukan, telah dicantumkan dan dinyatakan dengan sesuai sebagaimana seharusnya.

Demikian pernyataan ini ditulis dengan sebenarnya dalam keadaan sehat dan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Apabila dikemudian hari terdapat ketidaksesuaian dalam pernyataan ini, maka saya sanggup menanggung konsekuensi dan bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Tanjungpura.

Pontianak, Juni

2023

Heriye

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Motto:

Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanku tidak akan permah menjadi takdirku,dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanku

(Umar Bin Khattab)

Nasib memang diserahkan kepada manusia untuk digarap,tetapi takdir harus ditanda tangani diatas matrai dan tidak boleh di gugat kalau nanti terjadi apa-apa baik atau buruk

(Prof.Dr.Sapardi Djoko Damono)

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Sujud syukur kusembahkan kepadaMu ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi hamba yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita-cita saya.
2. Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk, ibunda saya tercinta terima kasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir, hingga saya sudah sebesar ini. Terima kasih juga atas limpahan doa yang tak berkesudahan. Serta segala hal yang telah Bunda lakukan, semua yang terbaik.
3. Terima kasih untuk Suami saya yang luar biasa, dalam memberi dukungan dan doa yang tanpa henti. Suami yang selama ini sudah menjadi Teman sekaligus pendamping saya. dirimu adalah tempat saya berlari ketika saya merasa tidak ada yang memahami di luar rumah.

4. Terima kasih yang tak terhingga untuk para dosen pembimbing, Bapak/Ibu yang dengan sabar membimbing saya selama berada di lingkungan perkuliahan. Terima kasih juga untuk semua pihak yang mendukung keberhasilan skripsi saya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.
5. Terima kasih untuk Misnawati dan As. Aripin selaku teman seperjuangan yang tidak pernah lelah mendukung, memotivasi serta memberi saran.
6. Terima kasih untuk semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan, terima kasih atas semuanya. Semoga Tuhan senantiasa membalas setiap kebaikan kalian. Serta kehidupan kalian semua juga dimudahkan dan diberkahi selalu oleh Allah SWT.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Taman Baca Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura” peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam rangkaian menyelesaikan skripsi ini tidak akan berjalan sesuai rencana apabila tidak didukung oleh semua pihak.

Oleh karena itu pada kesempatan ini perkenankan penulis menghaturkan penghargaan dan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Dr. Herlan, M.Si, selaku Dekan, beserta seluruh Dosen dan staf Administrasi Fisip Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Isdairi, M.AB selaku dosen pembimbing utama yang telah bersedia membimbing dan memberikan banyak masukan ilmu,waktu dan semangat serta memberikan pengarahan sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini,
3. Dr. Abdul Rahim, M.Si selaku dosen pembimbing kedua dan selaku Ketua Pengelola Program Studi Reguler B FISIP Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah bersedia membimbing,memberikan banyak masukan ilmu dan pengarahan, waktu dan semangat sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini,

4. Dr. Martoyo, M.A, selaku dosen Pengaji pertama yang dengan penuh ketelitian memberikan koreksi, kritikan dan saran kepada penulis guna perbaikan tulisan ini.
5. Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si, selaku dosen pengaji kedua yang telah memberikan kritik dan masukan yang berharga dalam penyusunan skripsi ini,
6. Koordinator Taman Baca Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura, yang telah memberikan kemudahan untuk memperoleh data dan informasi kepada penulis.
7. Para pegawai Tenaga Kependidikan Khususnya Tenaga Petugas Taman Baca Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura, yang telah berpartisipasi sebagai informan dalam memberikan informasi kepada penulis.
8. Dosen dan civitas Akademika Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah membantu baik dalam ilmu yang di berikan, semangat maupun hal-hal lain yang membantu penelitian dalam menyelesaikan penelitian ini,
9. Rekan-rekan mahasiswa jurusan Administrasi Negara Reguler B FISIP Universitas Tanjungpura Pontianak Angkatan tahun 2019, yang telah memberikan motivasi dan masukan untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala bantuan, masukan dan semangat yang telah diberikan kepada peneliti.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga secara khusus penulis sampaikan kepada kedua orang tuaku, suami tercinta dan anakku tersayang yang dengan setia dan sabar memberikan dukungan dan semangat serta doa selama penulis menjalani masa studi hingga menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari skripsi ini belum sempurna, baik dalam penyusunan kalimat maupun dalam pembahasan dan analisanya. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan masukan yang konstruktif guna perbaikan tulisan ini.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, Amin...

Pontianak, Juni 2023

Heriye  
E1012191056

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAC .....</b>	<b>viii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	8
1.3. Fokus Penelitian .....	8
1.4. Rumusan Masalah .....	8
1.5. Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1. Tinjauan Pustaka .....	10
2.1.1. Pelayanan .....	10
2.1.2. Konsep Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3. Perpustakaan.....	21
2.1.3.1. Pengertian Perpustakaan .....	21
2.1.3.2. Ciri Ciri Perpustakaan.....	22
2.1.3.3. Maksud dan Tujuan Perpustakaan .....	23
2.1.3.4. Peranan, Tugas Pokok,dan Fungsi Perpustakaan .....	27
2.1.4. Sirkulasi .....	32
2.1.5. Hasil Penelitian yang Relevan.....	33
2.1.6. Kerangka Pikir Penelitian .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	38
3.2. Langkah langkah Penelitian .....	38
3.3. Tempa dan Waktu Penelitian .....	39
3.3.1. Tempat Penelitian .....	39
3.3.2. Waktu Penelitian.....	39
3.4. Subjek Dan Objek Penelitian .....	40
3.4.1. Subjek Penelitian .....	40
3.5. Instrument penelitian .....	41
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.7. Teknik Analisa Data .....	42
3.8. Uji Validitas .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>

4.1. Gambaran Umum .....	46
4.1.1. Taman Baca Fakultas Kedokteran .....	46
4.1.2. Profil Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura.....	48
4.1.2.1. Visi .....	48
4.1.2.2. Misi.....	48
4.1.2.3. Nilai-Nilai .....	48
4.1.2.4. Struktur Organisasi Fakultas Kedokteran UNTAN .....	51
4.1.2.5. Kegiatan Sehari-Hari Taman Baca.....	56
4.1.2.6. Sumber Daya Petugas Taman Baca .....	63
4.1.2.7. Koleksi.....	65
4.2. Kualitas Pelayanan.....	69
4.2.1. Kualitas Pelayana Petugas Taman Baca.....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>88</b>
5.1. Kesimpulan .....	88
5.2. Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>92</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	39
Tabel 4.2 Data Tingkat Pendidikan Staf Taman Baca .....	64
Tabel 4.2 Jumlah Skripsi,Buku,Kti,Jurnal dan Referensi .....	66
Tabel 4.3 Koleksi yang di pinjam Tahun 2022 .....	66
Tabel 4.4 Data Pengunjung Taman Baca Tahun 2022 .....	67

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Alur Pikir Penelitian .....	36
Gambar 3.1 Wawancara Bersama Staf Akademik .....	45
Gambar 3.2 Wawancara Bersama Koodinator Taman Baca.....	45
Gambar 4.1 Lokasi Penelitian .....	51
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Fakultas Kedokteran .....	52
Gambar 4.3 Ruang Pengisian Data Kunjungan.....	63
Gambar 4.4 Ruang Sirkulasi .....	68
Gambar 4.5 Tempat Penyimpanan Tas .....	69
Gambar 5.6 Ruang Belajar Mahasiswa.....	76

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1.Latar Belakang**

Pada zaman global sekarang, pendidikan merupakan sesuatu yang penting. Karena pendidikan merupakan akar dari peradaban sebuah bangsa. Pendidikan sekarang telah menjadi kebutuhan pokok yang harus dimiliki setiap orang agar bisa menjawab tantangan kehidupan. Untuk mencapai pendidikan yang lebih tinggi, banyak cara yang dapat kita lalui. Diantaranya dengan memasuki jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi.

Saat menempuh jenjang pendidikan tinggi di universitas tentu tidak sama seperti saat menempuh pendidikan di SMP atau SMU. Baik itu kegiatan belajar mengajar, materi dan sumber-sumber belajar yang digunakan sampai dengan keadaan lingkungan universitas. Kemampuan akademik sangat dibutuhkan di masa perkuliahan karena dunia pendidikan di tingkat yang lebih tinggi ini lebih menuntut kemampuan intelektual yang tinggi. Oleh karena itu, untuk menunjang semuanya itu dibutuhkan bahan-bahan bacaan seperti buku-buku tentang ilmu pengetahuan yang dapat menunjang kegiatan perkuliahan mahasiswa, dan semua itu dapat ditemukan di perpustakaan.

Perpustakaan adalah bagian yang sangat penting bagi sebuah universitas. Jika tidak ada perpustakaan, universitas itu juga seperti tidak ada artinya, karena perpustakaan memiliki berbagai pengetahuan dan beberapa disiplin ilmu. Di dalam Undang-undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan

Nasional pada pasal 55 juga disebutkan bahwa salah satu syarat untuk menyelenggarakan Perguruan Tinggi harus memiliki Perpustakaan. Dan dalam Undang-undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dalam pasal I, disebutkan bahwa Perpustakaan sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Sedangkan perpustakaan perguruan tinggi (PPT) merupakan unit pelaksana teknis (UPT) yang bersama-sama dengan taman bacaan lainnya melaksanakan Tri Dharma PT (Perguruan Tinggi) melalui menghimpun, memilih, mengolah, merawat serta melayankan sumber informasi kepada lembaga induk khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.

dalam perpustakaan perguruan tinggi terdapat persyaratan tentang adanya ruang perpustakaan yang tertuang dalam buku petunjuk pelaksanaan akreditasi perpustakaan (2014:6) yang mensyaratkan bahwa : perpustakaan hendaknya memiliki gedung atau ruang perpustakaan tersendiri yang representatif untuk mendukung kegiatan penyelenggaraan perpustakaan.bangunan gedung perpustakaan menyediakan fasilitas dan aksesibilitas yang mudah,aman dan nyaman bagi pemustakanya termasuk bagi penyandang cacat.Bagaimanapun Taman baca Fakultas Kedokteran harus mengikuti aturan main pedoman dan standar perpustakaan perguruan tinggi skala nasional. Dalam buku pedoman penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi (2015: 52) disebutkan bahwa ruang perpustakaan dapat ditinjau dari segi keberadaan di pusat gedung perguruan tinggi sehingga mudah dicapai oleh mahasiswa dan dosen, serta

berada di tempat yang tenang sehingga para pengunjung tidak terganggu. Adapun gedung atau ruang perpustakaan berfungsi sebagai tempat menyimpan bahan perpustakaan,tempat aktivitas layanan perpustakaan dan tempat bekerja tenaga perpustakaan jadi tata ruang perpustakaan harus diatur sedemikian rupa supaya aktivitas layanan perpustakaan berlangsung dengan lancar, para pengunjung tidak saling mengganggu waktu bergerak dan belajar, ,memungkinkan pertukaran udara dan masuknya sinar matahari dalam ruangan serta pengawasan dan pengamanan bahan pustaka dapat dilaksanakan dengan baik, adapun standar yang terkait dengan komponen perpustakaan perguruan tinggi diantaranya koleksi, sarana dan prasarana(ruang), layanan, tenaga, penyelenggaraan, pengelolaan,serta teknologi dan komunikasi.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang dikelola oleh sebuah lembaga perguruan tinggi dan di dalam perpustakaan perguruan tinggi terdapat taman baca yang dimiliki oleh fakultas masing masing. Taman baca diselenggarakan untuk mengumpulkan, memelihara, menyimpan, mengatur mengawetkan dan mendayagunakan bahan pustakanya untuk menunjang – pendidikan pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat. Taman baca yang di bawah naungan Fakultas, bahan pustaka atau bahan koleksinya mencakup semua disiplin ilmu yang yang dikembangkan di perguruan tinggi tersebut cakupannya lebih luas dan lebih banyak. sekolah tinggi, akademi, dan sejenisnya. Masing-masing lembaga tersebut menyediakan bahan pustaka atau koleksi buku yang sesuai dengan program studi yang dikembangkan dalam lembaga perguruan tinggi tersebut.

Adapun salah satu Fakultas yang memiliki sebuah taman baca adalah Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura, Fakultas ini memiliki 3 Jurusan ( Keperawatan,Farmasi,Kedokteran) dan Memiliki 6 Program Studi Yaitu, Program Studi Pendidikan Dokter,Program Studi Farmasi,Program Studi Keperawatan,Program Studi Profesi Dokter,Program Studi Profesi Apoteker,Program Studi Profesi Ners. Taman baca Fakultas Kedokteran yang berada di lantai 2 dengan luas 89.44 (M2) memiliki koleksi buku/textbook sebanyak 6257 examples, buku referensi sebanyak 3034, skripsi 227, jurnal 122 dan majalah serta karya ilmiah sebanyak 1. Taman baca FK Untan memiliki 3 ruangan yaitu ruangan pengolahan, ruang referensi, dan ruang sirkulasi. Adapun tenaga karyawan Taman baca Fakultas Kedokteran UNTAN berjumlah 3 orang. Adapun sarana prasarana yang dimiliki taman baca Fakultas Kedokteran diantaranya komputer berjumlah 3 pcs,rak buku berjumlah 22 buah dan meja belajar 1.

Taman baca Fakultas Kedokteran tentu dapat digunakan oleh semua civitas akademika Universitas Tanjungpura dalam membantu kegiatan perkuliahan. Oleh karena itu Taman baca Fakultas Kedokteran harus memiliki koleksi buku/bahan pustaka, ruangan, tenaga pustakawan dan tata tertib serta sarana dan prasarana yang mencukupi memadai untuk seluruh mahasiswa Universitas Tanjungpura. Adapun standar pelayanan yang diberlakukan oleh taman baca Fakultas Kedokteran UNTAN yakni Mahasiswa terlebih dahulu melakukan pendaftaran untuk menjadi anggota taman baca Fakultas Kedokteran,Mahasiswa mengisi formulir pendaftaran dan memberikan kembali kepada petugas untuk

melakukan pengisian biodata di situs yang sudah digunakan oleh taman baca sebagai syarat kelengkapan standar pelayanan. Situs yang di gunakan saat ini merupakan senayan Slim Meranti dengan sejarah panjang yang dialami oleh Depdiknas yang menggunakan system Alice dimana system tersebut berbayar cukup mahal sehingga pengelola Perpustakaan Depdiknas ingin menggunakan software yang memberikan dan menjamin kebebasan untuk menggunakan, mempelajari, memodifikasi dan melakukan redistribusi Lisensi, Alice tidak memungkinkan untuk itu, maka dari itu Depdiknas memutuskan untuk mengembangkan sendiri aplikasi sistem perpustakaan yang dibutuhkan yang pada saat itu bernama senayan dikarenakan awal di kembangkan berlokasi di senayan,komunitas pengembang senayan lebih banyak mengambil peran dalam perkembangan aplikasi ini dengan perubahan senayan menjadi senayan Slims Meranti. Taman baca Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura menggunakan sistem sirkulasi terbuka yakni pengguna(Mahasiswa) terlebih dahulu melakukan pengisian data pengunjung untuk selanjutnya mahasiswa mencari koleksi yang ada di taman baca setelah menemukan koleksi yang dibutuhkan maka pengguna(Mahasiswa) membawa kepada petugas untuk melakukan penginputan peminjaman koleksi begitupun Prosedur untuk pengembalian koleksi dengan membawa koleksi yang sudah di pinjam diserahkan kepada petugas untuk melakukan penginputan pengembalian koleksi.

Tata tertib yang dibuat oleh Taman baca FK UNTAN dimaksudkan untuk mengatur memperlancar proses pelaksanaan teknis bagi pihak pengunjung dan

pelaksanaan teknis pelayanan yang diberikan oleh petugas taman baca. Adapun beberapa layanan yang diberikan oleh petugas taman baca di antaranya pelayanan peminjaman dan pengembalian buku,pembuatan surat bebas perpustakaan,pembuatan kartu anggota, pelayanan penerimaan skripsi, pelayanan penerimaan Laporan PKPA (Praktek Kerja Profesi Apoteker) dan pelayanan penerimaan laporan KTI (Karya Tulis Ilmiah).Sarana dan prasarana yang dimiliki Taman baca Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura berfungsi untuk memfasilitasi pengunjung agar merasa nyaman selama berada di Taman baca,Adapun prosedur kunjungan pengguna (mahasiswa) terlebih dahulu mengisi data pengunjung menggunakan komputer yang sudah disediakan oleh pihak taman baca Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura.

Perkembangan dan keunggulan dari aspek sarana dan prasarana, sistem IT, administrasi dan koleksi buku yang dimiliki Taman Baca Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura haruslah dapat menghantarkan kepada kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan pelanggan (Mahasiswa).

Taman Baca Fakultas Kedokteran belum memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan (Mahasiswa). Hal ini dapat diidentifikasi dari Pelayanan Petugas Taman Baca masih belum memuaskan yakni terkesan lamban dalam pelayanan kepada pemustaka,koleksi yang tidak dikembalikan oleh peminjamnya dan Ketersediaan bahan - bahan pustaka yang dirasa masih sangat kurang, sehingga menimbulkan ketidak puasan bagi mahasiswa dalam mengakses layanan perpustakaan. ketidakpuasan tersebut bersumber dari berbagai aspek antara lain; Mulai dari klasifikasi jenis buku dan

bahan bacaan yang kurang tersedianya buku terjemahan, dan usia terbit buku yang sudah lama.

Perpustakaan yang baik dapat diukur dan keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas kepada mahasiswa. Semakin baik pelayanannya, semakin tinggi penghargaan yang diberikan kepada perpustakaan. Sebagai lembaga yang bergerak dibidang jasa dan berorientasi pada pelayanan, maka Taman baca Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura dituntut untuk memajukan kualitas pelayanannya dengan terus melakukan perbaikan kinerjanya. Upaya perbaikan atau penyempurnaan terhadap faktor-faktor pelayanan akan dapat membantu memberikan kepuasan dan nilai tambah serta membawa citra bahwa latar belakang mahasiswa yang berbeda dari segi ekonomi, pendidikan, sosial, dan lain sebagainya dapat membentuk persepsi dan harapan terhadap jasa Taman baca Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura. Oleh karena itu aspek Kualitas pelanggan harus dapat ditangkap secara cermat oleh pihak Taman baca Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura. Sebab ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan membawa pengaruh buruk bagi lembaga, akibatnya citra lembaga sebagai pelayanan publik akan turun, ketidakpercayaan Mahasiswa yang berakibat berkurangnya menggunakan jasa perpustakaan tersebut.

## 2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang masalah di atas masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Petugas Taman Baca kurang responsif kepada pemustaka.
2. Ketersediaan bahan - bahan Taman Baca yang dirasa masih sangat kurang, sehingga menimbulkan ketidakpuasan bagi mahasiswa dalam mengakses layanan taman baca. ketidakpuasan tersebut bersumber dari berbagai aspek antara lain; Mulai dari klasifikasi jenis buku dan bahan bacaan yang kurang tersedianya buku terjemahan, usia terbit buku yang sudah lama.
3. Kurang nya sarana dan prasarana di Taman Baca Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura.

### **3. Fokus Penelitian**

Berdasarkan masalah penelitian dan penjelasan pada latar belakang masalah yang telah diungkapkan sebelumnya maka penulis perlu membatasi atau memfokuskan masalah penelitian, maka fokus penelitian dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Petugas Taman baca Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura terhadap pengujung.

### **4. Rumusan Masalah**

Dari pemaparan latar belakang di atas, maka muncul pertanyaan: "Bagaimana Kualitas Pelayanan Petugas Taman Baca Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura kepada pemustaka?".

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas pelayanan Petugas terhadap pengguna (Mahasiswa) di Taman Baca Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan dalam pengembangan dan memperkaya ilmu administrasi negara khususnya mengenai masalah Kualitas Pelayanan Petugas Taman baca Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura terhadap pengunjung.

#### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat dan menjadi sumbangan pemikiran dalam upaya peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Tanjungpura terhadap pengunjung khususnya Mahasiswa serta dapat dijadikan literatur bagi para peneliti yang akan meneliti tentang Kualitas Pelayanan