

LAPORAN AKHIR
ANALISIS KESENJANGAN HARAPAN DAN KINERJA KUALITAS
PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI
SRIWIJAYA PALEMBANG



Dibuat Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya
Palembang

OLEH:
DYTA PRATIWI
NPM 0614 3060 0438

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2017

**ANALISIS KESENJANGAN HARAPAN DAN KINERJA KUALITAS
PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI
SRIWIJAYA PALEMBANG**



**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:
DYTA PRATIWI
061430600438

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dewi Fadila, S.E., M.M.
NIP 1967504212001122001

Lisnini, S.E., M.Si.
NIP 195904211989102001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



A. Jalaudin Sayuti, S.E., M.Hum., Res.M.
NIP 198008061989101001



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polsri.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYAATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dyta Pratiwi
NPM : 0614 3060 0438
Kelas : 6 NA
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Penelitian
Judul Laporan Akhir : Analisis Kesenjangan Harapan dan Kinerja Kualitas
Pelayanan pada Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya
Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2017



Dyta Pratiwi
NPM 061430600438


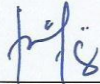
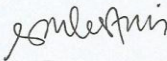
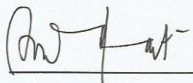
LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Dyta Pratiwi
NPM : 0614 3060 0438
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Kesenjangan Harapan dan Kinerja Kualitas
Pelayanan pada Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya
Palembang

Telah dipertahankan dihadapkan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Senin
Tanggal: 17 Juli 2017

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Abd. Hamid, S.E., M.Si. Ketua		27 Juli 2017
2.	Fetty Maretha, S.E., M.M. Anggota		27 Juli 2017
3.	Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, M.Ec. Anggota		27 Juli 2017
4.	Hanifati Burhan, S.E., M.M. Anggota		27 Juli 2017

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“The whole purpose of education is to turn mirrors into windows.”

(Sydney J. Harris)

“He will give you something better than what has been taken from you.”

(Al-Anfal: 70)

Karya ini persembahkan untuk:

- *Ayah Tercinta*
- *Ibu Tercinta*
- *Pendidik dan Dosen Pembimbing*
- *Teman Seperjuangan 6NA*
- *Almamater*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Adapun judul dari Laporan Akhir ini adalah “Analisis Kesenjangan Harapan dan Kinerja Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang”, dari judul tersebut penelitian ini meneliti mengenai analisis tingkat kesenjangan harapan dan kinerja kualitas pelayanan yang di berikan perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya, sehingga dari penelitian tersebut didapatkan penilaian mengenai tingkat kesenjangan harapan pengunjung serta penilaian terhadap tingkat kinerja yang ada.

Tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis juga menyadari bahwa di dalam pelaksanaan penelitian maupun penyusunan laporan akhir ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, sehingga laporan penulis selanjutnya dapat menjadi lebih baik.

Akhir kata semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi pembaca umumnya dan bagi penulis pada khususnya.

Palembang, 7 Juli 2017

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini, penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Divianto, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Dewi Fadilla, S.E., M.M. selaku Pembimbing I Laporan Akhir yang telah bersedia memberikan tenaga, waktu, dan pikiran dalam membantu penulis untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Lisnini S.E., M.Si. selaku Pembimbing II Laporan Akhir yang telah bersedia memberikan tenaga, waktu, dan pikiran dalam membantu penulis untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Ir. A. Rahman, M.T. selaku kepala UPT. Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di UPT. Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Nilawati, S.E. selaku sekretaris beserta semua petugas UPT. Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan informasi mengenai perpustakaan guna membantu penulis untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.
8. Semua dosen, staff administrasi, karyawan jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
9. Ibu, ayah, saudara-saudari dan keluarga besar atas doa, cinta, kasih sayang, semangat dan bantuan baik moral maupun material.
10. Sahabat seperjuangan di Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya terutama kelas 6 NA.
11. Semua pihak yang turut membantu dalam proses menyelesaikan Laporan Kerja Akhir.

Harapan dari penulis adalah mudah-mudahan laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya bagi pembaca pada umumnya. Semoga Allah SWT memberikan imbalan setimpal kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis.

Palembang, 7 Juli 2017

Penulis

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kesenjangan kualitas pelayanan Perpustakaan Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Penulis ingin mengetahui gap antara harapan dan kinerja untuk setiap dimensi kualitas pelayanan yang sudah baik, yang meliputi dimensi berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Data dari penelitian ini menggunakan observasi, pertanyaan, wawancara dan perpustakaan penelitian. Data telah diperoleh dan kemudian diproses menggunakan program Excel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung perpustakaan Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang sudah mendapat layanan yang baik dari Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Hal tersebut dapat dilihat dari total nilai indeks yang diperoleh berdasarkan tingkat harapan 95,5% dan kinerja 71,5%. Hasil kesenjangan antara harapan dan pertunjukan untuk setiap dimensi cukup sesuai. Hal itu bisa dilihat dari nilai rata-rata kesesuaiannya yaitu 79,3%. Dimensi yang memiliki kesenjangan paling dominan berdasarkan diagram kepentingan & kinerja adalah dimensi pada kuadran 1. Penulis menyarankan sebaiknya pihak perpustakaan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan dan meningkatkan beberapa kualitas pelayanan pada beberapa dimensi

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Dimensi Kualitas Pelayanan, Berwujud, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the gap of service quality at the Library of State Polytechnic of Sriwijaya Palembang. The author would like to know the gap between hope and performances for each dimensions of service quality that is already good, which includes dimension of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and emphaty. Data from this research using observations, questions, interview and research libraries. The data have been obtained and then processed using the Excel program. The result showed that the majority of visiters Library of State Polytechnic of Sriwijaya Palembang is already well from the service provided by the the Library of State Polytechnic of Sriwijaya Palembang. It can be seen from the total value index is obtained based on the level of hope 95,5% and 71,5% of performance. The result of the gap between hope and performances for each dimensions is well enough. It can be seen from the average value of conformity is 79,3%. The dimensions that has the most dominant gap based on the importance & performance diagram is the dimensions in quadrant 1. The author tries to advice the library should pay attention to the service quality provided and improve some service quality on seceral dimensions.

Keywords: Service quality, Dimensions of service quality, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1 Tujuan Penulisan	4
1.4.2 Manfaat Penulisan	4
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.5.4 Populasi dan Teknik Sampling	6
1.5.5 Analisa Data	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas Pelayanan	12
2.1.1 Pengertian Kualitas	12
2.1.2 Pengertian Pelayanan	13
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.3 Prinsip Kualitas Pelayanan	16
2.4 Perpustakaan	17
2.4.1 Pengertian Perpustakaan	17
2.4.2 Fungsi dan Tujuan Perpustakaan	19

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	22
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	23
3.3 Tujuan dan Sasaran Mutu Perusahaan	23
3.4 Struktur Organisasi	24
3.5 Uraian Tugas	26
3.6 Gambaran Responden	30
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Analisis Kesenjangan Harapan dan Kenyataan Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.....	36
4.2 Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan yang Paling Dominan atau Paling Besar Kesenjangannya	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram <i>Performance & Importance</i>	10
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Politeknik Negeri Sriwijaya	22
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya	23
Gambar 4.1 Diagram <i>Performance & Importance</i>	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Skala Pengukuran Tingkat Kenyataan Kualitas Pelayanan	7
Tabel 1.2 Skala Pengukuran Tingkat Harapan Kualitas Pelayanan	8
Tabel 1.3 Interpretasi Skor/Angka	9
Tabel 1.4 Tingkat Kesesuaian	10
Tabel 3.1 Daftar Nama Petugas UPT. Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya	23
Tabel 3.2 Kelompok Responden Berdasarkan Jurusan/Program Studi Politeknik Negeri Sriwijaya	28
Tabel 3.3 Kelompok Responden Berdasarkan Jurusan/Program Studi Universitas Lainnya.....	28
Tabel 3.4 Kelompok Responden Berdasarkan Semester	29
Tabel 3.5 Kelompok Responden Berdasarkan Universitas	30
Tabel 4.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Berwujud (<i>Tangibles</i>) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan	35
Tabel 4.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Berwujud (<i>Tangibles</i>) Berdasarkan Harapan	36
Tabel 4.3 Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Terhadap Dimensi Berwujud (<i>Tangibles</i>)	37
Tabel 4.4 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan	38
Tabel 4.5 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) Berdasarkan Harapan	39
Tabel 4.6 Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Terhadap Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	40
Tabel 4.7 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan	41
Tabel 4.8 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) Berdasarkan Harapan	42

Tabel 4.9 Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Terhadap Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	43
Tabel 4.10 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan.....	44
Tabel 4.11 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) Berdasarkan Harapan	45
Tabel 4.12 Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	46
Tabel 4.13 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) Berdasarkan Kinerja/Kenyataan	47
Tabel 4.14 Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) Berdasarkan Harapan	48
Tabel 4.15 Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Terhadap Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>).....	49
Tabel 4.16 Rekapitulasi Rata-rata Kenyataan dan Harapan Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.17 Rekapitulasi Rata-rata Tingkat Kesesuaian Kenyataan dan Harapan Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.18 <i>Performance & Importance</i>	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing I)
- Lampiran 3 Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing I)
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing II)
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing II)
- Lampiran 6 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 7 Surat Balasan Pengambilan Data
- Lampiran 8 Data Jumlah Pengunjung Perpustakaan
- Lampiran 9 Kuesioner
- Lampiran 10 Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 11 Cara menggunakan R tabel
- Lampiran 12 Uji Validitas dan Reabilitas