

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA STAF
PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Ilmu Pemerintahan

SATRIA BAGUS NUR IMAN

1910413210020



Program Studi Ilmu Pemerintahan

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BANJARMASIN

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERCEPATAN PENURUNAN STUNTING DI DESA MULYOHARJO KECAMATAN PAMUKAN UTARA KABUPATEN KOTABARU

- A. Nama Mahasiswa : Satria Bagus Nur Iman NIM : 1910413210020
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi
Tingkat Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu
Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 22 September 2023
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua
Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.I.P
NIP. 19900125 201903 1 012
 - b. Sekertaris
Fadly, S.I.P, M.I.P
NIP. 19900123 201903 1 008
 - c. Anggota
Drs. Abdurrahman, M.Si
NIP. 19631227 198903 1 002

Banjarmasin, 22 September 2023
Ketua Pembimbing

Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.I.P
NIP. 19900125 201903 1 012

Mengetahui
Dekan FISIP ULM



LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Satria Bagus Nur Iman

NIM : 1910413210020

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

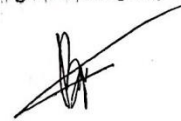
Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Staf Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat” benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil duplikasi, maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknik penulisan, telah sesuai dengan pedoman Karya Tulis Ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 22 September 2023

Yang membuat pernyataan



Satria Bagus Nur Iman

NIM. 1910413210020

ABSTRAK

Satria Bagus Nur Iman, 1910413210020, *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Staf Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Di bawah bimbingan Bapak Arif Rahman Hakim.*

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja staf perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Populasi yang sekaligus responden dalam penelitian ini berjumlah 59 orang mahasiswa yang pernah mengunjungi perpustakaan FISIP ULM dan merasakan pelayanan dari staf perpustakaan FISIP ULM.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 5 indikator yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja staf perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Indikator tersebut antara lain, yaitu (1) Indikator kualitas berada pada kategori “Cukup Puas” dengan pencapaian skor rata-rata (*mean*) 41. (2) Indikator kuantitas berada pada kategori “Kurang Puas” dengan pencapaian skor rata-rata (*mean*) 12. (3) Indikator ketepatan waktu berada pada kategori “Kurang Puas” dengan pencapaian skor rata-rata (*mean*) 9. (4) Indikator efektivitas berada pada kategori

“Cukup Puas” dengan pencapaian skor rata-rata (*mean*) 16. (5) Indikator kemandirian berada pada kategori “Cukup Puas” dengan pencapaian skor rata-rata (*mean*) 10. Dari kelima indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja staf perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat termasuk dalam kategori “Cukup Puas” dengan total skor nilai rata-rata (*mean*) 10 karena berada pada rentang 8 – 10,4. Sehingga hipotesis alternative (H_a) yaitu “Mahasiswa merasa cukup puas atas kinerja staf perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat” pada penelitian ini diterima, sedangkan hipotesis nol (H_0) ditolak.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan Mahasiswa, Kinerja Staf Perpustakaan.

ABSTRACT

Satria Bagus Nur Iman, 1910413210020, *The level of student satisfaction with the performance of library staff, Faculty of Social and Political Sciences, Lambung Mangkurat University. Under the guidance of Mr. Arif Rahman Hakim.*

This research was conducted with the aim of determining the level of student satisfaction with the performance of library staff at the Faculty of Social and Political Sciences, Lambung Mangkurat University. This research uses quantitative methods with descriptive research type. The population of respondents in this study amounted to 59 students who had visited the FISIP ULM library and felt the service of the FISIP ULM library staff.

The results of this study show that there are 5 indicators used to determine the level of student satisfaction with the performance of library staff at the Faculty of Social and Political Sciences, Lambung Mangkurat University. These indicators include, among others, namely (1) Quality indicators are in the "Quite Satisfied" category with the achievement of an average score (mean) of 41. (2) The quantity indicator is in the "Dissatisfied" category with an average score (mean) of 12. (3) The punctuality indicator is in the "Less Satisfied" category with the achievement of an average score (mean) of 9. (4) The effectiveness indicator is in the "Moderately Satisfied" category with an average score (mean) of 16. (5) The independence indicator is in the "Quite Satisfied" category with an average score (mean) of 10. From these five indicators, it can be concluded that the level of

student satisfaction with the performance of library staff at the Faculty of Social and Political Sciences, Lambung Mangkurat University is included in the "Quite Satisfied" category with a total average score (mean) of 10 because it is in the range of 8 – 10,4. So that the alternative hypothesis (H_a), namely "Students feel quite satisfied with the performance of library staff at the Faculty of Social and Political Sciences, Lambung Mangkurat University" in this study is accepted, while the null hypothesis (H_0) is rejected.

Keywords: Student Satisfaction Level, Library Staff Performance.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena stas rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Staf Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat”. Skripsi ini peneliti susun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program sarjana (S1) pada program studi Ilmu Pemerintahan.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan serta bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Karena itu, dalam hal ini dengan penuh ketulusan dari hati peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat Bapak/Ibu/Saudara (i):

1. Prof Dr. Ahmad, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Prof Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Husein Abdurahman, S.Sos., M.Si, selalu Ketua Program Studia Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
4. Farah Qubayla, S.I.P., M.P.S, selaku Dosen Penasehat Akademik;
5. Arif Rahman Hakim, S.Sos., M.I.P selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini;
6. Fadly, S.I.P, M.I.P, selaku Dosen Penguji I dalam skripsi ini;

7. Drs. Abdurrahman, M.Si, selaku Dosen Penguji II dalam skripsi ini;
8. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah banyak membantu dalam bidang akademik maupun administratif;
9. Seluruh Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
10. Seluruh Staf Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang sudah bersedia untuk meluangkan waktunya untuk peneliti dalam pengumpulan data, sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
11. Kedua orang tua, Bapak Bambang Kusharyanto dan Ibu Sakdiah, S.Pd. Terima kasih yang tidak terhingga atas segalanya yang tidak bisa peneliti sebut satu-persatu. Dengan jasa dan pengorbanan mereka untuk peneliti yang tidak terhingga, peneliti dapat menyelesaikan pendidikan di bangku perkuliahan ini. Mereka adalah segalanya bagi peneliti;
12. Kedua orang tua kedua peneliti, Bapak Alinurdin dan Ibu Rifuliani, S.Pd. Terima kasih yang tidak terhingga atas dukungan dalam hal apapun yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu juga. Karena mereka jugalah salah satu alasan peneliti dapat menyelesaikan pendidikan di bangku perkuliahan ini;
13. Seluruh keluarga besar yang telah mendoakan dan memotivasi peneliti untuk terus menyelesaikan studi peneliti;

14. Teman peneliti Mellynia Ika Wibawati yang telah membantu peneliti dari pengerjaan sempro hingga pengerjaan skripsi ketika peneliti bertanya perihal skripsi yang peneliti teliti, beliau tidak pelit dan murah hati sehingga peneliti merasa terbantu;
15. Teman peneliti, Surya Sayid R.R yang sudah berkenan meminjamkan printernya sehingga peneliti dapat mencetak skripsi ini;
16. Teman “Kardus” peneliti, yaitu Ahmad Mush’ab Ramadani, Yafi’ Nur M, Kevin Setiawan, M. Rizky Ramadhani, Marcus Haposan P, walaupun mereka tidak terlalu membantu dalam pengerjaan skripsi ini, tapi mereka salah satu yang selalu ada untuk peneliti di saat peneliti menghadapi kesulitan dalam perkuliahan maupun di luar perkuliahan. Terima kasih banyak.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka semua. Walaupun skripsi ini jauh dari kata sempurna, peneliti berharap dengan adanya pengerjaan skripsi ini, peneliti bisa lebih berkembang di luar sana nanti. Berhubung dengan ketidaksempurnaan skripsi ini, jika terdapat kritik dan saran, peneliti siap menerimanya.

Di penghujung kalimat, peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk seluruh pihak yang berkepentingan.

Banjarmasin, 00 Agustus 2023

Peneliti

Satria Bagus Nur Iman

NIM. 1910413210020

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

ABSTRAKi

ABSTRACTiii

KATA PENGANTARv

DAFTAR ISIix

DAFTAR TABELxii

DAFTAR BAGANxiii

DAFTAR GRAFISxiv

DAFTAR LAMPIRANxvii

BAB I PENDAHULUAN..... Error! Bookmark not defined.

1.1 Latar Belakang.....1

[1.2](#) Penelitian Terdahulu Error! Bookmark not defined.

[1.3](#) Rumusan Masalah Error! Bookmark not defined.

[1.4](#) Tujuan Penelitian..... Error! Bookmark not defined.

[1.5](#) Manfaat Penelitian..... Error! Bookmark not defined.

BAB II KERANGKA TEORI..... Error! Bookmark not defined.

[2.1](#) Relevansi Penelitian dengan Ilmu PemerintahanError! Bookmark not defined.

[2.2](#) Kinerja..... 10

2.2.1 Definisi Kinerja..... 10

2.2.2 Indikator Penilaian Kinerja 11

[2.3](#) Perpustakaan..... 13

2.3.1 Definisi Perpustakaan 13

2.3.2 Jenis-Jenis Perpustakaan 13

2.3.3 Tujuan Perpustakaan 16

2.4 Kepuasan Pelanggan 17

2.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan 17

2.4.2 Jenis Kepuasan Pelanggan 17

2.4.3 Objek Pengukuran Kepuasan Pelanggan 17

2.5 Kerangka Pemikiran Penelitian 19

2.5.1 Bagan Kerangka Pemikiran Penelitian 21

2.6 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Pendekatan Penelitian	23
3.2 Tipe Penelitian.....	24
3.3 Lokasi Penelitian	25
3.4 Variabel dan Operasional Variabel Penelitian	26
3.4.1 Variabel Penelitian.....	26
3.4.2 Operasional Variabel Penelitian	27
3.5 Populasi dan Responden Penelitian.....	29
3.6 Teknik Sampling	30
3.7 Teknik Pengumpulan Data	31
3.8 Teknik Analisis Data	32
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN	36
4.1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lambung Mangkurat	36
4.2 Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat	40
4.3 Profil Responden	41
4.3.1 Jenis Kelamin	41
4.3.2 Program Studi Responden	42
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
5.1 Hasil Penelitian	44
5.1.1 Analisis Penelitian Berdasarkan Item Pernyataan.....	45
5.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	90
5.1.3 Analisis Total Jawaban Responden Keseluruhan	102
5.2 Pembahasan	104
BAB VI PENUTUP	117
6.1 Kesimpulan	117
6.2 Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	119

LAMPIRAN	120
----------------	-----

