

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL I	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN JUDUL II	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Rumusan Masalah	I-13
I.3 Tujuan Penelitian	I-13
I.4 Manfaat Penelitian	I-13
I.4.1 Manfaat Akademis	I-14
I.4.2 Manfaat Praktis	I-14
I.5 Tinjauan Pustaka	I-14
I.5.1 Pengertian Pelayanan Prima (Service Excellent)	I-14
I.5.2 Konsep Pelayanan Prima.....	I-20
I.5.3 Sistem Pelayanan Prima	I-22
I.5.4 Hal Penting Dalam Pelayanan Prima	I-22
I.6 Definisi Konseptual dan Operasional	I-23
I.6.1 Definisi Konseptual	I-24
I.6.2 Definisi Operasional.....	I-25
I.7 Metodologi Penelitian	I-27
I.7.1 Tipe Penelitian.....	I-27

I.7.2 Lokasi Penelitian	I-28
I.7.3 Populasi	I-28
I.7.4 Teknik Pengumpulan Data	I-29
I.8 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	I-31
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	II-1
II.1 Lokasi Penelitian	II-1
II.1.1 Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya (ITS)	II-1
II.1.1.1 Gambaran Umum Perpustakaan ITS	II-1
II.1.1.2 Layanan Perpustakaan ITS	II-2
II.1.2 Universitas Negeri Surabaya (UNESA).....	II-6
II.1.2.1 Gambaran Umum Perpustakaan UNESA	II-6
II.1.2.2 Layanan Perpustakaan UNESA	II-7
II.1.3 Politeknik Elektronika Negeri Surabaya (PENS)	II-9
II.1.3.1 Gambaran Umum Perpustakaan PENS	II-9
II.1.3.2 Layanan Perpustakaan PENS	II-10
II.1.4 Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya (PPNS)	II-11
II.1.4.1 Gambaran Umum Perpustakaan PPNS	II-11
II.1.4.2 Layanan Perpustakaan PPNS	II-12
II.2 Pustakawan	II-13
II.2.1 Pustakawan di Perpustakaan ITS	II-14
II.2.2 Pustakawan di Perpustakaan UNESA	II-14
II.2.3 Pustakawan di Perpustakaan PENS	II-14
II.2.4 Pustakawan di Perpustakaan PPNS	II-15
BAB III TEMUAN DATA.....	III-1
III.1 Identitas Responden	III-1
III.2 Karakteristik Responden	III-2
III.2.1 Jenis Kelamin Pustakawan	III-2
III.2.2 Usia Pustakawan	III-3
III.2.3 Pendidikan Terakhir Pustakawan	III-4
III.2.4 Lama Menjadi Pustakawan	III-5
III.2.5 Sumber Pengetahuan Mengenai Pengelolaan Koleksi	III-6
III.2.6 Sumber Pengetahuan Mengenai Pelayanan Jasa	III-7
III.3 Kemampuan	III-8

III.4 Sikap	III-17
III.5 Penampilan	III-21
III.6 Perhatian	III-24
III.7 Tindakan	III-27
III.8 Tanggung Jawab	III-33
BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA	IV-1
IV.1.1 Kemampuan (<i>Ability</i>) Pustakawan di Perpustakaan Perguruan Tinggi...	IV-1
IV.1.2 Sikap (<i>Attitude</i>) Pustakawan di Perpustakaan Perguruan Tinggi	IV-4
IV.1.3 Penampilan (<i>Appearance</i>) Pustakawan di Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	IV-5
IV.1.4 Perhatian (<i>Attention</i>) Pustakawan di Perpustakaan Perguruan Tinggi	IV-6
IV.1.5 Tindakan (<i>Action</i>) Pustakawan di Perpustakaan Perguruan Tinggi	IV-7
IV.1.6 Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>) Pustakawan di Perpustakaan Perguruan Tinggi	IV-9
BAB V PENUTUP	V-1
V.1 Kesimpulan	V-1
V.2 Saran	V-6
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	
Lampiran 1. Kuesioner	
Lampiran 2. K-07	
Lampiran 3. K-08	
Lampiran 4. Surat Perijinan	
Lampiran 5. Surat Ijin Lokasi Penelitian	
Lampiran 6. Hasil Pengolahan Tabel SPSS 22	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Pelayanan Prima	I-11
Tabel III.1 Instansi Tempat Kerja Pustakawan	III-2
Tabel III.2 Jenis Kelamin Pustakawan	III-3
Tabel III.3 Usia Pustakawan	III-4
Tabel III.4 Pendidikan Terakhir Pustakawan	III-5
Tabel III.5 Lama Menjadi Pustakawan	III-6
Tabel III.6 Sumber Pengetahuan Pustakawan Mengenai Pengelolaan Koleksi	III-6
Tabel III.7 Sumber Pengetahuan Pustakawan Mengenai Pelayanan Jasa	III-7
Tabel III.8 Aspek Kemampuan Mengenai Pemilihan Koleksi Dengan Melibatkan Beberapa Pihak	III-9
Tabel III.9 Aspek Kemampuan Mengenai Pengadaan Koleksi Berasal Dari Beberapa Sumber	III-9
Tabel III.10 Aspek Kemampuan Mengenai Pemilihan Koleksi Berdasarkan Minat.	III-10
Tabel III.11 Aspek Kemampuan Mengenai Pemilihan Koleksi Tidak Berkaitan Bidang Ilmu	III-11
Tabel III.12 Aspek Kemampuan Mengenai Pemilihan Koleksi Sesuai Perkembangan Ilmu	III-12
Tabel III.13 Aspek Kemampuan Mengenai Pengadaan Koleksi Dengan Menjalin Kerjasama	III-13
Tabel III.14 Aspek Kemampuan Mengenai Tersedianya Berbagai Jenis Koleksi	III-13
Tabel III.15 Aspek Kemampuan Mengenai Penggunaan Alat Bantu Seleksi Dalam Pengadaan Koleksi	III-14
Tabel III.16 Aspek Kemampuan Mengenai Adanya Inventarisasi Koleksi	III-15
Tabel III.17 Aspek Kemampuan Mengenai Pemilihan Koleksi Harus Memperhatikan Beberapa Prioritas	III-15
Tabel III.18 Aspek Kemampuan Dengan Adanya Knowledge Sharing/Diskusi	III-16
Tabel III.19 Aspek Kemampuan Mengenai Adanya Implementasi Hasil Diskusi ...	III-16

Tabel III.20 Kategori Jawaban Responden Tentang Kemampuan (<i>Ability</i>)	III-17
Tabel III.21 Aspek Sikap Mengenai Adanya Komitmen Dalam Peningkatan Kualitas Layanan.....	III-17
Tabel III.22 Aspek Sikap Mengenai Memberikan Penjelasan Dalam Melayani	III-18
Tabel III.23 Aspek Sikap Mengenai Adanya Buku Petunjuk/Panduan	III-19
Tabel III.24 Aspek Sikap Mengenai Kelengkapan Informasi Dalam Buku Petunjuk	III-19
Tabel III.25 Aspek Sikap Tentang Memberikan Penjelasan Mengenai Fasilitas	III-20
Tabel III.26 Kategori Jawaban Responden Tentang Sikap (<i>Attitude</i>).....	III-21
Tabel III.27 Aspek Penampilan Mengenai Adanya Prosedur/Aturan Dalam Berpenampilan	III-21
Tabel III.28 Aspek Penampilan Mengenai Penerapan Prosedur Dalam Berpenampilan	III-22
Tabel III.29 Aspek Penampilan Mengenai Adanya Daya Tarik Pengguna Dalam Penampilan Pustakawan.....	III-22
Tabel III.30 Aspek Penampilan Mengenai Adanya Kenyamanan Dalam Berpenampilan	III-23
Tabel III.31 Kategori Jawaban Responden Tentang Penampilan (<i>Appearance</i>).....	III-23
Tabel III.32 Aspek Perhatian Mengenai Adanya Standarisasi Kerja	III-24
Tabel III.33 Aspek Perhatian Mengenai Adanya Implementasi Dalam Standarisasi Kerja.....	III-25
Tabel III.34 Aspek Perhatian Mengenai Adanya Standarisasi Kerja Telah Sesuai Dengan harapan Pengguna.....	III-25
Tabel III.35 Aspek Perhatian Mengenai Perlu Adanya Perhatian Terhadap Pengguna Dalam Memanfaatkan Layanan.....	III-26
Tabel III.36 Aspek Perhatian Mengenai Adanya Masukan dan Kritikan dari Pengguna	III-26
Tabel III.37 Kategori Jawaban Responden Tentang Perhatian (<i>Attention</i>).....	III-27
Tabel III.38 Aspek Tindakan Adanya Menjalin Komunikasi Antara Pustakawan Dengan Pimpinan	III-27
Tabel III.39 Aspek Tindakan Mengenai Adanya Suatu Hambatan Komunikasi Dengan Pimpinan	III-28
Tabel III.40 Aspek Tindakan Mengenai Perlu Menanggapi Adanya Ekspetasi Pengguna	III-29
Tabel III.41 Aspek Tindakan Mengenai Adanya Tanggapan/Saran Yang Diberikan.....	III-30

Tabel III.42 Aspek Tindakan Mengenai Kesesuaian Tanggapan Dengan Ekspetasi Pengguna	III-30
Tabel III.43 Aspek Tindakan Mengenai Penyampaian Informasi Tentang Harapan Pengguna	III-31
Tabel III.44 Aspek Tindakan Mengenai Adanya Tahapan/Prosedur dalam Menyampaikan Informasi Kepada Pimpinan	III-32
Tabel III.45 Aspek Tindakan Mengenai Penyampaian Informasi Tidak Mendapatkan Respon	III-32
Tabel III.46 Kategori Jawaban Responden Tentang Tindakan (<i>Action</i>).....	III-33
Tabel III.47 Aspek Tanggung Jawab Mengenai Adanya Komitmen Pimpinan Dengan Pustakawan	III-34
Tabel III.48 Aspek Tanggung Jawab Mengenai Peningkatan Dalam Kualitas Layanan	III-34
Tabel III.49 Aspek Tanggung Jawab Mengenai Adanya Visi Misi Perpustakaan	III-35
Tabel III.50 Aspek Tanggung Jawab Mengenai Menentukan Tujuan Perpustakaan Dapat Melibatkan Beberapa Pihak	III-35
Tabel III.51 Aspek Tanggung Jawab Mengenai Adanya Penerapan Tujuan Perpustakaan	III-36
Tabel III.52 Aspek Tanggung Jawab Mengenai Adanyab Sanksi Kerja	III-36
Tabel III.53 Kategori Jawaban Responden Tentang Sikap (<i>Accountability</i>)... ..	III-37