

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA  
AIRLANGGA INTEGRATED SERVICE (AIS)**

**(Studi Eksplanatif Pengaruh Efektivitas, Efisiensi dan Kualitas terhadap  
Kinerja AIS di Unit Layanan Terpadu Universitas Airlangga Surabaya)**

**SKRIPSI**



**OLEH:  
BINTANG ARIAN DIMITRA  
071211633041**

**PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN  
DEPARTEMEN INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
Semester Ganjil Tahun 2019/2020**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA  
AIRLANGGA INTEGRATED SERVICE (AIS)**

**(Studi Eksplanatif Pengaruh Efektivitas, Efisiensi dan Kualitas terhadap  
Kinerja AIS di Unit Layanan Terpadu Universitas Airlangga Surabaya)**

**SKRIPSI**



**OLEH:  
BINTANG ARIAN DIMITRA  
071211633041**

**PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN  
DEPARTEMEN INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
Semester Ganjil Tahun 2019/2020**

**HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT**

Bagian atau keseluruhan isi skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah di publikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 09 Januari 2020



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA  
AIRLANGGA INTEGRATED SERVICE (AIS)**

**(Studi Eksplanatif Pengaruh Efektivitas, Efisiensi dan Kualitas terhadap  
Kinerja AIS di Unit Layanan Terpadu Universitas Airlangga Surabaya)**

**SKRIPSI**

Maksud : Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi S1 jurusan Ilmu  
Informasi dan Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Airlangga

**OLEH:  
BINTANG ARIAN DIMITRA  
071211633041**

**PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN  
DEPARTEMEN INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
Semester Ganjil Tahun 2019/2020**

**HALAMAN PERSEMBAHAN**



Sembah Syukur kepada Yang Maha Suci dan Maha Terpuji

Dia Yang telah “Memercikkan” Ruh-Nya ke dalam diri Bani Adam  
sebagai khalifah-Nya di muka bumi,

Yang telah Mengenalkan Diri-Nya melalui cahaya Kekasih-Nya,  
Muhammad SAW,

Yang Maha ‘Adil membagi Sifat-sifatnya kepada masing-masing  
Buah dari “Tangan”-Nya,

Yang telah “Menurunkan” sifat ‘Alimnya melalui suara-suara  
Auliya’, ‘Ulama’ dan para Guru,

Yang telah sudi “Mewariskan” sifat Rahman dan Rahimnya kepada  
kedua manusia termulia dalam kehidupan ini,  
Ayahanda Dewanto dan Ibunda Ririn Ariyani,

Dan

Manusia lainnya yang senantiasa Menyemangati  
agar tiada kata menyerah dan berputus asa,

“Terimakasih untuk cinta kalian”



**HALAMAN MOTTO**

...

Pada titik ini, hidup mengajarkanku “Untuk selalu percaya  
bahwa selalu ada jalan, jangan pernah berhenti dan berputus  
asa”

----- Bintang -----

...

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA  
AIRLANGGA INTEGRATED SERVICE (AIS)**

(Studi Eksplanatif Pengaruh Efektivitas, Efisiensi dan Kualitas Terhadap Kinerja AIS di Unit  
Layanan Terpadu Universitas Airlangga Surabaya)

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diujikan.

Dosen Pembimbing



Yunus Abdul Halim S.Si., M.Kom.  
NIP. 197501232008121002

**HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI**

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji  
Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Airlangga

Pada hari : Senin  
Tanggal : 20-01-2020  
Pukul : 10.00

Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji



(Imam Yuadi, S.Sos., M.MT., Ph.D.)  
NIP. 197505042003121001

Anggota



(Dr. Fitri Mutia, A.KS., M.Si.)  
NIP. 197510022008012011

Anggota



(Yunus Abdul Halim, S.Si., M.Kom)  
NIP. 197501232008121002



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT., berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penulisan laporan penelitian (Skripsi) dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA AIRLANGGA INTEGRATED SERVICE (AIS) : Studi Eksplanatif Pengaruh Efektivitas, Efisiensi dan Kualitas terhadap Kinerja AIS di Unit Layanan Terpadu Universitas Airlangga Surabaya”** ini dengan tepat waktu. Skripsi ini berisi tentang laporan penelitian yang dilakukan peneliti di ULT Universitas Airlangga Surabaya selama kurang lebih 5 (lima) bulan terhitung sejak Agustus hingga Desember 2019.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti banyak dibantu oleh beberapa pihak dan oleh karenanya peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Tri Soesantari selaku ketua Departemen Informasi dan Perpustakaan FISIP UNAIR, yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
2. Bapak Yunus Abdul Halim, selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada peneliti sejak masih berbentuk proposal hingga skripsi ini selesai.
3. Ibu Tri Soesantari selaku dosen wali, yang selalu memberikan motivasi bagi penulis untuk dapat selalu aktif dalam berbagai kegiatan akademis maupun non akademis selama perkuliahan.
4. Ibu Ragil, Bapak Imam, Mas Sis serta semua dosen dan staff yang pernah berpartisipasi dalam kegiatan perkuliahan Prodi Ilmu Informasi dan Perpustakaan yang telah banyak memberikan pengetahuan dan informasi melalui kegiatan perkuliahan, sehingga sangat berguna untuk menunjang proses penyelesaian penulisan skripsi ini
5. Bapak Yunus, selaku Kepala Unit Layanan Terpadu Universitas Airlangga yang telah memberikan izin bagi peneliti untuk melakukan kegiatan penelitian.

6. Mas Machfud dan Mbak Ari dan seluruh staff karyawan yang namanya tidak dapat peneliti sebutkan secara satu persatu yang telah ikut membantu peneliti dalam proses penelitian.
7. Bapak, Ibu, Kak Ita, serta segenap keluarga besar peneliti yang tidak pernah bosan memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti sehingga sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan laporan ini.
8. Teman-teman senasib seperjuangan, para mahasiswa IIP 2k12, terutama teman-teman *“fighting”* (Hans, Een, Vivin, Imeh, Feb, Icha dan Shiro) yang juga telah banyak membantu menyelesaikan laporan ini.
9. Erselina yang senantiasa menyemangati.

Akhirnya peneliti memohon maaf apabila dalam laporan ini terdapat hal yang kurang berkenan. Kritik dan saran sangat dibutuhkan untuk lebih menyempurnakan skripsi ini. Akhirnya peneliti berharap agar skripsi ini dapat memberikann manfaat kepada siapa saja yang membacanya.

Surabaya, 9 Januari 2020



Peneliti