

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UMUM TERHADAP
KEPUASAN PEMUSTAKA (STUDI PADA DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI
KALIMANTAN SELATAN)**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi Publik**

Oleh

REVILDA SHALSHABILLA ARDHYANI

NIM. 1910411220004



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UMUM TERHADAP KEPUASAN
PEMUSTAKA (STUDI PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN)**

A. Nama Mahasiswa : Revilda Shalshabilla Ardhyani NIM : 1910411220004

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 22 Juni 2023

C. Tim Penguji

a. Ketua

(Avela Dewi, S.Sos., M.Si)

NIP. 197506161999032002

b. Sekretaris

(Widyakanti, S.Sos., M.AP)

NIP. 196811021994032001

c. Anggota

(Trisylvana Azwari, S.Sos., M.AP)

NIP. 198804112019032010

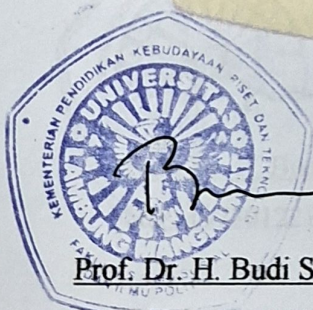
Mengetahui

Dekan FISIP ULM

Banjarmasin, 25 Juli 2023

Koordinator Program Studi

Administrasi Publik



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal 22 bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3488/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 14 Juni untuk menguji skripsi :


Nama : Revilda Shalshabilla Ardhyani
NIM : 1910411220004
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Umum Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan)




Tempat Ujian : R. Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 11.00 wita s/d selesai
Nilai : 83 - **A**
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.


Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 22 Juni 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Revilda Shalshabilla Ardhyani

1. ketua : Avela Dewi, S.Sos, M.Si
()
2. Sekretaris : Widyakanti, S.Sos, M.AP
()
3. Anggota : Trisyilvana Azwari, S.Sos, M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,


Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Revilda Shalshabilla Ardhyani
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin/08 Juni 2001
NIM : 1910411220004
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Komplek Green Kharisma No. 6 (Setelah Langgar Al Hidayah), Jalan Mahligai Ujung RT 11 RW 2, Sungai Lulut, Banjarmasin Timur

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 26 Juli 2023
Mahasiswa yang bersangkutan,



Revilda Shalshabilla Ardhyani
NIM. 1910411220004

ABSTRAK

Revilda Shalshabilla Ardhyani, 1910411220004, 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Umum Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan). Di bawah bimbingan Avela Dewi.

Perpustakaan memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan informasi dan memberikan pelayanan yang baik agar dapat memuaskan harapan para pemustaka. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan merupakan hasil integrasikan eks Perpustakaan Nasional Provinsi Kalimantan Selatan. Perpustakaan ini memberikan pelayanan yang meliputi layanan deposit, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan *OPAC*, layanan *story telling*, layanan Kerjasama, layanan pelatihan, layanan mobil keliling dan layanan *audio – visual* dengan menggunakan sistem layanan terbuka (*open access*). Pelayanan dan fasilitas perpustakaan yang lengkap dan memadai harus diwujudkan agar pelayanan mampu mencapai kepuasan pemustaka. Namun, masalah perpustakaan sering dikaitkan dengan “ketiadaan” fasilitas yang diberikan, salah satunya pelayanan umum. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan umum terhadap kepuasan pemustaka.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menganalisis 5 indikator kualitas pelayanan sebagai variabel X dan 9 indikator kepuasan pengunjung sebagai variabel Y. Dalam 2 kriteria responden berbeda yaitu, pelajar dan mahasiswa dengan jumlah 540 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada pengujian dengan kriteria pelajar didapat nilai variabel X memperoleh skor 86% dengan kategori Sangat Baik sedangkan variabel Y memperoleh skor 87% dengan kategori Sangat Baik. Pada pengujian dengan kriteria mahasiswa didapat variabel X memperoleh skor 88% dengan kategori Sangat Baik. Pada variabel Y memperoleh skor 88% dengan kategori Sangat Baik. Maka data penelitian kualitas pelayanan umum terhadap kepuasan pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Berpengaruh.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pemustaka

ABSTRACT

Revilda Shalshabilla Ardhyani, 1910411220004, 2023. The Effect of General Service Quality on Library Satisfaction (Study at the Library and Archives Service of South Kalimantan Province). Under the guidance of Avela Dewi.

Libraries have a duty to meet information needs and provide good services to meet users' expectations. The South Kalimantan Provincial Library and Archives Service is the result of the integration of the former National Library of South Kalimantan Province. This library provides services such as deposit services, lending services, reference services, OPAC services, storytelling services, cooperation services, training services, mobile car services and audio-visual services using an open access system. Complete and adequate library services and facilities need to be realised so that the services can achieve user satisfaction. However, library problems are often associated with the "missing" facilities, one of which is public services. Therefore, this study will demonstrate the effect of general service quality on library user satisfaction.

This research uses quantitative methods by analysing 5 indicators of service quality as variable X and 9 indicators of visitor satisfaction as variable Y. In 2 different respondent criteria, namely students and college students with a total of 540 respondents.

The results showed that in the test with student criteria, Variable X obtained a score of 86% in the very good category, while Variable Y obtained a score of 87% in the very good category. When tested with student criteria, Variable X scored 88% in the Very Good category. Variable Y scored 88% in the Very Good category. Thus, the research data on the quality of public services on library satisfaction of the Regional Library and Archives Service of South Kalimantan Province is influential.

Keywords: Service Quality, Library User

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan hanya kepada Tuhan dengan rahmat dan karunia-Nya penulis mampu untuk menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Umum Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan)” untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Strata-1 Administrasi Publik. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulisan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E, M. Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat beserta staff;
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin beserta staff;
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran serta motivasi dalam membimbing saya.
4. Ibu Trisylvana Azwari, S.Sos, M. AP selaku Dosen Penasehat Akademik penulis.
5. Seluruh Dosen Pengajar dan staff di Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Kedua orang tua, kakak dan keluarga tercinta yang selalu memberi doa dan dukungan moral maupun materil.

7. Seluruh rekan Administrasi Publik kelas A angkatan 2019 dan rekan tim “Bun Management” yang telah memberi doa, semangat, waktu, dan tenaganya.
8. Semua pihak yang turut membantu selama kegiatan penulisan ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
9. Serta, untuk saya, kepada saya dan dari saya yang sudah mampu berjuang hingga detik ini.

Kepada semua pihak, penulis tidak dapat memberikan apa-apa selain untaian terimakasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Penulis menyadari banyaknya kekurangan dalam penyusunan skripsi ini sehingga jauh dari kesempurnaan. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya.

Banjarmasin, 22 Juni 2023

Revilda Shalshabilla Ardhyani

NIM. 1910411220004

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KERANGKA TEORI.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Konsep Teoritis.....	10
2.2.1. Pengertian pelayanan publik	10
2.2.2. Pengertian kualitas pelayanan	12
2.2.3. Pengertian Kepuasan Pengunjung.....	13
2.2.4. Pelayanan Perpustakaan	18
2.2.5. Pengertian Layanan Umum.....	21
2.3. Kerangka Konseptual.....	22
2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka.....	22
2.4. Model Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Pendekatan Penelitian	24
3.2. Definisi Operasional Variabel.....	24
3.2.1. Kepuasan Pengunjung.....	27
3.2.2. Kualitas Pelayanan	27
3.3. Lokasi Penelitian.....	28
3.4. Hipotesis Penelitian	29
3.5. Sumber Data.....	29

3.6.	Populasi Dan Sampel Penelitian	30
3.7.	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.8.	Uji Validitas	34
3.9.	Uji Reliabilitas	35
3.10.	Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV GAMBARAN UMUM.....		40
4.1	Gambaran Umum Wilayah Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.....	40
4.1.1.	Sejarah	40
4.1.2.	Struktur Organisasi	41
4.1.3.	Visi dan Misi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan	42
4.1.3.1.	Visi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan	42
4.1.3.2.	Misi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan	42
4.1.4.	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.....	43
4.1.4.1.	Tugas Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan	43
4.1.4.2.	Fungsi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan	43
4.1.5.	Sumber Daya Manusia Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.....	44
4.1.5.1.	Petugas Bidang Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.	45
4.1.6.	Sarana dan Prasarana Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan	45
4.2.	Gambaran Pelayanan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kalimantan Selatan.....	47
4.2.1.	Jenis Pelayanan	47
4.2.2.	Jam Operasional.....	48
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		49
5.1.	Hasil	49

5.1.1 Analisis Deskriptif	51
5.1.2 Hasil Validitas	52
5.1.3. Hasil Reliabilitas	56
5.1.4. Hasil Uji F Simultan.....	57
5.1.5. Hasil Uji Korelasi.....	58
5.1.6. Hasil Nilai Variabel Berdasarkan Responden	60
5.1.6.1. Variabel X Kualitas Pelayanan Pelajar	60
5.1.6.2. Variabel Y Kepuasan Pemustaka.....	63
5.1.7. Hasil nilai berdasarkan responden mahasiswa	69
5.1.7.1. Nilai Variabel X Kualitas Pelayanan	69
5.1.7.2. Variabel Y Kepuasan Pemustaka Mahasiswa	73
5.2. Pembahasan.....	79
5.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Umum Terhadap Kepuasan Pemustaka	82
BAB VI PENUTUP	83
6.1. Kesimpulan	84
6.2. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengunjung Perpustakaan DISPERSIP Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2020 S/D 2022.....	3
Tabel 1.2 Data Jumlah Pengunjung Perpustakaan DISPERSIP Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2020 S/D 2022 Berdasarkan Jenis Anggota Tertinggi.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2.2 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu	10
Tabel 3.1 Variabel Kepuasan Pengunjung	27
Tabel 3.2 Variabel Kualitas Pelayanan	28
Tabel 3.1 Penentuan Jumlah Sample dari Populasi Tertentu menurut Isaac & Michael.....	32
Tabel 3.2 Persentase Kriteria Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 3.3 Persentase Kriteria Kepuasan Pemustaka	37
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan	45
Tabel 4. 2 Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan	45
Tabel 4. 3 Pegawai Berdasarkan Bidang.....	45
Tabel 5. 1 Kriteria responden pelajar	51
Tabel 5. 2 Kriteria responden mahasiswa	52
Tabel 5. 3 Uji Validitas Variabel X Pelajar	53
Tabel 5. 4 Uji Validitas Variabel Y Pelajar	54
Tabel 5. 5 Uji Validitas Variabel X Mahasiswa	54
Tabel 5. 6 Uji Validitas Variabel Y Mahasiswa	55
Tabel 5. 7 Uji Reliabilitas Variabel X Pelajar.....	56
Tabel 5. 8 Uji Reliabilitas Variabel Y Pelajar.....	56
Tabel 5. 9 Uji Reliabilitas Variabel Y Mahasiswa.....	57
Tabel 5. 10 Uji Reliabilitas Variabel X Mahasiswa.....	57
Tabel 5. 11 Tabel Uji F Simultan Pelajar.....	58
Tabel 5. 12 Uji F Simultan Mahasiswa.....	58

Tabel 5. 13 Analisis Korelasi Pelajar	59
Tabel 5. 14 Analisis Uji Korelasi Mahasiswa	59
Tabel 5. 15 Variabel Kualitas pelayanan indikator Tampilan Fisik (Tangibles) berdasarkan responden pelajar	60
Tabel 5. 16 Variabel Kualitas pelayanan indikator Keandalan (Reliability) berdasarkan responden pelajar	61
Tabel 5. 17 Variabel Kualitas pelayanan indikator Daya Tanggap (Responsiveness) berdasarkan responden pelajar	61
Tabel 5. 18 Variabel Kualitas Pelayanan indikator Jaminan (Assurance) berdasarkan responden pelajar	62
Tabel 5. 19 Variabel Kualitas Pelayanan indikator Empati (Empathy) berdasarkan responden pelajar	63
Tabel 5. 20 Variabel Kepuasan pemustaka indikator persyaratan berdasarkan responden pelajar	63
Tabel 5. 21 Variabel Kepuasan pemustaka indikator sistem, mekanisme dan prosedur berdasarkan responden pelajar	64
Tabel 5. 22 Variabel Kepuasan pemustaka indikator waktu penyelesaian berdasarkan responden pelajar	65
Tabel 5. 23 Variabel Kepuasan pemustaka indikator biaya/tarif berdasarkan responden pelajar	65
Tabel 5. 24 Variabel Kepuasan pemustaka indikator produk spesifikasi jenis pelayanan berdasarkan responden pelajar	66
Tabel 5. 25 Variabel Kepuasan pemustaka indikator kompetensi pelaksana berdasarkan responden pelajar	67
Tabel 5. 26 Variabel Kepuasan pemustaka indikator perilaku pelaksana berdasarkan responden pelajar	67
Tabel 5. 27 Variabel Kepuasan pemustaka indikator penanganan pengaduan (saran dan Masukan) berdasarkan responden pelajar	68
Tabel 5. 28 Variabel Kepuasan pemustaka indikator sarana dan prasarana berdasarkan responden pelajar	69
Tabel 5. 29 Variabel Kualitas pelayanan indikator Tampilan Fisik (Tangibles) berdasarkan responden mahasiswa	69

Tabel 5. 30 Variabel Kualitas pelayanan indikator Keandalan (Reliability) berdasarkan responden mahasiswa	70
Tabel 5. 31 Variabel Kualitas pelayanan indikator Daya Tanggap (Responsiveness) berdasarkan responden mahasiswa	71
Tabel 5. 32 Variabel Kualitas pelayanan indikator Jaminan (Assurance) berdasarkan responden mahasiswa	72
Tabel 5. 33 Variabel Kualitas pelayanan indikator Empati (Empathy) berdasarkan responden mahasiswa	72
Tabel 5. 34 Variabel Kepuasan pemustaka indikator persyaratan berdasarkan responden mahasiswa	73
Tabel 5. 35 Variabel Kepuasan pemustaka indikator sistem, mekanisme dan prosedur berdasarkan responden mahasiswa.....	73
Tabel 5. 36 Variabel Kepuasan pemustaka indikator waktu penyelesaian berdasarkan responden mahasiswa	74
Tabel 5. 37 Variabel Kepuasan pemustaka indikator biaya/tarif berdasarkan responden mahasiswa	75
Tabel 5. 38 Variabel Kepuasan pemustaka indikator produk spesifikasi jenis pelayanan berdasarkan responden mahasiswa.....	75
Tabel 5. 39 Variabel Kepuasan pemustaka indikator kompetensi pelaksana berdasarkan responden mahasiswa.....	76
Tabel 5. 40 Variabel Kepuasan pemustaka indikator perilaku pelaksana berdasarkan responden mahasiswa	77
Tabel 5. 41 Variabel Kepuasan pemustaka indikator penanganan pengaduan (saran dan masukan) berdasarkan responden mahasiswa	77
Tabel 5. 42 Variabel Kepuasan pemustaka indikator sarana dan prasarana berdasarkan responden mahasiswa	78
Tabel 5. 43 Persentase Nilai Kriteria Responden Mahasiswa.....	79
Tabel 5. 44 Persentase Nilai Kriteria Responden Pelajar	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	23
Gambar 4. 1 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	40
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan	41
Gambar 5. 1 Kriteria responden	51
Gambar 5. 2 Kriteria responden berdasarkan usia	52
Gambar 5. 3 Kriteria responden berdasarkan jenis kelamin	53