

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUSTAKA TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN PADA  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*



**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2023**

## ABSTRAK

**Dona Ariska Prima, No. Bp 1910842020, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pustaka Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas, Padang, 2023. Dibimbing oleh: Malse Yulivestra, S.Sos, M.AP dan Muhammad Ichsan Kabullah, S.IP, M.PA. Skripsi ini terdiri dari 215 halaman dengan referensi 20 buku teori dan metode, 6 Skripsi, 9 Jurnal/Artikel, 3 website resmi, 1 dokumen dan 3 peraturan.**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya beberapa fenomena yang ditemukan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang tepatnya bidang perpustakaan, hingga sekarang belum ada kepastian gedung tetap perpustakaan Kota Padang yang mana telah terjadi beberapa kali pemindahan lokasi gedung perpustakaan mulai dari 2007 hingga tahun 2023 yang mana gedung yang ditempati dari tahun 2018 hingga sekarang masih berstatus hukum kepemilikan tanah dipegang oleh pemerintah Provinsi Sumatera Barat bukan oleh Pemerintah Kota Padang sehingga renovasi dan perluasan gedung tidak dapat dilakukan. Dengan kondisi kapasitas gedung yang cenderung sempit dan tidak memadai sangat berdampak pada kelangsungan proses pelayanan pustaka yang diberikan terutama kurang lengkapnya prasarana pendukung hingga administrasi pelayanannya masih dilakukan secara manual yang membuat pelayanan pustaka berjalan kurang optimal.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner serta dokumentasi. Untuk kuisioner sebagai alat ukur dapat menjadi valid, reliabel dan objektif maka dilakukan uji validitas menggunakan korelasi Bivariate Person serta uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha. Dalam penelitian ini teknik pengujian hipotesis menggunakan uji korelasi Kendall's Tau.

Berdasarkan hasil penelitian pada 98 responden menunjukkan bahwa analisis statistik deskriptif kualitas pelayanan pustaka dalam kriteria jawaban kategori baik dengan persentase 81,24%, serta untuk tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan dengan persentase 77,58% dengan kriteria jawaban kategori cukup baik. Hasil perhitungan uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi Kendall's Tau sebesar 0,535 yang menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki hubungan dengan tingkat sedang. Sedangkan dari hasil uji koefisien determinasi didapatkan nilai  $r^2$  sebesar 42,6%. Maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan pustaka mempengaruhi kepuasan pengunjung perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang sebesar 42,6%, sedangkan 57,4% dipengaruhi oleh hal lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

**Kata Kunci: Kualitas pelayanan pustaka, kepuasan pengunjung perpustakaan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Padang**

## ABSTRACT

*Dona Ariska Prima, No. Bp 1910842020, The Influence of the Quality of Library Services on the Satisfaction of Library Visitors at the Padang City Library and Archives Service, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2023. Supervised by: Malse Yulivestra, S.Sos, M.AP and Muhammad Ichsan Kabullah, S.IP, M.PA. This thesis consists of 215 pages with references to 20 theory and method books, 6 theses, 9 journals/articles, 3 official websites, 1 document and 3 regulations.*

*This research is motivated by the existence of several phenomena found at the Padang City Library and Archives Service to be precise in the library sector, until now there is no certainty of the permanent building of the Padang City library which has moved the location of the library building several times from 2007 to 2023 where the building occupied from 2018 until now still has the legal status of land ownership held by the West Sumatra Provincial government not by the Padang City Government so that renovations and building expansion cannot be carried out. The condition of the building capacity which tends to be narrow and inadequate has a huge impact on the continuity of the library service process provided, especially the incomplete supporting infrastructure so that service administration is still carried out manually which makes library services run less optimally.*

*The method used in this research is descriptive quantitative with data collection techniques using questionnaires and documentation. For the questionnaire as a measuring tool to be valid, reliable and objective, a validity test was carried out using the Bivariate Person correlation and a reliability test using the Cronbach's Alpha method. In this study the hypothesis testing technique used the Kendall's Tau correlation test.*

*Based on the results of research on 98 respondents showed that the descriptive statistical analysis of library service quality in the criteria for good category answers with a percentage of 81.24%, as well as for the satisfaction level of library visitors with a percentage of 77.58% with the criteria of a good enough answer category. The results of the hypothesis test calculations show that the Kendall's Tau correlation coefficient is 0.535 which indicates that the two variables have a moderate relationship. Meanwhile, from the test results of the coefficient of determination, the value of  $r^2$  is 42.6%.*

*So it can be concluded that the quality of library services affects library visitor satisfaction at the Padang City Library and Archives Service by 42.6%, while 57.4% is influenced by other things not examined in this study.*

**Keywords:** *Library service quality, library visitor satisfaction, Padang City Library and Archive Service*