

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
BACA MASYARAKAT PADA PERPUSTAKAAN DAERAH
KOTA PADANG PANJANG**

SKRIPSI

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

Dosen Pembimbing I: Dr. Desna Aromatica, S.AP, M.AP

Dosen Pembimbing II: Nila Wahyuni, S.AP, M.AP

OLEH:

WERY CHARLES

2010841007



DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2024

ABSTRAK

Wery Charles, NIM: 2010841007, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat baca Masyarakat Pada Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2024, Dibimbing oleh: Dr. Desna Aromatica, S.AP, M.AP dan Nila Wahyuni, S.AP., M.AP. Skripsi ini terdiri dari: 176 halaman, dengan referensi 10 buku teori dan 11 buku metode, 13 artikel/jurnal, 2 website resmi, 2 peraturan perundang-undangan dan 2 dokumen resmi.

Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang merupakan salah satu perpustakaan yang memiliki kualitas pelayanan yang tergolong baik. Hal ini dibuktikan dengan pada tahun 2023 Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang termasuk pada tiga kabupaten kota dengan nilai Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat (IPLM) tertinggi di Provinsi Sumatera Barat dengan total nilai sebesar 88,22. Akan tetapi, minat baca masyarakat pada Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari nilai Tingkat Kegemaran Membaca (TGM) yang hanya sebesar 67,81 dimana nilai tersebut berada dibawah nilai rata-rata nilai TGM di Provinsi Sumatera Barat yakni sebesar 68,46.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Untuk memperoleh kuesioner yang valid dan reliabel sebagai alat ukur, maka dilakukan uji validitas menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* serta uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan statistik Deskriptif dengan melihat nilai Tingkat Capaian Responden. Selain itu, juga digunakan Statistik Inferensial dengan menggunakan uji Korelasi *Kendall's tau-b* dan uji Koefisien Determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, diperoleh hasil bahwa berdasarkan analisis statistik deskriptif nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) pada Kualitas Pelayanan (X) Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang berada pada kategori jawaban baik dengan tingkat persentase sebesar 83,68%, serta untuk Minat Baca (Y) Masyarakat pada Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang berada pada kategori cukup baik dengan tingkat persentase sebesar 74,04%. Hasil perhitungan hipotesis menunjukkan nilai koefisien korelasi *Kendall's tau-b* adalah sebesar $0,422 > 0,1654$ (nilai r tabel) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kedua variabel dengan derajat hubungan sedang serta arah hubungan yang searah/positif. Kemudian dari hasil perhitungan koefisien determinasi didapatkan hasil sebesar 0,329 (32,9%) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi minat baca masyarakat pada Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang sebesar 32,9% sedangkan 67,1% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Minat Baca, Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang

ABSTRACT

Wery Charles, NIM: 2010841007, The Influence of Service Quality on Community Reading Interest in the Regional Library of Padang Panjang City, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2024, Supervised by: Dr. Desna Aromatica, S.AP, M.AP and Nila Wahyuni, S.AP., M.AP. This thesis consists of: 176 pages, with references to 10 theory books and 11 method books, 15 articles/journals, 2 official websites, 2 statutory regulations and 2 official documents.

The Regional Library of Padang Panjang is one of the libraries known for its good quality of service. This was evidenced in 2023 when the Regional Library of Padang Panjang ranked among the top three districts/cities with the highest Community Literacy Development Index (IPLM) in West Sumatra Province, with a total score of 88.22. However, people's interest in reading at the Padang Panjang City Regional Library is still low. This can be seen from the reading hobby level (TGM) value which is only 67.81, which is below the average TGM value in West Sumatra Province, namely 68.46.

The method used in this research is a quantitative descriptive method with data collection techniques using questionnaires and documentation. To obtain a valid and reliable questionnaire as a measuring tool, a validity test was carried out using correlation Bivariate Pearson as well as reliability testing using the method Cronbach's Alpha. The data analysis technique in this research is to use descriptive statistics by looking at the respondents' achievement level values. Apart from that, Inferential Statistics is also used using the Correlation test Kendall's tau-b and Coefficient of Determination test.

Based on the results of this research with a total of 100 respondents, the results obtained were that based on descriptive statistical analysis the value of Respondent Achievement Level (TCR) on Service Quality (X) of the Regional Library of Padang Panjang City was in the good answer category with a percentage level of 83.68%. and the public's interest in reading at the Padang Panjang City Regional Library is in the quite good category with a percentage level of 74.04%. The results of the hypothesis calculation show the correlation coefficient value Kendall's tau-b is $0.422 > 0.1654$ (table r value) which shows that there is an influence between the two variables with a moderate degree of relationship and the direction of the relationship is in the same direction/positive. Then, from the results of calculating the coefficient of determination, the result was 0.329 (32.9%), which shows that service quality influences people's reading interest in the Padang Panjang City Regional Library by 32.9%, while the other 67.1% is influenced by other variables that are not found in this research.

Keywords: Quality of Service, Interest in Reading, Regional Library of Padang Panjang City