

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA
DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP PROVINSI
KALIMANTAN TENGAH**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA
DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP PROVINSI
KALIMANTAN TENGAH**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana pada Program Studi
Administrasi Negara

Oleh:

FATUR RAHMAN
17.11.018218



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2021**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA
DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP PROVINSI
KALIMANTAN TENGAH

SKRIPSI

Oleh:

FATUR RAHMAN
17.11.018218

Telah dipertahankan di depan Penguji
Pada Tanggal
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Pembimbing,


Milka, S.Sos.,M.A.P

Palangka Raya, Juli 2021
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan,


Irwani, S.Sos.,M.A.P

IDENTITAS TIM PENGUJI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA
DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP PROVINSI
KALIMANTAN TENGAH**

Dies:

FATUR RAHMAN
17.11.018218

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Pada Tanggal 2 Juli 2021
Dan telah ditanda dengan baik

Ketua Tim Penguji

Mita Sari, S.Sos., M.A.P

Anggota Tim Penguji

1. Shanty, M.A.P

2. Milka, S.Sos., M.A.P

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disustu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustakanya.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dikemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palangkaraya, 3 Juli 2021



FATUR RAHMAN
NIM. 17.11.018218

Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

HALAMAN PERSEMBAHAN

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang dengan ini saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Meski sering gagal dan salah dalam hal pengerjaannya semua dengan niat dan ketekunan saya akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini.

Sudah tidak terhitung berapa titik keringat peluh yang mengucur dibadan, waktu, biaya yang keluar, tenaga yang terpakai dan pikiran yang terkuras dalam hal pengerjaan skripsi ini. Namun saya sangat bahagia dan bangga akhirnya pengorbanan saya selama ini tidak sia – sia.

Untuk yang pertama karya sederhana ini saya persembahkan kepada orang tua saya Bapak Husni Thamrin yang selalu memberikan doa restu, semangat, dan dukungan penuh selama saya menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih saya ucapkan kepada orang tua saya.

Dan kepada Haris Winaldi yang selalu mendukung, membantu dan menemani saya selama penyusunan skripsi ini hingga akhirnya saya bisa menyelesaikan tugas akhir saya.

Serta saya ucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada Dosen Pembimbing Skripsi Ibu Milka, S.Sos.,M.AP atas kesabaran, bimbingan, dan kebijaksanaan beliau dalam membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Saya ucapkan terimakasih juga kepada Almamater Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangka Raya beserta seluruh Civitas Akademika.

Wassalamualaikum Wr.Wb

RIWAYAT HIDUP

Data Diri

Nama : Fatur Rahman
Tempat/Tanggal Lahir : Palangka Raya, 19 April 1999
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Alamat : Jl. Bangas Permai 6 Blok F no 32
Nomor Telepon : 0831-4246-5557
Riwayat Pendidikan : - SDN 9 Menteng Palangka Raya
- SMP Muhammadiyah Palangka Raya
- SMA Muhammadiyah 1 Palangka Raya



UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, saya bersyukur kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa atas karunianya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP PROVINSI KALIMANTAN TENGAH”** dengan baik.

Penulisan skripsi ini merupakan karya ilmiah yang dihasilkan atas dukungan dan bantuan dari berbagai pihak dalam rangkaian studi program sarjana pada Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.

Sehubung dengan hal tersebut maka dalam kesempatan ini saya haturkan terimakasih dan semoga Allah SWT, tuhan Yang Maha Esa memberikan ganjaran yang setimpal kepada :

- 1) Dr.Sonedi, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangka Raya yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Palangka.
- 2) Irwani, S.Sos.,M.A.P selaku Dekan.
- 3) Mita Sari. S.Sos.,M.A.P selaku Ketua Program Administrasi Negara.
- 4) Srie Rosmilawati, M.I.Kom selaku Pembimbing Utama.
- 5) Semua para Dosen Penguji Skripsi.
- 6) Pihak – pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Sebagai makhluk sosial yang lemah saya tiada artinya tanpa bantuan orang lain, oleh karenanya sekali lagi saya haturkan terimakasih, semoga Allah SWT membalas dengan limpahan Rahmad dan Hidayahnya bagi kita semua Amin

Palangka Raya, 3 Juli 2021

Penulis,

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb,

Puji syukur kehadirat Allah S.W.T atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul :

“ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP PROVINSI KALIMANTAN TENGAH “. Karena itu penulis harapkan agar kiranya skripsi ini dapat menjadi suatu hal yang positif dan dapat menyalurkan semangat dan meningkatkan Kualitas pelayanan dan Kinerja karyawan di Dinas perpustakaan dan arsip provinsi Kalimantan tengah.

Dalam proses penelitian ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari semua pihak sehingga memudahkan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Sonedi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangka Raya
2. Ibu Mita Sari S,sos M.AP selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.
3. Ibu Milka S,sos M.AP selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan pikirannya untuk membantu menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh bapak dan ibu dosen serta staf Akademik FISIP UMP yang telah begitu berjasa selama penulis menempuh perkuliahan.
5. Bapak Luqman Alhakim, SP.,M.Si selaku Plt. kepala di Dinas di Dinas perpustakaan dan arsip provinsi Kalimantan tengah telah memberikan ijin dan informasi berharga dalam penelitian ini.
6. Seluruh karyawan Dinas perpustakaan dan arsip provinsi Kalimantan tengah yang telah memberikan bantuan dalam proses penyelesaian penelitian ini.

7. Haris Winaldi sebagai motivasi dan yang memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini yang tanpa lelah selalu berusaha membantu dalam suka maupun duka dalam penyelesaian skripsi ini.

Dengan keterbatasan yang dimiliki serta terus berkembangnya ilmu pengetahuan maka apabila dalam penulisan ini masih banyak kekurangan dan belum sempurna, kritik dan saran sangat diharapkan untuk lebih sempurnanya skripsi ini, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkompeten khususnya bagi pengembangan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik .

Amin

Wassalamu'alaikum Wr.Wb,

Palangka Raya, Juli 2021

Penulis



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
<u>DAFTAR TABEL</u>	xv
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	xvi
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN TEORITIS	6
A. Kualitas Pelayanan	6
1. Pengertian kualitas pelayanan	6
2. Dimensi pengukuran kualitas pelayanan	9
B. Kinerja Karyawan	12
1. Pengertian Kinerja	12
2. Kinerja Karyawan	13
3. Penilaian Kinerja	13
4. Tujuan Penilaian Kinerja	14
5. Manfaat Penilaian Kinerja	15
C. Kepuasan pemustaka	15
1. Pengertian kepuasan pemustaka	15
2. Sistem keluhan dan saran	19
3. Survei kepuasan pemustaka	19

	D. Indikator kepuasan pemustaka	20
	E. Profil Dinas.....	21
	F. Kerangka Berpikir	22
	G. Hipotesis Penelitian	23
BAB III	METODE PENELITIAN	24
	A. Jenis penelitian	24
	B. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
	C. Populasi dan Sampel.....	25
	1. Populasi.....	25
	2. Sampel.....	25
	D. Teknik Pengumpulan Data	26
	1. Observasi	26
	2. Dokumentasi.....	26
	3. Kuesioner atau angket	26
	E. Subjek Penelitian	27
	F. Definisi Operasional Variabel	27
	G. Instrumen Penelitian	29
	H. Teknik Analisis Data	32
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
	A. Gambaran Umum	36
	1. VISI.....	36
	2. MISI	36
	B. Struktur Organisasi.....	37
	C. Hasil Penelitian	38
	1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	38
	2. Uji Normalitas	50
	3. Uji Multikolinieritas.....	52
	4. Uji Heterokedastisitas	53
	5. Analisis Data Penelitian	55
	6. analisis Persamaan Regresi Linier Berganda	56
	7. Uji Hipotesis.....	57
	D. Hasil Uji Koefesien Determinasi	61
	E. Pengujian hipotesis.....	62
	1. Uji Hipotesis 1	62
	2. Uji Hipotesis 2	63
	3. Hipotesis 3.....	64

F. Pembahasan.....	64
1. Hipotesis 1.....	64
2. Hipotesis 2.....	65
3. Hipotesis 3.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN	72



DAFTAR TABEL

NO	TEKS	HAL
Tabel 2.1	Kisi-kisi Instrumen Kualitas, Kinerja dan Kepuasan	29
Tabel 2.2	Bobot Kriteria Jawaban Skala Likert	32
Tabel 2.3	Tabel penafsiran data	33
Tabel 4.1	Hasil tabulasi jawaban responden pada pernyataan x1	39
Tabel 4.2	Hasil Tabulasi Jawaban Responden Pada Pernyataan X2	42
Tabel 4.3	Hasil Tabulasi Jawaban Responden Pada Pernyataan Y	46
Tabel 4.4	Coefficients	53
Tabel 4.5	Statistic	55
Tabel 4.6	Hasil Uji Regresi linier berganda	56
Tabel 4.7	Hasil Uji t	59
Tabel 4.8	Hasil Uji f	61
Tabel 4.9	Hasil Uji Koefesien Determinasi	62



DAFTAR GAMBAR

NO	TEKS	HAL
Gambar 4.1	Hasil Jumlah Frekuensi Variabel X1 dalam diagram	41
Gambar 4.2	Hasil Jumlah Frekuensi Variabel X2 dalam diagram	45
Gambar 4.3	Hasil Jumlah Frekuensi Variabel Y dalam diagram	50
Gambar 4.4	Histogram.....	51
Gambar 4.5	Hasil Uji Normalitas.....	52
Gambar 4.6	Scatterplot.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

NO	TEKS	HAL
Lampiran 1	Kuisisioner	72
Lampiran 2	Rekap hasil Kualitas	76
Lampiran 3	Tabel Nilai T	79
Lampiran 4	Dokumentasi	83



DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Fariz. (2013). Partisipasi Masyarakat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik : Studi Kasus Implementasi Program Audit Sosial di LOD DIY. Yogyakarta : UNY
- Sudjana, Nana. 2004. Dasar-dasar Proses Belajar Mengajar. Bandung : Sinar Baru Algensido Offset.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). Manajemen Penelitian. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Djati, S Pantja. (2005). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan. Jurnal Online, diakses 29 Maret 2013
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Ibnu. (12 Februari 2008). Kepuasan Pelanggan. (<http://ibnudblog.blogspot.com>, diakses 29 Maret 2013)
- Moenir. (2006). Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara
- Supranto. (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Rineka Cipta
- Hasibuan, M.SP. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar-dasar Kunci Keberhasilan. Jakarta : Djamberta
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT.Remaja Rosadakarya
- Wibisono, Dermawan. (2006). Manajemen Kinerja. Jakarta : Erlangga Refika Aditama
- Wibowo. (2007). Manajemen Kinerja. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Wibowo. 2013. Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers
- Sedarmayanti. 2001. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Jakarta: Mandar Maju.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif. dan *Research and Development*. Bandung : CV Alfabeta.

- Sugiyono, 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA, cv
- Siagian, Sondang. P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. PT Rineka Cipta. Jakarta
- Hadi, Sutrisno (2004) *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hair, Joseph F.Jr. dan Rolph Anderson (1998) *Multivariate Data Analysis 5th*. Edition, Prentice Hall International, Inc
- Hoy, Wayne K. & Miksel, Cecil G (2001), *Education Administraion: Theory, Research, and Practice (6th ed, international edition)*, Singapore : McGraw-Hill Co
- Nazir, Moh. 2009. *Metode Penelitian* . Bogor : Ghalia Indonesia.
- Priyatno, Duwi. 2012. *Belajar Cepat Olah Data Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta : C.V ANDI OFFSET.

