



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN
UMUM KABUPATEN BOYOLALI**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program S1
Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Diponegoro**

Penyusun

Nama : Naning Choiri Nisa Rachma

NIM : 14020116120013

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2020



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email : fisip@undip.ac.id

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Naning Choiri Nisa Rachma
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020116120013
3. Tempat / Tanggal Lahir : Boyolali / 3 September 1998
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Dampit RT 03/04, Sudimoro, Kec. Teras, Kab. Boyolali

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

Analisis Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab.

Semarang, 6 Mei 2020

Pembuat Pernyataan;

Naning Choiri Nisa Rachma

NIM. 14020116120013



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email : fisip@undip.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Umum
Kabupaten Boyolali
Nama Penyusun : Naning Choiri Nisa Rachma
NIM : 14020116120013
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, Mei 2020

Wakil Dekan I

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin
NIP. 1969082219940311003



Dr. Hardi Warsono, MTP
NIP. 19640827.199001.1.001

Dosen Pembimbing :

1. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT

(.....)

Dosen Penguji Skripsi :

1. Dr. Budi Puspo P, M.Hum

(.....)

2. Drs. Ari Subowo, MA

(.....)

3. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT

(.....)

MOTTO

“Setiap orang sudah mempunyai jalannya masing-masing, tugas kita ialah berusaha, berdoa, dan semangat.”

“Bahagikanlah saudaramu, maka akan dilimpahkan pula kebahagiaan kepada engkau.”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi yang saya tulis dengan penuh semangat dan perjuangan ini, saya
persembahkan untuk :

*Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Sulasno dan Ibu Sri Wardhani
Purwaningsih yang menjadi sumber semangat dan doa terkuat dalam hidup saya,
dan untuk Eyang saya tercinta yang sudah berada di surga Allah SWT.*

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN UMUM

KABUPATEN BOYOLALI

Naning Choiri Nisa Rachma, Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT

ABSTRAK

Istilah *administration for public* mengandung arti bahwa pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik mempunyai tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan keinginan masyarakat. Pemerintah Daerah Kabupaten Boyolali menyelenggarakan berbagai pelayanan, salah satunya, yaitu Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali yang bergerak di bidang pelayanan jasa informasi. Perpustakaan umum sebagai salah satu pelayanan jasa informasi yang disediakan dan dapat dinikmati untuk seluruh lapisan masyarakat, dengan adanya perpustakaan umum dapat menjembatani antara mahalanya harga buku dan kebutuhan informasi masyarakat yang terus meningkat. Peran perpustakaan umum dalam meningkatkan pengetahuan pengunjung akan tercapai apabila perpustakaan dapat memberikan pelayanan yang baik serta berkualitas kepada pengunjung perpustakaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan yang ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali dan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali. Penelitian ini menggunakan teori Zeithaml dan Satoh *et al* yang terdiri dari dimensi *Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance, Empathy*, dan *Collection and Access*, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menggunakan teori dari Moenir dan Thoha yang terdiri dari faktor sarana pelayanan dan faktor sistem, GAP Model, dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali dengan menggunakan teknik sampling *incidental* sebanyak 92 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali memiliki rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,76 dan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,62 berarti pelayanan dapat dikatakan baik.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Perpustakaan

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN THE PUBLIC LIBRARY OF BOYOLALI

Naning Choiri Nisa Rachma, Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT

ABSTRACT

The term administration for public implies that the government as the organizer of public services has the duty to provide public services in accordance with public's needs. The Regional Government of Boyolali has organized various types of public services, one of them being the Public Library of Boyolali which is actively providing information services. Public library as one of the provider of information services that is accessible for all community members, can be the link between the high price of books and the increasing needs for information inside the community. The role of public libraries in increasing visitors' knowledge will be achieved if the library capable of providing a good quality service to its visitors. The purpose of this study is to analyze the services quality in the Public Library of Boyolali and also the factors influencing service quality at the Public Library of Boyolali. This study uses the theories of Zeithaml and Satoh et al consisting of Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Collection and Access, factors that influence the service quality use theories from Moenir and Thoha consisting of service facility and system factors, GAP Model, and Importance Performance Analysis (IPA). This study is a quantitative research with descriptive method. The study population was the whole visitors of the Public Library of Boyolali and using incidental sampling techniques with 92 respondents. The results showed that the overall service in the Public Library of Boyolali has an average level of performance on 2.76 and an average level of importance on 3.62 means that the service is considered to be good.

Key Words : Library, Quality, Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT yang selalu memberikan kasih sayang, rahmat, dan pertolongan kepada seluruh hamba-Nya. Berkat pertolongan dan kuasa Allah SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali”. Terima kasih kepada Allah SWT, Ibu dan Bapak tercinta, serta seluruh keluarga yang telah memberikan semangat, doa, serta mencurahkan kasih sayang dalam setiap langkah kehidupan penulis. Penulis menyadari akan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis dalam menyusun skripsi ini. Namun keterbatasan tersebut dapat dibantu oleh berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan berupa tenaga dan pikiran. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kasih sayang dan pertolongan sehingga penulis dapat sampai pada titik ini.
2. Ibu Dr. A,P Tri Yuniningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik.
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Sekretaris Departemen Administrasi Publik.
4. Bapak Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan penuh perhatian dan kesabaran.

5. Bapak Drs. Ari Subowo, MA selaku Dosen Wali yang telah memberikan perhatian dan memberikan pengarahan selama menjadi anak wali.
6. Dr. Budi Puspo P, M.Hum selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Boyolali yang telah menyambut baik dan memberikan ijin penelitian kepada penulis.
8. Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali yang telah membantu penulis dalam penyediaan data dan memberikan ijin penelitian.
9. Kedua orang tua saya tercinta, terima kasih atas seluruh kasih sayang, motivasi, serta doa yang selalu dipanjatkan setiap saat kepada penulis.
10. Adika Setia Rama, terima kasih telah memberikan semangat, kebahagiaan dan sabar dalam mendengarkan berbagai cerita dari penulis.
11. Sahabat penulis (Lala, Lulu, Melly, dan Auretha), terima kasih telah menjadi sahabat yang sangat baik.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Kegunaan Penelitian.....	11
1.5. Kerangka Teori.....	12
1.5.1. Penelitian Terdahulu	12
1.5.2. Administrasi Publik	21
1.5.3. Paradigma Administrasi Publik.....	22
1.5.4. Manajemen Publik.....	25
1.5.5. Pelayanan Publik	26
1.5.6. Kualitas Pelayanan Publik	27
1.5.7. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	31
1.5.8. GAP Model	34
1.5.9. Kerangka Teoritis	37
1.5.10. Definisi Konsep	39
1.5.11. Definisi Operasional	40
1.6. Metode Penelitian.....	42
1.6.1. Tipe Penelitian.....	43
1.6.2. Populasi dan Sampel.....	43

1.6.3. Sumber Data.....	45
1.6.4. Skala Pengukuran	45
1.6.5. Lokasi Penelitian	47
1.6.6. Teknik Pengumpulan Data.....	48
1.6.7. Instrumen Penelitian	48
1.6.8. Teknik Analisis Data	49
1.6.9. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	51
BAB II GAMBARAN UMUM.....	55
2.1. Dasar Hukum Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali	55
2.2. Visi ,Misi, Motto Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali	55
2.3. Struktur Organisasi Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali	56
2.4. Data Pegawai Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali.....	57
2.5. Prasarana Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali	58
2.6. Jadwal Pelayanan Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali	59
BAB III HASIL PEMBAHASAN.....	60
3.1. Identifikasi Responden	60
3.2. Deskripsi dan Analisis Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali.....	67
3.2.1. Dimensi <i>Tangible</i> (Ketampakan Fisik).....	69
3.2.2. Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	74
3.2.3. Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	78
3.2.4. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	82
3.2.5. Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	86
3.2.6. Dimensi <i>Collection and Access</i> (Koleksi dan Akses).....	91
3.3. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali	100
3.3.1. Faktor Sarana Pelayanan.....	101
3.3.2. Faktor Sistem.....	104
BAB IV PENUTUP	109
4.1. Kesimpulan	109
4.1.1. Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali ...	109
4.1.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali	110

4.2. Saran 110

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jadwal Pelayanan Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali	5
Tabel 1. 2 Jumlah Tenaga Kerja di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali	5
Tabel 1. 3 Jumlah Buku di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali Bulan Januari-Agustus 2019	7
Tabel 1. 4 Jumlah Pengunjung Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali Bulan Juni-Agustus 2019	8
Tabel 1. 5 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 1. 6 Jumlah Pengunjung Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali Bulan Juni-Agustus 2019	44
Tabel 1. 7 Skor Skala Likert.....	46
Tabel 1. 8 Interval Tingkat Kualitas Pelayanan	47
Tabel 2. 1 Data Pegawai Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali.....	57
Tabel 2. 2 Prasarana Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali	58
Tabel 2. 3 Jadwal Pelayanan Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali	59
Tabel 3. 1 Jenis Kelamin	60
Tabel 3. 2 Pekerjaan.....	61
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Kinerja	62
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kepentingan/Harapan	63
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	65
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan/Harapan.....	66
Tabel 3. 7 Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan Dimensi <i>Tangible</i> di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali.....	68
Tabel 3. 8 Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan Dimensi <i>Reliability</i> di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali	73
Tabel 3. 9 Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan Dimensi <i>Responsiveness</i> di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali	79
Tabel 3. 10 Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan Dimensi <i>Assurance</i> di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali	82
Tabel 3. 11 Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan Dimensi <i>Empathy</i> di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali.....	85
Tabel 3. 12 Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan Dimensi <i>Collection and Access</i> di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali	90
Tabel 3. 13 Kategorisasi Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali	96
Tabel 3. 14 Faktor Sarana Pelayanan.....	101
Tabel 3. 15 Faktor Sistem	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Konseptual Model Kualitas Pelayanan	34
Gambar 1. 2 Kerangka Berpikir	37
Gambar 1. 3 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	53
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali	56
Gambar 3. 1 Diagram Kartesius Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan di Perpustakaan Umum Kabupaten Boyolali	95