

ABSTRAK

WIDYA SARI, 2022502. Judul. **“KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN BALANGAN”**. Dibimbing oleh Ibu **Ratna Sari, S.Sos, MA** Sebagai Pembimbing I dan Ibu **Anita Rahmayanti, S.Sos, M.A** Sebagai Pembimbing II.

Pelayanan perpustakaan merupakan bagian penting dari pelayanan publik yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan informasi dan meningkatkan budaya literasi masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna. Namun, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan masih menghadapi sejumlah permasalahan, antara lain pengelolaan koleksi yang belum optimal sistem pencarian koleksi yang terbatas, rendahnya profesionalisme dan responsivitas pustakawan, serta pelayanan perpustakaan keliling yang belum berjalan secara maksimal, sehingga menimbulkan kesenjangan antara harapan pengguna dan pelayanan yang dirasakan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe asosiatif. Data dikumpulkan melalui angket, observasi, dan dokumentasi terhadap 80 responden yang dipilih dari populasi sebanyak 390 orang menggunakan rumus Slovin. Analisis data dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis (uji-t), uji koefisien determinasi, serta analisis regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil analisis peneliti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan, dapat dibuktikan dari hasil uji Hipotesis dan Uji Regresi Linier Sederhana yang diperoleh adalah $Y = 6,728 + 0,346X$. yang berarti setiap satu kenaikan dari kualitas pelayanan maka berpengaruh sebesar 6,728 kepada kepuasan pengguna sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Hasil uji-t menunjukkan nilai thitung sebesar 3,868 lebih besar dari ttabel sebesar 1,665 dengan nilai probabilitas 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti hipotesis dalam penelitian ini telah terbukti dan dapat diterima atau H_a diterima dan H_o ditolak. Berdasarkan hasil uji normalitas terdapat nilai signifikan sebesar $0,200 > 0,05$ jadi berdistribusi normal. Berdasarkan uji heteroskedastisitas terdapat tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Berdasarkan uji linieritas terdapat hubungan antara variabel X dan Variabel Y. Terdapat pengaruh positif signifikan hal ini dibuktikan dari 80 responden dihasilkan nilai 0,738 sehingga dapat dihasilkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 54,5% dibulatkan menjadi 55% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengguna, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, terutama pada aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, disarankan agar Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan terus melakukan perbaikan dan pengembangan pelayanan secara berkelanjutan guna memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara optimal.

ABSTRACT

WIDYA SARI, 2022502. Title. **“SERVICE QUALITY TOWARDS USER SATISFACTION OF THE LIBRARY AND ARCHIVES SERVICE OF BALANGAN DISTRICT”**. Supervised by Mrs. Ratna Sari, S.Sos, MA as Supervised I and Mrs. Anita Rahmayanti, S.Sos, MA as Supervisor II.

Library services are an essential part of public services that function to meet information needs and to enhance the community's literacy culture. Good service quality has a direct impact on user satisfaction. However, the Office of Library and Archives of Balangan Regency still faces several challenges, including suboptimal collection management, limited collection search systems, low professionalism and responsiveness of librarians, and mobile library services that have not been optimally implemented, resulting in a gap between users' expectations and the services provided.

This study aims to determine the effect and the magnitude of the effect of service quality on user satisfaction at the Office of Library and Archives of Balangan Regency. The study employed a quantitative approach with an associative research design. Data were collected through questionnaires, observation, and documentation from 80 respondents selected from a population of 390 individuals using the Slovin formula. Data analysis was conducted using validity and reliability tests, classical assumption tests, hypothesis testing (t-test), coefficient of determination analysis, and simple linear regression analysis.

Based on the results of the analysis, the study shows that service quality has a positive and significant effect on user satisfaction at the Office of Library and Archives of Balangan Regency. This is evidenced by the results of the hypothesis test and simple linear regression analysis, which produced the regression equation $Y = 6.728 + 0.346X$. This indicates that for every one-unit increase in service quality, user satisfaction increases by 6.728 units, leading to the conclusion that there is an effect of variable X on variable Y. The t-test results show that the calculated t-value of 3.868 is greater than the t-table value of 1.665, with a probability value of 0.000, which is less than 0.05, indicating that the hypothesis in this study is proven and accepted (H_a accepted and H_0 rejected). The normality test results show a significance value of $0.200 > 0.05$, indicating that the data are normally distributed. The heteroscedasticity test indicates that there are no symptoms of heteroscedasticity, while the linearity test shows a linear relationship between variables X and Y. The significant positive effect is further supported by a correlation value of 0.738 obtained from 80 respondents, resulting in a coefficient of determination (R^2) of 54,5%, rounded to 55%. This indicates that service quality contributes to user satisfaction, while the remaining percentage is influenced by other factors outside this study.

Based on the research findings, it can be concluded that improving service quality particularly in terms of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible aspects is essential to enhance user satisfaction. Therefore, it is recommended that the Office of Library and Archives of Balangan Regency continuously improve and develop its services in a sustainable manner in order to optimally meet users' needs and expectations.