

## A B S T R A K

### KUALITAS PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN DAIRI

**N a m a** : Kurnia Sukarya Dinata Sihotang  
**N P M** : 151801062  
**Program Studi** : Magister Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Warjio, MA  
**Pembimbing II** : Drs. Usman Tarigan, MS

Penelitian ini dilatarbelakangi proses Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi dalam mewujudkan Peningkatan SDM Melalui Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan, dimana fokus utamanya adalah peningkatan kualitas. Oleh karena itu semua pelayanan yang diberikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi harus menekankan kepada peningkatan kualitas Perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna perpustakaan terhadap kualitas pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi dengan indikator kepuasan pengguna perpustakaan terhadap 14 unsur pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna perpustakaan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 150 orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner, sedangkan data dianalisis dalam bentuk persentase jumlah skor serta Angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil penelitian terhadap kepuasan 14 unsur pelayanan menunjukkan bahwa terdapat 3 unsur pelayanan yang menimbulkan ketidakpuasan pengguna perpustakaan yaitu kedisiplinan petugas pelayanan, kenyamanan di lingkungan perpustakaan, pelaksanaan jadwal waktu pelayanan. Sedangkan unsur yang menimbulkan kepuasan paling tinggi adalah unsur kejelasan dan kepastian petugas. Sedangkan Angka Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi adalah 71,775. Sesuai dengan KEP/25/M.PAN/2/2004, kualitas pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan berada pada tingkat “B”. Dengan demikian kinerja pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi termasuk dalam kategori Baik.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna Perpustakaan

## **A B S T R A C T**

### **QUALITY OF SERVICE OF LIBRARY OF LIBRARY AND DESCRIPTION OF DAIRI REGENCY**

**N a m e** : Kurnia Sukarya Dinata Sihotang  
**N P M** : 151801062  
**Study Program** : Master of Public Administration  
**Supervisor I** : Dr. Warjio, MA  
**Supervisor II** : Drs. Usman Tarigan, MS

*The research is based on an achievement process of Dinas Perpustakaan dan Kearsipan in Dairi Regency to achieve the improvement of Human Resource by library and arcipant service, where is the focus on the quality improvement so that all of the service was giving by Dinas Perpustakaan dan Kearsipan in Dairi Regency must be focus to improving of library's quality. The aim of the present research is to find out how the perception of library user toward the service quality of Dinas Perpustakaan dan Kearsipan in Dairi Regency based on an indicator of library user satisfaction towards 14 service elements to gain its objectives. The research belongs to a quantitative analytical method and employs a survey method. The population of the research is library user being members of Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan of Dairi Regency. The samples which reach 150 people were taken by applying accidental sampling. The data were collected using questionnaire and were analyzed in a form of total score percentage and of Public Satisfaction Index Rate. The results of the research toward the satisfaction of 17 service elements show that there are 3 service elements causing the library users unsatisfaction, namely, the dicipline of the staff, the comfortable in library's area and the scedule of service. Elements causing the highest satisfaction is the clarity and certainty of staff. Public Satisfaction Index Rate towards the Service Quality of Dinas Perpustakaan dan Kearsipan in Dairi Regency is 71,775. According to KEP/25/M.PAN/2/2004, Service Quality of Dinas Perpustakaan dan Kearsipan in Dairi Regency is in a range of 62,51 – 81,25, so the service quality is in the "B" level. Thus, the service in Dinas Perpustakaan dan Kearsipan in Dairi Regency is in a good category.*

**Keywords** : Service Quality, Library Users Satisfaction