

**EVALUASI PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP  
KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI  
SUMATERA SELATAN**

**TUGAS AKHIR**

**Tugas Akhir Ini Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya**

**Di Universitas Bina Darma**

**BELLA ALIA SHAGINA**

**161540029**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**2019**

**HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**EVALUASI PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP  
KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI  
SUMATERA SELATAN**

**BELLA ALIA SHAGINA**

**161540029**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli  
Madya pada Program Studi Administrasi Bisnis**

**Disetujui,**

**Palembang, September 2019  
Fakultas Vokasi  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Universitas Bina Darma Palembang**

**Dosen Pembimbing**



**(M. Amirudin Syarif, S.SI, M.M)**

**Dekan**



**(Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D.)**

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir ini berjudul "EVALUASI PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada Hari Senin tanggal 29 Juli 2019 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

### Komisi Penguji

1. M. Amirudin Syarif, S.SI, M.M Ketua



(.....)

2. Irwan Septayudha, S.E., M.Si

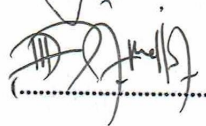
Anggota Penguji I



(.....)

3. Dr. Dina Melita, S.E., M.Ec

Anggota Penguji II



(.....)

Palembang, September 2019

Program Studi Administrasi  
Bisnis

Fakultas Vokasi  
Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi

Administrasi Bisnis

Universitas Bina  
Darma  
Fakultas Vokasi



(Fitriasuri, S.E., Ak., M.M)

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bella Alia Shagina

Nim : 161540029

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Tugas Akhir/Skripsi/Tesis) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan Gelar Akademik Baik (Ahli Madya/Sarjana/Magister) di Universitas Bina Darma atau di Perguruan Tinggi Lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukannya ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia Tugas Akhir/Skripsi/Tesis), yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiat checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara langsung.
5. Surat Pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Palembang, September 2019

Penulis.



Bella Alia Shagina

NIM : 161540029

## **ABSTRAK**

Tujuan dari hasil laporan akhir ini adalah mengevaluasi kualitas pelayanan pada kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Di Jalan Demang Lebar Daun No. 47, Lorok Pakjo, Kec. Ilir Barat. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner dan studi kepustakaan. Data yang dikumpulkan berdasarkan dari pernyataan yang telah dibagikan pada 50 responden menggunakan metode Kuantitatif Deskriptif. Penulis menyarankan bahwa perpustakaan sebaiknya bergantung pada ketanggapan untuk memberikan kepercayaan para pengunjung kepada mereka. Selanjutnya, perpustakaan sebaiknya memberikan pelatihan pada pustakawan untuk meningkatkan kepuasannya terhadap pemustaka.

Kata Kunci: Evaluasi Pelayanan Aparatur Sipil Negara Terhadap Kepuasan Pemustaka.

## **ABSTRACT**

The purpose of the results of this final report is to evaluate the quality of service to the satisfaction of visitors in the Library of South Sumatra Province. On Jalan Demang Lebar Daun No. 47, Lorok Pakjo, Kec. Ilir Barat. I, Palembang City, South Sumatra. Data collection used was questionnaire and literature study. Data collected is based on statements that have been distributed to 50 respondents using descriptive quantitative methods. The author suggests that libraries should depend on responsiveness to give visitors the confidence of them. Furthermore, the library should provide training to librarians to increase their satisfaction with the visitors

**Keywords** : Evaluation Of State Civil Apparatus Services Against User Satisfaction.

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Motto :**

- \* Berjuanglah Karena Tidak ada Yang Tidak Mungkin Selagi Kamu Masih Mampu Untuk Berusaha “Never Give Up”**
- \* Dan Janganlah Kamu berputus asa dari Rahmat Allah Swt Sesungguhnya tiada berputus asa dari Rahmat Allah Swt melainkan Orang-orang yang Kufur terhadap Karunia Allah (Q.S Yusuf : 82)**

**Kupersembahkan Kepada :**

- \* Ayahanda Hampri M dan Ibunda Nurapida tercinta yang selalu ku banggakan dan senantiasa tiada henti mendo’akan, mendukung, dan mengharapkan kesuksesan dan keberhasilanku.**
- \* Keluarga Besar Rizal dan Betta, Hulupi dan Anita yang telah memberikan motivasi dan mendo’akan saya dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.**
- \* Kepada Yudhi Azhari yang telah memberikan support dan membantu saya dalam menjalankan Skripsi/Tugas Akhir ini.**
- \* Dosen Pembimbing M. Amirudin Syarif, S.SI, M.M. yang selalu memberikan arahan dan bimbingan dalam menyusun Karya tulis ini.**
- \* Seluruh Dosen dan Staf Pengajar yang telah memberikan Ilmu serta motivasi selama ini.**
- \* Seluruh teman-teman seperjuangan pendidikan Administrasi Bisnis 2016 yang saya banggakan.**

## RIWAYAT HIDUP

**Nama** : Bella Alia Shagina  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Tempat/Tanggal Lahir** : Palembang, 29 Sep 1998  
**Agama** : Islam  
**Status** : Belum Menikah  
**Alamat Rumah** : Jalan Surya Sakti Rt 33 Rw 11 Kec, Kebun Bunga Kel,  
Sukarami Palembang.  
**No Telepon/Hp** : 0895-3508-02174  
**Alamat Email** : bellaaliashagina@gmail.com

### Pendidikan Formal

**TK** (2003-2004) : TK Mekarsari Palembang  
**Sekolah Dasar** (2004-2010) : SD Negeri 151 Palembang  
**SMP** (2010-2013) : SMP Negeri 40 Palembang  
**SMA** (2013-2016) : SMA Muhammadiyah 6 Palembang  
**Perguruan Tinggi** (2016-2019) : D3 Program Studi Administrasi Bisnis Di  
Universitas Bina Darma Palembang.

### Pendidikan Non Formal

- Seminar Career Coaching Training di Universitas BinaDarma Palembang  
(2019)
- Seminar Anti Hoax di Universitas Sumpah Pemuda Palembang (2019)
- Peserta Table Manner Training di SintesaPinansula Hotel,Palembang(2017)



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr. Wb

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Aparatur Sipil Negara Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan”

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis telah banyak menerima saran dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu penulis sehingga terselesaikan Tugas Akhir ini khususnya kepada :

1. Dr. Sunda Ariana M.Pd. MM selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Administrasi Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.
3. Fitriasuri, S.E., Ak., M.M. Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.
4. M. Amirudin Syarif S.SI., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan dan petunjuk dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Dosen beserta Semua Staf Universitas Bina Darma Palembang terimakasih atas bantuannya selama ini.

6. Pimpinan beserta pegawai perpustakaan, yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian.
7. Orang Tua, Kakak dan adik-adikku, tercinta yang selama ini selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungannya.
8. Seluruh Teman dan Sahabat-sahabatku yang selalu menemani dari awal memasuki perkuliahan semester satu sampai saat ini memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun material yang tak ternilai harganya.

Palembang, September 2019

Penulis,

Bella Alia Shagina

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6

1.5.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.5.2 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
1.7 Metodeologi Penelitian.....	7
1.7.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	7
1.7.2 Teknik Pengumpulan Data.....	7

## **BAB II GAMBARAN UMUM**

2.1 Sejarah Singkat.....	10
2.2 Visi dan Misi.....	11
2.3 Fungsi Perpustakaan.....	12
2.4 Struktur Organisasi.....	13
2.5 Tugas dan Fungsi.....	14
2.6 Lokasi Perpustakaan.....	26

## **BAB III PEMBAHASAN**

3.1 Pengertian Pelayanan.....	27
3.1.1 Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik.....	28
3.1.2 Jenis-Jenis Pelayanan.....	29
3.1.3 Dasar-Dasar Pelayanan yang Baik.....	36
3.1.4 Sistem-Sistem Pelayanan Perpustakaan.....	37
3.2 Kepuasan Pemustaka.....	41
3.2.1 Pengertian Kepuasan.....	41
3.2.2 Pengertian Pemustaka.....	42
3.2.3 Jenis-Jenis Pemustaka.....	43

3.2.4 Karakter Pemustaka.....	44
3.2.5 Kebutuhan Pemustaka.....	46
3.2.6 Kepuasan Pemustaka.....	48
3.3 Pengertian Pustakawan.....	49
3.4 Peran Pustakawan dalam Pelayanan Pemustaka.....	51
3.5 Koleksi.....	53
3.6 Karakteristik Responden.....	58
3.6.1 Jenis Kelamin.....	58
3.6.2 Pendidikan Terakhir.....	59
3.6.3 Pekerjaan.....	60
3.6.4 Pernyataan 1.....	62
3.6.5 Pernyataan 2.....	63
3.6.6 Pernyataan 3.....	64
3.6.7 Pernyataan 4.....	65
3.6.8 Pernyataan 5.....	66
3.6.9 Pernyataan 6.....	67
3.6.10 Pernyataan 7.....	68
3.6.11 Pernyataan 8.....	69
3.6.12 Pernyataan 9.....	70
3.6.13 Pernyataan 10.....	71
3.6.14 Pernyataan 11.....	72
3.6.15 Pernyataan 12.....	73
3.6.16 Pernyataan 13.....	74

3.6.17 Pernyataan 14.....	75
3.6.18 Pernyataan 15.....	76
3.6.19 Pernyataan 16.....	77
3.6.20 Pernyataan 17.....	78
3.6.21 Pernyataan 18.....	79
3.6.22 Pernyataan 19.....	80
3.6.23 Pernyataan 20.....	81
3.7 Hasil Analisis Variabel.....	82
3.8 Kategori Nilai Puasi.....	83
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
4.1 Kesimpulan.....	84
4.2 Saran.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Latar Belakang.....	3
Tabel 2.4 Struktur Organisasi.....	14
Tabel 3.5 Koleksi.....	54
Tabel 3.6.1 Jenis Kelamin.....	59
Tabel 3.6.2 Pendidika Terakhir.....	60
Tabel 3.6.3 Pekerjaan.....	61
Tabel 3.6.4 Pernyataan 1.....	62
Tabel 3.6.5 Pernyataan 2.....	63
Tabel 3.6.6 Pernyataan 3.....	64
Tabel 3.6.7 Pernyataan 4.....	65
Tabel 3.6.8 Pernyataan 5.....	66
Tabel 3.6.9 Pernyataan 6.....	67
Tabel 3.6.10 Pernyataan 7.....	68
Tabel 3.6.11 Pernyataan 8.....	69
Tabel 3.6.12 Pernyataan 9.....	70
Tabel 3.6.13 Pernyataan 10.....	71
Tabel 3.6.14 Pernyataan 11.....	72
Tabel 3.6.15 Pernyataan 12.....	73
Tabel 3.6.16 Pernyataan 13.....	74
Tabel 3.6.17 Pernyataan 14.....	75
Tabel 3.6.18 Pernyataan 15.....	76

Tabel 3.6.19 Pernyataan 16.....	77
Tabel 3.6.20 Pernyataan 17.....	78
Tabel 3.6.21 Pernyataan 18.....	79
Tabel 3.6.22 Pernyataan 19.....	80
Tabel 3.6.23 Pernyataan 20.....	81
Tabel Nilai Analisis Variabel.....	82



## DAFTAR GAMBAR

<b>GAMBAR</b>	<b>HALAMAN</b>
2.4 Struktur Organisasi.....	13
Gambar 1. Komputer Data Pengunjung.....	86
Gambar 2. Ruang Koleksi 000-400.....	86
Gambar 3. Koleksi Bahan Pustaka.....	86
Gambar 4. Komputer Peminjaman Koleksi Ruang 500-900.....	87
Gambar 5. Ruang Penitipan Barang.....	87
Gambar 6. Tempat Pengembalian Buku.....	87
Gambar 7 Administrasi Anggota.....	88
Gambar 8 Komputer Pendaftaran Anggota.....	88
Gambar 9 Mesin Cetak Kartu Anggota.....	88

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner / Pernyataan
Lampiran 2	Data Hasil Pengolahan Kuisisioner
Lampiran 3	Output Statistik Tabulasi Variabel
Lampiran 4	Uji Realibilitas