

**“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PEMUSTAKA PADA KANTOR BADAN PERPUSTAKAAN DAN  
KEARSIPAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT”**

**TESIS**

**Diajukan untuk memenuhi syarat mengikuti Sidang Akhir Tesis pada  
Konsentrasi Kebijakan Publik  
Program Magister Ilmu Administrasi  
Universitas Pasundan**

**Oleh :**

**Anwar**

**NPM. 178010025**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PASUNDAN**

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**TESIS**

**“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PEMUSTAKA PADA KANTOR BADAN PERPUSTAKAAN DAN  
KEARSIPAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT”**

**Diajukan untuk memenuhi syarat mengikuti Sidang Akhir Tesis pada  
Konsentrasi Kebijakan Publik  
Program Magister Ilmu Administrasi  
Universitas Pasundan**

**Oleh :**

**Anwar**

**NPM. 178010025**

Bandung, Juli 2021

Disetujui oleh :

Komisi Pembimbing

Prof. Dr. H. Kamal Alamsyah., M.Si.  
Ketua Komisi Pembimbing

Dr. Asep Kusdiman Jauhari., M.Si.  
Anggota Komisi Pembimbing

## ABSTRAK

Penelitian ini berkaitan tentang hubungan pelaksanaan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di Badan Perpustakaan dan Kearsipan daerah Provinsi Jawa Barat, permasalahannya berhubungan dengan indikator teknis dan administratif serta penyediaan informasi. Masih kurangnya informasi dan belum sederhananya teknis dan administratif. Data, Informasi dan observasi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat ini, terlihat dari data dan hasil observasi lapangan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan, mengembangkan, dan menerapkan data dan informasi mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, sedangkan kegunaan dari penelitian yaitu agar dapat memberikan masukan bagi Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Metode yang digunakan penelitian adalah deskriptif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian kepustakaan, penelitian lapangan, observasi, wawancara, dan angket yang disebarakan kepada 100 responden pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka belum sepenuhnya dilaksanakan berdasarkan faktor-faktor kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, yaitu diantaranya kurangnya kesesuaian pelaksanaan dengan standarisasi pelayanan.

Kesimpulan yang dapat disampaikan dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka yaitu Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat belum sepenuhnya menerapkan faktor – faktor kualitas pelayanan sehingga kurangnya kepuasan pemustaka. Dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh sedang terhadap kepuasan pemustaka, berdasarkan hasil statistik tingkat kekuatan hubunganya sebesar 43,8%.

Saran-saran yang dapat peneliti berikan pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, Memberikan informasi yang aktual dan faktual pada para pemustaka, baik di papan pengumuman informasi atau pun website. Meningkatkan kedisiplinan pustakawan yang belum disiplin dalam melayani pemustaka dalam kegiatan kepustakaan. Melengkapi dan meningkatkan kualitas buku yang tersedia. Mempermudah prosedur dan teknis administratif pada para pemustaka melalui pendekatan digital. (Lia Muliawaty, 2019)

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pemustaka**

### **ABSTRACT**

*This research is related to the relationship of service quality implementation to user satisfaction in the Regional Library and Archives Agency of West Java Province, the problem is related to technical and administrative indicators and the provision of information. There is still a lack of information and technical and administrative simplicity. Data, information and observations at the Regional Library and Archives Agency of West Java Province, can be seen from the data and results of field observations.*

*The purpose of this study is to find, develop, and apply data and information regarding service quality to user satisfaction at the Regional Library and Archives Agency of West Java Province, while the usefulness of the research is to be able to provide input for the Regional Library and Archives Agency of West Java Province. The method used in this research is descriptive, data collection techniques used are library research, field research, observation, interviews, and questionnaires distributed to 100 respondents at the Regional Library and Archives Agency of West Java Province.*

*The results of the study indicate that the quality of service to user satisfaction has not been fully implemented based on service quality factors in increasing user satisfaction of the Regional Library and Archives Agency of West Java Province, including the lack of conformity with the implementation of service standards.*

*The conclusion that can be conveyed in the quality of service to user satisfaction is that the Regional Library and Archives Agency of West Java Province has not fully implemented service quality factors so that there is a lack of user satisfaction. And the quality of service has a moderate influence on user satisfaction, based on statistical results the level of strength of the relationship is 43.8%.*

*Suggestions that researchers can give to the Regional Library and Archives Agency of West Java Province, Provide actual and factual information to users, both on information bulletin boards or websites. Improve the discipline of librarians who have not been disciplined in serving users in library activities. Complement and improve the quality of available books. Simplify administrative procedures and technicalities for users through a digital approach.*

**Keywords : Service Quality, User Satisfaction**

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmosudirdjo, S.Prajudi, 1996, *Dasar-dasar Manajemen dan Office Manajemen*, Gunung Agung, Jakarta.
- Edward, III, George C. 1989, *Implementing Public Policy (Implementasi Kebijakan Publik) Terjemahan Santosa*. Jakarta: PT Gramedia.
- Handayani, Soewarno, 1996, *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*, CV. Haji Masagung, Jakarta.
- Hasibuan, S.P.Malayu, 2009, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah (Edisi Revisi)*, Bumi Aksara, Bandung.
- Iskandar, 2001, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: Gramedia.
- Islamy, M Irvan, 2000, *Prinsip-prinsip Kebijakan Negara*, Jakarta: Bumi Aksara
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Indeks : Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta
- Manullang, M, 2004, *Dasar-dasar Manajemen*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Mazmanian, Daniel H. dan Paul A. Sabatier, 1983, *Implementation and Public Policy*. New York: Harper Collins.
- Nazii, Mohammad, 2011, *Metode Penelitian*. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Ratminto, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sarwoto, 1986, *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Siagian, Sondang. P., 1995, *Manajemen Abad 21*, CV. Bumi Aksara, Jakarta
- Sudriamunawar, Haryono, 2002, *Pengantar Administrasi Pembangunan*, Pustaka Ramadhan, Bandung.
- Surakhman, 1991, *Metode Penelitian*, Bandung Alfabeta
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, 2003, *Total Quality Manajemen. Edisi Revisi*. Andy: Yogyakarta

Umar, Husein, 1997, *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta

Wahab, Abdul Solihin, 2004, *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

Widjaya, 1986, *Peranan Motivasi dalam Kepemimpinan*, Akademik Presindo, Jakarta

Winardi, 1996, *Asas-asas Manajemen*, Alumni, Bandung