

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN
DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN
BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan

Oleh:

MOLIZA GUSRIANI
NIM. 1830403057

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

NOMOR : B.890/Un.09/IV.3/PP.009/06/2022

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN DINAS
PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN BERDASARKAN INDEKS
KEPUSAN MASYARAKAT (IKM)

Yang telah disusun dan dipersiapkan oleh

MOLIZA GUSRIANI
NIM. 1830403057

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 09 Mei 2022

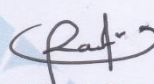
Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji

Ketua Dewan Penguji



Dr. Herlina, S.Ag.,S.S.,M.Hum
NIP. 19711223 199903 2 001

Sekretaris



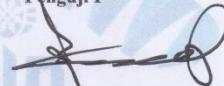
Rani Kurnia Vlora, S.IP.,M.A
NIDN. 2009059202

Pembimbing I



Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum
NIP. 19710727 199703 2 005

Penguji I



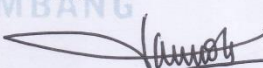
Dolla Sobari, M.Ag
NIP. 19700121 200003 1 003

Pembimbing II



Budhi Santoso, M.A
NIP. 19840615 201801 1 002

Penguji II



Misroni, S.Pd.L., M.Hum
NIP. 19830203 201403 1 001

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Tanggal, 07 Juni 2022

Dekan
Fakultas Adab dan Humaniora




Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum
NIP. 19710727 199703 2 005

Ketua Program Studi
Ilmu Perpustakaan



Yanto, M.Hum., M.IP
NIP. 19770114 200312 1 003

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi yang disusun oleh:

Nama : Moliza Gusriani
NIM : 1830403057
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Yang berjudul “**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**”

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Pada tanggal, 18 April 2022

Pembimbing I,



Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum
NIP. 19210727 199703 2 005

Pembimbing II,



Budhi Santoso, M.A
19840615 201801 1 002

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Moliza Gusriani

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Adab dan
Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di

Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: : **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

Yang ditulis oleh:

Nama : Moliza Gusriani
NIM : 1830403057
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka mengijuti ujian komprehensif.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Palembang, 18 April 2022
Pembimbing I



Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum
NIP. 19710727 199703 2 005

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Moliza Gusriani

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Adab dan
Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: : **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

Yang ditulis oleh:

Nama : Moliza Gusriani
NIM : 1830403057
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka mengijuti ujian komprehensif.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Palembang, 18 April 2022
Pembimbing II



Budhi Santoso, M.A
NIP. 19840615 201801 1 002

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Moliza Gusriani

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Adab dan
Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di

Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: : **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

Yang ditulis oleh:

Nama : Moliza Gusriani
NIM : 1830403057
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Palembang, 18 April 2022
Pembimbing I



Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum
NIP. 19710727 199703 2 005

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Moliza Gusriani

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Adab dan
Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: : **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

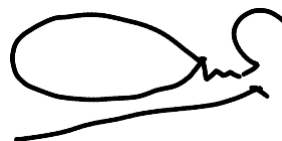
Yang ditulis oleh:

Nama : Moliza Gusriani
NIM : 1830403057
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Palembang, 18 April 2022
Pembimbing II



Budhi Santoso,
NIP. 19840615 201801 1 002

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber, baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis yang diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan apabila dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar. Maka, saya siap menanggung sanksi dari fakultas dan dicabut gelar kesarjanaan saya.

Palembang, 09 Mei 2022
Yang menyatakan



Surat Keterangan Bebas Plagiarisme

Lampiran : Surat keterangan bebas plagiarisme



UIN RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
PRODI ILMU PERPUSTAKAAN
<http://ip.adab.radenfatah.ac.id>

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Nomor : 0165/SKBP/IV/2022

Tim Verifikator Smilarity Skripsi Prodi Ilmu Perpustakaan menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama	: Moliza Gusriani
NIM	: 1830403057
Program	: Sarjana (S1)
Program Studi	: Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi:

Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dinyatakan sudah memenuhi syarat dengan similarity 17 %% sehingga memenuhi batas maksimal plagiasi kurang dari 25% pada setiap subbab naskah skripsi yang disusun. Surat Keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian munaqosah.

Link Validasi Hasil Tes Similarity (<http://bit.ly/similarityskripsi>)

Palembang, 19 Mei 2022
Verifikator

Wahfuuddin Rahmad Harahap, M.A.
NIP.19951030 202012 1 016

PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas Akademika Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Moliza Gusriani
NIM : 1830403057
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Hak Bebas Royalti Non-Exclusive (Exclusive Royalti Free Right) atas karya ilmiah yang berjudul **”Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)”**, beserta perangkat yang ada jika diperlakuka. Dengan Hak Bebas Royalti Non-exclusive ini maka UIN Raden Fatah Palembang berhak untuk menyimpan, mengalih mediakan/fortmatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap dicantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian Surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Palembang, 09 Mei 2022
Yang menyatakan,



Moliza Gusriani
NIM. 1830403057

MOTTO DAN DEDIKASI

Motto:

"Ketahuilah bahwa kemenangan bersama kesabaran, kelapangan bersama kesempatan, dan kesulitan bersama kemudahan"

(HR Tirmidzi)

“Tidak Harus Menjadi Hebat Untuk Memulai, Tetapi Harus Memulai Untuk Menjadi Hebat”

Skripsi Ini Saya Dedikasikan Kepada:

- Kepada diri saya sendiri yang telah tetap kuat, tegar dan sabar dalam proses penulisan dan bimbingan skripsi ini.
- My Happiness & Support System, Bapak dan Mamak (Zaenal Abidin, S.Pd., M.Si & Zaitun Linawati) tercinta yang selalu memberikan perhatian, dukungan dan doa yang tiada henti-hentinya.
- Kepada Ayundaku tersayang (Winda Damayanti, A.Md) yang senantiasa menjadi penyemangat dan panutanku di setiap untaian impian dan doa.
- Kepada Kakak iparku tersayang (Agung Duta Kusuma Simatupang, S.T) yang memberikan semangat dalam penulisan skripsi.
- Kepada sahabat terkasih (Ilham Dhani, S.Pd) yang senantiasa saling mendukung, melengkapi serta selalu memberikan bantuan.
- Kepada sahabat seperjuangan di bangku perkuliahan (Niar Nurfasiha, Elfa Meliantika dan Mely Risca).

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Penulisan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**” dengan baik.

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan persyaratan kelulusan dari Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khadijah, S.Ag., M.A. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum. Selaku dekan Fakultas Adab dan Humaniora. Sekaligus selaku dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sabar, penuh perhatian dan selalu memberikan arahan.
3. Bapak Yanto, M.Hum., M.IP. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

4. Bapak Misroni, M.Hum. Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang, yang senantiasa memberikan dorongan kepada mahasiswa untuk lulus tepat waktu dan meraih prestasi. Sekaligus penguji II sidang skripsi (munaqosyah).
5. Bapak Budhi Santoso, M.A. Selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan sabar, penuh perhatian dan selalu memberikan arahan.
6. Bapak Dolla Sobari. M.Ag. Selaku penguji I sidang skripsi (munaqosyah).
7. Ibu Rusmiatiningsi, M.A. Selaku pembimbing akademik yang selalu memberikan motivasi dan arahan agar menjadi mahasiswa yang aktif dan tidak takut untuk mencoba.
8. Kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.
9. Bapak dan Ibu staff Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan serta pengunjung perpustakaan yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam mengumpulkan data pada penelitian ini.
10. Kepada bapakku, mamakku, ayundaku, kakak iparku, sahabat terkasihku serta sahabat seperjuanganku yang tercinta penulis ucapkan terima kasih banyak untuk semuanya.
11. Teman seperjuangan angkatan 2018 Ilmu Perpustakaan, terkhusus kelas 18 ILPUS B.

Adapun segala keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis, penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak untuk perbaikan skripsi ini dan supaya bermanfaat serta berguna bagi pembaca. Selain itu, juga menjadi bahan perbandingan peneliti selanjutnya yang tertarik pada kajian yang sama.

Palembang, 09 Mei 2022

Penulis



Moliza Gusriani
NIM. 1830403057

ABSTRAK

Nama : Moliza Gusriani
NIM : 1830403057
Fakultas : Adab & Humaniora
Prodi/Tahun : Ilmu Perpustakaan/2022
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN BEDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
xxii+ 170 h + Lampiran

Penelitian ini membahas tentang kepuasan pengguna terhadap optimalisasi penyelenggaraan layanan yang diberikan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengidentifikasi indeks kepuasan pengunjung terhadap layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), mengetahui unsur yang paling dominan dalam memenuhi kepuasan setiap pengguna, serta untuk mengetahui hambatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang optimal pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan observasi dan pengisian angket oleh 377 sample yakni pengunjung Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yang telah ditentukan secara acak. Hasil data yang telah dikumpulkan dimasukkan dalam formulir tabulasi dan analisis dengan menghitung data menggunakan rumus-rumus indeks kepuasan masyarakat berdasarkan PERMENPAN Tahun 2017. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara umum kepuasan pengguna terhadap layanan yang telah diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan penialain Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dikonversi menghasilkan nilai sebesar **80,77** dengan kategori mutu pelayanan **“B”** dan kategori kinerja unit pelayanan **“BAIK”**. Dari hasil perhitungan tersebut terdapat unsur nilai tertinggi yang dominan dalam memenuhi tingkat kepuasan pengguna yaitu unsur ke 7 perilaku pelaksana dengan nilai **3,36**. Hambatan terciptanya kepuasan pengunjung terhadap layanan pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dalam memberikan pelayanan publik yang optimal ialah tidak semua pengguna memiliki pemahaman yang baik terhadap standar operasional perpustakaan. Pada umumnya mereka menganggap bahwa pelayanan perpustakaan tidak memuaskan bila kebutuhan mereka tidak dapat dilayani secara optimal contohnya referensi yang mereka butuhkan tidak ditemukan.

Kata Kunci : *Kepuasan Pengguna, Indeks Kepuasan Masyarakat, Layanan Perpustakaan*

ABSTRACT

Name : Moliza Gusriani
ID : 1830403057
Faculty : Adab & Humanities
Study Program/Year : Library Science/2022
Thesis Title : ANALYSIS OF USER SATISFACTION WITH THE SERVICES OF THE SOUTH SUMATERA PROVINCE LIBRARY BASED ON THE COMMUNITY SATISFACTION INDEX (IKM)
xxii + 170 h + Attachment

This study discusses user satisfaction with the optimization of service delivery provided by the South Sumatra Provincial Library Service. The purpose of this study was to identify the visitor satisfaction index to the services managed by the South Sumatra Provincial Library Service through a Community Index (IKM) survey, to find out the most dominant element in meeting each user's satisfaction, and to find out the obstacles in providing optimal services to the public Library Service. South Sumatra Province. This study uses a quantitative type of research with the Community Index (IKM) analysis method based on the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia (PERMENPAN) Number 14 of 2017. The data collection techniques in this study were observation and filling out a questionnaire by 377 samples, namely visitors to the Office of the Republic of Indonesia. South Sumatra Provincial Library which has been determined randomly. The results of the data that have been entered in the tabulation and analysis form by calculating the data using the community satisfaction index formulas based on the 2017 PERMENPAN. The results of the study show that in general user satisfaction with the services provided by the South Sumatra Provincial Library Service is based on the assessment of the Community Satisfaction Index (IKM) which has produced a score of 80.77 with the service quality category "B" and the service unit performance category "GOOD". From the results of these calculations, there is the highest dominant value element in meeting the level of user satisfaction, namely the 7th element of implementing behavior with a value of 3.36. Then, the obstacle to creating visitor satisfaction with services at the South Sumatra Provincial Library Service in providing optimal public services to visitors does not lie in the staff and librarians of the South Sumatra Provincial Library Service in providing services. However, because of the obstacles felt by users, not all users have a good understanding of library operational standards. In general, they assume that library services are unsatisfactory if their needs cannot be served optimally, for example, the references they asked for were not found.

Keywords : *Users, Community Index, Library Service*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME.....	ix
PERSETUJUAN PUBLIKASI	x
MOTTO DAN DEDIKASI	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT	xvi
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR BAGAN	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian.....	7
F. Tinjauan Pustaka	8
G. Metode Penelitian.....	12
1. Jenis Penelitian	12
2. Lokasi Penelitian	12
3. Populasi dan Sampel Penelitian	13
4. Jenis dan Sumber Data.....	16
5. Variabel Penelitian	17
H. Instrumen Penelitian.....	18
I. Teknik Pengumpulan Data	19
1. Wawancara (Interview).....	19
2. Observasi.....	19
3. Angket (kusioner)	20
4. Dokumentasi.....	21

J. Teknik Analisis data.....	21
a. Tabulasi.....	21
b. Analisis IKM.....	21
c. Penarikan kesimpulan,.....	21
K. Sistematika Penulisan.....	24

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Pengguna Perpustakaan (User Satisfaction).....	26
B. Perpustakaan Umum	27
1. Pengertian Perpustakaan Umum.....	27
2. Jenis Layanan Perpustakaan Umum	29
3. Tugas dan Fungsi Perpustakaan Umum.....	30
4. Layanan Perpustakaan	31
a. Pengertian Layanan Perpustakaan	31
b. Fungsi Layanan Perpustakaan	34
c. Jenis-jenis Layanan Perpustakaan.....	35
d. Sistem Layanan Perpustakaan	39
e. Kualitas Pelayanan	40
5. Pelayanan Publik	41
C. Indeks Kepuasan Masyarakat	43

BAB III : GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN

A. Sejarah Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan	49
B. Visi dan Misi Sejarah Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.....	58
C. Fungsi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan	59
D. Fungsi, Tugas dan Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.....	60
E. Layanan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan	66
F. Jam Layanan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan	71
G. Fasilitas Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan	71

BAB IV : TEMUAN DAN HASIL ANALISIS DATA

A. Perhitungan Nilai Setiap Unsur Kepuasan Pengunjung Terhadap Optimalisasi Layanan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan	75
B. Penghitungan Nilai Indeks Komposit (gabungan)	87
C. Nilai Unsur Dominan Terhadap Pencapaian Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Layanan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan	92
D. Hambatan Dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik Yang Optimal	93

BAB V : PENUTUP

A. Simpulan.....	96
B. Saran.....	97

DAFTAR PUSTAKA	98
-----------------------------	-----------

BIODATA PENULIS.....	99
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	100
-----------------------	------------

DAFTAR TABEL

- Table 1. Sampel Morgan dan krejle..... **Error! Bookmark not defined.**
- Table 2. Variabel Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. Jumlah Nilai Unsur 1 Persyaratan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 5. Jumlah Nilai Unsur 2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 6. Jumlah Nilai Per Unsur 3 Waktu Penyelesaian ... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 7. Jumlah Nilai Per Unsur 4 Kewajaran Pelayanan. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 8. Jumlah Nilai Per Unsur 5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 9. Jumlah Nilai Per Unsur 6 Kompetensi Pelaksana **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 10. Jumlah Nilai Per Unsur 7 Perilaku Pelaksana..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 11. Jumlah Nilai Per Unsur 8 Penanganan .. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 12. Jumlah Nilai per Unsru 9 Sarana dan Prasarana .. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 13. Nilai Rata-rata Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat ..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 14. Nilai Indeks Komposit (gabungan) Setiap Unsur **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 15. Nilai Konversi IKM..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 16. Bentuk Mutu Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan
..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Penyerahan barcode akses *google form* angket.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. Penempalan barcode oleh staff perpustakaan . **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. Penempelan barcode di ruang baca .. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. Penempelan Barcode angket di meja baca..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 5. Penempelan barcode di tempat pengembalian buku mandiri ... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6. Scan angket oleh pengunjung **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 7. Pengisian angket oleh pengunjung ... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 8. Pengunjung perpustakaan sedang mengisi angket .**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 9. Pengunjung perpustakaan sedang mengisi angket .**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 10. Pengunjung perpustakaan sedang mengisi angket..**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 11. Konsul dengan Pembimbing Lapangan dari Dinas Perpustakaan
Provinsi Sumatera Selatan **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 12. Wawancara dengan Kepala Unit Layanan Dinas Perpustakaan
Provinsi Sumatera Selatan ke-2 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 13. Layanan Sirkulasi (Pengembalian Buku)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 14. Layanan Perpustakaan Anak **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 15. Layanan *Memberships* **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 16. Layanan *BI Corner* **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 17. Layanan Sirkulasi (peminjaman buku) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 18. Layanan Referensi **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 19. Layanan referensi dan ruang baca **Error! Bookmark not defined.**