

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI
PERPUSTAKAAN UMUM KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

DINDA YUNITA NUGRAHA PUTRI

NBI 1112200013

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2025

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan
Masyarakat di Perpustakaan Umum Kota Surabaya**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

Dinda Yunita Nugraha Putri

NBI 1112200013

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dinda Yunita Nugraha Putri

NPM : 1112200013

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan
Masyarakat di Perpustakaan Umum Kota Surabaya

Surabaya, 16 Desember 2025

**Mengetahui,
Dekan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing 1**



Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S

NPP. 20110.86.0062



Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP

NPP. 20110.16.0733

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal : 16 Desember 2025

Dewan Penguji

1. Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP

Ketua

()

2. Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si

Anggota

()

3. Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM

Anggota

()

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Prof. Dr. X. Rudy Handoko, M.S

NPP. 20110.86.0062

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dinda Yunita Nugraha Putri

NBI : 1112200013

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Pengaruh Kualiatas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Perpustakaan Umum Kota Surabaya

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Surabaya, 16 Desember 2025

Yang Bertanda tangan,



Dinda Yunita Nugraha Putri



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpustakaan@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dinda Yunita Nugraha Putri
NBI/ NPM : 1112200013
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk
memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-
Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

**"Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat
di Perpustakaan Umum Kota Surabaya"**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - Free
Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah
dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan
karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 16 Desember 2025

Yang Menyatakan,



Dinda Yunita Nugraha Putri

HALAMAN PERSEMBAHAN

Allah Subhanahu wa Ta'ala, yang telah memberikan rahmat, kekuatan, dan kemudahan pada setiap langkah perjalanan ini.

Papa dan Mama tercinta atas doa, kasih sayang, pengorbanan, dan dukungan yang tidak pernah berhenti. Semoga Allah membalas segala kebaikan dan ketulusan hati kalian.

Kakak perempuan, adik laki-laki, dan adik perempuan tersayang yang senantiasa memberikan semangat, tawa, dan dukungan di setiap proses penulis menjalani kuliah dan bekerja. Kehadiran kalian adalah sumber kekuatan yang tidak ternilai.

Ponakan-ponakanku yang menggemaskan yang selalu menjadi penyemangat kecil dan penghapus lelah di tengah padatnya aktivitas kuliah dan pekerjaan.

Teman-Temanku Tersayang, Terima kasih atas tawa, semangat, serta kebersamaan yang tidak pernah berhenti menguatkan. Kehadiran kalian menjadi tempat pulang di setiap hari berat, dan menjadi penyemangat dalam perjalanan panjang menyelesaikan skripsi ini. Dukungan kecil yang kalian berikan sangat berarti bagiku.

Untuk Dosen Pembimbing yang Saya Hormati, Terima kasih atas bimbingan, arahan, dan kesabaran dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Nasihat dan ilmu yang diberikan menjadi bekal berharga bagi perjalanan akademik dan profesional saya ke depan.

Diriku sendiri yang telah bertahan, berjuang, dan terus melangkah meski harus membagi waktu antara bekerja dan berkuliah. Terima kasih karena tidak menyerah hingga tiba di titik ini.

Motto :

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5–6)

RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Dinda Yunita Nugraha Putri
Tempat Tanggal Lahir : Surabaya, 30 Juni 2025
Alamat : Ketintang, Gayungan, Surabaya
Nomor Telepon : 081238412302
Email : dindayunitanp@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. SDN Karah 1 Surabaya
2. SMPN 32 Surabaya
3. SMAN 18 Surabaya
4. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pengalaman Bekerja

1. CV. Immanuel Berkat Bangsa
2. PT Ditek Jaya

RINGKASAN

Dinda Yunita Nugraha Putri, 2025, **Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Perpustakaan Umum Kota Surabaya**

Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam konteks perpustakaan, kualitas pelayanan menjadi faktor penting karena perpustakaan berfungsi sebagai pusat informasi dan literasi yang harus memberikan layanan profesional kepada pengguna. Kualitas pelayanan perpustakaan berada pada kategori baik berdasarkan lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Seluruh dimensi tersebut dinilai valid, reliabel, dan mendapat penilaian positif dari masyarakat, yang berarti fasilitas, ketepatan waktu, kecepatan respons petugas, kompetensi, serta perhatian kepada pengguna telah memenuhi harapan. Tingkat kepuasan masyarakat juga tergolong tinggi, ditunjukkan oleh penilaian positif pada persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, jenis layanan, kompetensi, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Jenis layanan dan sarana prasarana menjadi indikator yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan. Hasil regresi membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai $R = 0.710$ dan $R\text{ Square} = 0.504$, sehingga 50,4% variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama dan paling menentukan dalam membentuk kepuasan pengguna perpustakaan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Perpustakaan Umum

SUMMARY

Dinda Yunita Nugraha Putri, 2025, , **The Influence of Public Service Quality on Community Satisfaction at the Surabaya City Public Library**

Public service is a government effort to meet community needs in accordance with laws and regulations. In the context of libraries, service quality is a crucial factor because libraries function as information and literacy centers that must provide professional services to users. Library service quality is categorized as good based on five main dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. All dimensions are deemed valid and reliable, and received positive reviews from the public. This means that facilities, timeliness, staff response speed, competence, and attention to users have met expectations. Public satisfaction is also high, indicated by positive ratings for requirements, procedures, service time, costs, types of services, competence, staff behavior, complaint handling, and facilities and infrastructure. The type of service and facilities and infrastructure are the most dominant indicators influencing satisfaction. Regression results demonstrate that service quality has a positive and significant effect on public satisfaction, with $R = 0.710$ and $R\text{ Square} = 0.504$, thus 50.4% of the variation in satisfaction can be explained by service quality. Overall, this study concludes that service quality is the primary and most determining factor in shaping library user satisfaction.

Keywords : *Public Services, Quality of Public Services, Public Libraries*

KATA PENGANTAR

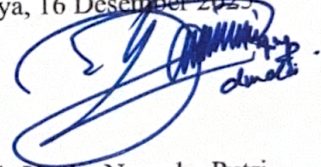
Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Perpustakaan Umum Kota Surabaya” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Negara.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orang Tua saya. Papa dan Mama Tercinta, R.P Nugroho Hadityasarso dan Wiwik Nuriyanti. Terima kasih yang sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada Papa dan Mama tercinta yang selalu mendoakan, mendukung, dan menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah. Kasih sayang, pengorbanan, dan kesabaran Papa dan Mama adalah alasan utama penulis dapat berdiri sejauh ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan ketulusan yang telah Papa dan Mama berikan.
2. Paras Ayu Nugraha Putri, selaku kakak kandung. Terima kasih kepada kakak perempuan tercinta yang selalu memberi nasihat, perhatian, dan dukungan dalam setiap proses yang penulis jalani. Kehangatan dan dorongan semangat dari Kakak menjadi kekuatan besar bagi penulis untuk terus berusaha hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Yoga Bintang Nugraha, selaku Adik Kandung. Terima kasih kepada adik laki-laki tersayang atas semangat, doa, dan keceriaan yang selalu menemani hari-hari penulis. Kehadiranmu menjadi penyemangat tersendiri dan membantu penulis melalui masa-masa sulit selama penyusunan skripsi ini.
4. Bunga Marindah Nugraha, Selaku Adik Kandung. Terima kasih kepada adik perempuan tercinta yang selalu memberikan dukungan, perhatian, dan doa terbaik. Sikapmu yang penuh kasih dan semangat turut menguatkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Senandung Sameera Adiva dan Swastamita Kanya Humairah, selaku Ponakan Kecilku Tercinta. Terima kasih sudah menjadi mood booster selama penulis menyusun skripsi. Senyummu membantu semangat, meskipun kadang *ocehanmu yang heboh* membuat saya ingin cepat menyelesaikan revisi.

6. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA., selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
8. Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP, selaku Kepala Program Studi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
9. Dida Rahmadanik S.AP., M.AP, selaku Dosen Pembimbing I sekaligus Dosen Wali yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi sejak awal perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi.
10. Drs. Adi Soesiantoro, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan, masukan, serta koreksi konstruktif dalam penyempurnaan skripsi ini.
11. Seluruh dosen dan staf Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu, layanan, serta fasilitas selama masa studi.
12. Pimpinan dan seluruh jajaran PT Ditek Jaya atas izin, dukungan, dan pengertian yang diberikan selama penulis menjalani proses bimbingan hingga ujian skripsi di sela-sela tanggung jawab pekerjaan.
13. Pihak Perpustakaan Umum Kota Surabaya yang telah memberikan kesempatan serta data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
14. Teman-teman Angkatan 2022 seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
15. Dinda Yunita Nugraha Putri. Terima kasih kepada diriku sendiri yang sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tetap melangkah meski lelah, tetap mencoba meski ragu, dan tetap berjuang meski hampir menyerah. Menjalani pekerjaan sambil berkuliah tentu bukan hal yang mudah, tetapi kamu berhasil melewatinya dengan kekuatan dan keteguhan hati. Aku bangga pada diriku karena mampu melalui proses yang berat ini. Teruslah kuat dan percaya bahwa kamu layak mencapai semua impianmu.

Surabaya, 16 Desember 2025



Dinda Yunita Nugraha Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PENYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Pelayanan Publik	14
2.2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.2.4 Kepuasan Masyarakat.....	17
2.2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat	20
2.3 Kerangka Konseptual.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Lokasi Penelitian.....	25
3.4 Variabel Penelitian	26

3.5 Definisi Konsep dan Definisi Operasional	27
3.7 Populasi dan Sampel	30
3.8 Teknik Pengumpulan Data	31
3.8.1 Data Primer.....	31
3.8.2 Data Skunder	32
3.9 Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Hasil Penelitian.....	39
4.2 Pembahasan	51
BAB V PENUTUP	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Table 1. Penelitian Terdahulu Nasional dan Internasional	11
Table 2. Definisi Operasional Indikator Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat	28
Table 3. Skala Likert	30
Table 4. Hasil Uji Validitas.....	43
Table 5. Hasil Uji Reliabilitas	45
Table 6. Hasil Uji Normalitas	46
Table 7. Hasil Uji Multikolinieritas	47
Table 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
Table 9. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	48
Table 10. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	49
Table 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Foto Depan Perpustakaan	4
Gambar 2. Ulasan Google 1	5
Gambar 3. Ulasan Google 2	6
Gambar 4. Kerangka Konseptual	23
Gambar 5. Lokasi Perpustakaan Umum Balai Pemuda	41
Gambar 6. Struktur Organisasi	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampirn 1 Kuesioner.....	61
Lampirn 2 Dokumentasi di Perpustakaan Umum Kota Surabaya.....	65
Lampirn 3 Permohonan Izin Observasi	67
Lampirn 4 Nota Dinas Perpustakaan Umum dan Kearsipan Kota Surabaya	68
Lampirn 5 Kartu Bimbingan Skripsi	69
Lampirn 6 Uji Turnitin	71
Lampirn 7 LOA.....	78
Lampirn 8 Jenis Kelamin Responden	79
Lampirn 9 Umur Responden	79
Lampirn 10 Pekerjaan Responden	79
Lampirn 11 Tabulasi Hasil Kualitas Pelayanan (X).....	80
Lampirn 12 Tabulasi Hasil Kepuasan Masyarakat (Y)	83
Lampirn 13 Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 1	87
Lampirn 14 Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 2.....	88
Lampirn 15 Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 3	89