

MILIK PERPUSTAKAAN
UNISMUH MAKASSAR

**PENGARUH KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP
KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PERPUSTAKAAN
DAN KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN PINRANG**

SKRIPSI



SURIANA
NIM : 105721113118

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN	
Tgl. Terima	16/00/2022
Nama Sajut	
Jumlah	10 SP
Harga	Rum 60.000 Alumni
Nama	
No. Jilid	R/0443/MAN/2020
	SUR
	P

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2022

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDL PENELITIAN :

**PENGARUH KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KINERJA
PEGAWAI PADA DINAS PERPUSTAKAAN
DAN KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN PINRANG**

SKRIPSI

DI SUSUN OLEH :

MAKASSAR

SURIANA

NIM : 105721113118

*Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar*

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

MAKASSAR

2022

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Barang Siapa Bertakwa Kepada Allah Niscaya Dia Akan Mengadakan Baginya Jalan Keluar Dan Memberinya Rezeki Dari Arah Yang Tiada Disangka – Sangkanya" (QS. Ath Tholaq 2-3)

Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta sebagai bentuk tanggung jawab dan terima kasihku kepada orang tuaku, dan keluargaku. Terima kasih banyak atas ketulusan, kasih sayang, nasehat dan doa yang selalu dipanjatkan kepada Allah yang mengiringi di setiap langkahku dalam meraih keberhasilan.

PESAN DAN KESAN

"Mungkin kamu bisa mengandalkan semua orang tapi yang bisa lebih kamu andalkan adalah diri kamu sendiri"



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No.295 gedung Iqra Lt. 7 (0411) 866972 Makassar

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Pengaruh Kepuasan Pengunjung Terhadap Kinerja Pegawai
Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten
Pinarang

Nama Mahasiswa : Suriana
No. Stambul/ NIM : 105721113118
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan didepan
panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 06, Juli, 2022 di
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 21 Juli, 2022

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Muhammad Rusydi, M.Si
NIDN : 0031126074

Dr. Syarifuddin Sulaiman, SE.,M.Si
NIDN : 0909107902

Mengetahui

Dekan

Ketua Program Studi

Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM : 651 507

Muh. Nur R. SE., MM
NBM : 1085 576



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No.295 gedung iqra Lt. 7 (0411) 866972 Makassar

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama : Suriana, Nim : 105721113118 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0017/SK-Y/61201/091004/2022 M, Tanggal 07 Dzulhijjah 1443 H/ 06 Juli 2022 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Manajemen** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 21 Juli 2022

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.A
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni SE., M.ACC
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Peguji : 1. Dr. H. Muh. Najib Kasim, S.E., M.Si
2. Dr. Buyung Romadhoni, S.E., M.Si
3. Asnati, S.E., M.Si
4. Faidhul Adziem, S.E., M.Si

Di Ketahui Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si

NBM : 651 507



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No.295 gedung Gra Lt. 7 (0411) 866972 Makassar

SURAT PERYANTAAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Suriana
Stambuk : 10572111318
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Pengunjung Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Pinrang

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah **ASLI** hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 21 Juli 2022

Suriana,



NIM : 105721113118

Diketahui oleh :



Dr. H. Andi Jam'an. S.E., M.Si
NBM : 651 507

Ketua Program Studi

Muh. Nur R. SE., MM
NBM : 1085 576

ABSTARK

SURIANA. 2022. Pengaruh Kepuasan Pengunjung Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Pinrang. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Muhammad Rusydi dan Syarifuddin Sulaiman

Penelitian ini merupakan jenis penelitian bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Pinrang. Sampel ini diambil dari para pengunjung yang berjumlah sebanyak 100 responden pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Pinrang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data kuantitatif yang diperoleh dari koesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti ini yaitu uji validitas, uji realibilita, regresi linear sederhana dan uji hipotesis menggunakan uji T dan koefisien determinasi, dengan bantuan software SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Sehingga peningkatan kepuasan pengunjung akan meningkatkan kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Pinrang.

Kata Kunci : Kepuasan Pengunjung, Kinerja Pegawai

- Muhammadiyah Makassar.
2. Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
 3. Bapak Muh. Nur Rasyid,S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
 4. Bapak Dr. Muhammad Rusydi, M.Si, selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
 5. Bapak Dr. Syarifuddin Sulaiman, SE,M.Si, selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
 6. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
 7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
 8. Terima kasih untuk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kabupaten Pinrang dan para staff karyawan yang telah memberi izin untuk meneliti dan bersedia meluangkan waktunya untuk membantu meneliti.
 9. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2018 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
 10. Terima kasih untuk teman-teman saya Satriani, Rahmawati, Riska Samauna, Reskiana Dewi, Haerah Aenun, Nur Aeni, dan St.Hardiati.

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	32
B. Penyajian Data (Hasil Penelitian).....	38
C. Analisis dan Interpretasi (Pembahasan).....	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
A. Kesimpulan	48
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50



DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
Tabel 1.1 Capaian Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Skala Likert	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.3 Hasil Validitas variabel (X) dan (Y)	40
Tabel 4.4 Hasil uji Realibilitas	41
Tabel 4.5 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	42
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Secara Parsial	42
Tabel 4.7 Hasil Nilai Adjuted R Square	43

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pengunjung	11
Gambar 2.2 Kerangka Pikir	23
Gambar 4.1 Kantor Dinas Perpustakaan	32
Gambaran 4.2 Sturktur Organisasi	34



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan daerah dibangun dengan tujuan menyediakan buku bacaan bagi seluruh masyarakat di daerah tersebut. Selain itu, adanya perpustakaan daerah bertujuan untuk mempunyai peran sangat strategis dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat, sebagai wahana belajar sepanjang hayat mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, perpustakaan daerah dibangun dengan tujuan menyediakan buku bacaan bagi seluruh masyarakat di daerah tersebut. Selain itu, adanya perpustakaan daerah bertujuan untuk mempunyai peran sangat strategis dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat, sebagai wahana belajar sepanjang hayat mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia kreatif, mandiri, dan menjadi masyarakat negara yang demokratis serta bertanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan nasional, serta merupakan wahana pelestarian kekayaan budaya bangsa, hal ini sesuai dengan apa yang telah diamanatkan oleh Undang-undang Dasar 1945 yaitu sebagai wahana mencerdaskan kehidupan bangsa. dengan demikian, wawasan masyarakat akan bertambah sehingga daerah tersebut tidak akan tertinggal oleh daerah lain.

Salah satu fungsi perpustakaan adalah tempat penyimpanan, penelitian dan penyebaran informasi. Dengan demikian sumber daya yang profesional serta bersaing selayaknya dimiliki oleh perpustakaan.

pengunjung seperti petugas perpustakaan yang tidak ada di tempat, dan kurangnya informasi yang dibutuhkan seperti koleksi buku, jurnal dan jumlah buku yang terbatas dan beberapa buku tidak tersusun dengan rapi seperti buku bacaan anak berada di bagian buku sastra, hal ini yang membuat pengunjung merasa tidak puas atas kinerja pelayanannya.

Adapun capaian kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Pinrang tahun 2018 berdasarkan sasaran yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut.

Tabel 1.1 Capaian Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Sasaran	Indikator Kinerja	Satuan	Target	Realisasi	Ket
Meningkatnya minat baca dan jumlah pemustaka	Jumlah Pemustaka	pemustaka	34.000	40.751	IKU/PK
Meningkatnya jumlah bahan pustaka	Jumlah koleksi bahan pustaka	Eksamplar	2.100	2.199	PK
Meningkatnya kualitas perpustakaan diwilayah terbina	Jumlah perpustakaan binaan yang sesuai standar	Unit	25	25	PK
Meningkatnya jumlah SKPD yang menerapkan pengelolaan arsip secara baku	Jumlah SKPD yang menerapkan pengelolaan secara baku	SKPD	15	44	IKU/PK
Meningkatnya pengelolaan dan penanganan arsip yang sesuai aturan	Presentase arsip yang dikelola	%	100%	225%	PK
Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik	Nilai IKM	Nilai	75	83	PK
Terwujudnya tata kelola Pemerintahan yang baik	Nilai SAKIP	Nilai	72 (BB)	65 (B)	PK

Tabel diatas memperlihatkan capaian kinerja terhadap Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang Tahun 2018 yaitu :

Pada tabel 1 meningkatnya minat baca dan jumlah pemustaka (pengunjung perpustakaan) sebanyak 40.751 orang dengan target yang telah ditetapkan yaitu 34.000 orang. Tabel 2 Meningkatnya jumlah koleksi bahan pustaka sebanyak 2.199 eksampul dengan target yang telah ditetapkan 2.100 eksampul. Tabel 3 tercapainya Target kualitas perpustakaan binaan tercapai sebanyak 25 unit. Pada tabel 4 Meningkatnya jumlah SKPD yang menerapkan pengelolaan arsip secara baku sebanyak 44 SKPD dengan target yang telah ditetapkan sebanyak 15 SKPD. Pada tabel 5 Meningkatnya pengelolaan dan penangan arsip yang sesuai aturan sebanyak 225% dengan target yang telah ditetapkan sebanyak 100% dan tabel 6 Terwujudnya kualitas pelayanan publik mencapainya nilai sebanyak 83 nilai dengan target nilai yang telah ditetapkan 75 nilai. Sedangkan tabel 7 Terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik mencapai nilai sebanyak 65(B) nilai dengan target nilai yang telah ditetapkan sebanyak 72(B) nilai

Penelitian ini menjadi semakin penting dilaksanakan berdasarkan temuan sigaraki (2018) bahwa dimensi lingkungan (pada pelayanan pariwisata) berkontribusi dominan pada kinerja. Pratiwi & Yulawati (2019) menemukan bahwa kepuasan pengunjung dapat meningkatkan kinerja, namun terdapat beberapa kelemahan dalam kepuasan pengunjung yang dipicu oleh pelayanan staf atau pegawai yang sering di komplain oleh pengunjung. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana kepuasan pengunjung terhadap kinerja pegawai

untuk menganalisa permasalahan yang ada dalam suatu permasalahan dan kemudian mencari solusinya.

3. Bagi pembaca

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan sumber informasi, serta bahan referensi untuk berbagai penelitian yang sama bagi pembaca yang berminat untuk mempelajari lebih lanjut mengenai Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kinerja Pegawai



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Pengertian Manajemen

Menurut para ahli manajemen adalah :

Menurut Afandi (2018:1) Manajemen adalah proses kerja sama antar karyawan untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan pelaksanaan fungsi - fungsi perencanaan, pengorganisasian, personalia, pengarahan, kepemimpinan, dan pengawasan. Proses tersebut dapat menentukan pencapaian sasaran - sasaran yang telah ditentukan dengan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai hasil lebih yang efisien dan efektif.

Menurut Supomo (2018:2) adalah "Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri atas tindakan - tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya".

2. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2019:10), manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Menurut Dessler (2010:4) "manajemen sumber daya manusia sebagai kebijakan dan latihan untuk memenuhi kebutuhan karyawan atau aspek - aspek yang terdapat dalam sumber daya manusia

pada dasarnya merupakan tingkat kepuasan konsumen (*customer satisfaction*). Kepuasan pelanggan merupakan ukuran untuk mengetahui mutu jasa yang ditawarkan dan dapat meningkatkan volume penjualan perusahaan. Hal tersebut berarti jika kepuasan konsumen tercapai berarti pula mutu pelayanan dapat memenuhi harapan konsumen sehingga menyebabkan konsumen melakukan pembelian ulang dan meningkatkan jumlah penjualan. (Sumartini & Tias, 2019).

Menurut tjiptono (2014:353) kata "kepuasan atau *satisfaction*: berasal dari bahasa latin "satis" (artinya cukup banyak, memadai) dan "facio" (melakukan atau membuat) secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Serta memberitahukan orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas mengenai kepuasan pengunjung dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengunjung adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja pelayanan yang diberikan.

Menurut kolter yang dikutip tjiptono (2005:366), dalam menentukan kepuasan masyarakat terdapat empat metode yang digunakan dalam mengukur kepuasan pengunjung yaitu sebagai berikut :

a. Sistem keluhan dan saran

Instansi pemerintah yang berorientasi pada pengunjung perlu memberikan kesempatan seluas – seluas nya bagi para pengunjung nya untuk memberikan saran, kritik, pendapat ataupun keluhan. Bisa berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telpon khusus dan lain sebagainya.

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Dengan survei ini instansi pemerintah akan mendapatkan tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pengunjung dan sekaligus memberikan tanda positif bahwa instansi tersebut perhatian terhadap pengunjungnya.

c. *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan mempekerjakan seseorang untuk beberapa atau bersikap sebagai pengunjung yang potensial produk instansi. Lalu ghost shopper akan menyampaikan pendapatnya mengenai kekuatan dan kelemahan produk berdasarkan pengalaman mereka.

d. *Lost customer analysis*

Untuk menganalisis kepuasan pengunjung dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau mengunjunginya. Hal ini dilakukan untuk memperoleh informasi yang berguna bagi instansi untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengunjung.

a. **Kepuasan pengunjung**

Menurut Didin dan firmansyah (2019:209-216) Kepuasan pengunjung adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pengunjung atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk - produk atau jasa yang didapat.

Kepuasan pengunjung adalah perbandingan antara harapan terhadap persepsi yang dirasakan atau diterima.

sosial ialah nilai-nilai ekonomi yang lebih luas atau umum yang diperlukan bagi kesejahteraan masyarakat dan yang dapat secara langsung dihasilkan dari kegiatan perusahaan. Tujuan kolateral sosial bersifat lebih luas untuk kepentingan masyarakat, misalkan : membayar pajak

3. Tujuan pelayanan sekunder

Merupakan nilai-nilai yang diperlukan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan primer. Namun secara umum, tujuan perusahaan dapat berupa:

- a. Mencapai keuntungan maksimal
- b. Mempertahankan kelangsungan hidup
- c. Mengejar pertumbuhan
- d. Menampung tenaga kerja

b. Produk Jasa

Merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya di konsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambahan (seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.

c. Nilai produk jasa

Nilai produk jasa adalah kualitas jasa yang diterima atau diberikan kepada konsumen

d. Kebutuhan pelanggan

Kebutuhan pelanggan merupakan jasa yang dibutuhkan pelanggan untuk mencapai tujuan tertentu. Pelanggan mempunyai kebutuhan yang

berbeda-beda dan pengharapan pelanggan biasanya dipengaruhi oleh nilai budaya, iklan, pemasaran.

e. Harapan pelanggan jasa

Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam evaluasi kualitas jasa dan kepuasan pelanggan. Harapan pelanggan pada dasarnya ada hubungan dengan kualitas dan kepuasan.

f. Tingkat Kepuasan Konsumen

Tingkatan kepuasan konsumen : *EXPECTED*

Expected adalah tingkatan kedua dalam hierarki kepuasan *customer*. *Expected* bermakna hal-hal yang kita harapkan ada tetapi jika tidak ada mengurangi kepuasan kita

Tingkat kepuasan konsumen : *DESIRE*

Desire adalah tingkatan selanjutnya, dalam hierarki kepuasan *customer*. *Desire* adalah hal-hal yang hanya ada dalam angan-angan kita ketika kita mendapatkan *service*.

Tingkat kepuasan konsumen : *UNEXPECTED*

Unexpected adalah tingkatan tertinggi dalam hierarki kepuasan *customer*. *Unexpected* adalah hal-hal yang bahkan tidak kita bayangkan akan terjadi tetapi terjadi.

g. Mengukur pengunjung

Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan melakukan pengukuran terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Terdapat 5 (lima) variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengunjung yaitu.

Dari pengukuran melalui kuesioner dilakukan pengolahan secara statistik, maka akan didapat variabel mana yang berperan dalam kepuasan pelanggan.

5. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah pekerjaan yang dilakukan pegawai dan biasanya digunakan sebagai kriteria atau tolak ukur untuk mengevaluasi dalam suatu organisasi. Kinerja yang baik ialah suatu langkah untuk mencapai tujuan suatu organisasi oleh karena itu, Kinerja juga di definisikan sebagai sarana penentu dalam mencapai tujuan suatu organisasi karenanya perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Mangkunegara (2017:67) "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya." Menurut Fahmi (2017:188) "Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya." Menurut Afandi (2018:83) "Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika." Menurut Kotler (2005:70) mengemukakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah

membandingkan antara kinerja (hasil) produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja pegawai berada dibawah harapan, konsumen akan merasa tidak puas. Jika kinerja pegawai dapat memenuhi harapan, konsumen puas dan jika kinerja pegawai melebihi harapan, konsumen atau pengunjung amat puas atau senang. Untuk dapat memuaskan konsumen perusahaan juga harus mampu memenuhi harapan konsumen terhadap kinerja produk dan jasa yang ditawarkan. Dari teori-teori diatas diketahui diatas maka penulis mengambil kesimpulan bahwa kinerja adalah hasil kinerja yang dilakukan oleh pegawai dan diukur selama periode waktu tertentu untuk mencapai hasil kerja yang berkualitas dalam melaksanakan tugasnya.

a. Tujuan dan Sasaran Kinerja

Tujuan kinerja menurut Wibowo (2011:48) adalah menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi. Kesesuaian antara upaya pencapaian tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan kinerja yang baik. Menurut Wibowo (2010:50) ada beberapa tingkatan tujuan antara lain:

1. *Corporate level* merupakan tingkatan di mana tujuan dihubungkan dengan maksud nilai-nilai dan rencana strategis dari organisasi secara menyeluruh untuk dicapai.
2. *Senior manajemen level* merupakan tingkatan di mana tujuan pada tingkat ini mendefinisikan kontribusi yang diharapkan dari tingkat manajemen senior untuk mencapai tujuan organisasi.
3. *Business - unit, functional* atau *departement level* merupakan tingkatan di mana tujuan pada tingkatan ini dihubungkan dengan

4. Disiplin kerja

Taat kepada peraturan yang berlaku karena jika pegawai tidak taat pada peraturan yang ada di kantor akan mempengaruhi kinerja pegawai.

5. Inisiatif

Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan hal yang benar tanpa diarahkan, kemampuan untuk mengetahui bagaimana melakukan hal-hal di sekitar, dan kemampuan untuk terus bergerak bahkan ketika hal-hal sulit.

6. Ketelitian

Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu sudah mencapai tujuannya apa tidak.

7. Kepemimpinan

Proses memperhitungkan atau memberikan contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

8. Kejujuran

Sifat manusia yang sangat sulit untuk diterapkan kepada pegawai atau karyawan.

9. Kreativitas

Kreativitas adalah munculnya ide gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan.

c. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut sutrisno (2009:111) menyebutkan "faktor yang ikut mempengaruhi prestasi atau kinerja karyawan adalah

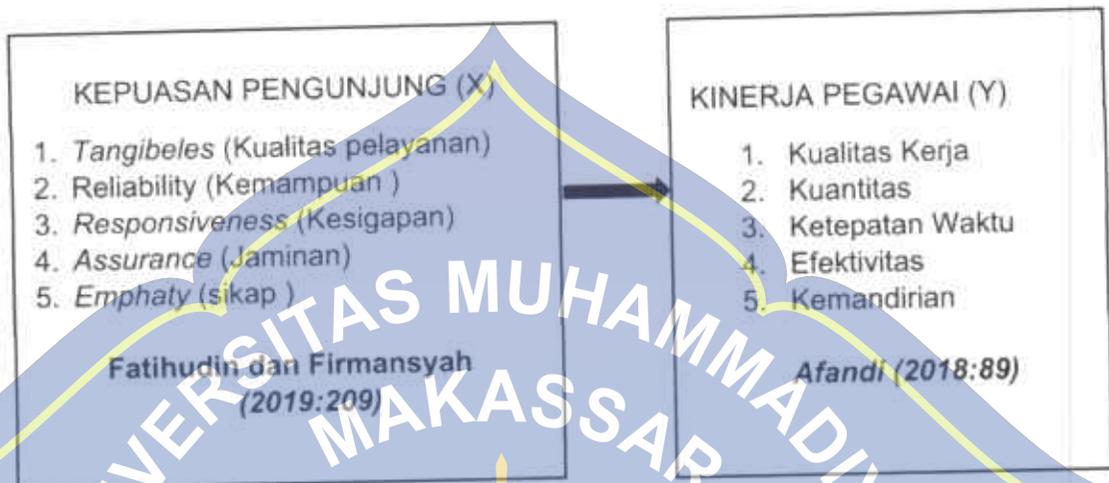
		Perpustakaan STIA Muhammadiyah Selong	(X), Kepuasan Mahasiswa (Y)	uji Reliabilitas	hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa adalah 0.718 termasuk pada kategori kuat. Sedangkan pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan yang sebesar 0.516 berada dalam kategori sedang.
2	pratiwi dan yulawati 2019	Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kinerja dan Kepentingan Pengunjung Pada Objek Wisata Agro Hortimart Argo Center Bawen, Kabupaten Semarang	Kinerja Pelayanan (X), Tingkat Kepentingan Pengunjung (Y)	Deskriptif, Importance Performance Analysis (IPA) dan Digram Kartesius.	Hasil analisis tingkat kepuasan pengunjung dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa tingkat kinerja lebih tinggi dari kepentingan pengunjung (Performance > Importance) dengan skor rata-rata tingkat kinerja 4,06 dan skor rata-rata kunjungan pengunjung 4,06 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengunjung puas dengan kinerja yang

					ini mempunyai pengaruh yang signifikan.
5	Ayun, Utthavi, dan AA. Wahyuni 2019	Analisis Kepuasan pengunjung Terhadap Layanan Perpustakaan Politeknik Negeri Bali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tangivles (Bukti fisik) yaitu fasilitas fisik. 2. Realiability (Pelayanan keandalan) 3. Responsivene ss (Pelayanan daya tanggap). 4. Assurance (Pelayanan jaminan) 5. Eempathy (Pelayanan empati). 	Importance performance analysis (IPA) dan Analisis customer satisfaction Index (CSI) Uji Validitas dan Reliabilitas	Hasil menunjukkan bahwa terdapat beberapa layanan yang perlu diperbaiki yaitu kelengkapan fasilitas, keterbaruan koleksi, sirkulasi udara, keamanan loker, kemudahan menemukan referensi, keramahan, kepedulian petugas dan komunikasi yang baik antara petugas dan pengunjung. Metode CSI menunjukkan tingkat kepuasan pengunjung sebesar 76,40% atau pada level puas.

C. Kerangka Pikir

Menurut Sugiyono (2018:60) mengemukakan bahwa. "Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting.

Kerangka Pikir



Gambar 2.2

D. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2018:63), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibahas maka penulis membuat hipotesis : Apakah kepuasan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Pinrang. Untuk mengetahui kepuasan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

untuk informan. Data primer merupakan data observasi dan wawancara dengan berbagai pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Pinrang

- b. Data sekunder merupakan pengumpulan data dari, jurnal, makalah dan *literature* lain yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2019:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah pengunjung dan yang memiliki kartu perpustakaan yang datang berkunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Pinrang. Populasi pada penelitian ini pengunjung perpustakaan pada tahun 2021 sebanyak 23.238 pengunjung.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2019 :126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 orang pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Pinrang. Untuk menentukan sampel, maka penulis menerapkan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat Signifikansi 10% (0,1)

$$n = \frac{23.238}{1+23.238(0,1)^2}$$

$$n = \frac{23.238}{1+232,8}$$

$$n = \frac{23.238}{233,8}$$

$$n = \frac{23.218}{99,39} = 99,39$$

Dibulatkan oleh peneliti menjadi 100 pengunjung.

Jadi jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah 100 orang. Metode yang digunakan dalam menentukan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Sampling Insedential* yang merupakan teknik atau cara penentuan sampel yang berdasarkan kebetulan yaitu siapapun yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti atau insedential beretemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel apabila diketahui cocok untuk dijadikan narasumber Menurut sugiyono (2017:85).

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini ada beberapa cara yang dilakukan dalam mengumpulkan data yakni.

1. Observasi

Menurut (sugiyono,2018) observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila di bandingkan dengan teknik lain, yaitu wawancara kuesioner selalu berkomunikasi sehingga observasi tidak terbatas pada orang tetap juga objek lain.

2. Kuesioner

Menurut sugiyono (2018:2019) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Instrument kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala likert. Dengan demikian dalam penelitian ini responden dalam menjawab pertanyaan hanya ada 5 kategori diantaranya sangat setuju (SS), setuju (S), kurang Setuju (KS), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS), dan jawaban diatas memiliki bobot skor dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala Likert

Simbol	Alternatif Jawaban	Poin
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

3. Wawancara

Menurut sugiyono (2016:317) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

4. Telaah Dukumen

Menurut sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

F. Definisi Operasional Variabel

1. Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan hasil kinerja pegawai yang diberikan. Adapun indikator Kepuasan Pengunjung adalah : Memberikan Kualitas layanan yang baik terhadap pengunjung, Kemampuan dan andal dalam mengerjakan tugas, Kesigapan pegawai dalam pelayanan, Keramahan terhadap setiap pengunjung, Sikap yang diberikan kepada Pengunjung harus baik

2. Kinerja Pegawai

Kinerja adalah hasil kinerja pegawai secara kualitas dan kuantitas yang di dapat atau dicapai seorang pegawai dalam mengerjakan tugas yang diberikan sesuai tanggu jawab yang diberikan kepadanya. Adapun indikator Kinerja pegawai adalah : Kualitas Kerja, Kuantitas, Ketepatan Waktu, efektivitas , Kemandirian.

G. Metode Analisis Data

Analisis data yaitu suatu proses atau upaya untuk mengolah data menjadi informan yang baru. Proses ini cukup diperlukan agar karakteristik

data bisa menjadi lebih mudah untuk dimengerti dan berguna sebagai solusi untuk permasalahan khususnya berkaitan dengan penelitian.

a. Uji validitas

Menurut sugiyono (2017:125) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan *Kuesioner*.

1. Jika r hitung $\geq r$ tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika r hitung $< r$ tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.
3. Nilai r hitung dapat dilihat pada kolom *corrected item total correlation*.

b. Uji Reliabilitas

Menurut sugiyono (2018:268) uji reliabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Data yang tidak reliabel tidak dapat diproses lebih lanjut karena akan menghasilkan kesimpulan yang bias. Suatu alat ukur yang dinilai reliabel jika pengukuran tersebut menunjukkan hasil - hasil yang konsisten.

c. Uji Regresi linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah suatu alat analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) (Sugiyono, 2014:270).

Persamaan regresi linear sederhana untuk mengukur variabel X terhadap variabel Y yaitu:

$$Y = a + bX$$

Di mana:

X = Kepuasan Pengunjung

Y = Kinerja Pegawai

a = konstanta

b = Koefisien Regresi

H. Hipotesis

Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan :

1. Uji t (Uji Parsial)

Uji statistik t merupakan uji signifikansi yang menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen (X) secara individual menjelaskan variabel dependen (Y). Variabel yang memiliki koefisien korelasi yang lebih tinggi, variabel yang memiliki pengaruh paling dominan adalah variabel dependen (Kuncoro 2013: 244). Jika hasil uji t dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

2. Uji R² (Uji Determinasi)

Menurut Kuncoro (2013:246), uji koefisien korelasi adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi R² berada pada rentang nol dan satu. Jika nilai koefisien determinasi mendekati angka yang rendah (nol), berarti kemampuan model dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas.

Sebaliknya jika nilai koefisien determinasi variabel mendekati angka besar (satu), berarti kemampuan variabel bebas menyebabkan keberadaan variabel terikat semakin kuat.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah singkat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Pinrang

Gambar 4.1 Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan



Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Pinrang yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Bupati Pinrang Nomor 10 Tahun 2008, dan pada Tahun 2017 beralih status menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Pinrang yang didasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang No 06 Tahun 2016 ,Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Bupati No 62 Tahun 2016, Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan kearsipan. Dinas perpustakaan dan

Kearsipan Kabupaten Pinrang Mengemban amanah sebagai pelaksana urusan Kearsipan. Dalam peranannya sebagai pelaksana urusan wajib Perpustakaan lembaga harus siap dan mampu untuk ikut serta dalam mencerdaskan bangsa melalui bahan bacaan atau *literature* yang terseleksi dan up to date, memberikan layanan baca secara optimal kepada masyarakat baik dilokasi Perpustakaan maupun layanan perpustakaan keliling . dengan adanya Lembaga Perpustakaan Daerah Kabupaten Pinrang diharapkan mampu meningkatkan minat baca masyarakat dikabupaten Pinrang. Sementara dalam peranannya sebagai pelaksana urusan wajib Kearsipan lembaga harus siap menampung , mengelola, menyimpan dan memelihara arsip-arsip statis dan dinamis serta lembaga harus aktif memberikan pembinaan terhadap pengelola arsip disetiap SKPD Kabupaten Pinrang .

2. Visi dan Misi Organisasi

1. Visi

"Terwujudnya layanan perpustakaan dan arsip dalam meningkatkan minat dan budaya baca menuju masyarakat sejahtera"

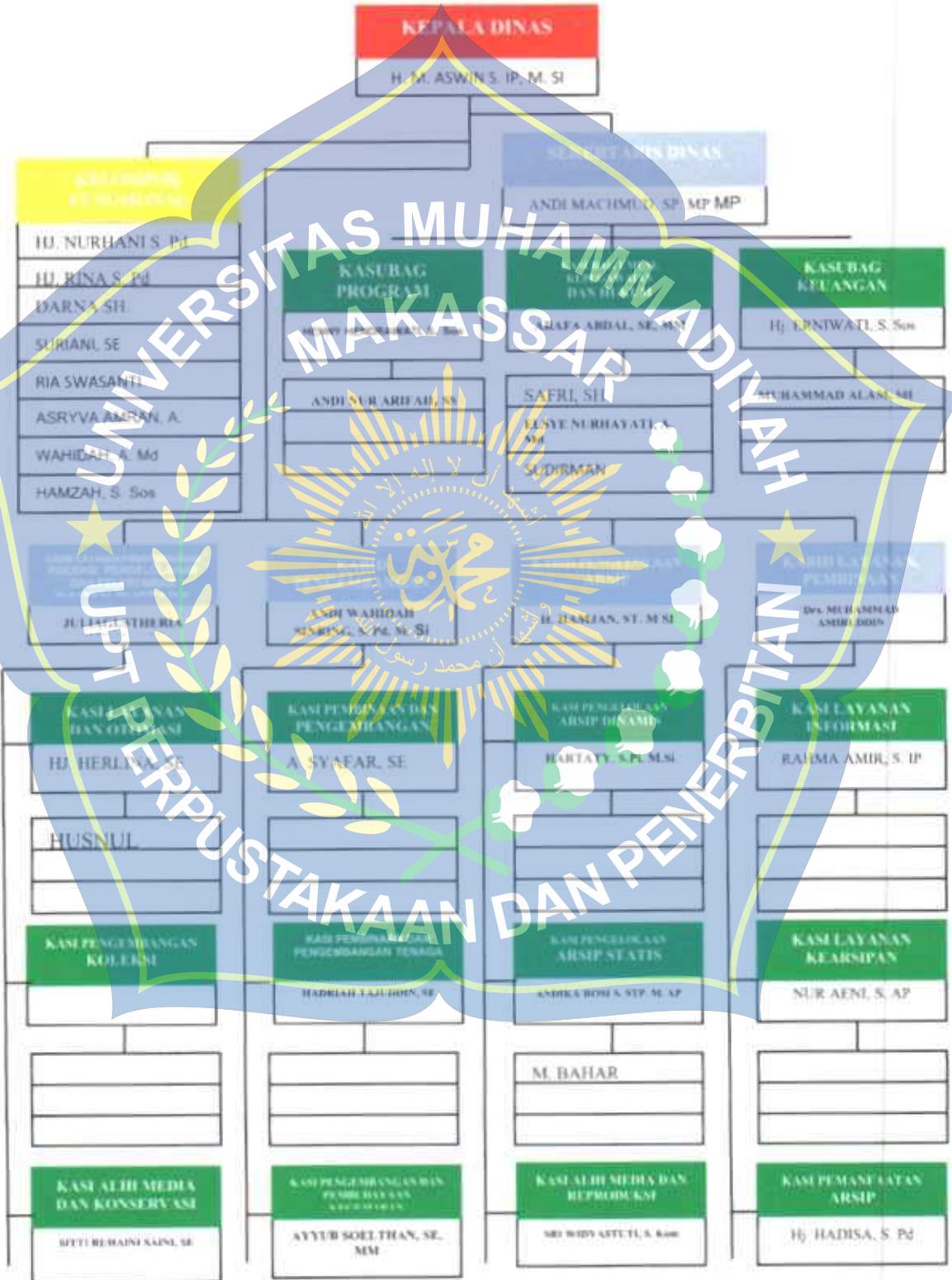
2. Misi

1. Mengembangkan koleksi bahan pustaka, membina dan mendayagunakan perpustakaan melalui peningkatan sarana dan prasarana serta mutu dan kompetensi sumber daya manusia;
2. Mengembangkan layanan perpustakaan berbasis IT (Teknologi Informasi);
3. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan, penyelamatan, pemeliharaan.
4. Mewujudkan kinerja yang akuntabel

3. Struktur Organisasi dan Job Description

1. Struktur Organisasi

gambar 4.2 Struktur Organisasi



dan otomasi, pengembangan dan pengolahan serta pelestarian bahan pustaka

a. Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan

Membantu Kepala Bidang melakukan layanan perpustakaan dan otomasi perpustakaan serta kerjasama perpustakaan dan jejaring perpustakaan.

b. Seksi Pengembangan Koleksi dan Pengelolaan Bahan Pustaka

Membantu kepala bidang dalam melakukan penyediaan dan pengembangan koleksi serta penyediaan dan pengelolaan bahan pustaka.

c. Seksi Alih Media dan Konservasi

Membantu Kepala Bidang melakukan pelestarian isi atau nilai informasi bahan perpustakaan serta penduplikasian bahan perpustakaan.

4. Bidang Pengembangan Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran

Membaca

Membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan pengembangan dan pembinaan perpustakaan pembinaan dan pengembangan tenaga perpustakaan serta pengembangan pembudayaan kegemaran membaca

a. Seksi Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan

Membantu kepala bidang dalam melakukan pembinaan dan pengembangan perpustakaan.

b. Seksi Pembinaan dan Pengembangan Tenaga Perpustakaan

Membantu kepala bidang dalam melakukan pengkajian arsip menjadi informasi dan layanan penyimpanan.

b. Seksi Pembinaan Kearsipan

Membantu kepala bidang dalam melakukan bimbingan dan pembinaan, supervise dan konsultasi pelaksanaan kearsipan.

c. Seksi Pemanfaatan Arsip Statis

Membantu kepala bidang dalam melakukan penelusuran dan pendataan arsip statis.

B. Penyajian Data (Hasil Penelitian)

1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	31	31%
2	Perempuan	69	69%
	Jumlah	100	100%

Karakteristik responden dalam penelitian ini yaitu berdasarkan jenis kelamin dan umur pengunjung yang datang di perpustakaan ini jumlah responden pada penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden dengan jumlah laki-laki sebanyak 31 orang atau 31% dan jumlah responden perempuan sebanyak 69 orang atau 69% lebih banyak dari responden laki-laki Sehingga dapat dikatakan bahwa pengunjung yang datang ke perpustakaan dominan lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan.

b. Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan usia

Usia (tahun)	Frekuensi	Persentas %
13-20	56	56%
21-30	39	39%
31-40	2	2%
41-50	3	3%

Berdasarkan tabel 4.2 sebagian besar pengunjung yang dijadikan responden pada penelitian ini yaitu kisaran umur 13-20 tahun berjumlah 56 orang 56%, kisaran umur 21-30 tahun berjumlah 39 orang atau 39%, dan kisaran umur 31-40 tahun berjumlah 2 orang atau 2%, dan diatas umur 41 tahun sebanyak 3 orang atau 3%.

2. Analisis Data

a. Uji Instrumen Data

1) Uji Validitas

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel Kepuasan Pengunjung (X) dengan 15 item pernyataan dan 5 indikator dan variabel Kinerja pegawai (Y) dengan 5 pernyataan dari 5 indikator adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Hasil uji validitas variabel Kepuasan Pengunjung (X) dan Kinerja Pegawai (Y)

Item	Total	r tabel	Keputusan
Tangibles 1	0.698	0.30	Valid
Tangibles 2	0.599	0.30	Valid
Tangibles 3	0.486	0.30	Valid
Reliability 1	0.411	0.30	Valid
Reliability 2	0.698	0.30	Valid
Reliability 3	0.323	0.30	Valid
Responsiveness 1	0.544	0.30	Valid
Responsiveness 2	0.470	0.30	Valid
Responsiveness 3	0.419	0.30	Valid
Assurance 1	0.532	0.30	Valid
Assurance 2	0.331	0.30	Valid
Assurance 3	0.424	0.30	Valid
Empathy 1	0.599	0.30	Valid
Empathy 2	0.553	0.30	Valid
Empathy 3	0.580	0.30	Valid
Kinerja Pegawai 1	0.514	0.30	Valid
Kinerja Pegawai 2	0.593	0.30	Valid
Kinerja Pegawai 3	0.591	0.30	Valid
Kinerja Pegawai 4	0.530	0.30	Valid
Kinerja Pegawai 5	0.704	0.30	Valid

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan untuk variabel kepuasan pengunjung (X) dan Kinerja Pegawai (Y) dengan jumlah Responden sebanyak 100 pengunjung memiliki status dengan kategori valid, karena nilai yang diperoleh lebih besar dari 0.30.

2) Uji Reliabilitas

Uji realibilitas dilakukan terhadap pertanyaan yang dinyatakan valid. Suatu variabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Koefisien realibilitasinstrumen dimaksud untuk melihat

konsistensi jawaban terhadap item-item pertanyaan yang diberikan untuk responden. Adapun alat analisis yang digunakan yaitu metode belah dua (*split half*) dengan mengkorelasikan total skor ganjil lawan genap, yang selanjutnya yaitu menghitung realibilitasnya menggunakan rumus "*Alpha Cronbach*". Perhitungan dilakukan menggunakan program SPSS. Berikut ini realibilitas untuk masing-masing variabel yang hasilnya disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.4 Hasil Uji Realibilitas

Item	Total	r tabel	Keputusan
Kepuasan pelanggan	0.861	0.60	Valid
Kinerja Pegawai	0.696	0.60	Valid

Menurut Sugiyono (2012) Instrumen dinyatakan reliabel bila koefisien reliabilitas minimal 0,6. Berdasarkan hasil pengolahan dan output SPSS menunjukkan bahwa konstruk variabel memberikan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan telah reliabel.

3. Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji hipotesis yang ada dalam penelitian ini yaitu " untuk mengetahui apakah kepuasan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Pinrang".

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah 4.5.

Tabel 4.5 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Coefficients ^a								
	Unstandardized		Standardized		t	Sig.	Correlations		
	Coefficients	Std. Error	Coefficients	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	9.255	3.373			2.744	.002			
X	1.047	.524	.896	.896	20.003	<.001	.896	.896	.896

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel diatas menunjukkan hasil yang diperoleh bahwa nilai constant sebesar 9.255, sedangkan nilai koefisien $\beta = 1.047$. Maka persamaan Regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 9.255 + 1.047X$$

Berdasarkan hasil diatas menunjukkan bahwa koefisien $\beta = 1.047$ dan bernilai positif, artinya peningkatan kepuasan pengunjung akan meningkatkan kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Pinrang sebesar 1.047.

Uji f dilakukan untuk melihat signifikansi pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Apabila nilai signifikan (Sig.) lebih kecil dari 0,05 maka suatu variabel dikatakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel yang lain. Berikut merupakan hasil pengujian secara parsial.

Tabel 4.6 Hasil Pengujian Secara Parsial

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3371.236	1	3371.236	400.135	<.001 ^b
	Residual	825.674	98	8.425		
	Total	4196.910	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Dari hasil regresi menggunakan program SPSS diperoleh nilai koefisien kepuasan pengunjung terhadap kinerja pegawai dengan nilai signifikan $\alpha = 0.01 < 0.05$. hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Pinrang.

Selanjutnya koefisien determinasi digunakan menghitung kontribusi variabel independent untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pengunjung (X) menjelaskan keragaman nilai kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Pinrang (Y). dilakukan perhitungan statistik dengan menggunakan Koefisien Determinasi atau R-Square.

Tabel 4.7 Hasil Nilai Adjusted R Square

Model	R		Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics		Sig. F Change
	R	Square				F Change	df1	
1	.896 ^a	.803	.801	2.90263	.803	400.135	1 98	.001

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan output SPSS, didapatkan nilai *R-Square* sebesar 0,803, artinya variabel kepuasan pengunjung mampu menjelaskan keragaman nilai variabel kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Pinrang sebesar 80.3%, sedangkan sisanya sebesar 19.7% dijelaskan oleh faktor lainnya.

C. Analisis Dan Interpretasi (Pembahasan)

Pada bagian ini akan membahas hasil penelitian pengaruh kepuasan pengunjung terhadap kinerja pegawai pada dinas perpustakaan dan kearsipan daerah kabupaten pinrang.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Pinrang berada pada kategori baik. Hal ini didukung oleh adanya dari 5 (lima) indikator menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019:209) yaitu, *tangibeles* (kualitas layanan), *realiability* (kemampuan), *responsiveness* (kesigapan), *emphaty* (sikap).

Kepuasan pengunjung memiliki kontribusi untuk meningkatkan kinerja pegawai yang ada pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Pinrang, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Pinrang berada pada kategori baik. Berdasarkan output SPSS, didapatkan nilai *R-Square* sebesar 0,803, artinya variabel kepuasan pengunjung mampu menjelaskan keragaman nilai variabel kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Pinrang sebesar 80,3% sedangkan sisanya sebesar 19,7% dijelaskan oleh faktor lainnya.

Sedangkan hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Pinrang berada pada kategori baik. Hal ini didukung oleh adanya indikator 5 (lima) menurut Afandi (2018:89) yaitu kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian.

Pelayanan yang berkualitas akan membuat masyarakat akan puas dengan pelayanan yang dilakukan sehingga membuat citra atau persepsi

masyarakat ke perpustakaan akan semakin tinggi sehingga memberikan dampak yang positif bagi masyarakat dan juga ke perpustakaan, begitupun sebaliknya ketika masyarakat menerima pelayanan yang kurang berkualitas maka akan membuat citra atau persepsi masyarakat terhadap perpustakaan akan buruk dimata masyarakat.

Sedangkan dalam upaya meningkatkan kepuasan pengunjung Dinas Perpustakaan dan Arsip Perpustakaan Daerah Kabupaten Pinrang selalu melakukan upaya-upaya dalam mengembangkan perpustakaan. Faktor diantara Sumber Daya Manusia (SDM, sarana dan prasarana, dan sistem informasi yang lebih berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Pinrang. Urusan Wajib Non Pelayanan Dasar perpustakaan dan kearsipan merupakan urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan pelayanan dasar.

Kemampuan menyesuaikan diri para pegawai dalam penggunaan sistem kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Pinrang sudah efektif. Prestasi kerja pegawai setelah penggunaan sistem kearsipan berbasis elektronik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Pinrang sesuai dengan pengukuran kinerja sudah efektif sebagaimana yang dikemukakan oleh M. Steers (1980). Kepuasan kerja pegawai dalam penggunaan sistem kearsipan berbasis elektronik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang sudah sesuai dengan pengukuran kinerja sudah efektif.

Berdasarkan dari lima indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Pinrang berada dikategori baik. Hal ini dapat dibuktikan Dari hasil regresi menggunakan program SPSS diperoleh nilai koefisien kepuasan pengunjung terhadap kinerja

pegawai sebesar $t_{hitung} 9.418 > t_{tabel} 1.984$ dan nilai signifikan = $0.01 < 0.05$. hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Pinrang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Dengan menggunakan data Output SPSS ver.25 dengan uji regresi linear sederhana variabel kepuasan pengunjung mempunyai R/Coefficient Beta sebesar 1.047 berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Hasil dari pembahasan dan analisis data yang telah dilakukan peneliti menemukan di dinas Perpustakaan dan kearsipan daerah yang bidang kerjanya berbasis administrasi data membutuhkan *tangibles* (kualitas layanan) dalam mengolah data dan kearsipan untuk selalu terjaga dan memberikan pelayanan yang berkualitas terkait kearsipan daerah. Sedangkan aspek *reliability* (kemampuan) menjadi penentu dalam pengelolaan kepustakaan dan kearsipan daerah yang menjadi pusat data dan informasi terkait daerah dan bidang keilmuan lainnya. Untuk *responsiveness* (kesigapan) dan *emphaty* (sikap) menjadi sebuah keharusan yang harus ada dalam memberikan pelayanan kepada setiap pengunjung perpustakaan daerah agar nyaman dan keduanya jika terjaga akan memberikan kontribusi pada peningkatan literasi pada masyarakat luas.

Hal ini didukung oleh teori chi dan gursoy (2009) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki dampak signifikan positif pada kinerja keuangan, kepuasan karyawan tidak memiliki dampak signifikan langsung pada kinerja

keuangan. Sebaliknya ada hubungan tidak langsung antara kepuasan karyawan dan kinerja keuangan, yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sunardi dan Fikar pada tahun 2019, dengan judul "Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Pelayanan Terhadap Kinerja Pelayanan di Perpustakaan Poltekkes KmenKes Padang". Hasil penelitian ini menunjukkan 66,32% pengunjung puas dengan akses informasi 68,61% pengunjung puas dengan kemudahan menemukan informasi tanpa bantuan (kontrol Pribadi) dan 77,18% pengunjung ke perpustakaan adalah tempat (Perpustakaan sebagai Tempat yang baik).



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut :
Hasil penelitian menunjukkan Berdasarkan output SPSS, didapatkan nilai *R-Square* sebesar 0,803, artinya variabel kepuasan pengunjung mampu menjelaskan keragaman nilai variabel kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Pinrang sebesar 80,3%, sedangkan sisanya sebesar 19,7 % dijelaskan oleh faktor lainnya. Sedangkan nilai data yang diperoleh $t_{hitung} 9.418 > t_{tabel} 1.984$, dan nilai signifikan = $0.01 < 0.05$, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Pinrang. Hal ini sebagaimana dijelaskan kepuasan pengunjung sejalan dengan kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Pinrang.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Dengan menggunakan data Output SPSS ver.25 dengan uji regresi linear sederhana variabel kepuasan pengunjung mempunyai *R/Coeffisient Beta* sebesar 1.047 berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

B. Saran

Adapun saran penelitian berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Pinrang maka dikemukakan beberapa Saran sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai perpustakaan sudah dapat dikatakan baik akan tetapi masih ada beberapa hal yang perlu ditingkat guna meningkatkan kepuasan pengunjung ketika berada di perpustakaan adapun hal-hal yang perlu ditingkatkan oleh dinas perpustakaan dan kearsipan daerah kabupaten pinrang seperti : Perpustakaan menyediakan fasilitas-fasilitas yang di butuhkan oleh masyarakat, seperti buku-buku yang diperbaharui dan lengkap, ditambahnya komputer yang bisa diakses ke internet, jaringan internet bisa diakses oleh semua pengunjung perpustakaan. Tidak hanya fasilitas yang dibutuhkan oleh pustakawan atau pengunjung yang datang juga membutuhkan sebuah pelayan yang baik, seperti ramahnya pegawai perpustakaan atau tanggapnya seorang pustakawan memberikan informasi yang dibutuhkan mengenai buku-buku yang tersedia di perpustakaan, guna memenuhi suatu harapan dan kebutuhan pengunjung sehingga tercapainya suatu kepuasan.
2. Bagi penelitian yang akan datang sebaiknya mengadakan mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel lain karena masih banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi,p. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep, dan Indikator)*. Riau: zanafa Publishing.
- Affandi, Yuniar. (2021). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan STIA Muhammadiyah Selong*, 149-156.
- Ayuni, Ni Wayan Dewinta Utthavi, Wayan Hesadijaya Wahyuni, AA. Istri Raka. (2019). *Epigram. analisis kepuasan pengunjung Terhadap Layanan Perpustakaan Politeknik Negeri Bali*, 111-120.
- Bintaro dan Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan Cetakan satu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Chi dan Gursoy. (2009). Employee satisfaction, customer satisfaction, and financial performace : An empirical Examination. *ELSEVIER*, 245-253.
- Dessler,Gray. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kesepuluh*. Jakarta Barat : Penerbit PT Indeks.
- Fahmi, Irham. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Fandy, Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Fatihudin dan Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Cv Budi Utama.
- Hasibuan, Melayu S.P. (2016). *Manajemen Sumber daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: penerbit PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Melayu S.P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. jakarta: Penerbit PT. Bumi Aksra.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran. Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- Kuncoro. M. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* Edisi 4. Jakarta : Erlangga.
- Mamahit. (2019). *Jurnal Kajian Ekonomi & Keuangan Daerah. analisis kepuasan pengunjung pada dians perpustakaan dan arsip daerah provinsi papua*, 1-16.
- Mangkunegara A.A. Anwar Prabu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Masram. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional*. Sidoarjo: Zfatama Publisher.

- Pasaribu, Waryono, Saputra R. (2017). *Pengukuran Kepuasan Pengunjung Melalui Metode Importance Performance Analysis (IPA) tentang Service scape*, 1-4.
- Pemerintah Indonesia. (1945). *Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 31 Ayat 3*. Republik Indonesia: Jakarta.
- Pratiwi,yulawati. (2019). *Jurnal Ilmu-Ilmu Pertanian "AGRIKA". analisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja dan tingkat kepentingan pengunjung pada objek wisata agro hortimart agro center bawen, kabupaten semarang*, 59.
- R. Supomo dan Eti. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Yrama Widya.
- Renidayati, H. Sunardi, fikar. (2019). *Menara Ilmu. Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Terhadap Kinerja Pelayanan Di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang*, 56-86.
- Sigarlaki. (2018). *Mengevaluasi Kepuasan Wisatawan dan Pelayanan Parawisata dengan Menggunakan Analisis Kepentingan dan Kinerja di Danau Linow, Tomohon*, 808-817.
- Sugiyono. (2014). *metode penelitian pendidikan pendekatan Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: alfabet.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. (2018). *metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dari R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sumartini, ,Tias. (2019). *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja*, 111-118.
- Sutrisno. E . (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sutrisno. E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wibowo. (2011). *Manajemen Kinerja Edisi Ketiga*. Jakarta: PT Raja Grafindo Presada.

BIOGRAFI PENULIS



Suriana panggilan Ana lahir di Pinrang pada tanggal 20 Mei 2001 dari pasangan suami istri Bapak Lamaing dan Ibu Asirah. Peneliti adalah anak tunggal. Peneliti sekarang bertempat tinggal di JL Talasalapang 1 Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SDN 245 Pinrang lulus tahun 2012, SMPN 1 Cempa lulus tahun 2015, SMKN 2 Pinrang lulus tahun 2018, dan mulai tahun 2018 mengikuti program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar Sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini penelitian masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.



KUESIONER PENELITIAN

Pengantar kata dari penelitian :

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

kuesioner ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data penelitian tentang :

"ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN PINRANG "

untuk menyelesaikan penelitian ini maka, di harapkan kiranya bapak/ibu saudara(i) sebagai responden dan informasi agar berkenan dapat memberikan jawaban yang objektif terhadap semua pertanyaan yang ada didalam kuesioner.

Jawaban- jawaban responden adalah informasi yang sangat berharga bagi keberhasilan penelitian ini, dan saya sebagai peneliti akan menjamin kerahasiannya.

Atas keikhlasan dan kesediaan bapak/ibu/saudara(i) di ucapkan banyak terima kasih.

Walaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh

Makassar, Maret 2022

Peneliti

Suriana





4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12
5	5	4	14	5	5	3	13	5	4	4	13
4	5	4	13	5	4	3	12	4	4	3	11
5	5	5	15	4	5	3	12	4	5	5	14
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
5	5	4	14	4	5	5	14	4	5	5	14
5	4	5	14	5	5	4	14	5	5	5	15
5	4	5	14	5	4	5	14	5	4	4	13
5	5	5	15	5	3	4	12	4	4	4	12
4	5	4	13	4	4	4	12	5	4	5	14
4	5	5	14	5	4	5	14	4	4	5	13
4	5	5	14	4	4	5	13	4	4	5	13
4	5	5	14	5	4	5	14	4	4	5	13
5	4	5	14	4	4	5	13	4	4	4	12
4	5	5	14	5	5	5	15	4	4	4	12
4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12
4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14
5	4	5	14	5	5	5	15	3	4	4	11
4	5	5	14	3	5	5	13	4	4	5	13
5	4	4	13	5	4	5	14	5	4	4	13
4	5	4	13	5	4	5	14	4	4	5	13
4	5	5	14	4	5	5	14	4	4	4	12
4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	4	12
5	4	5	14	4	4	4	12	4	4	4	12
4	5	4	13	5	4	4	13	5	4	2	11
4	5	5	14	4	4	4	12	5	4	4	13
4	5	5	14	5	4	5	14	4	4	5	13
4	4	4	12	5	3	2	10	4	3	4	11
4	5	5	14	4	5	3	12	4	3	4	11
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
4	5	5	14	4	4	4	12	5	5	5	15
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
4	5	5	14	4	4	4	12	4	5	4	13
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	1	10
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
4	5	5	14	4	4	4	12	3	3	4	10
4	5	4	13	4	5	4	13	4	4	4	12
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	5	14

5	5	1	11	1	1	3	5	1	1	1	3
4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	5	13
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13
4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
5	5	5	15	4	5	5	14	4	4	5	13
5	4	3	12	5	4	5	14	4	4	5	13
5	3	3	11	5	4	5	14	4	5	3	12
5	5	4	14	5	5	4	14	5	4	5	14
4	3	5	12	5	5	4	14	5	3	2	10
5	4	5	14	4	5	4	13	5	3	5	13
3	4	4	11	5	4	3	12	4	4	5	13
4	5	5	14	4	3	5	12	5	4	2	11
5	4	4	13	4	3	5	12	4	5	3	12
5	5	4	14	5	4	5	14	3	4	4	11
5	5	5	15	3	5	4	12	4	5	4	13
5	4	3	12	5	4	4	13	4	5	4	13
5	5	5	15	4	5	5	14	4	3	5	12
4	4	5	13	3	4	5	12	4	5	4	12
5	5	5	15	4	5	4	13	5	4	5	14
4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14
5	4	5	14	4	3	5	12	4	5	5	14
5	4	5	14	3	2	4	9	4	3	5	12
5	4	5	14	5	5	4	14	5	4	5	14
5	5	5	15	4	4	4	12	5	5	5	15
5	5	5	15	4	5	3	12	5	5	4	14
4	5	5	14	4	4	5	13	4	4	4	12
5	4	4	13	5	5	4	14	4	4	4	12
5	4	5	14	5	4	5	14	5	4	4	13
5	4	4	13	3	5	4	12	5	3	3	11

4	3	4	11	5	3	4	12	4	4	4	4	5	21
4	4	4	12	4	5	4	13	4	5	3	4	5	21
4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	5	5	22
4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	4	5	5	24
4	4	4	12	5	4	4	13	5	5	4	5	5	24
3	4	3	10	4	3	4	11	5	5	4	5	5	24
5	4	4	13	5	5	5	15	5	5	3	5	5	23
4	3	4	11	4	4	4	12	4	5	3	3	5	20
4	4	4	12	5	4	4	13	4	5	4	4	5	22
4	3	4	11	5	3	4	12	4	4	2	4	4	18
3	4	3	10	3	4	4	11	5	2	4	5	5	21
5	4	4	13	5	4	5	14	5	5	4	4	4	22
5	4	4	13	4	5	5	14	4	4	4	4	5	21
5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
4	5	4	13	4	3	4	13	5	4	4	4	5	22
5	4	4	13	4	5	4	13	4	5	4	4	5	22
5	5	4	14	5	4	4	13	5	4	4	4	5	22
4	2	3	9	3	3	2	8	4	3	2	3	3	15
5	5	4	14	5	4	5	14	4	4	4	3	3	18
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
4	4	5	13	5	5	4	14	4	5	4	4	5	22
4	4	5	13	5	4	5	14	4	4	4	5	5	22
4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	4	5	22
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
5	5	3	13	3	3	3	9	3	3	3	3	4	14
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
4	4	5	13	4	4	4	12	4	5	4	4	4	21
1	3	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5
4	4	5	13	5	4	5	14	4	5	5	4	5	23
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	4	4	21
4	4	5	13	5	4	5	14	4	5	5	4	5	23
4	5	5	14	5	4	3	12	4	4	4	4	4	20
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	3	5	21
5	4	5	14	4	5	4	13	5	4	3	5	4	21
4	2	4	10	5	4	5	14	4	5	5	2	1	17
5	5	3	13	2	5	4	11	4	5	5	4	4	22
5	4	4	13	5	5	5	15	4	5	4	5	4	22

5	5	3	13	4	5	5	14	5	3	4	3	2	17
4	5	4	13	5	4	5	14	4	5	2	3	3	17
3	2	5	10	4	5	4	13	3	2	1	4	3	13
3	3	5	11	4	3	3	10	5	4	5	3	4	21
2	4	5	11	3	4	5	12	5	3	1	3	1	13
5	2	5	12	4	5	5	14	3	2	3	5	1	14
5	4	5	14	4	3	5	12	4	5	2	5	3	19
5	4	5	14	4	3	5	12	4	5	1	5	2	17
4	3	5	12	4	4	5	13	4	5	3	2	3	17
2	5	5	12	4	4	5	13	4	5	2	3	2	16
5	5	5	15	4	5	3	12	5	4	1	5	4	19
4	4	5	13	4	5	4	13	5	4	2	5	4	20
4	3	4	11	4	4	3	11	4	3	2	5	3	17
5	3	5	13	4	4	3	11	4	4	5	3	2	18
5	4	4	13	4	5	3	12	5	4	1	1	2	13
3	3	5	11	4	4	5	13	5	4	4	5	4	22
3	2	2	7	5	4	4	13	5	5	2	5	2	19
5	4	4	13	3	4	4	13	4	5	3	4	5	21
5	5	4	14	4	5	5	14	4	3	4	5	2	18
3	5	3	12	5	4	4	14	4	5	1	4	3	17
4	5	4	13	5	3	4	12	5	5	2	3	3	18

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR

UPTI PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	15

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	4.2800	.69747	100
X1.2	4.3200	.73691	100
X1.3	4.5300	.65836	100
X2.1	4.3600	.68931	100
X2.2	4.2800	.69747	100
X2.3	4.3400	.69949	100
X3.1	4.2000	.61955	100
X3.2	4.1400	.72502	100
X3.3	4.2000	.82878	100
X4.1	4.2800	.76647	100
X4.2	4.0500	.79614	100
X4.3	4.1000	.75879	100
X5.1	4.3200	.73691	100
X5.2	4.1400	.69660	100
X5.3	4.2400	.74019	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	59.5000	33.990	.698	.843
X1.2	59.4600	34.433	.599	.847
X1.3	59.2500	35.886	.486	.853
X2.1	59.4200	36.266	.411	.857
X2.2	59.5000	33.990	.698	.843
X2.3	59.4400	37.744	.323	.866
X3.1	59.5800	35.741	.544	.851
X3.2	59.6400	35.566	.470	.854
X3.3	59.5800	35.337	.419	.858
X4.1	59.5000	34.759	.532	.851
X4.2	59.7300	36.341	.331	.862
X4.3	59.6600	35.735	.424	.857
X5.1	59.4600	34.433	.599	.847
X5.2	59.6400	35.101	.553	.850
X5.3	59.5400	34.554	.580	.848

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
63.7800	40.153	6.33665	15

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases		
Valid	100	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.696	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y.1	4.2300	.64909	100
Y.2	4.2500	.82112	100
Y.3	3.7100	1.13969	100
Y.4	3.1400	.87640	100
Y.5	3.9700	1.11423	100
KINERJA	33.0000	4.28401	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	49.0700	48.672	.514	.681
Y.2	49.0500	46.432	.593	.660
Y.3	49.5900	43.557	.591	.639
Y.4	49.1600	46.641	.530	.665
Y.5	49.3300	42.304	.704	.619
KINERJA	20.3000	9.970	.951	.696

Scale Statistics

	Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
	53.3000	53.747	7.33127	6

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	57.9700	6.51099	100
X	64.1800	5.57117	100

Correlations

		Y	X
Pearson Correlation	Y	1.000	.896
	X	.896	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	<.001
	X	.000	.
N	Y	100	100
	X	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X ^b		Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary^a

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	Durbin-Watson
1	.896 ^a	.803	2.90263	.803	400.135	1	98	<.001	1.720

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3371.236	1	3371.236	400.135	<.001 ^b
	Residual	825.674	98	8.425		
	Total	4196.910	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Coefficients^a

	Unstandardized		Standardized		t	Sig.	Collinearity				
	Coefficients		Coefficients				Statistics				
	B	Std. Error	Beta				Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
Constant)	9.255	3.373			2.744	.002					
	1.047	.524	.896		20.003	<.001	.896	.896	.896	1.000	1.000

endent Variable: Y

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 - 120)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.98	0.90	0.80	0.650	0.40	0.310	0.050
81	0.67753	1.29158	1.66386	1.98709	2.37121	2.63785	3.16392
82	0.67749	1.29153	1.66385	1.98708	2.37120	2.63784	3.16392
83	0.67746	1.29153	1.66342	1.98696	2.37112	2.63631	3.16125
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98681	2.37194	2.63563	3.16071
85	0.67738	1.29158	1.66298	1.98627	2.37102	2.63491	3.16026
86	0.67734	1.29147	1.66277	1.98610	2.37049	2.63421	3.16772
87	0.67730	1.29136	1.66256	1.98593	2.36996	2.63353	3.16657
88	0.67726	1.29125	1.66235	1.98576	2.36942	2.63286	3.16544
89	0.67722	1.29114	1.66214	1.98559	2.36889	2.63220	3.16434
90	0.67723	1.29123	1.66196	1.98542	2.36890	2.63157	3.16327
91	0.67720	1.29130	1.66177	1.98525	2.36891	2.63094	3.16222
92	0.67717	1.29100	1.66156	1.98508	2.36837	2.63033	3.16119
93	0.67714	1.29109	1.66140	1.98490	2.36784	2.62972	3.16019
94	0.67710	1.29118	1.66123	1.98473	2.36731	2.62911	3.15914
95	0.67706	1.29127	1.66105	1.98455	2.36678	2.62850	3.15825
96	0.67703	1.29136	1.66088	1.98438	2.36624	2.62789	3.15731
97	0.67700	1.29144	1.66071	1.98421	2.36571	2.62728	3.15638
98	0.67696	1.29153	1.66055	1.98403	2.36518	2.62667	3.15544
99	0.67698	1.29161	1.66038	1.98386	2.36465	2.62604	3.15460
100	0.67693	1.29170	1.66023	1.98369	2.36412	2.62543	3.15374
101	0.67690	1.29179	1.66008	1.98352	2.36358	2.62482	3.15289
102	0.67686	1.29188	1.65990	1.98335	2.36304	2.62421	3.15205
103	0.67688	1.29196	1.65974	1.98318	2.36251	2.62361	3.15125
104	0.67686	1.29204	1.65958	1.98304	2.36197	2.62300	3.15045
105	0.67683	1.29213	1.65950	1.98287	2.36144	2.62241	3.16067
106	0.67681	1.29221	1.65936	1.98270	2.36090	2.62180	3.16090
107	0.67679	1.29229	1.65922	1.98253	2.36037	2.62121	3.16015
108	0.67677	1.29234	1.65909	1.98237	2.35983	2.62062	3.16041
109	0.67675	1.29237	1.65895	1.98221	2.35929	2.62003	3.16068
110	0.67673	1.29230	1.65882	1.98204	2.35875	2.61944	3.16096
111	0.67671	1.29222	1.65870	1.98187	2.35821	2.61885	3.16028
112	0.67669	1.29216	1.65857	1.98171	2.35767	2.61826	3.16060
113	0.67667	1.29209	1.65844	1.98154	2.35713	2.61767	3.16082
114	0.67665	1.29202	1.65833	1.98138	2.35659	2.61708	3.16126
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35592	2.61626	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35582	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35564	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35537	2.61814	3.16074
119	0.67655	1.28871	1.65776	1.98010	2.35509	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35482	2.61742	3.15954



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

Jln. Jend Sudirman No. 58 Telp. (0421) 39121216 Pinrang 91212

SURAT KETERANGAN

Nomor : 043 / 222 / DPK / IV / 2022

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang menerangkan bahwa:

Nama : SURIANA
No Induk Mahasiswa : 105721113118
Jurusan : Manajemen
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) UINSMUH MAKASSAR
Alamat : Madallo, Kec. Watang Sawitto, Kab. Pinrang

Benar telah mengadakan penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang pada Tanggal 05 s/d 20 April 2022 dalam rangka penyusunan Skripsi/tesis dengan judul : **ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN PINRANG**

Ditrukkikan Surat Keterangan tri untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 20 April 2022

Kepala Dinas



H. M. ASWIN, S.PD, M.Si

Staf : Pembina Utama Muda

NIP. 19710525 199203 1 007



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG
 Nomor : 563/9101/PENELITIAN/PM/PTSP/2022

Tentang

REKOMENDASI PENELITIAN

Menimbang bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 22-03-2022 atas nama **SURIANA**, dianggap telah memenuhi syarat, syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Rekomendasi Penelitian.

- Mengingat**
1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1999
 2. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014
 6. Keputusan Presiden RI Nomor 91 Tahun 2014
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 44 Tahun 2013 dan yang telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 10 Tahun 2014,
 8. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2014, dan
 9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 36 Tahun 2015.

- Memperhatikan**
1. Rekomendasi Satu Teknis PTSP : 01/11/01/Teknis/PTSP/PTSP/2022, Tanggal : 22-03-2022
 2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 110/11/01/PENELITIAN/PTSP/PTSP/2022, Tanggal : 22-03-2022

MEMUTUSKAN

- Mencantumkan**
- KESATU**
1. Menetapkan Rekomendasi penelitian kepada
 1. Nama Lembaga : **UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MARASSAR**
 2. Alamat Lembaga : **Jl. Sultan Abdulh Niz 228 Makassar**
 3. Nama Peneliti : **SURIANA**
 4. Jenis Penelitian : **ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KINERJA TEKNIK PANGDOKAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN PINRANG**
 5. Jangka Waktu Penelitian : **3 Bulan**
 6. Sasaran/Target Penelitian : **PENGUNJUNG PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KAB. PINRANG**
 7. Lokasi Praktek : **Kantor Dinas Pemasang Servis**

KEDUA Rekomendasi Penelitian ini berlaku selama 3 (tiga) bulan atau paling lambat tanggal 22-09-2022.

KETIGA Peneliti wajib memantau dan melaporkan ketertarikan dalam Rekomendasi Penelitian ini serta wajib melaporkan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP sebelum berakhirnya masa berlaku rekomendasi dan ditandatangani.

KEEMPAT Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan atau cacat, maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pinrang Pada Tanggal 22 Maret 2022



Detandatangani Secara Elektronik Oleh
ANDI MIRANI, AP, MS
 NIP. 197406031993112001
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Balai Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang

Blaye : Rp 0,-



Balai Sertifikasi Elektronik



ZONA HIJAU



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSEI.





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin No 259 Makassar 90221 Telp. (0411) 866972, 881593, Fax. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Suriana
NIM : 105721113118
Program Studi : Manajemen

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	25 %	25 %
3	Bab 3	10 %	15 %
4	Bab 4	7 %	10 %
5	Bab 5	3 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan
seperlunya.

Makassar, 16 Juni 2022

Mengetahui

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan



BAB 1 suriana 105721113118

by Tahap Tulup

Submission date: 16-Jun-2022 08:17AM (UTC+0700)

Submission ID: 1857622124

File name: bab_1_suri.docx (19.98K)

Word count: 907

Character count: 6095

BAB 1 suriana 105721113118

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (LINKS) TO ALL SOURCE CATEGORIES

3%

★ downloadskripsi01.wordpress.com

Internet Sources

Exclude sources

Exclude bibliography



BAB 2 suriana 105721113118
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Submission date: 16 Jun 2022 08:19AM (UTC+0700)

Submission ID: 1857622774

File name: bab_2_suriana.docx (47.66 K)

Word count: 2282

Character count: 15681

AB 2 suriana 105721113118

ORIGINALITY REPORT

25%

SIMILARITY INDEX

29%

INTERNET SOURCES

13%

PUBLICATIONS

16%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCES SHOWN)

12%

★ repository.umpri.ac.id

internet source



BAB 3 suriana 105721113118

by Tanap Tutup

Submission date: 16-Jun-2022 08:21AM (UTC+0700)

Submission ID: 1857623914

File name: bab_3_25.docx (33.48K)

Word count: 1033

Character count: 6632

BAB 3 suriana 105721113118

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

2%

★ Submitted to Universitas Negeri Jakarta

Student Paper

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches On



BAB 4 suriana 105721113118

by Tahar Tulup

Submission date: 15 Jun 2022 01:05PM (UTC+0700)

Submission ID: 1857160549

File name: BAB_4_24.docx (255.0 KB)

Word count: 2967

Character count: 19842



BAB 4 suriana 105721113118

ORIGINALITY REPORT

7%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

MATCHALL SERVICES (ONLY FILES BEING MATCHED)

3%

★ Dspace.Uii.Ac.Id

Internet Source



BAB 5 suriana 105721113118
by Tahap-11rup

Submission date: 16-Jun-2022 08:22AM (UTC+9700)

Submission ID: 1857624281

File name: BAB_5_21.docx (13.90 KB)

Word count: 271

Character count: 1825

BAB 5 suriana 105721113118

ORIGINALITY REPORT

3%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES WITH DIRECTORIES, WEBSITES, ETC.

3%

★ garuda.ristekbrin.go.id

Internet Source

