

## RINGKASAN

Sebagai instansi pemerintah yang berorientasi pada kepentingan publik, kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor penilaian berkualitas atau tidaknya pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi pemerintah, karena pelayanan terbaik bertujuan memberdayakan masyarakat, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah. Kepercayaan merupakan modal utama bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan. Kepuasan masyarakat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkannya. Salah satu faktor pembentuk kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan di Dinas Arsip dan Perpustakaan daerah Kabupaten Banyumas pada pelayanan perpustakaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan meliputi *service affect*, *library as place*, *personal control*, dan *information access* terhadap Kepuasan Masyarakat. Responden pada penelitian ini ditentukan menggunakan rumus slovin dan teknik pengumpulan datanya menggunakan metode kuesioner (dilakukan secara *online* dan *offline*), observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif berjenis asosiatif kausal dan teknik analisis data yang digunakan adalah Korelasi Kendall's Tau-c dan Regresi Ordinal.

Hasil analisis secara kuantitatif dalam penelitian ini menunjukkan: (1) Hasil analisis korelasi Kendall's Tau-c sebesar 0,403 yang berarti ada korelasi yang sedang atau cukup antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat dengan arah hubungan yang positif. (2) Berdasarkan analisis Regresi Ordinal yang telah dilakukan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,474 atau 47,4%.

Kata Kunci : Pengaruh, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, dan Perpustakaan

## SUMMARY

As a government agency that is oriented to the public interest, citizen satisfaction is one of the factors in assessing the quality of public services provided by the government bureaucracy, because the best services aimed at empowering the citizen, thereby increasing trust in the government. Trust is the main asset for cooperation and citizen participation in development programs. Citizen satisfaction is realized when the services provided are in accordance with what they expect. One of the factors forming citizen satisfaction is the quality of service. This research was conducted at the Department of Archives and Libraries of Banyumas Regency on library services.

The purpose of this study was to determine whether there is a positive and significant influence between service quality including service affect, library as place, personal control, and information access to citizen satisfaction. Respondents in this study were determined using the Slovin formula and data collection techniques using a questionnaire method (conducted online and offline), observation, and documentation. This study uses a quantitative method of causal associative type and the data analysis techniques used are Kendall's Tau-c Correlation and Ordinal Regression.

The results of the quantitative analysis in this study show: (1) The results of Kendall's Tau-c correlation analysis are 0.403, which means that there is a moderate or sufficient correlation between service quality and citizen satisfaction with a positive relationship direction. (2) Based on the Ordinal Regression analysis that has been carried out, there is a positive and significant influence between Service Quality and Citizen Satisfaction of 0.474 or 47.4%.

Keywords : Influence, Public Services, Citizen Satisfaction, Service Quality, and Libraries