

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

S K R I P S I

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Administrasi Publik
Pada Universitas Tulungagung**



Disusun oleh :

**ADE SELVINA ANGGREINI
NPM 2463201200039**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TULUNGAGUNG
2025**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Administrasi Publik
Pada Universitas Tulungagung



Oleh :

ADE SELVINA ANGGREINI
NPM 2463201200039

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

LAILY PURNAWATI, SIP., M.Si
NIDN. 0723018201

Drs. SLAMET HARIYANTO, MM
NIDN. 0720066102

Mengetahui

Dekan,

Dra. NUNUN NURHAJATI, M.Si
NIDN. 0707116701

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Administrasi Publik
Pada Universitas Tulungagung



OLEH :

**ADE SELVINA ANGGREINI
NPM 2463201200039**

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

LAILY PURNAWATI, SIP., M.Si
NIDN. 0723018201

Drs. SLAMET HARIYANTO, MM
NIDN. 0720066102

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**ADE SELVINA ANGGREINI
NPM 2463201200039**

Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Pada Tanggal

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Susunan Tim Penguji

Pembimbing Utama,

Anggota Tim Penguji Lain,

LAILY PURNAWATI,SIP..M.Si
NIDN. 0723018201

Dra. NUNUN NURHAJATI.M.Si
NIDN. 0707116701

Pembimbing Pendamping,

Drs.SLAMET HARIYANTO,MM
NIDN. 0720066102

Mengetahui

Dekan,

Dra. NUNUN NURHAJATI.M.Si
NIDN. 0707116701

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Atas segala karunianya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan Kepada Nabi Muhammad SAW dan umatnya. Sehubungan dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Muharsono, M.Si. selaku Rektor Universitas Tulungagung.
2. Ibu Dra. Nunun Nurhajati, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Laily Purnawati, S.IP., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik sekaligus pembimbing pendamping.
4. Ibu Laily Purnawati, S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan arahan dan koreksi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen, serta seluruh staf karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tulungagung yang telah berkenan membantu penulis selama menempuh perkuliahan di Universitas Tulungagung.
6. Pihak Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Tulungagung yang telah memberikan ijin, waktu, dan tempat untuk penelitian, dan bimbingan selama penelitian.
7. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam seluruh proses perkuliahan di Universitas Tulungagung terimakasih atas doa dan motivasinya.

Penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini disebabkan keterbatasan ilmu pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak untuk perbaikan penulisan skripsi ini. Penulis berharap semoga hasil penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Tulungagung,
Penulis

ADE SELVINA ANGGREINI

DAFTAR ISI

Cover	i
Cover Dalam	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar.....	viii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi	ix
Abstrak	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Analisis Kualitas Pelayanan Publik	8
1. Pengertian Analisis.....	8
2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
3. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	11
4. Pengertian Pelayanan Publik.....	16
5. Jenis Pelayanan Publik.....	18
6. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	19
B. Perpustakaan	19
1. Pengertian Perpustakaan	19
2. Perpustakaan Umum	20
3. Ciri-ciri Perpustakaan Umum	21
4. Tujuan Perpustakaan Umum.....	21
5. Fungsi Perpustakaan Umum	22
6. Pengertian Pemustaka	23
7. Pengertian Fasilitas Perpustakaan	23
8. Jenis-jenis Fasilitas	24
C. Penelitian Terdahulu	30
D. Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Pendekatan Penelitian	37
B. Fokus Penelitian.....	38
C. Lokasi Penelitian.....	39
D. Jenis Dan Sumber Data.....	39
1. Data Primer	40
2. Data Sekunder	40

E. Instrumen Penelitian	41
F. Teknik Pengumpulan Data.....	41
G. Teknik Analisa Data	42
H. Keabsahan Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
1. Profil Kantor Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Tulungagung	45
a. Sejarah Kelembagaan.....	45
b. Lokasi Kantor Layanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung.....	46
c. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi.....	47
d. Susunan Organisasi	48
e. Visi & Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung.....	54
f. Jenis Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan KabupatenTulungagung	54
B. Hasil penelitian.....	63
1. Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung	63
a. <i>Responsiveness</i> atau ketanggapan	63
b. <i>Reliability</i> atau keandalan	64
c. <i>Empathy</i> atau Etika.....	66
d. <i>Tangibles</i> atau bukti fisik	67
2. Faktor yang mempengaruhi pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung.....	67
C. Pembahasan	69
1. Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung	69
a. <i>Responsiveness</i> atau ketanggapan	69
b. <i>Reliability</i> atau keandalan	69
c. <i>Empathy</i> atau Etika.....	69
d. <i>Tangibles</i> atau bukti fisik	70
2. Faktor yang mempengaruhi pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung.....	70
BAB V PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Pemikiran	36
Gambar 2	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung	46
Gambar 3	Ruang Baca Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung	47
Gambar 4	Aktivitas di Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung	47
Gambar 5	Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Tulungagung	49

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain, untuk mendapatkan karya ilmiah atau pendapat yang pernah tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam sebuah naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Tulungagung,

ADE SELVINA ANGGREINI
NPM 2463201200039

ABSTRAK

Judul: Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Tulungagung Oleh: Ade Selvina Anggreini, NPM 2463201200039, Progam Studi: Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tulungagung.

Peningkatan pengetahuan manusia akan diperoleh salah satunya melalui kemampuan membaca. Masyarakat memerlukan dukungan dari penyelenggara pelayanan publik khususnya pemerintah daerah melalui Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah untuk memfasilitasi masyarakat agar gemar membaca. Berbagai problematika dalam tata kelola seperti keterbatasan koleksi perpustakaan, fasilitas yang minim, responsifitas petugas layanan dan mekanisme pelayanan sering menjadi kendala. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Tulungagung beserta faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Jenis penelitian yang dipilih adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian dianalisis menggunakan 4 (empat) indikator kualitas pelayanan publik Parasuraman: *responsiveness* atau ketanggapan, *reliability* atau keandalan, *empathy* atau etika, *tangibles* atau bukti fisik menunjukkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung sudah baik. Petugas adaptif dan cepat dalam melayani. Keandalan pelayanan juga sudah baik. Adapun kendala pada bukti fisik yaitu koleksi perpustakaan belum lengkap namun ketersediaan ruang baca telah dilengkapi pendingin ruangan dan terdapat katalog *online*. Faktor pendukung adalah kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan dan faktor penghambatnya adalah koleksi buku perlu ditambah dan dilengkapi, perpustakaan juga perlu dilengkapi open source berbasis digital.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pemerrintah Daerah, Perpustakaan

ABSTRACT

Title: Analysis of Service Quality of the Regional Library and Archives Service of Tulungagung Regency By: Ade Selvina Anggreini, NPM 2463201200039, Study Program: Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Tulungagung University.

One way to increase human knowledge is through reading skills. The community needs support from public service providers, especially the local government through the Regional Library and Archives Service to facilitate the community to enjoy reading. Various problems in governance such as limited library collections, minimal facilities, responsiveness of service officers and service mechanisms are often obstacles. This study aims to describe and analyze the services of the Regional Library and Archives Service of Tulungagung Regency along with factors that influence service quality. The type of research chosen is descriptive qualitative. The results of the study were analyzed using 4 (four) indicators of Parasuraman's public service quality: responsiveness, reliability, empathy, tangibles, showing that the Tulungagung Regency Library and Archives Service is good. Officers are adaptive and fast in serving. The reliability of the service is also good. The constraints on physical evidence are that the library collection is not yet complete, but the availability of reading rooms has been equipped with air conditioning and there is an online catalog. The supporting factor is the readiness of officers in providing services and the inhibiting factor is that the book collection needs to be added and completed, the library also needs to be equipped with digital-based open sources.

Keywords: Service Quality, Regional Government, Library