

**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 :

**WIJI ASTUTIK
NPM 18.61404.100043**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TULUNGAGUNG
2022**

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

SKRIPSI

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



Oleh :

**WIJI ASTUTIK
NPM 18.61404.100043**

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Drs. SLAMET HARIYANTO., M.Si
NIDN. 0720066102

Dra. DWI IRIANI M.,M.AP
NIDN. 0705026203

Mengetahui
Dekan,

Dra. NUNUN NURHAJATI. M.Si
NIDN. 0707116701

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

SKRIPSI

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



OLEH :

**WIJI ASTUTIK
NPM 18.61404.100043**

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Drs. SLAMET HARIYANTO., M.Si
NIDN. 0720066102

Dra. DWI IRIANI M.,M.AP
NIDN. 0705026203

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

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**WIJI ASTUTIK
NPM 18.61404.100043**

Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Pada Tanggal

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Susunan Tim Penguji

Pembimbing Utama,

Anggota Tim Penguji Lain,

Drs. SLAMET HARIYANTO., M.Si
NIDN. 0720066102

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

Pembimbing Pendamping,

Dra. DWI IRIANI M.,M.AP
NIDN. 0705026203

Mengetahui

Dekan,

Dra. NUNUN NURHAJATI.MSi
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 yang berjudul “**Pelayanan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Tulungagung**”, 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 Progam Studi Administrasi Publik.
4. Bapak Drs. Slamet Hariyanto., M.Si. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan saran, bimbingan dan motivasi penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dra. Dwi Iriani M.,M.AP. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan arahan dan dan koreksi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. 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.
7. Pihak Kantor Dinas Perpustakaan dan Pengarsipan Kabupaten Tulungagung yang telah memberikan ijin, waktu, dan tempat untuk penelitian, dan bimbingan selama penelitian.
8. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam seluruh proses perkuliahan di Universitas Tulungagung terimakasih atas doa dan motivasinya.

Penulisan sekripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini disebabkan keterbatasan ilmu pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karenan itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak untuk perbaikan penulisan sekripsi ini.

Penulis berharap semoga hasil penulisan ini dapat memberikan maanfaat bagi para pembaca.

Tulungagung, Mei 2022

Penulis

WIJI ASTUTIK

DAFTAR ISI

Cover.....	i
Cover Dalam	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar.....	ix
Pernyataan Orisinalitas Skripsi	x
Abstraksi	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Pelayanan	13
1. Pengertian Pelayanan	13
2. Pengertian Pelayanan Publik.....	16
3. Prinsip dan Asas Pelayanan Publik.....	18
4. Standar Pelayanan Publik.....	25
5. Pengertian Kualitas	26
6. Dimensi Kualitas Pelayanan	32
7. Karakteristik Kualitas Pelayanan	33
8. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	33
C. Perpustakaan	36
1. Pengertian Perpustakaan	36
2. Perpustakaan Umum	37
3. Ciri-ciri Perpustakaan Umum	38
4. Tujuan Perpustakaan Umum	38
5. Fungsi Perpustakaan Umum	39
6. Pengertian Pemustaka	40
7. Pengertian Fasilitas Perpustakaan	41
8. Jenis-jenis Fasilitas	42
a. Fasilitas Gedung dan Ruangan Perpustakaan.....	43
1). Fasilitas Gedung perpustakaan.....	43
2). Fasilitas Ruang Perpustakaan.....	44
b. Media dan koleksi audio visual	46
c. Fasilitas Hotspot	47
D. Kerangka Pemikiran	48

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	49
	A. Pendekatan Penelitian	49
	B. Fokus Penelitian.....	50
	C. Lokasi Penelitian.....	51
	D. Jenis Dan Sumber Data.....	51
	1. Data Primer	52
	2. Data Sekunder	52
	E. Instrument Penelitian	53
	F. Teknik Pengumpulan Data.....	53
	G. Teknik Analisa Data	55
	H. Keabsahan Data	56
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	58
	1. Profil Kantor Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Tulungagung	
	a. Sejarah Kelembagaan	58
	2. Lokasi Kantor Layanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung	61
	a. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi	65
	b. Susunan Organisasi	66
	c. Visi & Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung	74
	d. Jenis Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan KabupatenTulungagung	75
	B. Hasil penelitian	84
	1. Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung	84
	a. <i>Responsiveness</i> atau ketanggapan	84
	b. <i>Reliability</i> atau keandalan	85
	c. <i>Empathy</i> atau Etika.....	87
	d. <i>Tangibles</i> atau bukti fisik	88
	2. Faktor yang mempengaruhi pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung	88
	C. Pembahasan	90
	1. Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung	90
	a. <i>Responsiveness</i> atau ketanggapan	90
	b. <i>Reliability</i> atau keandalan	90
	c. <i>Empathy</i> atau Etika.....	91
	d. <i>Tangibles</i> atau bukti fisik	91
	2. Faktor yang mempengaruhi pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung	91
BAB V	PENUTUP	93
	A. Kesimpulan	93

B. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96

Daftar Gambar

Gambar 1	Kerangka Pemikiran	48
Gambar 2	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung	61
Gambar 3	Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung	62
Gambar 4	Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung	62
Gambar 5	Aktivitas di Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung	63
Gambar 6	Loker Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung	63
Gambar 7	Ruang Baca Anak Perpustakaan Daerah Kabupaten Tulungagung	64
Gambar 8	Ruang Arsip Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung	64
Gambar 9	Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Tulungagung	67

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, 12 Mei 2022



WIJI ASTUTIK
NPM 18.61404.100043

ABSTRAK

Judul: Pelayanan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Tulungagung Oleh: Wiji Astutik NPM. 18.61404.100043, Progam Studi: Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tulungagung.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Tulungagung merupakan salah satu bagian dari pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung yang membantu dalam mencerdaskan kehidupan bangsa melalui pelayanan literasi kepada masyarakat. Pada penelitian kali ini peneliti ingin mengungkap pelayanan perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Tulungagung. Metode penelitian adalah deskriptif kualitatif dengan dasara bahwa peneliti ingin mengetahui kedalaman realita pelayanan yang diberikan. Terdapat 4 (empat) indikator kualitas pelayanan publik yang terdiri dari: ketanggapan, keandalan, etika dan bukti fisik.

Dari penelitian yang dilakukan diperoleh hasil antara lain: daya tanggap pelayanan perpustakaan khususnya oleh petugas dinilai sudah baik. Petugas sangat ramah dan all out dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan. Untuk indikator kehandalan dinilai masih kurang dan perlu ditingkatkan. Keterbatasan literatur perlu untuk diupdate agar pengguna dapat lebih betah di perpustakaan atau tidak membuat bosan. Penelitian diatas menunjukkan bahwa petugas telah memberikan pelayanan dengan baik. Fasilitas terkait sarana dan prasarana di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tulungagung sudah baik dan memadai termasuk sarana penelusuran juga sudah dilengkapi dengan katalog online. Faktor pendukung keberhasilan pelayanan adalah indikator *responsiveness* atau ketanggapan, *empathy* atau etika dan *tangibles* atau bukti fisik. Faktor penghambat dapat diketahui dari indikator *reliability* atau keandalan menjadi penilaian yang perlu diperbaiki.

Kata Kunci : Pelayanan, Kualitas Pelayanan Perpustakaan

ABSTRACT

Title: Service of Regional Library and Archives Service of Tulungagung Regency By: Wiji Astutik NPM. 18.61404.100043, Study Program: Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Tulungagung University.

The Regional Library and Archives Service of Tulungagung Regency is one part of the regional government of Tulungagung Regency which helps in educating the nation's life through literacy services to the community. In this study, the researcher wanted to reveal the library services of the Regional Library and Archives Service of Tulungagung Regency. The research method is descriptive qualitative on the basis that researchers want to know the depth of the reality of the services provided. There are 4 (four) indicators of the quality of public services consisting of: responsiveness, reliability, ethics and physical evidence.

From the research conducted, the results obtained include: the responsiveness of library services, especially by officers, is considered good. The officers are very friendly and all out in providing services to service users. The reliability indicators are considered to be lacking and need to be improved. The limited literature needs to be updated so that users can feel more comfortable in the library or not bored. The research above shows that the officers have provided good service. Facilities related to facilities and infrastructure at the Tulungagung Regency Library and Archives Service are good and adequate, including search facilities that are also equipped with online catalogs. Supporting factors for service success are indicators of responsiveness or responsiveness, empathy or ethics and tangibles or physical evidence. The inhibiting factor can be seen from the reliability indicator or reliability becomes an assessment that needs to be improved.

Keywords: Service, Library Service Quality