



**UPAYA DINAS PERPUSTAKAAN DALAM  
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN  
(studi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember)**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**IKA HERAWATI  
NIM. 1410511021**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**2018**



**UPAYA DINAS PERPUSTAKAAN DALAM  
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN  
(studi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember)  
SKRIPSI**

**diajukan untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik (S.IP.) pada Program Studi  
Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Jember**

**OLEH  
IKA HERAWATI  
NIM. 1410511021**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
2018**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Upaya Dinas Perpustakaan dalam meningkatkan mutu pelayanan (studi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember)” ini telah diuji dan disahkan pada :

Hari, Tanggal : 1 Agustus 2018

Tempat : Ruang

Tim Penguji :

Ketua,

Bahtiar, SH., M.Si.

NIDN.0703126301

Sekretaris,

Anggota,

Edhi Siswanto, S.IP, M.Si.

NIDN.0718036902

Drs.Itok Wicaksono, M.Si

NIDN.0716106501

Mengetahui/Menyetujui

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan,

Drs. Itok Wicaksono, M.Si.

NIDN: 0716106501

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Dr. Emy Kholifah R., M.Si.

NIDN: 0725036702

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai selar Sarjana Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT karena berkat nikmat dan izinnya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dan tak lupa pula kepada Nabi tercinta, yaitu Nabi Muhammad SAW berkat beliau kita bisa lepas dari masa kebodohan ke masa yang berpendidikan seperti saat ini.
2. Dr. Emy Kholifah, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember;
3. Edhi Siswanto, S.IP, M.SI selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan, bimbingan, nasehat, saran, pikiran, waktu dan kesabaran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
4. Udy Hartanto. S.P, M.SI Selaku Kepala Sub Bidang Perpustakaan dan beserta staf yang telah membantu memberikan data-data dan informasi yang diperlukan selama melakukan penelitian;
5. Keluarga terutama Ayah dan mama yang menjadi memberikan motivasi dan menjadi supporting system dalam kehidupan saya baik dukungan material dan moral;
6. Teman-teman mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan (S1 Reguler) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember;
7. Gissa Alif Firmanda dan Dhaifina Wuqufiah yang telah menemani saya selama proses mengerjakan skripsi; dan

8. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jember,1 Agustus 2018

Ika Herawati

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	3
1.4.2 Manfaat Praktis.....	3
1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti .....	3
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>4</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	4
2.2 Landasan Teori.....	6
2.2.1 Konsep Upaya.....	6
2.2.2 Teori Pengembangan .....	8
2.2.3 Program pengembangan Perpustakaan .....	9
2.2.4 Teori manajemen .....	12

2.2.5 Teori Pelayanan Publik .....	21
2.2.6 Konsep Perpustakaan .....	24
2.3 Kerangka konseptual.....	29

**BAB 3. METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Lokasi dan waktu Penelitian .....	31
3.3 Sumber Data.....	31
3.4 Informan Penelitian.....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6 Metode Analisis Data.....	33
3.6 Keabsahan Data .....	35

**BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Lokasi .....	38
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Jember .....	38
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Perpustakaan .....	40
4.1.2.1 Tugas dan Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember .....	40
4.1.2.2 Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember.....	41
4.1.2.3 Tugas dan Fungsi Bidang Perpustakaan.....	42
4.1.2.4 Sejarah dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember .....	43
4.1.2.5 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember.....	47
4.2 Pembahasan .....	48
4.2.1 Deskripsi Hasil penelitian upaya dinas perpustakaan dalam meningkatkan mutu pelayanan.....	48
4.2.1.1 Planning (Perencanaan).....	48
4.2.1.2 Organizing (Organisasi).....	52
4.2.1.3 Actuating (Pelaksanaan).....	54

4.2.1.4 Controlling (Pengawasan).....	71
4.2.2 Deskripsi tentang hambatan yang di hadapi perputa dalam meningkatkan mutu pelayanan.....	73
4.2.2.1 Terbatasnya kualitas Sumber daya manusia .....	73
4.2.2.2 Kondisi Sarana dan Prasarana.....	79

## **BAB 5. PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	80
5.2 Saran .....	82

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xviii</b>
-----------------------------	--------------



## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1 : Daftar Gambar**

**Lampiran 2 : PERATURAN BUPATI NO. 52 TAHUN 2016 TENTANG KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN FUNGSI SERTA TATA KERJA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN JEMBER**

**Lampiran 3 : RENCANA KERJA (RENJA) DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN JEMBER TAHUN 2017**

## **Daftar Pustaka**

- Iskandar. 2016. *Manajemen dan Budaya Perpustakaan*. Bandung: Refika Aditama.
- Mulyadi Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik , konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava media, Yogyakarta
- Sutarno. 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Sulistiyo-basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Moleong. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

### **Dokumen-dokumen**

- Undang-undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan
- Peraturan Bupati No. 52 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember
- RENJA Tahun 2017 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember
- RENSTRA Tahun 2016-2021 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jember

### **Sumber Internet**

- Rahman. Fadilah, (2013). Upaya Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Paser dalam meningkatkan minat membaca masyarakat di perpustakaan umum Kabupaten Paser. E-Joernal. Ilmu Administrasi Negara  
[http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/08/E-JOURNAL%20\(08-05-13-02-47-12\).pdf](http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/08/E-JOURNAL%20(08-05-13-02-47-12).pdf)

<http://blog.alimsumarno.com/perbedaan-penelitian-dan-pengembangan>

<http://bphm.unila.ac.id/images/bphm/doc/UU-No-25-Thn-2009-ttg-Pelayanan-Publik.pdf>