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,

Edhi Siswanto, S.IP, M.Si.
NIDN.0718036902

Anggota,

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

HALAMAN SAMPUL ..... **i**

HALAMAN JUDUL ..... **ii**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **iii**

HALAMAN MOTTO ..... **iv**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **v**

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING ..... **vi**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **vii**

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... **viii**

KATA PENGANTAR ..... **ix**

ABSTRAK ..... **xi**

ABSTRACT ..... **xii**

DAFTAR ISI ..... **xiii**

DAFTAL LAMPIRAN ..... **xvii**

BAB 1. PENDAHULUAN **1**

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

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA **4**

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 perpuda 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

DAFTAR PUSTAKA.....xviii

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

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

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

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://blog.alimsumarno.com/perbedaan-penelitian-dan-pengembangan

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