

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN PEMUSTAKA DI
BIDANG PERPUSTAKAAN PADA DINAS PENDIDIKAN
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH
PROVINSI PAPUA**

S K R I P S I

**Diajukan Sebagai salah satu Syarat Mata Kuliah Dalam Rangka
Menyelesaikan Tugas Akhir Pada Program Studi Manajemen Administrasi
Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Disusun oleh:

**Christin Lisa Henysetiawan Kiri
NIM: 2019031074020**

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS CENDERAWASIH
JAYAPURA, 2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

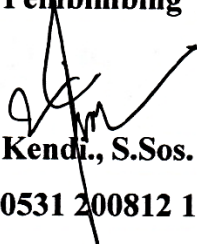
Analisis Manajemen Pelayanan Pemustaka di Bidang Perpustakaan Pada Dinas Pendidikan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Papua

Nama : Christin Lisa Henysetiawan Kiri
N i m : 2019031074020
Program Studi : Manajemen Administrasi Perkantoran
Jenjang Program : Strata Satu (S-1)
J u r u s a n : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Jayapura, 23 Juni 2023

DOSEN PEMBIMBING

Dosen Pembimbing I



Ibrahim K. Kendi., S.Sos. MPA
NIP.: 19770531 200812 1 002

Dosen Pembimbing II



Terianus L. Safkaur., S.Sos.,MPA
NIP.: 19791128 200501 1 003

Ketua Program Studi



Terianus L. Safkaur., S.Sos., MPA
NIP.: 19791128 200501 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi dengan judul:

Analisis Manajemen Pelayanan Pemustaka di Bidang Perpustakaan Pada Dinas Pendidikan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Papua

Pada hari Selasa Tanggal 04 Juli 2023, Jam 11.00 WIT Tempat Ruang Ujian Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran Fisip Uncen dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai persyaratan Ujian Skripsi untuk memperoleh Gelar Sarjana.

Tim Penguji:

Ibrahim K. Kendi, S.Sos., MPA
NIP.: 19770531 200812 1 002

Ketua



Terianus L. Safkaur, S.Sos. MPA
NIP.: 19791128 200501 1 003

Sekretaris



Henderina Morin., SE., MPA
NIP.: 19750506 200604 2 002

Anggota



Roland E. Binur., S.Sos. MPA
NIP.: 19710413 200812 1 002

Anggota



Rahmat Nurjaman., S.Sos., M.Si
NIP.: 19910818 202203 1 007

Anggota



MENGETAHUI:
DEKAN FISIP UNCEN,

Marlina Flassy, S.Sos., M.Hum., Ph.D
NIP.: 196803151996032001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Sebab Aku ini, Tuhan Allahmu, memegang tangan kananmu dan berkata kepadamu: “Janganlah takut, Akulah yang menolong engkau.” (Yesaya 43:13)

Kupersembahkan kepada:

- 1 Tuhan Yesus Kristus yang sudah melindungi dan menyertai saya dalam setiap nafas kehidupan. Puji Syukur hanya bagiMu Tuhan
- 2 Orang tua tercinta, Papa Yohanes Naftali Kiri terimakasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir, hingga saya sudah sebesar ini dan teruntuk Mama Regina Trisari yang telah melahirkan dan membesarkanku, terimakasih untuk cinta dan kasih sayang yang tak pernah henti mama berikan kepadaku, terimakasih untuk setiap doa yang keluar dari mulutmu untukku, dan terimakasih untuk motivasi yang selalu mama berikan “Mom... you're my everything”
- 3 Kakak-kakak dan adik-adik tersayang Deis Kiri, Rian Kiri, Lia Kiri, dan si bungsu Juan Kiri. Tete Edy Kiri dan Nenek Henny Sukira yang paling saya sayangi. Terimakasih untuk support yang kalian selalu berikan buat saya
- 4 Kekasih saya Karlos Luis Rumboisano yang selalu memberikan doa dan motivasi dalam meraih prestasiku setinggi-tingginya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas Rahmat dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi guna memenuhi satu syarat dari studi akhir pada Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran, Jenjang Program Strata Satu (S-1).

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulisan dan penyusunan Skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Dr. Oscar Oswald O. Wambrauw, SE., M.Sc., Agr Selaku Rektor Universitas Cenderawasih Jayapura.
2. Ibu Marlina Flassy S.Sos., M.Hum.,Ph.D., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih Jayapura.
3. Ibu Henderina Morin., SE, MPA., Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fisip Uncen Jayapura.
4. Bapak Jackson Yumame S.Sos., MPA., Selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Fisip Uncen Jayapura.
5. Bapak Terianus L. Safkaur S.Sos. MPA., Selaku Ketua Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran.
6. Bapak Ibrahim K. Kendi S.Sos. MPA., Selaku Pembimbing I Penulis.
7. Bapak Terianus L. Safkaur S.Sos. MPA., Selaku Pembimbing II Penulis.
8. Bapak dan Ibu Dosen beserta staf pendukung Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran yang selalu memberikan bekal pengetahuan dan pelayanan akademis kepada penulis.
9. Bapak Ahmad Djalali, SH., Selaku Kepala Bidang Perpustakaan Dinas Pendidikan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Papua yang baik hati menerima penulis untuk melaksanakan penelitian di Kantor.
10. Ibu Joan H. Talahatu, S.Pd., Selaku Kepala Seksi Layanan Dan Kerjasama Perpustakaan beserta Staf Perpustakaan Dinas Pendidikan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Papua yang telah bersedia untuk memberikan informasi dan data wawancara kepada penulis selama pengumpulan data sesuai tujuan penelitian tugas akhir ini.
11. Orang tua, Kakak, Adik-adikku, tersayang dan tercinta, yang telah memberikan dukungan doa, motivasi, dan biaya studi untuk penulis dan selalu memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
12. Kepada Keluarga besar penulis, yang selalu memberikan doa dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

13. Kepada Karlos Luis Rumboisano sebagai partner spesial penulis, terimakasih telah menjadi partner dalam segala hal yang baik, yang menemani meluangkan waktunya, mendukung penulis dalam kesedihan, menghibur dan memberi semangat untuk terus maju dan jangan menyerah dalam segala hal, untuk meraih apa yang menjadi impian penulis.
14. Bapa dan Mama Gembala Beserta Keluarga Besar Jemaat GPdI Siloam Rumah Pemulihan Jalan Pemuda Nabire Papua Tengah, yang selalu setia memberikan doa dan semangat buat penulis.
15. Tete dan Nenek Gembala Marini Beserta Jemaat GPDP Mahanaim Padang Bulan Kota Jayapura yang selalu memberikan doa kepada penulis.
16. Kepada sahabat-sahabat terkhusus Grup Bestie yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis.
17. Kepada sahabat khusus penulis mbak pia dan mbak valen yang selalu setia menjadi tempatku berkeluh kesah tempatku menghadapi segala susah dan senang yang selama ini penulis rasakan.
18. Kepada teman-teman mahasiswa Manajemen Administrasi Perkantoran Angkatan 2019, yang telah sama-sama berjuang dalam suka maupun duka.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Kiranya bermanfaat bagi pemerhati masalah yang sama, Terimakasih.

Jayapura, 23 Juni 2023
Penulis,

Christin Lisa H. Kiri

ABSTRAK

Christin Lisa Henysetiawan Kiri, Nim.: 2019 031074020 “Analisis Manajemen Pelayanan Pemustaka Di Bidang Perpustakaan Pada Dinas Pendidikan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Papua”. Skripsi Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran, Jenjang Program Strata Satu (S-1), Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih Jayapura, 2023. Pembimbing I: Ibrahim K. Kendi. S.Sos., MPA., dan Pembimbing II: Terianus L. Safkaur., S.Sos. MPA.

Fokus Analisis Manajemen Pelayanan Pemustaka Di Bidang Perpustakaan Untuk Melayani Pengunjung/Pemustaka melalui: (a) perencanaan dan (b) pengorganisasian dan (c) pengarahan dan (d) pengkoordinasian dan (e) pengontrolan.

Rumusan masalah penelitian. “Bagaimana Manajemen Pelayanan Pemustaka di Bidang Perpustakaan Pada Dinas Pendidikan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Papua? Tujuan Penelitian Untuk mengetahui Manajemen Pelayanan Pemustaka di Bidang Perpustakaan Pada Dinas Pendidikan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Papua, terutama aspek-aspek dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, kemudian pengkoordinasian, dan pengontrolan.

Jenis penelitian deskriptif kualitatif. Informan kunci adalah kepala Bidang, kepala seksi layanan dan kerja sama, dan pegawai sebagai informan kunci, sedangkan informan umum adalah Pemustaka atau pengunjung. Sumber data primer dan sekunder yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data wawancara, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian tentang Analisis Manajemen Pelayanan Pemustaka di Bidang Perpustakaan Pada Dinas Pendidikan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Papua, di simpulkan bahwa Manajemen Pelayanan yang diterapkan di Bidang Perpustakaan sudah berjalan dengan cukup baik walaupun masih ada beberapa kendala yang di hadapi pada bidang perpustakaan tersebut yaitu fasilitas sarana dan prasarana yang tidak memadai untuk melengkapi kebutuhan dari masyarakat/pengunjung perpustakaan.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan, Pemustaka

ABSTRACT

Christin Lisa Henysetiawan Kiri, Nim.: 2019 031074020 "Analysis of User Service Management in the Field of Libraries at the Regional Library and Archives Education Office of Papua Province". Thesis for Office Administration Management Study Program, Undergraduate Program Level One (S-1), Department of Administrative Sciences, Faculty of Social and Political Sciences, University of Cenderawasih Jayapura, 2023. Advisor I: Ibrahim K. Kendi. S.Sos., MPA., and Supervisor II: Terianus L. Safkaur., S.Sos. MPA.

The focus of user service management analysis in the field of libraries is to serve visitors/users through: (a) planning and (b) organizing and (c) directing and (d) coordinating and (e) controlling.

Formulation of research problems. "How is the Management of Librarian Services in the Library Sector at the Regional Library and Archives Education Office of Papua Province? Research Objectives To find out the Management of Librarian Services in the Field of Libraries at the Regional Library and Archives Education Office of Papua Province, especially aspects of planning, organizing, directing, then coordinating, and controlling.

This type of qualitative descriptive research. Key informants are the heads of departments, heads of service and cooperation sections, and employees as key informants, while general informants are users or visitors. Sources of primary and secondary data obtained through interview data collection techniques, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the research on the Analysis of User Service Management in the Library Sector at the Regional Library and Archives Education Office of Papua Province, it is concluded that the Service Management implemented in the Library Sector has been going quite well although there are still some obstacles faced in the library sector, namely facilities and inadequate infrastructure to meet the needs of the public/library visitors.

Keywords: Management, Service, Librarian

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Christin Lisa Henysetiawan Kiri
NIM : 2019031074020
Program Studi : Manajemen Administrasi Perkantoran
Jurusan : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas : Cenderawasih

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau plagiat dari karya orang lain. Apabila dikemudian hari skripsi saya merupakan plagiat, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Demikian surat pernyataan ini, saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jayapura, 23 Juni 2023
Yang Menyatakan,

Christin Lisa H. Kiri

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK INDONESIA	vii
ABSTRAK INGGRIS	viii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kajian Teori	7
2.2. Kerangka Konsep	23
2.3. Konsep Indikator Kualitas Pelayanan.....	23
2.4. Kerangka Pikir	27
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	31
3.2. Fokus Penelitian.....	31
3.3. Lokasi Penelitian.....	32

3.4. Informan Penelitian.....	32
3.5. Jenis dan Sumber Data	32
3.6. Teknik Pengumpulan Data	33
3.7. Teknik Analisis Data	34

BAB IV. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1. Sejarah Singkat.....	36
4.2. Visi Dan Misi	43
4.3. Struktur Organisasi.....	44
4.4. Tugas Pokok Dan Fungsi	47
4.5. Keadaan Pegawai	56
4.6. Keadaan Fasilitas	60

BAB V. PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

5.1. Penyajian Data	62
5.2. Pembahasan	70

BAB VI. PENUTUP

6.1. Kesimpulan	74
6.2. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA.....	75
---------------------	----

LAMPIRAN	77
----------------	----

DAFTAR BAGAN

2.1	Kerangka Pikir Penelitian	28
4.3	Struktur Organisasi	46

DAFTAR TABEL

4.1. Keadaan Pegawai DPPAD	56
4.2. Jumlah Pejabat Struktural	57
4.3. Jumlah Pejabat Fungsional	57
4.4. Keadaan Pegawai Bidang Perpustakaan	58
4.5. Fasilitas pendukung perpustakaan	61

DAFTAR GAMBAR

01.	Gedung Bidang Perpustakaan	77
02.	Bagian Sirkulasi	77
03.	Ruang Tata Buku	78
04.	Komputer Penelusuran	79
05.	Ruang Baca Sementara	79
06.	Foto Wawancara Dengan Kepala Seksi Layanan	80
07.	Foto Wawancara Dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi	80
08.	Foto Wawancara Dengan Pustakawan Bagian Pelayanan	81
09.	Foto Wawancara Dengan Pustakawan Bagian Pelayanan	81
10.	Foto Wawancara Dengan Pustakawan Bagian Pelayanan	82
11.	Foto Wawancara Dengan Pengunjung Perpustakaan	82
12.	Foto Wawancara Dengan Pengunjung Perpustakaan	83