

**MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DALAM
PELAYANAN PEMUSTAKA**
(STUDI PADA DINAS PERPUSTAKAAN UMUM DAN ARSIP DAERAH
KOTA MALANG)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

TIARA SUCI ZURIANI
NIM. 135030700111027



UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
MALANG
2018

MOTTO

Trying, learning, and praying. Always bring Allah in
every steps we made
and every occasions we did.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan hasil skripsi ini, sebagai karyaku,
Kepada kedua orang tua tercinta,
Kakak dan Udaku tersayang,
Keluarga besarku,
Dan juga sahabat – sahabatku.

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Manajemen Perpustakaan Dalam Pelayanan Perpustakaan
(Studi Pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota
Malang
Disusun oleh : Tiara Suci Zuriani
NIM : 135030200111125
Fakultas : Ilmu Administrasi
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Malang, 27 Desember 2017

Dosen Pembimbing



Dr. Ratih Nur Pratiwi M.S
NIP. 19530807 197903 2 001



Erlita Cahyasari S.AP, M.AP
NIP. 2011078607242001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji pada Jumat, 12 Januari 2018 pukul 08.00 WIB di ruang ujian skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang

Judul : Manajemen Perpustakaan Umum dalam Pelayanan Pemustaka
(Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)

Disusun Oleh : Tiara Suci Zuriani

NIM : 135030700111027

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Dan dinyatakan **LULUS**

Majelis Penguji

Ketua,



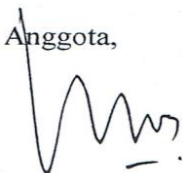
Dr. Ratih Nur Pratiwi
NIP. 19530807 197903 2 001

Anggota,



Erlita Cahyasari, S.AP, M.AP
NIP. 2011078607242001S

Anggota,



Dr. Irwan Noor M.A
NIP. 19611024 198601 1 002

Anggota,



Niken Lastiti V.A, S.AP, M.AP
NIP. 19810210 2005 01 2 002

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi saya yang berjudul “**Manajemen Perpustakaan Dalam Pelayanan Pemustaka**” tidak terdapat karya ilmiah yang pernah di ajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 25 Desember 2017



Tiara Suci Zuriani

135030700111027

RINGKASAN

Tiara Suci Zuriani, 2018. **Manajemen Perpustakaan Dalam Pelayanan Pemustaka (Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)**, Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si., Erlita Cahyasari, S.AP, M.AP., 142 hal + xiv

Perpustakaan bukan hanya sebuah gedung yang menyimpan informasi tetapi juga sebuah sistem informasi. Perpustakaan yang juga merupakan ruang publik tentu dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sebagai pemustakanya. Pelayanan yang maksimal dapat tercipta dengan adanya manajemen perpustakaan yang baik. Manajemen perpustakaan digunakan agar pelayanan dapat lebih terorganisir dalam penyelenggaraannya. Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang adalah salah satu perpustakaan yang memiliki manajemen perpustakaan dalam menjalankan pelayanannya. Dan juga memiliki reputasi yang baik dalam pelayanan perpustakaannya. Namun, dalam praktiknya pelayanan pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang masih mendapat banyak keluhan dari pemustaka. Untuk itu perlu dikaji lebih lanjut mengenai manajemen perpustakaan dalam pelayanan pemustaka pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisa bagaimana manajemen perpustakaan dalam pelayanan pemustaka pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah. Apakah manajemen perpustakaan yang terkait dengan perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) sudah dapat memberikan pelayanan yang baik bagi pemustaka. Serta untuk mendeskripsikan faktor – faktor pendukung yang membantu berjalannya pelayanan dan juga faktor – faktor penghambat yang menyebabkan tidak tercapainya pelayanan secara maksimal yang sesuai dengan fungsi manajemen. penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sudah memenuhi beberapa fungsi manajemen seperti perencanaan yang sudah terarah dengan membuat rencana kerja untuk jangka waktu 5 tahun, lalu kemudian dalam fungsi penggerakan yang selalu diberikan pengarahan, komunikasi dan juga motivasi kerja. Namun ditemukan beberapa hal dalam manajemen perpustakaan yang belum berjalan dengan baik seperti pada pengorganisasian yang dimana SDM yang masih kurang kompetensi dan pengetahuan informasi mengenai perpustakaan dan juga pengawasan yang belum maksimal karena masih adanya kegiatan yang telah direncanakan namun belum terlaksana.

Kata Kunci: Fungsi Manajemen, Layanan Perpustakaan, Perpustakaan Umum.

SUMMARY

Tiara Suci Zuriani. 2017. **Library Management in Library Services. (Study at Malang City Public Library and Archives)**, Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si., Erlita Cahyasari, S.AP, M.AP., 142 pages + xiv.

Library is not just about a building that stores information but also an information system. Library which is also a public service that is required to be able to provide their service into maximum to the community as a users. Good service can be created with good library management. Library management in here is used for services to be more organized in the implementation. Malang City Public Library and Archives is one of the libraries that have library management in carrying out its services. And also has a good reputation in the library services. However, in practically, the service at Malang City Public Library and Archives still gets many complaints from the users. Therefore, it needed to be studied and further observed about library management at the Malang City Public Library and Archives.

The purpose of this research is to know, describe, and analyze how about library management in library service at Malang City Public Library and Archives. Whether library management in here is related to planning, organizing, actuating, and controlling which is able to provide a good service to the users. And to describe the supporting factors that helping library services and also the inhibiting factors that causing the library service can not get into the maximum according with management functions. This research is descriptive by using qualitative approach. The methods of data collection is using observation, interviews, and documentation.

The results of this study is indicate that it has fulfilled by several management functions, such as planning, Malang City Public Library and Archives has been directed by making a work plan for a period 5 years, then their actuating that is always given a direction, communication and also work motivation. But in some things, that found in the library management that has not run well, as in the organization where the human resources are still lacking of competence and knowledge about the library and also the supervision that has not been maximized because there are still many activities that have been planned but not implanted yet.

Keyword: Management Functions, Library Service, Public Library.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbi ‘allaamiin, atas ridho Allah SWT skripsi penulis dengan judul “**Manajemen Perpustakaan Dalam Pelayanan Pemustaka (Studi pada Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang)**” dapat diselesaikan dengan baik dan lancar oleh peneliti. Atas segala kerjasama untuk pemenuhan tanggungjawab dalam meraih gelar sarjana Prodi Ilmu Perpustakaan dengan Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Ibu Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dan juga selaku Ketua Komisi Pembimbing dalam penyusunan skripsi dengan berbagai saran yang membantu untuk mempermudah peneliti dalam penyusunan skripsi.
3. Ibu Niken Lastiti VA, S.AP, M.AP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dan juga selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. Ibu Erlita Cahyasari, S.AP, M.AP selaku Anggota Komisi Pembimbing dalam penyusunan skripsi dengan berbagai saran yang membantu untuk mempermudah peneliti dalam penyusunan skripsi

5. Segenap dosen pengajar di Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang dengan segala ilmu yang diberikan untuk menambah wawasan peneliti dalam penyusunan skripsi.
6. Segenap staff administrasi di Fakultas Ilmu Administrasi yang telah mengelola surat – surat perijinan penelitian.
7. Ibu Sri Umiasih, SE, Bapak Moh. Hasbi Asngari, S.IP, Bapak Suprih, A.Md, Bapak Santoso Mahargono, S.Sos selaku informan dan pustakawan pelaksana di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.
8. Segenap pemustaka di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang yang telah bersedia untuk menjadi informan dalam penelitian ini.
9. Segenap pegawai Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang yang membantu kelancaran dalam penelitian ini.
10. Kepada kedua orang tua peneliti, yang telah selalu memberikan dukungan secara moral maupun materil dan juga doa untuk pendidikan dan kesuksesan peneliti untuk meraih gelar sarjana.
11. Kepada Teman – teman seangkatan dan seperjuangan di Ilmu Perpustakaan 2013 yang telah memberikan saran serta motivasi kepada peneliti.
12. Kepada Trimo Septiono yang telah banyak membantu dan memberikan saran kepada peneliti.

13. Untuk Anindya Dwi Paramitha, Nadiah Yusfita, Munissa Sari, Kartika Dwi, Rini Kurniasih, Hanissa Ayu, Alfin Perwira, Andika Ridwan, Hugo yang telah memberikan semangat dan selalu mengingatkan dalam pembuatan skripsi ini.
14. Untuk Fikri Kurnia Setyadi yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi dan pada saat penelitian.
15. Untuk Diaz Rahmat Santiago dan Rahajeng Mentari yang telah memberikan dukungan secara moril kepada peneliti.
16. Dan untuk seluruh keluarga, teman sekolah, dan juga teman kuliah yang menemani serta mendukung peneliti dalam penyusunan skripsi.

Masih banyak kalangan lain yang mungkin belum dapat disebutkan satu per satu namanya di dalam ucapan terima kasih ini. Skripsi ini mungkin masih jauh dari kata sempurna dan tentu peneliti membutuhkan kritik dan saran dari pembaca maupun berbagai kalangan untuk proses penyempurnaan skripsi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi keilmuan perpustakaan maupun penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pelayanan perpustakaan.

Malang, November 2017

Tiara Suci Zuriani

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Kontribusi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Perpustakaan	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Perpustakaan.....	Error! Bookmark not defined.
2. Komponen Perpustakaan	Error! Bookmark not defined.
3. Jenis-jenis Perpustakaan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Perpustakaan Umum	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Perpustakaan Umum.....	Error! Bookmark not defined.
2. Tugas dan Fungsi Perpustakaan Umum...	Error! Bookmark not defined.
3. Tujuan Perpustakaan Umum	Error! Bookmark not defined.
4. Layanan di Perpustakaan Umum	Error! Bookmark not defined.
C. Manajemen Perpustakaan	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2. Fungsi Manajemen	Error! Bookmark not defined.
3. Prinsip-prinsip Manajemen	Error! Bookmark not defined.
D. Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2. Pelayanan Perpustakaan	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Lokasi dan Situs Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
1. Jenis Data Primer.....	Error! Bookmark not defined.
2. Jenis Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
F. Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
G. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

1.	Gambaran Umum Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang	Error! Bookmark not defined.
2.	Tugas Pokok dan Fungsi	Error! Bookmark not defined.
3.	Visi, Misi dan Motto	Error! Bookmark not defined.
4.	Struktur Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
5.	Layanan Perpustakaan	Error! Bookmark not defined.
B.	Penyajian Data Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.	Manajemen Perpustakaan	Error! Bookmark not defined.
	Tabel 3. Matrik	Error! Bookmark not defined.
	Rencana Strategis DPAD Kota Malang tahun 2013-2018	Error! Bookmark not defined.
	defined.	
2.	Faktor – faktor Pendukung dan Penghambat	Error! Bookmark not defined.
	defined.	
	C. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
	BAB V	Error! Bookmark not defined.
	PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
	CURRICULUM VITAE	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Komponen Analisis Data**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 2. Triangulasi Sumber**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 3. Peta Lokasi DPAD Kota Malang**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4. Gedung DPAD Kota Malang**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 5. Struktur Organisasi DPAD Kota Malang..... **Error! Bookmark not defined.**
Gambar 6. Denah lantai 1 DPADKota Malang.....**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 7. Denah lantai 2 DPAD Kota Malang.....**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 8. Denah lantai 3 DPAD Kota Malang.....**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 9. Fasilitas komputer untuk OPAC**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 10. Pencahayaan Ruang Baca Umum**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 11. Penyejuk Ruangan Ruang Baca Umum **Error! Bookmark not defined.**
Gambar 12. Tabung pemadam kebakaran DPAD Kota Malang. **Error! Bookmark not defined.**
Gambar 13. *Braille Corner***Error! Bookmark not defined.**
Gambar 14. Janji Layanan DPAD Kota Malang....**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 15. Koleksi referensi tidak tertata**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

- Tabel 1. Jumlah Pengunjung DPAD Kota Malang Tahun 2015 – 2016..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. Daftar informan, waktu dan tempat**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. Matrik Rencana Strategis DPAD Kota Malang Tahun 2013 - 2018.....77
- Tabel 4. Rekapitulasi Jumlah Koleksi DPAD Kota Malang **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Surat – surat Ijin Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Data Sekunder Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.