

**KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN
DALAM MENINGKATKAN MINAT
BACA PESERTA DIDIK
(Studi di SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir
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 :

**DIMAS AYU ALVIONITA SARI
NPM. 18.614041.00035**

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

KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN MINAT BACA PESERTA DIDIK

(Studi di SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung)

SKRIPSI

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



Oleh :

DIMAS AYU ALVIONITA SARI
NPM. 18.614041.00035

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Drs. ANDRI WAHYUDI, M.Si
NIDN. 07147066402

Dra. ANGKASAWATI, M.Si
NIDN. 0731086301

Mengetahui

Dekan,

Dra. NUNUN NURHAJATI, M.Si
NIDN. 0707116701

KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN MINAT BACA PESERTA DIDIK

(Studi di SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung)

SKRIPSI

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



OLEH :

**DIMAS AYU ALVIONITA SARI
NPM. 18.614041.00035**

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Drs. ANDRI WAHYUDI, M.Si
NIDN. 07147066402

Dra. ANGKASAWATI, M.Si
NIDN. 0731086301

**KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DALAM
MENINGKATKAN MINAT
BACA PESERTA DIDIK**

(Studi di SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung)

Yang Dipersiapkan Dan Disusun Oleh:

**DIMAS AYU ALVIONITA SARI
NPM. 18.614041.00035**

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji
Pada Tanggal

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Pembimbing Utama,

Anggota Tim Penguji Lain,

Drs. ANDRI WAHYUDI, M.Si
NIDN. 07147066402

Dra. NUNUN NURHAJATI, MSi
NIDN. 0707116701

Pembimbing Pendamping,

Dra. ANGKASAWATI, M.Si
NIDN. 0731086301

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 “ **Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik (Studi di SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir 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. Andri Wahyudi, M.Si. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan saran, bimbingan dan motivasi penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dra. Angkasawati, M.Si 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 SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir 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 manfaat bagi para pembaca.

Tulungagung, Mei 2022

Penulis

DIMAS AYU ALVIONITA SARI

DAFTAR ISI

Cover.....	i
Cover Dalam	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar.....	viii
Pernyataan Orisionalitas Skripsi	x
Abstraksi	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
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	15
3. Prinsip dan Asas Pelayanan Publik	17
4. Standar Pelayanan Pulik	24
5. Pengertian Kualitas	25
6. Dimensi Kualitas Pelayanan	31
7. Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	32
8. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	33
C. Perpustakaan	37
1. Pengertian Perpustakaan.....	37
2. Sistem Pelayanan Perpustakaan.....	38
3. Jenis-Jenis Pelayanan Perpustakaan	39
4. Pengertian Fasilitas Perpustakaan.....	41
5. Jenis-jenis Fasilitas	42
D. Peningkatan Minat Baca Peserta Didik	46
1. Defenisi Minat Baca	46
2. Pembinaan Minat Baca	47
3. Menumbuhkan Minat Baca Peserta Didik.....	49
E. Kerangka Pemikiran	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	51
A. Pedekatan Penelitian	51
B. Fokus Penelitian.....	52
C. Lokasi Penelitian	53

	D.	Jenis dan Sumber Data (Informasi)	53
	1.	Jenis Data.....	53
	2.	Sumber Data	54
	E.	Instrumen Penelitian	54
	F.	Teknik Pengumpulan Data	55
	G.	Teknik Analisa Data	56
	H.	Keabsahan Data	58
BAB IV		HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
	A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	60
	1.	Profil SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung.....	45
	a.	Identitas Satuan Pendidikan / Lembaga.....	60
	b.	Dokumen Perijinan	60
	c.	Visi, Misi dan Tujuan SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung.....	63
	2.	Struktur Organisasi SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung.....	64
	3.	Data Kepegawaian SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung.....	66
	B.	Hasil Penelitian	68
	1.	Pelayanan Perpustakaan SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung.....	68
	a.	Responsiveness atau ketanggapan	68
	b.	Reliability atau keandalan.....	69
	c.	Empathy atau Etika.....	69
	d.	Tangibles atau bukti fisik	70
	2.	Upaya yang dilakukan Perpustakaan SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung untuk meningkatkan minat baca peserta didik di sekolah	70
	C.	Pembahasan	72
	1.	Pelayanan Perpustakaan SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung.....	72
	a.	Responsiveness atau ketanggapan	72
	b.	Reliability atau keandalan.....	72
	c.	Empathy atau Etika.....	72
	d.	Tangibles atau bukti fisik	73
	2.	Upaya yang dilakukan Perpustakaan SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung untuk Meningkatkan minat baca peserta didik di sekolah.....	73
BAB V		PENUTUP	75
	A.	Kesimpulan	75
	B.	Saran	77
		DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Pemikiran	50
Gambar 2	Komponen – komponen Analisa Data Model Interaktif.....	58
Gambar 3	SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung	61
Gambar 4	Perpustakaan SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung.....	62
Gambar 5	Perpustakaan SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung.....	62
Gambar 6	Struktur Organisasi SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data Pegawai SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung.....	66
Tabel 2	Data Sarana Di SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung.....	66
Tabel 3	Data Prasarana Di SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung.....	67
Tabel 4	Data Rombongan Belajar (Rombel) SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung Tahun 2022.....	67

DAFTAR GRAFIK

Tabel 1	Pengunjung Perpustakaan SDN 1 Pagersari Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung.....	68
---------	--	----

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



DIMAS AYU ALVIONITA SARI
NPM. 18.614041.00035

ABSTRAK

Judul : Kualitas Pelayanan Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik (Studi di SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung), Dimas Ayu Alvionita Sari, NPM. 18.614041.00035, Program Studi: Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tulungagung

Pendidikan yang bermutu ditandai dengan keberadaan sarana dan prasarana yang memadai, oleh karena itu suatu lembaga pendidikan selalu mengembangkan sarana prasarana tersebut, hal ini sebagaimana termuat dalam Undang - Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 45 tentang sarana prasarana. Sarana dan prasarana tersebut juga mencakup keberadaan perpustakaan sebagai sarana penunjang proses Pendidikan. Lebih spesifik diatur Undang - Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan di jelaskan tentang layanan perpustakaan. Pelayanan disebut berkualitas tinggi apabila dapat memenuhi atau melebihi harapan pengguna jasa perpustakaan tetapi pelayanan akan dikatakan berkualitas rendah apabila tidak dapat memenuhi harapan pengguna jasa perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pelayanan perpustakaan sekolah perpustakaan SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung untuk meningkatkan minat baca peserta didik. Menggunakan metode penelitian dan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini difokuskan pada 4 (empat) indikator pelayanan dan upaya perpustakaan SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung.

Dari hasil penelitian tersebut dapat pula diketahui pelayanan perpustakaan SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung dapat dinilai atau diukur menggunakan 4 (empat) indikator kualitas pelayanan publik yang terdiri dari: *Responsiveness* atau ketanggapan, *Reliability* atau keandalan, *Empathy* atau Etika, *Tangibles* atau bukti fisik. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa daya tanggap dan etika pelayanan perpustakaan di SDN Pagersari 1 Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung sudah baik. Terdapat kekurangan pada indikator keandalan dan bukti fisik terutama pada keterbatasan sarana dan prasarana termasuk koleksi literatur yang dimiliki perpustakaan berdampak pada minat peserta didik untuk gemar membaca. Upaya yang dilakukan perpustakaan untuk meningkatkan minat baca peserta didik dilakukan melalui kegiatan pemberian *reward* kepada pengguna perpustakaan dan *sharing* literasi.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Perpustakaan, Minat Baca

ABSTRACT

Title : Quality of Library Services in Increasing Students' Reading Interest (Study at SDN Pagersari 1 Kalidawir District, Tulungagung Regency), Dimas Ayu Alvionita Sari, NPM. 18.614041.00035, Study Program: Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Tulungagung University

Quality education is characterized by the existence of adequate facilities and infrastructure, therefore an educational institution always develops these infrastructure facilities, this is as contained in Law Number 20 of 2003 concerning the National Education System Article 45 concerning infrastructure. The facilities and infrastructure also include the existence of a library as a means of supporting the educational process. More specifically, it is regulated by Law Number 43 of 2007 concerning Libraries, which explains about library services. Service is called high quality if it can meet or exceed the expectations of library service users, but the service will be said to be of low quality if it cannot meet the expectations of library service users. This study aims to identify and analyze school library services at SDN Pagersari 1 Subdistrict Kalidawir, Tulungagung Regency to increase students' reading interest. Using research methods and types of qualitative descriptive research. This study focused on 4 (four) indicators of library services and efforts at SDN Pagersari 1 Kalidawir District, Tulungagung Regency.

From the results of this study, it can also be seen that library services at SDN Pagersari 1 Kalidawir District, Tulungagung Regency can be assessed or measured using 4 (four) indicators of the quality of public services consisting of: Responsiveness or responsiveness, Reliability or reliability, Empathy or ethics, Tangibles or physical evidence. From the results of the study, it can be seen that the responsiveness and ethics of library services at SDN Pagersari 1 Kalidawir District, Tulungagung Regency are good. There is a lack of reliability indicators and physical evidence, especially the limited facilities and infrastructure, including the library's collection of literature, which has an impact on students' interest in reading. Efforts made by the library to increase students' interest in reading are carried out through giving rewards to library users and sharing literacy.

Keywords: Public Service, Library, Reading Interest