



**KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR PERPUSTAKAAN ARSIP  
DAN DOKUMENTASI KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh

**Trio Rahmad Yanuar Dimas R.T.  
NIM 070910291064**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**



**KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR PERPUSTAKAAN ARSIP  
DAN DOKUMENTASI KABUPATEN JEMBER**

*(The Quality Of Services in At The Officie Library Archives and  
Documentation District Of Jember)*

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk  
menyelesaikan Program Studi Administrasi Negara (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

**Trio Rahmad Yanuar Dimas R.T.**  
**NIM 070910291064**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**

**PERSEMBAHAN**

Karya ilmiah ini penulis persembahkan untuk:

1. Ibunda Sri Wiji dan Ayahanda Rikno Tanoyo. tercinta, yang selalu mendoakan, memberi kasih sayang, dan atas segala perjuangan serta doanya dalam mendidik ananda.
2. Kakanda Eko Radies Sofyan Hadi T. yang selalu memotivasi dan menghibur setiap waktu.
3. Kakanda Dwi Rahmad Yanuar Rizki Robin T. yang tak pernah henti memberikan motivasi, dan mendoakanku.
4. Adinda Ratna Cintia yang selalau menghibur dan mendoakanku.
5. Ibu Dra.Inti Wasiati, MM. dan Ibu Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si. yang memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran.
6. Teman-temanku Administrasi Negara Sore Angkatan 2007.
7. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## MOTTO

“Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak”

“Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh”

“Sudah menjadi tugas manusia untuk berikhtiar, selebihnya bersesrah kepada Allah S.W.T. Kalau ya tidak mungkin tidak, kalau tidak, tidak mungkin ya. kun faya kun”

---

\* Aldus Huxley (1)

\*Confusius (2)

\* Drs. Ahmad Sudiono, SH. M.Si. P.Si. (3)

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Trio Rahmad Yanuar Dimas Robin Tanoyo

NIM : 070910291064

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “*Kualitas Pelayanan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Jember*” (*Quality Service in the Office of Library Archives and Documentation Jember*) adalah benar-benar karya tulis sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 13 Oktober 2014

Yang menyatakan,

Trio Rahmad Yanuar D.  
NIM. 070910291064

## **SKRIPSI**

### **KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI KABUPATEN JEMBER**

Oleh

Trio Rahmad Yanuar Dimas Robin T.  
NIM 070910291064

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Dra.Inti Wasiati, MM.

Dosen Pembimbing II : Dr. Anastasia Murdyastuti M.Si.

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari, Tanggal : Jumat, 24 Oktober 2014

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

### Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si.  
NIP. 195607261989021001

Dra. Inti Wasiati, MM  
NIP. 195307311980022001

### Anggota Tim Penguji,

1. Dr. Anastasia M, M.Si  
NIP. 195805101987022001 (.....)
2. Drs. Agus Suharsono, M.Si  
NIP. 196308141989031003 (.....)

Mengesahkan  
Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA.  
NIP 19520727 1981031 003

## RINGKASAN

**Kualitas Pelayanan Pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Jember;** Trio Rahmad Yanuar D., 070910291064; 2014: 79 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penelitian ini memfokuskan pada pelayanan di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi. Buku adalah beberapa kertas yang dijilid berisi tulisan untuk dibaca, dari buku kita bisa mendapatkan banyak inspirasi. Kita dapat menemukan tempat untuk membaca yaitu di Perpustakaan.

Namun tidak semua perpustakaan dapat memberikan kualitas pelayanan yang nyaman bagi para pengguna atau pengunjungnya, sehingga kebanyakan orang enggan untuk berkunjung sehingga dalam penelitian ini akan mendeskripsikan kualitas pelayanan pada pelayanan di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Jember.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi, peneliti menggunakan teori Parasuraman et al dengan menggunakan pendekatan kesenjangan yaitu gap antara persepsi terhadap layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan. Jika perhitungan gap menghasilkan angka positif maka kualitas pelayanan dapat dikatakan sangat baik, jika perhitungan gap menghasilkan angka nol maka kualitas pelayanan dikatakan baik, dan apabila perhitungan gap menghasilkan angka negatif maka kualitas pelayanan dikatakan tidak baik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe deskriptif. Populasi ditetapkan sebanyak 1.795 pengguna. Sampel diambil dengan rumus  $N : (1+Ne^2)$  sehingga ditetapkan sebanyak 95 pemohon. Penentuan respondennya menggunakan teknik sampling insidental. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan diperkuat observasi serta dokumentasi. Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian dianalisis dengan menggunakan model pengukuran milik Parasuraman yaitu *ServQual*. Penghitungan ini digunakan untuk mengukur dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pada kantor Perpustakaan



Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Jember. Variabel kualitas pelayanan diukur dengan 5 indikator yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*empaty*).

Hasil perhitungan *ServQual* dari kelima dimensi tersebut yaitu -1,2 dengan skor rata-rata untuk persepsi 3,3 dan skor harapan 4,5. Hasil analisisnya menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Jember berdasarkan hasil perhitungan *ServQual* masuk dalam kategori tidak baik, karena hasil rata-rata yang diperoleh yaitu negatif dengan rincian ketiga dimensi kualitas pelayanan memperoleh angka negatif, dimensi Daya tanggap memperoleh (0,1) menunjukkan dimensi daya tanggap sangat baik sedangkan jaminan memperoleh nilai nol (0). Ketiga dimensi pelayanan yang memperoleh angka negatif yaitu dimensi bukti langsung (*tangibles*), dimensi keandalan (*reliability*), dan dimensi empati (*empaty*).

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pada Kantor Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kabupaten Jember”. Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Ibu Dr. Anastasia M, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember dan ketua penguji skripsi pada penelitian yang dilaksanakan penulis.
4. Bapak Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang turut memberikan dukungan, arahan dan nasehat selama penulis menjadi mahasiswa.
5. Ibu Dra.Inti Wasiati, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberi dukungan, bimbingan, saran, waktu dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan sumbangan ilmu, waktu, bimbingan, pikiran, dukungan, saran, dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini serta selama penulis menjadi mahasiswa.
7. Drs Agus Suharsono, M.Si selaku dosen penguji skripsi yang bersedia berbagi ilmu dan pengalaman sehingga banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

8. Bapak Moh. Ansori, SH, Bapak Fatchur Rohman, Sodara Eko Radies Sofyan Hadi T. yang banyak membantu dalam penelitian di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Jember Kabupaten Jember.
9. Keluarga besar di Jember dan semuanya terima kasih atas doa dan dukungannya, khususnya Bapak dan Ibu juga Juga Kakak Eko Radies Sofyan Hadi T. dan saudara kembarku Dwi Rahmad Yanuar R.
10. Terima kasih kepada M. Imam Taufan yang selalu memberikan semangat serta terima kasih juga kepada teman-temanku atas dukungannya dan sukses untuk kalian semua khususnya Iqbal, Fuad, Taufik, Dyan Ayu, Saiful Haq, Valen, Sopan, Teguh, Kholis, Bagus, Pepe, Rendra, Eny, serta teman-teman lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih atas dukungannya.

Penulis juga menerima kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 24 Oktober 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL .....                    | i         |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....              | ii        |
| HALAMAN MOTTO .....                    | iii       |
| HALAMAN PERNYATAAN .....               | iv        |
| HALAMAN PEMBIMBINGAN .....             | v         |
| RINGKASAN .....                        | vi        |
| PRAKATA .....                          | vii       |
| i                                      |           |
| DAFTAR ISI .....                       | xi        |
| DAFTAR TABEL .....                     | xii       |
| i                                      |           |
| DAFTAR GAMBAR .....                    | xi        |
| v                                      |           |
| DAFTAR SINGKATAN DAN AKRONIM .....     | xv        |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                  | xv        |
| ii                                     |           |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>         | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....               | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah .....              | 8         |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 8         |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian.....           | 8         |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian .....         | 9         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>   | <b>10</b> |
| 2.1 Konsep Pelayanan Publik .....      | 10        |

|  |  |           |
|--|--|-----------|
| 2.2                                      | Konsep Jasa .....  | 14        |
| 2.2.1                                    | Barang Tidak Tahan Lama .....  | 15        |
| 2.2.2                                    | Barang Tahan Lama .....  | 15        |
| 2.2.3                                    | Jasa .....   | 15        |
| 2.3                                      | Konsep Kualitas Pelayanan .....  | 15        |
| 2.4                                      | Konsep Kepuasan Pelanggan .....  | 19        |
| 2.5                                      | Model ServQual .....   | 21        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   |  | <b>26</b> |
| 3.1                                      | Tipe Penelitian .....  | 26        |
| 3.2                                      | Tempat dan Waktu Penelitian.....   | 27        |
| 3.3                                      | Penentuan Populasi dan Sampel .....  | 27        |
| 3.4.1                                    | Penentuan Populasi .....   | 27        |
| 3.4.2                                    | Penentuan Jumlah Sampel .....  | 28        |
| 3.4                                      | Definisi Operasional Variabel .....  | 30        |
| 3.5                                      | Sumber Data .....  | 32        |
| 3.6                                      | Teknik Pengumpulan Data .....  | 33        |
| 3.6.1                                    | Observasi .....  | 33        |
| 3.6.2                                    | Kuesioner .....  | 33        |
| 3.6.3                                    | Dokumentasi .....  | 35        |
| 3.8                                      | Metode Analisis Data .....   | 35        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b> |  | <b>37</b> |
| 4.1                                      | Deskripsi Lokasi Penelitian .....  | 37        |
| 4.2                                      | Gambaran Umum Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi<br>Kabupaten Jember .....  | 44        |
| 4.2.1                                    | Dasar Hukum .....  | 44        |
| 4.2.2                                    | Jenis Pelayanan .....  | 44        |
| 4.2.3                                    | Persyaratan Mendaftar Menjadi Anggota .....  | 46        |
| 4.2.4                                    | Prosedur Tetap kantor Perpustakaan Arsip dan<br>Dokumentasi Kabupaten Jember ..... | 46        |

|              |   |           |
|--------------|---|-----------|
| 4.3          | Struktural Kepengurusan dan tupoksi Kantor Perpustakaan<br>Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Jember ..... | 48        |
| 4.4          | Analisis Data .....   | 59        |
| 4.4.1        | Harapan Pengguna Perpustakaan terhadap Pelayanan<br>Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Jember .....     | 60        |
| 4.4.2        | Persepsi Pengguna Perpustakaan terhadap Pelayanan<br>Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Jember .....    | 66        |
| 4.4.3        | Analisis <i>ServQual</i> .....  | 73        |
| 4.4.4        | Interpretasi Hasil Analisis Data .....  | 74        |
| <b>BAB V</b> | <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>   | <b>78</b> |
| 5.1          | Kesimpulan .....  | 78        |
| 5.2          | Saran .....   | 79        |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1  | Perkembangan Pengunjung Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Jember              | 7  |
| .....      |   |    |
| Tabel 3.1  | Jumlah Pengunjung Kantor perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Jember Januari-Maret 2014 | 29 |
| .....      |   |    |
| Tabel 4.1  | Struktural Kepengurusan Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi                               | 49 |
| .....      |   |    |
| Tabel 4.2  | Skor bukti langsung ( <i>Tangibles</i> ) menurut harapan responden 95 pengguna                  | 61 |
| .....      |   |    |
| Tabel 4.3  | Skor Keandalan ( <i>Reliability</i> ) menurut harapan responden 95 pengguna                     | 62 |
| .....      |   |    |
| Tabel 4.4  | Skor Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) menurut harapan responden 95 pengguna               | 62 |
| .....      |   |    |
| Tabel 4.5  | Skor Jaminan ( <i>Assurance</i> ) menurut harapan responden 95 pengguna                         | 63 |
| .....      |   |    |
| Tabel 4.6  | Skor Empati ( <i>Empaty</i> ) menurut harapan responden 95 pengguna                             | 64 |
| .....      |   |    |
| Tabel 4.7  | Rekapitulasi harapan pengguna pelayanan Kantor Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Jember           | 65 |
| .....      |   |    |
| Tabel 4.8  | Skor Bukti langsung ( <i>Tangibles</i> ) menurut persepsi responden 95 pengguna                 | 67 |
| .....      |   |    |
| Tabel 4.9  | Skor Keandalan ( <i>Reliability</i> ) menurut persepsi responden 95 pengguna                    | 68 |
| .....      |   |    |
| Tabel 4.10 | Skor Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) menurut persepsi 95 pengguna                        | 69 |
| .....      |   |    |
| Tabel 4.11 | Skor Jaminan ( <i>Assurance</i> ) menurut persepsi responden 95 pengguna                        | 69 |
| .....      |   |    |

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Tabel 4.12 | Skor Empati ( <i>Empaty</i> ) menurut persepsi responden 95 pengguna<br>.....                      | 70 |
| Tabel 4.13 | Rekapitulasi persepsi pengguna pelayanan Kantor Arsip dan Dokumentasi<br>Kabupaten Jember<br>..... | 71 |
| Tabel 4.14 | Analisis <i>ServQual</i><br>.....  | 73 |



**DAFTAR GAMBAR**

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Gambar 2.1 | Konsep Kepuasan Pelanggan .....   | 20 |
| Gambar 2.2 | Model Konseptuak ServQual<br>.....  | 23 |
| Gambar 2.3 | Model kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan .....              | 25 |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten<br>Jember ..... | 41 |
| Gambar 4.2 | Prosedur Tetap Kantor Perpustakaan Arsip dan Dikumentasi Kab. Jember .....              | 48 |
| Gambar 4.5 | Grafik rekapitulasi harapan pengguna perpustakaan .....                                 | 66 |
| Gambar 4.6 | Grafik rekapitulasi persepsi pengguna perpustakaan .....                                | 72 |