

**MANAJEMEN PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN DESA BEJI
KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU**

SKRIPSI
Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



OLEH:
PAULUS DICKY
NIM 2021210001

KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG

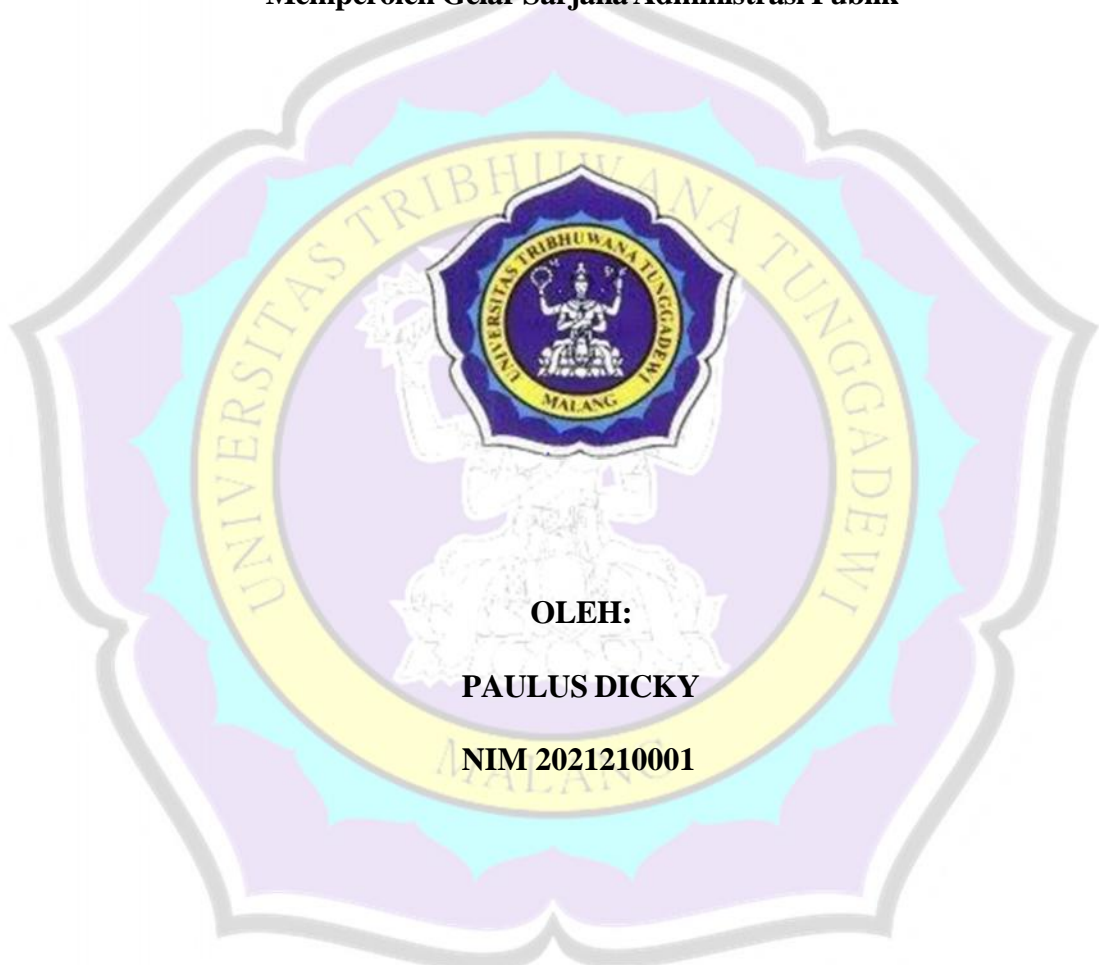
2025

MANAJEMEN PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN DESA BEJI

KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik**



OLEH:

PAULUS DICKY

NIM 2021210001

KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI

MALANG

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**MANAJEMEN PELAYANAN DIPERPUSTAKAAN DESA BEJI KECAMATAN
JUNREJO KOTA BATU**

SKRIPSI

OLEH:
PAULUS DICKY
2021210001

Disetujui oleh Dosen Pembimbing
untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal: 01 September 2025

Dosen Pembimbing
Utama,



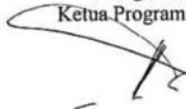
Dr. Dody Setyawan, S.Sos., M.AP
NIDN.0704038303

Dosen Pembimbing
Pendamping,



Roro Merry Chormelia W, S.Pd., M.AP
NIDN. 0703048802

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Roro Merry C. W, S.Pd., M.AP
NIDN. 0703048802

LEMBAR PENGESAHAN

**MANAJEMEN PELAYANAN DIPERPUSTAKAAN DESA BEJI KECAMATAN
JUNREJO KOTA BATU**

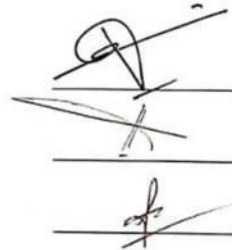
SKRIPSI

OLEH:
PAULUS DICKY
NIM. 2021210001

Telah dipertahankan di hadapan dan telah diterima
Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tungadewi
Pada Tanggal: 01 September 2025

Tim Penguji:

1. Dr. Dody Setyawan, S.Sos., M.AP
2. Roro Merry Chornelia W, S.Pd., M.AP
3. Firman Firdausi, SH.,MH



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Agung Suprojo, S.Kom.,M.AP
NIDN. 0727087301

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Paulus Dicky
NIM : 2021210001
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : **"MANAJEMEN PELAYANAN DIPERPUSTAKAAN
DESA BEJI KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU"**

Merupakan karya tulis yang saya buat sendiri dan menurut keyakinan dan pengamatan saya, skripsi ini tidak mengandung bagian skripsi atau karya tulis yang pernah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain. Kecuali kutipan referensi yang dimuat di dalam naskah skripsi ini dan ditulis mencantumkan sumber yang jelas.

Apabila ternyata dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, saya sanggup menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang.

Malang, 01 September 2025
Yang menyatakan



Paulus Dicky
NIM. 2021210001

MOTTO

“Setiap langkah kecil yang kamu ambil hari ini adalah batu loncatan menuju impian besar di masa depan. Jangan pernah takut gagal, karena kegagalan hanyalah guru terbaik untuk kesuksesan.”



HALAMAN PERSEMBAHAN

“Skripsi Ini Saya Persembahkan Kepada Dua Orang Hebat Dalam Hidup Saya, Ayahanda Dan Ibunda Serta Seluruh Keluarga. Keduanya Lah Yang Membuat Segalanya Menjadi Mungkin Sehingga Saya Bisa Sampai Pada Tahap Di Mana Skripsi Ini Akhirnya Selesai. Terima Kasih Atas Segala Pengorbanan, Nasihat Dan Doa Baik Yang Tidak Pernah Berhenti Kalian Berikan Kepadaku. Aku Selamanya Bersyukur Dengan Keberadaan Kalian Sebagai Orangtua Ku.”



**Paulus Dicky, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK, 2025
MANAJEMEN PELAYANAN DIPERPUSTAKAAN DESA BEJI
KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU**

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Dody Setyawan, S.Sos., M.AP,
Dosen Pembimbing Pendamping : Roro Merry Chornelia Wulandary, S.Pd.,M.AP.

RINGKASAN

Perpustakaan desa merupakan suatu peran penting dalam meningkatkan literasi masyarakat. Menurut Surat Keputusan (SK) Menteri dalam Negeri dan Otonomi daerah nomor 3 tahun 2001 tentang perpustakaan desa sebagai salah satu sarana untuk meningkatkan serta mendukung pendidikan dimasyarakat desa. Perpustakaan desa Beji kekurangan staf/pegawai yang bekerja yang dimana hanya 3 staf yang aktif sehingga pelayanan yang diberikan belum maksimal. Maka tujuan penelitian ini meningkatkan efektivitas dan efisiensi manajemen pelayanan diperpustakaan desa Beji.

Menurut Sofyan (2014:7) Manajemen merupakan aktivitas menata sumber daya organisasi kearah penvapaian visi, misi, dan tujuan organisasi. Ada beberapa pokok pikiran manajemen yaitu proses, perencanaan, pengorganisasian, memimpin, pengawasan, sumber daya organisasi, dan upaya pencapaian tujuan. Menurut Lewis dan Gilman dalam Hayat (2017:21) pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Berdasarkan Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan instansi pemerintah yaitu pelayanan administartif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Seperti halnya perpustakaan merupakan sarana sebagai sumber ilmu pengetahuan dalam mencerdaskan generasi bangsa. Perpustakaan juga memiliki fungsi sebagai administratif, penelitian, informatif, pendidikan, rekreasi, dan kebudayaan. Sementara itu dalam UU No. 6 Tahun 2014 tentang desa dimana pemerintahan desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan. Adapun struktur pemerintahan desa sesuai dengan pemendagri ada kepala desa, sekretaris desa, pelaksana kewilayahan dan pelaksana teknis.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Fokus penelitian adalah tugas pokok dan fungsi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan diperpustakaan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi terkait manajemen pelayanan diperpustakaan Desa Beji. Teknik analisis data digunakan menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono ada kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Lokasi penelitian dilaksanakan di Desa Beji Kecamatan Junrejo Kita Batu, Jawa Timur.

Hasil dan pembahasan mengenai manajemen pelayanan diperpustakaan desa Beji. Proses merupakan kegiatan yang saling berkaitan, perpustakaan desa Beji mengadakan kegiatan lomba bercerita yang diikuti oleh anak-anak dan menyapa sekolah-sekolah. Perencanaan proses penetapan tujuan yang ingin dicapai, proses perencanaan dilaksanakan dengan perpustakaan kota dalam melaksanakan program dan dilakukan secara musyawarah bersama masyarakat. Pengorganisasian proses penataan dan pengaturan sumber daya, perpustakaan desa Beji pelindungnya kepala desa, penganggungjawab kasi kesra, kepala perpustakaan, sekretaris dan juga pustakawan. Memimpin proses mempengaruhi, mengarahkan dan membimbing, kepala perpustakaan diberi tanggungjawab dalam mengatasi persoalan dan menggerakkan/mengarahkan bekerjasama dengan pegawainya. Pengawasan proses pengamatan, penilaian, dan pengendalian terhadap pelaksanaan kegiatan, perpustakaan diawasi oleh kaur umum dan kasi kesra. Sumber daya organisasi adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh organisasi untuk mencapai tujuannya, sumber daya dan fasilitas belum dikelola dengan baik sementara anggaran didukung oleh pemerintah desa. Upaya pencapaian tujuan seluruh rangkaian tindakan, strategi, dan proses yang dilakukan secara sistematis, peran kepala pemerintah desa dalam mensosialisasikan perpustakaan desa dalam meningkatkan literasi masyarakat desa. Faktor penghambat, kurang minat baca dan kunjungan masyarakat ke perpustakaan, sumber daya manusia, dan perkembangan teknologi. Faktor pendukung, perpustakaan didukung oleh pemerintahan desa dari segi anggaran, bantuan buku cerita dari perpustakaan nasional, perpustakaan mempunyai akun resmi seperti instagram (@perpusdespintar), facebook memudahkan masyarakat memperoleh informasi, dan kolaborasi dengan pihak sekolah, posyandu dan PKK.

Manajemen pelayanan diperpustakaan desa Beji sudah berjalan dengan baik dimana pelayanan tertata dengan baik. Perpustakaan berinovasi dengan perpustakaan kota dalam melaksanakan program kegiatan yang akan dilaksanakan. Melalui aplikasi sistem informasi manajemen (SIM) pelaporan dilakukan sehingga memudahkan perpustakaan kota dalam melihat perkembangan. Perpustakaan mempunyai akun resmi media sosial seperti instagram (@perpusdespintar) dan facebook yang digunakan untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Dari segi faktor penghambat kurangnya minat baca masyarakat, Sumber daya manusia, dan perkembangan teknologi yang sangat pesat. pendukung sendiri seperti dukungan oleh pemerintah desa dari segi anggaran, Bantuan buku cerita dari Perpustakaan Nasional, berkolaborasi dengan pihak sekolah, posyandu dan PKK dalam meningkatkan literasi.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Perpustakaan, Desa

**Paulus Dicky, FACULTY OF SOCIAL AND POLITIC SCIENCE 2025
SERVICE MANAGEMENT AT LIBRARY IN DESA BEJI KECAMATAN
JUNREJO KOTA BATU**

Supervisor : Dr. Dody Setyawan, S.Sos., M.AP,
Co Supervisor : Roro Merry Chornelia Wulandary, S.Pd., M.AP

SUMMARY

The village library plays an important role in improving community literacy. According to the Decree of the Minister of Home Affairs and Regional Autonomy No. 3 of 2001, the village library serves as one of the facilities to enhance and support education in rural communities. The Beji Village Library lacks sufficient staff, with only three active personnel, which makes its services less than optimal. Therefore, the purpose of this research is to improve the effectiveness and efficiency of service management at the Beji Village Library.

According to Sofyan (2014:7), management is the activity of organizing organizational resources towards the achievement of its vision, mission, and objectives. Several key aspects of management include processes, planning, organizing, leading, supervision, organizational resources, and efforts to achieve goals. Meanwhile, Lewis and Gilman, as cited in Hayat (2017:21), state that public service is a matter of public trust. Public services must be carried out responsibly and in accordance with existing regulations and provisions. Based on the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Decree No. 63 of 2004 on guidelines for the implementation of public services, there are three categories of public service in government institutions: administrative services, goods services, and service delivery. Similarly, libraries serve as facilities and sources of knowledge in shaping the nation's future generations. A library also functions in administrative, research, informative, educational, recreational, and cultural capacities. Furthermore, under Law No. 6 of 2014 on Villages, the village government is the organizer of governance and the interests of the local community within the national governance system. The structure of village government, as stipulated by the Ministry of Home Affairs, consists of the village head, village secretary, regional administrators, and technical implementers.

This research is qualitative in nature and aims to understand the phenomena experienced by the research subjects. The focus of the study is on the main duties and functions of staff performance in providing services at the library. Data were collected through observation, interviews, and documentation related to service management at the Beji Village Library. The data analysis technique used follows Miles and Huberman as cited in Sugiyono, which consists of data condensation, data display, and conclusion drawing. The research was conducted in Beji Village, Junrejo District, Batu City, East Java.

Results and Discussion on Service Management at the Beji Village Library. Service management at the Beji Village Library involves a series of interrelated processes. The library organizes various activities such as storytelling competitions for children and outreach programs to schools. In terms of planning, objectives are determined collaboratively with the city library and discussed through community deliberations to ensure that programs align with local needs. The organizing process refers to the arrangement and management of resources. At the Beji Village Library, the village head serves as the patron, while responsibilities are shared among the head of community welfare, the library head, the secretary, and librarians. Leadership involves influencing, directing, and guiding staff. The library head is entrusted with resolving problems and mobilizing cooperation among employees. Supervision is carried out through monitoring, assessment, and control of activities, with oversight provided by the head of general affairs and the head of community welfare. Organizational resources encompass all assets owned by the library to achieve its goals. However, these resources and facilities have not yet been managed effectively, even though the budget is supported by the village government. To ensure goal achievement, systematic actions, strategies, and processes are implemented, with the village head playing a vital role in promoting the library to strengthen community literacy. The study identified several inhibiting factors, including low reading interest, limited community visits to the library, constraints in human resources, and challenges posed by technological development. On the other hand, there are also supporting factors, such as financial support from the village government, donations of storybooks from the National Library, the presence of official social media accounts like Instagram (@perpusdespintar) and Facebook that help the community access information, as well as collaborations with schools, community health posts (posyandu), and the Family Welfare Movement (PKK).

Service management at the Beji Village Library has been running well, with services organized in a structured manner. The library collaborates with the city library to innovate and implement activity programs. Through the Library Management Information System (SIM), reporting is carried out, making it easier for the city library to monitor developments. In addition, the library has official social media accounts such as Instagram (@perpusdespintar) and Facebook, which are used to provide information to the community. In terms of inhibiting factors, challenges include low public interest in reading, limited human resources, and the rapid pace of technological development. On the other hand, there are also supporting factors, such as budgetary support from the village government, donations of storybooks from the National Library, and collaborations with schools, community health posts (posyandu), and the Family Welfare Movement (PKK) to enhance literacy.

Key words: Service management, Library, Village.

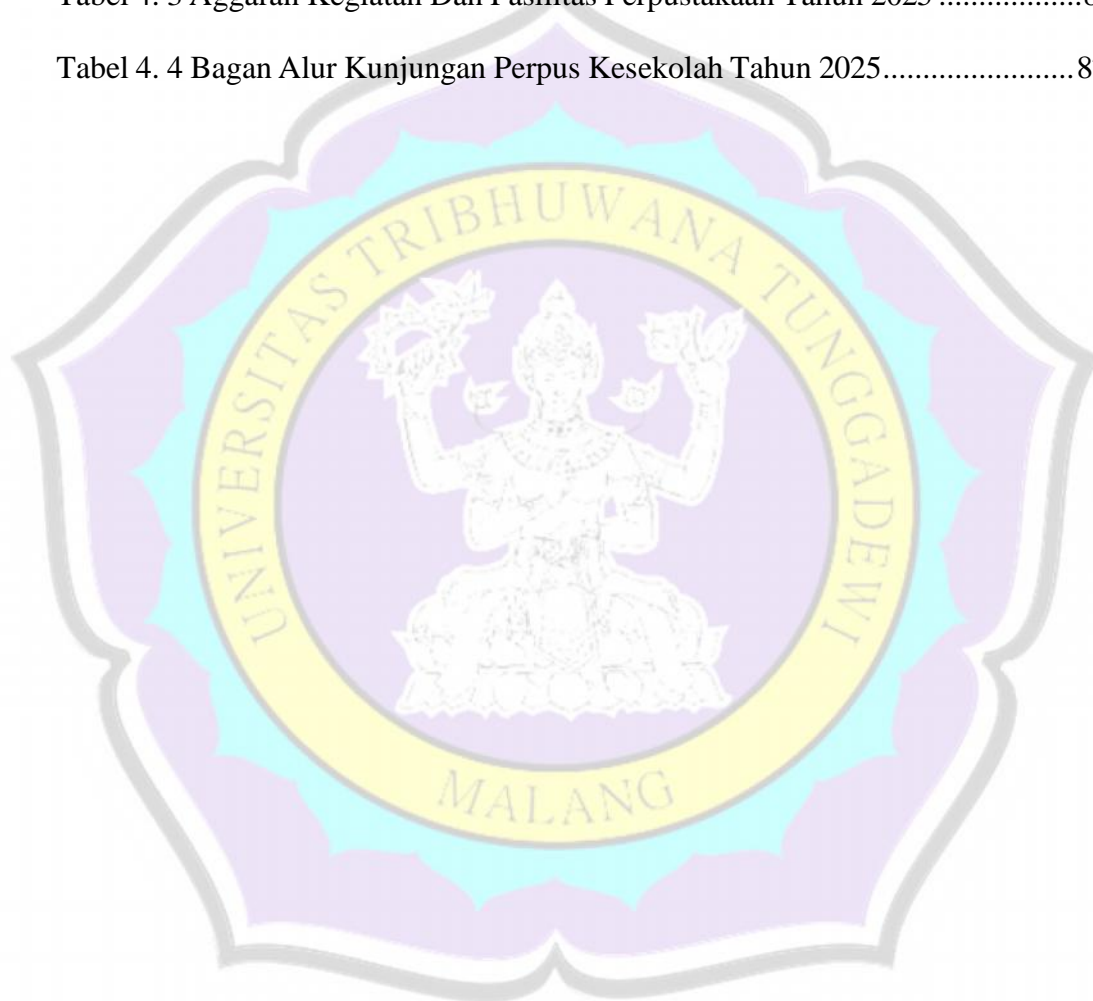
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN	ii
LEMBARAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
RINGKASAN.....	vii
SUMMARY	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
KATA PENGANTAR.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Konsep Manajemen Pelayanan Publik	13
2.2.1 Pengertian Manajemen	13
2.2.2 Pengertian Pelayanan.....	17
2.2.3 Pengertian Pelayanan Publik	18
2.2.4 Jenis Pelayanan Publik	19
2.2.5 Indikator Pelayanan	21
2.3 Pengertian Perpustakaan	21
2.3.1 Fungsi Perpustakaan	23
2.4 Pemerintahan Desa	24
2.4.1 Arti Pemerintahan Desa	25

2.4.2. Struktur Pemerintahan Desa	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Lokasi Penelitian	29
3.3 Fokus Penelitian	29
3.4 Sumber dan Jenis Data	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Teknik Penentuan Informan	33
3.7 Instrumen Penelitian	36
3.8 Teknik Analisis Data	36
3.9 Teknik Keabsahan Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
4.1.1 Latar Belakang Desa Beji	40
4.1.2 Data Batas Wilayah	45
4.1.3 Sejarah Kepemimpinan.....	45
4.2 Peta Desa Beji.....	47
4.2.1 VISI dan MISI DESA BEJI.....	48
4.2.2 Struktur Pemerintahan Desa Beji.....	49
4.3 Penyajian Data Penelitian.....	52
4.3.1 Manajemen Pelayanan Di Perpustakaan Desa Beji.....	52
4.3.2 Faktor Penghambat Dan Pendukung Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Di Perpustakaan Desa Beji.....	92
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	99
4.4.1 Manajemen Pelayanan Di Perpustakaan Desa Beji Kecamatan Junrejo Kota Batu.....	99
4.4.2 Faktor Penghambat Dan Pendukung Efektivitas Manajemen Pelayanan Di Perpustakaan Desa Beji.....	112
Bab V Penutup	
5.1 Kesimpulan.....	114
5.2 Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA.....	117
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4.1 Sejarah Pemimpin Pemerintahan Desa Beji	46
Tabel 4.2 Struktur Organisasi Pada Perpustakaan Desa Beji Tahun 2025.....	69
Tabel 4. 3 Anggaran Kegiatan Dan Fasilitas Perpustakaan Tahun 2025	82
Tabel 4. 4 Bagan Alur Kunjungan Perpus Kesekolah Tahun 2025.....	87



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Teknik Analisis Data	38
Gambar 3.2 Triangulasi Teknik	39
Gambar 4.1 Kantor Desa Beji Tampak Dari Depan.....	40
Gambar 4.2 Peninggalan Sejarah Desa Beji Sebuah Candi	41
Gambar 4.3 Makam peninggalan Mbah Ibut Atau Raden Satrokardiman ...	42
Gambar 4.4 Archa Kecabakan Peninggalan Kerajaan Singosari	43
Gambar 4.5 Peta Desa Beji Kecamatan Junrejo Kota Batu	48
Gambar 4.6 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Beji	51
Gambar 4.7 Lomba Bercerita Peringatan Hari Kartini Tahun 2025	59
Gambar 4.8 Dokumen Perencanaan Perpustakaan.....	63
Gambar 4.9 Kunjungan Perpus Di Paud Permata Hati Dan Ananda Ceria..	64
Gambar 4.10 Kunjungan Perpustakaan Desa Kesekolah dan Posyandu Tahun 2025	74
Gambar 4.11 Pengawasan Dan Pendampingan Lomba Sosialisasi Perpus Kota Tahun 2025	79
Gambar 4.12 Fasilitas Penunjang Diperpustakaan Desa.....	85
Gambar 4.13 Aplikasi Sistem Informasi Manajemen (Sim)	91
Gambar 4.14 Aplikasi Sistem Informasi Manajemen (Sim) Tahun 2025	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Instrumen Penelitian / *Interview Guide*

Lampiran 2 : Surat Ijin Penelitian

Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 4 : Biodata Penulis

Lampiran 5 : Matrikulasi Data

Lampiran 6 : Kartu Konsultasi

Lampiran 7 : Dokumentasi Penelitian



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan berkat-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Manajemen Pelayanan DiPerpustakaan Desa Beji Kecamatan Junrejo”**. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang. Pada kesempatan ini penulis memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya dengan ucapan terima kasih tak terhingga, khususnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Eko Handayanto, M.Sc, selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewi yang telah banyak membantu dan memberikan kemudahan penulis selama ini di universitas tribhuwana tunggadewi malang.
2. Dr. Agung Suprojo, S.Kom., M.AP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.
3. Dr. Dody Setyawan, S.Sos., M.AP, Selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah memberikan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
4. Roro Merry Chornelia Wulandary, S.Pd., M.AP, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang Dan Selaku Pembimbing Kedua yang telah memberikan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
5. Kepada Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Politik Dan Ilmu Sosial Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuan kepada penyusun skripsi ini.
6. Kepada Seluruh Aparatur Kantor Desa Beji Kecamatan Junrejo Kota Batu yang telah memberikan kesempatan bagi saya untuk melakukan penelitian.

Demikian keutuhan penyusunan skripsi ini, kritik dan saran dari semua pihak sangat dibutuhkan, agar dapat terselesaikan dengan maksimal, dan semoga penyusunan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Malang,

2025

Paulus Dicky

