KUALITAS MANAJEMEN PADA PELAYANAN PUBLIK APLIKASI I-KEPRI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

TESIS

AGUS ANDREANO
NIM.2300017004

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

KOTA TANJUNGPINANG

2025

KUALITAS MANAJEMEN PADA PELAYANAN PUBLIK APLIKASI I-KEPRI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik dalam Program Studi Magister Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji

OLEH

AGUS ANDREANO
NIM.2300017004

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

KOTA TANJUNGPINANG

2025

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan benar bahwa:

1. Tesis yang berjudul: **"Kualitas Manajemen Pada Pelayanan Publik Aplikasi I-Kepri Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Provinsi Kepulauan Riau"** ini adalah karya penelitian saya sendiri dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dengan acuan yang disebutkan sumbernya, baik dalam naskah karangan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibutikan terdapat unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi, baik tesis beserta gelar magister saya dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi tesis pada jurnal atau pertemuan ilmiah harus menyertakan tim promotor sebagai author. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Tanjungpinang, 22 Oktober 2025
Yang Membuat Pernyataan,

Agus Andreano
NIM. 2300017004

Dipindai dengan CamScanner

PERSETUJUAN
TESIS UNTUK DISIDANGKAN

Dosen Pembimbing Tesis Mahasiswa:

Nama	: Agus Andreano
NIM	: 2300017004
Program	: Magister Administrasi Publik
Judul Usulan Penelitian	:Kualitas Manajemen Pada Pelayanan Publik Aplikasi I-Kepri Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Tesis ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode Penelitian Ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk sidangkan.

Menyetujui, Tanggal : Agustus 2025
Pembimbing Utama

Dr. Nur Ilmiah Rivai, S.Ip.,M.Si
NIDN. 907038501

Menyetujui, Tanggal: Agustus 2025,
Pembimbing Pendamping,

Dr. Armauliza Septiawan, S.Sos., M.S
NIP. 198209162022031001

Mengetahui,
Koordinator Magister Administrasi Publik

Dr. Armauliza Septiawan, S.Sos., M.S.
NIP. 198209162022031001

Dipindai dengan CamScanner

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama	:	Agus Andreano
NIM	:	2300017004
Program Studi	:	Magister Administrasi Publik
Judul Tesis	:	Kualitas Manajemen Pada Pelayanan Publik Aplikasi I-Kepri Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan penguji dalam sidang Tesis pada tanggal 23 Oktober 2025 dan di setujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada program Studi Pascasarjana Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji

Dr. Rudi Subiyakto, S.Sos.,M.A NIDN. 1016127402	Ketua	(.....)
Dr. Edy Akhyari. S.Sos., M.Si NIDN. 1008096901	Anggota 1	(.....)
Dr. Okparizan,M.HI.,M.Si. NIDN. 0001108304	Anggota 2	(.....)
Nur Ilmiah Rivai, S.IP.M.Si NIDN. 907038501	Anggota 3	(.....)
Dr. Armauliza Septiawan, S.Sos., M.S NIDN. 198209162022031001	Anggota 4	(.....)

Disahkan Oleh :
Direktur Pascasarjana

Dr. Rumen Samin,S.Sos.,M.Si
NI PPPK. 197103092021211004

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah wassyukkurillah wanikmatullah warahmatullah

Sujud syukurku kusembahkan kepada-Mu ya Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang.

Shalawat beserta salam kuhadiahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW.

Untuk Ibu dan Bapak

"Terimakasih yang hanya bisaku ucapkan untuk kedua orang tuaku yang telah medoakan, membesarkan, mendidik, serta menyayangiku hingga saat ini. Tidak henti-henti selalu memotivasiku agar berjalan jauh untuk menjadi orang yang selalu sukses dalam pekerjaan, bijaksana saat mengambil keputusan, sabar dalam menghadapi kehidupan, menyayangi keluarga, dan selalu bersyukur setiap apa yang diberikan Allah SWT serta berbhakti kepada-Nya"

MOTTO :

Teruslah berjuang untuk mendapatkan apa yang inginkan, bersabarlah dalam mencapai suatu tujuan, dan bersyukurlah kepada Allah SWT ketika sampai ditujuan dan mendapatkan apa yang telah diinginkan.
(A,a)

Allah SWT berfirman:

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap."

(Qs. Al-Insyirah 94:5-8)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karna berkat izin dan kuasa-Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul "KUALITAS MANAJEMEN PADA PELAYANAN PUBLIK APLIKASI I-KEPRI DINAS PEPRUSTAKAAN DAN KEARSIAPAN PROVISI KEPULAUAN RIAU" guna menyelesaikan syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Pasca Sarjana Program Magister Administrasi Publik di Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang. Penulis menyadari bahwa, tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulisan Tesis ini tidak terselesaikan dengan baik, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA.. Selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menimba ilmu sebanyak-banyaknya di Universitas yang bapak pimpin saat ini.
2. Dr. Rumzi Samin, S.Sos., M.Si selaku Direktur Pascasarjana Universitas Maritim Raja Ali Haji, yang telah memberikan saya kesempatan untuk mengenyam pendidikan di Magister Administrasi Publik Universitas Maritim Raja Ali Haji
3. Dr. Armauliza Septiawan, S.Sos., M.S. selaku Koordinator Magister Administrasi Publik dan juga sebagai komisi Pembimbing pendamping yang telah memberikan kesempatan dan melaksanakan pendidikan selama masa perkuliahan serta telah membimbing peneliti dalam menyusun tesis yang telah disusun.
4. Dr. Nur Ilmiah Rivai, S.Ip.,M.Si. selaku Komisi Pembimbing Utama yang telah memberikan saran dan masukan terkait kepenulisan dalam tesis ini, sehingga mengahasilkan tesis yang baik dan berkualitas.

5. Terima kasih kepada seluruh dosen Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Maritim Raja Ali Haji. Yang telah memberikan pembelajaran dan ilmu yang bermanfaat serta keilmuan pada kajian Manajemen Publik selama perkuliahan berlangsung.
6. Terima kasih buat keluarga saya Mama dan Bapak yang sudah memberikan dukungan agar saya dapat menyelesaikan perkuliahan ini dan juga terima kasih untuk doanya yang selalu di berikan kepada saya, semoga dengan gelar magister ini dapat memberikan kebahagiaan dan manfaat untuk keluarga. Aamiin
7. Kepada teman- teman seperjuangan di MAP angkatan 08 yang saling support dan mendoakan sehingga bisa mnyelesaikan pendidikan magister ini dengan baik.
8. Terima kasih untuk rekan-rekan UMPEG yang selalu mensupport dan tak henti-henti memberikan saran serta nasehat kepada saya agar dapat menjadi orang yang baik hingga mampu bekerja keras.

Tanjungpinang, 16 Oktober 2025

AGUS ANDREANO
NIM. 2300017004

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN
ABSTRAK
ABSTRACT
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI..... I
DAFTAR TABEL..... IV
DAFTAR GAMBAR..... V
BAB I..... 1
PENDAHULUAN..... 1
1.1. Latar Belakang..... 1
1.2. Rumusan Masalah..... 9
1.3. Tujuan Penelitian..... 9
1.4. Manfaat Penelitian..... 10
1.4.1. Manfaat Teoritis..... 10
1.4.2. Manfaat praktis..... 10
BAB II..... 11
KAJIAN PUSAKA..... 11
2.1. Tinjauan Pustaka..... 11
2.2. Kerangka Teori..... 15
2.2.1. Pengertian Kualitas Manajemen..... 15
2.2.2. Indikator Manajemen..... 16
2.2.3. Pengertian Manajemen Perpustakaan..... 20
2.2.4. Kualitas Pelayanan Publik..... 21
2.3. Kerangka Pemikiran..... 24
2.4. Definisi Konsep..... 25
BAB III..... 27
METODE PENELITIAN..... 27

3.1. Pendekatan Penelitian.....27
3.2. Objek, Lokasi dan Situs Penelitian.....27
3.3. Fokus Penelitian.....27
3.4. Sumber Data.....28
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....28
3.6. Informan.....30
3.7. Teknik Analisis Data.....31
3.8. Jadwal Penelitian.....34
BAB IV.....35
GAMBARAN UMUM PENELITIAN, HASIL PENELITIAN DAN PEMABAHASAN.....35
4.1. Gambaran Umum Penelitian.....35
4.1.1. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau.....36
4.1.2. Tugas Pokok dan Fungsi.....36
4.1.3. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau.....38
4.2. Hasil Penelitian.....43
4.2.1. Hasil Wawancara Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau.....43
4.2.1.1. Perencanaan (*Planning*).....43
4.2.1.2. Pengorganisasian (*Organizing*).....45
4.2.1.3. Penyusunan personalia (Staffing).....47
4.2.1.4. Pengarahan (*Leading*).....48
4.2.1.5. Pengawasan (*Controlling*).....50
4.2.2. Hasil Wawancara Pemustaka atau Pengunjung Perpustakaan.....51
4.2.2.1. Indikator Perencanaan (*Planning*).....51
4.2.2.2. Indikator Pengorganisasian (*Organizing*).....56
4.2.2.3. Indikator Penyusunan Personalia (*Staffing*).....58
4.2.2.4. Indikator Pengarahan (*Leading*).....62
4.2.3. Penarikan Kesimpulan.....67

BAB V.....71
PENUTUP.....71
5.1. Kesimpulan.....71
5.2. Saran.....72
DAFTAR PUSTAKA.....74
PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN.....76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekap Data Pengunjung Priode Tahun 2022-2023.....8

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....11

Tabel 3. 1 Jumlah dan Daftar Informan.....30