

**ANALISIS PERANAN PELATIHAN KOMPETENSI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA YOGYAKARTA DI MASA
PANDEMI COVID-19**

Disusun Guna Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program
Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dosen Pembimbing:

Awang Darumurti, S.IP., M.Si.



Disusun Oleh:

Annastasia Puspa A.

(20180520169)

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

HALAMAN JUDUL

**ANALISIS PERANAN PELATIHAN KOMPETENSI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA YOGYAKARTA DI MASA
PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

Disusun Guna Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program
Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

ANNASTASIA PUSPA A.

20180520169

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annastasia Puspa A.

NIM : 20180520169

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi dengan judul **“Analisis Peranan Pelatihan Kompetensi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta di Masa Pandemi Covid-19”** merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 25 Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular postage stamp. The stamp is yellow and red, featuring the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEPULUH RIBU RUPIAH' and 'METERAI TEMPÉL'. The serial number '009AKX00196634' is visible at the bottom of the stamp.

Annastasia Puspa A.

HALAMAN MOTTO

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.”

-Ridwan Kamil

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kepada kedua orang tua saya tercinta, Bapak Dartono dan Ibu Wuryanti terima kasih atas do'a, dukungan, motivasi, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah berhenti sampai saat ini.
2. Dosen pembimbing terbaik, Bapak Awang Darumurti, S.IP., M.Si., terima kasih atas kesabaran dalam membimbing serta memberikan masukan kepada saya dari awal hingga akhir, sehingga saya dapat menyelesaikan sampai tahap ini.
3. Untuk saudara saya Mas Prima Mandala, Mba Nita Rochma, Bang Hanif Azmi yang sudah membantu saya dan memberikan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Untuk teman-teman terdekat saya "Kontrakan Lele", Rizki Nawang, Sintia Adelia, Nabila Thalia, Nadya Herawati, Riska Nawati serta teman-teman "Goblo Squad Comell" yang telah kebersamai, memberikan dukungan penuh selama masa-masa perkuliahan saya.
5. Teman-teman dekat semasa SMA saya Chintia Ferdiana dan Anisa Hasna yang terus mendoakan serta mendukung saya dan juga selalu menjadi teman cerita saya dikala senang maupun sedih dimasa perkuliahan ini.
6. Teman-teman "Goals", Reiza Noor, Rahajeng Putri, Muhamad Aldo, Arzi Arjuna, Rayfa Yashfi yang hingga saat ini masih mendoakan dan terus memberikan dukungan kepada saya.
7. Untuk Danang Isnan yang membantu saya mencari tempat penelitian dan juga yang selalu mendengarkan keluh kesah selama menyelesaikan skripsi ini.

8. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all the time.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan rahmat dan hidayah Nya, sehingga saya selaku penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Peranan Pelatihan Kompetensi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta di Masa Pandemi Covid-19”** dengan baik dan lancar. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pendidikan jenjang Strata-1 (S1) guna memperoleh gelar sarjana program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, sekaligus sebagai bentuk pertanggungjawaban akhir penulis sebagai mahasiswa program studi Ilmu Pemerintahan. Tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam proses penulisan skripsi ini, sehingga saya dapat menyelesaikannya tepat sesuai dengan target yang ingin dicapai.

Saya selaku penulis menyadari bahwa masih ditemukan kekurangan dan kesalahan dalam menyampaikan materi maupun penulisan akibat keterbatasan kemampuan yang saya miliki. Maka dari itu, dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan dan menerima segala bentuk kritik dan saran. Segala bentuk kritik dan saran akan sangat membantu demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini perkenankan saya selaku penulis untuk menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada pihak-pihak yang telah membantu memberikan bimbingan, dukungan serta motivasi secara moriil maupun materiil, diantaranya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Dr. Takdir Ali Mukti, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

4. Bapak Awang Darumurti, S.IP., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, saran, dukungan serta bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama di bangku perkuliahan
6. Staff Tata Usaha dan Laboratorium Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu proses administrasi dengan baik
7. Kedua Orang Tua, Keluarga, Teman-teman serta seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan doa dan dukungannya selama ini.

Semoga segala bentuk kebaikan, bantuan dan dukungan yang diberikan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Sebagai penutup, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam ruang lingkup Ilmu Pemerintahan serta ilmu pengetahuan setara lainnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 25 Agustus 2022

Penulis



Annastasia Puspa A.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
SINOPSIS	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
1.5 Tinjauan Pustaka	11
1.6 Kerangka Teori	20
1.6.1 Sumber Daya Manusia (SDM).....	20
A. Pengertian Sumber Daya Manusia.....	20
B. Pengembangan Sumber Daya Manusia	22
1.6.2 Pelatihan kerja	24
A. Pengertian Pelatihan Kerja.....	24
B. Tujuan Dan Manfaat Pelatihan Kerja	25
C. Indikator Pelatihan.....	29
1.6.3 Kompetensi	31
A. Pengertian Kompetensi.....	31
B. Jenis-Jenis Kompetensi.....	32
C. Tujuan Dan Manfaat Kompetensi.....	33
D. Indikator Kompetensi.....	35

1.6.4	Kualitas Sumber Daya Manusia	37
A.	Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia	37
B.	Karakteristik Kualitas Sumber Daya Manusia	38
C.	Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia	39
1.7	Definisi konseptual	41
1.7.1	Kompetensi	41
1.7.2	Kualitas Pelayanan	41
1.8	Definisi Operasional	41
1.9	Metode Penelitian	43
1.9.1	Jenis Penelitian	43
1.9.2	Lokasi Penelitian	44
1.9.3	Jenis Data	44
1.9.4	Teknik Pengumpulan Data	46
1.9.5	Teknik Analisis Data	46
BAB II	48
DEFINISI OBJEK PENELITIAN	48
2.1	Gambaran Umum Kota Yogyakarta	48
2.1.1	Sejarah Kota Yogyakarta	48
2.1.2	Kondisi Pemerintahan Kota Yogyakarta	51
A.	Visi Dan Misi Pemerintah Kota Yogyakarta	53
B.	Struktur Pemerintahan Kota Yogyakarta	54
2.2	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta	57
2.2.1	Sejarah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta	57
2.2.2	Visi Dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta	60
2.2.3	Kedudukan, Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta	61
2.2.4	Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta	61
BAB III	74
HASIL DAN PEMBAHASAN	74
3.1	Kompetensi Pegawai	75
3.1.1	Pengetahuan	76
3.1.2	Keterampilan	84

3.1.3	Sikap.....	92
3.2	Kualitas Pelayanan	96
3.2.1	Berwujud (<i>Tangible</i>)	97
3.2.2	Kehandalan (<i>Reability</i>)	113
3.2.3	Ketanggapan (<i>Responsiviness</i>)	122
BAB IV	126
PENUTUP	126
4.1	Kesimpulan.....	126
4.2	Saran	127
DAFTAR PUSTAKA	129

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	6
Tabel 1. 2	11
Tabel 1. 3	41
Tabel 1. 4	45
Tabel 2. 1	50
Tabel 2. 2	70
Tabel 3. 1	76
Tabel 3. 2	77
Tabel 3. 3	80
Tabel 3. 4	91
Tabel 3. 5	99
Tabel 3. 6	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	51
Gambar 2. 2	54
Gambar 2. 3	67
Gambar 2. 4	69
Gambar 3. 1	87
Gambar 3. 2	88
Gambar 3. 3	88
Gambar 3. 4	93
Gambar 3. 5	94
Gambar 3. 6	99
Gambar 3. 7	105
Gambar 3. 8	106
Gambar 3. 9	107
Gambar 3. 10	109
Gambar 3. 11	110
Gambar 3. 12	111
Gambar 3. 13	111
Gambar 3. 14	112
Gambar 3. 15	112
Gambar 3. 16	118
Gambar 3. 17	119
Gambar 3. 18	120
Gambar 3. 19	124