

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh:

NAMA : DZIKRI FAKHRIN NAHAR
NPM : 19210104318
JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PERPUSTAKAAN PADA DINAS KEARSIPAN
DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN
BANYUMAS

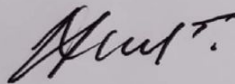
Isi dan formatnya telah di setujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Purwokerto.

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada:

Hari: Selasa

Tanggal : 15 Agustus 2023

Dosen Pembimbing I



Drs. Sartono, M.Si
NIS.6100721025

Dosen Pembimbing II




Emiraldo Win Pazqara, S.ip., M.Si
NIS.6100721039

Mengetahui

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Wijaya Kusuma

Dekan



Dr. Suryoto, S.Sos., M.M., Msi
NIS.6100721032

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dzikri Fakhri Nahar
Npm : 19.2101.04318
Universitas : Wijaya Kusuma Purwokerto
Program Studi : Administrasi Negara
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas
Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Banyumas

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi manapun. sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang ditulis atau dicantumkan dalam skripsi ini dan telah disebutkan sumbernya. dengan kata lain, seluruh isi yang ada dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab penulisnya.

Yang bertanda tangan,



Dzikri Fakhri Nahar

MOTTO

MAN JADDA WAJADDA

(Barang Siapa Bersungguh-Sungguh ,Maka Dia Akan Berhasil)

“Barang siapa berjalan untuk menuntut ilmu,maka Alloh akan memudahkan baginya jalan ke surga.”

(HR. Muslim)

“Sesungguhnya seiring dengan kesulitan ada kemudahan”

(23.al-insyiroh:6)

“Tidak Semua Hal Harus Dijawab Sekarang Tapi Percayalah Cerita Seru Menunggumu Dimasa Depan”

(Dzikri Fakhri Nahar)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur yang tiada henti Kepada Alloh SWT skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya tercinta
2. Kakak, dan orang-orang tersayang
3. Keluarga besar saya
4. Almamater universitas wijaya kusuma Purwokerto

Terima kasih atas ketulusan kasih sayang dan dukungan yang telah diberikan, semoga Alloh SWT senantiasa melindungi dan meridhoi setiap langkah kita. Aamiin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menulis dan menyelesaikan skripsi dengan judul: “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN PADA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN BANYUMAS”.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Purwokerto. penyusunan skripsi ini tidak lepas dari adanya bantuan dan peransertanya dari berbagai pihak. untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. H. Heru Cahyo, M.Si., selaku Rektor Universitas Wijayakusuma Purwokerto.
2. Dr.Suryoto,S.Sos.,M.M.,M.Si, selaku Dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Purwokerto.
3. Drs. Sartono, M.Si Sebagai dosen pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
4. Emiraldo Win Pazqara, S.ip.,M.Si Selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan pengarahan dengan penuh kesabaran.
5. Seluruh karyawan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas.

6. Semua staff pengajar dan administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Purwokerto.
7. Bapak,Ibu dan Kakak-kakakku serta keponakanku tercinta yang telah memberikan dorongan kepada penulis hingga penyusunan skripsi ini selesai.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang dengan caranya masing-masing telah memberikan konstibusi yang berarti bagi penulis selama menempuh kuliah dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna,segala saran dan kritik yang bersifat penyempurnaan kami harapkan.semoga skripsi ini memberi manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Akhirnya , semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberkati kita semua.

Purwokerto,



Dzikri Fakhri Nahar

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
RINGKASAN	xiv
SUMMARY	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan Masalah	6
C. Perumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Kualitas	8

B. Pengertian Pelayanan Publik	10
C. Pengertian Perpustakaan Umum.....	13
D. Tugas dan fungsi Perpustakaan	13
E. Penelitian Terdahulu	15
F. Kerangka Berpikir	21

BAB III METODE PENELITIAN

1. Lokasi Penelitian	22
2. Sasaran Penelitian.....	22
3. Metode Penelitian.....	22
4. Teknik Penetapan Informan.....	22
5. Teknik Pengumpulan Data	23
6. Sumber Data	23
7. Fokus Penelitian	24
8. Metode Analisis Data	25
9. Validitasi Data	27

BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian.....	28
1. Keadaan Geografis Dinas Keaarsipan dan Perpustakaan Kabupaten Banyumas.....	28
2. Visi Dan Misi Dinas Keaarsipan dan Perpustakaan Kabupaten Banyumas	32

3. Struktur organisasi,tugas dan fungsi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Banyumas	32
B. Karakteristik Informan	41
C. Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	42
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI	
A. Kesimpulan	65
B. Implikasi	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Pelayanan Perpustakaan Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Banyumas.....	4
Tabel 2. Jumlah/Komposisi Pegawai.....	5
Tabel 3. Penelitian Terdahulu Tentang Pelayanan Publik.....	15
Tabel 4. Fokus Kajian.....	24
Tabel 5. Daftar Informan Penelitian di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Banyumas.....	41
Tabel 6. Matriks Penggunaan Aspek Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>).....	48
Tabel 7. Matriks Penggunaan Aspek Keandalan (<i>Reliability</i>).....	52
Tabel 8. Matriks Penggunaan Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	56
Tabel 9. Matriks Penggunaan Aspek Jaminan (<i>Assurance</i>).....	59
Tabel 10. Matriks Penggunaan Aspek Empati (<i>Empaty</i>).....	63