

DAFTAR ISI

Halaman Judul Depan	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persembahan	iii
Halaman Motto	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak	vi
Abstract	vii
Ringkasan Skripsi	ix
Pernyataan Orisinalitas	x
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Permasalahan	11
1.3. Fokus Penelitian	12
1.4. Rumusan Masalah	12
1.5. Tujuan Penelitian	12
1.6. Manfaat Penelitian	13
1.6.1. Manfaat Praktis	13
1.6.2. Manfaat Teoritis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Pelayanan Publik pada Institusi Publik	14
2.1.1. Hakikat Pelayanan Publik	13
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	21
2.1.3. Pelayanan Publik Dalam Kontek Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan	24
2.2. Hasil Penelitian Yang Relevan	30
2.3. Kerangka Pikir Penelitian	34
2.4. Pertanyaan Penelitian	38

BAB III	METODE PENELITIAN	39
3.1.	Jenis Penelitian	39
3.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian	41
3.1.1.	Lokasi Penelitian	42
3.1.2.	Waktu Penelitian	42
3.3.	Subjek dan Objek Penelitian	42
3.3.1.	Subjek Penelitian	42
3.3.2.	Objek Penelitian	44
3.4.	Instrumen Pengumpulan Data	46
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	48
3.6.	Teknik Analisis Data	49
3.7.	Teknik Keabsahan Data	52
BAB IV	PEMBAHASAN	55
4.1.	Gambaran Umum Perpustakaan Kalimantan Barat	55
4.1.1.	Nomenklatur dan Regulasi Perubahan Nama Kelembagaan	55
4.1.2.	Kondisi Umum Perpustakaan Kalbar	56
4.1.3.	Susunan Organisasi	57
4.1.4.	Sumber Daya	58
4.1.5.	Visi, Misi dan Tujuan Perpustakaan Kalbar	63
4.1.6.	Tugas Pokok dan Fungsi Perpustakaan Kalbar	64
4.1.7.	Berbagai Layanan Tersedia di Perpustakaan Kalbar	65
4.2.	Kualitas Layanan Publik Pada Bagian Sirkulasi	70
4.2.1.	Ketidak-sesuaian Katalog dengan Isi Rak Pajang	71
4.2.1.1.	Kemudahan Prosedur Layanan Yang Tidak Terlaksana	71
4.2.1.2.	Kecepatan Layanan	78
4.2.1.3.	Keadilan Petugas Dalam Memberikan Layanan	87
4.2.1.4.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	90
4.2.2.	Tidak Ada Pembagian Jadwal Piket Internal Saat Layanan Di Waktu Genting	97
4.2.2.1.	Kesesuaian Waktu Kerja Dengan SOP	98
4.2.2.2.	Kejelasan dan Kepastian Jam Layanan Mengikuti Jadwal Kerja ...	102
4.2.2.3.	Kedisiplinan, Tanggung Jawab dan Kemampuan Petugas Mengikuti Durasi Kerja	107

BAB V	PENUTUP	110
5.1.	Simpulan	110
4.2.	Saran	115
DAFTAR PUSTAKA		117
DAFTAR LAMPIRAN		121
1.	Pedoman Wawancara	121
2.	Pedoman Observasi	126
3.	Daftar Informan Penelitian	127
4.	Biodata Penulis	126
5.	Surat Tugas Penelitian	129
6.	Surat Ijin Penelitian	130
7.	Ijin Penelitian dari Perpustakaan Kalbar	131
8.	Catatan Dosen Pembimbing	132