

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **"KUALITAS PELAYANAN DINAS PEPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN DAIRI"**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tesis ini banyak pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulis dapat menyelesaikannya tepat waktu. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS.
3. Bapak Dr. Warjio, MA, selaku pembimbing I dan Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
4. Bapak Drs. Usman Tarigan, MS, selaku pembimbing II yang sangat banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.

5. Seluruh staf Biro Administrasi MAP Universitas Medan Area yang telah melayani penulis dengan pelayanan yang memuaskan, sehingga sangat membantu kelancaran studi.
6. Ibu Dra. Rosmida Situmorang, MSi, selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi.
7. Seluruh pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi yang telah ikut membantu dan melayani penulis dengan pelayanan yang memuaskan, sehingga sangat membantu kelancaran penelitian.
8. tesis ini secara khusus penulis persembahkan untuk Ayah dan Ibu yang telah banyak berkorban untuk kesuksesan studi penulis.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, Mei 2017
P e n u l i s

Kurnia Sukarya Dinata Sihotang

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN PERSETUJUAN	
ABSTRAK i	
ABSTRACT ii	
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR, TABEL DAN RUMUS	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Permusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
2.1 Paradigma Administrasi Publik	10
2.2 Kualitas Pelayanan Publik	14
2.3 Pelayanan Perpustakaan.....	27
2.4 Kearsipan	37
2.5 Kerangka Berpikir.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	44
3.2 Metode Penelitian	44
3.3 Populasi, Sampel dan Sampling.....	45
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian.....	46
3.5 Defenisi Operasional.....	46
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.7 Teknik Analisis Data.....	48

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
	4.1 Deskripsi Data.....	50
	4.2 Pembahasan.....	57
BAB V	PENUTUP	75
	5.1 Kesimpulan	75
	5.2 Implikasi.....	76
	5.2 Saran.....	78
	DAFTAR PUSTAKA	80
	LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR, TABEL DAN RUMUS

	Halaman
Gambar 2.1 Model Integrasi Kepuasan dan Kualitas Jasa	22
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi	54
Rumus 3.1 Rumus Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang.....	48
Rumus 3.2 Rumus Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	49
Rumus 3.3 Rumus Perhitungan Konversi Nilai IKM	49
Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	49
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi 2017	55
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan pekerjaan.....	56
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	56
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.5 Persepsi Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan	57
Tabel 4.6 Persepsi Terhadap Persyaratan Pelayanan.....	59
Tabel 4.7 Persepsi Terhadap Kejelasan dan Kepastian Petugas	59
Tabel 4.8 Persepsi Terhadap Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	60
Tabel 4.9 Persepsi Terhadap Tanggung jawab Petugas Pelayanan	61
Tabel 4.10 Persepsi Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan.....	62
Tabel 4.11 Persepsi Terhadap Kecepatan Petugas Pelayanan	64
Tabel 4.12 Persepsi Terhadap Keadilan Pelayanan	65
Tabel 4.13 Persepsi Terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas.....	66
Tabel 4.14 Persepsi Terhadap Kewajaran Biaya	67
Tabel 4.15 Persepsi Terhadap Kepastian Biaya.....	68
Tabel 4.16 Persepsi Terhadap Pelaksanaan Jadwal Waktu Pelayanan	69
Tabel 4.17 Persepsi Terhadap Kenyamanan di Lingkungan Perpustakaan. . .	70
Tabel 4.18 Persepsi Terhadap Keamanan Pelayanan	71

Tabel 4.19 Skor atau Nilai Unsur Pelayanan 72



DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Pertanyaan/Kuisisioner
2. Hasil Kuisisioner Responden Pengguna Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi
3. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

