

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Governmance Melalui Melayani Publik*, Gadjah Mada Univesity, Yogyakarta.
- Darmono. 2007. *Perpustakaan Seolah: Pendekatan Suatu Aspek Manajemen dan Tata Kerja*. Jakarta : Gramedia Widiasmara Indonesia.
- Purwono; Sri Suharmini. 2006. *Perpustakaan dan Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto; Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riawan, Agung Kurniawan, Estiningsih dan Hilal. 2005. *Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta.
- Riawan Tjandra, Agung Kurniawan, Muji Estiningsih dan Eko Hilal. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Pembaharuan.
- Serdamayanti. 2003. *Tata Kearsipan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*. Cetakan III. Bandung : Mandar Maju.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2006. "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*". Bandung : Alfabeta
- Sutarno, 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta. Obor.
- Sutarno. 2006. *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta. Andi Ofset.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wursanto. 1991. *Kearsipan I*. Yogyakarta : Kanisius

**Peraturan Perundangan :**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :  
KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks  
Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Pembukaan Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007  
Tentang Perpustakaan.

Standar Nasional Perpustakaan Sekolah (SNP) Tahun 2011



Lampiran 1 :

### KUESIONER

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat, kami adalah mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pasca Sarjana (S-2) Universitas Medan Area dan saat ini sedang menyusun Tesis yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN DAIRI”**.

Tesis kami pada intinya ingin mengetahui tingkat kualitas pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi berdasarkan kepuasan pengguna perpustakaan terhadap 14 unsur pelayanan. Oleh karena itu kami mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini. Survei ini menanyakan pendapat Bapak/Ibu/Saudara, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi. Pertanyaan sengaja dirancang sederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Jawaban ini hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, kami ucapkan terima kasih.

Sidikalang, 6 Maret 2017

Kurnia Sukarya Dinata Sihotang

DATA RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban saudara)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	_____ Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD                      4. D1-D3-D4 2. SLTP                    5. S-1 3. SLTA                    6. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri      4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta    5. Petani 3. Wiraswasta        6. Lainnya	<input type="checkbox"/>

**PENDAPAT RESPONDEN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban Saudara)

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas ini ? a. Tidak mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani ? a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kecepatan pelayanan di Dinas ini ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat	1 2 3

d. Sangat cepat	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di Dinas ini ? a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan ? a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar	1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan a. Selalu idak sesuai b. Kadang-kadang sesuai c. Banyak sesuainya d. Selalu sesuai	1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan ? a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyak tepatnya d. Selalu tepat	1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan pelayanan ? a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman	1 2 3 4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di Dinas ini? a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. Sangat aman	1 2 3 4

\*) *Keterangan* : P = Nilai pendapat responden (diisi oleh petugas)

Lampiran 2 :

**HASIL KUESIONER RESPONDEN PENGGUNA PELAYANAN DINAS PERPUSTAAAN DAN KEARSIPAN  
KABUPATEN DAIRI**

NO	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	34	P	S1	PNS	C	C	B	C	C	C	B	D	B	C	C	B	A	C
2	18	P	SMA	Pelajar	C	C	C	C	C	D	C	C	C	C	C	D	B	C
3	19	L	SMA	Pelajar	D	B	C	C	C	C	C	B	C	C	D	C	C	C
4	18	P	SMA	Pelajar	C	C	C	B	B	C	C	C	C	D	C	B	C	B
5	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	B	C	C	C	C	C
6	22	P	SMA	Mahasiswa	C	C	C	C	C	D	C	C	C	C	C	C	C	C
7	21	P	SMA	Mahasiswa	B	C	D	C	C	B	C	C	C	D	C	C	B	C
8	30	P	SMA	Wiraswasta	C	C	C	D	C	D	C	C	C	C	C	C	C	B
9	38	P	S1	PNS	C	B	D	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
10	42	L	S1	PNS	C	C	C	B	C	B	C	D	C	C	C	C	A	C
11	17	P	SMA	Pelajar	B	C	C	C	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B
12	17	P	SMA	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B	C	C
13	19	L	SMA	Pelajar	C	D	C	C	C	C	B	C	C	B	C	C	C	D
14	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	C	D	C	B	C	C	C	C	B	C	C
15	15	P	SMP	Pelajar	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B	C	C	C	D
16	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	B	C	B	C	C	C
17	16	L	SMP	Pelajar	C	D	C	C	C	B	C	C	C	D	C	C	B	C
18	24	L	S1	Pegawai swasta	B	C	C	C	C	C	C	B	C	C	C	C	C	C

19	23	L	S1	Mahasiswa	C	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B	C	B	C
20	24	L	S1	Mahasiswa	C	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B	C	B	C
21	18	P	SMA	Pelajar	C	C	C	B	B	C	C	C	C	C	C	B	C	B
22	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	B	C	C	C	C	C
23	18	P	SMA	Pelajar	C	C	C	B	B	C	C	C	C	B	C	B	C	B
24	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	B	C	C	C	C	C
25	22	P	SMA	Mahasiswa	C	C	C	C	C	D	C	C	C	C	C	C	C	C
26	23	L	S1	Mahasiswa	C	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B	C	B	C
27	40	L	S1	PNS	C	B	D	C	C	C	C	C	C	B	C	C	C	C
28	21	P	SMA	Mahasiswa	B	C	D	C	C	B	C	C	C	C	C	C	B	C
29	30	P	SMA	Wiraswasta	C	C	C	D	C	D	C	C	C	C	C	C	C	B
30	38	P	S1	PNS	C	B	D	C	C	C	C	C	C	B	C	C	C	C
31	23	L	S1	Mahasiswa	C	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B	C	B	C
32	38	P	S1	PNS	C	B	D	C	C	C	C	C	C	D	C	C	C	C
33	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	C	D	C	B	C	C	C	C	B	C	C
34	15	P	SMP	Pelajar	C	B	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	D
35	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	B	C	B	C	C	C
36	16	L	SMP	Pelajar	C	D	C	C	C	B	C	C	C	C	C	C	B	C
37	21	P	SMA	Mahasiswa	B	C	D	C	C	B	C	C	C	C	C	C	B	C
38	30	P	SMA	Wiraswasta	C	C	C	D	C	D	C	C	C	C	C	C	C	B
39	38	P	S1	PNS	C	B	D	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
40	18	P	SMA	Pelajar	C	C	C	B	B	C	C	C	C	C	C	B	C	B
41	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	B	C	C	C	C	C
42	22	P	SMA	Mahasiswa	C	C	C	C	C	D	C	C	C	C	C	C	C	C
43	23	L	S1	Mahasiswa	C	C	B	C	C	C	C	C	C	C	D	C	B	C

44	28	P	S1	PNS	C	B	D	C	C	C	C	C	C	B	C	C	C	C
45	33	P	S1	PNS	C	C	B	C	C	C	B	D	B	C	C	B	A	C
46	18	P	SMA	Pelajar	C	C	C	C	C	D	C	C	C	C	C	D	B	C
47	19	L	SMA	Pelajar	D	B	C	C	C	C	C	B	C	C	B	C	C	C
48	20	P	SMA	Pelajar	C	C	C	B	B	C	C	C	C	B	C	B	C	B
49	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	B	C	C	C	C	C
50	22	P	SMA	Mahasiswa	C	C	C	C	C	D	C	C	C	C	C	C	C	C
51	21	P	SMA	Mahasiswa	B	C	D	C	C	B	C	C	C	C	C	C	B	C
52	28	P	SMA	Wiraswasta	C	C	C	D	C	D	C	C	C	C	C	C	C	B
53	38	P	S1	PNS	C	B	D	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
54	42	L	S1	Pegawai swasta	C	C	C	B	C	B	C	D	C	C	C	C	A	C
55	17	P	SMA	Pelajar	B	C	C	C	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B
56	18	P	SMA	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B	C	C
57	19	L	SMA	Pelajar	C	D	C	C	C	C	B	C	C	B	C	C	C	D
58	16	P	SMA	Pelajar	C	C	C	C	D	C	B	C	C	C	C	B	C	C
59	15	P	SMP	Pelajar	C	B	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	D
60	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	B	C	B	C	C	C
61	16	L	SMP	Pelajar	C	D	C	C	C	B	C	C	C	C	C	C	B	C
62	24	L	S1	Pegawai swasta	B	C	C	C	C	C	C	B	C	C	C	C	C	C
63	23	L	S1	Mahasiswa	C	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B	C	B	C
64	19	L	SMA	Pelajar	C	D	C	C	C	C	B	C	C	B	C	C	C	D
65	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	C	D	C	B	C	C	C	C	B	C	C
66	15	P	SMP	Pelajar	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B	C	C	C	D



67	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	B	C	B	C	C	C
68	38	P	S1	Wiraswasta	C	B	D	C	C	C	C	C	C	B	C	C	C	C
69	18	P	SMA	Pelajar	C	C	C	B	B	C	C	C	C	C	C	B	C	B
70	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	B	C	C	C	C	C
71	22	P	SMA	Mahasiswa	C	C	C	C	C	D	C	C	C	C	C	C	C	C
72	18	P	SMA	Pelajar	C	C	C	B	B	C	C	C	C	C	C	B	C	B
73	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	B	C	C	C	C	C
74	38	P	S1	PNS	C	B	D	C	C	C	C	C	C	B	C	C	C	C
75	23	L	S1	Mahasiswa	C	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B	C	B	C
76	17	P	SMA	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B	C	C
77	19	L	SMA	Pelajar	C	D	C	C	C	C	B	C	C	C	C	C	C	D
78	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	C	D	C	B	C	C	C	C	B	C	C
79	15	P	SMP	Pelajar	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B	C	C	C	D
80	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	B	C	B	C	C	C
81	16	L	SMP	Pelajar	C	D	C	C	C	B	C	C	C	B	C	C	B	C
82	22	L	S1	Mahasiswa	C	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B	C	B	C
83	38	P	S1	PNS	C	B	D	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
84	18	P	SMA	Pelajar	C	C	C	B	B	C	C	C	C	C	C	B	C	B
85	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	B	C	C	C	C	C
86	22	P	SMA	Mahasiswa	C	C	C	C	C	D	C	C	C	C	C	C	C	C
87	18	P	SMA	Pelajar	C	C	C	B	B	C	C	C	C	B	C	B	C	B
88	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	B	C	C	C	C	C
89	27	P	S1	Wiraswasta	C	B	D	C	C	C	C	C	C	B	C	C	C	C
90	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	C	D	C	B	C	C	C	C	B	C	C
91	15	P	SMP	Pelajar	C	B	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	D

92	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	B	C	B	C	C	C
93	16	L	SMP	Pelajar	C	D	C	C	C	B	C	C	C	C	C	C	B	C
94	17	P	SMA	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B	C	C
95	19	L	SMA	Pelajar	C	D	C	C	C	C	B	C	C	C	C	C	C	D
96	18	P	SMA	Pelajar	C	C	C	B	B	C	C	C	C	B	C	B	C	B
97	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	B	C	C	C	C	C
98	22	P	SMA	Mahasiswa	C	C	C	C	C	D	C	C	C	C	C	C	C	C
99	18	P	SMA	Pelajar	C	C	C	B	B	C	C	C	C	B	C	B	C	B
100	21	P	SMA	Mahasiswa	B	C	D	C	C	B	C	C	C	C	C	C	B	C
101	30	P	SMA	Wiraswasta	C	C	C	D	C	D	C	C	C	C	C	C	C	B
102	38	P	S1	PNS	C	B	D	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
103	17	P	SMA	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B	C	C
104	19	L	SMA	Pelajar	C	D	C	C	C	C	B	C	C	B	C	C	C	D
105	18	P	SMA	Pelajar	C	C	C	B	B	C	C	C	C	C	C	B	C	B
106	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	C	D	C	B	C	C	C	C	B	C	C
107	15	P	SMP	Pelajar	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B	C	C	C	D
108	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	B	C	B	C	C	C
109	16	L	SMP	Pelajar	C	D	C	C	C	B	C	C	C	B	C	C	B	C
110	19	L	SMA	Pelajar	C	D	C	C	C	C	B	C	C	C	C	C	C	D
111	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	C	D	C	B	C	C	C	C	B	C	C
112	15	P	SMP	Pelajar	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B	C	C	C	D
113	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	B	C	C	C	C	C
114	23	L	S1	Mahasiswa	C	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B	C	B	C
115	18	P	SMA	Pelajar	C	C	C	B	B	C	C	C	C	B	C	B	C	B
116	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	B	C	C	C	C	C

117	22	P	SMA	Mahasiswa	C	C	C	C	C	D	C	C	C	C	C	C	C	C
118	23	p	S1	Mahasiswa	C	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B	C	B	C
119	21	P	SMA	Mahasiswa	B	C	D	C	C	B	C	C	C	B	C	C	B	C
120	30	P	SMA	Wiraswasta	C	C	C	D	C	D	C	C	C	C	C	C	C	B
121	38	P	S1	PNS	C	B	D	C	C	C	C	C	C	B	C	C	C	C
122	16	L	SMP	Pelajar	C	D	C	C	C	B	C	C	C	C	C	C	B	C
123	23	L	S1	Mahasiswa	C	C	B	C	C	C	C	C	C	C	C	C	B	C
124	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	C	D	C	B	C	C	C	C	B	C	C
125	15	P	SMP	Pelajar	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B	C	C	C	D
126	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	C	B	C	B	C	C
127	16	L	SMP	Pelajar	C	D	C	C	C	B	C	C	C	C	C	C	B	C
128	17	P	SMA	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B	C	C
129	19	L	SMA	Pelajar	C	D	C	C	C	C	B	C	C	C	C	C	C	D
130	18	P	SMA	Pelajar	C	C	C	B	B	C	C	C	C	B	C	B	C	B
131	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	C	B	C	C	C	C
132	18	P	SMA	Pelajar	C	C	C	B	B	C	C	C	C	B	C	B	C	B
133	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	C	B	C	C	C	C
134	22	P	SMA	Mahasiswa	C	C	C	C	C	D	C	C	C	C	C	C	C	C
135	19	L	SMA	Pelajar	C	D	C	C	C	C	B	C	C	B	C	C	C	D
136	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	C	D	C	B	C	C	C	C	B	C	C
137	15	P	SMP	Pelajar	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B	C	C	C	D
138	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	C	B	C	D	C	C
139	21	L	S1	Mahasiswa	C	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B	C	B	C
140	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	C	D	C	B	C	C	C	C	B	C	C
141	15	P	SMP	Pelajar	C	B	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	D

142	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	B	C	B	C	C	C
143	16	L	SMP	Pelajar	C	D	C	C	C	B	C	C	C	B	C	C	B	C
144	23	L	S1	Mahasiswa	C	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B	C	B	C
145	17	P	SMA	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	C	C	C	B	C	C
146	19	L	SMA	Pelajar	C	D	C	C	C	C	B	C	C	B	C	C	C	D
147	18	P	SMA	Pelajar	C	C	C	B	B	C	C	C	C	C	C	B	C	B
148	14	P	SMP	Pelajar	C	C	C	B	C	C	C	C	B	C	C	C	C	C
149	22	P	SMA	Mahasiswa	C	C	C	C	C	D	C	C	C	C	C	C	C	C
150	23	L	S1	Mahasiswa	C	C	B	C	C	C	C	C	C	C	D	C	B	C

