

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat dan Kegunaan Hasil Penelitian	6
E. Kerangka Berpikir	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Hasil Penelitian Terdahulu	10
B. Tinjauan Teoretis	15
1. <i>Grand Theory</i>	16
a. Administrasi Publik	16
2. <i>Middle Range Theory</i>	19
a. Pelayanan Publik	19
3. <i>Applied Theory</i>	21
a. Kualitas Pelayanan Publik	21
4. <i>Online Public Access Catalog (OPAC)</i>	25
C. Tinjauan Kebijakan Sistem <i>Online Public Access Catalog</i> (OPAC) dalam Pelayanan Publik	28
D. Proposisi Penelitian	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30

A.	Pendekatan dan Metode Penelitian.....	30
B.	Jenis dan Sumber Data	31
C.	Teknik Pengumpulan Data	32
D.	Teknik Analisis Data	36
E.	Uji Keabsahan Data.....	38
F.	Tempat dan Jadwal Penelitian	39
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A.	Kondisi Objektif Lokasi Penelitian	41
B.	Hasil Penelitian.....	50
1.	<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung).....	51
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan).....	57
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	62
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	68
5.	<i>Empathy</i> (Empati).....	73
C.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
1.	<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung).....	79
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan).....	80
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	82
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	82
5.	<i>Empathy</i> (Empati).....	83
BAB V	PENUTUP	87
A.	Simpulan.....	87
B.	Saran	89
	DAFTAR PUSTAKA	92
	LAMPIRAN.....	94
	RIWAYAT HIDUP	105

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jumlah Pengunjung Perpustakaan Umum DISPUSIPDA JABAR Tahun 2024-2025.....	2
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3. 1	Data Informan	34
Tabel 3. 2	Jadwal Penelitian.....	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Perkembangan IPLM dan TGM Jawa Barat Tahun 2023–2025.....	1
Gambar 1. 2	Kerangka Berpikir.....	8
Gambar 2. 1	Tinjauan Teoretis.....	15
Gambar 3. 1	Perpustakaan DISPUSIPDA JABAR.....	39
Gambar 4. 1	Gedung DISPUSIPDA JABAR.....	41
Gambar 4. 2	Struktur Organisasi DISPUSIPDA JABAR.....	44
Gambar 4. 3	Peta Lokasi DISPUSIPDA JABAR.....	47
Gambar 4. 4	Tampilan Halaman Utama <i>Website</i> DISPUSIPDA JABAR.....	49
Gambar 4. 5	Layanan Meja Komputer OPAC di DISPUSIPDA JABAR.....	51
Gambar 4. 6	Tampilan Hasil Pencarian OPAC dengan Sampul Tidak Tersedia (Cover Tidak Muncul).....	55
Gambar 4. 7	Tampilan Gangguan OPAC Berupa <i>Internal Server Error</i> yang Mengarah pada Kesalahan <i>Database</i> Saat Di Akses.....	62
Gambar 4. 8	Tampilan <i>Internal Server Error</i> (500) Pada Laman OPAC DISPUSIPDA JABAR Saat Diakses (<i>Upstream/OPAC Not Responding</i>).....	63
Gambar 4. 9	Ringkasan Hasil Temuan Penelitian Kualitas Pelayanan OPAC Berdasarkan Dimensi SERVQUAL.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Observasi.....	94
Lampiran 2	Pedoman Wawancara	95
Lampiran 3	Pedoman Pengumpulan Data.....	99
Lampiran 4	Kumpulan Hasil Dokumentasi Peneliti.....	101
Lampiran 5	Surat Permohonan Izin Penelitian Skripsi	103
Lampiran 6	Surat Balasan dari DISPUSIPDA JABAR	104

