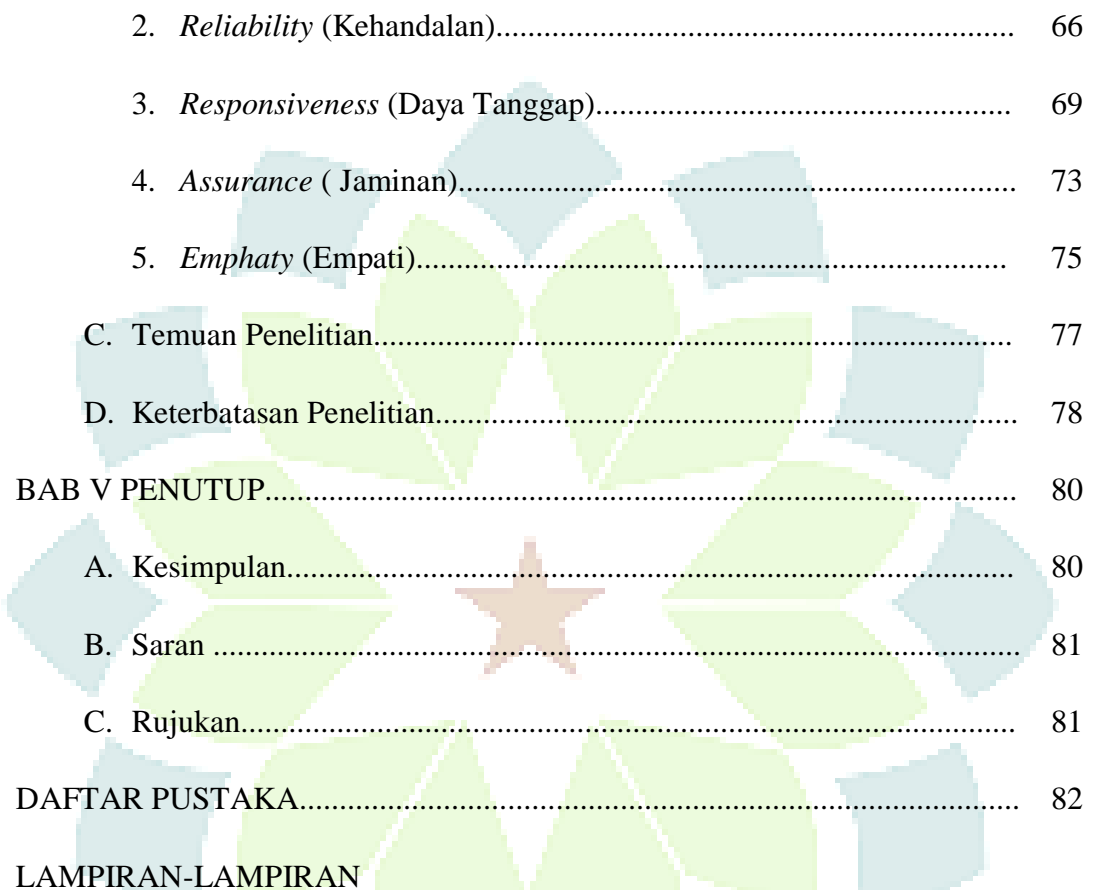


DAFTAR ISI

ABSTRAK	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
SURAT PERNYATAAN PLAGIAT	
RIWAYAT PENULIS	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR GRAFIK.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Kerangka Pemikiran.....	12
G. Proposisi.....	15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	16
B. Tinjauan Teoretis.....	19
1. Administrasi Publik.....	19
a. Teori Administrasi Publik.....	20
b. Ruang Lingkup Administrasi Publik.....	22
2. Kebijakan Publik.....	24
3. Pelayanan Publik.....	25
4. Kualitas Pelayanan.....	26
a. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	27
5. Pelayanan Perpustakaan.....	33
6. <i>Sistem Radio Frequency Identification (RFId)</i>	34
a. Sejarah RFId.....	34
b. Definisi RFId.....	35
c. Pemanfaatan RFId di Perpustakaan.....	37
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN.....	38
A. Objek Penelitian.....	38
B. Metode Penelitian.....	38
1. Sumber Data.....	40
a. Data Primer.....	40
b. Data Sekunder.....	41
2. Instrumen Penelitian.....	41

a. Alat	42
b. Bahan	42
3. Teknik Pengumpulan Data.....	43
a. Observasi.....	43
b. Wawancara.....	44
c. Studi Dokumentasi.....	45
4. Informan Penelitian.....	46
5. Analisis Data.....	48
a. Tahap Reduksi Data.....	48
b. Tahap Penyajian Data.....	49
c. Conclusion Drawing/Verification.....	49
C. Fokus Penelitian.....	50
D. Parameter Kajian.....	50
1. Fenomena Yang Diamati.....	50
2. Operasional Parameter Penelitian.....	52
E. Jadwal Penelitian.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Gambaran Umum Dispusipda Jawa barat.....	57
1. Profil Dispusipda Jawa Barat.....	57
2. Struktur Organisasi Dispusipda Jawa Barat.....	59
B. Hasil Penelitian.....	61
1. <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung).....	62



2. <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	66
3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	69
4. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	73
5. <i>Emphaty</i> (Empati).....	75
C. Temuan Penelitian.....	77
D. Keterbatasan Penelitian.....	78
BAB V PENUTUP.....	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran	81
C. Rujukan.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.1	Durasi Waktu Pelayanan Perpustakaan Dispusipda Jawa Barat Secara Manual.....	4
1.2	Permasalahan Pelayanan Manual Yang Teratasi Setelah Sistem RFIId Diterapkan.....	6
2.1.	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	18
3.1.	Data Primer Yang Diperoleh.....	40
3.2	Data Sekunder Yang Diperoleh.....	41
3.3	Waktu Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	46
3.4.	Informan Penelitian.....	47
3.5.	Operasional Parameter Penelitian.....	52
3.6.	Jadwal Penelitian.....	56
4.1.	Penggunaan Pakaian Dinas Untuk Pejabat Struktural.....	62
4.2.	Rekapitulasi SDM Berdasarkan Usia.....	68
4.3.	Perbedaan Waktu Pelayanan Perpustakaan Sebelum dan Sesudah RFIId di Terapkan.....	71

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1.1	Kerangka Pemikiran.....	14
2.1	Alur Kerja Sistem RfId.....	36
4.1.	Gedung Perpustakaan Umum Dispusipda Jawa Barat.....	57
4.2.	Struktur Organisasi DISPUSIPDA Jawa Barat.....	59
4.3.	Alur Peminjaman Mandiri dengan Sistem RfId.....	70

uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG



DAFTAR GRAFIK

Diagram	Halaman
1.1. Jumlah Kunjungan Perpustakaan Tahun 2013-2017.....	8
1.2. Peningkatan Anggota Perpustakaan Dispusipda Jawa barat Setelah Pelayanan Perpustakaan Berbasisi RFId.....	8
4.1. Statistik Anggota Perpustakaan tahun 2017 sampai Februari 2018 Per Status Pekerjaan.....	65

uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG