

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRAK (INGGRIS).....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Fokus Penelitian.....	7
1.5. Signifikansi Penelitian.....	7
1.6. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Pengertian Karakteristik Pelayanan.....	22
2.2.1. Pelayanan Publik.....	24
2.2.2. Kualitas Pelayanan.....	27
2.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	28
2.3. Layanan Sirkulasi.....	31
2.4. Kerangka Berpikir.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	34
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4. Teknik Penentuan Informan.....	38
3.5. Teknik Analisa Data dan Uji Keabsahan Data.....	39
3.5.1. Teknik Analisa Data.....	39
3.5.2. Uji Keabsahan Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Lokus Penelitian.....	42

4.1.1.	Sejarah Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan	42
4.1.2.	Struktur Organisasi Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan	46
4.1.3.	Gambaran Umum Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta selatan.....	59
4.1.4.	Visi dan Misi.....	59
4.1.5.	Pegawai Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan.....	60
4.1.6.	Koleksi Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan.....	62
4.1.7.	Pelayanan Sudin Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan.....	62
4.1.8.	Sarana dan Prasarana.....	66
4.2.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
4.2.1.	Prinsip <i>Convenience</i> (Kemudahan) Pelayanan <i>Sirkulasi</i> .	68
4.2.2.	Prinsip <i>Security</i> (Keamanan) Pelayanan <i>Sirkulasi</i>	79
4.2.3.	Prinsip <i>Reliability</i> (Kehandalan) Pelayanan <i>Sirkulasi</i>	87
4.2.4.	Prinsip <i>Personal Attention</i> (Perhatian Pribadi/Kepada Orang) Pelayanan <i>Sirkulasi</i>	90
4.2.5.	Prinsip <i>Problem Solving Approach</i> (Pendekatan Pemecahan Masalah) Pelayanan <i>Sirkulasi</i>	94
4.2.6.	Prinsip <i>Fairness</i> (Keadilan) Pelayanan <i>Sirkulasi</i>	103
4.2.7.	Prinsip <i>Fiscal Responsibility</i> (Tanggung Jawab Keuangan/Fiskal) Pelayanan <i>Sirkulasi</i>	106
4.2.8.	Prinsip <i>Citizen Influence</i> (Pengaruh Masyarakat) Pelayanan <i>Sirkulasi</i>	109
4.3.	Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan <i>Sirkulasi</i> di Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan.....	114
4.3.1.	Faktor Pendukung Pelayanan <i>Sirkulasi</i>	114
4.3.2.	Faktor Penghambat Pelayanan <i>Sirkulasi</i>	114
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1.	Kesimpulan.....	116
5.2.	Saran	119
DAFTAR PUSTAKA		120
LAMPIRAN		