

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM	i
LEMBAR IDENTITAS DAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR GRAFIK	xi
DAFTAR BAGAN	xiii
Bab I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Hasil Yang Diharapkan	10
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	10
Bab II Tinjauan Pustaka	12
2.1. <i>Service Quality</i>	12
2.2. Kepuasan Pelanggan	15
2.3. Kesiapan Kelembagaan dan Optimalisasi Pelayanan Publik	17
2.4. Kerangka Konsep	18
Bab III Metode Penelitian	19
3.1. Materi Penelitian	19
3.2. Lokasi dan Jangka Waktu	20
3.3. Jenis dan Rancangan Penelitian	20
3.4. Teknik Pengambilan dan Pengumpulan Data	20
3.5. Analisa Data	22
Bab IV Gambaran Umum Lokasi Penelitian	24
4.1. Gambaran Umum Provinsi Jawa Timur	24
4.2. Gambaran Umum Perpustakaan Sebagai Sarana Pelayanan Publik	33
4.3. Gambaran Umum Kegiatan Layanan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur	44
4.3.1. Layanan Sarana Depo Arsip	45
4.3.2. Layanan Buku Baru	46
4.3.3. Layanan Pengunjung	47
4.4. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
4.4.1. Kondisi Wilayah Administrasi di Lokasi Penelitian	55
4.4.2. Kondisi Kependudukan di Lokasi Penelitian	57
4.4.3. Kondisi Aparatur Pemerintahan di Lokasi Penelitian	60
4.4.4. Kondisi Pendidikan di Lokasi Penelitian	63

4.4.5.	Kondisi Kelembagaan Perpustakaan Daerah di Lokasi Penelitian	65
4.4.5.1.	Kantor Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Lumajang	65
4.4.5.2.	Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kabupaten Pamekasan	68
4.4.5.3.	Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Ponorogo	70
4.4.5.4.	Kantor Perpustakaan, Kearsipan dan Dokumentasi Kabupaten Tuban	72
4.4.6.	Kondisi Kinerja Perpustakaan Daerah di Lokasi Penelitian	74
4.4.6.1.	Kinerja Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Lumajang	74
4.4.6.2.	Kinerja Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kabupaten Pamekasan	76
4.4.6.3.	Kinerja Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Ponorogo	81
4.4.6.4.	Kinerja Kantor Perpustakaan, Kearsipan dan Dokumentasi Kabupaten Tuban	84
4.4.7.	Kinerja Anggaran Kantor Perpustakaan Daerah di Lokasi Penelitian	85
Bab V	Hasil dan Pembahasan	86
5.1.	Perpustakaan Daerah di Kabupaten Ponorogo	87
5.1.1.	Penilaian Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan ..	87
5.1.2.	Penilaian Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan	90
5.2.	Perpustakaan Daerah di Kabupaten Pamekasan	98
5.2.1.	Penilaian Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan ..	98
5.2.2.	Penilaian Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan	101
5.3.	Perpustakaan Daerah di Kabupaten Tuban	109
5.3.1.	Penilaian Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan	109
5.3.2.	Penilaian Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan	112
5.4.	Perpustakaan Daerah di Kabupaten Lumajang	120
5.4.1.	Penilaian Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan	120
5.4.2.	Penilaian Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan	122
Bab VI	Penutup	131
6.1.	Kesimpulan	131
6.2.	Rekoemndasi	135
	Daftar Pustaka	137

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Kinerja Pencapaian Indikator Pendidikan di Jawa Timur	2
Tabel 2.	Tantangan Kinerja Perpustakaan Ke Depan	4
Tabel 3.	Komponen Penilaian Terhadap Kesenjangan (GAP)	13
Tabel 4.	Data Sekunder dan Primer	21
Tabel 5.	Indikator Penilaian Pelayanan Publik	22
Tabel 6.	Jumlah Kecamatan dan Desa Pada Masing-masing Kabupaten/Kota se Jawa Timur	25
Tabel 7.	Jumlah Penduduk Provinsi Jawa Timur	26
Tabel 8.	Jumlah Sekolah, Murid dan Guru Pada Tiap Jenjang Pendidikan Di Provinsi Jawa Timur (dalam 5 tahun terakhir)	27
Tabel 9.	Indikator Mutu Pendidikan di Provinsi Jawa Timur Pada Tahun 2012/2013	31
Tabel 10.	Alokasi dan Realisasi Anggaran Urusan Perpustakaan	38
Tabel 11.	Indikator Kinerja Urusan Perpustakaan di Provinsi Jawa Timur Pada Tahun 2012	40
Tabel 12.	Fasilitas DEPO Arsip di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur	45
Tabel 13.	Rata-rata Penggunaan Layanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan Provinsi Jawa Timur	47
Tabel 14.	Kondisi Kependudukan Berdasar Usia di Lokasi Penelitian (Kabupaten Lumajang, Pamekasan, Ponorogo dan Tuban)	60
Tabel 15.	Susunan Organisasi dan Personil Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Lumajang	67
Tabel 16.	Susunan Organisasi dan Personil Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kabupaten Pamekasan	69
Tabel 17.	Indikator Kinerja Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Ponorogo Tahun 2013	82
Tabel 18.	Indikator Kinerja Kantor Perpustakaan, Kearsipan dan Dokumentasi Kabupaten Tuban Tahun 2013	84
Tabel 19.	Kinerja Realisasi ANgggaran di Kantor Perpustakaan Daerah Di Lokasi Penelitian (Lumajang, Pamekasan, Ponorogo dan Tuban) Tahun 2013	85
Tabel 20.	Hasil Penilaian Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan di Kabupaten Ponorogo	94
Tabel 21.	Hasil Penilaian Pustakawan Terhadap Layanan Perpustakaan di Kabupaten Ponorogo	96
Tabel 22.	Identifikasi Alasan Masyarakat Tidak Memanfaatkan Layanan Perpustakaan di Ponorogo	97
Tabel 23.	Hasil Penilaian Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan di Kabupaten Pamekasan	105
Tabel 24.	Hasil Penilaian Pustakawan Terhadap Layanan Perpustakaan di Kabupaten Pamekasan	107

Tabel 25. Identifikasi Alasan Masyarakat Tidak Memanfaatkan Layanan Perpustakaan di Pamekasan	108
Tabel 26. Hasil Penilaian Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan di Kabupaten Tuban	116
Tabel 27. Hasil Penilaian Pustakawan Terhadap Layanan Perpustakaan di Kabupaten Tuban	117
Tabel 28. Identifikasi Alasan Masyarakat Tidak Memanfaatkan Layanan Perpustakaan di Kabupaten Tuban	119
Tabel 29. Hasil Penilaian Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan di Kabupaten Lumajang	127
Tabel 30. Hasil Penilaian Pustakawan Terhadap Layanan Perpustakaan di Kabupaten Lumajang	128
Tabel 31. Identifikasi Alasan Masyarakat Tidak Memanfaatkan Layanan Perpustakaan di Lumajang	130
Tabel 32. Rekomendasi Optimalisasi Fungsi Perpsutakaan Sebagai Pelayanan Publik di Jawa Timur	135

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Model Konseptual <i>Service Quality</i>	14
Gambar 2.	Optimalisasi Kelembagaan dan Peningkatan Mutu Pelayanan	18
Gambar 3.	Peta Wilayah Administrasi Provinsi Jawa Timur	24
Gambar 4.	Struktur Organisasi Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur	34
Gambar 5.	Kondisi Geografis dan Sebaran Lokasi Penelitian (Kabupaten Lumajang, Pamekasan, Ponorogo dan Tuban)	50
Gambar 6.	Lokasi Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Lumajang	67
Gambar 7.	Lokasi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kabupaten Pamekasan	69
Gambar 9.	Lokasi Kantor Perpustakaan, Kearsipan dan Dokumentasi Kabupaten Tuban	73

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.	Persentase Buta Huruf di Jawa Timur	3
Grafik 2.	Jumlah Penduduk Masing-masing Kabupaten/Kota di Jawa Timur (dalam 5 tahun terakhir)	26
Grafik 3.	Ketersediaan Jumlah Sekolah, Guru dan Murid Di Tiap Jenjang Pendidikan di Jawa Timur (dalam 5 tahun terakhir)	27
Grafik 4.	Kecenderungan Ketersediaan Sarana Sekolah dan Ketersediaan Guru di Tiap Jenjang Pendidikan di Jawa Timur (dalam 5 tahun terakhir)	28
Grafik 5.	Persentase Kecenderungan Angka Buta Huruf Pada Penduduk Usia 15 Tahun Ke Atas di Provinsi Jawa Timur (dalam 5 tahun terakhir)	30
Grafik 6.	Persentase Kecenderungan Angka Melek Huruf Pada Penduduk Usia 15 Tahun Ke Atas di Provinsi Jawa Timur (dalam 5 tahun terakhir)	30
Grafik 7.	Alokasi dan Realisasi Anggaran Program Pengembangan Budaya Baca dan Pembinaan Perpustakaan (dalam 4 tahun terakhir)	39
Grafik 8.	Statistik Layanan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur	44
Grafik 9.	Kapasitas (Boks) DEPO Arsip di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur	45
Grafik 10.	Peningkatan Koleksi Buku Baru di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur	46
Grafik 11.	Jumlah Pengunjung Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur (1 tahun)	48
Grafik 12.	Jumlah Pengguna Layanan Perpustakaan Sebagai Peminjam Di Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur	48
Grafik 13.	Jumlah Pengguna Layanan Perpustakaan Yang Melakukan Peminjaman Di Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur ...	49
Grafik 14.	Jumlah Pengguna Layanan Perpustakaan Yang Membaca Di Tempat Di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur	49
Grafik 15.	Kondisi Indeks Pembangunan Manusia (IPM) di Lokasi Penelitian (Jawa Timur, Lumajang, Pamekasan, Ponorogo, dan Tuban)	53
Grafik 16.	Kondisi Angka Melek Huruf dan Angka Buta Huruf Penduduk Usia 15 Tahun Ke Atas di Lokasi Penelitian (Jawa Timur, Lumajang, Pamekasan, Ponorogo dan Tuban)	53
Grafik 17.	Jumlah Penduduk di Lokasi Penelitian (Kabupaten Lumajang, Pamekasan, Ponorogo dan Tuban)	54
Grafik 18.	Persentase Jumlah Penduduk Miskin dan Kedalaman Kemiskinan di Lokasi Penelitian (Jawa Timur, Kabupaten Lumajang, Pamekasan, Ponorogo dan Tuban)	55
Grafik 19.	Luas Wlayah di Lokasi Penelitian (Kabupaten Lumajang, Pamekasan, Ponorogo dan Tuban)	56

Grafik 20. Jumlah Wilayah Administrasi di Lokasi Penelitian (Kabupaten Lumajang, Pamekasan, Ponorogo dan Tuban)	56
Grafik 21. Jumlah Penduduk di Lokasi Penelitian (Kabupaten Lumajang, Pamekasan, Ponorogo dan Tuban)	58
Grafik 22. Tingkat Kepadatan Penduduk di Lokasi Penelitian (Kabupaten Lumajang, Pamekasan, Ponorogo dan Tuban)	58
Grafik 23. Kondisi Pendidik di Lokasi Penelitian Berdasar Kategori Usia 0 – 19 Tahun dan Usia 20 – 54 Tahun	59
Grafik 24. Tingkat Pendidikan Aparatur Pemerintah Daerah di Lokasi Penelitian (Kabupaten Lumajang, Pamekasan, Ponorogo dan Tuban)	61
Grafik 25. Kondisi Aparatur Pemerintah Daerah di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Berdasar Golongan di Lokasi Penelitian (Kabupaten Lumajang, Pamekasan, Ponorogo dan Tuban)	62
Grafik 26. Jumlah Fasilitas Gedung Sekolah di Lokasi Penelitian (Kabupaten Lumajang, Pamekasan, Ponorogo dan Tuban)	63
Grafik 27. Ketersediaan Tenaga Pendidik di Lokasi Penelitian (Kabupaten Lumajang, Pamekasan, Ponorogo dan Tuban)	64
Grafik 28. Jumlah Aparatur Pemerintah di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Lumajang	74
Grafik 29. Tingkat Pendidikan Aparatur Pemerintah di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Lumajang	74
Grafik 30. Jumlah Aparatur Pemerintah Di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kabupaten Pamekasan	76
Grafik 31. Tingkat Pendidikan Aparatur Pemerintah Di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kabupaten Pamekasan	76
Grafik 32. Persentase Jumlah Koleksi Berdasar Kategori Buku Bacaan Di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kabupaten Pamekasan	77
Grafik 33. Jumlah Kunjungan dan Jumlah Anggota Yang Tercatat Di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kabupaten Pamekasan ...	77
Grafik 34. Jumlah Aparatur Pemerintah di Kantor Perpustakaan Kabupaten Ponorogo	81
Grafik 35. Tingkat Aparatur Pemerintah Di Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Ponorogo	81

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.	Struktur Organisasi Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Lumajang	66
Bagan 2.	Struktur Organisasi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kabupaten Pamekasan	68
Bagan 3.	Struktur Organisasi Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Ponorogo	71
Bagan 4.	Struktur Organisasi Kantor Perpustakaan, Kearsipan dan Dokumentasi Kabupaten Tuban	73