

*Lampiran 1. Pedoman Wawancara*

**PEDOMAN WAWANCARA**

1. *Tangible* (Ketampakan fisik) :
  - a. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, bagaimana fasilitas operasional dari perpustakaan keliling apakah sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan tugas?
  - b. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, bagaimana penampilan para petugas pelayanan sejauh ini?
2. *Reliability* (Reliabilitas) :
  - a. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, bagaimana kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan Standar Pelayanan Minimal?
  - b. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, apakah pelayanan dilakukan tepat waktu?
3. *Responsiveness* (Responsivitas) :
  - a. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, bagaimana respon petugas ketika Masyarakat meminta bantuan atau mengajukan keluhannya?
  - b. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, bagaimana tindakan petugas untuk memberikan penyelesaian masalah layanan secara tepat?
4. *Competence* (Kompetensi) :
  - a. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, apakah petugas perpustakaan keliling menjalankan tugasnya sesuai dengan tugas dan fungsi dari instansi?
  - b. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, bagaimana ketanggapan petugas dalam menyelesaikan masalah layanan?

5. *Courtesy* (Kesopanan) :

- a. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, apakah petugas bersikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat serta petugas pelayanan mengaplikasikan 5S (salam, sapa, senyum, sopan, santun) saat bertugas di perpustakaan keliling?
- b. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, bagaimana kesiapan dari pegawai terhadap kesalahan paham yang kemungkinan akan terjadi pada saat pelayanan?

6. *Credibility* (Kredibilitas) :

- a. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, apakah banyak petugas pelayanan sudah mumpuni untuk melaksanakan perpustakaan keliling?
- b. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, bagaimana reputasi program perpustakaan keliling di mata Masyarakat?

7. *Security* (Keamanan) :

- a. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, bagaimana jaminan keamanan data Masyarakat penerima layanan?
- b. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, bagaimana kenyamanan dan keamanan masyarakat memberikan pendapat mengenai program perpustakaan keliling ini?

8. *Access* (Akses) :

- a. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, bagaimana kemudahan masyarakat dalam memperoleh akses layanan perpustakaan keliling?
- b. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, bagaimana kemudahan masyarakat dalam menghubungi petugas untuk memperoleh pelayanan?

- c. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, bagaimana kemudahan masyarakat dalam mencari informasi layanan perpustakaan keliling?

9. *Communication* (Komunikasi) :

- a. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, bagaimana petugas menjelaskan sistematika atau prosedur pelayanan?
- b. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, apakah disediakan *feed back* atau balasan pengaduan di *website* atau media sosial perpustakaan?

10. *Understanding the customers* :

- a. Menurut Bapak/Ibu/Sdr, apakah Petugas layanan memberikan perhatian khusus kepada masyarakat?

Lampiran 2. SK Penetapan Judul dan Bimbingan Skripsi



**UNIVERSITAS GALUH**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : Administrasi Publik (S1) Terakreditasi  
Ilmu Pemerintahan (S1) Terakreditasi

Kampus : Jalan R.E. Martadinata No. 150 Tlp./Fax. (0265) 776790 Ciamis 46251

**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS GALUH**  
Nomor : 0572/35/SK/AK/D/XII/2023

**TENTANG**  
**PENGUKUHAN MAHASISWA PESERTA BIMBINGAN SKRIPSI**  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS GALUH**  
**TAHUN AKADEMIK 2023/2024**

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS GALUH,**

**Menimbang** : a. bahwa sebagai syarat untuk menyelesaikan perkuliahan Program Pendidikan S-1 bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh, diharuskan melakukan penulisan dan penyusunan Skripsi;  
b. bahwa untuk membantu dalam menyelesaikan proses penulisan dan penyusunan Skripsi dibutuhkan dosen pembimbing;  
c. bahwa sebagai tindak lanjut a dan b di atas, maka perlu diterbitkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh.

**Mengingat** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003, Tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012, Tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Perguruan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
4. Peraturan Rektor Universitas Galuh Nomor 5 Tahun 2022 Tentang Pedoman Akademik Universitas Galuh;  
5. Surat Keputusan Yayasan Pendidikan Galuh Ciamis Nomor 01 Tahun 2017 Tentang Statuta Universitas Galuh.

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan**  
**Kesatu** : **Nama** : Tsalsa Silvatus Tsalis  
**NIM** : 3504200101  
Sebagai Peserta Bimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh Tahun Akademik 2023/2024, dengan judul Skripsi :  
"Kinerja Pelayanan Program Perpustakaan Keliling Oleh Bidang Pelayanan Dinas Perpustakaan & Kearsipan Kabupaten Ciamis di Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis (Studi Kasus di Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis)".  
**Kedua** : Mahasiswa tersebut pada butir kesatu di atas, dalam melakukan penyusunan Skripsi dibimbing oleh :  
1. H. Cecep Cahya Supena, S.H., M.H., M.Si., sebagai pembimbing I  
2. Erih Henriyani, S.IP., M.Si., sebagai pembimbing II  
**Ketiga** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal 2 Januari 2024 sampai dengan tanggal 31 Agustus 2024;  
**Keempat** : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan peninjauan dan/atau perubahan sebagaimana mestinya.



Jeparan di: Ciamis  
pada tanggal : 28 Desember 2023

*[Signature]*  
H. Cecep Cahya Supena, S.H., M.H., M.Si.  
NIM: 0424117001

Lampiran 3. Permohonan Izin Penelitian



**UNIVERSITAS GALUH**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : Administrasi Publik (S1) Terakreditasi  
Ilmu Pemerintahan (S1) Terakreditasi

Kampus : Jalan R.E. Martadinata No. 150 Tlp./Fax. (0265) 776790 Ciamis 46274

Nomor : 0074/35/SP/AK/DI/II/2024  
Lampiran : -  
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Ciamis, 1 Februari 2024

Kepada  
Yth, Kepala Badan KESBANGPOL Kabupaten Ciamis  
di  
Tempat

Bersama ini kami hadapkan, mahasiswa berikut ini :

Nama : Tsalsa Silviatus Tsalis  
NIM : 3504200101  
Tingkat : IV  
Program Studi : Administrasi Publik

bermaksud akan mengadakan penelitian di Dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Ciamis, Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis, Desa Sumberjaya Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis dan Desa Sukahurip Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis mulai tanggal 1 Februari 2024 sampai dengan 30 April 2024

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk memenuhi proses pembuatan Karya Ilmiah (Skripsi), dengan judul :

**“Kinerja Pelayanan Program Perpustakaan Keliling oleh Bidang Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis (Studi Kasus di Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis)”**

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon agar Bapak/Ibu dapat memberikan izin/rekomendasi demi kelancaran kegiatan termaksud.

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Tembusan :  
1. Arsip

Lampiran 4. Rekomendasi Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis



PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jl. Tentara Pelajar No. 09 Kel. Ciamis Ciamis46211  
Telp. (0265) 771101 e-mail: [kesbangpolciamis@gmail.com](mailto:kesbangpolciamis@gmail.com)

Nomor : 000.9.2/102-Bakesbangpol.01 Ciamis, 2 Februari 2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Keterangan Penelitian

Yth. 1. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Ciamis  
2. Camat Kec. Cihaurbeuti  
3. Kepala Desa Sumberjaya dan Sukahurip Kec. Cihaurbeuti

di-  
**TEMPAT**

- I Memperhatikan : Surat dari Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh Ciamis Nomor: 0074/35/SP/AK/DI/II/2024 Tanggal 2 Februari 2024 Perihal Surat Keterangan Penelitian.  
II Mengingat : 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;  
2 Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 13 tahun 2008 Tentang Urusan Pemerintah yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kabupaten Ciamis;  
3 Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 08 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

**MAKA SETELAH KAMI MENGADAKAN WAWANCARA LANGSUNG DENGAN YANG BERSANGKUTAN PADA PRINSIPNYA KAMI TIDAK BERKEBERATAN DAN BERSAMA INI KAMI HADAPKAN :**

Nama : **Tsalsa Silviatus Tsalis**  
NIM : **3504200101**  
Pekerjaan : Mahasiswa/i  
Alamat : Jln. RE. Martadinata No.150  
Maksud : Melaksanakan Keterangan Penelitian  
Lokasi : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Ciamis  
Lamanya : 2 Februari 2024 s.d 2 April 2024  
Judul : **"KINERJA PELAYANAN PROGRAM PERPUSTAKAAN KELILING OLEH BIDANG PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN CIAMIS (STUDI KASUS DI KEC. CIHAURBEUTI KAB. CIAMIS)"**  
Penanggung Jawab : **Eti Henriyani, S.IP., M.Si.**

**KETENTUAN-KETENTUAN YANG PERLU DITAATI :**

- Memperhatikan masalah ketertiban umum dan keamanan;
- Tidak menyimpang dari ketentuan-ketentuan, sesuai prosedur/rencana yang ditetapkan;
- Yang bersangkutan terlebih dahulu melapor kepada Kepala Wilayah/Instansi yang dikunjungi;
- Setelah selesai melaksanakan kegiatan agar melaporkan hasilnya kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis;
- Surat ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi apabila kegiatan tersebut menyimpang dari ketentuan yang berlaku.  
Demikian untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di Ciamis  
Pada tanggal 2 Februari 2024



Tembusan :  
Yth. : 1 Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Barat;  
2 Asisten Pemerintahan Setda Kabupaten Ciamis;  
3 Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ciamis;  
4 Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh Ciamis ;  
5 Yang bersangkutan.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara serta keasliannya dapat dibuktikan pada [https://e-office.ciamiskab.go.id/verifikasi\\_surat](https://e-office.ciamiskab.go.id/verifikasi_surat), kode: **ZTYNDG4**

Lampiran 5. Lembar Cek Plagiasi



Similarity Report ID: oid:6849:61808888

PAPER NAME

**CHECK BAB 1**

AUTHOR

**TSALSA SILVIATUS**

WORD COUNT

**1076 Words**

CHARACTER COUNT

**7516 Characters**

PAGE COUNT

**7 Pages**

FILE SIZE

**19.0KB**

SUBMISSION DATE

**Jun 21, 2024 10:34 AM GMT+7**

REPORT DATE

**Jun 21, 2024 10:34 AM GMT+7**

● **25% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 24% Internet database
- 10% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material

Lampiran 6. Dokumentasi

