

**KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT**

***QUALITY OF LIBRARY SERVICES AT LIBRARY AND ARCHIVES OF REGIONAL
WEST JAVA***

Deviana Fadhlya; Yogi Suprayogi; Imanudin
yogi.suprayogi@unpad.ac.id; imanuding@unpad.ac.id
Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Padjadjaran
Bandung, Indonesia

ABSTRAK

Salah satu misi dari perpustakaan BAPUSIPDA adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, namun tujuan tersebut berbanding terbalik dengan kondisi yang ada dengan munculnya beberapa permasalahan di meja layanan. Maka dari itu penulis ingin mencari tahu kualitas layanannya dengan menggunakan metode kualitatif dan menggunakan dimensi kualitas pelayanan sebagai rujukannya, serta menggunakan teknik analisis interaktif Miles dan Huberman untuk penarikan kesimpulan dan verifikasi. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan di BAPUSIPDA sudah memenuhi dimensi kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Pelayanan Perpustakaan

ABSTRACT

One of BAPUSIPDA's library missions is to provide excellent service to public, but that goal is inversely proportional to the existing conditions with the various problems in some public service desk. That's why the author want to research about its quality by use qualitative method and use service quality dimension as a reference, then use the technique interactive analysis by Miles and Huberman to get conclusion and verification. The result of this research indicate that quality of library services in BAPUSIPDA already occupied service quality dimensions.

Keywords: *Quality Services, Public Services, Library Services*

PENDAHULUAN

Salah satu pelayanan public yang diselenggarakan pemerintah terkait dengan peningkatan ilmu pengetahuan dan peningkatan minat baca terhadap masyarakat adalah pelayanan perpustakaan, sebagaimana tercantum dalam pasal 3 Undang-Undang No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Pada pasal 8

Undang-Undang No.43 Tahun 2007 dipaparkan bahwa pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten atau kota berkewajiban untuk menjamin penyelenggaraan perpustakaan di daerah dengan menjamin ketersediaan layanan perpustakaan secara merata di wilayah masing-masing, kemudian menyelenggarakan pelayanan dan pengelolaan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar masyarakat.

Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu provinsi yang memiliki lingkungan pendidikan yang baik dan strategis, hal ini