**ARTIKEL**

**STRATEGI KUALITAS PELAYANAN BIDANG DEPOSIT, PENGEMBANGAN KOLEKSI DAN LAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI BANTEN**

**Mujib Tajidul Izati**

**NPM: 158010019**

**PROGRAM STUDI**

**MAGISTER ILMU ADMINISTRASI**

**PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2018**

**ABSTRAK**

Perpustakaan sebagai lembaga pelayanan publik seharusnya berkewajiban menyediakan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Oleh karena itu diperlukan peningkatan dari berbagai sektor terutama peningkatan sektor pelayanan perpustakaan yang mana harus berorientasi pada kepuasan layanan masyarakat (*Customer Service*) dan tanggap terhadap dinamika lingkungan pelayanan., artinya berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan mengevaluasinya berdasarkan sudut pandang pengguna jasa perpustakaan. Jangan sampai penyedia layanan publik di perpustakaan lebih berorientasi kepada kebutuhan lembaga atau atasan yang cenderung harus dilayani, sehingga mengabaikan pelayanan utama kepada pengunjung perpustakaan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dengan menitik meratkan pada visi dan misi dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Banten yang didasarkan atas Rancangan Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi Banten 2012-2017.

Hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Pelayanan Bidang Deposit, Pengembangan Koleksi dan Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Banten belum optimal. (1) dari segi Bukti Fisik (*Tangibles*): kebersihan lingkungan perpustakaan sudah cukup memuaskan namun untuk tata ruangan belum dapat membuatnyaman pengunjung sedangkan fasilitas yang disediaka sebagai penunjang sudah sudah dirasakan cukup; (2) Kehandalan (*Reliability*) dalam hal kehandalan kualitas pelayanan yang diberikan belum dapat diadalkan seluruhnya. Terutama dari segi kelengkapan, keakuratan dan kemutakhiran koleksi buku; (3) Daya Tanggap (*Responsiveness*) masih adanya pegawai perpustakaan yang kurang peka akan kondisi dan kebutuhan pengujung perpustakaan (4) Jaminan (*Assurance*): masih ada petugas yang bersikap kurang ramah terhadap pengunjung; (5) Empati (*Empahty*) Pelayana yang diberikan oleh pegawai perpustakaan sebagian besar sudah sesuai prosedur pelayanan. Meskipun masih ada pegawai yang pamrih akan pelayanannya.

Selanjutnya penelitian ini disimpulkan bahwa belum optimalnya kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Bidang Deposit, Pengembangan Koleksi dan Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Banten dikarenakan fasilitas dan lingkungan perpustakaaan yang masih kurang optimal dalam mendukung kualitas pelayanan, selain itu SDM yang kurang dan juga kurangnya pelatihan terhadap SDM yang ada mengakibatkan prosedur pelayanan kurang optimal. Kemudian pemanfaatan media Teknologi, Informasi dan Komunikasi belum sepenuhnya dimanfaatkan, kuangnya respon dari pihak perpustakaan terhadap keinginan pengunjung perpustakaan masih kurang terlihat dari tidak adanya media penyampaian keritik saran untuk pengunjung.

Kata Kunci : Optimalisasi, Kualitas Pelayanan, Perpustakaan

*ABSTRACT*

*The library as a public service institution is obliged to provide the best services for the community. Therefore, it is needed from various sectors to create the right service (customer service) and be responsive to the dynamics of the service environment, which means to provide the best service and evaluate it from users. Do not let you have public services in the library that are more important than the needs of institutions or superiors that allow you to create, library, and others.*

*This study uses a qualitative approach with descriptive methods with the results of the vision and mission of the Banten Provincial Library and Archives Service which reached the Banten Provincial Medium Term Development Plan (RPJMD) 2012-2017.*

*The results of the study that the quality of service carried out by the Deposit Services, Collection Development and Library Services in the Banten Provincial Library and Archives Service is not optimal. (1) Tangibles: the cleanliness of the library environment is sufficiently satisfactory, but for spatial planning, it cannot be made available. Visitors while the facilities provided as supporting facilities are sufficient; (2) Reliability in terms of the quality of services provided has not been fully judged. Opportunities in terms of completeness, accuracy and up-to-date collection of books; (3) Responsiveness is still the status of a library employee who is insensitive to the conditions and needs of the library's end-users (4) Assurance: there are still officers who are not friendly to visitors; (5) Empathy The services provided by library employees are mostly in accordance with service procedures. Although there are still employees who are interested in their services.*

*Furthermore, this research concluded is not optimal quality of service held by the Deposits, Collection Development and Library Services in the Banten Provincial Library and Archives Service because the facilities and the connecting environment are still not optimal in supporting the quality of service, besides lacking human resources and also lacking training on existing human resources has improved service procedures less than optimal. Then the use of technology, information and communication media has not been fully used, the loss of the library's response to the desire of library visitors is still less visible than the absence of media to provide keritic advice to visitors.*

*Keywords: Optimization, Service Quality, Library*

**Daftar Pustaka**

Dwiyanto, Agus. Dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada.

Dwiyanto, Agus. Dkk. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media

Indonesia. Kantor Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. *Kemenpan No.25/KEP/M.PAN/2004*. Tanggal 24 Februari 2004 *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.*

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta : Prehalilindo.

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Pembaharuan.

Moleong. Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosdakarya.

Munir HAS. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta : Bumi Aksara.

Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Statisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisi Kasus PLN-JP.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sinambela, Lijan Poltak. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi.* Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Purnomo, Sri . 2001. *Penerapan ISO 11620-1998 di Perpustakaan : Pengukuran tingkat penggunaan fasilitas dan ketersediaan fasilitas.* Berita IPTEK. Tahun ke 42, no.3.

Tangklisan, Hassel Hogi S. 2003. *Manajemen Moderen Untuk Sektor Public : Strategy Manajement total quality management balanced scorcard scenario planing.* Yogyakarta: Balairung.

Tjiptono, Fandy. 1999. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial.* Jurnal Usahawan No. 03 TH XXVIII.

Sutarno. 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat.* Jakarta: Obor.

Winardi. 2015. *Manajemen Perilaku Organisasi.* Jakarta: Pranada Media.