

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Perpustakaan sebagai pusat informasi dan sumber pengetahuan memiliki peran strategis dalam mendukung proses pembelajaran, pengembangan literasi, serta peningkatan kualitas sumber daya masyarakat. Di tengah pesatnya perkembangan teknologi informasi dan perubahan perilaku masyarakat dalam mengakses informasi, kualitas pelayanan perpustakaan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan eksistensi dan daya tarik perpustakaan umum. Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai pengalaman dan persepsi pengguna serta pengelola perpustakaan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan mengidentifikasi tema-tema utama yang berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan seperti fasilitas fisik, keandalan layanan, daya tanggap petugas, jaminan keamanan dan kenyamanan, serta kepedulian petugas terhadap pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung secara umum sudah baik dan mampu memenuhi kebutuhan dasar pengguna. Aspek keandalan dan empati petugas menjadi kekuatan utama yang diapresiasi oleh pengguna. Namun demikian, terdapat beberapa kendala yang menghambat optimalisasi pelayanan, antara lain keterbatasan fasilitas fisik, kurangnya pemanfaatan teknologi informasi secara maksimal, serta kebutuhan peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan. Pengguna juga mengharapkan adanya peningkatan kenyamanan ruang baca serta pengembangan layanan digital yang lebih responsif terhadap kebutuhan zaman. Dengan demikian, perpustakaan perlu melakukan perbaikan dan pengembangan di berbagai aspek agar dapat memberikan layanan yang lebih optimal dan relevan dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat modern.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Perpustakaan

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of library services at the Archives and Library Office of Bandung City using a qualitative approach. The library, as a center of information and knowledge, plays an important role in supporting the learning process, literacy development, and improving the quality of community resources. In the current era of rapidly advancing information technology and changing community habits in accessing information, the quality of library services is a key factor in maintaining the existence and appeal of public libraries. The data collection methods used in this study include observation, in-depth interviews, and documentation to obtain a comprehensive picture of the experiences and perceptions of users and library managers regarding the quality of services provided. Data analysis was conducted qualitatively and descriptively by identifying the main themes related to the dimensions of service quality, such as physical facilities, service reliability, staff responsiveness, security and comfort assurance, and staff empathy towards users. The results show that, in general, the quality of library services at the Archives and Library Office of Bandung City is good and able to meet the basic needs of users. The aspects of reliability and staff empathy are the main strengths highly appreciated by users. However, there are several obstacles that hinder service optimization, such as limited physical facilities, underutilization of information technology, and the need to improve human resource capacity through continuous training. Users also expect improvements in reading room comfort and the development of digital services that are more adaptive to current needs. Thus, the library needs to undertake improvements and development in various aspects to provide more optimal and relevant services in line with technological advancements and the needs of modern society.

Keyword : Quality, Service, Library

RINGKESAN

Panilitian ieu ngawengku tujuan pikeun nganalisis kualitas palayanan perpustakaan di Dinas Arsip jeung Perpustakaan Kota Bandung kalayan ngagunakeun pendekatan kualitatif. Perpustakaan minangka puseur inpormasi jeung sumber élmu miboga peran anu penting dina ngarojong prosés diajar, ngembangkeun literasi, sarta ningkatkeun kualitas sumber daya masarakat. Dina mangsa kiwari anu téknologi inpormasi beuki maju gancang sarta parobahan kabiasaan masarakat dina ngakses inpormasi, kualitas palayanan perpustakaan jadi unsur utama pikeun ngajaga ayana jeung daya tarik perpustakaan umum. Méthode ngumpulkeun data dina panilitian ieu ngalibatkeun observasi, wawancara jero, jeung dokumentasi pikeun meunangkeun gambaran anu jembar ngeunaan pangalaman jeung pandangan pangguna ogé pangurus perpustakaan ngeunaan kualitas palayanan anu dipasihkeun. Analisis data dilakukeun sacara deskriptif kualitatif ku cara ngidentifikasi téma-téma utama anu patali jeung dimensi kualitas palayanan, saperti fasilitas fisik, keandalan layanan, daya tanggap petugas, jaminan kaamanan jeung karaharjaan, sarta rasa empati petugas ka pangguna. Hasil panilitian némbongkeun yén sacara umum kualitas palayanan perpustakaan di Dinas Arsip jeung Perpustakaan Kota Bandung geus alus tur sanggup nyumponan kabutuhan dasar pangguna. Aspek keandalan jeung empati petugas jadi kakuatan utama anu kacida dihargaan ku para pangguna. Sanajan kitu, aya sababaraha halangan anu ngahalangan optimalisasi palayanan, kayaning kakurangan fasilitas fisik, kurangna pamakean téknologi informasi sacara maksimal, sarta perluna ningkatkeun kapasitas sumber daya manusa ngaliwatan palatihan anu terus-terusan. Pangguna ogé miharep aya paningkatan dina kenyamanan ruang baca jeung pamekaran layanan digital anu leuwih adaptif kana kabutuhan jaman kiwari.

Kecap konci: Kualitas, Palayanan, Perpustakaan