

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT DI
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN KAPUAS**

***QUALITY OF SERVICE IN INCREASING PUBLIC SATISFACTION IN ARCHIVES AND
LIBRARY DEPARTMENT OF KAPUAS REGENCY***

**Oleh:
MURDIANA RUSYIDA
18120122**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran bagaimana kualitas pelayanan dalam peningkatan kepuasan masyarakat di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kapuas. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif yaitu dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi kepada 4 orang informan, yang akan menghasilkan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan kabupaten Kapuas sudah cukup baik. Dari beberapa indikator dihasilkan faktor penghambat seperti mesin scan yang rusak, koneksi internet lambat, dan kurang updatenya buku. Faktor pendorong seperti pegawai perpustakaan melayani dengan cepat dan tanggap memberikan tempat yang nyaman dan tenang untuk pengunjung perpustakaan

Kata Kunci : Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di perpustakaan

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out how service quality improves community satisfaction at the Kapuas Regency Archives and Library Service. This study uses a qualitative approach with a descriptive approach, namely by interviewing, observing and documenting 4 informants, which will produce conclusions.

The results showed that the quality of service at the Archives and Libraries Office of Kapuas district was quite good. Several indicators resulted in inhibiting factors such as a broken scan engine, slow internet connection, and lack of updating of books. Motivating factors such as library staff serving quickly and responsively provide a comfortable and quiet place for library visitors

Kata Kunci : *Quality of service in increasing community satisfaction in the library*

BUKU

- Juni Priansa, Donni. 2017. *Manajemen Sekretaris Perkantoran*. Bandung : Penerbit Pustaka Setia
- Kotler, P dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta : Erlangga
- Nasution, M.N.2004. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta:Ghalia Indonesia
- Tjipto, F.2008. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima* Yogyakarta :Penerbit Andi
- Nasrudin, Endin. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik Bandung : CV Pustaka Setia*
- Rahman Mulyawan, 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik* Bandung : Unpad Press

UNDANG UNDANG

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik pasal 1.
- Permenpan NO. 15 tahun 2014 pengertian dari Standar Pelayanan publik adalah Standar Pelayanan adalah tolak ukur.
- Kepmenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

JURNAL

- Arista, Rafelia. "*Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang.*" *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 6.4 (2019): 280-288.
- Nurendah, Yulia, and Mumuh Mulyana. "*Analisis pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan dan hubungannya dengan loyalitas mahasiswa.*" *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 1.1 (2013): 93-112.
- Arfa, Mecca. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Stikes Telogorejo Semarang." *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 6.3 (2019): 651-660.
- Masruri, Anis. "Kualitas pelayanan perpustakaan (Studi kasus pada perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)." *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 1.2 (2004): 4-12.
- Pratika, Nani, and Harapan Tua RFS. "Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan." *Jurnal Administrasi Pembangunan* 2.1 (2018): 63-68.
- Nuha, Ulin. "Meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan dengan pendekatan bilingual." *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan* 2.1 (2016).
- Oktaviani, Hervinda Raana, Rosana Eri Puspita Saifudin, and Rosana Eri Puspita. "Kualitas Layanan sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan." *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science* 3.2 (2019): 159-174.

Wijayanti, Ratna Yulia. "Pengembangan Perpustakaan Wujudkan Peradaban Bangsa yang Maju dan Bermartabat." *Libraria* 5.2 (2017): 321-340.

Asmad, Chusnul Chatimah, and Taufiq Mathar. "Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Kinerja Perpustakaan." *Khazanah Al-Hikmah* 3.2 (2015).