

ABSTRAK

Sri Murni, NPM. 18120188 “*Kualitas Pelayanan di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru dalam Peningkatan Minat Baca Masyarakat*”. Bimbingan Bapak Fakhsiannor sebagai pembimbing Utama dan Ibu Sitna Hajar Malawat sebagai Co-Pembimbing.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode *Deskriptif*, teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara untuk mengetahui kualitas pelayanan.

Dimensi keberwujudan (*Tangible*) pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru belum optimal, fasilitas fisik serta kelengkapan pegawai dan sarana telekomunikasi sudah ada akan tetapi kebanyakan sudah berumur bahkan ada yang rusak sehingga mengganggu proses pelayanan dan untuk jaminan (*Assurance*) dimana sarana penitipan barang yang masih belum baik sehingga pengunjung sering mengalami kehilangan atau kecurian dari barang-barang yang dibawanya, untuk Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), dan Empati (*Empathy*) pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru sudahlah baik dan memuaskan.

Kata Kunci : Pelayanan, kualitas Pelayanan, Arsip dan Perpustakaan

ABSTRACT

Sri Murni, NPM. 18120188 *"Quality of Services at the Departement of Regional Archives and Libraries in Banjarbaru City to Increasing Public Interest in Reading"*. The guidance of Mr. Fakhsiannor as the main supervisor and Mrs. Sitna Hajar Malawat as Co-Supervisor.

The purpose of the study was to analyze the Quality of services at the Regional Archives and Library Office of Banjarbaru City.

The method used in this study is qualitative using descriptive methods, data collection techniques using interview methods to know the Quality of services.

Dimensions of Tangible at the Department of Archives and Regional Libraries of Banjarbaru City are not optimal, physical facilities and completeness of employees and telecommunications facilities already exist, but most of them are old and some are even damaged so that it interferes with the service process and for Assurance where goods are stored. still not good so that visitors often experience loss or theft of the goods they carry, for Reliability, Responsiveness, and Empathy at the Regional Archives and Library Office of Banjarbaru City, it is good and satisfying.

Keywords: *Service, Service Quality, Archives and Libraries.*

DAFTAR PUSTAKA

- Hermawan, Rachman dan Zen, Zulfikar. 2006. Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia. Jakarta : Sagung Seto.
- Saleh, A dan Komalasari, R. 2011. Manajemen Perpustakaan, Materi Pokok. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sinambela, L.P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi, Cetakan Kelima. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sjamsuddin, Sjamsiar. 2008. Administrasi Pemerintahan Lokal. Malang: Agritek YPN Malang.
- Sudarsana, U dan Bastiano. 2010. Pembinaan Minat Baca: Materi Pokok. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sulistyo-Basuki. 2010. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Suwarno, Wiji. 2013. Pengetahuan Dasar Kepustakaan. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Undang-undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sikdisnas Pasal 1 Ayat 1. hlm 29
- Zabaruddin. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sulawesi Tenggara. Jakarta: Program Pascasarjana Universitas Terbuka
- Zainab, S. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT Keliling Di Kota Banjarmasin (Thesis, Universitas Islam Kalimantan MAB).