

ABSTRAK

MITASARI, NPM: 2022533, Judul ***“KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN BALANGAN”*** di bawah bimbingan Bapak Dr. Jumaidi, S. Sos., M. AP sebagai Pembimbing I dan Bapak Barkatullah, S. Sos., M.A sebagai Pembimbing II.

Permasalahan yang muncul dalam kualitas pelayanan perpustakaan keliling pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan antara lain belum adanya jadwal kunjungan perpustakaan keliling yang belum teratur setiap bulan, keterbatasan jumlah dan variasi koleksi buku yang tersedia, serta terbatasnya jumlah mobil perpustakaan keliling sehingga kunjungan pelayanan ke sekolah dan desa-desa terpencil tidak sepenuhnya terjangkau. Kondisi tersebut berdampak pada belum maksimalnya pelayanan yang diterima oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan keliling pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan, pustakawan sekolah, serta masyarakat pengguna layanan perpustakaan keliling dengan jumlah informan sebanyak 17 orang. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan keliling pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan secara umum sudah cukup baik. Dimensi empati, jaminan, dan daya tanggap telah berjalan dengan baik, ditunjukkan oleh sikap petugas yang ramah, sopan, profesional, serta responsif terhadap kebutuhan pengguna. Namun demikian, pada dimensi bukti fisik dan keandalan masih ditemukan beberapa kekurangan, seperti keterbatasan koleksi buku, belum tersusunnya jadwal kunjungan yang rutin, serta terbatasnya mobil perpustakaan keliling.

Adapun faktor pendukung kualitas pelayanan perpustakaan keliling meliputi dukungan dari atasan, kerja sama yang baik dengan pihak sekolah, serta semangat dan komitmen petugas dalam melaksanakan pelayanan, Biaya operasional perpustakaan keliling. Sementara itu, faktor penghambat utama adalah keterbatasan anggaran, Kurangnya sarana perlengkapan pelayanan perpustakaan keliling, kondisi geografis, cuaca, serta belum adanya jadwal kunjungan yang teratur.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Perpustakaan Keliling, Pelayanan Publik

ABSTRACT

MITASARI, Student ID: 2022533. *The Quality of Mobile Library Services at the Department of Library and Archives of Balangan Regency*, under the supervision of Dr. Jumaidi, S.Sos., M.AP as Supervisor I and Barkatullah, S.Sos., M.A as Supervisor II.

Problems that arise in the quality of mobile library services at the Balangan Regency Library and Archives Service include the lack of a regular monthly mobile library visit schedule, limited number and variety of available book collections, and limited number of mobile library cars so that service visits to schools and remote villages are not fully covered. These conditions have an impact on the less than optimal service received by the community as service users. The purpose of this study is to determine the quality of mobile library services at the Balangan Regency Library and Archives Service and the factors that influence the quality of these services.

This study employed a qualitative approach with a descriptive qualitative approach. Data collection techniques included interviews, observation, and documentation. Data sources included employees of the Balangan Regency Library and Archives Service, school librarians, and 17 community members who used the mobile library services. The data were then analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results of the study indicate that the quality of mobile library services at the Balangan Regency Library and Archives Office is generally quite good. The dimensions of empathy, assurance, and responsiveness have been implemented well, demonstrated by the friendly, polite, professional, and responsive attitude of staff to user needs. However, in the dimensions of physical evidence and reliability, several shortcomings were still found, such as limited book collections, the lack of a regular visiting schedule, and the limited number of mobile library vehicles.

The supporting factors for the quality of mobile library services include support from superiors, good cooperation with schools, and the enthusiasm and commitment of staff in providing services, operational costs of mobile libraries. Meanwhile, the main inhibiting factors are budget limitations, lack of facilities and equipment for mobile library services, geographical conditions, weather, and the lack of a regular visiting schedule.

Keywords: service quality, mobile library, public service.