

ABSTRAK

Farhan Bob Pamungkas , 1218010061, 2025, ” Pelayanan Prima Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung”

Perpustakaan memiliki peran strategis dalam meningkatkan minat baca masyarakat, namun pelayanan yang kurang maksimal dapat menjadi pengaruh bagi tumbuhnya minat baca. Di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung, pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pemustaka, sehingga penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang ada mampu mendorong minat baca masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan prima yang dilakukan oleh pustakawan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung dalam meningkatkan minat baca masyarakat. Kajian difokuskan pada enam dimensi pelayanan prima menurut Atep Adya Brata (2004), yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab.

Teori pelayanan prima dijadikan kerangka berpikir dalam penelitian ini, dengan asumsi bahwa pelayanan yang baik dapat menciptakan kenyamanan, kedekatan, dan kepuasan bagi pengguna layanan. Keenam dimensi tersebut digunakan sebagai indikator untuk menilai sejauh mana pelayanan pustakawan mampu mendukung peningkatan minat baca masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2017).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung secara umum sudah cukup baik, namun belum sepenuhnya maksimal. Beberapa hambatan seperti kurangnya inisiatif pustakawan, ketidakkonsistenan dalam penampilan, serta minimnya perhatian langsung kepada pemustaka menjadi catatan penting. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan yang lebih aktif, ramah, dan komunikatif sangat diperlukan agar masyarakat lebih tertarik untuk memanfaatkan perpustakaan dan tumbuhnya minat baca masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Minat Baca, Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung.