

ABSTRAK

Asyah Sekar Ajani, 1228010036, 2026, “Optimalisasi Kualitas Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Garut”

Kualitas pelayanan perpustakaan merupakan salah satu aspek penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pemustaka. Namun, pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Garut masih menghadapi beberapa kendala, seperti penataan koleksi buku yang belum optimal, pencahayaan dan pendingin ruangan yang masih perlu ditingkatkan, keterbatasan sarana pendukung, serta kendala teknis pada komputer dan printer. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun pelayanan secara umum telah berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu dioptimalkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemustaka.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Garut. Fokus penelitian diarahkan pada kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL* menurut Zeithaml et al. (1990), yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Kerangka berpikir penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan Zeithaml et al. (1990) yang meliputi kelima dimensi tersebut untuk menganalisis kondisi pelayanan serta aspek yang masih perlu dioptimalkan. Proposisi penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan akan semakin optimal apabila aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dapat dilaksanakan secara baik dan saling mendukung dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan informan utama Kepala Bidang Pembinaan Perpustakaan, informan kunci Jabatan Fungsional di Perpustakaan, serta informan pendukung pemustaka atau pengunjung. Sumber data terdiri atas data primer dan sekunder. Analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada kelima dimensi secara umum telah berjalan optimal. Namun, masih diperlukan peningkatan pada penataan koleksi, kenyamanan sarana dan prasarana, kompetensi peserta PKL, pendampingan pemustaka, serta pemeliharaan perangkat pelayanan seperti komputer dan printer. Dengan demikian, optimalisasi kualitas pelayanan masih perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kenyamanan dan memenuhi kebutuhan pemustaka.

Kata Kunci : Optimalisasi, Kualitas Pelayanan, Perpustakaan