

ABSTRAK

Ismi Novi Kurnia, 1168010136: “Kualitas Pelayanan Bidang Perpustakaan di Balai Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Keagamaan Bandung”.

Balai Diklat Keagamaan Bandung merupakan salah satu lembaga unit pelaksana teknis dalam bidang diklat, lebih jelasnya yaitu menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan tenaga administrasi dan tenaga teknis keagamaan yang sesuai dengan wilayah kerja masing-masing. Demi menunjang kegiatan penyelenggaraan tersebut, maka Balai Diklat menyediakan salah satu sarana pelayanan informasi yakni perpustakaan. Tugas perpustakaan tidak hanya sekedar memberikan informasi ataupun tempat penyimpanan dan peminjaman buku, akan tetapi perpustakaan mempunyai tugas pelayanan yang lebih luas. Disamping melayani pengunjung atau pemustaka, pelayanan perpustakaan juga menyediakan penyediaan bantuan dan fasilitas demi mempermudah pengunjung untuk memperoleh informasi yang diperlukannya dengan cepat dan mudah. Akan tetapi pada kenyataannya di perpustakaan Balai Diklat Keagamaan Bandung terkait dengan jumlah pegawai hanya terdapat satu orang saja dan itupun bukan pustakawan yang memang memiliki kompetensi yang diperolehnya melalui pendidikan. Selain itu masih terdapat buku yang tidak sesuai dengan penempatannya. Dengan demikian hal tersebut akan mempengaruhi pada kualitas pelayanan yang akan diberikan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Pasolong (2014:135), menyatakan bahwa terdapat dimensi yang dapat dijadikan acuan untuk mengetahui kualitas dari suatu pelayanan yaitu *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsive* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan bidang perpustakaan di Balai Diklat Keagamaan Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang mana terdiri dari satu variabel yakni variabel independen atau bebas yaitu kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini mendeskripsikan atau menggambarkan mengenai kualitas pelayanan bidang perpustakaan di Balai Diklat Keagamaan Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan bidang perpustakaan di Balai Diklat Keagamaan Bandung belum optimal, hal ini ditandai dengan tingkat kedisiplinan yang kurang diperhatikan, kecermatan dalam memberikan pelayanan masih kurang, respon atau ketanggapan masih kurang, layanan yang diberikan disesuaikan dengan situasi dan kondisi dan belum adanya jaminan tepat waktu dalam pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Perpustakaan, Balai Diklat Keagamaan Bandung

ABSTRACT

Ismi Novi Kurnia, 1168010136: "*Quality of Service in the Library Sector at the Bandung Religious Education and Training Center*".

The Bandung Religious Education and Training Center is one of the technical implementing unit institutions in the field of education and training, more specifically, namely organizing education and training for religious administrative and technical personnel in accordance with their respective work areas. In order to support these activities, the Training Center provides an information service facility, namely the library. The task of the library is not just to provide information or a place to store and borrow books, but the library has a broader service task. Besides serving visitors or visitors, library services also provide assistance and facilities to make it easier for visitors to obtain the information they need quickly and easily. However, in reality in the library of the Bandung Religious Education and Training Center regarding the number of employees there is only one person and that too is not a librarian who does have the competence he gets through education. In addition, there are books that do not match their placement. Thus it will affect the quality of service to be provided.

The theory used in this study uses the theory put forward by Zeithaml-Parasuraman-Berry in Pasolong (2014: 135), which states that there are dimensions that can be used as a reference to determine the quality of a service, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness. (Responsiveness), Assurance (Guarantee) and Emphaty (Empathy). This study aims to determine the quality of service in the library sector at the Bandung Religious Education and Training Center.

This study uses a descriptive research method with a qualitative approach which consists of one variable, namely the independent or independent variable, namely the servicequality. In this study, describe or describe the quality of library services at the Bandung Religious Education and Training Center.

Based on the results of the research, it can be concluded that the quality of service in the library sector at the Bandung Religious Education and Training Center is not optimal, this is indicated by the level of discipline that is not considered, the accuracy and thoroughness in providing services is still lacking, responsiveness is still lacking and the response given is not more than just registrar of incoming and outgoing books, the services provided are adjusted to the situation and conditions and there is no guarantee on time in service.

Keywords: *Service Quality, Library, Bandung Religious Training Center*