

ABSTRAK

Nama : H e r u
Nomor Pokok Mahasiswa : 2017940021
Email : herupusat@yahoo.com
Judul Tesis : Analisis Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Suku Dinas
Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta
Selatan
Dosen Pembimbing : Dr. Retnowati WD Tuti, M.Si

Tujuan Penelitian ini dibuat untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan dengan menggunakan Teori Denhardt & Denhardt melalui 8 prinsip kualitas pelayanan, yaitu: convenience (kemudahan), reliability (kehandalan), personal attention (perhatian kepada orang), citizen influence, fairness (perlakuan adil), problem solving approach, fiscal responsibility, dan security (keamanan). Latar belakang penelitian ini adalah kurang maksimalnya pemanfaatan layanan Sirkulasi milik Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan, koleksi buku yang diminati dan jumlah pengguna layanan khususnya kepada masyarakat DKI Jakarta.

Metode Penelitian yang digunakan adalah penelitian Deskriptif, Kualitatif yaitu jenis penelitian yang menggambarkan dan menjabarkan pemanfaatan layanan sirkulasi data yang di sajikan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang didapat dari penelitian langsung di lapangan berupa hasil wawancara dengan informan serta data sekunder yaitu data yang didapat melalui data milik Sudin, telaahan pustaka, baik dari jurnal, tulisan ilmiah, Buku-buku dan berkorelasi dengan tema yang diangkat dalam penelitian ini. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Teknik Analisa data dimulai dari proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan sirkulasi di Suku dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta selatan berjalan dengan baik. Namun masih ada kekurangan dari sisi promosi layanan, sehingga jumlah pengunjung atau pemustaka masih kurang maksimal. Kesimpulan Lokasi berada pada tempat yang strategis. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung atau pemustaka dengan senyum, sapa, salam, sopan, santun dan empati sesuai dengan profesionalisme layanan yang sudah dipegang teguh sehingga pengunjung atau pemustaka merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Namun kesadaran pemustaka masih kurang. saran dari penelitian ini adalah Dengan adanya penelitian ini diharapkan untuk layanan sirkulasi perpustakaan lebih dapat ditingkatkan lagi dari sisi koleksi, sarana dan prasarannya sehingga layanan kepada masyarakatnya pada umumnya dapat optimal dan target pengunjung dapat dimaksimalkan lagi dengan lebih gencar promosi, sosialisasi dari event-event kegiatan kegiatan yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Sirkulasi
Referensi : 30 Buku, 10 Jurnal
Jumlah halaman : xiv + 123

ABSTRACT

Name : H E R U
Student Identification Number : 2017940015
Email : herupusat@yahoo.com
Thesis Title : **Analysis of the Quality of Circulation Services in the Library and Archives Sub-department of the City of South Jakarta Administration**

Supervisor : **Dr. Retnowati WD Tuti, M.Si.**

The purpose of this study was to determine and analyze the Quality of Circulation Services in the Sub-department of Library and Archives of the City of South Jakarta Administration using Denhardt & Denhardt Theory through 8 principles of service quality, namely: convenience, reliability, personal attention. people), citizen influence, fairness (fair treatment), problem solving approach, fiscal responsibility, and security. The background of this research is the lack of maximum utilization of Circulation services belonging to the South Jakarta Administrative City Library and Archives Sub-department, the collection of books that are in demand and the number of service users, especially to the people of DKI Jakarta.

The research method used is descriptive research, qualitative research that describes and describes the use of data circulation services presented in this study is primary data, namely data obtained from direct research in the field in the form of interviews with informants and secondary data, namely data obtained through data belonging to the Sub-Department, literature review, both from journals, scientific writings, magazines, books and internet browsing that are relevant and correlated with the themes raised in this research. Collecting data using interviews, observation and documentation.

Data analysis technique starts from the process of collecting data, reducing data, presenting data and drawing conclusions. The results showed that the implementation of circulation services in the Library and Archives Sub-department of the South Jakarta Administration City went well. However, there are still shortcomings in terms of service promotion, so that the number of visitors or users is still not optimal. Conclusion The location is in a strategic place. The attitude of the officers in providing services to visitors or users with a smile, greeting, greeting, courtesy, courtesy and empathy is in accordance with the professionalism of the service that has been firmly held so that visitors or users feel comfortable with the services provided. However, user awareness is still lacking. The suggestion from this research is that with this research, it is hoped that library circulation services can be further improved in terms of collections, facilities and infrastructure so that services to the community in general can be optimal and target visitors can be maximized again with more intensive promotions, socialization of activity events activities owned by the DKI Jakarta Provincial Government.

Keywords : Circulation Service Quality
Referensi : 30 Books, 10 Journals
Pages : xiv + 123