

ABSTRAK

Tsalsa Silviatus Tsalis. 2024. KINERJA PELAYANAN PROGRAM PERPUSTAKAAN KELILING OLEH BIDANG PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN CIAMIS (STUDI KASUS DI KECAMATAN CIHAURBEUTI KABUPATEN CIAMIS).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya Kinerja Pelayanan Program Perpustakaan Keliling oleh Bidang Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis di Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis. Hal ini dapat dilihat dari adanya indikator-indikator berikut: Masih kurangnya fasilitas, belum meratanya pelayanan program perpustakaan ke beberapa daerah, kurangnya Sumber Daya Manusia, kurangnya kejelasan waktu pelaksanaan, serta Masyarakat tidak mendapatkan perhatian khusus. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Pelayanan Program Perpustakaan Keliling oleh Bidang Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis di Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis.

Metode yang digunakan merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif analitis. Penelitian melibatkan 7 (Tujuh) Informan, teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (studi litelatur dan studi dokumentasi) serta studi lapangan (observasi dan wawancara). Analisis data kualitatif dilakukan dengan reduksi data, penyajian data kemudian menarik kesimpulan untuk menjawab permasalahan yang terjadi.

Berdasarkan temuan penelitian serta dikaitkan dengan teori dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Ratminto dan Winarsih, 2018: 182-183) mengenai pengukuran kinerja pelayanan, bahwa Kinerja Pelayanan Perpustakaan Keliling oleh Bidang Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis (Studi Kasus di Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis) yang telah dilaksanakan belum berjalan dengan optimal. Hal ini dapat dibuktikan dari pengukuran kinerja pelayanan dengan 20 (Dua puluh) indikator yang diteliti, terdapat 13 (Tiga belas) diantaranya telah berjalan optimal serta 7 (Tujuh) indikator yang belum optimal.

Adapun hambatan-hambatan yang dihadapi antara lain: kurangnya anggaran dan sumber daya manusia. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam Kinerja Pelayanan Perpustakaan Keliling oleh Bidang Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis (Studi Kasus di Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis), antara lain: mengusahakan anggaran dari APBD Kabupaten Ciamis serta bantuan provinsi. Membuka rekrutmen pegawai baru.