ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI "SOEMAN HS" PROVINSI RIAU

ABSTRAK

Oleh
ANITA

Kata Kunci : Pelayanan, Kualitas Pelayanan Publik.

Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi "Soeman HS" Provinsi Riau, Indikator dari penelitian ini adalah Identifikasi Peryaratan, Identifikasi Prosedur, Identifikasi Waktu, Identifikasi Pelayanan. Tipe penelitian yang berlokasi di Kota Pekanbaru, tepatnya di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi "Soeman HS" Provinsi Riau, Penelitian ini menggunakan metode Servey Deskriptif, yaitu menyebarkan kuissioner sebagai alat pengumpulan data. dan Data yang terkumpul dengan alat ini kemudian di olah untuk Di analisis, kondisi empiris dari obyektivitas penelitian pada lokasi yang sesuai. Adapun populasi yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Kepala Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi, Kepala Unit Pelayanan Terpadu (UPT), Pegawai Lantai Dasar Bagian Informasi, Ruang Penitipan Tas, Pelayanan Buku Anak-anak, Game Pintar, Pegawai Lantai 1, Pegawai Lantai 2, Pegawai Lantai 3, Pengunjung Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau. Yang digunakan dalam menetapkan individu sampel adalah teknik sensus untuk populasi pegawai dan teknik incidental sampling untuk kelompok populasi Pengunjung, jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari, data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuissioner dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi. Disimpulkan bahwa Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi "Soeman HS" Provinsi Riau "Cukup Memuaskan". Rekomendasi agar Pelayanan Publik di Perpustakaan Soeman HS senantiasa memberikan kenyamanan masyarakat agar dalam pelayanan perpustakaan perlu di tingkatkan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :