

ABSTRAK

Sebagai perpusakaan rujukan bertaraf Internasional sekaligus instansi pemerintahan *non profit*, perpustakaan Dispusipda Jawa Barat dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pemustaka, dengan pelayanan yang berkualitas ditunjang oleh teknologi yang canggih. Tentunya teknologi yang dipilih, dengan pertimbangan mudah diterima dan mudah dioperasikan oleh masyarakat dari berbagai lapisan umur dan pendidikan, guna meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Menjawab tantangan tersebut, terhitung sejak tahun 2013, semua aktivitas pelayanan perpustakaan di Dispusipda Jawa Barat telah dilengkapi manajemen perpustakaan berbasis teknologi, yang dipadukan dengan perangkat keras pendukung pengelolaan perpustakaan, yaitu menggunakan teknologi *Radio Frequency Identification* (RFID). RFID merupakan teknologi yang dianggap sempurna untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan perpustakaan khususnya di Dispusipda Jawa barat.

Terdapat enam permasalahan dalam penelitian ini, yaitu (1) lokasi perpustakaan yang tidak strategis, (2) ruang pembuatan kartu anggota tidak proporsional (3) SDM yang belum kompeten dalam mengoperasikan sistem RFID, (4) sistem RFID sering mengalami gangguan, (5) fasilitas perpustakaan terbatas untuk pemustaka disabilitas, dan (6) pengalokasian biaya keterlambatan buku yang tidak transparansi. Maka dari itu, tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan berbasis RFID di Dispusipda Jawa barat, dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sedangkan Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah observasi, wawancara dan studi dokumentasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan perpustakaan berbasis RFID berdasarkan lima dimensi (*tangibles, reliability, responsiveness, ansurance, empathy*) menurut Zeithml,dkk, dikatakan baik secara umum, hal ini terbukti dari keenam permasalahan yang diteliti hanya tiga permasalahan yang tidak ditemui kebenarannya yaitu menyangkut lokasi perpustakaan yang tidak strategis, SDM yang tidak kompeten dalam mengoperasikan sistem RFID, dan sistem RFID yang sering mengalami gangguan, hal ini dikarenakan telah dilakukan upaya sebagai alternatif untuk penanganan masalah tersebut. Hanya saja masih perlu perbaikan untuk ketiga permasalahan lainnya yang masih dirasakan keberadaannya sampai saat ini oleh petugas atau pustakawan perpustakaan Dispusipda Jawa Barat.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Sistem RFID.*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

ABSTRACT

As an international standard reference library as well as non-profit government institutions, the library Dispusipda West Java is required to provide services to the public or pemustaka, with quality services supported by sophisticated technology. Of course the technology chosen, with consideration easily accepted and easy to be operated by the community, from various layers of age and education, in order to improve the quality of library services. Answering these challenges, starting from 2013, all library service activities in Dispusipda West Java has been equipped with technology-based library management, combined with library management support hardware, using Radio Frequency Identification (RFId) technology. RFId is a technology that is considered perfect to improve the quality of the library service, especially in Dispusipda West Java.

There are six problems in this research: (1) non-strategic library location, (2) disproportionate membership card room, (3) incompetent human resources in operating RFId system, (4) RFId system often disturbed, (5)) limited library facilities for disability librarians, and (6) allocation of non-transparency book delays fees. Therefore, the purpose of this study is to find out how the quality of library services based on RFId Dispusipda West Java, using qualitative methods descriptive. While the data collection techniques used are observation, interview and documentation study

The results showed that the quality of library services based on RFId based on five dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, ansurance, empathy) according to Zeithml, et al, from the six problems studied only three problems that did not meet the truth that is related to the location of the library that is not strategic, who are incompetent in operating RFId systems, and RFId systems that often experience interruptions, this is because an attempt has been made as an alternative to handling the problem. As for the other three problems are still felt until now by officers or librarians Library Dispusipda West Java.

Keywords: Public Service, Service Quality, RFId System.

The logo of Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati Bandung, featuring the letters 'UIN' in a stylized, rounded font.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Unik Ludianingsih

NIM : 1148010306

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berbasis *Radio Frequency Identification* (RFID) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Dispusipda) Jawa Barat”, adalah karya saya sendiri yang dapat dipertanggungjawabkan keaslian datanya, serta tidak menjiplak hasil penelitian orang lain.

Apabila dikemudian hari diketahui unsur plagiarism berdasarkan hasil penelitian saya, maka saya siap mendapatkan sanksi akademik maupun pidana sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

uin

Bandung, April 2018

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Unik Ludianingsih

NIM. 1148010306

RIWAYAT HIDUP



Unik Ludianingsih, anak ketiga dari tiga bersaudara adalah putri kandung dari pasangan bapak Abdul Syukur dan Ibu Lestari. Penulis lahir di Kuningan 18 Juli 1995, dan dibesarkan ditengah keluarga yang memprioritaskan agama dan pendidikan, berikut riwayat pendidikan penulis :

1. Tahun 2001-2002 : TK Mawar II Karangkencana
2. Tahun 2002-2008 : SD Negeri 1 Karangkencana
3. Tahun 2008-2011 : SMP Negeri 1 Karangkencana
4. Tahun 2011-2014 : SMA Negeri 1 Ciwaru
5. Tahun 2014-2018 : UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Selain aktif dalam berorganisasi, seperti OSIS, Paskibra, Bantara. Penulis juga merupakan siswa berprestasi, mulai dari juara kelas, juara umum, bahkan penulis juga dinobatkan sebagai mojang kamemeut dan mojang pinilih Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung pada tahun 2017.

Dengan ketekunan dan motivasi dari berbagai pihak, penulis mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berbasis *Radio Frequency Identification* (RFId) di Dispusipda Jawa Barat”.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

MOTO DAN PERSEMBAHAN

*“Melak Cabe Jadi Cabe, Melak Bonteng Jadi Bonteng,
Melak Hade jadi Hade, Melak Goreng Jadi Goreng”.*

(nn)

(Apa yang ditanam itulah yang dituai, kalau kita menanam kebaikan walaupun kecil tetap akan dibalas kebaikan, kalau kita menanam keburukan maka keburukan pula yg didapat).

*Ku Persembahkan Skripsi ini untuk Orang tua,
Keluarga, sahabat, dan Almamater*
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG