

## **ABSTRAK**

### **PERSEPSI PENGGUNA PADA PELAYANAN BADAN PERPUSTAKAAN, ARSIP DAN DOKUMENTASI DAERAH (BPAD) LAMPUNG**

**Oleh  
GLORIA ELMIS ELISABETH SINAGA**

Perpustakaan adalah gudang buku yang banyak memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan juga informasi. Begitupun halnya dengan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah (BPAD) Lampung. BPAD adalah perpustakaan daerah yang ada di Provinsi Lampung sebagai salah satu instansi pemerintah yang langsung melayani kebutuhan masyarakat akan informasi dengan tujuan mewujudkan masyarakat Lampung yang berbudaya, cerdas, maju, mandiri, dan sadar informasi. Namun, keberadaan BPAD ini kurang mendapat perhatian dari masyarakat karena dapat dilihat sepi pengguna pada saat jam kerja. Sepinya pengguna pada saat jam kerja ini menjadi pertanyaan apakah disebabkan oleh pelayanannya yang kurang memuaskan atau tidak. Karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pengguna pada pelayanan yang diberikan oleh BPAD, dengan mengacu pada 5 dimensi dalam menentukan kualitas jasa pelayanan, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*.

Metode yang digunakan penulis adalah metode penelitian kualitatif, yang bersifat menerangkan dalam bentuk uraian. Penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* adalah teknik sampling yang dilakukan terhadap orang atau benda yang kebetulan ada atau dijumpai. Informan dalam penelitian ini adalah para pengguna yang pada saat itu berada di BPAD. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 6 orang.

Hasil penelitian mengatakan bahwa persepsi pengguna terhadap keramahan pustakawan adalah cukup baik, dimana 2 orang informan mengatakan ada beberapa pustakawan BPAD yang kurang ramah dan kurang tersenyum kepada pengunjung. Persepsi pengguna terhadap keperdulian pustakawan adalah baik adanya karena pustakawan selalu membantu pengguna yang kesulitan dalam pencarian buku. Persepsi pengguna terhadap cara berkomunikasi dengan pengguna yang datang adalah cukup baik karena pustakawan kurang menjalin komunikasi dengan para pengguna. Persepsi pengguna terhadap kebersihan dan kenyamanan ruangan adalah baik karena seluruh informan merasa sangat nyaman dan senang saat membaca atau mencari buku di BPAD. Persepsi pengguna terhadap peralatan yang ada di BPAD adalah cukup baik karena pengguna menginginkan supaya BPAD menggunakan sistem komputerisasi untuk memudahkan pencarian buku.

