

ABSTRAK

Nur Resky, Kualitas Layanan Publik Berbasis Digitalisasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Enrekang. (Dibimbing oleh Haerana dan Nur Wahid)

Perpustakaan sebagai salah satu lembaga layanan publik di era transformatif dan digital ini membutuhkan pengelolaan yang lebih profesional. Oleh karena itu, kinerja layanan perpustakaan menjadi penting untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan perpustakaan memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Perpustakaan dituntut untuk dapat berkembang mengikuti perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan pengguna. Perpustakaan perlu melakukan perubahan untuk lebih mengoptimalkan tanggung jawab dan fungsi. Perubahan tersebut dapat berkaitan dengan: pustakawan, layanan, fasilitas teknologi informasi, sumber daya manusia/pustakawan, serta fungsinya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Layanan Publik Berbasis Digitalisasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Enrekang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yaitu suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum terkait dengan data yang dikumpul dari lapangan secara objektif dengan tipe penelitian deskripsi kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dengan informan dan dokumentasi. Menggunakan teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Teknik pengabsahan data menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Publik Berbasis Digitalisasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Enrekang dianalisis berdasarkan indikator kualitas pelayanan, yaitu 1). *Tangible* (bukti fisik), kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, 2). *Reliability* (Kehandalan), kualitas pelayanan masih rendah karena kurang terampilnya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, 3). *Responsiveness* (ketanggapan), petugas telah merespon semua pengguna layanan, 4). *Assurance* (Jaminan), petugas dalam memberikan pelayanan telah memberikan jaminan tepat waktu serta biaya dalam pelayanan, 5). *Empathy* (Empati), kualitas pelayanan telah memenuhi harapan pengguna layanan.

Kata Kunci: Digitalisasi, Pelayanan, Perpustakaan