

ABSTRAK

Pelayanan publik dalam dewasa ini tak bisa lepas dari kehidupan masyarakat. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah adalah keberadaan perpustakaan umum di setiap daerah. Pemenuhan kebutuhan informasi dan pendidikan oleh masyarakat juga akan terbantu dengan adanya perpustakaan umum daerah. Keberadaan perpustakaan umum daerah diharapkan pula mampu meningkatkan rasa gemar membaca bagi kalangan masyarakat. Oleh karena itu melalui penelitian ini penulis ingin mengukur dan mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang indeks kepuasan masyarakat (IKM) dengan mengacu pada empat belas indikator yang digunakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat. Peneliti menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pengambilan sampel secara *purposive*. Dengan menyebarkan kuesioner kepada responden sebanyak 90 orang.

Dari hasil analisis data diketahui bahwa angka indeks kepuasan masyarakat di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan adalah 72,57 dengan predikat **Baik**. Empat belas unsur yang menjadi indikator indeks kepuasan masyarakat semuanya mendapatkan predikat **Baik**. Namun dengan hasil tersebut diharapkan untuk tidak terlalu cepat untuk berpuas diri, karena dalam penelitian yang telah dilakukan, peneliti juga menemukan permasalahan yang tidak bisa dianggap sepele. Oleh karenanya perlu untuk diadakan perbaikan terhadap kekurangan pelayanan yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lamongan demi kepuasan masyarakat kedepannya dalam mengakses dan memanfaatkan keberadaan perpustakaan.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Perpustakaan, Pelayanan Publik

ABSTRACT

In today's public service can not be separated from public life . Public service is a service provided by the government aims to meet the needs of the Public . One form of public services provided by the government is the existence of a public library in every area . Meeting the needs of information and education to the Public will also be helped by the local public library . The existence of local public libraries are expected to also be able to enhance the flavor like reading for the Public . Therefore, through this study the authors wanted to measure and determine people's satisfaction with services of Regional Library and Archives Office of Lamongan regency by the Minister of State for Administrative Reform KEP/KEP/25/M.PAN/2/2004 number of Public satisfaction index (PSI) with reference to the fourteen indicators of tools to measure Public satisfaction index . Researchers using quantitative descriptive with purposive sampling method . With the spread of questionnaires to 90 respondents .

From the analysis of the data found that the number of Public satisfaction index in the Regional Library and Archives Office of Lamongan Regency is 73.39 with the title Good . Fourteen elements as indicators of Public satisfaction index all achieved the Good . However, with the results expected to be too fast for complacency , because the research that has been done , the researchers also found that the problem can not be taken lightly . Therefore need to be held to the improvement of existing service deficiencies in the Library and Archives of Lamongan Regency satisfaction kedepanya Public in accessing and utilizing their libraries .

Keywords : Public Satisfaction Index , Library , Public Services