

## Abstrak

Kualitas merupakan sebuah inti dari kelangsungan hidup sebuah organisasi atau lembaga. Untuk itu perpustakaan sebagai organisasi non profit yang bergerak dalam bidang jasa layanan harus cepat tanggap terhadap perkembangan yang terjadi di lingkungan luar dan cepat untuk menyesuaikan diri dengan menggunakan strategi – strategi dan kegiatan yang mendukung agar dapat memenuhi apa yang diinginkan oleh pengguna, sekaligus sesuai dengan tujuan perpustakaan itu sendiri. Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan pada Perpustakaan Nasional RI. Penelitian ini dilakukan pada Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi dan Pusat Deposit Bahan Pustaka. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian menggunakan teknik penyebaran kuisioner kepada responden untuk mendapatkan data primer. Hasil dari penelitian ini adalah, terdapat perbedaan kualitas layanan yang signifikan antara Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka. Dimana layanan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi mendapatkan hasil yang lebih tinggi dibandingkan dengan Pusat Deposit Bahan Pustaka. Kualitas pelayanan yang dilihat oleh pengguna meliputi indikator *tangible, reability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, acces, communication, understanding the customer* berbeda secara signifikan.

Kata kunci : pusat jasa perpustakaan dan informasi, pusat deposit bahan pustaka, perpustakaan nasional ri, kualitas pelayanan.

### **Abstract**

*Quality is a core of the survival of an organization or institution. To the library as a non-profit organization engaged in the field of services must be responsive to developments in the external environment and adapt quickly to using strategies - strategies and activities that support in order to meet what is desired by the user, as well as in accordance with the objectives the library itself. This study focuses on the quality of service at the National Library. The research was conducted at the Center for Library and Information Services and the Center for Deposit of Library Material. This research is quantitative. Research using questionnaires to the respondents deployment techniques to obtain primary data. The results of this study are, there are significant differences in service quality between the Library and Information Services Center at Central Deposit of Library Material. Where the services of Library and Information Center to get a higher yield from those of Central Deposit of Library Material. Quality of service seen by users include tangible indicators, reability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, wireless access, communication, understanding the customer differ significantly..*

*Keywords: library and information services center, central library materials deposits, national library ri, the quality of service.*