

**YAYASAN RAJA ALI HAJI
UNIVERSITAS LANCANG KUNING**

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN BIDANG PERPUSTAKAAN
PADA BADAN PERPUSTAKAAN ARSIP DAN
DOKUMENTASI (BPAD) PROVINSI RIAU**

Diajukan Untuk Mengikuti Ujian Sarjana Strata Satu (S1)
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning



Oleh :

SINTIYA SAFITRI
NIM : 1463201192

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
2018**

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN BIDANG PERPUSTAKAAN PADA BADAN PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI (BPAD) PROVINSI RIAU

Oleh : Sintiya Safitri

Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau, yang dibangun dengan baik dan serba modern diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengunjung, baik kualitas pelayanan dalam bentuk fisik yakni sarana dan prasarana maupun pelayanan dalam bentuk non fisik yakni perilaku pegawai terhadap pengunjung Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau. Jumlah pengunjung dan anggota yang terdaftar belumlah menjadi tolak ukur keberhasilan dari Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Riau, dalam memberikan kualitas pelayanan. Kualitas Pelayanan Bidang Perpustakaan Pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi (BPAD) Provinsi Riau adalah: Prosedur pelayanan sudah dilaksanakan dengan ketentuan yang berlaku untuk membuat pelayanan awal dilakukan di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi (BPAD) Provinsi Riau, Waktu penyelesaian sudah dilakukan sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan dalam peraturan daerah dengan waktu pelayanan lain yang ditetapkan, Biaya pelayanan sudah disesuaikan dengan aturan yang ada dengan biaya pelayanan yang sudah ditentukan dalam aspek pelayanan, Produk pelayanan meliputi pelayanan yang ada di Badan tersebut secara keseluruhan, Sarana dan prasarana sudah memadai dalam pemberian pelayanan publik terutama untuk kegiatan pelayanan yang ada di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi (BPAD) Provinsi Riau dan Kompetensi petugas pemberi pelayanan masih belum memadai untuk pegawai tersebut sehingga pemberian pelayanan belum dapat diberikan dengan baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Arsip