



ABSTRAK

ANALISIS PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA LAYANAN SIRKULASI UMUM DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI RIAU

OLEH:

MUHAMMAD IRVAN SURYADI
NIM. 11475105278

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada layanan Sirkulasi Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah purposive sampling dengan melaksanakan kuesioner, wawancara terstruktur dan Dokumentasi. Teknik Analisa data dalam penelitian ini penulis menggunakan deskriptif kualitatif, yaitu data yang terkumpul dirangkum hingga mengerucut mengarah kepada inti permasalahan, kemudian data tersebut disajikan dengan menguraikan dengan bentuk penjelasan bersifat deskriptif serta mengaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada, kemudian tahap terakhir di tarik kesimpulan dan saran. Dalam penelitian ini penulis menggunakan Informan dengan teknik purposive sampling yaitu orang yang benar-benar mengetahui suatu permasalahan yang akan diteliti yang darinya penulis dapat memperoleh informasi yang jelas, akurat dan terpercaya. Diantaranya Koordinator Staff Layanan Sirkulasi dan Staff pada layanan sirkulasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) masih dikastakan cukup baik. Berkenaan dengan hasil penelitian ini, maka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dituntut untuk meningkatkan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada layanan sirkulasi umum agar dapat meningkatnya kualitas pelayanan.

Kata kunci: Standar Operasional Prosedur (SOP), Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan.