



## ABSTRACT

This study aims to explain the service performance of the Grhtama Pustaka Library Service Center. The purpose of this study was to measure perceptions of the level of importance and level of service performance at the Grhatama Pustaka Library Service Center. Research on services in the public sector has been widely studied about the influence of service quality on visitor satisfaction, this research fills the literature vacuum about measuring the level of importance and performance of services at the Grhatama Pustaka Library Service Center. This type of research method in this study is a survey method that is research in a population conducted on a sample of relative events, distribution, and relationships between sociological and psychological variables. The data collection method in this study was a questionnaire distributed to 121 samples. The results of this study are the overall level of performance of the interests of the Grhatama Pustaka Library Service Center service has given satisfaction to library visitors. Based on the IPA analysis (Importance Performance Analysis) as a whole there are 6 service items that have a good level of importance and performance, 8 items that have a good level of importance but service performance is not yet good, there are 6 items that are not important to visitors and the performance of the waiter is not good, and 9 items that are not important and yet the performance is good.

**Keyword : Public Service, Service Quality, Importance Performance Index (IPA)**

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tentang kinerja pelayanan dari Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur persepsi dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja Pelayanan dari Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka. Penelitian tentang pelayanan di sector publik sudah banyak dikaji tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung, penelitian ini mengisi kekosongan literature tentang pengukuran tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan di Balai Layanan Grhatama Pustaka untuk melihat sejauh mana tingkat kinerja dan performance dari Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah D.I Yogyakarta. Jenis penelitian ini dalam penelitian ini adalah metode survey yaitu penelitian dalam suatu populasi yang dilakukan terhadap suatu sampel kejadian – kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarakan terhadap 121 sample. Hasil dalam penelitian ini adalah secara keseluruhan tingkat performance terhadap kepentingan pelayanan Balai Layanan Grhatama Pustaka sudah memberikan kepuasan kepada pengunjung perpustakaan. Berdasarkan analisis IPA (Importance Performance Analysis) secara keseluruhan terdapat 6 item pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sudah baik, 8 item yang memiliki tingkat kepentingan yang baik namun kinerja pelayanan belum baik, terdapat 6 item yang tidak penting bagi pengunjung dan kinerja pelayannya tidak baik, dan 9 item yang tidak penting dan namun kinerjanya sudah baik.*

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Service Quality, Importance Performance Index (IPA)**