

ABSTRAKSI

Kebutuhan akses informasi mendorong fungsi perpustakaan berkembang, tidak sekedar sebagai penyedia layanan interaksi pembaca dan buku, tetapi menjadikan perpustakaan sebagai sarana publik mampu menjangkau semua lapisan masyarakat dalam mendapatkan ilmu pengetahuan secara bebas. Berbagai inovasi atas program unggulan maupun spesifikasi jasa yang disediakan diharapkan mampu menjamin aksestabilitas terhadap layanan perpustakaan, terutama bagi kalangan yang rentan terhadap akses informasi, akses ilmu pengetahuan dan akses pendidikan. Perpustakaan memiliki peran penting dalam mengurangi GAB (kesenjangan) pendidikan di masyarakat dengan turut membudayakan semangat membaca dan menekan tingkat buta huruf.

Maka, kajian optimalisasi fungsi perpustakaan sebagai sarana pelayanan public dibutuhkan untuk menjelaskan perkembangan perpustakaan dalam menjalankan fungsi penyedia layanan publik. Terutama fungsi peningkatan budaya dan minat baca di masyarakat.

Dengan menggunakan pendekatan teoritik *Service Quality*, Kepuasan Pelanggan dan Kesiapan Kelembagaan dan Optimalisasi Pelayanan Publik akan menjelaskan optimalisasi perpustakaan dalam 2 (dua) aspek yaitu aspek pemustaka sebagai pengguna layanan dan aspek pustakawan sebagai penyedia jasa layanan. Indikator penilaian aspek pemustaka antara lain koleksi, fasilitas, sumber daya manusia, spesifikasi jasa, program unggulan, dan promosi perpustakaan. Sedangkan indikator penilaian aspek pustakawan antara lain orientasi harapan, tujuan kelembagaan, sistem manajemen sumber daya manusia, ketersediaan koleksi, ketersediaan fasilitas, inovasi program unggulan dan kegiatan promosi perpustakaan.

Hasil analisa menunjukkan bahwa keterbatasan anggaran, kuantitas dan kualitas SDM masih menjadi kendala dalam memaksimalkan fungsi perpustakaan sebagai penyedia layanan publik dalam upaya peningkatan budaya dan minat baca di masyarakat. Koleksi yang lebih variatif dan *up to date* sangat berpengaruh terhadap peningkatan jumlah kunjungan perpustakaan. Selain itu perkembangan teknologi informasi harus segera digunakan dalam menciptakan layanan publik yang modern. E-library menjadi gagasan yang harus terus dikembangkan dalam mendorong kualitas perpustakaan di Provinsi Jawa Timur.

Kata Kunci: *service quality dan layanan public.*