

Analisis kualitas pelayanan perpustakaan umum daerah khusus Ibukota Jakarta : studi kasus pada perpustakaan umum di tingkat provinsi =
Analysis of services quality of public library of the special province of the capital city of Jakarta : a case study in the provincial level library

Rosnaiti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=106427&lokasi=lokal>

Abstrak

Kantor Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta (Perpumda) merupakan unsur penunjang Pemerintah DKI Jakarta di bidang pelayanan informasi, pengembangan dan pembinaan perpustakaan, telah berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan pelanggannya (pengunjung perpustakaan umum). Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran kualitas pelayanan pada Perpustakaan Umum DKI Jakarta, dan untuk mengetahui pola Seven S dari MC Kinsey terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta sebagai institusi pengelola perpustakaan umum.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teori yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Leonard L. Berry dengan lima dimensinya yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan teori yang dikemukakan oleh MC Kinsey melalui model Seven S (Strategy, Structure, System, Style, Staff, Skill, dan Shared Value).

Penelitian ini ada dua macam yaitu pertama, penelitian mengenai kualitas pelayanan yang jenis penelitiannya kuantitatif yang bersifat deskriptif menggunakan metode survey dengan pendekatan cross-sectional survey, pengumpulan data primer dan sekunder, serta pengambilan sampel sebanyak 335 responden dari 4264 orang pelanggan/pengunjung perpustakaan umum melalui kuesioner berskala Likert, Pengolahan data melalui teknik statistik yang hasilnya digunakan untuk mengukur servqual pada Gap-5. Kedua penelitian mengenai pola Seven S terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta (Perpumda) dianalisis secara kualitatif, pengumpulan data primer dan sekunder, serta sampel yaitu semua pegawai bidang layanan dan informasi perpustakaan (sampel jenuh) sebanyak 18 orang, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara, penyebaran kuesioner dan teknik observasi non partisan.

Berdasarkan hasil pengolahan data maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan :

- a. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Perpustakaan Umum di Tingkat Provinsi) belum memuaskan pelanggan/pengguna jasa, karena masih terdapat kesenjangan antara harapan dengan pelayanan yang diterima (tingkat kinerja pelayanan);
- b. Pemanfaatan Perpustakaan Umum DKI Jakarta oleh masyarakat belum maksimal karena masih sangat kurang melaksanakan sosialisasi, publikasi dan promosi yang dilakukan Perpustakaan Umum DKI Jakarta;
- c. Kepemilikan Peralatan yang modern dan mutakhir masih sangat kurang seperti fasilitas komputer untuk internet;
- d. Komponen Seven S dari Mc Kinsey yang ada pada Kantor Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta belum memadai dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan;

e. Status dan kedudukan institusi Perpustakaan Umum DKI Jakarta sebagai Kantor, sudah tidak sesuai dengan volume dan beban kerja yang diembannya.

Selanjutnya berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dipertimbangkan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Membenahi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan disiplin dan loyalitas pegawai dalam melaksanakan tugas terutama saat menjalankan tugas pelayanan pada Perpustakaan Umum;
- b. Meningkatkan pelaksanaan sosialisasi, publikasi dan promosi agar masyarakat tahu, kenal dan tertarik kepada perpustakaan umum;
- c. Menambah fasilitas peralatan yang modem dan mutakhir, antara lain; menambah fasilitas komputer untuk internet;
- d. Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Perpustakaan Umum di Tingkat Provinsi) perlu dibenahi komponen 7 S dari Mc. Kinsey pada Kantor Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai institusi pengelola Perpustakaan Umum Daerah Khusus Ibukota Jakarta antara lain :
 - Memberi kesempatan kepada Pegawai untuk meningkatkan pendidikannya, terutama mengusahakan pegawai untuk mendapat beasiswa untuk melanjutkan pendidikan pada bidang studi ilmu perpustakaan;
 - Mengupayakan agar status dan kedudukan Kantor Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta ditingkatkan menjadi Badan atau Dinas.