

## Kualitas layanan perpustakaan pendidikan nasional berdasarkan harapan dan persepsi anggota

Agung Wicaksono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=125681&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas layanan Perpustakaan Pendidikan Nasional berdasarkan harapan dan persepsi anggotanya. Penganalisisan kualitas layanan ini dikaitkan dengan pendidikan terakhir anggota dan lama keanggotaannya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara langsung (accidental) kepada 95 responden yang merupakan anggota Perpustakaan Pendidikan Nasional. Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2008. Identifikasi kualitas layanan didasarkan pada empat dimensi kualitas layanan perpustakaan yang terdapat dalam LibQUAL+TM, yaitu dimensi mengenai kecukupan dan akses terhadap koleksi perpustakaan (Access to Information), dimensi sikap dan kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pengguna (Affect of Service), dimensi mengenai kemandirian pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan (Personal Control), dan dimensi perpustakaan dalam pengertian fisik (Library as Place). Terdapat dua jenis harapan pengguna yang diukur dalam penelitian kualitas layanan ini: harapan minimum (minimum expectation) dan harapan sesungguhnya (desired expectation) responden. Nilai kualitas layanan diperoleh dengan cara mengurangi skor harapan dengan persepsi responden. Penelitian ini menghasilkan suatu kesimpulan bahwa kualitas layanan Perpustakaan Pendidikan Nasional dinilai cukup baik oleh pengguna. Hal ini dapat diketahui dari kepuasan pengguna perpustakaan terhadap sebagian besar layanan yang diberikan perpustakaan. Dimensi AI adalah dimensi yang memiliki nilai kepuasan terendah dibanding tiga dimensi lainnya. Padahal, jika dilihat dari harapan responden, harapan mereka terhadap dimensi ini adalah yang tertinggi. Dimensi AS dinilai paling memuaskan dalam memenuhi harapan minimum pengguna. Terdapat dua layanan yang dinilai belum memuaskan pengguna, yaitu: 1) Pencahayaan ruangan belajar/membaca. 2) Sikap tanggap petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku.