

Kulaitas pelayanan perpustakaan hukum badan pembinaan hukum nasional

Ira Yustisia Smarayoni, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=129070&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Tesis ini membahas kualitas pelayanan perpustakaan hukum di Badan Pembinaan Hukum Nasional, khususnya untuk mengetahui kemampuan pihak manajemen (pengelola) perpustakaan dalam mempersiapkan pelayanan yang diharapkan pengguna serta menetapkan standar kualitas pelayanan berdasarkan harapan pengguna tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menyatakan pengelola perpustakaan belum mampu memahami kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pengguna sehingga sistem pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pengguna. Hal ini dikarenakan kurangnya orientasi pada riset pasar dan tidak adanya standar pelayanan yang jelas, sehingga perlu lebih meningkatkan riset pada kebutuhan pengguna serta menetapkan standar pelayanan yang berorientasi kepada pengguna perpustakaan.

ABSTRACT

The focus of this study is service quality of law library at National Law Development Agency, especially to understand the ability of library management in order to perceive customers expected service and set service quality standard depend on it. This research is quantitative descriptive. According to this research, library management may not able to understand what customers expect so that the system is not appropriate with customers expectations. These problems occur because lack of marketing research and specific service quality standards. The researcher suggests that management should increase customers? expectation research and set the service quality standards depend on customers? expectation.