

Kepuasan pemakai sebagai tolok ukur keberhasilan layanan di Perpustakaan Nasional RI

Adriati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250422&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pemakai adalah suatu keadaan di mana keinginan, harapan dan kebutuhannya dipenuhi, jika hal ini dapat dilakukan maka pelayanan dinilai memuaskan. Apabila pemakai merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pemakai, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Terdapat beberapa cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, tetapi dalam penelitian ini dapat dilihat berdasarkan penilaian pemakai terhadap tiga variabel penting yaitu: (1) Fasilitas Perpustakaan, (2) Ketersediaan dan kelengkapan Koleksi dan (3) Kualitas pelayanan oleh petugas. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui kepuasan pemakai atas kinerja pelayanan pada Bidang Layanan Umum.

Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemakai terhadap : (1) Fasilitas perpustakaan dari masing-masing kelompok kerja layanan, (2) Ketersediaan koleksi dari masing-masing kelompok kerja layanan, (3) Kualitas layanan yang telah diberikan, (4) Hambatan yang dirasakan pemakai dalam pencarian informasi yang mereka butuhkan dan (5) Mengetahui harapan pemakai terhadap pelayanan secara keseluruhan pada Bidang Layanan Umum. Metodologi yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemakai dalam penelitian ini adalah : (1) Metode survei guna mendapatkan data tentang kepuasan pemakai terhadap kinerja layanan yang telah diterima atau dirasakan oleh responden, (2) Diskusi dan wawancara dengan kelompok fokus untuk mengetahui apa yang diharapkan sesungguhnya oleh pemakai dari layanan perpustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Tingkat kepuasan pemakai terhadap fasilitas perpustakaan bervariasi yakni : sudah sangat memuaskan untuk sarana penitipan tas, meja dan kursi baca pada masing-masing kelompok layanan dan dan memuaskan untuk kenyamanan dan ketenangan di ruang baca dan ketersediaan mesin fotokopi, namun sangat tidak memuaskan untuk fasilitas / sarana penelusuran baik katalog OPAC maupun katalog kartu dan kemudahan penelusurannya, (2) Tingkat kepuasan pemakai dari ketersediaan dan kelengkapan koleksi dari masing-masing kelompok layanan (a) Pada Kelompok Kerja Layanan Berkala Mutakhir pemakai merasa puas untuk koleksi surat kabar, dan Cukup puas untuk koleksi jurnal ilmiah, majalah.

.....User satisfaction is fulfillment of desire, expectations and need. If this matter can be completed by library, library service is classified into satisfying degree. If library user unsatisfied or sometimes feel uncomfortable to the service, it may be classified into ineffective and inefficient service. Knowing to the degree of library service, is important to the library as a public service. The degree of user satisfaction is also an important factor, when library develop a new service system especially user service oriented,

minimize of expense and time, and increase a good service to the user.

There are ways commonly used when make an assessment to user satisfaction, but in this research only three variable are used to predict user satisfaction, they are: 1. Library facilities, 2. Availability and collection completeness, and 3. Staff quality service. In general, the purpose of this research is to get some responses and user expectations on the performance of library service.

For specific aims this research is to know user expectation degree to the following : 1. Library facilities from each working team service. 2. Collection availability from each working team service. 3. Service quality which has been given. 4. User resistances when seeking information, and 5. Understanding user expectation to the library service. Methodologies of the research are : (1) Survey method to get data of user satisfaction on service staff performance, which has been accepted or felt. (2) Discussion and Interview with the focus group to collect data of user expectation related to the library service.

Research finding shows : (1) Level of user satisfactions to the library facilities vary namely, they are : very satisfied to the locker facility, reading area facilities in each service section, satisfied to the comfortable reading area, and availability of photocopy service, but very dissatisfied to the retrieval facilities, either OPAC or card catalogue and difficulty degree on retrieval procedures. (2) User Satisfaction from availability and collection completeness' of each service section; (a) Current Periodical service section, user classified as satisfied on newspaper collection service, and satisfied enough to journal science and popular magazine, and appropriate technology magazine collection service. From current collection the user classified as very satisfied at Newspaper collection, satisfied enough to journal science and popular magazine, and also dissatisfied to appropriate technology magazine collection. (b) Current Book section; user classified as satisfied enough to the availability collection, but it is still lacking according to what they expect especially; book title, author or subject and its quietness. (c) Magazine and newspaper service section, user classified as satisfied. (3) User satisfaction to the service quality of each section are : (a) Membership section, user classified as satisfied level especially ; easy procedure to be a member, and promptness in preparing membership card. (b) Current periodicals and current book service, user classified as less satisfied with the procedure of closed service system.