

# Kepuasan pengguna layanan perpustakaan persepsi dan harapan pengguna di kelompok layanan bahan pustaka baru perpustakaan Nasional RI

Agus Supriana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250923&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Kebutuhan masyarakat terhadap informasi yang cepat, tepat dan akurat di era informasi ini sudah tidak bisa ditawar lagi. Kompleksitas pemakai jasa perpustakaan menuntut pihak perpustakaan sebagai salah satu pusat informasi untuk dapat lebih kreatif dan inovatif serta aspiratif dalam memahami dan memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi yang berbeda antara satu dengan lainnya. Pengguna merupakan unsur yang penting dalam menciptakan perpustakaan yang bermakna dan bermanfaat artinya semakin banyak pengguna yang datang ke perpustakaan untuk mencari informasi, semakin bermanfaat perpustakaan tersebut. Ada beberapa pertimbangan yang mengakibatkan mereka mau atau tidak datang ke perpustakaan tersebut dan hal itu sangat berhubungan sekali dengan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan.

Identifikasi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh kelompok Layanan Bahan Pustaka Baru mengacu pada konsep kepuasan pengguna (user satisfaction) yang bertitik tolak dari dimensi dasar kualitas layanan, yang meliputi sepuluh dimensi yaitu : tampilan fisik (tangibles), Keandalan (reliability), Tanggap (responsiveness), Kompetensi (competence), Tata-krama (courtesy), Kredibilitas (credibility), Keamanan (security), Akses (access), Komunikasi (communication), dan Pemahaman/perhatian terhadap pengguna (understanding the customer). Kesepuluh dimensi kualitas tersebut pada perjalanannya kemudian mengalami perubahan menjadi lima dimensi yang kesemuanya sudah mencakup sepuluh dimensi tersebut yang kemudian disebut "Servqual".

Dalam penelitian ini, dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna, yaitu dengan membandingkan persepsi pengguna terhadap pelayanan perpustakaan yang diberikan oleh Kelompok Layanan Bahan Pustaka Baru dengan harapan yang menjadi keinginan pengguna, dengan menggunakan 5 (lima) dimensi pengukuran kualitas jasa yang terdiri dari: Tampilan fisik (tangibles), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), jaminan/kepastian (Assurance) dan Empati (Empathy). Adapun model pengukurannya dengan menggunakan Konsep Gaps Model Of Service Quality (ServQual) yang dikembangkan oleh Valerie A. Zeithaml dan Parasuraman, sehingga akan terlihat berapa tingkat kepuasan pelayanan perpustakaan yang diberikan oleh Kelompok Layanan Bahan Pustaka Baru, Perpustakaan Nasional RI. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang menggunakan penarikan sampel secara sengaja (purposive sampling) untuk tujuan tertentu kepada pengguna yang telah ditentukan dan dianggap sudah cukup mewakili...

....."Fast, precise and accurate information is undoubtedly needed by our society. The complexity of library users has made the library, as the center of information, more creative and innovative as well as aspirative in understanding and fulfilling the users' need for various information. Library user is one of the most important part in creating a useful library. The more people come to a certain library, the more useful the library is. There are some reasons why they want or don't want to visit the library and they are highly connected with the service quality given by the library.

The identification of the Latest Collection Service refers to the concept of user's satisfaction which comes

from the basic dimension of service quality which consists of ten dimensions. They are tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication and understanding the customer. This research measures the level of user's satisfaction by comparing the users' perception of library service given by contemporary book collection group with the users' expectancy by using five dimensions of service quality measurement which consist of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The measurement model uses the concept of Gas Model of Service Quality (Servqual) developed by Valerie A. Zeithaml and Parasuraman so that it will show degree of users' satisfaction on library service. This research uses questionnaires as data instruments which use purposive sampling of representative users. The research shows that the users' satisfaction according to tangibles dimension is 84.42%, reliability dimension 67.67%, responsiveness 77.18%, assurance 75.41%, and empathy 76.67%. Based on the above scores, it can be concluded that tangibles dimension ranks the highest level of satisfaction (84.42%) and the lowest is reliability dimension (67.67%). Thus, if it is generally scored the level of users' satisfaction on the latest collection service is 76.27 which is "fairly satisfied". Based on the conclusion above, some suggestions can be given: provide more library officers, improve the professionalism of the officers either in education or in personality, add more incentive, and always evaluate the service quality periodically especially on the significant point.