

Kualitas Layanan Perpustakaan Mahkamah Konstitusi Menurut Pegawai Berdasarkan Metode LibQual+TM = Service Quality Library of the Constitutional Court According to the Employees Using LibQual+TM Method

Dewi Fitriyani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20314415&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini mengidentifikasi kualitas layanan perpustakaan Mahkamah Konstitusi berdasarkan harapan dan pendapat pegawai yang terkait dengan persidangan yaitu unit Kepaniteraan dan peneliti hakim konstitusi. Jenis penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah LibQual+TM yang dikembangkan berdasarkan dimensi Servqual yang mencakup 4 (empat) dimensi layanan perpustakaan yaitu Affect of service, Access to information, Personal Control dan Library as place. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan Perpustakaan Mahkamah Konstitusi dinilai baik oleh pegawai bagian Kepaniteraan dan peneliti. Hal ini dapat dilihat dengan rata-rata skor AG (Adequacy Gap) yang bernilai lebih dari 0, dan rata-rata skor SG (Superiority Gap) yang menunjukkan nilai negatif, artinya kualitas layanan Perpustakaan Mahkamah Konstitusi berada pada wilayah zone of tolerance di mana kualitas layanan yang diterima oleh pegawai berada pada batas minimum yang dapat diterima dan harapan yang diinginkan, artinya layanan yang diberikan perpustakaan Mahkamah Konstitusi saat ini telah cukup membantu pegawai dalam melaksanakan tugas pokok lembaga dalam menangani perkara.

This research identifies the Constitutional Court's library service quality based on the hopes and opinions of employees that are court related viz the secretariat and research unit of the constitutional judges. This research is used quantitative approach. The methodology used in this research is LibQual+TM which was developed using Servqual that covers 4 (four) library service dimensions viz. Affect of Service, Access to Information, Personal Control and Library as Place. This research finds that the service quality of the Constitutional Court Library is considered as good by the employees of registra division and researcher. This can be seen by the average AG (Adequacy Gap) score of more than 0, and the average SG (Superiority Gap) score shows a negative value, which means the service quality of the Constitutional Court Library is within the zone of tolerance where the service quality is at the acceptable minimum level and desired expectation, which means the service provided by the Constitutional Court Library currently has accomodated the employees tasks in handling cases.