

Kualitas layanan publik studi kasus di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dengan metode libqual = Public service quality case study in National Library of Republic of Indonesia by libqual metode

Aulia Agus Iswar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20364633&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini membahas tentang layanan publik yang ada di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, Salemba. Pembahasan meliputi regulasi, tata kelola layanan, dan kualitas layanan itu sendiri. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kepuasan pengguna yang dikemukakan oleh Kotler. Metode yang digunakan adalah LibQual dengan menyebar kuesioner ke 150 responden dengan 22 butir pernyataan. Metode LibQual ini terdiri dari 3 dimensi yang menjadi parameter kualitas layanan, yaitu dimensi affect of service (kemampuan pustakawan), dimensi information control (kemudahan akses informasi), dan dimensi library as place (perpustakaan sebagai sebuah tempat).

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif yang dimaksudkan untuk menggambarkan atau memaparkan variabel yang menjadi objek penelitiannya. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari dua sumber yaitu data primer yang diperoleh melalui angket metode simple random sampling dengan jumlah responden 150 orang, dan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak pengelola Perpustakaan Nasional RI, observasi di lapangan, serta studi kepustakaan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Undang-undang tentang perpustakaan sudah ada meskipun belum sampai pada Peraturan Pemerintah. Meskipun begitu, Perpustakaan Nasional terus berusaha meningkatkan kualitas layanannya. Hasilnya, pengguna Perpustakaan Nasional RI telah merasa puas terhadap kualitas ruang layanan, keandalan staf, dan akses informasi yang ada.

<hr>

This thesis study public service in National Library of Republic of Indonesia, Salemba. This studying encourage regulation, service organization, and quality service itself. This one use customer satisfaction theory issued by Kotler. Use LibQual metode by sharing questionnaires to 150 respondents within 22 statements. This metode contains 3 dimensions that become service quality parametres : affect of services (librarian?s attitude & skill), information control (information access amenity) and library as a place.

This research use descriptive approache that describes its research object. Data has taken from 2 sources : primary data that reached by questionnaires with simple random sampling metode to 150 respondents, and secondary data that reached by interview, observation and literature study. This research informs that Act of National Library has not Government Ordinance. Nevertheless, National Library of Republic of Indonesia has been attempting to enhance their services quality. The result, users are satisfied with service quality that courage library room, librarian?s attitude and skill and information access amenity.