

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Indonesia Onesearch Portal Inovasi yang Informatif = The level of Customer Satisfaction in Indonesia Onesearch Services

Muhammad Rizky Ramadhan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20500110&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Onesearch Indonesia. Program Indonesia Onesearch merupakan salah satu program yang dikelola oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Program Indonesia Onesearch bertujuan untuk menjadi wadah bagi semua koleksi literatur di setiap perpustakaan di seluruh Indonesia. Portal ini memberikan akses bagi pengguna untuk mencari dan mengakses koleksi digital elektronik di seluruh perpustakaan Indonesia melalui satu pintu. Pembahasan penelitian ini menggunakan teori kualitas layanan e-government oleh Papadomichelaki dan Mentzas terdiri dari empat dimensi utama kualitas layanan e-government yang meliputi efisiensi, kepercayaan, keandalan dan dukungan warga. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa survey dan wawancara mendalam dengan pengguna jasa dan juga pengelola Indonesia Onesearch. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara kualitas layanan yang diberikan dengan apa yang diharapkan oleh pengguna. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa harapan pengguna terhadap keempat dimensi tersebut lebih tinggi dari kenyataan yang diterima di lapangan. Semakin kecil nilai gap maka dapat dikatakan pelayanan semakin baik. Nilai gap rata-rata terendah terdapat pada dimensi kepercayaan yaitu -1,33, sehingga dimensi kepercayaan ini merupakan dimensi yang paling baik. Sedangkan nilai gap rata-rata tertinggi terdapat pada dimensi Efficiency yaitu -1,92, maka pada dimensi Efficiency dapat dikatakan kurang baik dan perlu ditingkatkan. Tingkat kesesuaian hasil analisis antara harapan pengguna dengan kenyataan secara keseluruhan adalah 56,85%. Berdasarkan penilaian tersebut dapat dikatakan bahwa kepuasan responden terhadap layanan Onesearch Indonesia secara keseluruhan cukup puas. Hasil penelitian menyarankan bahwa layanan Indonesia Onesearch perlu ditingkatkan dari segi efisiensi, keandalan dan dukungan warga agar dapat memberikan layanan yang maksimal kepada pengguna.

.....This study discusses the level of user satisfaction with Onesearch Indonesia services. The Indonesia Onesearch program is one of the programs managed by the National Library of the Republic of Indonesia. The Indonesia Onesearch program aims to be a forum for all literature collections in every library throughout Indonesia. This portal provides access for users to search and access electronic digital collections in all Indonesian libraries through one door. The discussion of this research using the theory of e-government service quality by Papadomichelaki and Mentzas consists of four main dimensions of e-government service quality which include efficiency, trust, reliability and citizen support. This research approach uses a quantitative approach with data collection techniques in the form of surveys and in-depth interviews with service users and also the managers of Indonesia Onesearch. The results of the study indicate that there is a gap between the quality of services provided and what is expected by users. This gap indicates that the user's expectations of the four dimensions are higher than the reality received in the field. The smaller the value of the gap, it can be said that the service is getting better. The lowest average gap value is found in the confidence dimension, which is -1.33, so this confidence dimension is the best

dimension. While the highest average gap value is found in the Efficiency dimension, which is -1.92, then the Efficiency dimension can be said to be not good and needs to be improved. The level of suitability of the results of the analysis between user expectations and reality as a whole is 56.85%. Based on this assessment, it can be said that the overall satisfaction of respondents with Onesearch Indonesia's services is quite satisfied. The results of the study suggest that Indonesia Onesearch services need to be improved in terms of efficiency, reliability and citizen support in order to provide maximum service to users.