

## Tingkat kepuasan pemustaka terhadap mutu pelayanan perpustakaan berbasis sistem manajemen mutu ISO 9001:2008

Raden Wahyudin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920564028&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan pemustaka terhadap mutu pelayanan perpustakaan menurut perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna dan Importance Performance Analysis, tingkat kepuasan pemustaka secara keseluruhan, dan untuk mengetahui jenis pelayanan apa yang biasa dimanfaatkan oleh pemustaka, serta berbagai kendala apa saja yang dihadapi pemustaka dalam memanfaatkan pelayanan perpustakaan seiring dengan telah diimplementasikannya sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor, Jawa Barat. Landasan teori yang digunakan adalah Teori Kebutuhan dan Perilaku Pencarian Informasi yang dikembangkan T.D. Wilson, yang merupakan model penelitian tentang perilaku pencarian informasi, yaitu menyebutkan bahwa kebutuhan informasi bukan kebutuhan primer, tetapi merupakan kebutuhan sekunder yang timbul karena keinginan untuk memenuhi kebutuhan primer atau kebutuhan dasar, pencari informasi dalam usaha menemukan informasi untuk memuaskan kebutuhannya menghadapi hambatan yang muncul dari diri sendiri, dari orang lain, atau dari lingkungannya. Metode penelitian yang digunakan adalah survey. Pengukuran variabel penelitian menggunakan metode LibQual+TM dan Skala Likert. Data yang diperoleh dari hasil penelitian dianalisa dengan Statistik Deskriptif, Indek Kepuasan Pengguna, dan Importance Performance Analysis. Sampel penelitian ini adalah pemustaka yang datang langsung ke Perpustakaan Institut Pertanian Bogor berjumlah 105 orang. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap mutu pelayanan perpustakaan menurut perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna mengindikasikan pemustaka merasa puas sedangkan menurut perhitungan Importance Performance Analysis pemustaka merasa sangat puas sekali walaupun belum maksimal karena masih terdapat kesenjangan (gap) namun relatif kecil. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap keseluruhan jenis pelayanan yang tersedia di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor mengindikasikan pemustaka merasa puas. Jenis pelayanan yang biasa dimanfaatkan oleh pemustaka Perpustakaan Institut Pertanian Bogor adalah jenis pelayanan ruang baca dan pelayanan akses internet atau layanan digital. Kendala yang dihadapi pemustaka ketika memanfaatkan jasa pelayanan di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor yaitu; mengalami akses internet lambat dan mengalami kesulitan dalam menemukan literatur yang dibutuhkan.