

Kinerja layanan Perpustakaan Umum Daerah Jakarta Selatan = Performance evaluation of library services at Perpustakaan Umum Daerah Jakarta Selatan

Mahdianto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20482250&lokasi=lokal>

Abstrak

Evaluasi Kinerja Layanan oleh pemustaka belum terlalu diterapkan di Perpustakaan Umum Daerah Jakarta Selatan. Padahal penilaian dan rekomendasi dari pemustaka sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja layanan. Permasalahan yang diangkat dari skripsi ini adalah bagaimana kinerja layanan perpustakaan umum daerah Jakarta Selatan menurut pemustakanya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Libqual. Penilaian dilakukan menggunakan tiga dimensi libqual yaitu *affect of service*, *information control*, dan *library as place*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari dimensi *affect of service* terlihat nilai yang dirasakan (6,45) melebihi nilai harapan minimum. Nilai terendah terjadi pada kerelaan menolong pemustaka oleh petugas perpustakaan dan penguasaan di bidang ilmunya. Berdasarkan dimensi *information control* terlihat kinerja akses informasi dan ketersediaan koleksi mendapatkan nilai terendah. Situs *web* perpustakaan sebagai fasilitas bagi pengguna untuk menemukan informasi secara mandiri masih belum melebihi harapan minimum pengguna. Berdasarkan dimensi *library as place* ruang perpustakaan mendapatkan nilai yang tinggi melebihi harapan minimum pemustaka. Nilai terendah terjadi pada ketersediaan ruangan untuk belajar kelompok. Ketersediaan *website* untuk menemukan informasi secara mandiri belum memenuhi harapan minimum menurut pihak perpustakaan disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan promosi kepada pengguna terhadap keberadaan layanan *website* yang mereka sediakan. Pihak Perpustakaan memahami dan setuju dengan hasil penilaian pemustaka terhadap perpustakaan yang mereka kelola.

.....Perpustakaan Umum Daerah Jakarta Selatan had not got clear yet about its service performance, especially from its users. Whereas the assessment and input from them were needed to improve its service performance. The research problem raised from this skripsi was formulated as, "How is the performance of Perpustakaan Umum Daerah Jakarta Selatan Service according to its users?" The quantitative approach with libqual method was used in this research.. Assessment was done using three libqual dimensions namely affect of service, information control and library as place. Data were collected through questionnaires. The results showed that from the dimension of affect of service the perceived value exceeded the minimum expected value. The lowest value occurred in the librarians willingness to help users and the mastery in the field of library science. From the information control dimension we found out that the performance of information access and availability of the collection got the lowest value. Library websites as the facility for users to find information independently still did not exceed the users minimum expectations. From the library as place dimension, library space got high scores, which exceeded the minimum expectations of users. The lowest value occurred in the space availability for group learning. The availability of website to find information independently had not met the minimum expectations. According to the library it was due to lack of socialization and promotion to users of the existence of the website services they provided. The Librarians understood and agreed with the results of the user's assessment.