

Kualitas layanan perpustakaan dan informasi Perpustakaan Nasional RI

Fathmi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20496084&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka pada tiga dimensi LibQuaJ+TM, yaitu service affect, library as place, dan information control. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan studi kepustakaan yang relevan dan mendukung penelitian ini, dengan jumlah responden sebanyak 129 orang pemustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI sudah baik karena skor persepsi pemustaka lebih tinggi dari harapan minimum, walaupun belum sampai pada harapan idealnya. Ini artinya pemustaka merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Nasional RI. Dari ketiga dimensi kualitas LibQuaJ+TM, dimensi information control (I C) adalah yang paling tinggi dengan nilai rata-rata AG 0,89, yang diikuti dimensi service affect (SA) dengan nilai rata-rata AG 0,79. Indikator kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik adalah yang memiliki AG positif yang paling besar yaitu sebesar 1, 16. Kekuatan layanan Perpustakaan Nasional RI terletak pada kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik; waktu layanan perpustakaan yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; ruang perpustakaan yang nyaman; dan kenyamanan waktu dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Kelemahan layanan perpustakaan dan informasi Perpustakaan Nasional RI pada koleksi e-resources dan koleksi tercetak yang belum memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.