

INTISARI

Resti Laras Gilang Parindra

15/392434/PMU/08773

Manajemen Informasi dan Perpustakaan
Sekolah Pascasarjana, Universitas Gadjah Mada

Perpustakaan Propinsi Jawa Tengah merupakan sebuah perpustakaan propinsi yang memberikan layanan secara prima pada pemustaka. Layanan perpustakaan yang prima dilakukan demi terciptanya kualitas layanan yang dilihat dari kepuasan pemustaka. Kualitas layanan perpustakaan yang baik, akan menciptakan kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini membahas kualitas layanan yang ditinjau dari kepuasan pemustaka pada layanan di perpustakaan Propinsi Jawa Tengah menggunakan metode LibQual^{+TM}. Metode LibQual^{+TM} ini terdiri dari 3 dimensi kualitas layanan yaitu dimensi *aspect of service*, *information control*, dan *library as place* yang dinilai berdasarkan pada persepsi dan harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui kualitas layanan yang ditinjau dari kepuasan pemustaka perpustakaan Propinsi Jawa Tengah melalui 3 dimensi metode LibQual^{+TM}, Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode survei. Pengambilan data dilakukan dengan membagikan kuesioner secara langsung pada responden sebanyak 100 pemustaka dengan teknik pengambilan sampel secara acak. Analisis data penelitian ini menggunakan metode *mean difference* dengan *software* PSPP dan faktor analisis dengan *software* SmartPLS 3.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa : 1) Kualitas layanan perpustakaan Propinsi Jawa Tengah dinilai sudah memenuhi harapan minimum tetapi belum memenuhi harapan ideal dalam memberikan layanan pada pemustaka (*zone of tolerance*), ditunjukkan dengan skor *adequacy gap* (AG) sebesar 0,1 dan *superiority gap* (SG) sebesar -1,31. Dimensi *library as place* menempati posisi pertama, diikuti *aspect of service* dan *information control*, 2) Aspek yang paling berperan dalam kualitas layanan perpustakaan Propinsi Jawa Tengah saat ini adalah dimensi *information control* dengan nilai sebesar 0,922. Posisi kedua ditempati oleh dimensi *aspect of service* dengan nilai sebesar 0,862, dan dimensi *library as place* menempati posisi terakhir dengan nilai sebesar 0,812. Dimensi *information control* sebagai aspek yang berperan penting dalam kualitas layanan perpustakaan harus lebih ditingkatkan agar terbangun kualitas informasi yang baik dan sesuai kebutuhan pemustaka. Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *library as a place* menjadi yang paling baik dalam hal layanan perpustakaan.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan pemustaka, perpustakaan Propinsi Jawa Tengah, metode LibQual^{+TM}

ABSTRACT

Resti Laras Gilang Parindra

15/392434/PMU/08773

**Information and Library Management
Graduate School, Universitas Gadjah Mada**

The Library of Central Java Province is a provincial library that provides excellent service to the users. Excellent service done for the creation of service quality seen from satisfaction users. A prime quality library service will create customer satisfaction with the services provided. This study discusses the quality of services in terms of users satisfaction in services in libraries in Central Java Province using LibQual + TM method. LibQual + TM method consists of three dimensions of service quality, namely aspect of service dimension, information control, and library as place which is judged based on the perception and expectation of library users.

This study aims to determine the quality of services viewed from the satisfaction of library librarians of Central Java Province through 3 dimensional method LibQual + TM, This research using quantitative approach, by survey method. Data collection was done by distributing questionnaires directly as much as 100 respondents with random sampling technique. This research uses mean difference method with PSPP software and factoranalysis with SmartPLS3 software.

This study shows that: 1) The quality of library services of Central Java Province is considered to have met the minimum expectation but has not met the ideal expectation in providing the service of the zone of tolerance, shown by the score of the adequacy gap (AG) of 0.1 and the superiority gap (SG) of -1.31. Dimensions of library as place occupy the first position, followed by aspect of service and information control, 2) The most important aspect in the quality of library services today is the dimension of information control (0.922). The second position is occupied by the aspect of service dimension (0.862) and the dimension of library as place (0.812). Dimensions of information control as an aspect that plays an important role in the quality of library services should be further improved in order to build a good quality of information and according to the needs of the users. This study shows that the library as a place dimension is the best in terms of library services.

Keywords: library quality, user satisfaction, Library of Central Java Province, LibQualTM method