

**DESKRIPSI KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN
DI UNIT PERPUSTAKAAN DAN INFORMATIKA KEDOKTERAN
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA**

TESIS

Untuk memenuhi persyaratan
Mencapai derajat pascasarjana

Program Studi Kajian Media dan Budaya
Konsentrasi Manajemen Informasi dan Perpustakaan



Oleh:
Ngesti Gandini
NIM: 20816/IV-1/1805/03

Sekolah Pascasarjana
Universitas Gadjah Mada
Yogyakarta
2007

INTISARI

Perpustakaan sebagai lembaga non-profit berfungsi sebagai terminal informasi. Tempat penampungan sementara informasi (karya ilmiah) dari penulis dan penerbit yang dimanfaatkan oleh pemakai. Perpustakaan Perguruan Tinggi di Indonesia kenyataan fungsinya masih jauh dari harapan tersebut. Hal ini bisa dilihat masih sedikitnya pengunjung perpustakaan yang memanfaatkan koleksi yang tersedia. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu isu yang sangat krusial dalam studi perpustakaan. Kepuasan pemakai perpustakaan ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi perpustakaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing perpustakaan.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan perpustakaan khususnya di Unit Perpustakaan dan Informatik Kedokteran, Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada.

Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan cara studi pustaka, interview dan observasi. Lokasi penelitian adalah Unit Perpustakaan dan Informatika Kedokteran FK-UGM. Subyek penelitian adalah pengunjung/pengguna perpustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dimensi kehandalan: sudah sangat baik yang ditunjukkan oleh tingkat terpenuhinya kebutuhan para informan yaitu sebanyak 70%, begitu juga untuk penelusuran informasi secara on-line dirasa sudah cukup memadai, walaupun ada sebanyak 30% informan yang mengatakan bahwa akses internetnya masih lamban. Dimensi daya tanggap: sebanyak 60% informan mengatakan bahwa sikap petugas baik dan menyenangkan, tanggapan petugas terhadap keluhan selama ini sudah cukup baik. Sementara itu yang mengatakan petugas bersedia membantu mencarikan koleksi yang diperlukan pengguna sebanyak 40% informan. Dimensi jaminan: sebanyak 90% informan mengatakan bahwa pengetahuan dan kecakapan pegawai baik, sikap para pegawai sudah rama dan sopan. Sedangkan informan yang mengatakan bahwa keamanan di UPIK masih rawan akan kehilangan sebanyak 60% informan. Dimensi empati: sebanyak 90% informan menyatakan bahwa petugas di perpustakaan baik dalam memberikan perhatian terhadap kepentingan mereka, begitu juga pemahaman mereka terhadap kebutuhan dan keinginan sudah baik, untuk jam layanan yang berlaku selama ini juga dirasa sudah cukup memenuhi kebutuhan pengguna. Dimensi tampilan fisik: untuk dimensi ini rata-rata sebanyak 80% informan menyatakan sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan, kecuali untuk tempat parkir, sebanyak 60% informan menyatakan bahwa tempat parkir bagi pengunjung perpustakaan belum ada dan masih rawan adanya kehilangan kendaraan.

ABSTRACT

Library as a non-profit organization functions as an information terminal—a temporary reservoir of information (scientific works) of the writers and publishers that are made use of by users. In fact, the function of academic institution library in Indonesia is still far from that expectation. This can be seen from the fact that only a few library visitors who make use of the available collection. The improvement of service quality is one of the crucial issues in the library study. The satisfaction of library users is decided by the service quality expected by the customers. Therefore, quality assurance—that nowadays is made as the excellence standard of library competitive ability—becomes the main priority for librarians.

The main objective of this research is to know and describe the service quality of library especially in the Medical Library and Informatics Unit, Faculty of Medicine, Gadjah Mada University.

This was qualitative descriptive study in which the data was collected through literature study, interview, and observation. The location of the study was in the Medical Library and Informatics Unit, Faculty of Medicine, Gadjah Mada University and the subject was the visitors/users of the library.

The result of the study showed that the Reliability Dimension of the library is very good—it can be seen by the fulfillment of what the informants need reaches as high as 70%. The on-line information search is considered sufficient enough, although 30% of the informants said that the internet access is still slow.

The Responsiveness Dimension: 60% of the informants said that the attitude of the staff of the library is good and kind. The staff response towards complaint so far is good enough. Meanwhile 40% of the informants said that the staff are willing to help finding the collection needed by the user.

Assurance Dimension: 90% of the informants said that the knowledge and skill of the staff is good, their attitude is kind and polite. Meanwhile 60% of the informants said that the security of the Medical Library and Informatics Unit is still unsafe from loss.

Emphatic Dimension: 90% of the informants stated that the staff of the library are good in giving attention to what the user needs and so is their understanding to what the user needs and wants. The effective service hour is also considered enough to fulfill the user's need.

Tangible Dimension: on the average 80 % of the informants stated that the physical appearance of the library has fitted the expectation wanted, except the parking area. 60% of the informants stated that the parking area for the library visitors has not been provided and the library is still unsafe from the loss of vehicles.

Key words: reliability dimension, responsiveness dimension, assurance dimension, emphatic dimension, tangible dimension, libraries.