

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM I.....	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	ii
HALAMAN JUDUL DALAM II.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xxii
DAFTAR BAGAN.....	xxvi
DAFTAR DIAGRAM.....	xxvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Rumusan Masalah.....	1-9
1.3 Tujuan Penelitian.....	1-9
1.4 Manfaat Penelitian.....	1-9
1.5 Tinjauan Pustaka.....	1-10
1.5.1 Pelayanan Perpustakaan.....	1-10
1.5.2 Layanan Pusat Deposit Bahan Pustaka.....	1-11
1.5.3 Koleksi Layanan Pusat Deposit Bahan Pustaka.....	1-12
1.5.4 Kebutuhan Informasi.....	1-14
1.5.5 Pemustaka.....	1-17
1.5.6 Kepuasan Pengguna.....	1-18

1.5.7 Kualitas Layanan.....	1-20
1.6 Variable Penelitian.....	1-22
1.6.1 Definisi Konseptual.....	1-22
1.6.2 Definisi Operasional.....	1-23
1.7 Metode dan Prosedur Penelitian.....	1-27
1.7.1 Metode/Jenis Penelitian.....	1-27
1.7.2 Lokasi Penelitian.....	1-28
1.7.3 Populasi Penelitian.....	1-28
1.7.4 Teknik Pengambilan Sample.....	1-28
1.7.5 Teknik Pengumpulan Data.....	1-29
1.8 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	1-30
1.8.1 Teknik Pengolahan Data.....	1-30
1.8.2 Teknik Analisis Data.....	1-31

BAB II GAMBARAN UMUM

II.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	II-1
II.1.1 Sejarah Singkat Perpustakaan Nasional RI.....	II-1
II.1.2 Visi, Misi, Tugas, Fungsi dan Wewenang Perpustakaan Nasional RI.....	II-3
II.1.3 Struktur Organisasi Perpustakaan Nasional RI.....	II-5
II.2 Sejarah Layanan Pusat Deposit Bahan Pustaka.....	II-12
II.2.1 Sejarah Terbentuknya Layanan Pusat Deposit Bahan Pustaka.....	II-12
II.2.2 Tugas dan Fungsi Layanan Deposit Perpustakaan Nasional RI.....	II-14
II.2.3 Jenis Koleksi Layanan Pusat Deposit Bahan Pustaka.....	II-15
II.2.4 Pelaksanaan Penerimaan, Pengolaan, Sanksi Pelanggaran Layanan Pusat Deposit Bahan Pustaka.....	II-17
II.2.5 Mekanisme Penyerahan Karya Cetak/Rekam.....	II-18

BAB III TEMUAN DATA

III.1 Karakteristik Responden.....	III-2
III.1.1 Jenis Kelamin.....	III-2
III.1.2 Usia Pemustaka.....	III-2
III.1.3 Pendidikan Terakhir Pemustaka.....	III-4
III.1.4 Pekerjaan Pemustaka.....	III-4
III.2 Kebutuhan Informasi.....	III-5
III.2.1 <i>Cognitive Needs</i> (Kebutuhan Secara Kognitif).....	III-6
III.2.1.1 Kebutuhan Untuk Meningkatkan Pengetahuan Pemustaka..	III-6
III.2.1.2 Keuletan Pemustaka Untuk Mendapatkan Informasi Ketika Berada Pada Layanan Yang Disediakan.....	III-8
III.2.1.3 Kebutuhan Yang Dapat Memenuhi Pemahaman Pemustaka Akan Lingkungan.....	III-11
III.2.2 <i>Affective Needs</i> (Kebutuhan Afektif).....	III-14
III.2.2.1 Kebutuhan Yang Menimbulkan Kesenangan Pemustaka Pada Koleksi Yang di Sediakan.....	III-15
III.2.2.2 Penilaian Pemustaka Terhadap Layanan Yang di Sediakan Layanan Pusat Deposit Bahan Pustaka.....	III-19
III.2.3 <i>Personal Needs Of Integration</i> (Kebutuhan Integrasi Personal).....	III-22
III.2.3.1 Penilaian Pemustaka Terhadap Kredibilitas Pustakawan Pada Layanan Pusat Deposit Bahan Pustaka.....	III-22
III.2.3.2 Tingkat Kepercayaan Pemustaka Terhadap Informasi Yang di Berikan Oleh Pustakawan.....	III-25
III.2.3.3 Penilaian Pemustaka Terhadap Tingkat Kesesuaian Informasi Yang di Sediakan.....	III-27
III.2.4 <i>Social Integration Needs</i> (Kebutuhan Integrasi Sosial).....	III-29
III.2.4.1 Faktor-faktor Yang Mendorong Pemustaka Untuk	

Memunyai Hubungan Dengan Layanan Pusat Deposit	
Bahan Pustaka.....	III-30
III.2.4.2 Faktor-faktor Yang Mendorong Kesesuaian Terhadap	
Jenis Koleksi Yang Disediakan.....	III-32
III.2.5 <i>The Needs Of Imagining</i> (Kebutuhan Imajinasi).....	III-33
III.2.5.1 Jenis Koleksi Yang Dijadikan Pemustaka Sebagai Bentuk	
Pelarian Diri, Melepas Ketegangan dan Mencari Hiburan	
Atau Pengalihan.....	III-33
III.2.5.2 Jenis Layanan Yang Dijadikan Pemustaka Sebagai Bentuk	
Pelarian Diri, Melepas Ketegangan dan Mencari Hiburan	
Atau Pengalihan.....	III-37
III.2.5.3 Penilaian Pemustaka Terhadap Manfaat Koleksi Yang	
Tersedia.....	III-38
III.3 Kepuasan Pengguna.....	III-41
III.3.1 <i>Product Quality</i> (Kualitas Produk).....	III-41
III.3.1.1 Kemampuan Pustakawan Dalam Mempromosikan	
Keberadaan Layanan Pusat Deposit Bahan Pustaka.....	III-42
III.3.1.2 Kemampuan Pustakawan Dalam Menyediakan Koleksi	
Yang Akan Dipinjam atau Dibaca Oleh Pemustaka.....	III-44
III.3.1.3 Kemampuan Pustakawan Menyediakan Alur Dalam	
Menggunakan Layanan.....	III-46
III.3.2 <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan).....	III-48
III.3.2.1 Kemampuan Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan...	III-48
III.3.2.2 Kemampuan Pustakawan Dalam Mengembangkan	
Kualitas Layanan.....	III-52
III.3.3 <i>Emotional</i> (Emosional).....	III-54
III.3.3.1 Penilaian Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan.....	III-55

III.3.4 <i>Price and Cost</i> (Harga dan Biaya).....	III-57
III.3.4.1 Kemampuan Pustakawan Menetapkan Tarif Pada Layanan <i>Fotocopy</i>	III-58
III.4 Kualitas Layanan.....	III-60
III.4.1 <i>Tangibles</i> (Berwujud).....	III-60
III.4.1.1 Kenyamanan Yang Diberikan Dalam Menjangkau Lokasi..	III-60
III.4.1.2 Ketersediaan Layanan dan Fasilitas Pada Layanan Pusat Deposit Bahan Pustaka.....	III-61
III.4.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	III-65
III.4.2.1 Penilaian Pemustaka Terhadap Kredibilitas Pustakawan Pada Layanan Pusat Deposit Bahan Pustaka.....	III-66
III.4.2.2 Tingkat Kepercayaan Pemustaka Terhadap Informasi Yang Diberikan Oleh Pustakawan.....	III-77
III.4.2.3 Penilaian Pemustaka Terhadap Tingkat Kesesuaian Informasi Yang Disediakan.....	III-68
III.4.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	III-69
III.4.3.1 Kemampuan Pustakawan Dalam Memberikan Solusi Koleksi Yang Tidak Tersedia Sesuai Dengan Koleksi Yang Diinginkan.....	III-70
III.4.4 <i>Competence</i> (Pengetahuan dan Keterampilan).....	III-70
III.4.4.1 Kemampuan Pustakawan Dalam Menguasai Etika Berkomunikasi Kepada Pemusta.....	III-71
III.4.5 <i>Courtesy</i> (Perilaku).....	III-72
III.4.5.1 Kemampuan Pustakawan Bersikap Sopan dan Bersahabat Kepada Pemustaka Dalam Memberikan Layanan.....	III-73
III.4.5.2 Cepat Tanggap Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Kepada Pemustaka.....	III-74

III.4.6 <i>Credibility</i> (Kredibilitas dan Kejujuran).....	III-76
III.4.6.1 Penilaian Pemustaka Terhadap Kredibilitas Pustakawan Pada Layanan Pusat Deposit Bahan Pustaka.....	III-76
III.4.7 <i>Security</i> (Keamanan).....	III-77
III.4.7.1 Penilaian Pemustaka Atas Keamanan Dalam Menggunakan Layanan Yang Disediakan.....	III-77
III.4.8 <i>Access</i> (Kemudahan Hubungan).....	III-80
III.4.8.1 Proses Pengaksesan Alur Pencarian Koleksi Yang Disediakan.....	III-80
III.4.8.2 Pengaksesan Menuju Lokasi Layanan.....	III-81
III.4.8.3 Penilaian Pemustaka Terhadap Jaringan Internet.....	III-82
III.4.8.4 Penilaian Pemustaka Terhadap Manfaat Layanan OPAC...	III-83
III.4.9 <i>Communication</i> (Komunikasi).....	III-84
III.4.9.1 Ketepatan dan Kejelasan Pustakawan Dalam Memberikan Informasi.....	III-84
III.4.10 <i>Understanding The Customer</i> (Memahami atau Mengerti Kebutuhan Pemustaka).....	III-86
III.4.10.1 Kemampuan Pustakawan Dalam Memahami Kebutuhan Pemustaka.....	III-86

BAB IV ANALISIS DATA DAN INTERPRETASI TEORITIK

IV.1 Kebutuhan Informasi.....	IV-2
IV.2 Kepuasan Pengguna.....	IV-6
IV.3 Kualitas Layanan.....	IV-10

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan.....	V-1
V.2 Saran.....	V-4

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Statistik Pengunjung Perpustakaan Nasional RI.....	I-3
Tabel II.1 Sejarah Perkembangan UU Deposit Dan Pusat Deposit Sejak Jaman Penjajahan Belanda Sampai Dengan Sekarang.....	II-13
Tabel II.2 Data Penerimaan Karya Cetak Dan Karya Rekam Hasil Pelaksanaan UU No.4 Tahun 1990 Sampai Dengan Tahun 2011...	II-20
Tabel III.1 Jenis Kelamin Pemustaka.....	III-2
Tabel III.2 Usia Pemustaka.....	III-3
Tabel III.3 Pendidikan Terakhir Pemustaka.....	III-4
Tabel III.4 Pekerjaan Pemustaka.....	III-5
Tabel III.5 Intensitas Frekuensi Bekunjung.....	III-6
Tabel III.6 Frekuensi Lama Kunjung.....	III-7
Tabel III.7 Kategori Penilaian Kebutuhan Untuk Meningkatkan Pengetahuan Pemustaka.....	III-8
Tabel III.8 Jenis-jenis Layanan Yang Dikunjungi.....	III-9
Tabel III.9 Jenis Media Yang Digunakan Untuk Mengetahui Keberadaan Layanan Pusat Deposit Bahan Pustaka.....	III-10
Tabel III.10 Sumber Untuk Mengetahui Keberadaan Layanan Pusat Deposit Bahan Pustaka Ketika Berada Pada Perpustakaan Nasional.....	III-10
Tabel III.11 Kategori Penilaian Atas Keuletan Pemustaka Untuk Mendapatkan Informasi Yang Dibutuhkan.....	III-11
Tabel III.12 Penilaian Pemustaka Terhadap Lingkungan.....	III-12
Tabel III.13 Kategori Penilaian Pemustaka Terhadap Lingkungan.....	III-13
Tabel III.14 Kategori Penilaian Atas Kebutuhan Kognitif.....	III-14
Tabel III.15 Ketersediaan Koleksi.....	III-15
Tabel III.16 Penilaian Terhadap Kondisi Fisik Koleksi.....	III-16

Tabel III.17 Penilaian Sikap Pemustaka Terhadap Koleksi.....	III-17
Tabel III.18 Kategori Penilaian Atas Sikap Pemustaka Terhadap Koleksi...	III-18
Tabel III.19 Kategori Penilaian Kebutuhan Pemustaka Terhadap Koleksi...	III-19
Tabel III.20 Penilaian Pemustaka Terhadap Layanan.....	III-20
Tabel III.21 Kategori Penilaian Pemustaka Terhadap Jenis Layanan.....	III-20
Tabel III.22 Kategori Penilaian Atas Kebutuhan Afektif.....	III-21
Tabel III.23 Kebutuhan Informasi Yang Kredibilitas.....	III-23
Tabel III.24 Kategori Penilaian Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan Yang Kredibilitas.....	III-24
Tabel III.25 Kebutuhan Informasi Yang Terpercaya.....	III-25
Tabel III.26 Kategori Penilaian Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan Yang Terpercaya.....	III-26
Tabel III.27 Kebutuhan Informasi Yang Sesuai.....	III-27
Tabel III.28 Kategori Penilaian Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan Yang Sesuai Dalam Memberikan Informasi.....	III-28
Tabel III.29 Kategori Penilaian Atas Kebutuhan Integrasi Personal.....	III-28
Tabel III.30 Faktor Yang Mendorong Pemustaka Bergabung Menjadi Anggota.....	III-30
Tabel III.31 Alasan Mengunjungi.....	III-31
Tabel III.32 Kategori Penilaian Pemustaka Untuk Mempunyai Hubungan Dengan Layanan Pusat Deposit Bahan Pustaka.....	III-32
Tabel III.33 Penilaian Terhadap Manfaat Koleksi.....	III-33
Tabel III.34 Kategori Penilaian Terhadap Manfaat Koleksi.....	III-34
Tabel III.35 Kategori penilaian akan Kebutuhan Integrasi Sosial.....	III-34
Tabel III.36 Penilaian Pemustaka Terhadap Manfaat Berkunjung.....	III-38
Tabel III.37 Kategori Penilaian Atas Kebutuhan Imajinasi.....	III-39
Tabel III.38 Kategori Penilaian Atas Kebutuhan Informasi.....	III-40

Tabel III.39	Kategori Penilaian Pemustaka Terhadap Kemampuan Pustakawan Dalam Mempromosikan Layanan Pusat Deposit	
	Bahan Pustaka.....	III-43
Tabel III.40	Penilaian Pemustaka Atas Bentuk Layanan Yang Disediakan...	III-45
Tabel III.41	Kategori Penilaian Pemustaka Terhadap Kemampuan Pustakawan Dalam Menyediakan Koleksi Yang Akan Dipinjam dan Dibaca.....	III-46
Tabel.III 42	Penilaian Terhadap Alur Pencarian Koleksi.....	III-47
Tabel III.43	Kategori Penilaian Atas Kualitas Produk.....	III-48
Tabel III.44	Penilaian Pemustaka Terhadap Waktu Layanan Yang Disediakan	III-51
Tabel III.45	Penilaian Pemustaka Terhadap Kemampuan Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan.....	III-51
Tabel III.46	Penilaian Pemustaka Terhadap Ketersediaan Layanan.....	III-52
Tabel III.47	Kategori Atas Penilaian Terhadap Ketersediaan Layanan.....	III-53
Tabel III.48	Kategori Penilaian Atas Kualitas Pelayanan.....	III-54
Tabel III.49	Penilaian Terhadap Sikap Pustakawan.....	III-55
Tabel III.50	Kategori Penilaian Atas Emosional.....	III-57
Tabel III.51	Penilaian Pemustaka Terhadap Harga Dan Biaya <i>Photocopy</i> Ditentukan Berdasarkan Tahun Terbit Koleksi Yang Semakin Mahal.....	III-58
Tabel III.52	Kategori Atas Kepuasan Pemustaka.....	III-59
Tabel III.53	Akses Dalam Menjangkau Lokasi.....	III-61
Tabel III.54	Penilaian Pemustaka Terhadap Ketersediaan Fasilitas.....	III-63
Tabel III.55	Kategori Penilaian Terhadap Ketersediaan Fasilitas.....	III-64
Tabel III.56	Kategori Penilaian Atas <i>Tangible</i>.....	III-65
Tabel III.57	Kategori Penilaian Atas <i>Courtesy</i>.....	III-75
Tabel III.58	Penilaian Terhadap Ketersediaan Fasilitas Keamanan.....	III-78

Tabel III.59 Kategori Penilaian Atas Ketersediaan Fasilitas Keamanan.....	III-79
Tabel III.60 Penilaian Pemustaka Terhadap Manfaat Layanan OPAC.....	III-83
Tabel III.61 Kategori Penilaian Atas <i>Access</i>	III-84
Tabel III.62 Penilaian Atas <i>Communication</i>	III-85
Tabel III.63 Kategori Penilaian Atas Kualitas Layanan.....	III-89
Tabel IV.1 Kebutuhan Informasi Dengan Jenis Kelamin Responden.....	IV-3
Tabel IV.2 Kebutuhan Informasi dengan Pendidikan Responden.....	IV-4
Tabel IV.3 Penilaian Kinerja Atau Pelayanan Pustakawan Dengan Penilaian Kepuasan Pengguna.....	IV-7
Tabel IV.4 Kepuasan Pengguna Dengan Kualitas Produk Layanan.....	IV-9
Tabel IV.5 Tingkat Kebutuhan Informasi Dengan Tingkat Kepuasan Pengguna.....	IV-12
Tabel IV.6 Kualitas Produk Layanan dengan Tingkat Kebutuhan Informasi...	IV-14

DAFTAR BAGAN

Bagan I.1 Bagan Pelaksanaan Penyerahan Karya Cetak dan Karya Rekam...	1-14
Bagan II.1 Struktur Organisasi Perpustakaan Nasional RI.....	II-6

DAFTAR DIAGRAM

Diagram II.1 Data Penerimaan Karya Cetak Dan Karya Rekam Hasil Pelaksanaan UU No.4 Tahun 1990 Sampai Dengan Tahun 2011.	II-20
---	-------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Ijin Penelitian.....	1
Lampiran 2 K-07 Kartu Bimbingan Penulisan Skripsi	2
Lampiran 3 K-08 Kartu Pemilihan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi.....	3
Lampiran 4 Kuisisioner Penelitian.....	4
Lampiran 5 Tabel Frekuensi.....	15
Lampiran 6 Tabel Kategori (TSR).....	37
Lampiran 7 Tabel Cross Tabulasi.....	47
Lampiran 8 Data Penerimaan Karya Cetak dan Karya Rekam Hasil Pelaksanaan UU No.4 Tahun 1990 Dari Tahun 1990 s/d 2011	49
Lampiran 9 Statistik Pengunjung Perpustakaan RI.....	51