

REKOMENDASI PENGEMBANGAN FASILITAS LAYANAN BAGI LANSIA DAN DISABILITAS BERDASARKAN KEPUASAN PENGGUNA DI PERPUSTAKAAN NASIONAL

FAIZA SYAQIA YUHA



**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Rekomendasi pengembangan fasilitas layanan bagi lansia dan disabilitas berdasarkan tingkat kepuasan pengguna di Perpustakaan Nasional.” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2025

Faiza Syaqia Yuha
J0302211045

ABSTRAK

FAIZA SYAQIA YUHA. Rekomendasi Pengembangan Fasilitas Layanan Bagi Lansia dan Disabilitas Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Nasional. Dibimbing oleh NATASHA INDAH RAHMANI.

Perpustakaan Nasional RI berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi. Terletak di Jl. Medan Merdeka Selatan No.11, Jakarta Pusat, perpustakaan ini menyediakan layanan inklusif bagi lansia dan penyandang disabilitas yang terdapat di lantai 7. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi dan mengoptimalkan fasilitas layanan inklusif di Perpustakaan Nasional RI guna meningkatkan kepuasan pengunjung. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode SERVQUAL dan IPA, ditemukan gap negatif pada sebagian besar dimensi layanan, terutama promosi dan inisiatif petugas. Dimensi Tangibles mencatat kualitas terendah ($Q = 0,895$), dan informasi promosi (P4) memiliki gap terbesar (-1,500). Disarankan peningkatan promosi media dan pelatihan petugas ramah disabilitas. Hasil dituangkan dalam Policy Brief sebagai acuan pengembangan layanan yang lebih inklusif.

Kata Kunci: *importance performance analysis* (ipa), kualitas pelayanan, lansia dan disabilitas, perpustakaan nasional ri, *policy brief*.

ABSTRACT

FAIZA SYAQIA YUHA. *Facility Development Recommendations For The Elderly And Disabled Based On User Satisfaction Levels At The National Library. Guided by NATASHA INDAH RAHMANI.*

In accordance with Law No. 43 of 2007, the National Library of the Republic of Indonesia functions as a means of education, research, preservation, information, and recreation. Located at Jl. Medan Merdeka Selatan No. 11, Central Jakarta, this library provides inclusive services for the elderly and people with disabilities. This study aims to identify and optimize inclusive service facilities at the National Library of the Republic of Indonesia in order to improve visitor satisfaction. Using a quantitative descriptive approach with the SERVQUAL and IPA methods, negative gaps were found in most service dimensions, especially promotion and officer initiatives. The Tangibles dimension recorded the lowest quality ($Q = 0.895$), and promotional information (P4) had the largest gap (-1.500). It is recommended to increase media promotion and training for disability-friendly officers. The results are presented in the Policy Brief as a reference for developing more inclusive services.

Keywords: *elderly and disabled service quality, importance performance analysis* (ipa), *national library of the republic of indonesia, policy brief*

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Proyek Akhir : Rekomendasi Pengembangan Fasilitas Layanan Bagi Lansia dan Disabilitas Berdasarkan Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Nasional

Nama : Faiza Syaquia Yuha

NIM : J0302211045

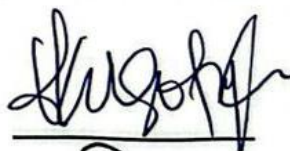
Disetujui oleh

Pembimbing :
Natasha Indah Rahmani, S.T., M.T.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Kania Sofiantina Rahayu, S.I. Kom., M.Par., M.T.H.M.
NPI 201807198501202001



Dekan Sekolah Vokasi:
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.
NIP. 196607171992031003



Tanggal Ujian:
30 Juni 2025

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga laporan proyek akhir ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian dengan judul “Rekomendasi Pengembangan Fasilitas Layanan Bagi Lansia dan Disabilitas Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Nasional” Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Orang tua penulis yaitu Bapak Yuhanizar dan Ibu Permita Sari yang selalu mendukung, mendoakan penulis, mendoakan, mendampingi dan tidak henti bekerja keras untuk memberikan pendidikan serta kehidupan yang terbaik bagi penulis.
2. Saudara Kandung penulis yaitu Jannati Yuha, Rakya Yuha, Fathia Yuha, Izzati Yuha, dan Azzamsya Yuha, yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
3. Terima kasih penulis ucapkan kepada pembimbing, Natasha Indah Rahmani, S.T., M.T. yang telah membimbing dan memberi saran pada penelitian ini.
4. Dosen-dosen Program Studi Ekowisata yang telah memberikan ilmu pengetahuan, mendidik dan membimbing selama penulis berada di perkuliahan.
5. Penghargaan penulis sampaikan kepada Ibu Indah Ekaputri selaku kepala petugas layanan lansia dan disabilitas Perpustakaan nasional RI yang telah memberi izin penelitian beserta seluruh staff layanan yang telah membantu selama prosesi pengumpulan data.
6. Suami Penulis, Rifqi Ghifari yang selalu kebersamai penulis, memberikan dukungan, doa, tenaga dan waktu kepada penulis serta selalu ada dalam mendengarkan keluh kesah penulis selama proses penulisan.
7. Sahabat penulis yang selalu menemani penulis dari awal hingga akhir masa perkuliahan Adelia Salsabila, Audrey Anaqi Noor, Daanyah Aslaa Faihaa, Lailani Ananda Satriani, dan Rahayu Saputri.
8. Sahabat SMP penulis Ririn Kamal, Novianda Fitri, Sarah, dan Avia Ulfa yang selalu memberikan dukungan moral kepada penulis.
9. Teman-teman Ekowisata angkatan 58 yang saling mendukung satu sama lain selama perkuliahan.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan..

Bogor, Juni 2025

Faiza Syaqlia Yuha

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Ruang Lingkup	4
1.6 Alur Pikir	5
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Fasilitas	7
2.2 Layanan	7
2.3 Disabilitas	7
2.4 Lansia	10
2.5 Perpustakaan	10
2.6 Inklusi	11
III METODE PENELITIAN	13
3.1 Lokasi dan Waktu	13
3.2 Metode Penelitian	13
3.3 Metode Pengambilan Data	14
3.4 Teknik Penentuan Sampel	15
3.5 Teknik Analisis Data	16
3.6 Prosedur Kerja	18
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Kondisi Umum Perpustakaan Nasional	21
4.2 Layanan Lansia dan Disabilitas	24
4.3 Karakteristik Responden	32
4.4 Uji Validitas Reabilitas	33
4.5 Analisis Tingkat kualitas Pelayanan	34
4.6 Analisis Kualitas Tiap Dimensi	35
4.7 <i>Importance Performance Analysis</i>	39
4.8 Perancangan Output	50
V SIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Simpulan	53
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	57
RIWAYAT HIDUP	63



DAFTAR TABEL

1	Atribut pertanyaan 5 dimensi SERVQUAL	13
2	Data dan sumber data	15
3	Skala pengukuran likert	17
4	Informasi layanan Perpustakaan Nasional RI	23
5	Karakteristik responden	32
6	Uji validitas	33
7	Uji reliabilitas	34
8	Nilai gap kenyataan dan harapan	34
9	Analisis kualitas tiap dimensi	36

DAFTAR GAMBAR

1	Alur pikir	5
2	Perpustakaan Nasional RI	13
3	Diagram kartesius	18
4	Denah gedung Perpustakaan Nasional	21
5	Kegiatan rekreasi pada layanan anak	24
6	Layanan lantai 7 ruang anak dan ruang lansia disabilitas	25
7	Koleksi Braille	25
8	Audio book	26
9	Koleksi general	27
10	Ruang baca khusus	28
11	Kursi Roda	29
12	Toilet difabel	29
13	Program Super Morning layanan lansia dan disabilitas	30
14	Layanan lansia dan disabilitas	31
15	Diagram kartesius SPSS 2.8	39

DAFTAR LAMPIRAN

1	Dokumentasi pengambilan data	59
2	Data hasil analisis kenyataan pengunjung menggunakan SPSS	60
3	Data hasil analisis harapan pengunjung menggunakan SPSS	60
4	<i>Output policy brief</i>	61
5	Poster fasilitas layanan lansia dan disabilitas	62