



**EFEKTIVITAS PENDIDIKAN PEMAKAI TERHADAP STANDAR
KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI UNIT PENGELOLA
PERPUSTAKAAN JAKARTA DAN PUSAT DOKUMEN SASTRA HB
JASSIN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi
Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Humaniora**

Disusun Oleh:

Magenta Tiyo Syahputra

NIM 13040120130120

**PROGRAM STUDI S1 ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Magenta Tiyo Syahputra

NIM : 13040120130120

Program Studi : S1 Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Ilmu Budaya

dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Efektivitas Pendidikan Pemakai Terhadap Standar Kualitas Layanan Perpustakaan di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin” adalah benar-benar hasil karya sendiri, bukan hasil plagiat karya orang lain, baik sebagian ataupun seluruhnya. Semua kutipan yang ada di skripsi ini telah saya sebutkan sumber aslinya berdasarkan tata cara penulisan karya ilmiah yang lazim.

Semarang, September 2024

Yang menyatakan,

A handwritten signature in blue ink is written over a 10,000 Rupiah postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL' and '10000'. The serial number '2A07BALX253182890' is visible at the bottom of the stamp.

Magenta Tiyo Syahputra

NIM 13040120130120

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Mimpi yang mendukung kesuksesan itu bukanlah mimpi yang kita temui pada saat tidur, itu hanya disebut ”bunga mimpi”. Tetapi mimpi yang mendukung kesuksesan itu adalah mimpi yang membuat kita tidak bisa tidur.”

(Cristiano Ronaldo Aveiro)

Persembahan

Dengan rida Allah subhanallahu wa ta’ala, saya persembahkan karya ini kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Delta Yohanas dan Ibunda Ellia Trisnawati, kakak saya Magry Novdelia, serta adik saya Malka Ananda yang telah memberikan saya dukungan hingga ke jenjang pendidikan di perguruan tinggi.

HALAMAN PERSETUJUAN

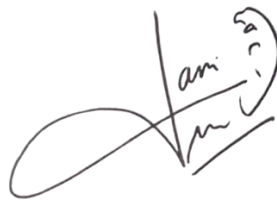
Skripsi dengan judul “Efektivitas Pendidikan Pemakai Terhadap Standar Kualitas Layanan Perpustakaan di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin” telah disetujui pembimbing untuk diajukan ke panitia sidang ujian skripsi, pada:

hari : Rabu

tanggal : 17 Juli 2024

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nur'aini', with a large, stylized loop on the left side.

Nur'aini Perdani SP, S.Hum., M.A.

NPPU H.7.199309142022042001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

nama : Magenta Tiyo Syahputra
NIM : 13040120130120
program studi : Ilmu Perpustakaan
judul : Efektivitas Pendidikan Pemakai Terhadap Standar Kualitas
Layanan Perpustakaan di Unit Pengelola Perpustakaan
Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin

Diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi
Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro
Pada Tanggal 30 September 2024

Ketua :
Mecca Arfa S.S., S.IP., M.IP.
NPPU H.7.198110142021041001

Penguji I :
Yanuar Yoga Prasetyawan S.Hum., M.Hum.
NIP 198801262015041001

Penguji II :
Nur'aini Perdani SP, S.Hum., M.A.

NPPU H.7.199309142022042001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro



Prof. Dr. Mamsyah, S.S., M.Hum.
NIP 197211191998021002

PRAKATA

Segala puji syukur ke hadirat Allah swt., Sang Pencipta, atas limpahan rahmat dan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Efektivitas Pendidikan Pemakai Terhadap Standar Kualitas Layanan Perpustakaan di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin”. Pada proses pengerjaan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Alamsyah, S.S., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro;
2. Dr. Heriyanto, S.Sos., M.IM., selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses perkuliahan;
3. Yanuar Yoga Prasetyawan, S.Hum., M.Hum., selaku Sekretaris Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses perkuliahan;
4. Nur'aini Perdani SP, S.Hum., M.A., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi;
5. Dr. Heriyanto, S.Sos., M.IM., selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan dan arahan sejak awal perkuliahan, petunjuk, bimbingan, serta arahan yang sangat berarti selama masa perkuliahan;

6. Seluruh dosen dan staf Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponorogo yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan;
7. Kepala Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan seluruh responden yang tidak bisa disebutkan satu persatu;
8. Kedua orang tua saya Ayahanda Delta Yohanas dan Ibunda Ellia Trisnawati, kakak saya, Magry Novdelia, serta adik saya Malka Ananda, yang tidak pernah lelah memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan baik moril maupun materiil;
9. Pasangan saya Ayodya Davtri Cindamahesi Sormin yang selalu mendukung saya baik secara langsung maupun tidak langsung sampai saat ini;
10. Teman-teman seperjuangan Universitas Diponegoro khususnya mahasiswa program studi S1 Ilmu Perpustakaan angkatan 2020;
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih untuk semua bantuan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, Februari 2024

Penulis,

Magenta Tiyo Syahputra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
<i>ABSTRACT</i>	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoretis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Tempat dan Waktu Penelitian	7
1.6 Batasan Istilah.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Efektivitas	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Konsep Pendidikan Pemakai	9
2.1.3 Pemanfaatan Layanan Perpustakaan.....	13
2.2 Penelitian Sejenis Sebelumnya	17
2.3 Hipotesis	22

2.4	Kerangka Pikir	23
BAB 3 METODE PENELITIAN		25
3.1	Paradigma Penelitian	25
3.2	Metode Penelitian	26
3.3	Pendekatan Penelitian	28
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	29
3.4.1	Operasional Variabel.....	31
3.4.2	Skala Pengukuran	33
3.4.3	Populasi dan Sampel.....	33
3.4.4	Metode <i>Sampling</i>	35
3.5	Metode Validasi	37
3.5.1	Uji Validitas	37
3.5.2	Uji Reliabilitas	39
3.6	Metode Analisis Data.....	40
3.6.1	Uji Koefisien Korelasi	43
3.6.2	Uji Hipotesis	44
BAB 4 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....		46
4.1	Profil Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin.....	46
4.2	Pendidikan Pemakai di Unit Pengelola Perpustakaan dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	49
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN		52
5.1	Hasil Penelitian.....	52
5.1.1	Uji Validitas	52
5.1.2	Uji Reliabilitas	54
5.1.3	Analisis Deskriptif.....	54
5.1.4	Variabel Pendidikan Pemakai Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	55
5.1.4.1	Media Informasi Bagi Pemustaka Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	56

5.1.4.2	Memperkenalkan Koleksi Kepada Pemustaka Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	57
5.1.4.3	Memperkenalkan Fasilitas Kepada Pemustaka Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	58
5.1.4.4	Membimbing Pemustaka Mencari Informasi di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	59
5.1.4.5	Memberikan Pelatihan Kepada Pemustaka Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	61
5.1.4.6	Meningkatkan Minat Baca Pemustaka Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	62
5.1.4.7	Meningkatkan Interaksi Pustakawan dan Pemustaka Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	63
5.1.4.8	Memberikan Arahan Kepada Pemustaka Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	64
5.1.5	Variabel Pemanfaatan Layanan Perpustakaan di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin.....	65
5.1.5.1	<i>Professionalism and Skills</i> pendidikan pemakai terhadap pemanfaatan layanan Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	66
5.1.5.2	<i>Attitudes and Behavior</i> pendidikan pemakai terhadap pemanfaatan layanan Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	68

5.1.5.3	<i>Accessibility and Flexibility</i> pendidikan pemakai terhadap pemanfaatan layanan Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	70
5.1.5.4	<i>Reliability and Trustworthiness</i> pendidikan pemakai terhadap pemanfaatan layanan Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin.....	73
5.1.5.5	<i>Recovery</i> pendidikan pemakai terhadap pemanfaatan layanan Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	75
5.1.5.6	<i>Reputation and Credibility</i> pendidikan pemakai terhadap pemanfaatan layanan Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	76
5.1.6	Uji Koefisien Korelasi	80
5.1.7	Uji Hipotesis	82
5.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
5.2.1	Variabel Pendidikan Pemakai Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	83
5.2.2	Variabel Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin.....	85
BAB 6 PENUTUP.....		90
6.1	Simpulan.....	90
6.2	Saran	92
DAFTAR PUSTAKA.....		94
LAMPIRAN.....		0

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pikir	23
--------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Gedung Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	47
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan DKI.....	48
Gambar 4.3 Ruangan Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	49

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel	31
Tabel 3.2 Penentuan Jumlah Sampel Isaac dan Michael.....	36
Tabel 3.3 Skala Interval Likert.....	41
Tabel 3.4 Tabel Frekuensi	42
Tabel 3.5 Tabel Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi R	44
Tabel 5.1 Uji Validitas	53
Tabel 5.2 Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 5.3 Skala Interval Likert.....	55
Tabel 5.4 Frekuensi Jawaban Media Informasi Bagi Pemustaka Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin.....	56
Tabel 5.5 Frekuensi Jawaban Memperkenalkan Koleksi Kepada Pemustaka Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	57
Tabel 5.6 Frekuensi Jawaban Memperkenalkan Fasilitas Kepada Pemustaka Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	59
Tabel 5.7 Frekuensi Jawaban Membimbing Pemustaka Dalam Mencari Informasi di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	60
Tabel 5.8 Frekuensi Jawaban Memberikan Pelatihan Kepada Pemustaka di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	61
Tabel 5.9 Frekuensi Jawaban Meningkatkan Minat Baca Pemustaka di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	62
Tabel 5.10 Frekuensi Jawaban Meningkatkan Interaksi Pustakawan dan Pemustaka Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	63

Tabel 5.11 Frekuensi Jawaban Memberikan Arahan Kepada Pemustaka Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	64
Tabel 5.12 Frekuensi Jawaban Pengetahuan Yang Cukup dari Staf Perpustakaan Dalam Membantu Pemustaka Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin.....	66
Tabel 5.13 Frekuensi Jawaban Penyelesaian Masalah Dengan Solusi Yang Baik Dari Staf Perpustakaan Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	67
Tabel 5.14 Frekuensi Jawaban Sikap Ramah Staf Perpustakaan Dalam Melayani Pemustaka Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	69
Tabel 5.15 Frekuensi Jawaban Pengaruh Perilaku Staf Perpustakaan Melayani Pemustaka Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	70
Tabel 5.16 Frekuensi Jawaban Akses Terhadap Fasilitas dan Layanan Perpustakaan yang Mudah Bagi Pemustaka Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	71
Tabel 5.17 Frekuensi Jawaban Fleksibilitas Jam Operasional Perpustakaan Bagi Pemustaka Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	72
Tabel 5.18 Frekuensi Jawaban Keandalan Terkait Ketepatan Waktu dan Konsistensi Perpustakaan Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	73
Tabel 5.19 Frekuensi Jawaban Perpustakaan Dapat Dipercaya Dalam Menjaga Privasi dan Keamanan Data Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	74
Tabel 5.20 Frekuensi Jawaban Kepuasan Pemustaka Terhadap Penanganan Masalah yang Dilakukan Perpustakaan di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	75

Tabel 5.21 Frekuensi Jawaban Pentingnya Reputasi Perpustakaan Bagi Pemustaka Perpustakaan Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	76
Tabel 5.22 Frekuensi Jawaban Penilaian Pemustaka Terhadap Kredibilitas Perpustakaan di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	77
Tabel 5.23 Nilai Rata-rata <i>Mean</i>	78
Tabel 5.24 Interpretasi Nilai Hasil Uji Korelasi	80
Tabel 5.25 Hasil Uji Koefisien Korelasi Variabel Pendidikan Pemakai terhadap Pemanfaatan Layanan Perpustakaan di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	1
Lampiran 2. Balasan Surat Izin Penelitian.....	2
Lampiran 3. Distribusi Nilai r_{tabel}	3
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	4
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas.....	8
Lampiran 6. Hasil Uji Reabilitas.....	9
Lampiran 7. Hasil Analisis Deskriptif.....	10
Lampiran 8. Tabulasi dan Pengkodean Data.....	14
Lampiran 9. Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	22
Lampiran 10. Matriks Pembimbingan	23
Lampiran 11. Biodata Penulis	25
Lampiran 12. Cek Hasil Turnitin	26

ABSTRAK

Pendidikan pemakai merupakan program yang diselenggarakan perpustakaan untuk memberikan bimbingan, petunjuk, maupun pendidikan kepada calon pemakai perpustakaan. Mengingat pentingnya perpustakaan bagi pemustaka, pendidikan pemakai merupakan kegiatan yang harus diselenggarakan untuk menunjukkan dan menjelaskan manfaat pentingnya perpustakaan kepada semua orang. Maka dari itu, penelitian ini membahas tentang efektivitas pendidikan pemakai terhadap standar kualitas layanan perpustakaan di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin dengan mengacu pada indikator teori pendidikan pemakai dan standar kualitas layanan perpustakaan yang dikemukakan oleh Rahayuningsih (2007) dan Tjiptono (2005). Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui efektivitas dari pendidikan pemakai terhadap standar kualitas layanan perpustakaan di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 273 responden dan diambil berdasarkan kriteria tertentu. Pada variabel pendidikan pemakai (X) indikator yang dimiliki mendapatkan nilai yang relatif tinggi seperti media informasi bagi pemustaka dengan nilai 3,81, memperkenalkan koleksi dengan nilai 3,91, memperkenalkan fasilitas dengan nilai 3,93, membimbing pemustaka mencari informasi dengan nilai 3,85, memberikan pelatihan dengan nilai 3,90, meningkatkan minat baca dengan nilai 3,78, meningkatkan interaksi pustakawan dan pemustaka dengan nilai 3,84, serta memberikan arahan kepada pemustaka dengan nilai 3,89. Hal tersebut menjadikan variabel pendidikan pemakai tergolong efektif sesuai dengan skala interval likert dikarenakan nilai yang didapatkan dari setiap indikator melebihi 3,41. Pada variabel standar kualitas layanan (Y) mendapatkan nilai relatif tinggi pada setiap indikatornya. Pada indikator *Professionalism and Skills* mendapatkan nilai 3,88, *Attitudes and Behavior* dengan nilai 3,96, *Accessibility and Flexibility* dengan nilai 3,89, *Reliability and Trustworthiness* dengan nilai 3,91, *Recovery* dengan nilai 3,97, serta *Reputation and Credibility* dengan nilai 4,00. Variabel standar kualitas layanan juga tergolong efektif dikarenakan nilai yang didapatkan setiap indikator melebihi 3,41 sesuai dengan skala interval likert. Metode analisis data dilakukan dengan metode analisis korelasi yang menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan positif yang kuat sebesar 0,854 yang termasuk ke dalam kategori korelasi sempurna antara pendidikan pemakai terhadap standar kualitas layanan perpustakaan di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara pendidikan pemakai terhadap standar kualitas layanan perpustakaan di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin. Kesimpulan dalam penelitian ini terdapat efektivitas antara pendidikan pemakai terhadap standar kualitas layanan perpustakaan di Unit Pengelola Perpustakaan dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin.

Kata kunci: pendidikan pemakai; standar kualitas layanan perpustakaan; Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin

ABSTRACT

User education is a program organized by libraries to provide guidance, guidance and education to prospective library users. Considering the importance of libraries for users, user education is an activity that must be held to show and explain the important benefits of libraries to everyone. Therefore, this research discusses the effectiveness of user education on library service quality standards at the Jakarta Library Management Unit and the HB Jassin Literary Document Center by referring to indicators of user education theory and library service quality standards proposed by Rahayuningsih (2007) and Tjiptono (2005). The aim of this research is to determine the effectiveness of user education on library service quality standards at the Jakarta Library Management Unit and the HB Jassin Literary Document Center. The research method used in this research is a quantitative research method. Data collection was carried out using a questionnaire. The population in this study amounted to 273 respondents and was taken based on certain criteria. In the user education variable (X), the indicators obtained a relatively high value, such as information media for users with a value of 3.81, introducing collections with a value of 3.91, introducing facilities with a value of 3.93, guiding users to seek information with a value of 3.85, providing training with a value of 3.90, increasing interest in reading with a value of 3.78, increasing interaction between librarians and users with a value of 3.84, and providing direction to users with a value of 3.89. This makes the user education variable classified as effective according to the Likert interval scale because the value obtained from each indicator exceeds 3.41. The service quality standard variable (Y) gets a relatively high value for each indicator. The Professionalism and Skills indicator received a value of 3.88, Attitudes and Behavior with a value of 3.96, Accessibility and Flexibility with a value of 3.89, Reliability and Trustworthiness with a value of 3.91, Recovery with a value of 3.97, and Reputation and Credibility with value 4.00. The service quality standard variable is also classified as effective because the value obtained for each indicator exceeds 3.41 according to the Likert interval scale. The data analysis method was carried out using the correlation analysis method which showed the results that there was a strong positive relationship of 0.854 which was included in the perfect correlation category between user education and library service quality standards at the Jakarta Library Management Unit and the HB Jassin Literary Document Center. The research results obtained are that there is a positive and significant relationship between user education and library service quality standards at the Jakarta Library Management Unit and the HB Jassin Literary Document Center. The conclusion in this research is that there is effectiveness between user education and library service quality standards in the Library Management Unit and the HB Jassin Literary Document Center.

Keywords: user education; library service quality standards; Jakarta Library Management Unit and HB Jassin Literary Document Center