

ABSTRAK

Untuk mengetahui informasi permasalahan yang ada di perpustakaan, peneliti melakukan observasi terlebih dahulu dengan melakukan wawancara kepada beberapa orang pengunjung. Dari hasil wawancara didapatkan bahwa pelayanan perpustakaan belum memuaskan pengguna diantaranya pada kecepatan akses internet, tidak disediakannya kunci loker pada penitipan tas, ketersediaan koleksi yang menunjang kebutuhan pelajar, ketersediaan computer yang masih kurang, ketersediaan buku sesuai dengan program studi yang ada dan penataan koleksi yang kurang rapi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gap antara kenyataan dan harapan tingkat kualitas pelayanan pelayanan perpustakaan pusat UNISSULA dan atribut layanan apa saja yang menjadi prioritas perbaikan dengan metode IPA. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada pengguna perpustakaan khususnya mahasiswa yang masih aktif sebanyak 89 orang. Dari hasil pengolahan data dengan metode servqual menunjukkan hasil yang negative dengan rata-rata gap servqual sebesar -0.55 ini menunjukkan kualitas pelayanan perpustakaan pusat UNISSULA belum memuaskan pengguna sementara dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) terdapat 5 atribut yang menjadi prioritas perbaikan atau yang harus ditingkakan kualitas pelayanannya diantaranya kelengkapan koleksi buku, jurnal nasional, dan internasional maupun referensi lainnya, ketersediaan sarana pendukung misalnya computer dan wi-fi untuk memudahkan pengguna mengakses informasi lewat internet, koleksi buku yang ada diperpustakaan cukup actual sesuai dengan program studi yang ada, menyediakan tempat atau locker penitipan tas yang nyaman yang dijaga oleh petugas dan penataan koleksi yang rapih dan kemudahan dalam pencarian koleksi.

Kata Kunci: Tingkat Kualitas Layanan Perpustakaan, Servqual, Importance Performance Analisis(IPA)

ABSTRACT

To find out the information problems that exist in the library, researchers make observations in advance by doing wawancara to some visitors. From the interviews it was found that the library service has not satisfied the users such as internet access speed, not providing locker locks on the bag storage, availability of the collection that support the needs of students, the availability of computers that are still lacking, the availability of books in accordance with existing courses and the arrangement of less collection neat. The purpose of this research is to know the gap between reality and expectation of service quality level of service center of UNISSULA and attribute of service which become priority of improvement with method of IPA. Data collecting is done by distributing questionnaires to library users, especially the active students as much 89 people. From result of data processing by servqual method show negative result with average gap servqual equal to -0.55 this indicates quality of service center of UNISSULA not yet satisfy user while using method of Importance Performance Analysis (IPA) there are 5 attribute which become priority of improvement or that must ditingkakan kualitas service diantaranya collection of books, national journals, and international and other references, the availability of supporting facilities such as computers and wi-fi to facilitate users access information via the internet, the collection of books in the library is quite actual in accordance with existing courses, or comfortable day care locker that is kept by the officers and the arrangement of a neat collection and ease in the collection search.

Keywords: *Quality Level of Library Service, Servqual, Importance Performance Analysis (IPA)*