

ABSTRAK

Perpustakaan merupakan salah satu fasilitas penunjang dalam sebuah institusi pendidikan seperti Universitas. Perpustakaan merupakan sumber informasi dari berbagai bidang ilmu pengetahuan. Suatu informasi tidak akan berguna jika informasi tersebut tidak sampai kepada pengguna dan orang yang membutuhkan informasi. Perpustakaan Universitas Andalas merupakan salah satu sarana yang ada di lingkungan Universitas Andalas. Perpustakaan Universitas Andalas memiliki berbagai macam layanan yang dapat memudahkan pengunjung perpustakaan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu, sebagai penyedia jasa pelayanan Perpustakaan Universitas Andalas harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Evaluasi berdasarkan persepsi pengunjung dapat menggambarkan kepuasan pengunjung dalam pelayanan di Perpustakaan Universitas Andalas. Evaluasi terhadap kepuasan merupakan hal yang penting untuk mendapatkan informasi tentang kinerja dari pelayanan perpustakaan sehingga pelayanan yang telah diberikan dapat ditingkatkan dan keberadaan perpustakaan tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal oleh penggunanya. Penelitian ini melakukan perhitungan nilai gap antara persepsi dan harapan pengunjung perpustakaan terhadap pelayanan Perpustakaan Universitas Andalas menggunakan metode Servqual gap 5. Selanjutnya dilakukan perhitungan metode Importance Performance Analysis untuk melihat prioritas – prioritas perbaikan yang harus dilakukan untuk memenuhi harapan pengunjung perpustakaan dan meningkatkan kualitas pelayanan dari Perpustakaan Universitas Andalas.

Berdasarkan hasil pengolahan data, didapatkan bahwa seluruh atribut pernyataan memiliki nilai gap negatif. Hasil ini menunjukkan bahwa harapan pengunjung perpustakaan belum terpenuhi. Atribut pernyataan yang memiliki nilai gap paling tinggi yaitu petugas bisa diajak berkonsultasi mengenai masalah yang saya hadapi dengan nilai gap sebesar – 1,244. Selanjutnya berdasarkan perhitungan metode IPA, nilai rata-rata penilaian tingkat kepuasan pada kualitas pelayanan sebesar 3,541 didapat dari jumlah nilai rata-rata kinerja tiap atribut pernyataan di bagi jumlah atribut, sedangkan rata-rata penilaian tingkat kepentingan adalah sebesar 4,357 didapat dari jumlah nilai rata-rata kepentingan tiap atribut di bagi jumlah atribut pernyataan. Terdapat 6 atribut pernyataan yang masuk kedalam kuadran I. Atribut pernyataan yang masuk kedalam kuadran pertama ini merupakan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan kualitas pelayanan. Penelitian ini berguna untuk mengetahui bagaimana persepsi dan harapan pengunjung perpustakaan terhadap pelayanan yang diberikan dan mengetahui atribut pernyataan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki oleh Perpustakaan Universitas Andalas.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Metode Servqual, Important Performance Analysis

ABSTRACT

Library is one of the supporting facilities in an educational institution such as the University. The library is a source of information on the various fields of science. An information would not be useful if the information is not up to the user and those who need the information. Andalas University Library is one of the existing facilities at the University of Andalas. Library of Andalas University has a wide range of services that can facilitate visitors to the library to get the needed information. Therefore, as a service provider Andalas University Library must improve the quality of its services.

Evaluation is based on the visitors' perception that can describe visitor's satisfaction in service at Andalas University Library. The evaluation for the satisfaction is important to get information about the performance of the library service so that the service rendered can be improved and where these libraries can be used optimally by the users. This study calculating the value gap between the perceptions and expectations of visitors to the library Andalas University Library services using methods Servqual gap 5. Further calculation Importance Performance Analysis to see the priority - the priority improvements to be made to meet the expectations of visitors to the library and improve the quality of service of the Library Andalas University.

Based on the results of data processing, it was found that all the attributes statement has a negative gap value. These results indicate that the unmet expectations of library visitors. Attribute statements have the highest value gap that officer may be consulted on the problems I had with the value gap amounted to - 1.244. Furthermore, based on the calculation method of the IPA, the average value of ratings of satisfaction in the quality of service equal to 3.541 obtained from the total value of the average performance of each attribute in the statement for the number of attributes, while the average assessment rate of 4.357 interest is derived from the number of average value average interest of each attribute in the number of attributes statement. Furthermore, based on the calculation method of the IPA, there are 6 attributes statement entered into the quadrant Attribute statement entered into the first quadrant is a main priority in the improvement of quality of service. This research is useful to know how the perceptions and expectations of library visitors in the services and determine the priorities of statement attributes which must be fixed by Andalas University Library.

Keywords: Service Quality, Servqual method, Important Performance Analysis