

## Kualitas layanan Perpustakaan Universitas Indonesia dalam dimensi LibQUAL = Service quality in University of Indonesia's Library in the LibQUAL dimensions

Ika Kurnia Anggi Utami, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20331221&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Indonesia dengan menggunakan instrumen LibQUAL. Dimensi yang diukur berdasarkan LibQUAL terdapat empat, yaitu Access to Information, Affect of Service, Personal Control dan Library as a Place. Responden diminta untuk menilai (1) harapan minimum atau minimum expectation yaitu, tingkat layanan yang dapat diterima, (2) desired expectation yaitu, tingkat layanan yang diinginkan sebenarnya dan (3) perceived yaitu, layanan yang dirasakan/diterima selama ini. Nilai kualitas layanan diperoleh dari selisih antara harapan dengan layanan yang diterima. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa secara umum kualitas layanan Perpustakaan Universitas Indonesia dinilai masih di bawah harapan minimum yang artinya belum memuaskan. Hal ini bisa dilihat dari AG (kesenjangan) yang bernilai negatif, yaitu sebesar 0,17. Dimensi AI dinilai paling mendekati harapan responden. Layanan yang belum memuaskan responden sehingga perlu ditingkatkan lagi yaitu, kebaruan koleksi, kesesuaian koleksi dengan kebutuhan, sikap empati pustakawan dalam melayani, kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan/permasalahan, kemampuan pustakawan dalam memberikan solusi saat pengguna kesulitan mencari informasi, kemudahan penggunaan katalog online, kecepatan menemukan koleksi di rak, akses internet dan ketersediaan power supply dalam mendukung penggunaan laptop di perpustakaan.

*The purpose of this study is to survey level of library services quality in University of Indonesia's library by using LibQUAL instrument. LibQUAL had four dimensions, these are Access to Information, Affect of Service, Personal Control and Library as a Place. Respondents asked to give their assessment about their (1) minimum expectation, minimum level of service that user would find acceptable, (2) desired expectation, level of service that user personally wants, (3) perceived, level of service that user perceived. The value of service quality acquired from the difference between perceived and expectation value. This study uses a quantitative approach with survey method and questionnaires as a tool to collect the data. The general results of this study revealed that library could not meet user expectation. It can be seen from Adequacy Gap that has negative value, -0,17. The closest dimension with user expectation is AI. This study showed that user unsatisfied with these services; the up-to-date of collections, the collections conformity with the needs, librarian's empathy, librarian's problem solving skill, user-friendly in using online catalog, easy to find collections on the shelves, internet access and power supply availability.*