

## Evaluasi kualitas layanan pusat sumber belajar Yayasan Pendidikan Dompot Dhuafa = Service quality evaluation in pusat sumber belajar Yayasan Pendidikan Dompot Dhuafa

Salman Ribathul Khoeli, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20432120&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### <b>ABSTRAK</b><br>

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas layanan Pusat Sumber Belajar Yayasan Pendidikan Dompot Dhuafa berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka. Penelitian dilakukan di Pusat Sumber Belajar Yayasan Pendidikan Dompot Dhuafa, Kecamatan Parung, Kabupaten Bogor, Jawa Barat dari bulan Oktober sampai dengan November 2015. Responden terdiri dari 60 orang yang terdiri dari 12 guru dan 48 siswa. Metode yang digunakan adalah metode LibQUAL+TM yang merupakan metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan berdasarkan gap antara harapan dan persepsi pemustaka. Adapun variabel yang diukur dalam penelitian ini yang meliputi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani atau service affect, fasilitas dan suasana ruangan perpustakaan atau library as place, petunjuk dan sarana akses atau personal control, dan Akses Informasi information access. Responden diminta untuk mengisi persepsi atau kinerja perpustakaan yang sudah dirasakan, harapan minimum atau standar minimum dari suatu perpustakaan yang baik dan juga harapan ideal atau harapan yang sebenarnya diinginkan dari sebuah perpustakaan. Hasil dari ketiga aspek tersebut kemudian dihitung gap atau jaraknya untuk mengetahui kualitas layanan yang telah diberikan dengan rumus AG (Adequacy Gap) yang merupakan selisih antara persepsi dikurangi harapan minimum dan SG (Superiority Gap) yang merupakan selisih dari persepsi dikurangi harapan ideal. Adapun pengambilan data digunakan dengan kuesioner yang terdiri dari 28 pertanyaan terkait keempat variabel yang dinilai dengan skala 1-9. Dari penelitian ini diperoleh hasil persepsi sebesar 6.16, harapan minimum sebesar 5.92 dan harapan ideal sebesar 7.84. Dengan demikian diketahui AG bernilai 0.24 dan SG bernilai -1.68 artinya kualitas layanan Pusat Sumber Belajar Yayasan Pendidikan Dompot Dhuafa berada pada wilayah zone of tolerance.

<hr>

#### <b>ABSTRACT</b><br>

The purpose of this research is to measure the service quality in Pusat Sumber Belajar (research learning center) Yayasan Pendidikan Dompot Dhuafa based on the users' expectation and perception. The research is conducted at Pusat Sumber Belajar (research learning center) Yayasan Pendidikan Dompot Dhuafa, Kecamatan Parung, Kabupaten Bogor, Jawa Barat from October until November 2015. The respondent of this research consist of 12 teachers and 48 students of SMART Ekselensia Indonesia. This research uses LibQUAL+TM method to measure service quality based on gap between expectation and perception. Variables of this research consist of four LibQUAL+TM's dimensions. The dimensions are service affect, library as place, personal control, and information access. The respondent are asked to fill the questionnaire based on their perception about delivered service, minimum expectation and desired expectation. From those three aspects we can see value of Adequacy Gap (gap between perception and minimum expectation) and Superiority Gap (gap between perception and desired expectation). The data is collected from 28 questions of questionnaire using 1 until 9 scale. The result shows the value of perception 6.16, minimum expectation

5.92 and desired expectation 7.84. It means the value of Adequacy Gap is 0.24 and Superiority Gap is -1.68. On bottom line, the result shows that the quality of Pusat Sumber Belajar Yayasan Pendidikan Dompot Dhuafa is considered GOOD ENOUGH and within in the ZONE OF TOLERANCE.