

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang tanggapan pengguna perpustakaan terhadap dimensi kualitas layanan jasa informasi di perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, serta tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif. Dengan menggunakan metode ini, peneliti bermaksud untuk mengetahui dan menggambarkan tanggapan tentang dimensi kualitas yang disediakan oleh pihak perpustakaan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sample* yang didasarkan tujuan tertentu dan beberapa pertimbangan.

Metode pengukuran dimensi kualitas layanan perpustakaan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *LibQUAL+*. *LibQUAL+* adalah sebuah survei pasar untuk riset perpustakaan dalam metode dimensi kualitas layanan perpustakaan yang dikembangkan oleh Colleen Cook, Bruce Thompson, Fred Health, dan Russel Thompson pada tahun 2001. Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti ingin meneliti bagaimana dimensi kualitas layanan yang terdapat pada perpustakaan Universitas Airlangga. Dengan menggunakan dimensi dan aspek-aspek kualitas layanan Cook et al (2001), akan diketahui bagaimana tanggapan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa yakni perpustakaan Universitas Airlangga. Sesuai dengan tujuan perpustakaan Universitas Airlangga untuk mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Gambaran mengenai tanggapan pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh perpustakaan Universitas Airlangga, memiliki hasil yang berbeda. (1) Dimensi *affect of services* yang meliputi empati, daya tanggap dan jaminan, dinilai masih perlu dilakukan peningkatan kualitas dari personal penyedia layanan. (2) Dimensi *reliability* mendapatkan nilai yang baik dalam hal pengelolaan informasi yang dapat diandalkan. (3) Dimensi *ubiquity and ease access* memiliki persepsi positif dari pengguna dimana bentuk, waktu, dan keberadaannya mudah diakses oleh pengguna. (4) Dimensi *comprehensive collection* dimana pengguna menilai perpustakaan belum mampu menyediakan koleksi secara lengkap dan *up to date*. (5) Dimensi *self-reliance* dinilai pengguna sudah baik dengan adanya instruksi untuk mengakses layanan di perpustakaan. (6) Dimensi *library as place* yang meliputi perpustakaan digunakan sebagai tempat beraktivitas yang nyaman, simbol perpustakaan yang memiliki citra bagus terhadap pengembangan pendidikan, serta kondisi fisik gedung dan ruangan yang nyaman diakses.

Kata kunci: kualitas layanan, perpustakaan, pengguna, libqual+

ABSTRACT

This study discusses the user's perception of the dimension of library service quality information at Airlangga University Library. The method used in this research is quantitative method, and the type of research is the descriptive type. By using this method, the researchers intend to identify and describe perceptions of the quality dimensions provided by the library. The sampling technique used was purposive sample based specific purpose and some considerations.

Method of measuring library service quality dimensions used in this study is LibQUAL+. LibQUAL+ is a market survey for research libraries in the library service quality dimensions method developed by Colleen Cook, Bruce Thompson, Fred Health, and Russell Thompson in 2001. In connection with this, the researchers wanted to examine how perceptions of service quality dimensions contained in the library Airlangga University. By using the dimensions and aspects of service quality Cook et al (2001), will be known how the user's perception of the quality of services provided that service providers Airlangga University library. In accordance with the purpose of Airlangga University library to support Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Overview of library user perception of the quality of services provided by the library of the University of Airlangga, have different results. (1) Dimensions that Affect services include empathy, responsiveness and assurance, is still considered necessary to improve the quality of personal service providers. (2) Dimension reliability scores well in terms of a reliable management information. (3) The dimensions of the ubiquity and ease of access has a positive perception of the user where the shape, time, and existence is easily accessible by the user. (4) The dimensions of the comprehensive collection where users rate the library has not been able to provide a collection of complete and up to date. (5) The dimensions of the self-reliance rated users already well with the instructions to access the service in the library. (6) The dimensions of the library as place which includes the library is used as a convenient place to move, symbol libraries that have a good image to the development of education, as well as the physical condition of the building and the rooms are comfortably accessible.

Keywords: quality of service, the library, the user, libqual+