

ABSTRAK

Seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju, hal tersebut membuat lembaga perpustakaan berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas layanan agar lembaga perpustakaan tidak ketinggalan jaman dan tetap mampu memenuhi kebutuhan informasi di era masyarakat digital. Salah satu inovasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh perpustakaan adalah *self-service*, dimana *self-service* pada layanan sirkulasi perpustakaan terdiri dari OPAC, peminjaman mandiri, pengembalian mandiri, perpanjangan *online*, dan pemesanan buku mandiri. Perpanjangan *online* sebagai salah satu *self-service* disini berguna untuk mempermudah pengguna untuk memperpanjang status peminjaman buku yang dilakukan secara mandiri. Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui dan menggambarkan mengenai kualitas *website* layanan perpanjangan *online* di perpustakaan Universitas Surabaya (Ubaya) dengan menggunakan lima dimensi kualitas layanan *online* yang dikemukakan oleh Saha dan Zhao (2005) yaitu *efficiency*, *reliability*, *responsiveness*, *fulfillment*, *privacy*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif. Populasi dalam penelitian ini berasal dari mahasiswa aktif Ubaya yang pernah menggunakan layanan perpanjangan *online* dengan jumlah sampel sebanyak 97 orang. Penarikan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *purposive sampling*, dimana metode penarikan ini menggunakan sampel yang diambil dengan menetapkan kriteria dan pertimbangan sebelumnya. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, wawancara, dan dokumen. Selanjutnya pengukuran variabel yang digunakan yaitu sesuai dengan skala Likert dengan lima skala penilaian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa total rata-rata kualitas layanan *self-service* perpanjangan *online* di perpustakaan Ubaya yaitu sebesar 3,79 yang dikategorikan kedalam status baik. Hasil total rata-rata ini didapatkan berdasarkan nilai rata-rata yang dimiliki kelima dimensi kualitas layanan *online*, antara lain *efficiency* (4,24), *reliability* (3,21), *responsiveness* (3,94), *fulfillment* (4,07), dan *privacy* (3,53).

Kata kunci: layanan mandiri, kualitas layanan *online*, perpanjangan *online*, perpustakaan Ubaya.