

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa tentang kualitas layanan yang diberikan Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur melalui kuesioner Model LibQUAL yang dibagikan kepada mahasiswa. Kualitas layanan perpustakaan menggunakan Model LibQUAL mempunyai 4 dimensi dengan 27 atribut, yaitu *library staff*, *library services*, *library collection*, dan *library as place*. Selain itu, peneliti juga memberikan usulan perbaikan untuk memperbaiki kualitas layanan perpustakaan dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan dengan menggunakan metode *cause and effect (fishbone)* melalui 4 kategori yang disesuaikan dengan 4 dimensi LibQUAL.

Kuesioner yang berhasil didapatkan kembali sebanyak 122 kemudian digunakan 100 kuesioner yang memenuhi kriteria dengan menunjukkan nilai *reliability* 0,957-0,966 dengan batas diterima sebesar 0,7. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur masih berada di zona toleransi, dari 27 atribut kuesioner hanya satu atribut yang memiliki nilai positif atau dinyatakan puas, namun 26 atribut lainnya masih berada pada zona toleransi hal ini menunjukkan perpustakaan sudah memberikan kualitas layanan di atas harapan minimum pengguna, namun belum bisa memberikan kualitas layanan yang unggul atau seperti harapan sesungguhnya dari pengguna. Dari hasil wawancara dengan pihak perpustakaan ditemukan bahwa faktor utama kualitas layanan perpustakaan yang kurang adalah kualitas sumber daya manusia dan terbatasnya anggaran yang disediakan.

Usulan perbaikan yang diberikan adalah dengan memberikan pelatihan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, serta kemudian dibentuk sebuah sistem pengukuran kinerja untuk meningkatkan tanggung jawab pegawai. Usulan perbaikan kedua adalah menggunakan skala prioritas untuk memenuhi kebutuhan koleksi dengan terbatasnya anggaran yang diberikan.

Kata kunci: Kualitas layanan, perpustakaan, Model LibQUAL, *cause and effect (fishbone)*.

ABSTRACT

This study aims to determine students' perceptions about the quality of services provided Library of Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur through LibQUAL Model questionnaire which was distributed to the students. The quality of library services using LibQUAL model has four dimensions with 27 attributes, namely library staff, library services, library collections, and library as place. In addition, researchers also propose improvements to improve the quality of library services by identifying the factors that influence the quality of service by using the method of cause and effect (fishbone) through the 4 categories that are adapted to the 4 dimensions LibQUAL.

Questionnaires are recovered as many as 122 are then used 100 questionnaires that meet the criteria, the value of reliability from .957 to .966 with acceptable limit of 0.7. The analysis showed that the quality of services provided by the Library of Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur is still in the tolerance zone, Of 27 attributes questionnaire is only one attribute that has a positive value or otherwise satisfied, but 26 other attribute is still in the tolerance zone the library has been providing quality service above the minimum expectations of users, but has not been able to provide superior service quality or as expectations indeed from users , From interviews with the libraries found that the main factor the quality of library services is lacking is the quality of human resources and a limited budget.

Proposed improvements is to provide training to improve the quality of human resources, and then set up a performance measurement system to improve employee responsibilities. The second is to use the proposed improvement priorities to meet the needs of the collection with the limited budget given.

Keywords: Service quality, library, LibQUAL Model, cause and effect diagram (fishbone).