

## Identifikasi dimensi dan evaluasi kualitas jasa pada perpustakaan Universitas Katolik Atma Jaya -Jakarta

Sintha Ratnawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73384&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini berujuan mengukur dan mempelajari kualitas jasa yang dilihat dari besar dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap pelayanan perpustakaan. Kerangka teoritis yang dituturkan di sini mengadaptasi Model Kesenjangan Kualitas Jasa. Penelitian dilakukan dengan metode kuesioner dan dilengkapi dengan wawancara terhadap 276 mahasiswa.

Hasilnya menunjukkan kualitas jasa perpustakaan setempat tidak buruk, meskipun masih di bawah harapan pengguna. Dari identifikasi dimensi diketahui adanya lima dimensi yang menjadi dasar penilaian kualitas jasa, yaitu assurance, empati, responsiveness, reliabilitas, dan tangibles. Kelima dimensi tersebut mempunyai interkorelasi dalam pencapaian kualitas jasa. Masing-masing dimensi mempunyai derajat kepentingan dan menunjukkan tingkat kesenjangan yang berbeda. Reliabilitas dan tangibles merupakan dua dimensi yang dianggap paling penting namun kesenjangannya cenderung tinggi. Dalam hal reliabilitas, kekurangan tersebut mencakup keterbatasan koleksi, ketidakakuratan katalog terpasang, serta tidak terciptanya suasana tenang seperti yang terjadi di perpustakaan pada umumnya. Mengenai tangibles, tanggapan responden banyak berkaitan dengan sarana komputer yang terbatas serta sempitnya ruang baca yang tidak mampu menampung pengguna. Dalam hal assurance, responden melihat pengetahuan, keramahan, dan kemampuan petugas cukup memadai, sementara gangguan keramahan mengurangi kemantapan responden menggunakan jasa perpustakaan. Perhatian dan bantuan secara teknis, yang menjadi bagian dari dimensi empati, dipandang cukup baik. Walaupun demikian, perpustakaan diharapkan lebih memperhatikan kepentingan pengguna dalam mengembangkan jasa. Memaklumi adanya keterbatasan sumber daya, responden menilai petugas memberikan pelayanan dengan cukup cepat. Dilihat lebih jauh, kesenjangan itu terjadi akibat pihak perpustakaan kurang mengetahui aspirasi pengguna serta komunikasi yang tidak terjalin dengan baik di antara keduanya. Penilaian dari sudut pandang pengguna akan membantu pengelola perpustakaan menentukan prioritas pembenahan pelayanan guna memberikan jasa yang sesuai dengan keperluan pengguna.

<hr>

Identification of Dimension and Evaluation of Service Quality at Atma Jaya Catholic University Library - Jakarta The objective of this empirical research is to measure and study service quality based on magnitude and direction of the discrepancy between users' expectation and perception of library services. This conceptual framework adopts Gaps Model of Service Quality; Data were collected using questionnaire and interviews toward 276 students.

The findings indicate that service quality of the library is adequate, although it is lower than users' expectation. Identification of dimensions reveals five dimensions of service quality: assurance, empathy, responsiveness, reliability, and tangibles relevant to the library services. There is inter-correlation between

five dimensions of service quality. Each dimension has different importance level and gap score. Reliability and tangibles are the most important dimensions while their gap magnitude are high. The gap in the reliability dimension came from lack of collections, inaccuracy of online catalogue, and unavailability of noiseless environment in the reading room commonly offered in the library. As to the tangibles, limited computer facilities, and overcrowded reading room, contribute to the high gap score. Meanwhile in the assurance dimension, library users appraise knowledge, ability and courtesy of library staff, whereas security vulnerability decrease respondents' confidence in using library services. Technical assistance and attention, which are compose empathy dimension, are appraised positively, although users still expect the library pay more attention to their need when designing service offered to them. Recognizing of library's limited resources, respondents justify that library staffs provide an adequate quick service. Further research's insight showed that discrepancy between users' expectation and perception of library services is caused by ineffective communication and lack of understanding of users' aspiration. Library user assessment will facilitate the library give right priority to the service improvement appropriate to the users' requirement.