

# Upaya peningkatan kualitas pelayanan di perpustakaan dengan menggunakan metode gabungan servqual, kano model dan QFD (studi kasus di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional RI) = Improvement of service quality in library based on combined Method : Servqual, Kano Model and QFD (Case : Center for Library Service National Library of Indonesia)

Ja`far Amiruddin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=83437&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Di era informasi seperti sekarang ini, informasi menjadi kebutuhan yang penting bagi masyarakat, dan bahkan menjadi sebuah kebutuhan pokok. Oleh karenanya organisasi yang menyediakan layanan informasi memiliki peran dan kedudukan yang penting dan strategis. Perpustakaan adalah sebuah lembaga yang memiliki peran yang penting dan strategis, karena memberikan layanan informasi kepada masyarakat. Disamping itu, perpustakaan merupakan lembaga penunjang pendidikan.

Kondisi saat ini menuntut adanya peningkatan kualitas layanan perpustakaan kepada pengguna jasanya, dengan memperhatikan kebutuhan mereka. Penelitian yang dilakukan ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional RI, dengan menggunakan metode gabungan Servqual, Kano Model dan Quality Function Deployment (QFD). Dari hasil penelitian diperoleh bahwa ada 29 atribut pelayanan yang merupakan kebutuhan dan keinginan pengguna jasa Perpustakaan Nasional RI. Dari jumlah tersebut, 28 atribut memiliki performan kualitas yang buruk, sehingga perlu dibenahi dan ditingkatkan. Selain itu juga dapat di klasifikasi kategori atribut-atribut tersebut, 1 atribut kategori A (attractive), 11 atribut kategori 0 (one dimensional), serta 17 atribut kategori M (must-be).

Dengan melihat matrik house of quality level I, maka hal-hal yang perlu dilakukan oleh pihak manajemen Perpustakaan Nasional RI adalah : peningkatan pengadaan pustaka (koleksi), peningkatan kerjasama, pengembangan website, pengembangan perpustakaan, serta optimasi information desk. Untuk selanjutnya, dengan melihat matrik house of quality level II, maka hal-hal utama yang harus diperhatikan adalah peningkatan anggaran, peningkatan kualitas tenaga pengolahan, peningkatan kualitas hardware dan software pendukung, peningkatan tuntutan manajemen terhadap kualitas pelayanan, serta peningkatan tuntutan manajemen terhadap pengembangan perpustakaan.

Daftar Bacaan : 46 (1985 - 2003)

*In the information era, information is important and is like a basic need. Organization that provides information services has strategic and important roles. Library is an organization that provides information service's. Beside that, it also supports education activities.*

Recently, library is demanded to improve of service quality with give more attention at customer requirements. This research attempts to improve service quality at Center for Library Service National

Library of Indonesia. This research uses combined method. It is consist of Servqual, Kano Model, and Quality Function Deployment (QFD). Research can identify 29 attributes. These attributes are customer requirements. These attributes also can be classified in to the three categories, i.e.: attractive, one-dimensional, and must-be. 1 attributes is attractive, 17 attributes are must-be, and 11 attributes are one-dimensional.

Considering the house of quality matrix level 1, it can be recommended 5 main activities to improve service quality, i.e.: collection development, cooperation development, website development, library development and optimizing of information desk. Beside that, considering the house of quality matrix level 2, it also can be recommended 5 main processes to improve service quality, i.e. : increasing of library budget, improvement of personal quality to processing information, improvement of hardware and software quality, increasing of management attention at service quality, and increasing of management attention at library development.

References : 46 (1985 - 2003)</i>