

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS RIAU TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA MENGUNAKAN METODE LIBQUAL

BADRA KHAIRIAH
NIM: 11553202741

Tanggal Sidang: 20 Juni 2019
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Perpustakaan Universitas Riau telah menggunakan *Online Public Access Catalog* (OPAC) dalam pelayanan pencarian buku yang digunakan sejak tahun 2012. Tujuan dari diterapkannya sistem informasi pencarian buku ini adalah untuk membantu pengunjung perpustakaan Universitas Riau dalam menentukan bahan bacaan yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga pengunjung perpustakaan. Sejak diimplementasikan OPAC tidak ada pelatihan maupun sosialisasi yang dilakukan pihak universitas kepada pustakawan maupun pemustaka dan tidak adanya buku petunjuk penggunaan sistem yang diberikan kepada pemustaka sehingga ada fitur yang tidak diketahui fungsinya oleh pemustaka. Pustakawan sering terjadinya kesalahan input buku sehingga status buku yang dipinjam tidak ter-*update* menjadi tersedia yang mengakibatkan ketidakakuratan informasi yang dihasilkan. Informasi yang dihasilkan oleh sistem kurang akurat dan tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode *Libqual* untuk mengukur kualitas layanan dan kepuasan pemustaka. Data diperoleh dengan melakukan wawancara, observasi dan penyebaran angket. Hasil dapat diperoleh bahwa kualitas layanan perpustakaan dinilai sudah memenuhi kualitas yang baik berada pada batas toleransi, namun masih kurang memuaskan bagi anggota perpustakaan, hal ini dapat dilihat berdasarkan skor *Adequacy Gap* (AG) bernilai negatif dan *Superiority Gap* (SG) bernilai positif bernilai negatif pada setiap dimensi *Libqual* yaitu *affect of service* AG = -0,16, SG = -0,94. *informationcontrol* AG = -0,18, SG = -0,96 dan *library as place* AG = 0,01, SG = -0,07.

Kata Kunci: kualitas layanan, *Libqual*, OPAC, Perpustakaan Universitas Riau,

ANALYSIS OF THE QUALITY OF RIAU UNIVERSITY LIBRARY SERVICES TO USER SATISFACTION USING THE LIBQUAL METHOD

BADRA KHAIRIAH
NIM: 11553202741

Date of Final Exam: June 20th 2019
Graduation Period:

Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru

ABSTRACT

Riau University Library has used Online Public Access Catalog (OPAC) in book search services used since 2012. The purpose of implementing this book search information system is to help visitors to the University of Riau library in determining the required reading material quickly and precisely so that it can save time and library visitors. Since OPAC was implemented there has been no training or outreach carried out by the university to librarians and visitors and the absence of a user manual for the system provided to users so that there is a feature that is not known by the user. Librarians often input errors so that the status of the borrowed book is not updated to become available which results in inaccurate information generated. Information generated by the system is less accurate and not in accordance with user needs. In this study the method used is the Libqual method to measure service quality and user satisfaction. Data obtained by conducting interviews, observations and questionnaires. The results can be obtained that the quality of library services is considered to have met good quality at the tolerance level, but it is still unsatisfactory for library members, this can be seen based on the Adequacy Gap (AG) score of negative value and Superiority Gap (SG) positively valued at every Libqual dimension, that is affect of service AG = -0,16, SG = -0,94. informationcontrol AG = -0,18, SG = -0,96 and as place AG library = 0,01, SG = -0,07.

Keywords: *Libqual, OPAC, Riau University Library, service quality*