

# Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo Dengan Metode Importance Performance Analyse

Irwan Wunarlan., Eduart Wolok  
Staf Dosen Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo

**Abstrak:** Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi yakni memenuhi keinginan dan kebutuhan informasi masyarakat penggunaannya. Namun, sering terjadi perpustakaan yang kita miliki belum mampu memenuhi kebutuhan informasi penggunaannya, artinya pengguna belum puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan, baik dari segi koleksi, sikap staf yang tidak care dengan pengguna atau sistem yang ada di perpustakaan.. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan UNG terhadap para penggunaannya (customer student) dikaitkan dengan pengimplementasian Badan Layanan Umum dan standar pelayanan minimum suatu perpustakaan perguruan tinggi. Cara pengambilan responden menggunakan teknik proportionare random sampling. Jumlah responden yakni 100 responden. Data yang diperoleh dari penyebaran kuisioner ditabulasikan lalu dianalisis menggunakan Service-Quality dan Importance-Performance Analyse. Setelah diperoleh nilai-nilai berdasarkan indikator ukuran kepuasan konsumen/pelanggan kemudian dibandingkan kriteria kesenjangan kualitas dan dinilai-nilai tersebut dimasukkan ke dalam matriks Importance-Performance. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka disimpulkan secara keseluruhan layanan perpustakaan UNG terhadap pengguna (anggota) perpustakaan yakni tidak berkualitas dan tidak memuaskan dan layanan perpustakaan UNG masih jauh berada dibawah standar pelayanan minimum yang ditetapkan oleh PPK BLU UNG dan standar perpustakaan perguruan tinggi.

**Kata-Kat Kunci :** perpustakaan, kualitas, pelayanan, universitas

**Abstract:** *The Library of university existence was need and desire requirement of consumer society information. But, often happened library which we have not yet fulfill requirement of consumer information, consumer was not satisfied with given service by library, either from collection facet, staff attitude which do not care with care with consumer or system exist in library disagree with consumer expectation. Target in this research will knowing the quality of given service by library of Gorontalo State University toward student customer related to preparation of BLU implementation and specified minimum service at library university . Technique Intake of sample used proportional random sampling. Amount of sample are 100. The data from spreading of questionnaire used tabulation, after then it used Importance-Performance Analyze. Values based measure indicator satisfaction of consumer was compared with difference criterion of quality and the values included into Importance-Performance matrix. Based to research, as a whole dimension of quality of service Gorontalo State University library was not quality and it was dissatisfactory and Gorontalo State University library was under mark specified minimum service by PPK BLU UNG and standard of university library*

**Keywords :** library, quality, service, university