**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN**

 **DALAM PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN**

**DI UNIVERSITAS TADULAKO**

**PRITA ANDARBENI**

**NPM: 159020025**

**ABSTRAK**

*Penelitian ini ingin melihat lebih jauh bagaimana perpustakaan Universitas Tadulako dapat meningkatkan pelayanannya terhadap pemustaka melalui pengembangan rencana strategis. Penelitian ini bertujuan untuk : (1) mengkaji dan menganalisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode pengukuran servqual dimensi Tangible (tampilan fisik), Reliability (keterpercayaan), Responsiveneess (daya tanggap), Assurance (Jaminan), Emphaty (empati) dalam pengelolaan pelayanan di Universitas Tadulako; (2)menemukan strategi peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan dalam pengelolaan perpustakaan di Universitas Tadulako.*

*Metode peneltian yang digunakan menggabungkan dua pendekatan yaitu kuantitatif dan kualitatif (mix method) dimana dalam kegiatan ini digunakan berssama-sama sehinga diperoleh data yang komprehensif, valid, reliable dan objektif. Model kualitas pelayanan menggunakan model servqual Zeitham dkk. Sedangkan pendekatan penelitian menggunakan pendekatan analisis deskriptif yang memberikan deskripsi mengenai subyek penelitian berdasarkan data variabel. Jumlah anggota sampel 397 orang dengan menggunakan rumus slovin, dengan teknik sampling proposional. Teknik analisis data yang digunakan model analisis Mathew B. Miles dan A. Michael Huberman. Teknik Keabsahan data yang dilakukan : (1) perpanjangan keikutsertaan; (2) ketekunan/keajegan; (3) triangulasi. Pengujian data penelitian melalui Uji Validitas menggunakan korelasi product moment dan Uji reabilitas menggunakan metode Alpha-Cronbach. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner, observasi partisipan, wawancara mendalam, dokumentasi dan triangulasi*

*Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelu diperhatikan kelima dimensi servqual seperti sarana dan prasarana yang mendukung kinerja pelayanan, kehandalan serta ketanggapan petugas dalam melayani dan membantu pemustaka yang membutuhkan informasi secara cepat dan tepat. Memberikan jaminan kemudahan dalam proses pelayanan dan jaminan keamanan ketika berada di dalam gedung pepustakaan.*

*Strategi pengembangan lingkungan eksternal dilakukan dengan cara memberi kesempatan kepada petugas perpustakaan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan tentang perpustakaan, kerjasama dengan perguruan tinggi lain, meningkatkan kualitas pelayanan berbasis TI dan menjadikan perpustakaan sebagai pusat informasi bagi pengguna. Sedangkan pengembangan lingkungan internal dilakukan dengan cara meningkatkan sistem kualitas pelayanan perpustakaan, optimalisasi penambahan sarana dan prasarana khususnya koleksi yang update, dan memberikan formasi yang sesuai pada SDM yang ada di perpustakaan agar pelayananan dapat optimal*

Novelty penelitian adalah dimensi pengemasan informasi yang mendukung peningkatan sistem kualitas pelayanan perpustakaan berbasis online

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan , Pengelolaan Perpustakaan, Strategi Pelayanan*

***ABSTRACT***

*This study wants to examine how the Tadulako University library can improve its services to users through the development of a strategic plan. It aims to: (1) study and analyze the quality of services using Tangible dimensions measurement methods (physical appearance), Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy in the management of services at the University Tadulako; and (2) find strategies to improve the quality of services in the Tadulako University library management.*

*The quantitative and qualitative (mix method) approaches are used in this study to obtain comprehensive, valid, reliable and objective data. The service quality model uses the Servqual by Zeitham et al. In addition, a descriptive analysis approach is used to provides a description of the research subjects based on variable data. The number of samples are 397 people determined using the Slovin formula, with proportional sampling techniques. The data analysis technique used is the Mathew B. Miles and A. Michael Huberman analysis model. The data validity techniques used include (1) extension of participation; (2) perseverance/grace; and (3) triangulation. Testing research data through validity testing uses product moment correlation, while reliability testing uses the Alpha-Cronbach method. Data collection techniques used are questionnaire, participant observation, in-depth interviews, documentation, and triangulation.*

*The results of this study show that to improve the quality of service it needs to consider five dimensions of Servqual such as facilities and infrastructure that support service performance, reliability, and responsiveness of officers in serving and helping users who need information quickly and accurately. Providing guarantees of ease in the service process and security guarantees in the library building.*

*The strategy for developing the external environment is done by giving library staff the opportunity to participate in education and training on libraries, collaboration with other universities, improving the quality of IT-based services and making libraries as centers of information for users. While the development of the internal environment is done by improving the quality of library service systems, optimizing the addition of facilities and infrastructure such as update collections, and providing the appropriate formation of human resources in the library so that service can be optimized.*

*A research novelty is an information packaging dimension that supports the improvement of online-based library service quality systems.*

*Keywords: Service Quality, Library Management, Service Strategy*

1. **DAFTAR PUSTAKA**

Nasution, M. N. 2004. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Edisi Revisi. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Pasolong, Harbani. 2017. Teori Administrasi Publik. Cet. Ke-8. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono.2012. Metodologi Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualititaif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana. 2003. Total Quality Management. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.

Nurkertamanda, Denny dan Pandu Wirawan. 2009. Usulan Konsep Peningkatan Kepuasan Pengguna Perpustakaan dengan Menggunakan Metodolog*i LibQual+TM  dan Quality Function Deployment*. JTI UNDIP, IV (2), h. 412-151.

Rahayuningsih, Fransisca. Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Jasa Layanan menggunakan Libqual+TM (Studi kasus di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta), info perrsada, on line, vol.11//No.2/Agustus 2013,74-90, diakses tanggal 10 Nopember 2014.

Damayanti, Astuti. 2006. Evaluasi Kualitas Playanan CD ROOM di Pustaka dengn Metode Libqual+TM. Yogyakarta : UGM.

**Undang Undang dan Peraturan**

Undang Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang Undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan

Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyuusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara Nomor 63/KEP.M.PAN/2003 Tentang Pendayagunaan Aparatur Negara Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

**Jurnal**

Fadhlya, Deviana, Yogi Suprayogi dan Imanudin. 2017. Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Jurnal Administrasi Negara. Vol. 2. No. 1. Agustus 2017. pp. 21-27.

Gilbert, G.R. Veloutsoe, C., Goode M. M.H. and Moutinho, L. 2004. Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A Cross-national Approach. Journal of Services Marketing. Vol. 18. No. 5. pp. 371-383.

Halim, Deasy Indrayani dan Meriastuti Ginting. 2012. Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UKRIDA Dengan Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD). Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer. Vol. 01. No. 02. April - Juni 2012.

Indrasari, Anita. 2015. Integrasi Metode IPA dan Model Kano dalam Pengembangan Kualtas Pelayanan Perpustakaan. Jurnal Ilmiah Teknik Industri. Vol. 3 No. 1, pp. 45 – 52.

Kumara, Dedek. 2018. Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kota Tangerang Selatan. Journal of Government and Civil Society Vol 2, No 1, April 2018) pp. 63-87.

Nurkertamanda, Denny dan Pandu Wirawan. 2009. Usulan Konsep Peningkatan Kepuasan Pengguna Perpustakaan dengan Menggunakan Metodologi *LibQual+TM* dan *Quality Function Deployment*. Jurnal Jati Universitas Diponegoro. Vol. 4. No. 2. Mei 2009. pp. 123-136.

Partap, Bhanu. 2017. Measuring Library Service Quality Using Libqual+TM Approach at Chaudhary Charan Sigh Haryana Agriculture University, Hisar. International Journal of Digital Library Services. Vol. 7. January-March 2017. Issue 1. pp. 60-71.

Purboningsih, Dewi, M.R. Khairul Muluk dan Irwan Noor. 2014. Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Umum Melalui Pendekatan Sistem Lunak (Soft System) Studi Kasus Pada Perpustakaan Umum Kota Kediri. Jurnal Wacana Universitas Brawijaya. Vol. 17. No. 2. Pp. 105-116.

Sahu, Ashok Kumar. 2006. *Perceptions Of Service Quality In An Academic Library: A Case Study*. Journal of Services Research, Vol. 6, No. 1, April–September 2006, pp. 1887-204.

Rahayuningsih, Fransisca. 2013. Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Jasa Layanan menggunakan Libqual+TM (Studi kasus di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta), info perrsada, on line, vol.11//No.2/Agustus 2013,74-90, diakses tanggal 10 Nopember 2014.

Widaryono. 2016. Kualitas Layanan Perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang Dalam Perspektif Libqual+TM. Jurnal Perpustakaan Pertanian. Vol. 25. No. 2. Oktober 2016. pp. 55-62.

Saran

Daftar Pustaka