

**PEMANFAATAN ICT UNTUK MENGUKUR KESENJANGAN (GAP)
TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI KANTOR
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA SEMARANG DENGAN METODE
SERVQUAL**

NAFIKA IMTIHAMDANNI

(Pembimbing : Ayu Pertiwi, S.Kom, MT)

Teknik Informatika - S1, FIK, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 111201206987@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Setiap masyarakat maupun pengguna perpustakaan tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan perpustakaan yang optimal dan sesuai harapan. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran untuk mengetahui seberapa besar tingkat puas atau tidaknya pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan yang diberikan oleh pihak perpustakaan tersebut. Pengolahan data dilakukan dengan menghitung nilai GAP antara persepsi dan harapan pengguna serta persepsi manajemen. Dengan hasil yang diperoleh, dapat membantu pihak Perpustakaan dan Arsip Kota Semarang dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan. Dari hasil pengolahan data menggunakan metode Servqual (service quality) diperoleh hasil gap 1 dan 5 yang memiliki gap terbesar dan perlunya perbaikan dari pihak perpustakaan yaitu kepercayaan staf menjaga ketenangan suasana perpustakaan (-0,61) dan kelengkapan kemuktahiran data koleksi buku (-1). Dari hasil perhitungan Gap secara keseluruhan gap 1 bernilai positif menunjukkan kualitas layanan sudah baik. sedangkan gap 5 menunjukkan bahwa nilai gap negatif yaitu persepsi atau layanan yang diterima pengguna tidak sesuai dengan harapan pengguna perpustakaan.

Kata Kunci : Servqual, Gap, Tingkat Kepuasan

UTILIZATION OF ICT TO MEASURE GAP OF LIBRARY SERVICES QUALITY AT ARCHIVE AND LIBRARY OFFICE SEMARANG USING SERVQUAL METHOD

NAFIKA IMTIHAMDANNI

(Lecturer : Ayu Pertiwi, S.Kom, MT)

*Bachelor of Informatics Engineering - S1, Faculty of Computer
Science, DINUS University*

www.dinus.ac.id

Email : 111201206987@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Every society and users of the library of course want to get optimal quality of library services and as expected. Therefore, it is necessary to measure to determine the extent satisfied whether or not the user to the quality of library services provided by the side of the library. Data processing is done by calculating the value GAP between perception and expectations of users as well as perception management. With the results obtained it can help the Library and Archives of Semarang in improving the performance and quality of service. From the data processing method Servqual (service quality) the results obtained gap 1 and 5 the biggest gap and the need for improvement of the libraries the staff keep the peace atmosphere kepercayaan library (-0.61) and completeness of the data collection of books (-1). From the calculation of the overall gap gap 1 is positive showing the quality of the service has been good. while the gap 5 that the value of a negative gap, the perception or the service that users receive are not appropriate in the hope of library users.

Keyword : Service quality, Gap , quality of service