

APLIKASI FUZZY-SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN (Studi Kasus : Perpustakaan FT.Untirta)

Nurul Ummi¹, Putiri Bhuana Katili²

^{1,2} Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

¹ t_ummi@yahoo.co.id ² norisatrio@yahoo.com

ABSTRAK

Koleksi pustaka yang lengkap, fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang baik dari pihak perpustakaan akan mempermudah mahasiswa dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan berkaitan dengan perkuliahan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh manajemen perpustakaan FT. UNTIRTA saat ini dirasakan mahasiswa masih kurang memuaskan. Untuk itu, penelitian ini bertujuan merancang model perbaikan layanan perpustakaan FT.Untirta berdasarkan prioritas perbaikan yang diperoleh dari aplikasi Fuzzy-Servqual dan Importance Performance Analisis (IPA). Metode Servqual digunakan untuk mengukur kualitas jasa layanan perpustakaan dengan menggunakan lima dimensi. Sedangkan untuk menginterpretasikan ketidakpastian preferensi digunakanlah metode Fuzzy. Dengan menggabungkan dimensi Servqual dan Fuzzy (Servqual-Fuzzy) didapatkan gap keseluruhan sebesar -1,971 yang berarti pelayanan yang diberikan perpustakaan belum dapat memenuhi harapan dari mahasiswa. Dari hasil penggabungan metode Servqual-Fuzzy diperoleh nilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang kemudian dijadikan sebagai titik koordinat dalam pembuatan grafik IPA. Berdasarkan grafik IPA, faktor-faktor yang menjadi prioritas perbaikan adalah pada kuadran IV. Rancangan model perbaikan berdasarkan faktor-faktor prioritas perbaikan yaitu: perbaikan tata letak perpustakaan yang ergonomis, pembuatan display perpustakaan yang jelas dan menarik, penggunaan warna interior dan eksterior yang nyaman, penyediaan katalog koleksi perpustakaan, pembuatan program pelestarian bahan pustaka, menjalin kerjasama dengan perpustakaan lain, penambahan jumlah petugas perpustakaan, penerapan sistem informasi dan database, pemberian kode identifikasi lemari buku, dan penyediaan unit komputer yang dapat digunakan oleh pengunjung.

Kata kunci: Servqual, Fuzzy, Importance Performance Analysis (IPA)

ABSTRACT

Students need library collection complete, adequate facilities and good service quality of the library will facilitate students in obtaining the necessary information related to the lecture. Quality of services provided by the library management FT. Untirta now felt students still unsatisfactory. To solve this problem, this research aims to design an improved model of library services based on priority improvement FT.Untirta obtained from the application of Fuzzy-Servqual and IPA. SERVQUAL method used to measure the quality of library services using five dimensions. While preference is used to interpret the uncertainty fuzzy methods. With integration SERVQUAL dimensions and Fuzzy (SERVQUAL-Fuzzy) found that the largest gap dimension of reliability is -2.430. The result of the integrstion-Fuzzy SERVQUAL method obtained values of importance and level of satisfaction then used as point coordinates in graphing Importance Performance Analysis. Based on the IPA chart, the factors that the priority is the improvement in quadrant IV. The design of an improved model based on these factors, namely improvement priorities: improvement of the ergonomic layout of the library, making the library attractive display, the use of interior and exterior colors are comfortable, supplying catalog library collections, creation of library materials preservation program, cooperating with other libraries, increasing the number of librarians, the implementation of information systems and databases, giving bookcase identification code, and the provision of a computer that can be used by students.

Keywords: Servqual, Fuzzy, Importance Performance Analysis (IPA)