

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
SEKOLAH MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Syella Yuninda

ABSTRAK

Kualitas layanan perpustakaan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pemanfaatan fasilitas perpustakaan oleh siswa. Tingkat kunjungan Perpustakaan SMA Negeri 1 Cikembar yang masih belum optimal menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kualitas layanan untuk mengetahui kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan pengguna. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi variabel kualitas layanan perpustakaan berdasarkan dimensi *Service Quality* (SERVQUAL), mengukur kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode SERVQUAL, menentukan atribut prioritas perbaikan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA), serta menyusun rekomendasi perbaikan menggunakan pendekatan 5W+1H. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengukuran terhadap 21 atribut kualitas layanan menghasilkan nilai gap rata-rata sebesar -0,28 dengan nilai kualitas layanan (Q) sebesar 0,93 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan belum memenuhi harapan siswa. Nilai gap terbesar terdapat pada dimensi Responsiveness sebesar -0,39. Berdasarkan metode IPA, terdapat 4 atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan. Rekomendasi perbaikan yang disusun melalui pendekatan 5W+1H ditujukan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan mendukung optimalisasi pemanfaatan perpustakaan oleh siswa.

Kata kunci: Kualitas Layanan, SERVQUAL, IPA, Perpustakaan Sekolah, 5W+1H.

***ANALYSIS OF SCHOOL LIBRARY SERVICE QUALITY USING
THE SERVQUAL AND IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS METHODS***

Syella Yuninda

ABSTRACT

Library service quality is one of the factors influencing students' utilization of library facilities. The suboptimal level of library visits at SMA Negeri 1 Cikembar indicates the need for an evaluation of service quality to determine the extent to which the services provided meet users' expectations. This study aims to identify library service quality variables based on the Service Quality (SERVQUAL) dimensions, measure library service quality using the SERVQUAL method, determine priority attributes for improvement using Importance Performance Analysis (IPA), and formulate improvement recommendations through the 5W+1H approach. The results showed that the evaluation of 21 service quality attributes produced an average gap value of -0.28 and a service quality (Q) value of 0.93, indicating that the library services have not yet met students' expectations. The largest gap was found in the Responsiveness dimension with a value of -0.39. Based on the IPA analysis, 4 attributes were identified as the main priorities for improvement. The improvement recommendations developed through the 5W+1H approach are intended to enhance library service quality and support the optimal utilization of the library by students.

Keywords: *Service Quality, SERVQUAL, IPA, School Library, 5W+1H*