



Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Pelayanan Perpustakaan Ejawantah Menggunakan Metode LibQUAL+

Rega Rachmad Fauzie Ardiansyah

Universitas Terbuka
fauzieardian@gmail.com

Resty Jayanti Fakhlina

Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang
restyjf@uinib.ac.id

Received: 27 September 2024

Accepted: 11 Januari 2025

Published: 11 Januari 2025

ABSTRACT - Ejawantah Library has been operating for almost three years as one of the solutions to improve literacy in Malang City by providing free book access to the community. This study aims to evaluate member satisfaction with library services across four main aspects: Collections, Facilities, Library Services, and Librarians, by using the LibQUAL+ method. Results indicate that user satisfaction regarding collections, library services, and facilities falls below minimum expectations, showing negative values in both Adequacy Gap and Superiority Gap. Conversely, satisfaction with librarians meets minimum expectations, but not the ideal expectations. These findings provide critical insights for library managers to enhance service quality, particularly in the areas of collections and library services, to meet user expectations and strengthen the library's role in supporting community literacy.

Keywords: Public Library; User Satisfaction; Library Services; LibQUAL+

ABSTRAK - Perpustakaan Ejawantah telah beroperasi selama hampir tiga tahun sebagai salah satu solusi untuk meningkatkan literasi di Kota Malang dengan menyediakan akses buku gratis kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan anggota terhadap layanan perpustakaan dalam empat aspek utama: Koleksi, Fasilitas, Layanan Perpustakaan, dan Pustakawan, dengan menggunakan metode LibQUAL+. Hasil menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap koleksi, layanan perpustakaan, dan fasilitas berada di bawah harapan minimum, dengan nilai negatif pada Adequacy Gap dan Superiority Gap. Sebaliknya, kepuasan terhadap pustakawan memenuhi harapan minimum, tapi tidak untuk harapan ideal. Temuan ini memberikan wawasan kritis bagi pengelola perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam aspek koleksi dan layanan perpustakaan, guna memenuhi ekspektasi pemustaka dan memperkuat peran perpustakaan dalam mendukung literasi masyarakat.

Kata kunci: Perpustakaan Umum; Kepuasan Pemustaka; Pelayanan Perpustakaan, LibQUAL+

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan, sebagai pusat informasi dan pengetahuan, memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas literasi dan pembelajaran di tengah masyarakat (Amarasekara & Marasinghe, 2020). Perpustakaan tidak hanya menyediakan buku dan sumber bacaan, tetapi juga fasilitas yang mendukung pengembangan intelektual bagi anggotanya (Alajmi & Albudaiwi, 2021). Beragam koleksi pustaka yang disediakan perpustakaan beserta fasilitasnya bisa dikelompokkan dalam satu layanan perpustakaan yang utuh.

Agar bisa meningkatkan kualitas literasi dan pembelajaran di masyarakat, perlu ada layanan perpustakaan yang baik. Salah satu cara untuk meningkatkan layanan perpustakaan adalah dengan mengevaluasinya terlebih dahulu. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan antara harapan pengguna atau yang biasa disebut pemustaka, dan layanan yang diberikan perpustakaan (Dawilis, 2022).

Evaluasi kepuasan pemustaka sangat penting karena dapat memberikan informasi kritis tentang bagaimana layanan perpustakaan memenuhi harapan dan kebutuhan pemustakanya. Tingkat kepuasan ini dapat mencakup berbagai aspek, mulai dari kualitas

koleksi buku yang tersedia, kenyamanan fasilitas, keramahan layanan, hingga kompetensi pustakawan. Masing-masing komponen ini berkontribusi secara signifikan terhadap pengalaman pemustaka selama mereka memanfaatkan layanan perpustakaan. Dengan memahami persepsi pemustaka terhadap aspek-aspek ini, perpustakaan dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan serta memperkuat keunggulan yang telah dimiliki. (Khan, Rafi, Zhang, & Khan, 2023; Amarasekara & Marasinghe, 2020).

Terdapat perpustakaan independen lain yang didirikan oleh penduduk sipil seperti Perpustakaan The Room 19 di Bandung dan Perpustakaan Katakerja di Makassar. Namun, saat ini penulis belum menemukan penelitian tingkat kepuasan pemustaka yang dilakukan pada perpustakaan independen seperti Perpustakaan Ejawantah. Namun, ada beberapa penelitian terdahulu yang menganalisis tingkat kepuasan terhadap layanan perpustakaan yang didirikan institusi tertentu, seperti "Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Jasa Layanan Menggunakan Metode LibQual+: Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta" dan "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode

LibQual+ di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau.” Keduanya menggunakan metode LibQual+ dan mampu menjelaskan kebermanfaatan layanan perpustakaan serta tingkat kepuasan dari pemustaka yang diteliti (Rahayuningsih, 2013; Dawilis, 2022).

Penelitian ini difokuskan pada empat komponen utama layanan perpustakaan, yaitu Koleksi Buku, Fasilitas, Layanan Perpustakaan, dan Pustakawan (Twum, Adams, Budu, & Budu, 2022; Rahman, Jazman, Zarnelly, & Permana, 2023). Koleksi buku merupakan jantung dari layanan perpustakaan karena keberagaman dan relevansi koleksi sangat mempengaruhi kemampuan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi anggotanya. Fasilitas yang memadai juga menjadi faktor penting dalam menciptakan suasana yang nyaman dan kondusif bagi pemustaka. Selain itu, layanan perpustakaan yang cepat dan efektif berperan dalam mempercepat akses informasi, sementara pustakawan yang profesional dan ramah akan meningkatkan interaksi dan dukungan kepada pemustaka dalam pencarian informasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan PISA, dalam bidang literasi,

pada tahun 2022 Indonesia menempati peringkat 59 dari 81 negara (Solihin, 2024). Sayangnya dengan tingkat literasi yang masih rendah, Indonesia masih kekurangan banyak hal, khususnya akses buku berkualitas. Maka dari itu, hadirilah perpustakaan independen seperti Ejawantah yang menawarkan opsi bacaan terkurasi untuk dapat dikonsumsi masyarakat.

Perpustakaan Ejawantah, yang berdiri di Kota Malang, telah menjadi salah satu inisiatif penting dalam upaya meningkatkan minat baca dan akses terhadap informasi di kalangan masyarakat lokal. Meskipun layanan perpustakaan ini sudah berjalan selama hampir tiga tahun, belum ada studi yang mendalam untuk mengevaluasi kepuasan anggotanya terhadap pelayanan yang disediakan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan menganalisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan.

B. LANDASAN TEORI

Kepuasan pemustaka adalah kriteria penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, aspek emosional, kualitas produk, dan biaya yang harus

dikeluarkan untuk mendapatkan layanan tersebut (Marcos & Coelho, 2022). Kepuasan ini terjadi ketika ekspektasi pemustaka terhadap layanan terpenuhi atau bahkan terlampaui. Kepuasan sendiri merupakan penilaian pemustaka terhadap layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. (Khan, Rafi, Zhang, & Khan, 2023)

Beberapa faktor mempengaruhi kepuasan pemustaka terkait dengan kualitas layanan perpustakaan. Perpustakaan yang berkualitas harus memiliki koleksi yang relevan, aktual, dan akurat; staf yang terlatih dan profesional; sistem pelayanan yang cepat dan tepat; serta fasilitas yang memadai (Mbua, 2024).

Kepuasan juga bergantung pada pelayanan yang minim kesalahan, tanggapan cepat terhadap kebutuhan pengguna, kompetensi dalam pelayanan, akses informasi yang mudah dan akurat, serta lingkungan yang nyaman. Selanjutnya kualitas koleksi, ketersediaan koleksi, fasilitas pencarian informasi, sikap staf, dan konsistensi waktu layanan juga penting dalam mempengaruhi kepuasan pemustaka. (Elias & Lubua, 2024; Li, Lu, Hou, Cui, & Darbandi, 2021).

Metode LibQual+™ sering digunakan untuk mengukur kepuasan pemustaka. Fatmawati (2018) menerapkan metode ini untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Dimensi yang diukur meliputi sikap dan kemampuan pustakawan (service affect), fasilitas dan suasana perpustakaan (library as place), petunjuk dan sarana akses (information control), serta akses informasi (information access). Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi akses informasi telah memenuhi harapan minimum pemustaka, tetapi ada dimensi yang belum memenuhi harapan ideal.

Penelitian Rahayuningsih (2018) di perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta juga menggunakan metode LibQual+™ dengan pendekatan campuran kuantitatif dan kualitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa pemustaka merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan, meskipun ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Untuk mencapai kepuasan pemustaka, perpustakaan harus terus meningkatkan kualitas layanan berdasarkan umpan balik dan harapan pengguna. Undang-Undang RI No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan

menegaskan bahwa perpustakaan harus dibangun dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Pengguna perpustakaan terdiri dari dua kelompok utama: pengguna potensial yang belum memanfaatkan layanan, dan pengguna aktual yang sudah memanfaatkan layanan perpustakaan.

Dari berbagai kajian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berinteraksi. Penggunaan metode seperti LibQual+™ untuk mengukur kepuasan pemustaka dapat memberikan wawasan berharga bagi pengelola perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan. Perpustakaan yang mampu memenuhi dan melebihi harapan pemustaka akan lebih mungkin untuk terus dimanfaatkan dan direkomendasikan oleh pengguna, yang pada akhirnya akan memperkuat peran perpustakaan dalam mendukung pendidikan dan penelitian.

Pada penelitian ini, dari berbagai kajian pustaka di atas, Penulis merangkum semua dan menjadikan penilaian tingkat kepuasan ke dalam 4 komponen yang tiap komponennya memiliki indikator sebagai berikut:

1. Kepuasan atas koleksi: kelengkapan koleksi, perawatan

koleksi, kondisi koleksi, penataan koleksi

2. Kepuasan atas layanan: informasi, pendaftaran anggota, pencarian, peminjaman, katalog
3. Kepuasan atas pustakawan: kepuasan memberi pelayanan dengan tanggap, petugas berkomunikasi dengan baik, petugas memiliki kecakapan dan keahlian di bidangnya, petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang ditetapkan, petugas mampu memberi rekomendasi
4. Kepuasan atas fasilitas: ruang dan fasilitas yang memadai, kebersihan dan kerapian, kenyamanan perpustakaan, kemudahan pengunjung dalam memanfaatkan fasilitas.

C. METODE

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan Perpustakaan Ejawantah. Populasi penelitian terdiri dari 180 anggota terdaftar, dengan sampel sebanyak 98 anggota yang dipilih secara acak menggunakan metode Simple Random Sampling (SRS). Data dikumpulkan melalui kuesioner online

menggunakan Google Form, yang memudahkan distribusi dan pengumpulan data secara efektif. Peneliti menggunakan skala Likert 6 tingkat untuk mengukur kepuasan.

Namun, terdapat keterbatasan dalam metode pengambilan sampel dan kuesioner online. Dari segi pengambilan sampel, akan ada bias sampel karena hasilnya mungkin tidak mencerminkan pandangan keseluruhan sampel. Di samping itu, ukuran sampel juga terbatas dan cenderung heterogen. Sementara dari segi penggunaan kuesioner online, kelemahannya adalah mungkin tidak semua responden serius dalam menanggapi kuesioner. Selain itu, terdapat keterbatasan dalam mendapatkan umpan balik yang mendalam dari responden.

Kemudian, margin error sebesar 10% dalam konteks penelitian ini ditetapkan sebagai batas toleransi yang dapat diterima untuk memastikan bahwa hasil survei yang diperoleh cukup representatif dari populasi yang lebih besar. Margin error adalah ukuran ketidakpastian dalam estimasi statistik yang menunjukkan seberapa jauh hasil dari sampel dapat berbeda dari nilai sebenarnya di populasi. Dengan menetapkan margin error pada 10%, peneliti memberikan ruang untuk variasi

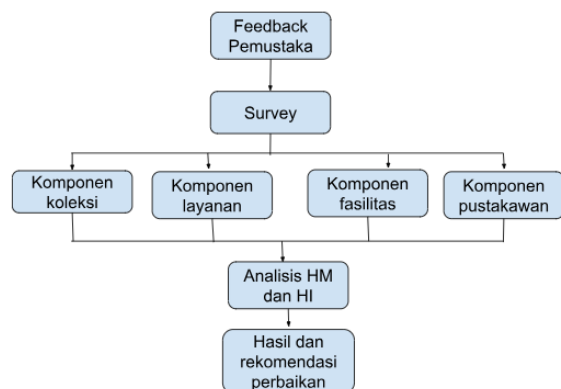
dalam respons yang mungkin terjadi, sehingga hasil penelitian tetap dapat diandalkan meskipun tidak mencakup seluruh populasi.

Penetapan margin error ini juga berkaitan dengan ukuran sampel yang digunakan. Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari 180 anggota, dan dengan menggunakan rumus Slovin, ukuran sampel minimal yang diperlukan untuk mencapai tingkat kepercayaan yang memadai dihitung. Dengan margin error 10%, diperoleh ukuran sampel sekitar 64 responden. Namun, peneliti berhasil mengumpulkan data dari 89 responden, yang berarti bahwa jumlah tersebut sudah lebih dari cukup untuk memberikan hasil yang representatif. Penetapan margin error ini bertujuan untuk memastikan bahwa analisis kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dapat memberikan gambaran yang akurat dan bermanfaat bagi pengelola perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan.

Hasilnya kemudian dianalisis untuk menghitung **Adequacy Gap** (AG) dan **Superiority Gap** (SG). AG menunjukkan sejauh mana layanan memenuhi harapan minimum, sedangkan SG menunjukkan kemampuan layanan untuk melebihi

harapan ideal. Analisis ini memberikan wawasan berharga bagi pengelola perpustakaan tentang area yang perlu diperbaiki dan aspek yang sudah baik, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan dan memaksimalkan kepuasan pemustaka.

Secara umum, prosesnya sebagai berikut:



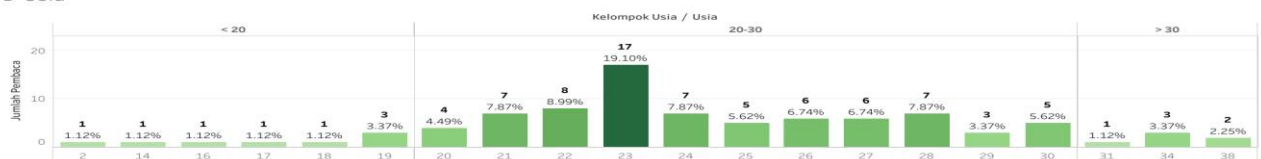
D-Gender



D-Pendidikan



D-Usia



Gambar 1. Demografi pemustaka

Dari 89 responden yang menjawab, 76,40% memiliki gender perempuan, sementara 23,60% adalah laki-laki. Sehingga, ada lebih banyak perempuan yang terdaftar sebagai anggota

Hasil dan rekomendasi perbaikan akan diberikan pada pustakawan atau petugas terkait, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kondisi aktual.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Demografi Pemustaka

Pada saat pengambilan data, dalam aspek demografis responden, Penulis membagi demografi responden ke dalam tiga bagian: gender, pendidikan terakhir, dan usia.

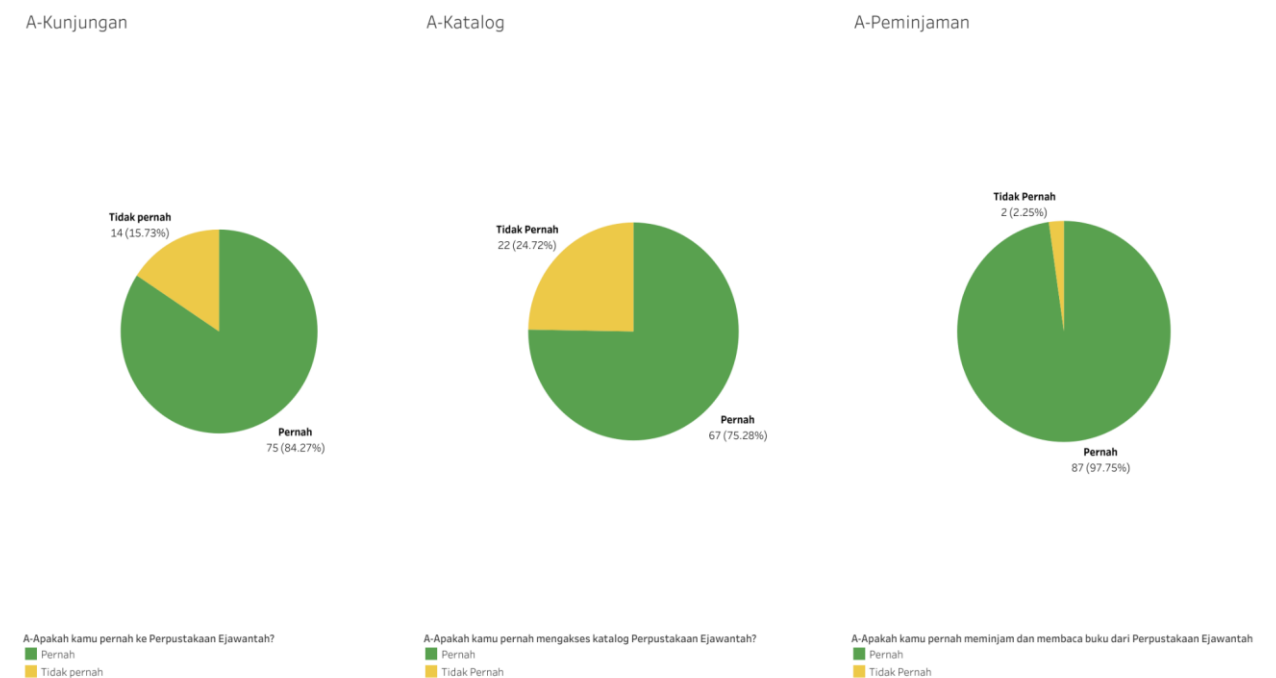
Perpustakaan Ejawantah dibanding laki-laki.

Kelompok usia Penulis bagi menjadi tiga, yaitu di bawah 20 tahun (< 20), 20 sampai 30 tahun (20 - 30), dan di atas 30

tahun (> 30). Jumlah pemustaka pada usia di bawah 20 tahun yang mengisi kuesioner adalah 8 responden. Sementara itu, pada kelompok usia 20 - 30 tahun, terdapat 75 responden yang mengisi kuesioner. Sedangkan pada kelompok usia di atas 30 tahun hanya ada 6 responden. Dapat disimpulkan bahwa kelompok usia 20 - 30 tahun adalah yang paling banyak menjadi dibanding anggota dibanding kelompok usia di bawah 20 tahun dan di atas 30 tahun.

Dari aspek pendidikan, responden terbanyak berpendidikan terakhir Sarjana dengan nilai 59,55%. Tertinggi kedua berpendidikan SMA dengan nilai 25,84%, dan tertinggi ketiga berpendidikan Magister dengan nilai 10,11%. Sementara yang lain berpendidikan Doktoral (2,25%), SMP (1,12%), dan SD (1,12%).

Interaksi Pemustaka dengan Perpustakaan Ejawantah



Gambar 2. Interaksi pemustaka dengan perpustakaan Ejawantah

Pemustaka yang berinteraksi dengan Perpustakaan Ejawantah akan berhubungan dengan kunjungan ke perpustakaan, mengakses katalog perpustakaan, dan meminjam koleksi

buku di perpustakaan. Dari 89 responden, 84,27% pernah berkunjung ke Perpustakaan Ejawantah. Sedangkan 15,73% tidak pernah berkunjung.

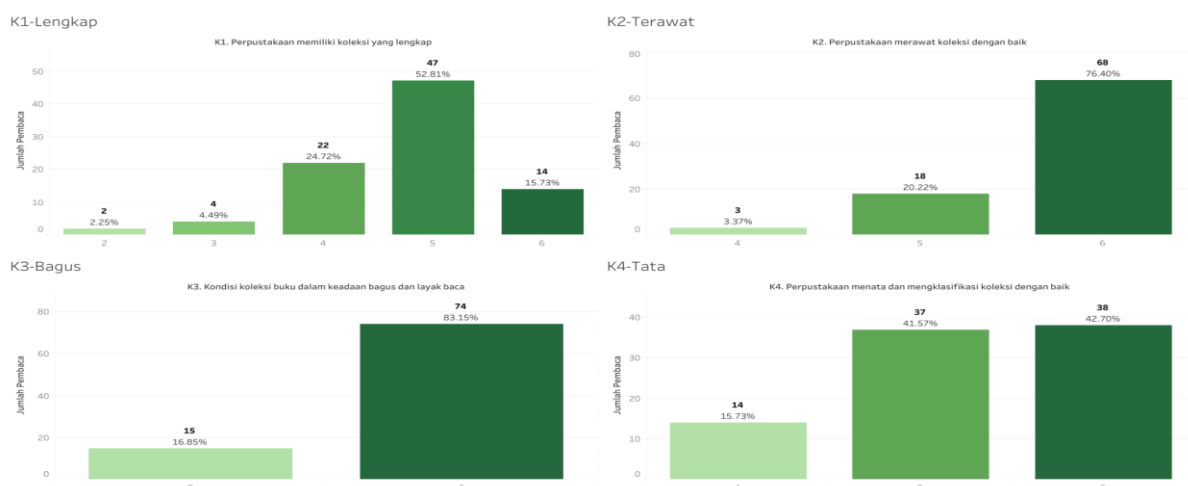
Dalam aspek katalog perpustakaan, katalog merupakan sebuah sistem yang

dibentuk dan digunakan untuk mengorganisasi, mengelola, dan menyajikan informasi tentang koleksi perpustakaan. Katalog dimanfaatkan untuk mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan. Katalog dapat berupa katalog manual atau katalog online, yang disebut Online Public Access Catalog (OPAC). OPAC adalah katalog daring yang berisi cantuman bibliografi dari koleksi satu atau beberapa perpustakaan. Fungsi OPAC adalah untuk menampilkan dimana koleksi tersimpan, yang sudah tersusun sesuai dengan sistem klasifikasi di perpustakaan. Perpustakaan Ejawantah

juga memiliki OPAC yang dapat diakses siapa saja lewat ejawantah.librarika.com. Dari hasil pengambilan data, peneliti menemukan bahwa 75,28% pemustaka pernah mengakses OPAC milik Ejawantah. Sementara 24,72% sisanya tidak pernah mengakses OPAC Perpustakaan Ejawantah.

Dalam aspek peminjaman koleksi buku Perpustakaan Ejawantah, hasil penelitian menunjukkan 97,75% pernah meminjam buku di Perpustakaan, sementara 2,25% tidak pernah meminjam buku di perpustakaan.

Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Koleksi



Gambar 3. Tingkat kepuasan Pemustaka terhadap koleksi

Menurut Laksmi (2019), koleksi pustaka adalah isi dari perpustakaan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi dari pemustaka. Koleksi merupakan salah satu poin penting dan utama dalam memberikan

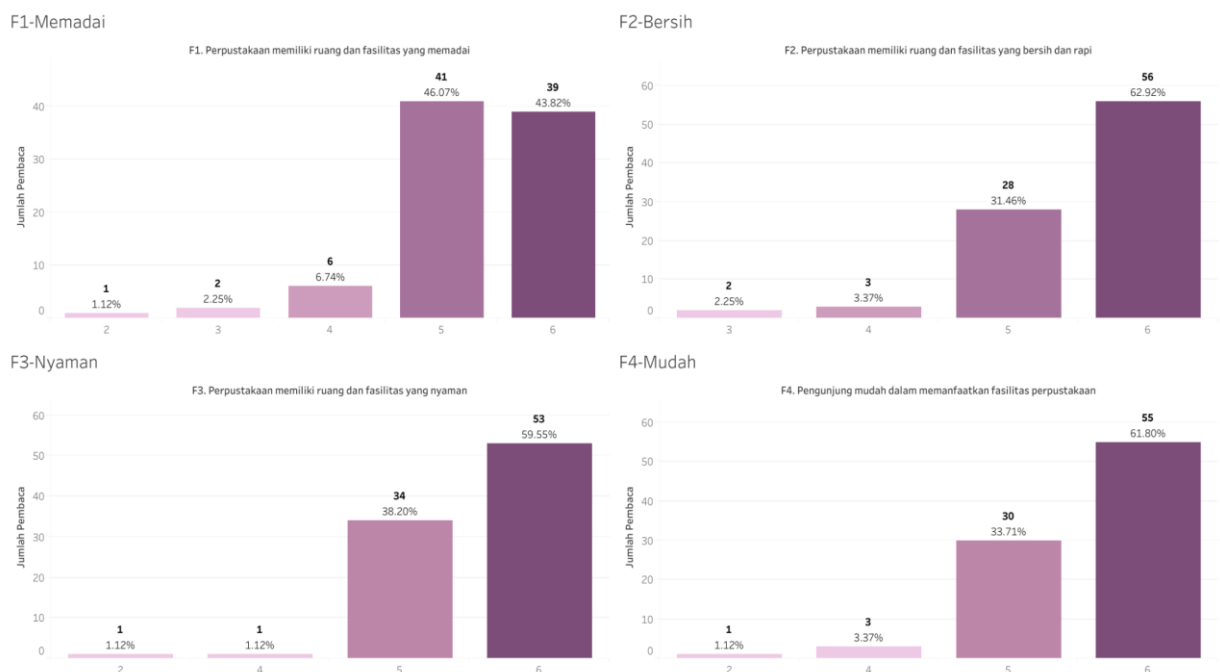
pelayanan perpustakaan. Jika tidak ada koleksi pustaka, maka perpustakaan akan kesulitan memberikan pelayanan. Sehingga Perpustakaan Ejawantah ingin tahu bagaimana tingkat kepuasan

pemustaka terhadap koleksi pustaka yang ada di Perpustakaan Ejawantah.

Ukuran tingkat kepuasan terhadap komponen Koleksi meliputi kelengkapan koleksi, perawatan yang dilakukan pada koleksi, kondisi koleksi apakah bagus dan layak pakai atau tidak, serta penataan koleksi pada rak buku. Dari segi kelengkapan, 15,73% merasa sangat puas dengan koleksi, 52,81% merasa puas dengan koleksi, 24,72% merasa agak puas, 4,49% merasa cukup puas, dan 2,25% merasa tidak puas. Sedangkan dari aspek perawatan

buku, 76,40% responden merasa sangat puas, 20,22% merasa puas, dan 3,37% merasa agak puas. Sementara itu, dari segi kondisi buku apakah layak baca atau tidak, 83,15% menjawab sangat puas dan 16,85% merasa puas dengan hal tersebut. Dari bagian penataan dan klasifikasi buku di rak, 42,70% responden menjawab sangat puas, 41,57% menjawab puas, dan 15,73% menjawab agak puas.

Tingkat Kepuasan terhadap Fasilitas



Gambar 4. Tingkat Kepuasan terhadap Fasilitas

Sesuai yang disampaikan Rahayuningsih (2013), fasilitas perpustakaan adalah berbagai sarana yang disediakan oleh pustakawan untuk digunakan pemustaka, sehingga

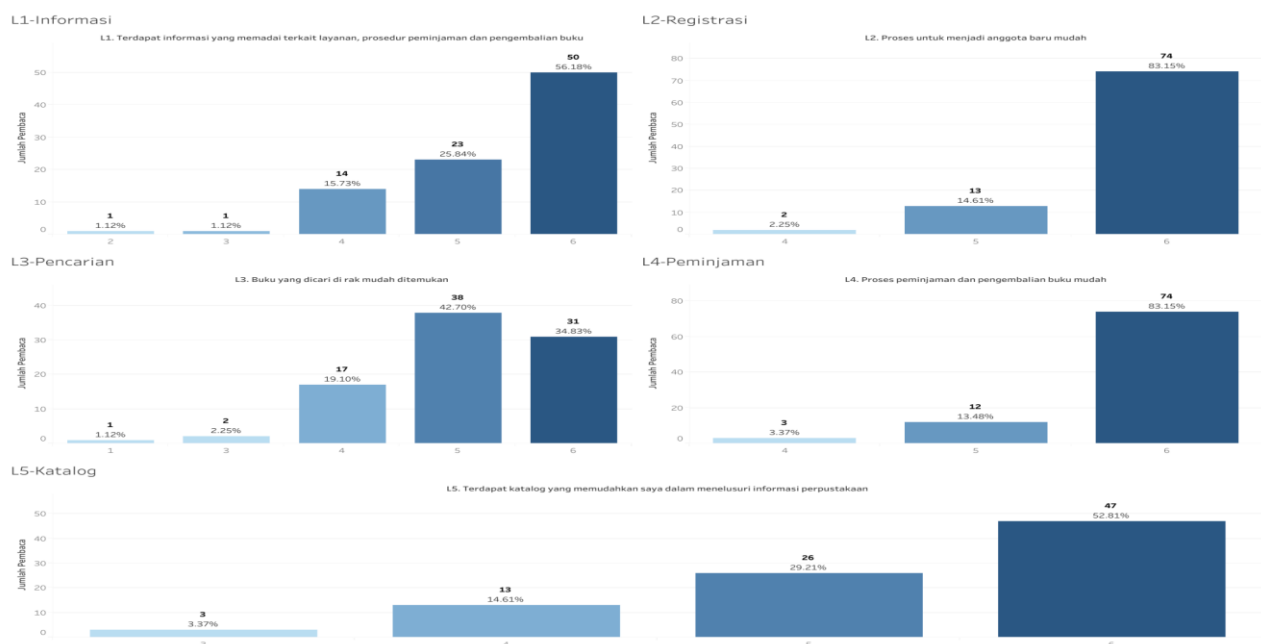
pemustaka dapat lebih mudah memanfaatkan layanan perpustakaan.

Setiap perpustakaan memiliki fasilitas yang berbeda-beda, tergantung dari tujuan perpustakaan dan kebutuhan pemustakanya. Pada Perpustakaan

Ejawantah, tingkat kepuasan pada komponen Fasilitas meliputi fasilitasnya yang ada di perpustakaan memadai, perpustakaan bersih, tempatnya nyaman, serta fasilitasnya mudah diakses dan digunakan. Pada aspek ruang dan fasilitas yang memadai di Perpustakaan Ejawantah, 43,82% responden merasa sangat puas, 46,07% merasa puas, 6,74% menjawab agak puas, 2,25% menjawab cukup puas, dan 1,12% menjawab tidak puas. Dari segi kebersihan dan kerapian ruangan serta fasilitas perpustakaan, 62,92% merespon sangat puas, 31,46% merespon puas,

3,37% merespon agak puas, dan 2,25% merespon cukup puas. Dalam aspek perpustakaan memiliki ruang dan fasilitas yang nyaman, 59,55% merasa sangat puas, 38,20% merasa puas, 1,12% merasa agak puas, dan 1,12% merasa tidak puas. Dari segi kemudahan memanfaatkan fasilitas Perpustakaan Ejawantah, 61,80% menjawab sangat puas, 33,71% menjawab puas, 3,37% menjawab agak puas, dan 1,12% menjawab tidak puas.

Tingkat Kepuasan terhadap Layanan Perpustakaan



Gambar 5. Tingkat kepuasan terhadap Layanan Perpustakaan

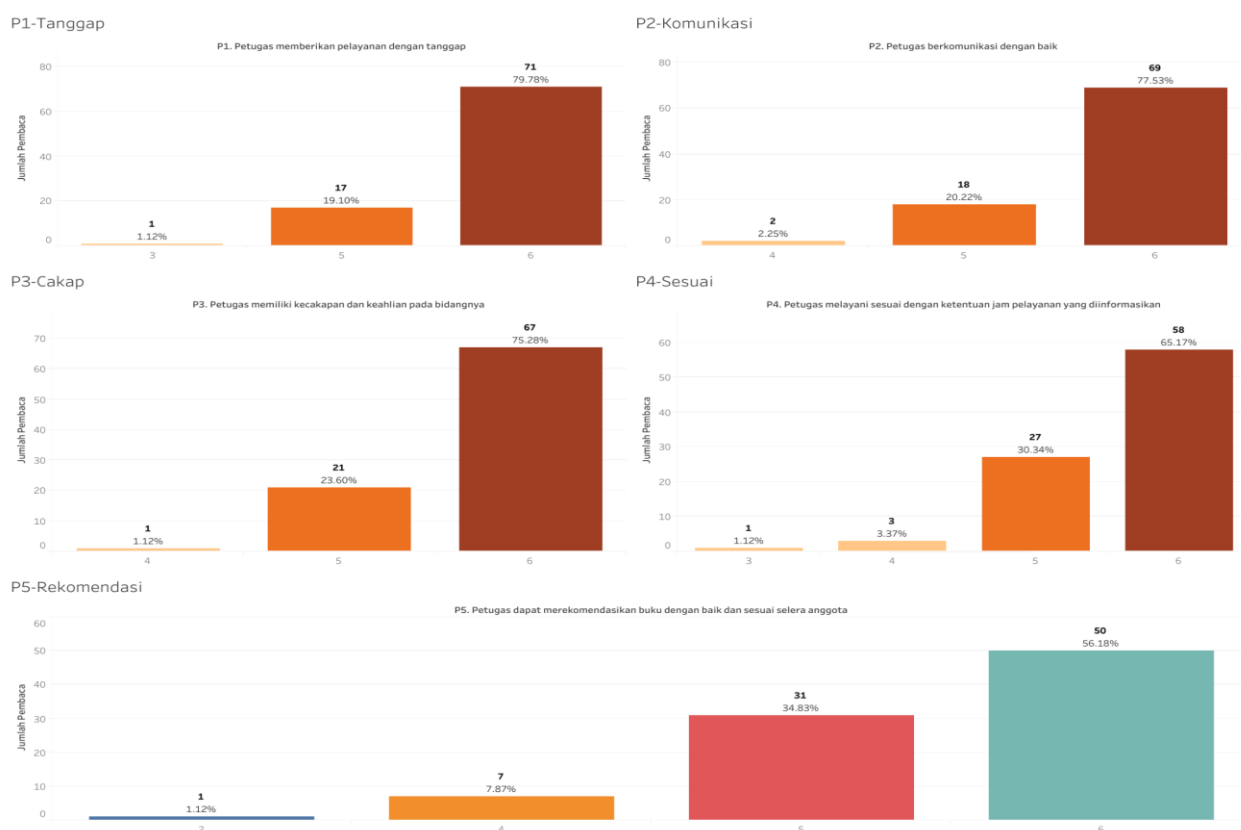
Pada komponen Layanan, penelitiannya memayungi ketersediaan informasi terkait perpustakaan yang dapat diakses dengan mudah oleh pemustaka, kemudahan registrasi pemustaka baru, pencarian buku di rak,

proses sirkulasi atau peminjaman dan pengembalian buku, ketersediaan dan akses katalog. Dari hasil kuesioner pada indikator ketersediaan informasi untuk pemustaka, 56,18% responden merasa sangat puas, 25,84% merasa puas,

15,73% merasa agak puas, 1,12% merasa cukup puas, dan 1,12% merasa tidak puas. Selanjutnya, dari segi registrasi anggota baru, 83,15% menjawab sangat puas dengan sistemnya, 14,61% merasa puas, dan 2,25% merasa agak puas. Dari aspek kemudahan pencarian buku di rak, 34,83% responden merasa sangat puas, 42,70% merasa puas, 19,10% merasa agak puas, 2,25% merasa cukup puas, dan 1,12% merasa tidak puas

dengan kemudahan pencariannya. Kemudian, pada aspek ketersediaan katalog yang memudahkan pemustaka dalam menelusuri koleksi pustaka perpustakaan, 52,81% responden menjawab sangat puas, 29,21% menjawab puas, 14,61% menjawab agak puas, dan 3,37% menjawab cukup puas.

Tingkat Kepuasan terhadap Pustakawan



Gambar 6. Tingkat Kepuasan terhadap Pustakawan

Pustakawan, berdasarkan UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, adalah seseorang yang bekerja di perpustakaan atau lembaga informasi lainnya dan memiliki tanggung jawab untuk mengelola dan

menyediakan akses terhadap sumber daya informasi. Profesi ini memiliki peran penting dalam memfasilitasi akses terhadap pengetahuan, membantu pengguna dalam mencari informasi

yang relevan, dan menjaga sekaligus mengelola koleksi perpustakaan.

Dalam komponen Pustakawan yang bertugas di Perpustakaan Ejawantah, indikator yang diteliti melingkupi tanggap tidaknya pustakawan dalam melayani pemustaka, kualitas komunikasi yang dilakukan pustakawan pada pemustaka, kecakapannya dalam melayani, apakah perpustakaan buka sesuai dengan jadwal atau tidak, serta pemberian rekomendasi bacaan dari pustakawan pada pemustaka yang membutuhkan.

Dari aspek pustakawan memberikan pelayanan dengan tanggap, 79,78% responden menjawab sangat puas, 19,10% menjawab puas, dan 1,12% menjawab cukup puas. Sementara itu, dari segi pustakawan berkomunikasi dengan baik saat melayani pemustaka, 77,53% merasa sangat puas, 20,22% merasa puas, dan 2,25% merasa agak puas. Sedangkan dari bagian pustakawan memiliki kecakapan dan keahlian dalam bidangnya, 75,28% responden merespon sangat puas, 23,60%, dan 1,12% merasa agak puas. Dalam aspek pustakawan melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang diinformasikan, 65,17% responden menjawab sangat puas, 30,34% responden menjawab puas, 3,37%

menjawab agak puas, dan 1,12% menjawab cukup puas. Dari indikator pustakawan dapat memberikan rekomendasi buku dengan baik dan sesuai selera pemustaka, 56,18% responden merasa sangat puas, 34,83% merasa puas, 7,87% merasa agak puas, dan 1,12% merasa cukup puas terhadap rekomendasinya.

Apabila ditilik secara keseluruhan, maka hasilnya sebagai berikut: Pada aspek Koleksi, 57,30% responden menjawab sangat puas dengan koleksinya, 40,45% responden menjawab puas, dan 3,35% menjawab agak puas. Pada segi Fasilitas, 58,43% pemustaka merasa sangat puas, 39,33% merasa puas, 1,12% merasa agak puas, dan hanya 1,12% yang merasa tidak puas dengan fasilitas yang disediakan Perpustakaan Ejawantah. Pada komponen Layanan Perpustakaan, 52,81% pemustaka menjawab sangat puas dengan sistem layanan Perpustakaan Ejawantah, 43,82% menjawab puas, dan 3,37% menjawab agak puas. Pada aspek terakhir, yaitu Pustakawan, 73,03% responden Sangat Puas dan 26,97% sisanya menjawab puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan Perpustakaan Ejawantah.

Dari hasil persepsi pemustaka di atas, penulis sudah bisa menganalisis

dengan menggunakan metode LibQUAL+. Kepuasan pemustaka diukur dengan membandingkan harapan minimum (HM), harapan ideal (HI), dan persepsi (P) terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks ini, **Adequacy Gap (AG)** mengukur sejauh mana layanan memenuhi harapan minimum, sedangkan **Superiority Gap (SG)** mengukur sejauh mana layanan melebihi harapan ideal.

Harapan Minimum (HM) adalah tingkat layanan yang dianggap dapat diterima oleh pemustaka. Jika layanan perpustakaan tidak memenuhi harapan minimum, pemustaka akan merasa tidak puas.

Harapan Ideal (HI) adalah tingkat layanan yang diinginkan oleh pemustaka. Harapan ini mencerminkan kondisi terbaik yang mereka inginkan dari layanan perpustakaan.

Proses penentuan harapan minimum dan

harapan ideal diawali dengan mensurvei kepada pemustaka untuk mengumpulkan data mengenai harapan mereka terhadap berbagai aspek layanan perpustakaan. Pertanyaan dalam survei dapat mencakup skala Likert untuk menilai kepuasan dan harapan.

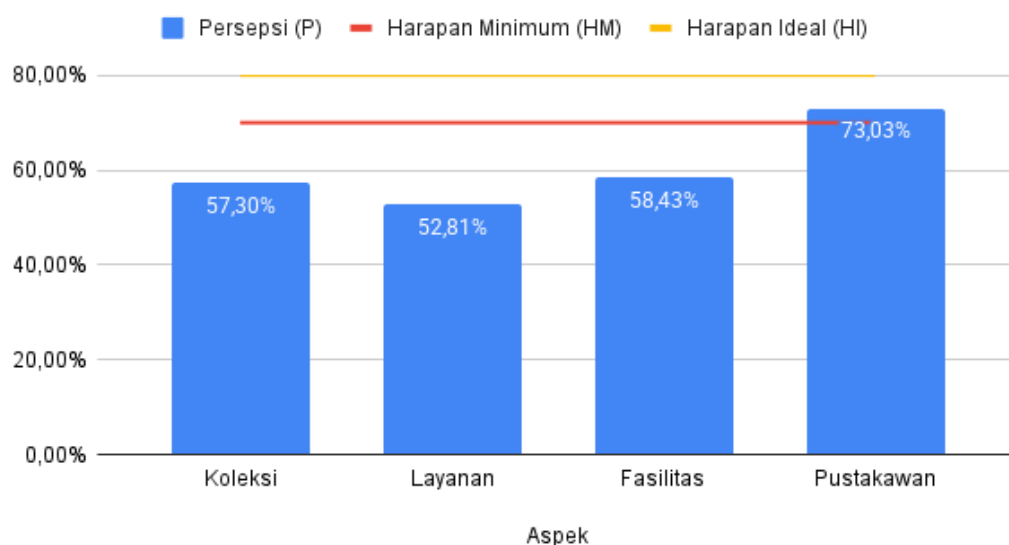
Kemudian, setelah data dikumpulkan, ditemukan nilai rata-rata dari harapan pemustaka. Dari nilai tersebut, ditetapkan bahwa harapan minimum adalah 70% karena persentase tersebut adalah nilai layanan yang dapat diterima dan harapan ideal adalah 80% karena persentase tersebut adalah kualitas layanan yang lebih baik dari yang diterima pemustaka saat ini.

Selanjutnya, untuk menghitung **Adequacy Gap (AG)** dan **Superiority Gap (SG)** untuk empat aspek kepuasan pemustaka, perlu menggunakan rumus berikut:

$$AG = P - HM$$

$$SG = P - HI$$

Perbandingan Persepsi Pemustaka dan Harapan



Dari rumus tersebut, maka ditemukan:

Aspek	Persepsi (P)	Adequacy Gap (AG)	Superiority Gap (SG)
Koleksi	57,30 %	-12,70%	-22,70%
Layanan Perpustakaan	52,81 %	-17,19%	-27,19%
Fasilitas	58,43 %	-11,57%	-21,57%
Pustakawan	73,03 %	+3,03%	-6,97%

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa untuk aspek koleksi dan layanan perpustakaan serta fasilitas, pemustaka merasa layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan minimum dan juga jauh dari harapan ideal. Namun, untuk aspek pustakawan, meskipun memenuhi harapan minimum dengan nilai positif pada AG, masih ada kesenjangan dengan harapan ideal yang perlu diperhatikan.

Kesimpulannya, pustakawan dapat menggunakan hasil analisis sebagai rekomendasi untuk memperbaiki pelayanan perpustakaan. Terutama pada aspek koleksi, layanan, dan fasilitas.

Sementara untuk aspek pustakawan juga perlu ditingkatkan untuk mencapai harapan ideal.

Pustakawan dapat meningkatkan kualitas koleksi dengan mengadakan koleksi baru yang relevan dengan pemustaka. Layanan dan fasilitas juga bisa ditingkatkan dengan menambah hal baru seperti layanan informasi yang lebih efektif dan efisien, serta tempat baca yang lebih nyaman di perpustakaan.

Penelitian berikutnya bisa berupa analisis selera genre bacaan, atau penelitian kualitatif untuk memperdalam apa yang bisa ditingkatkan dari pelayanan perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alajmi, B. M., & Albudaiwi, D. (2021). Response to COVID-19 pandemic: where do public libraries stand?. *Public Library Quarterly*, 40(6), 540-556. <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1827618>
- Amarasekara, K. M. R. K., & Marasinghe, M. M. I. K. (2020). User Satisfaction on library resources and services: survey conducted in main library of the Open University of Sri Lanka. *Journal of the University Librarians Association of Sri Lanka*, 23(2). [DOI: 10.4038/jula.v23i2.8007](https://doi.org/10.4038/jula.v23i2.8007)

- Elias, J. D., & Lubua, E. W. (2024). The impact of usability, functionality and reliability on users' satisfaction during library system adoption. *The Journal of Informatics*, 1(1), 13-21. <https://www.ajol.info/index.php/tji/article/view/275612>
- Fatmawati. (2012). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro dengan menggunakan metode LibQual+™. *Libraria*, 6(2), 304-318. <https://jurnal.ugm.ac.id/bip/article/view/7725>
- Khan, A. U., Rafi, M., Zhang, Z., & Khan, A. (2023). Determining the impact of technological modernization and management capabilities on user satisfaction and trust in library services. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 72(6/7), 593-611. <https://doi.org/10.1108/GKMC-06-2021-0095>
- Laksmi, M. A. (2019). Pengembangan Koleksi. *Universitas Terbuka*.
- Li, F., Lu, H., Hou, M., Cui, K., & Darbandi, M. (2021). Customer satisfaction with bank services: The role of cloud services, security, e-learning and service quality. *Technology in Society*, 64, 101487. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101487>
- Marcos, A. M. B. D. F., & Coelho, A. F. D. M. (2022). Service quality, customer satisfaction and customer value: holistic determinants of loyalty and word-of-mouth in services. *The TQM Journal*, 34(5), 957-978. <https://doi.org/10.1108/TQM-10-2020-0236>
- Mbua, P. (2024). Applying Service Quality Theoretical Framework for Quality Service Delivery in Academic Libraries from an African Library Perspective. In *Information, Knowledge, and Technology for Teaching and Research in Africa: Information Behavior in Knowledge and Economy* (pp. 109-130). Cham: Springer Nature Switzerland. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-65745-0_5
- Nur Dawilis, Yuni (2022). Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode LibQual+ di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau. *Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan*, 4(2) 70-81. <https://doi.org/10.24952/ktb.v4i2.4583>
- Rahayuningsih. (2013). Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas jasa layanan menggunakan metode LibQual+™: Studi kasus di perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. *Libraria*, 6(2), 294-303. https://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail_pencarian/60882
- Rahman, E., Jazman, M., Zarnelly, Z., & Permana, I. (2023). Analysis of digital library service quality on user satisfaction using webqual, libqual and IPA methods. *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, 4(4), 715-722. <https://doi.org/10.52436/1.jutif.2023.4.4.347>
- Twum, K. K., Adams, M., Budu, S., & Budu, R. A. A. (2022). Achieving

university libraries user loyalty through user satisfaction: the role of service quality. *Journal of Marketing for Higher Education*, 32(1), 54-72. <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825030>

Government In Increasing Teacher Quality Based On PISA Result In 2022: A Literature Review. *Perspektif Ilmu Pendidikan*. <https://doi.org/10.21009/pip.381.6>.

Solihin, R., Susanto, T., Fauziyah, E., Yanti, N., & Ramadhania, A. (2024). The Efforts of Indonesian