VISA: Journal of Visions and Ideas
Vol 4 No 3 (2024) 948–957 E-ISSN 2809-2058 P-ISSN 2809-2643
DOI: 47467/visa.v4i3.2409

Mengukur Kualitas Layanan Perpustakaan di Universitas Potensi Utama Menggunakan Metode Libqual+Tm

Feny Arsela[1], Nurhayani[2], Nabila Yasmin[3]
[1,2,3]Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
feniarsella8@gmail.com[1], nurhayani@uinsu.ac.id[2], nabilayasmin@uinsu.ac.id[3]

ABSTRACT

Library services are the main gateway for library progress, every service provider is obliged to strive to provide the best quality services to the users who come to the library. Therefore, providing library services that are more efficient in terms of time and energy is the main determining factor in service quality from the user's point of view. The aim of this research is to find out what the quality of service is based on a review of measurements using the LibQual+TM method in the library. This research method uses a descriptive quantitative approach. The population in this study are students who are still actively visiting the Main Potential University library. Data collection techniques are observation, documentation, and questionnaires. The conclusion of this research is that the analysis of the quality of the Main Potential library services shows mixed results in several dimensions. In the Affect of Service dimension, users feel quite satisfied with the trustworthiness, polite behavior and reliability of librarians. However, there is dissatisfaction regarding officers' understanding of user needs and responses to questions or concerns. Furthermore, in the Information Control dimension, users assess access to information as inadequate with a low score on the Gap Analysis (AG). Although, they are quite satisfied in searching for information through journals and book collections, there is dissatisfaction regarding access to online information which is also reflected in the Superiority Gap (SG) Analysis. In the Library as Place dimension, users feel quite satisfied with the library facilities and comfortable place. Even though the strategic location and group study area in the library got a low score on the Gap Analysis, users still felt quite satisfied. However, the Superiority Gap Analysis shows dissatisfaction regarding library infrastructure services. Overall, the Adequacy Gap (AG) analysis shows a positive score of 0.48, meaning that the quality of services provided has exceeded the minimum expectations of Main Potential library users/visitors. So, visitors are "quite satisfied" with the quality of existing Main Potential library services. Superiority Gap (SG) analysis shows a negative score of -2.44, meaning that the service quality is rated as "Good", within the tolerance limits, where the service quality is between the minimum acceptable level.

Keywords: *service quality, library services, LibQual+, university library*

ABSTRAK

Layanan perpustakaan merupakan gerbang utama untuk kemajuan perpustakaan, setiap penyedia layanan wajib berupaya menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada para pemustaka yang datang ke perpustakaan. Oleh karena itu, pemberian layanan perpustakaan yang lebih efisien dari segi waktu dan tenaga merupakan factor penentu utama kualitas layanan berdasarkan sudut pandang pemustaka. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan berdasarkan tinjauan pengukuran menggunakan metode LibQual+TM di dalam perpustakaan tersebut. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriftif. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang masih aktif berkunjung ke perpustakaan Universitas

Vol 4 No 3 (2024) 948–957 E-ISSN 2809-2058 P-ISSN 2809-2643
DOI: 47467/visa.v4i3.2409

Potensi Utama. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, dokumentasi, dan kuesioner/angket. Adapun kesimpulan dari penelitian ini yaitu analisis terhadap kualitas layanan perpustakaan Potensi Utama menunjukkan hasil yang beragam dalam beberapa dimensi. Dalam dimensi Affect of Service, pemustaka merasa cukup puas terhadap kepercayaan, perilaku sopan, dan keterandalan pustakawan. Namun, terdapat ketidakpuasan terkait pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemustaka dan respons terhadap pertanyaan atau perhatian Selanjutnya, pada dimensi Information Control, pemustaka menilai akses informasi yang belum memadai dengan skor rendah pada Analisis Gap (AG). Meskipun, mereka cukup puas dalam mencari informasi melalui jurnal dan koleksi buku, terdapat ketidakpuasan terkait akses informasi online yang juga tercermin dalam Analisis Superiority Gap (SG). Dalam dimensi Library as Place, pemustaka merasa cukup puas dengan sarana perpustakaan dan tempat yang nyaman. Meskipun lokasi strategis dan tempat belajar kelompok di dalam perpustakaan mendapat skor rendah pada Analisis Gap, pemustaka tetap merasa cukup puas. Namun, Analisis Superiority Gap menunjukkan ketidakpuasan terkait layanan sarana prasarana di perpustakaan. Secara keseluruhan, analisis Adequacy Gap (AG) menunjukkan skor positif yaitu 0,48 berarti bahwa kualitas layanan yang diberikan telah melebihi harapan minimum pemustaka/pengunjung perpustakaan Potensi Utama. Jadi, pengunjung "Cukup puas" terhadap kualitas layanan perpustakaan Potensi Utama yang ada. Analisis superiority Gap (SG) menunjukkan skor negatif yaitu -2,44 berarti menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai "Baik", berada dalam batas toleransi, dimana kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima.
Kata Kunci: kualitas layanan, layanan perpustakaan, LibQual+, perpustakaan universitas

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga ilmiah dengan tugas pokok berkaitan dengan ilmu pengetahuan, pendidikan, dan penelitian. Ruang lingkupnya mengelola informasi berbagai ilmu pengetahuan dan informasi. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit pelaksana teknis yang bersama dengan unit lain melaksanakan tri dharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat) dengan cara menghimpun, memilih, mengolah, merawat dan melayani sumber informasi kepada lembaga induk khususnya, serta masyarakat akademis pada umumnya. Menurut Sulistyo-Basuki dalam (Irianti, 2017) penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi antara lain bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan informasi sivitas akademika untuk semua jenjang studi yang diselenggarakan, menyediakan ruang belajar, serta menyediakan jasa peminjaman kepada pemustaka.

Setiap perguruan tinggi diwajibkan mempunyai perpustakaan sebagai pendukung terlaksananya pendidikan tinggi. Posisi perpustakaan perguruan tinggi sangat berperan penting dalam proses pembelajaran mahasiswa. Sebab ia memiliki fungsi sebagai sumber pengetahuan dan referensi dalam pengerjaan tugas.

Perpustakaan memiliki layanan-layanan dalam mengelompokkan jenis informasi yang diberikan kepada pemustaka. Salah satu layanan yang hampir semua perpustakaan perguruan tinggi memilikinya adalah layanan internet. Yang kita ketahui bahwa internet sudah menjadi suatu bentuk teknologi dalam mengakses informasi. Pihak perpustakaan biasanya menyediakan fasilitas kepada pemustakanya beberapa fasilitas.

Vol 4 No 3 (2024) 948–957 E-ISSN 2809-2058 P-ISSN 2809-2643
DOI: 47467/visa.v4i3.2409

Layanan perpustakaan merupakan gerbang utama untuk kemajuan perpustakaan, setiap penyedia layanan wajib berupaya menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada para pemustaka yang datang ke perpustakaan. Oleh karena itu, pemberian layanan perpustakaan yang lebih efisien dari segi waktu dan tenaga merupakan factor penentu utama kualitas layanan berdasarkan sudut pandang pemustaka. Jadi, layanan yang berkualitas akan meningkatkan minat untuk mereka datang dan mengunjungi perpustakaan. Sebagaimana tujuan dari institusi yang memberikan jasa layanan yaitu menciptakan dan mempertahankan langganan. Layanan perpustakaan perguruan tinggi ditujukan untuk civitas akademika perguruan tinggi yaitu mahasiswa, dosen, karyawan perguruan tinggi dan peneliti.

Evaluasi layanan perpustakaan berdasarkan perspektif pengguna perpustakaan merupakan hal yang penting untuk dilakukan mengingat bahwa yang dapat menilai suatu layanan perpustakaan adalah pemustaka. Persepsi pemustaka sangat penting untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan pustakawan. Kualitas layanan yang baik akan memberikan suatu ransangan yang kuat kepada para pemustaka untuk menggunakan jasa dari penyedia layanan tersebut. Kemampuan penyedia layanan dalam memahami kebutuhan pemustaka akan membuat mereka mengerti apa yang menjadi harapan pemustaka terhadap layanan sehingga penyediaan layanan dapat dengan tepat atau paling tidak sesuai dengan harapan pemustakanya (Rohman & Yulianti, 2016).

Sebuah institusi Pendidikan tidak bisa lepas dari kebutuhan perpustakaan. Hal ini juga berlaku untuk Universitas Potensi Utama. Perpustakaan Universitas Potensi Utama adalah salah satu perguruan tinggi swasta yang terdapat dikota Medan, Sumatera Utara. Universitas yang berada dalam naungan yayasan Potensi Utama ini dulunya sebuah kursus computer dan Bahasa Inggris yang berdiri sejak tahun 1994. Berawalan dari nama Pendidikan Luar Sekolah Potensi Utama yang kemudian berubah menjadi Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Potensi Utama pada tahun 2003 setelah mengantongi izin dari Direktorat Jenderal Pendidikan.

Dalam undang-undang No. 43 Tahun 2007 perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis karya cetak dan karya rekam secara professional dengan system yang baku guna memenuhi kebutuhan Pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka. Namun dalam kenyataan nya perpustakaan Universitas Potensi Utama belum dikatakan memadai dalam pelayanan perlengkapan koleksi buku, sehingga dari pemustaka masih dalam tahap tidak memenuhi kebutuhan pemustaka. Jika di dalam perpustakaan memenuhi dan melengkapi koleksinya, baik dalam pelayanan nya, baik dalam sarana prasarananya juga, maka pemustaka akan terpenuhi dalam kebutuhan informasi yang ada di perpustakaan tersebut. Maka dapat dikatakan perpustakaan ini termasuk dalam kategori peraturan undang-undang.

Dalam mengukur pelayanan perpustakaan menggunakan metode LibQual+™ yaitu metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka terhadap tiga dimensi layanan. LibQual+™ adalah salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan diperpustakaan.

VISA: Journal of Visions and Ideas
Vol 4 No 3 (2024) 948–957 E-ISSN 2809-2058 P-ISSN 2809-2643
DOI: 47467/visa.v4i3.2409

LibQual+™ merupakan adaptasi dari metode ServQual yang dirancang oleh para pakar bidang ilmu perpustakaan pada tahun 1999 yang tergabung dalam oleh *Associtation of Research Library* (ARL) dan bekerja sama dengan *Texas* A&M *University*. LibQual+™ adalah salah satu pengukuran tingkat layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami, dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan mengenai kualitas layanan. LibQual+™ memungkinkan penilaian sistematis dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan (Hidayat et al., 2018).

Adapun tiga dimensi tersebut pengukurannya adalah kemampuan pustakawan dalam melayani *(affect of service)*, akses informasi *(information control)* dan fasilitas suasana ruang *(library as place)*. Firman Allah SWT yang berkaitan dengan sikap yang baik, lemah lembut dan tidak berkata kasar terdapat di dalam Al-Qur'an Surah Ali Imran ayat 159 sebagai berikut.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ
حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: *"Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu".*

Firman Allah menjadi salah satu bukti bahwa karunia yang berupa rahmat kepada rasul-Nya, yaitu bahwa Allah SWT sendiri yang mendidik dan membentuk kepribadian Nabi Muhammad SAW sebagaimana sabda beliau: "Aku dididik oleh Tuhanku", maka sungguh baik hasil pendidikannya kepribadian beliau melalui wahyu-wahyu Al-Qur'an, tetapi kalbu beliau disinari, bahkan totalitas wujud beliau merupakan rahmat bagi seluruh alam.

Uraian ayat di atas menjelaskan bahwa salah satu contoh perilaku yang dapat ditiru dari Nabi Muhammad SAW adalah sifat nya yang lemah lebut kepada siapapun. Dengan mencontoh apa yang dilakukan oleh Nabi Muhammad SAW sehari-hari dan menjadikan Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi umat Islam. Jadi, selain harus berbuat baik kepada para pemustaka, pustakawan juga harus berlaku lemah lembut terhadap pemustaka.

Oleh sebab itu, pelayanan yang diberikan harus optimal kepada para pemustaka agar pemustaka tidak menjauh karena ketakutan atau bahkan sungkan dengan para pustakawan dan berusaha menghindar untuk bertemu dengan pustakawan yaitu dengan tidak berkunjung ke perpustakaan. Membina hubungan dengan para pemustaka juga penting bagi pustakawan karena dalam kegiatan melayani penggguna perpustakaan adalah suatu kewajiban yang harus dijalankan oleh pustakawan.

Alasan peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan metode LibQual+™ karena perpustakaan Universitas Potensi Utama memiliki ruangan yang

Vol 4 No 3 (2024) 948–957 E-ISSN 2809-2058 P-ISSN 2809-2643
DOI: 47467/visa.v4i3.2409

kurang memadai sehingga semua kegiatan seperti pengatalogan, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan baca berada di satu ruangan yang sama. Layanan sirkulasi nya masih menggunakan system manual, belum dilengkapi dengan koleksi *e-journal* dan belum menggunakan OPAC (Online Public Acces Catalog) serta sarana dan prasarana yang masih kurang. Selain itu juga terlihat fenomena kebutuhan akan perpustakaan Universitas Potensi Utama yang terjadi pada mahasiswa banyak membutuhkan referensi untuk menunjang aktivitasnya. Peranan perpustakaan ini dirasakan oleh mahasiswa karena memiliki peran yang besar sebagai sumber belajar dan pengetahuan dalam proses pendidikan.

Berdasarkan pemaparan di atas latar belakang tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian di perpustakaan dengan judul "Mengukur Kualitas Layanan Perpustakaan di Universitas Potensi Utama Menggunakan Metode LibQual+™" dengan maksud untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan berdasarkan tinjauan pengukuran menggunakan metode LibQual+™ di dalam perpustakaan tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode kuantitatif, sering kali disebut sebagai metode tradisional, telah menjadi pilihan yang konsisten dalam penelitian, mendasarkan dirinya pada filsafat positivisme dan memenuhi standar ilmiah dengan konkrit, empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Keistimewaan metode ini tidak hanya terletak pada pendekatannya yang ilmiah, tetapi juga dalam kemampuannya untuk menghasilkan penemuan dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi baru. Selain itu, metode kuantitatif menonjol karena penggunaan data berupa angka-angka dan analisis statistik yang menyertainya (Sugiyono, 2013).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif, di mana tujuan utamanya adalah memberikan gambaran atau koleksi data mengenai suatu objek atau fenomena yang diamati. Pendekatan ini dipilih dengan alasan untuk mendeskripsikan secara menyeluruh bagaimana kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Potensi Utama dapat diukur menggunakan metode LibQual+TM. Oleh karena itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang kualitas pelayanan di perpustakaan tersebut (Sugiyono, 2013).

Penelitian dilaksanakan di Universitas Potensi Utama, dengan periode waktu penelitian selama 3 bulan, dari bulan Oktober hingga Desember tahun 2023. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa yang aktif mengunjungi perpustakaan Universitas Potensi Utama. Dengan menggunakan metode sampel accidental sampling dan rumus slovin, jumlah sampel yang diambil adalah 83 orang dari total 480 pengunjung yang aktif dalam setengah tahun terakhir. Teknik pengumpulan data yang digunakan termasuk observasi, dokumentasi, dan kuisioner tertutup, yang semuanya dirancang untuk memperoleh data yang lengkap, akurat, dan objektif tentang kualitas layanan di perpustakaan tersebut (Arikunto, 2013; Sugiyono, 2013).

VISA: Journal of Visions and Ideas
Vol 4 No 3 (2024) 948–957 E-ISSN 2809-2058 P-ISSN 2809-2643
DOI: 47467/visa.v4i3.2409

HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode LibQual+™ adalah pengembangan dari ServQual+™ yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. LibQual+™ merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami, dan bertindak atas pendapat pemustaka perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan. LibQual+™ dapat mengidentifikasi kekuatan *(strengths)* dan kelemahan *(weakness)* yang dilihat dari pandangan pemustaka. Melalui metode LibQual+™, perpustakaan dapat memyelesaikan berbagai masalah, mengetahui mana yang benar atau salah, dapat meningkatkan layanan perpustakaan. Berdasarkan teori tersebut maka perpustakaan Universitas Potensi Utama memerlukan alat identifikasi atas kekuatan dana kelemahan terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka. Sehingga perpustakaan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan kepada pemustaka agar terciptanya rasa puas atas layanan yang diterima oleh pemustaka.

Pada bagian pembahasan ini, penulis akan menjabarkan kualitas layanan Perpustakaan Universitas Potensi Utama Medan berdasarkan penilaian pemustaka, sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi *Affect of Service* di Perpustakaan Universitas Potensi Utama

Affect of service (kinerja petugas dalam pelayanan), yaitu kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka yang terdiri dari aspek *Empathy, Responsiveness, Assurance*, dan *Reliability*. Dalam penelitian ini aspek-aspek dimensi *Affect of Service* terbagi menjadi sembilan buah pertanyaan.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan kepada pemustaka Perpustakaan Universitas Potensi Utama diperoleh hasil menunjukkan pada skor tertinggi pemustaka "cukup puas" untuk unsur menanamkan kepercayaan kepada pemustaka, berperilaku sopan santun dan dapat diandalkan dalam menangani masalah. Pada skor rendah pemustaka "cukup puas" untuk unsur pemahaman petugas pada kebutuhan pemustaka dan bagaimana pustakawan dalam merespon pemustaka baik dalam menjawab pertanyaan maupun perhatian.

2. Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi *Information Control* di Perpustakaan Universitas Potensi Utama

Information control yaitu ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas dengan tingkat layanan yang diterima atau dirasakan pada kenyataannya oleh pemustaka, yang terdiri dari aspek *scope*, (ketersediaan koleksi), *convenience* (kenyamanan pemustaka), *ease of navigation* (kemudahan akses informasi) *timeliness* (kecepatan akses informasi), *equipment* (peralatan penelusuran informasi), dan *self reliance* (kepercayaan diri pemustaka).

Pada dimensi *information Control* menunjukkan hasil pada skor AG disimpulkan bahwa pemustaka dikatakan "belum puas" pada akses informasi yang tersedia yang belum cukup memadai. Pada skor tertinggi SG pemustaka "cukup puas" dalam mencari dan menelusuri informasi yang dibutuhkan pemustaka melalui jurnal

Vol 4 No 3 (2024) 948–957 E-ISSN 2809-2058 P-ISSN 2809-2643
DOI: 47467/visa.v4i3.2409

maupun koleksi buku yang tersedia di perpustakaan. Sedangkan pada skor rendah pemustaka "cukup puas" dalam mencari informasi (jurnal) yang dapat diakses melalui *online* maupun yang terdapat di perpustakan.

3. Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi *Library as Place* di Perpustakaan Universitas Potensi Utama

Library as Place (sarana perpustakaan), yaitu ketersediaan fasilitas dan ruang yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan. Dimensi ini meliputi empat aspek, yaitu *tangibels* (bukti fisik), *utilitarian space* (ruang yang bermanfaat), *symbol terms* (perpustakaan terbuka bagi seluruh civitas akademik), dan *refuge* (perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman).

Pada dimensi *Library as Place* menunjukkan hasil skor tertinggi AG berarti bahwa pemustaka "cukup puas" dalam mendapatkan sarana perpustakaan dan tempat yang nyaman bagi pengguna. Sedangkan pemustaka "cukup puas" dengan skor rendah yang terdapat lokasi strategis dan tempat yang nyaman di dalam perpustakaan sebagai tempat belajar kelompok. Pada skor tertinggi SG pemustaka dikatakan "belum puas" dalam mendapatkan layanan sarana prasarana di perpustakaan. Sedangkan pemustaka dikatakan "belum puas" dengan skor rendah yang terdapat lokasi strategis dan tempat yang nyaman di dalam perpustakaan sebagai tempat belajar kelompok.

Pendapat penulis dari hasil pembahasan penelitian Mengukur Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Potensi Utama menggunakan metode LibQual+™ yaitu dinilai dari segi perdimensi nya yang pertama *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan), masih dikatakan pemustaka cukup puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pustakawan di dalam perpustakaan Universitas Potensi Utama. Contoh yang dilakukan adalah sikap sopan dan ramah saat melayani pemustaka yang setiap harinya berkunjung ke perpustakaan agar pemustaka merasa senang dan nyaman berada di perpustakaan. Dalam hal ini dapat memberikan kepuasan bagi pemustaka. Yang kedua *Information Control* (ketersediaan informasi dan akses informasi), dalam hal ini hakikatnya perpustakaan merupakan penyedia segala bentuk bahan Pustaka dengan kebutuhan pemustaka sebagai penerima jasa perpustakaan dan penyedia berbagai sarana penelusuran informasi, seperti petunjuk atau pengarahan letak buku atau fungsi ruang dan tempat koleksi.

Perpustakaan Universitas Potensi Utama menyediakan fasilitas petunjuk atau pengarahan dalam bentuk tulisan yang di print dan ditempel disetiap rak dan sudut ruang koleksi di perpustakaan, sehingga pemustaka dengan mudah dapat mengakses informasi yang dimiliki perpustakaan itu sendiri. Tetapi karena keterbatasan jumlah koleksi yang dimiliki oleh Perpustakan Universitas Potensi Utama pemustaka dikatakan belum cukup puas dengan kelengakapan koleksinya. Yang ketiga *Library as Place* (sarana perpustakaan) dalam hal ini bahwa pemustaka cukup puas dalam mendapatkan sarana perpustakaan dan tempat yang nyaman bagi pengguna. Karena perpustakaan Universitas Potensi Utama mampu memberikan berbagai layanan yang meliputi fasilitas, sarana prasarana dan koleksi perpustakaan dan ruangan yang tenang untuk mendukung pemustaka belajar mandiri ataupun kelompok.

VISA: Journal of Visions and Ideas
Vol 4 No 3 (2024) 948–957 E-ISSN 2809-2058 P-ISSN 2809-2643
DOI: 47467/visa.v4i3.2409

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengukuran kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Potensi Utama menggunakan Metode LibQual+TM, beberapa kesimpulan dapat diambil. Pertama, dalam dimensi *Affect of Service,* skor tertinggi menunjukkan bahwa pemustaka cukup puas dengan kemampuan petugas dalam menanamkan kepercayaan, berperilaku sopan, dan tanggap terhadap masalah. Namun, terdapat kebutuhan untuk meningkatkan pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemustaka dan responsivitas dalam menjawab pertanyaan serta memberikan perhatian. Kedua, dalam dimensi *Information Control,* meskipun pemustaka cukup puas dalam mencari informasi melalui jurnal dan koleksi buku di perpustakaan, ada kekurangan dalam akses informasi yang tersedia, terutama dalam hal akses online. Ketiga, dalam dimensi Library as Place, pemustaka merasa cukup puas dengan sarana dan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan, namun masih ada kebutuhan untuk meningkatkan kenyamanan dan lokasi strategis, terutama untuk tempat belajar kelompok.

Secara keseluruhan, analisis Adequacy Gap menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan Potensi Utama telah melebihi harapan minimum pemustaka, menunjukkan bahwa pengunjung cukup puas dengan layanan yang diberikan. Namun, analisis Superiority Gap menunjukkan bahwa kualitas layanan masih dianggap baik tetapi berada dalam batas toleransi, dengan ruang untuk meningkatkan kualitas layanan agar mencapai tingkat yang lebih optimal. Oleh karena itu, rekomendasi dapat diberikan untuk perpustakaan Potensi Utama agar terus meningkatkan pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemustaka, meningkatkan akses informasi, serta meningkatkan kenyamanan dan fasilitas di perpustakaan untuk memenuhi harapan pemustaka dan menghadirkan pengalaman yang lebih memuaskan.

Vol 4 No 3 (2024) 948–957 E-ISSN 2809-2058 P-ISSN 2809-2643
DOI: 47467/visa.v4i3.2409

DAFTAR PUSTAKA

Aditya, M. (2020). Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan Menggunakan Metode LibQual. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Arfah, N. (2017). Evaluasi Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode Libqual+™ Di Perpustakaan Umum Kota Depok. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan,* 6(1). https://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/download/8379/6452

Dawilis, Y. N. (2022). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQual+Tm di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau. *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 4(2), 70–81. https://doi.org/10.24952/ktb.v4i2.4583

Dwiyantoro, D. (2019). Evaluasi Kualitas Layanan Menggunakan Metode LibQUAL+^TM pada Amikom Resource Centre Universitas Amikom Yogyakarta. *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 1(2), 15–28. https://doi.org/10.24952/ktb.v1i2.1822

Fatmawati, E. (2013). Matabaru Penelitian Perpustakaan dari ServQual ke LibQual. Sagung Seto.

Harmoko, S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta. 2(2), 164–188.

Hidayat, N., Thabrani, G., Padang, U. N., Utara, P., Padang, K., Barat, S., Padang, U. N., Utara, P., Padang, K., Barat, S., Padang, U. N., Utara, P., Padang, K., Barat, S., & Deployment, Q. F. (2018). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP) Dengan. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(1), 28–39.

Kaligis, E., Mananeke, L., & Jan, A. H. (2017). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kota Mobagu. *Emba*, *5*(2), 1558–1569. https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/16226%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/16226/15732

Laksana, S. Y., Rachmawati, T. S., & Yanto, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Fakultas Pertanian Universitas Padjadjaran Dengan Menggunakan Metode Libqual+Tm. *Jurnal Pustaka Budaya*, *6*(2), 39–49. https://doi.org/10.31849/pb.v6i2.3187

Mukaromah, S. (2020). Pengukuran Kualitas Pelayanan Perpustakaan Digital dengan Pendekatan WebQual dan LibQual Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, Jl. Geger Kalong Hilir, Kabupaten Bandung Barat, 40599 Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, Jl. Geger, *6*(1), 293–300.

Nurvia, E., & Angraini. (2016). Pengukuran Kualitas Layanan Digital Library Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode LibQual (Studi Kasus: Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 30–38.

Pea, O., & Meishanti, Y. (2017). Dimensi Information Control Kualitas Layanan

Vol 4 No 3 (2024) 948–957 E-ISSN 2809-2058 P-ISSN 2809-2643
DOI: 47467/visa.v4i3.2409

Perpuseru Perpustakaan Mastrip Kabupaten Jombang. 9.

Rahayuningsih, F. (2015). Mengukur Kepuasan Pemustaka, Menggunakan Metode LibQual+TM (p. 162). Graha Ilmu.

Rohman, A. S., & Yulianti. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi. *Edulib*, 6(2), 113–128. http://ejournal.upi.edu/index.php/edulib/article/view/5023

Sarwono, S., Isbandini, I., & Rahayu, D. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Electronic Theses and Dissertations (ETD) Perpustakaan UGM dengan Menggunakan Metode LibQUAL +TM. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 6(2), 299. https://doi.org/10.21043/libraria.v6i2.4153

Suharsimi, Arikunto. (2013). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik. *Rineka Cipta*, 172. http://r2kn.litbang.kemkes.go.id:8080/handle/123456789/62880

Wicaksono, H. Y., Brawijaya, U., Administrasi, F. I., Publik, J. A., Studi, P., & Perpustakaan, I. (2018). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasrkan Metode LibQUAL +™. http://repository.ub.ac.id/161952/

Yuniyar, R. (2021). Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU). http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/14498