

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN JURNAL INTERNASIONAL  
PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA TERHADAP KEPUASAN  
PEMUSTAKA MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu  
Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP.)



Disusun Oleh:

Gigih Rahmad Subangkit

19101040094

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513949 Fax. (0274) 552883 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1033/Un.02/DA/PP.00.9/07/2023

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Layanan Jurnal Internasional Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Terhadap Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : GIGIH RAHMAD SUBANGKIT  
Nomor Induk Mahasiswa : 19101040094  
Telah diujikan pada : Senin, 12 Juni 2023  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

#### TIM UJIAN TUGAS AKHIR

 Ketua Sidang  
Iryanto Chandra, M.Eng.  
SIGNED

Valid ID: 64b4bb2e28bbe

 Penguji I  
Dr. Labibah, MLIS.  
SIGNED

Valid ID: 64b12f69d2e68

 Penguji II  
Nur Riani, M.A.  
SIGNED

Valid ID: 64ae493f346cb

  
 Yogyakarta, 12 Juni 2023  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
Prof. Dr. Muhammad Wildan, M.A.  
SIGNED

Valid ID: 64b4bbe82126

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

### HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Gigih Rahmad Subangkit

Nim : 19101040094

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul "Analisis Kualitas Layanan Jurnal Internasional Perpustakaan UIN SUNAN KALIJAGA Terhadap Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL" adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiasi dari karya orang lain. Apabila kemudian hari dalam skripsi saya ini ditemukan plagiasi dari hasil karya orang lain, maka saya bersedia ditindak sesuai aturan yang berlaku di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 8 Juni 2023

Yang menyatakan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



Gigih Raham Subangkit  
19101040094

## NOTA DINAS

Iryanto Chandra, M.Eng.  
Dosen Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

### NOTA DINAS

Hal : Skripsi  
Sdr. Gigih Rahmad Subangkit

Lamp : 1 (satu) eksemplar

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
UIN Sunan Kalijaga

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Setelah dilakukan bimbingan, koreksi, perbaikan, dan penyempurnaan seperlunya selaku pembimbing berpendapat bahwa naskah skripsi saudara:

Nama : Gigih Rahmad Subangkit

NIM : 19101040094

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Judul : Analisis Kualitas Layanan Jurnal Internasional Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Terhadap Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL

Dapat diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana satu pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Berdasarkan hal tersebut, saya berharap agar skripsi saudara di atas dapat segera disetujui dan disidangkan dalam *munaqosyah*.

Demikian atas perhatiannya terimakasih.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Yogyakarta, 8 Juni 2023

Pembimbing



Iryanto Chandra, M.Eng.  
NIP. 19850809 201903 1 008

## MOTO

“Percobaan Dan Kegagalan Merupakan Salah Satu Cara Untuk Melangkah”

Senku

“Yang Kita Takutkan Seharusnya Bukanlah Kegagalan, Akan Tetapi Hati Sikap  
Hati Yang Tidak Berani Mengambil Resiko Dan Menerima Tantangan”

Kwon Ji-Yong

“Baik Dan Buruk Itu Berbeda, Keduanya Terpisah. Keduanyalah Yang Bahu  
Membahu Mendorongmu Menjadi Sempurna, Yaitu Menjadi Berlapang Dada  
Menerima Ketidak Sempurnaan”

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
Sujiwo Tedjo

## PERSEMBAHAN

*Bismillahirrahmaanirrahiim*

Dengan segala puja dan puji syukur bagi Allah SWT dengan segala kenikmatan yang telah diberikan selama ini, *Alhamdulillah*

Skripsi ini saya persembahkan untuk terkhusus kedua orang tua, mas & mbak  
Juga kupersembahkan kepada Almamater, Kemenag, Para Dosen, Guru - Guruku,  
dan Kawan – Kawanku Semuanya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## INTISARI

### **ANALISIS KUALITAS LAYANAN JURNAL INTERNASIONAL PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL**

Gigih Rahmad Subangkit  
19101040094

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan jurnal internasional di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dengan menggunakan tingkat kepuasan dari segi persepsi pemustaka serta metode LibQUAL. Jenis penelitian yang digunakan deskriptif kuantitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah pemustaka di perpustakaan UIN yang pernah mengakses jurnal internasional. Objek dari penelitian ini merupakan kepuasan pemustaka terhadap layanan jurnal internasional yang dilanggan oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka UIN Sunan Kalijaga yang berjumlah 26.789 populasi dengan sample yang menggunakan rumus slovin sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan merupakan teknik observasi, dokumentasi dan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah rumus *mean* dan *grand mean* serta analisis diagram kartesius dan Indeks Kepuasan Pemustaka. Hasil dari penelitian ini berdasarkan Indek Kepuasan Pemustaka masuk dalam kategori layanan yang baik dan pemustaka merasa puas. Untuk hasil dari analisi diagram kartesius diperoleh indikator dan dimensi yang masuk ada golongan kuadran A (diharapkan mendapat prioritas yang tinggi untuk perpustakaan) sebanyak 5 indikator, kuadran B (kualitas kinerja yang harus dipertahankan perpustakaan) sebanyak 2 dimensi dan 6 Indikator, kuadran C (dirkomendasikan untuk diingkatkan dengan prioriotas yang rendah) sebanyak 1 dimensi dan 9 indikator, dan untuk kuadran D (direkomendasikan untuk mengalokasikan prioritas kepada indikator yang memiliki prioritas yang lebih tinggi) sebanyak 1 indikator. Dari hasil tersebut peneliti menyarankan untuk meningkatkan indikator atau dimensi yang termasuk pada kuadran C terutama pada kuadran A dengan tingkat prioritas yang telah disebutkan sebelumnya, dan dapat mengalokasikan prioritas ataupun sumber daya yang berada pada kuadran D ke indikator atau dimensi yang membutuhkan, atau tidak perlu menambah prioritas lagi kepada indikator yang masuk dalam kuadran D.

**Kata Kunci: Jurnal Internasional, Kepuasan Pemustaka, LibQUAL**

## ABSTRACT

### ANALYSIS THE QUALITY OF INTERNATIONAL JOURNAL SERVICES AT UIN SUNAN KALIJAGA LIBRARY ON USER SATISFACTION BY LIBQUAL METHOD

Gigih Rahmad Subangkit  
19101040094

This research aims to determine the quality of international journal services at UIN Sunan Kalijaga Library by using the level of satisfaction in terms of library perceptions and the LibQUAL method. The type of research used is descriptive quantitative. The subjects in this research are the users of UIN library who have accessed international journals. The object of this research is library users' satisfaction with international journal services subscribed by UIN Sunan Kalijaga Library. The population in this study is the library of UIN Sunan Kalijaga which amounts to 26,789 population with a sample using the slovin formula as many as 100 respondents. The data collection techniques used were observation, documentation and questionnaire techniques. The data analysis used is the mean and grand mean formulas as well as cartesian diagram analysis and User Satisfaction Index. The results of this study based on the User Satisfaction Index are included in the category of good service and users are satisfied. For the results of the cartesian diagram analysis, indicators and dimensions are obtained in quadrant A (expected to get high priority for libraries) as many as 5 indicators, quadrant B (quality of performance that must be maintained by the library) as many as 2 dimensions and 6 indicators, quadrant C (recommended to be improved with low priority) as many as 1 dimension and 9 indicators, and for quadrant D (it is recommended to allocate priority to indicators that have a higher priority) as much as 1 indicator. From these results, researchers suggest increasing indicators or dimensions included in quadrant C, especially in quadrant A with the priority level mentioned earlier, and can allocate priorities or resources in quadrant D to indicators or dimensions that need, for example indicators or quadrants that are in quadrant A or C, or do not add more priority to indicators that fall into quadrant D.

**Keywords: International Journal, Library Satisfaction, LibQUAL**



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah tuhan semesta alam dengan segala rahmat dan rizkinya yang mana telah memberikan penulis kesempatan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Jurnal Internasional Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Terhadap Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL“. Sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan. Dalam penulisan ini banyak sekali penulis menerima berbagai bantuan dari berbagai pihak pula demi menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik – baiknya. Sebagaimana layaknya manusia yang hidup selalu berdampingan dan sebagai makhluk sosial yang mana atas bantuan – bantuan yang diberikan menjadikan suatu motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dengan bangga atas terselesaikannya skripsi ini melalui bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan rasa syukur dan kerendahan hati penulis sampaikan terima kasih. Ucapan terimakasih penulis tujukan kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Wildan, M.A selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Nurdin Laugu, M.A selaku Kepala Program Studi Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Dosen Pembimbing Akademik Ibu Syifaun Nafisah, Dr., M.T. yang telah membimbing dan memberikan saya ilmu selama berada di kampus bersama dosen – dosen Ilmu Perpustakaan saya ucapkan terima kasih yang banyak atas Ilmu dan segala kedermawanan.

4. Bapak Iryanto Chanda, M. Eng. selaku dosen pembimbing skripsi yang membimbing penulis dari awal hingga akhir penulisan, sekaligus kepala ujian tugas akhir
5. Ibu Dr. Labibah, MLIS. dan Ibu Nur Rianai, M.A. selaku penguji ujian tugas akhir, segala ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada beliau, dan karena beliau lah skripsi ini selesai dan menjadi layak sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.
6. Ibu Dr. Labibah, MLIS. selaku Kepala perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, beserta seluruh pihak pustakawan yang telah membantu dalam melaksanakan hingga menyelesaikan penelitian ini.
7. Ibu Wahyani selaku informan dan pustakawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Kepada Direktur Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan serta Kementerian Agama RI yang telah memberikan beasiswa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan S1 Program Studi Ilmu Perpustakaan hingga selesai.
9. Orang tua tercinta, Ayah Suprayitno dan Ibu Hasri Karyani dengan penuh kasih sayang yang telah melahirkan dan mendidik hingga sekarang. Skripsi ini adalah salah satu bentuk hadiah yang penulis persembahkan pada kedua orang tua sebagai ungkapan kecil rasa terima kasih kepada kedua orang tua. Semoga diberi kesehatan serta kelancaran selalu. Amiin.
10. Kakak tersayang, Ghiffari Okto Bharezy Prahastiar dan Aufaisma Afifah Putri yang selalu mendorong dan memberikan *support* kepada penulis

hingga menjadi salah satu tempat keluh dan kesah selama perkuliahan. Semoga selalu menjadi keluarga yang diberkati. Amiin.

11. Kawan – kawanku Ilmu Perpustakaan Angkatan 2019, terkhusus teman teman IP C yang selalu menemani dan belajar bersama, serta kepada Organisasi Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Liberty yang membentuk mental dan kepemimpinan pada masa perkuliahan. Kepada teman teman dekatku terimakasih sudah selalu ada dan selalu membantuku. Berkat kalian semua penulis bisa mempunyai berbagai pengalaman dan kebersamaan, terima kasih banyak atas masa perkuliahan ini.

12. Semua pihak yang belum terucap, penulis sampaikan maaf dan terima kasih yang sebesar – besarnya, bagaimanapun juga penulis berhasil menyelesaikan skripsi dan tahap akhir perkuliahan ini berkat bantuan dari kalian juga.

Dengan penuh kerendahan hati penulis sampaikan kepada berbagai pihak atas segala masukan dan perbaikan dari skripsi ini di kemudian hari penulis persilahkan dengan lapang dada, sehingga penulis dapat lebih baik lagi dan semoga selalu bermanfaat bagi penulis dan pemberi masukan serta perbaikan juga semoga selalu bermanfaat bagi pembaca. Amiin.

Tanggal 8 Juni 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	II
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	III
<b>NOTA DINAS</b> .....	IV
<b>MOTO</b> .....	V
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	VI
<b>INTISARI</b> .....	VII
<b>ABSTRACT</b> .....	VIII
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	IX
<b>DAFTAR ISI</b> .....	XII
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	XIV
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	XV
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Manfaat dan Tujuan .....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	6
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	7
1.4 Sistematika Penulisan .....	7
<b>TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b> .....	8
2.1 Tinjauan Pustaka .....	8
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Analisis.....	11
2.2.2 Kualitas Layanan Perpustakaan .....	12
2.2.3 Jurnal Internasional .....	13
2.2.4 Kepuasan Pemustaka.....	14
2.2.5 LibQUAL.....	15
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	21
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	22
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	22
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	23

3.4.1. Populasi Penelitian .....	23
3.4.2. Sampel Penelitian.....	23
3.5 Variabel Penelitian .....	25
3.6 Instrumen Penelitian.....	25
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.7.1. Wawancara.....	27
3.7.2. Angket ( <i>Kuesioner</i> ).....	28
3.7.3. Observasi.....	30
3.7.4. Dokumentasi .....	31
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	32
3.8.1. Uji Validitas .....	32
3.8.2. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	36
3.9 Teknik Analisis Data.....	37
3.9.1. Analisis Diagram Kartesius .....	39
3.9.2. Analisis Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP).....	43
<b>GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Gambaran Umum Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta .....	45
4.1.1. Sejarah Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.....	45
4.1.2. Visi dan Misi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga .....	47
4.1.3. Struktur Organisasi Perpustakaan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga .....	47
4.1.4. Fasilitas Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga .....	49
4.1.5. Layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.....	52
4.1.6. Peraturan dan Tata Tertib Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.....	55
4.1.7. Jurnal Internasional Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga .....	56
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	58
4.2.1. Analisis Diagram Kartesius .....	58
4.2.1. Indeks Kepuasan Pemustaka.....	74
<b>KESIMPULAN.....</b>	<b>77</b>
5.1. Kesimpulan .....	77
5.2. Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tinjauan Pusataka .....	10
Tabel 2 Dimensi LibQUAL .....	17
Tabel 3 Instrumen Penelitian .....	26
Tabel 4 Penilaian Kinerja Layanan .....	30
Tabel 5 Penilaian Harapan Pemustaka .....	30
Tabel 6 Hasil Uji Validitas Penilaian Harapan Pemustaka .....	34
Tabel 7 Hasil Uji Validitas Penilaian Kinerja Layanan .....	34
Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pemustaka.....	36
Tabel 9 Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga .....	46
Tabel 10 Hasil Analisis Data Subvariabel dari Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Jurnal Internasional Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.....	60
Tabel 11 Hasil Analisis Data Indikator dari Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Jurnal Internasioanl Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga .....	62
Tabel 12 Indeks Kepuasan Pemustaka.....	74
Tabel 13 Tabel Nilai Interval dan Nilai IKP.....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Observasi .....	81
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian .....	82
Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian.....	83
Lampiran 4 Data Observasi Dengan Informan Perpustakaan.....	84
Lampiran 5 Angket atau Kuesioner Penelitian .....	86
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas dan Uji Validitas.....	91
Lampiran 7 Rekapitulasi Data Hasil Penyebaran Kuesioner.....	93
Lampiran 8 Tabel Kepuasan Dan Harapan Pemustaka Dari Hasil Penelitian .....	102
Lampiran 9 Saran Ataupun Masukan Dari Responden .....	106
Lampiran 10 Dokumentasi .....	107
Lampiran 11 Curriculum Vitae.....	110

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan internet dan sumber daya teknologi secara global yang menjadi salah satu media bagi perpustakaan untuk menyajikan informasi secara lebih luas dan dirasakan juga oleh perkembangan perpustakaan di Indonesia. Pada mulanya sebelum menjadi populer di Indonesia, internet dan teknologi sudah digandrungi lebih dulu oleh perguruan tinggi di Indonesia. Dengan adanya teknologi dan telekomunikasinya yang menghasilkan *broadcasting*, pembelajaran terbuka, pembelajaran jarak jauh dan berbagai upaya dalam memudahkan penyebaran informasinya untuk pendidikan. Dengan dasar ini tentu membawa pendidikan di era yang lebih maju lagi, lebih efisien dan tentunya lebih efektif lagi sehingga menyebabkan pergeseran paradigma yang lebih *fresh* di perguruan tinggi (Pendidit (2008, hlm. 40-44).

Perkembangan Pendidikan di perguruan tinggi juga berdampak pada perkembangan perpustakaan di perguruan tinggi. Secara garis besar perkembangan yang dirasakan oleh perpustakaan perguruan tinggi yakni munculnya perkembangan *e-learning* yang mengusung paradigma baru dalam proses belajar mengajar. Lalu munculnya *e-research* yang sebagaimana dalam jurnal (Cox, 2019) menyatakan bahwa dengan adanya dorongan “banjir data” maka perubahan yang paling signifikan merupakan pengembangan *research data services* (RDS) dalam mendukung manajemen data penelitian di perpustakaan. Serta munculnya *information literacy* untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan dalam



mengolah informasi dari hasil kemajuan telematika. Dari ketiganya peran perpustakaan ialah sebagai institusi yang menawarkan bantuan bagi pengguna untuk memanfaatkan sumberdaya digital, sehingga memungkinkan para pengguna mengembangkan pengetahuan dan keterampilan otonom mereka menggunakan dan memanfaatkan teknologi digital.

Perkembangan perpustakaan di perguruan tinggi secara global maupun di Indonesia berperan sebagai pensuplai informasi atau sumber informasi bagi sivitas akademiknya. Yang mana dengan peran tersebut haruslah perpustakaan menyediakan informasi yang lebih banyak, akurat serta sesuai dengan kebutuhan pemustakanya. Sehingga dengan peran tersebut perpustakaan dapat mewujudkan tujuan perpustakaan dalam membantu Tri Dharma Perguruan Tinggi. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Qalyubi (2003, hlm. 10) bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Perguruan Tinggi yang bersama – sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayankan sumber informasi kepada Lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.

Dengan era yang serba digital sekarang, banjir data atau informasi merupakan hal yang lumrah bagi masyarakat. Sepertihalnya pada pernyataan Cox di jurnalnya, *research data services* merupakan hal yang penting dan *signifikan* bagi perpustakaan untuk menyediakan bahan penunjang penelitian bagi pemustakanya. Pada perpustakaan perguruan tinggi tentunya memiliki peran yang penting untuk menunjang masyarakat akademisnya dalam memenuhi pengembangan *research*

*data services* di era digital ini. Dan tentunya dalam pengembangan *research data services* untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dalam hal *e-research*, Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sebagai salah satu perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia memiliki layanan berupa koleksi – koleksi sebagai penunjang penelitian. Koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga antara lain koleksi sirkulasi, koleksi tandon, koleksi skripsi, koleksi manuskrip, koleksi *Canadian corner*, koleksi *Irian corner*, koleksi serial dan jurnal *online*. Dengan perubahan paradigma dalam proses belajar mengajar dan adanya perkembangan pendidikan dan teknologi, penelitian dan mengolah informasi dari sumber digital dan global maka masyarakat akademis pada lembaga tersebut sebagai pengguna membutuhkan koleksi yang berbasis web dengan salah satunya koleksi jurnal *online*.

Keberadaan jurnal *online* di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 9 januari 2023 adalah jurnal yang dilayankan merupakan suatu upaya perpustakaan memenuhi kebutuhan bagi pemakai. Dan Adapun jurnal yang tersedia di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dibagi menjadi 2 jenis, jurnal *online* yang dilanggan yakni jurnal internasional dengan beberapa *data base* dan *e-journal* yang merupakan produk jurnal dari UIN Sunan Kalijaga yang di terbitkan oleh fakultas maupun program studi di dalamnya.

Jurnal internasional merupakan jurnal ilmiah yang mengandung sebuah hal terbaru serta dapat dipertanggungjawabkan dan tentu saja bersifat internasional dengan seleksi isi atau konten yang dimuat secara ketat. Karena jurnal internasional bersifat ineternasioanl maka haruslah menggunakan bahasa PBB dan mempunyai nomor ISSN dan tentunya bisa diakses secara global atau mempunyai bentuk *online*.

Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga merupakan perpustakaan induk yang terintegrasi dengan perpustakaan tiap – tiap fakultas di lingkungan UIN Sunan Kalijaga. Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga telah berlangganan jurnal *online* dengan beberapa *data base* dan juga berbasis web (*www*) yang dapat diakses dengan gratis. Jika ingin mengakses ataupun mengunduh jurnal internasional, harus tersambung terlebih dahulu pada jaringan internet dan memiliki akun akademik UIN Sunan Kalijaga. Jurnal – jurnal internasional yang telah dilanggan oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga antara lain: Emerald, Sage, Taylor & Franacis *Online*, Oxford, Proquest, Cambridge, Wiley, SIAM, EBSCO, Inspect, IG Publishing, JSTORE, AAAS, Gale Database SRINGERLINK, IISTE, DOAB, DOAJ, dan Moraref.

Dalam dunia akademik, jurnal internasional merupakan salah satu solusi bagi masyarakat untuk mengurangi kesenjangan dan menambah penyebaran informasi serta isu – isu ilmiah secara global. Jurnal ilmiah juga tentunya pentig bagi mahasiswa bahkan dosen – dosen di Indonesia sebagai salah satu sumber refrensi penelitian dan karya ilmiah. Mahasiswa ataupun dosen di UIN Sunan Kalijaga juga memanfaatkan jurnal internasional sebagai salah satu sumber refrensi atau rujukan. Pemanfaatan ini bahkan diwajibkan atau sebagai syarat penyusunan skripsi, tesis, disertasi, ataupun karya ilmiah dari beberapa jurusan dan fakultas tertentu.

Dengan kebutuhan atau pemanfaatan bagi mahasiswa dan dosen UIN Sunan Kalijaga, Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga melanggankan beberapa subjek jurnal internasional dari beberapa vendor untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Pemustaka dapat mengakses jurnal internasional di laman web Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Pemustaka dapat mengakses jurnal jurnal secara bebas dari

berbagai laman vendor yang disediakan di website perpustakaan, namun subjek yang dapat diakses secara penuh hanyalah subjek yang telah dilanggan dan beberapa jurnal yang *open access*. Pada wawancara yang dilakukan di tanggal 9 Januari 2023 informan menyatakan bahwa tidak ada kendala dalam layanan jurnal internasional, hanya ada keluhan dari pengguna yang tidak bisa mendownload judul jurnal yang diinginkan. Sedangkan judul yang diinginkan pemustaka mungkin saja adalah judul atau subjek yang tidak termasuk dalam kesepakatan melanggan oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dengan vendor.

Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga menyediakan solusi bagi pemustaka untuk memanfaatkan secara maksimal jurnal – jurnal internasional yang dilanggankan, ataupun menemui permasalahan dalam pengaksesan jurnal internasional. Solusi tersebut antara lain adalah layanan curhat mamake berupa konsultasi layanan referensi yang dapat kita temui ketika mengunjungi lantai 2 perpustakaan, juga website perpustakaan. Pustakawan bisa memberikan opsi lain kepada pemustaka jika referensi yang dicari belum ditemukan. Selain layanan curhat mamake ada solusi lain untuk pemustaka adalah survei kepuasan pemustaka dalam satu periode, pemustaka bisa memberikan saran ataupun masukan untuk perpustakaan, atau jika memiliki kendala dalam penelusuran atau pengunduhan jurnal perpustakaan juga telah menyediakan tatacara penelusuran dan pengunduhan yang bisa dilihat oleh pemustaka dalam Instagram Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.

Dengan pelayanan yang diberikan pemustaka beserta solusi yang diberikan oleh pemustaka, apakah pengguna terpuaskan dengan adanya layanan jurnal internasional yang telah dilanggankan oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga?

Mengutip dari pendapat Calvert pada jurnal (Asemi, 2009) Saat ini, pengelola perpustakaan harus menilai kualitas layanan dari pendekatan baru yang mempertimbangkan pengguna atau pemustaka, karena tujuan perpustakaan adalah memenuhi harapan pemustaka. Untuk mengetahui kualitas jurnal yang dilayankan berdasarkan perspektif dengan mempertimbangkan kepuasan dan pemenuhan harapan dari upaya atau kinerja layanan perpustakaan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian kualitas layanan jurnal internasional di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan kendala bahwa pemustaka *complain* kepada pustakawan terhadap judul jurnal internasional yang tidak bisa diunduh oleh pemustaka. Dengan hasil wawancara tersebut, beserta solusi yang telah diberikan oleh perpustakaan, mengingat perpustakaan memiliki tujuan dalam membantu tri dharma perguruan tinggi untuk menyediakan informasi yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka, maka bagaimanakah kualitas layanan jurnal internasional berdasarkan perspektif kepuasan dari pemustaka?

## 1.3 Manfaat dan Tujuan

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan pemustakan pada layanan jurnal internasional dengan judul tertentu yang dilanggankan oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan penulis, bisa menjadi informasi bagi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dari segi kualitas layanan jurnal internasional dengan survei kepuasan pengguna dan sebagai bahan evaluasi bagi perpustakaan untuk mengetahui kekurangan yang dirasakan pengguna terhadap layanan jurnal internasional.

### 1.4 Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui pembahasan lebih jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka penulis akan merangkai penulisan secara sistematis dengan rincian sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori, bab ini berisikan landasan – landasan teori yang digunakan penulis untuk mendukung kegiatan dalam penelitian yang dilakukan penulis dan tinjauan pustaka penelitian terdahulu.

Bab III Metode Penelitian, bab ini berisikan jenis penelitian yang dilakukan penulis, teknik pengumpulan data, populasi, dan sampel, teknik pengolahan data dan analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, bab ini berisi gambaran umum lokasi penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V Penutup, bab ini berisi kesimpulan dari penelitian dan saran.

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data beserta analisis data tentang “Analisis Kualitas Layanan Jurnal Internasional Peperustakaan UIN Sunan Kalijaga Terhadap Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL” disimpulkan bahwa kualitas layanan berada pada kategori baik dan pemustaka merasa puas terhadap layanan jurnal internasional di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dengan landasan sebagai berikut:

1. Secara aspek dimensi atau subvariabel, Kinerja Petugas (*Affect of Service*), Akses Informasi dan Kualitas Informasi (*Information Control*), serta Kemudahan Pengguna (*Usability*) pada kinerja dan harapan layanan jurnal internasional Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga mendapat skor rata – rata sebesar 3,23 untuk kinerja layanan dan 3,719 untuk harapan pemustaka. Hasil rata-rata tersebut menjadi garis temu sumbu X dan Y dari diagram kartesius.
2. Analisa diagram kartesius pada layanan jurnal internasional Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga mendapatkan hasil kuadran sebagai berikut: Kuadran A (direkomendasikan menjadi prioritas utama dalam pelayanan untuk ditingkatkan) sebanyak 5 indikator, Kuadran B (direkomendasikan untuk mempertahankan kualitas pelayanan) sebanyak 2 dimensi dan 6 indikator, Kuadran C (direkomendasikan untuk dipertahankan dengan prioritas yang

rendah) sebanyak 1 dimensi dan 9 indikator, Kuadran D (direkomendasikan untuk perpustakaan tidak perlu menambah prioritas) sebanyak 1 indikator.

3. Hasil dari analisis Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) menunjukkan secara keseluruhan kinerja perpustakaan memiliki kualitas yang baik. Kualitas dan kepuasan merupakan dua hal yang berbanding lurus, jika kualitas layanan jurnal internasional di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga tergolong baik, maka kepuasan yang dirasakan pemustaka tergolong merasa puas.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian terhadap layanan jurnal internasional beberapa pemustaka UIN Sunan Kalijaga belum sepenuhnya mengerti tentang perbedaan jurnal internasional dengan jurnal – jurnal lainnya dan belum mengetahui judul apa saja yang telah dilanggan oleh UIN Sunan Kalijaga, sehingga menurut peneliti perpustakaan bisa meningkatkan pemanfaatan *User Education* sebagai pengenalan jurnal internasional kepada pemustaka.

Peneliti menyarankan bahwa perlu adanya pembaharuan judul terkait permasalahan yang terbaru serta terbitan terbaru juga demi memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka. Serta diharapkan dapat memberikan tampilan yang mudah untuk dipahami pemustaka dalam mengetahui judul yang telah dilanggan oleh perpustakaan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2013). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asemi, A. (2009). *Using LibQUAL TM to improve services to libraries: A report on academic libraries of Iran experience*.  
<https://doi.org/10.1108/02640471011065382>
- Association of Research Libraries. (2021). *LibQUAL 2021 Survey Results*. Association of Research Libraries.
- Azwar, S. (1998). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cox, A. M. (2019). *Maturing Research Data Aervices and The Transformation of Academic Libraries*. 1432. <https://doi.org/10.1108/JD-12-2018-0211>
- Darmawan, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang: Rosda.
- Fatmawati, E. (2013). *Metabaru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL ke LIBQUAL+TM*. Jakarta: Sagung Seto.
- Ghozali, I. (2002). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Ismulyana. (2018). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN PUSAT STUDI KEPENDUDUKAN DAN KEBIJAKAN UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA DENGAN METODE LIBQUAL+TM*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta.
- Jearvelin, K. (2021). *LIS research across 50 years: Content analysis of journal articles*.
- Lasa Hs. (2009). *Kamus Pustakawan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book.
- Mukaromah, S. (2020). *PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DIGITAL DENGAN PENDEKATAN WEBQUAL DAN LIBQUAL*. Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, Bandung Barat.
- Pendit, P. L. (2008). *Perpustakaan A sampai Z*. Jakarta: Citra Karya Mandiri.
- Qalyubi, S. (2003). *Dasar—Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.

- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka Dengan Metode LibQUAL*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Refianda, D. (2021). *Analisis Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Koleksi Digital Menggunakan Metode LibQUAL di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta.
- Sahik, F. (2017). *DIFFERENCE BETWEEN NATIONAL JOURNAL AND INTERNATIONAL JOURNAL: AN UNSOLVED MISLEADING MYSTERY SIMPLIFIED BASED UPON LITERATURE REVIEWS*.  
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.28773.81127>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumanto. (1995). *Metodologi Penelitian Sosial Pendidikan: Aplikasi Metode Kuantitatif dan Statistika dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offsiet.
- Supranto, J. (1997). *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tukino. (2019). *Analisis Kualitas Layanan Website SIKMB Menggunakan Metode WebQUAL 4.0*. Universitas Putera Batam, Batam.
- Widoyoko, E. P. (2012). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain ServQUAL, QFD, dan Kano*. Kembangan, Jakarta Barat: PT INDEKS.
- Yusuf, M. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana Media.