

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN KOLEKSI TUGAS AKHIR  
PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL +™**

Diajukan kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA  
20101040004

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

**2024**



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-1236/Un.02/DA/PP.00.9/07/2024

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Layanan Koleksi Tugas Akhir Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Menggunakan Metode LibQUAL +

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ABDURRASYIID RIDLA  
Nomor Induk Mahasiswa : 20101040004  
Telah diujikan pada : Kamis, 04 Juli 2024  
Nilai ujian Tugas Akhir : A

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

**TIM UJIAN TUGAS AKHIR**

Ketua Sidang



Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.S., M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 669788319cfa3



Pengaji I

Siti Rohaya, S.Ag, MT.  
SIGNED

Valid ID: 6699f4780dddc



Pengaji II

Khairunnisa Etika Sari, M.IP.  
SIGNED

Valid ID: 6697356f87f7c



Yogyakarta, 04 Juli 2024

UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

Prof. Dr. Muhammad Wildan, M.A.  
SIGNED

Valid ID: 6699cab604112

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Abdurrasyiid Ridla  
NIM : 20101040004  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Layanan Koleksi Tugas Akhir Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Menggunakan Metode LibQUAL +™" adalah hasil karya peneliti sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain. Kecuali secara tertulis disitir mengikuti standar dan prosedur ilmiah serta tercantum dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti merupakan plagiat dari hasil karya orang lain, maka segala tanggung jawab ada pada peneliti sendiri.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 25 Juni 2024

Yang menyatakan,



Abdurrasyiid Ridla

20101040004

**Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.S., M.Si.**

**Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya**

**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

---

**NOTA DINAS**

Hal : Skripsi

Lamp : 1 (Satu) eksemplar

Kepada Yth :

Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, mengoreksi, dan menyarankan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama	:	Abdurasyiid Ridla
NIM	:	20101040004
Program Studi	:	Ilmu Perpustakaan
Fakultas	:	Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Judul	:	Analisis Kualitas Layanan Koleksi Tugas Akhir Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Menggunakan Metode LibQUAL +™

dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata 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 diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 25 Juni 2024

Pembimbing,  
  
Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.S., M.Si.  
NIP. 197109071998031003

## MOTTO

“Belajar banyak bukan untuk menjadi orang alim, tapi untuk memahami luasnya rahmat Allah”

(K.H Ahmad Baha'uddin Nursalim bin K.H Nursalim al-Hafidz)

“Jika kamu memulai karena Allah, maka jangan menyerah karena manusia”

(K.H Ahmad Baha'uddin Nursalim bin K.H Nursalim al-Hafidz)

“Tetap Semangat”

(Ust. Aris Rohmanto, S.Ag)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## PERSEMBAHAN

Karya skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada dua pahlawan abadi, Bapak dan Ibu saya yang telah mendidik dengan penuh kasih sepanjang hidup saya dan tanpa henti senantiasa mendukung. Terima kasih atas segala pemberian dan pengorbanan yang tiada henti, baik berupa berbagai usaha maupun berjuta lantunan doa pada Sang Kuasa.
2. Masyayikh, Asatidz, para Dosen, dan semua Guru yang telah menghidupkan akal serta rohani saya untuk dilatih senantiasa mensyukuri luas rahmat-Nya.
3. Kepada kakak Labib, adik Dani, dan para sahabatku semua yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi dan inspirasi kapanpun diperlukan, terkhusus Mas Sidik, Mas Hasan, Mas Dhorif, Mas Darofi, dan Mas Bintang.
4. Almamater UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah menjadi ruang dan fasilitas terbaik dalam perjuangan saya menempuh pendidikan saya.

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirabbil 'alamīn*, puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian berbentuk skripsi ini. Salawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda *uswah ḥasanah* Nabi Muhammad SAW beserta *ahlulbait*, para sahabat, dan para pengikutnya hingga hari akhir.

Peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian berjudul “Analisis Kualitas Layanan Koleksi Tugas Akhir Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Menggunakan Metode LibQUAL +™” untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Perpustakaan, yakni penulisan tugas akhir berupa penelitian berbentuk skripsi. Terselesaikannya penulisan skripsi ini tidak dapat terlepas oleh berbagai bantuan, motivasi, inspirasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti berterimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Muhammad Wildan, M.A. selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu proses penyelesaian skripsi ini.
2. Prof. Dr. Nurdin Laugu, S.Ag., S.S., M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sekaligus Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan dukungan dalam proses perkuliahan

3. Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.S., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi saya yang selalu dengan baik memberikan pengarahan, motivasi, bimbingan, dan semangat.
4. Dr. Siti Rohaya, S.Ag, MT selaku dosen penguji 1 dan Khairunnisa Etika Sari, M.IP. selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan bimbingan berupa saran dan masukan dengan baik untuk memperbaiki penelitian saya.
5. Seluruh Dosen, Tenaga Pendidik, dan Karyawan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah mendidik dan memberikan pelayanan akademik kepada peneliti.
6. Dr. Labibah, MLIS. selaku Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Ibu Wahyani, S.Ag., M.IP, Ibu Sri Astuti, SIP., M.IP, Pak Suhardi, S.Sos, seluruh jajaran pustakawan dan staff Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan dan memfasilitasi peneliti untuk melakukan penelitian di sana.
7. Kedua orang tua saya yang senantiasa tanpa henti memberikan berbagai bentuk dukungan, motivasi, do'a, dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. K.H Miftah Maulana Habiburrahman dan Ibunda Hj. Dwi Astuti Ningsih, Asatidz, serta teman-teman santri Madrasah Diniyah Ora Aji yang telah mengasuh dan menghidupi rohani saya.

9. Guru Besar IV PPS Cepedi Drs. Muhammad Kasturi Al-Asadi Habiburrahman, para pelatih dan teman-teman UKM PPS Cepedi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang senantiasa berkenan untuk berbagi ilmu, bertukar canda dan tawa.
10. Teman-temanku seperjuangan Program Studi Ilmu Perpustakaan angkatan 2020, khususnya Mas Bintang, Mas Dhorif, dan Mas Darofi yang sudah banyak membantu proses studi saya, dan senantiasa berkenan untuk berbagi ilmu.
11. Tim Kejuaraan OASE 2 UIN Sunan Kalijaga, khususnya Mas Sidik dan Mas Hasan yang telah berkenan berjuang dan belajar bersama serta berbagi canda dan tawa.
12. Tim 246 KKN 111 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Mas Ghozil, Mba Muti, Mba Nisa, Mba Oca, Mba Alif, Mba Novi, Mba Jani, Mba Indri, Mba Rasti, warga Pepe Ngawen, Pak Irul dan Ibu Lis yang telah berbagi makna hidup, canda, tawa, dan arti dari kekeluargaan.

Terimakasih kepada seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebut satu persatu yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua.

Yogyakarta, 13 Juli 2024

Peneliti

## INTISARI

# ANALISIS KUALITAS LAYANAN KOLEKSI TUGAS AKHIR PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL +™

Oleh:

Abdurasyiid Ridla

NIM. 20101040004

Kegiatan inti dari perpustakaan adalah layanan, dan layanan yang berhasil adalah layanan yang berkualitas baik atau bahkan sangat baik. Ketahanan dan pengembangan kualitas layanan harus senantiasa dilakukan. Hal tersebut dapat dilakukan salah satunya adalah dengan mengetahui nilai kualitas layanan yang telah diberikan. Adapun nilai kualitas layanan perpustakaan dapat diukur menggunakan berbagai pendekatan. Salah satu pendekatan yang efektif adalah dengan metode LibQUAL +™. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas Layanan Koleksi Tugas Akhir Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menggunakan metode LibQUAL +™. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui angket, observasi, dan dokumentasi. Populasi ditetapkan pada penelitian ini adalah seluruh sivitas akademika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang pernah mengakses layanan koleksi tugas akhir di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, dan analisis data melalui metode LibQUAL +™ dilakukan menggunakan bantuan software SPSS versi 26. Hasil penelitian diperoleh skor rata-rata persepsi (P) yaitu 27,261, skor harapan minimum (HM) yaitu 27,085, dan skor harapan ideal (HI) yaitu 31,628 atau  $HM < P < HI$ , serta skor kesenjangan yaitu skor *Adequacy Gap* (AG) 0,176 dan *Superiority Gap* (SG) -4,367. Dengan skor tersebut, diketahui bahwa kualitas Layanan Koleksi Tugas Akhir Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memiliki kualitas yang bernilai baik. Meskipun demikian, perlu diketahui bahwa 11 dari 26 item pernyataan dinyatakan memiliki skor AG bernilai negatif. Dengan demikian, berdasarkan hasil penelitian tersebut, disarankan kepada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan serta memperhatikan indikator yang perlu mendapatkan prioritas dalam perbaikan layanan perpustakaan, khususnya item-item dengan skor AG bernilai negatif.

Kara kunci : analisis layanan, layanan perpustakaan, perpustakaan perguruan tinggi, kualitas layanan, LibQUAL +™

## ABSTRACT

### AN ANALYSIS OF FINAL PROJECT COLLECTION SERVICE QUALITY IN LIBRARY OF UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA USING LIBQUAL +™ METHOD

By:

Abdurasyiid Ridla

NIM. 20101040004

The core activity of the library is service, and successful service is good or even excellent quality service. Resilience and development of service quality must always be carried out. One way to do this is by knowing the value of the quality of service that has been provided. The value of library service quality can be measured using various approaches. One effective approach is the LibQUAL +™ method. The purpose of this study was to determine the quality of the Final Assignment Collection Service of the UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Library using the LibQUAL +™ method. The research method used is a quantitative method with a descriptive approach. Data collection was carried out through questionnaires, observations, and documentation. The population determined in this study was all academicians of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta who had accessed the final assignment collection service at the UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Library. Sampling was done using purposive sampling technique, and data analysis using LibQUAL +™ method was done using SPSS software version 26. The results of the study obtained an average perception score (P) of 27.261, a minimum expectation score (HM) of 27.085, an ideal expectation score (HI) of 31.628 or  $HM < P < HI$ , and a gap score of Adequacy Gap (AG) 0.176 and Superiority Gap (SG) -4.367. With these scores, it is known that the quality of the Final Project Collection Service of the UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Library has a good quality. However, it should be noted that 11 of the 26 statement items are stated to have a negative AG score. Thus, based on the results of the study, it is recommended that the UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Library maintain and improve the quality of library services and pay attention to indicators that need to be prioritized in improving library services, especially items with negative AG scores.

Key words: *service analysis, library services, college libraries, service quality, LibQUAL+™*

## DAFTAR ISI

PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
NOTA DINAS .....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
INTISARI.....	x
ABSTRACT .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	10
1.3    Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.4    Sistematika Penulisan .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....	13
2.1    Tinjauan Pustaka .....	13
2.2    Landasan Teori .....	22
2.2.1    Perpustakaan .....	22
2.2.2    Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	23
2.2.3    Pustakawan.....	26
2.2.4    Pemustaka .....	27
2.2.5    Persepsi Pemustaka .....	28
2.2.6    Layanan Perpustakaan.....	30
2.2.7    Layanan Koleksi Tugas Akhir .....	31
2.2.8    Kualitas Layanan.....	32

2.2.9	Metode LibQUAL <sup>TM</sup> .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>43</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	43
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian .....	43
3.3	Subjek dan Objek Penelitian .....	43
3.4	Instrumen Penelitian.....	44
3.5	Sumber Data .....	46
3.6	Populasi dan Sampel.....	47
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
3.9	Teknik Analisis Data .....	61
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>67</b>
4.1	Gambaran Umum .....	67
4.1.1	Sejarah singkat Berdirinya Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta .....	67
4.1.2	Visi dan Misi .....	68
4.1.3	Struktur Organisasi Perpustakaan .....	69
4.1.4	Jam Layanan.....	70
4.1.5	Koleksi .....	71
4.1.6	Fasilitas Perpustakaan .....	75
4.1.7	Layanan Perpustakaan.....	76
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	92
4.2.1	Sub-variabel Affect of Service (AS) .....	96
4.2.2	Sub-variabel Information Control (IC) .....	107
4.2.3	Sub-variabel <i>Library as Place</i> (LP) .....	120
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>145</b>
5.1	Kesimpulan.....	145
5.2	Saran .....	149
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>153</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>159</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Tinjauan Pustaka .....	20
Tabel 2.2 Perubahan dimensi LibQUAL +™ .....	37
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	44
Tabel 3.2 Pengukuran Instrumen dengan Skala Likert Penilaian Persepsi, Harapan Minimum, dan Harapan Ideal Pemustaka .....	53
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 3.4 Rangkuman Hasil Uji Validitas .....	57
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi.....	58
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Minimum .....	59
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Ideal .....	60
Tabel 3.8 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta....	69
Tabel 4.2 Jam Buka Layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta ....	70
Tabel 4.3 Jam Buka Layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Selama Libur Semester .....	71
Tabel 4.4 Jam Buka Layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Selama Bulan Ramadhan .....	71
Tabel 4.5 Data Koleksi Umum Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta ..	72
Tabel 4.6 Data Koleksi Islam Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta ....	73
Tabel 4.7 Data Koleksi Tugas Akhir Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta .....	80
Tabel 4.8 Data Fasilitas Fisik Ruang Layanan Lantai 2 Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.....	84
Tabel 4.9 Kesenjangan Indikator Empathy (Kepedulian).....	96
Tabel 4.10 Kesenjangan Indikator Empathy (Kepedulian).....	97

Tabel 4.11 Kesenjangan Indikator Responsiveness (Ketanggapan) .....	98
Tabel 4.12 Kesenjangan Indikator Responsiveness (Ketanggapan) .....	99
Tabel 4.13 Kesenjangan Indikator Assurance (Jaminan Kepastian).....	100
Tabel 4.14 Kesenjangan Indikator Assurance (Jaminan Kepastian).....	101
Tabel 4.15 Kesenjangan Indikator Assurance (Jaminan Kepastian).....	102
Tabel 4.16 Kesenjangan Indikator Assurance (Jaminan Kepastian).....	103
Tabel 4.17 Kesenjangan Indikator Reliability (Reliabilitas/Keandalan) .....	104
Tabel 4.18 Kesenjangan Indikator Reliability (Reliabilitas/Keandalan) .....	105
Tabel 4.19 Kesenjangan Indikator Scope (Cakupan Informasi) .....	108
Tabel 4.20 Kesenjangan Indikator Scope (Cakupan Informasi) .....	109
Tabel 4.21 Kesenjangan Indikator Scope (Cakupan Informasi) .....	110
Tabel 4.22 Kesenjangan Indikator Convenience (Kenyamanan Pemustaka) ....	111
Tabel 4.23 Kesenjangan Indikator Ease of Navigation (Kemudahan Akses) ....	112
Tabel 4.24 Kesenjangan Indikator Timeliness (Kecepatan Waktu Akses) .....	113
Tabel 4.25 Kesenjangan Indikator Equipment (Alat) .....	114
Tabel 4.26 Kesenjangan Indikator Equipment (Alat) .....	115
Tabel 4.27 Kesenjangan Indikator Self Reliance (Kepercayaan Diri) .....	116
Tabel 4.28 Kesenjangan Indikator Tangible (Bukti Fisik).....	121
Tabel 4.29 Kesenjangan Indikator Tangible (Bukti Fisik).....	122
Tabel 4.30 Kesenjangan Indikator Utilitarian Space (Kebermanfaatan Ruang)	
.....	123
Tabel 4.31 Kesenjangan Indikator Utilitarian Space (Kebermanfaatan Ruang)	
.....	124
Tabel 4.32 Kesenjangan Indikator Symbol Terms (Berbagai Makna) .....	125
Tabel 4.33 Kesenjangan Indikator Refuge (Tempat Belajar yang Nyaman) .....	126

Tabel 4.34 Kesenjangan Indikator Refuge (Tempat Belajar yang Nyaman) .....127

Tabel 4.35 Rata-rata dan Kesenjangan pada Butir-butir Pernyataan .....129



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Sisi Depan Ruang Koleksi Tugas Akhir .....	85
Gambar 4.2 Rak Koleksi Tugas Akhir .....	85
Gambar 4.3 Area Koleksi Fisik Makalah.....	86
Gambar 4.4 Unit MPS Self SPEKTA .....	86
Gambar 4.5 Unit Komputer Presensi Pengunjung Layanan Lantai 2 .....	87
Gambar 4.6 Meja Resepsionis Layanan Lantai 2.....	87
Gambar 4.7 Ruang Baca Timur .....	88
Gambar 4.8 Ruang Baca Barat.....	88
Gambar 4.9 Ruang BI Corner .....	89
Gambar 4.10 Ruang Said Nursi Corner .....	89
Gambar 4.11 Ruang Multimedia.....	90
Gambar 4.12 Ruang Serial .....	90
Gambar 4.13 Denah Area Lantai 2 .....	91
Gambar 4.14 Denah Area Ruang Koleksi Tugas Akhir.....	91
Gambar 4.15 Grafik Skor AG dan SG Subvariabel Dimensi Affect of Service (AS) .....	106
Gambar 4.16 Grafik Skor AG dan SG Subvariabel Dimensi Information Control (IC) .....	117
Gambar 4.17 Grafik Skor AG dan SG Subvariabel Dimensi Library as place (LP) .....	128
Gambar 4.18 Diagram Hasil Analisis Rata-rata Nilai Butir Pernyataan.....	131
Gambar 4.19 Diagram Kartesius Hasil Analisis Rata-rata Nilai Butir Pernyataan .....	131

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian .....	159
Lampiran 2 Data Uji Validitas dan Reliabilitas Nilai Persepsi.....	164
Lampiran 3 Data Uji Validitas dan Reliabilitas Nilai Harapan Minimum.....	164
Lampiran 4 Data Uji Validitas dan Reliabilitas Nilai Harapan Ideal.....	168
Lampiran 5 Data Angket.....	170
Lampiran 6 Kelengkapan Administrasi Penelitian .....	182
Lampiran 7 Kelengkapan Administrasi Penelitian .....	193
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian.....	195
Lampiran 9 Curriculum Vitae .....	201



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Untuk menjalankan fungsinya dalam memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi masyarakat penggunanya, maka sebagaimana dijelaskan oleh Sulistyo Basuki (1991, hlm. 127) perpustakaan harus dipastikan dapat hadir sebagai bagian yang integral di tengah-tengah kehidupan masyarakat. Selain itu, perpustakaan harus dipelihara, serta dikembangkan secara berkelanjutan sesuai dengan perkembangan teknologi yang ada. Lebih lanjut, upaya tersebut memang harus dijalankan sebab sejarah telah mencatat bahwa sejak awal mula lahirnya perilaku untuk memastikan adanya temu kembali informasi dari ekspresi, ide, dan gagasan masyarakat yang terekam dalam media sederhana berupa *clay tablets* pada masa Sumeria sampai masa digital dewasa ini, berjalannya fungsi lembaga “perpustakaan” tidak lain adalah juga atas keberhasilan yang dilakukan oleh masyarakat untuk terus menciptakan relevansi pelayanan perpustakaan dengan perkembangan zaman yang ada (Fitrianto, 2017, hlm. 1).

Secara praktis, dengan adanya keberagaman budaya di masyarakat, maka perpustakaan sebagai pelayan informasi pun memiliki jenis yang beragam. Ditinjau dari spesifikasi objek pelayanannya, ada 2 macam perpustakaan, yakni perpustakaan umum dan perpustakaan khusus. Perpustakaan yang diperuntukkan untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara umum tanpa memandang ras, suku, agama, status sosial-ekonomi disebut sebagai perpustakaan umum

(Lintang Rahayu, 2023, hlm. 1; *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*, 2007). Kemudian, perpustakaan yang diperuntukkan untuk memenuhi kebutuhan secara khusus terbatas pada kelompok masyarakat tertentu disebut sebagai perpustakaan khusus, misalnya seperti perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan sekolah (SD, SLTP, SLTA), perpustakaan organisasi masyarakat, dan perpustakaan pribadi (FPKI, 2017, hlm. 1; *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*, 2007).

Berbeda dengan perpustakaan umum yang mempunyai kepentingan dan orientasi pelayanan secara leluasa dalam rangka mewujudkan fungsi esensial eksistensinya bagi masyarakat umum, perpustakaan khusus memiliki pembatasan lebih lanjut terkait dengan kerangka kerja pelayanannya. Sebagai contohnya adalah perpustakaan perguruan tinggi, karena sebagai perpustakaan yang secara khusus berdiri di bawah lembaga perguruan tinggi selaku pelaksana akademis berdasar Tri Dharma perguruan tinggi, maka tentu visi-misi pelayanan perpustakaan perguruan tinggi juga harus sejalan dan terintegrasi dengan lembaga induknya dalam menyukseskan terwujudnya Tri Dharma perguruan tinggi (Wiji, 2016, hlm. 43–43). Kemudian, proses kerjanya harus merepresentasikan bahwa perpustakaan perguruan tinggi berperan penting dalam mendukung perwujudan pengembangan kurikulum, penelitian, dan kegiatan pembelajaran (Mahmood, Rehman, & Ashiq, 2023, hlm. 51).

Lalu, seperti jenis perpustakaan lainnya, untuk dapat mewujudkan visi-misinya, *stakeholder* harus memastikan adanya sinergi antar elemen pada organisasi perpustakaan. Adapun sebagaimana penjelasan Laugu (2015, hlm. 1–2), elemen-elemen utama dalam perpustakaan adalah tempat, manusia, aktivitas, dan koleksi. Elemen “tempat” adalah berbagai ruang yang memungkinkan adanya aktivitas bagi pustakawan dalam menjalankan aktivitasnya untuk memproses pelayanan informasi mulai dari pengadaan sampai pelayanan koleksi kepada masyarakat. Lalu, elemen “manusia” adalah para aktor, yakni pustakawan dan pemustaka, serta pihak luar yang berkepentingan maupun berinteraksi dengan perpustakaan seperti badan induk dari lembaga perpustakaan, penerbit, atau lembaga eksternal lainnya. Selanjutnya, elemen “aktivitas” adalah segala proses berupa tindakan yang perlu dilakukan oleh aktor untuk mewujudkan tujuannya. Sedangkan yang dimaksud dengan elemen “koleksi” adalah sesuai dengan pengertian yang tertulis dalam UU No. 43 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 2, yakni beragam informasi dengan nilai pendidikan berupa karya tulis, karya cetak, atau rekaman informasi dalam berbagai jenis media yang dihimpun, diolah, dan dilayangkan.

Frasa “beragam informasi” dalam pengertian tersebut bukan berarti bahwa penetapan komposisi koleksi yang dilayangkan dalam perpustakaan dapat ditetapkan semena-mena. Penetapan komposisi koleksi harus sesuai dengan karakter informasi yang dibutuhkan oleh para penggunanya. Khusus dalam konteks perpustakaan “perguruan tinggi”, dikarenakan karakter informasi yang dibutuhkan oleh sivitas akademika adalah informasi yang mampu mendukung berjalannya

pembelajaran, riset, dan pengabdian, maka wajib bagi perpustakaan untuk dapat melayankan koleksi dengan karakter tersebut (Melani, 2017, hlm. 65–66).

Ditinjau dari interaksi 4 elemen utama yang ada, elemen aktor bernama “pustakawan” memiliki andil paling menonjol dalam berjalannya organisasi perpustakaan, sebab dialah yang berperan secara langsung mengontrol keberadaan entitas tempat, manusia, aktivitas, dan koleksi pada perpustakaan. Kontrol yang dilakukan tidak lain adalah beragam upaya untuk mewujudkan hakikat perpustakaan sebagaimana yang dijelaskan oleh Nasution (dalam Elnadi, 2018, hlm. 205), yakni sebagai lembaga yang menyibukkan diri untuk melakukan pelayanan informasi. Adapun kesibukan tersebut mencakup semua proses kerja dalam pelayanan, baik pada aspek teknis maupun non-teknis.

Berkaitan dengan kontrol elemen manusia, sub elemen bernama “pemustaka” berperan sebagai objek layanan, dan selaras dengan hal tersebut prinsip pelayanan di perpustakaan adalah “*user oriented*”. Kemudian, “*right information, to right user at the right time*” adalah asas perpustakaan dalam memberikan layanan (Dash & Padhi, 2010, hlm. 14). Karena pemustaka adalah sebagai objek pelayanan dan mewujudkan asas tersebut adalah sebuah kewajiban, maka keselarasan pelayanan terhadap kebutuhan pemustaka perlu dibangun oleh pustakawan melalui model komunikasi dua arah yang berimbang antara pemustaka dan pustakawan (Sungadi, 2018, hlm. 6). Lalu, supaya menjadi layanan “prima”, model komunikasi yang terjadi harus mampu mereduksi *noise* sehingga *message* berupa harapan pemustaka dapat terindra oleh pustakawan dengan tepat sehingga

para pemustaka memiliki persepsi layanan yang sesuai dengan harapan mereka (Achmad, Sutedjo, & Surono, 2014, hlm. 80).

Zaman akan terus berkembang, masyarakat akan terus memproduksi, membutuhkan, dan mengonsumsi informasi-informasi baru dalam meneruskan, mengembangkan, dan mempertahankan kehidupannya. Dengan demikian, proses pengindraan “harapan” pemustaka oleh pustakawan harus dipastikan berprinsip berkelanjutan dan relevan. Adapun kepastian tersebut dapat dicapai melalui serangkaian proses analisis tingkat persepsi pemustaka selaku objek yang dilayani terhadap kualitas kinerja pustakawan dalam melakukan pelayanan kepada pemustaka melalui berbagai metode pengukuran yang tersedia. Analisis dalam rangka peningkatan kualitas layanan dan sebagai jaminan kepastian layanan yang dilakukan pun harus diadakan secara teratur serta berkelanjutan (Shoeb & Ahmed, 2020, hlm. 50). Hal ini penting adanya karena mampu mempermudah terwujudnya visi-misi perpustakaan secara efektif dan ekonomis (Jabbari, Jalali Dizaji, & Malekolkalami, 2020, hlm. 113).

Sebagai perpustakaan perguruan tinggi, Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta merespon kebutuhan informasi pemustakanya melalui berbagai macam layanan. Adapun layanan yang terdapat di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta antara lain: layanan informasi, layanan referensi, layanan *electronic book*, layanan serial, layanan sirkulasi, layanan corner, layanan bebas pustaka, dan layanan koleksi tugas akhir (Sri Astuti, Ida Nor'aini Hadna, Wahyani, & Isrowiyanti, 2019, hlm. 20–35). Tri Dharma Perguruan Tinggi turut diwujudkan oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta melalui berbagai

layanan tersebut, khususnya melalui layanan koleksi tugas akhir yang berperan penting memungkinkan adanya *knowledge sharing* guna mendukung kebutuhan proses studi mahasiswa.

Berkaitan dengan proses studi mahasiswa, untuk menyelesaikan studinya, mahasiswa UIN Sunan Kalijaga harus dapat menyelesaikan tugas akhir berupa penelitian skripsi bagi mahasiswa pada jenjang S-1, tesis bagi mahasiswa pada jenjang S-2, dan disertasi pada mahasiswa S-3 (Iskandar, 2020, hlm. 84). Dari keseluruhan tugas akhir tersebut, dalam proses pelaksanaannya, untuk dapat memperoleh ide penelitian sebagai landasan penulisan laporan penelitian, dan langkah pencegahan atas duplikasi penelitian, para mahasiswa perlu melibatkan proses kajian pustaka (Ridwan, Am, Ulum, & Muhammad, 2021, hlm. 42). Adapun hal tersebut dapat dilakukan dengan memanfaatkan berbagai penelitian terdahulu yang relevan. Para mahasiswa perlu melihat, meneliti, dan mengidentifikasi karya tugas akhir yang pernah dibuat oleh para mahasiswa sebelumnya, dan keseluruhan koleksi tersebut dapat diakses melalui layanan koleksi tugas akhir pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Adapun karena pentingnya peran layanan koleksi tugas akhir tersebut dalam menunjang perwujudan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya pada poin penelitian dan pengembangan sebagai bagian dari visi-misi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, maka layanan koleksi tugas akhir pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta harus dipastikan “prima” (berkualitas). Selain itu, kondisi tersebut harus dipastikan secara teratur serta berkelanjutan melalui metode

analisis yang tepat. Lalu, metode analisis kualitas layanan yang digunakan harus memiliki indikator-indikator baku yang sudah teruji dan terukur.

Dalam konteks perpustakaan, metode yang tepat untuk meneliti kualitas layanan perpustakaan, khususnya untuk perpustakaan perguruan tinggi adalah metode SERVQUAL dan LibQUAL +™. Kedua metode tersebut adalah metode relevan yang paling banyak digunakan dalam berbagai penelitian berupa pengukuran kualitas layanan perpustakaan (Kumar & Mahajan, 2019, hlm. 61). Akan tetapi, dari kedua pilihan tersebut, metode LibQUAL +™ adalah metode yang lebih tepat, sebab metode ini secara khusus dirancang dengan mengadaptasi konsep SERVQUAL ke dalam konteks “perpustakaan” sebagai lembaga non-profit oleh C. Collen Cook selaku ilmuwan di bidang ilmu perpustakaan, dan ini adalah metode yang lebih baru (Fatmawati, 2013, hlm. 168; Rahayuningsih, 2015, hlm. 163–164). Selain untuk meneliti kualitas layanan perpustakaan secara umum, berdasarkan penelitian Dinar & Arfa (2023), Jazilaturrokhmah (2019), dan Noni (2019), diketahui bahwa metode LibQUAL +™ juga dapat diterapkan untuk meneliti kualitas pada unit-unit layanan perpustakaan. Dengan demikian, metode tersebut dapat digunakan untuk meneliti kualitas layanan pada layanan koleksi tugas akhir.

Melalui dokumen sertifikat akreditasi nomor: 3998/1/PPM.02/X.2022 dapat diketahui bahwa Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta adalah salah satu perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia yang memiliki akreditasi “A”. Selain itu, dalam Rapat Koordinasi Nasional Bidang Perpustakaan Tahun 2023 telah dinyatakan bahwa Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta adalah sebagai penerima penghargaan Rujukan Nasional Akreditasi Perpustakaan (Maria

Ulfa, 2023, hlm. 1). Dengan demikian, didukung adanya kedua fakta legal tersebut, maka sudah semestinya secara praktis Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memiliki kualitas layanan perpustakaan yang amat baik, khususnya terkait dengan layanan koleksi tugas akhir sebagai layanan yang dominan diakses oleh para pemustaka berupa sivitas akademika, sebab koleksi dan pelayanan adalah bagian dari 9 komponen inti yang dinilai untuk menentukan nilai akreditasi yang sejatinya merepresentasikan juga kualitas atau kinerja perpustakaan (*Instrumen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi (PT)*, 2022).

Terdapat perbedaan dengan data tersebut, peneliti mendapatkan informasi berupa pernyataan dari pemustaka bahwa layanan koleksi tugas akhir yang diberikan dapat dinilai kurang berkualitas baik. Informasi tersebut didapat berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap 2 pemustaka pada tanggal 27 Februari 2023 dan 3 pemustaka pada tanggal 6 Desember 2023 yang berada di layanan koleksi tugas akhir Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara tersebut, sebagian pemustaka menyatakan bahwa selama melakukan akses terhadap layanan koleksi tugas akhir pustakawan tidak tanggap terhadap keberadaan mereka sebagai pencari informasi. Pemustaka tersebut juga menyatakan bahwa mereka memerlukan upaya lebih untuk mengetahui posisi rak yang menyimpan koleksi yang dibutuhkan. Meskipun demikian, pada hasil wawancara terdapat juga informasi dari pemustaka yang menyatakan bahwa layanan yang diberikan dapat dinilai sudah berkualitas baik, terdapat pemustaka yang mengonfirmasi bahwa pustakawan tanggap terhadap kebutuhan mereka selama mengakses layanan.

Tentu saja perbedaan pernyataan pemustaka terhadap penilaian kualitas layanan tersebut menimbulkan pertanyaan terhadap kepastian kualitas layanan koleksi tugas akhir yang semestinya selaras dengan fakta legal berupa kepemilikan akreditasi "A" dan *title* Rujukan Nasional Akreditasi Perpustakaan di tingkat perguruan tinggi. Akan tetapi, informasi berupa pernyataan para pemustaka tersebut belum bisa dibuktikan kebenarannya secara ilmiah kecuali dengan penelitian lebih komprehensif untuk mengungkap keadaan kualitas layanan yang sebenarnya melalui metode dan sistem yang terukur. Untuk itu, maka penting dilakukan sebuah analisis terhadap sisi praktis kepastian kualitas layanan koleksi tugas akhir Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk membuktikan adanya jaminan kualitas pelayanan.

Kemudian, berangkat dari pentingnya kepastian tersebut serta untuk terus dapat menghadirkan pelayanan terbaik yang ditandai dengan adanya wujud keselarasan antara persepsi dan harapan pemustaka sehingga tujuan utama, fungsi, visi-misi perpustakaan dapat tercapai, dan sebagai bahan acuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada layanan koleksi tugas akhir perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, maka melalui karya tulis ini peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian berupa "Analisis Kualitas Layanan Koleksi Tugas Akhir Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Menggunakan Metode LibQUAL +™".

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan koleksi tugas akhir Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta jika diukur menggunakan metode LibQUAL +™?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan koleksi tugas akhir Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta jika diukur menggunakan metode LibQUAL +™. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan terkait ilmu perpustakaan dan informasi, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan yang prima.
2. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan di bidang perpustakaan terkait strategi pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima.
3. Bagi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, hasil penelitian disampaikan sebagai masukan bagi perpustakaan dalam menjalankan sistem pelayanannya.
4. Secara umum, manfaat dari penelitian ini adalah diketahuinya kualitas layanan tugas akhir dari perspektif persepsi pemustaka dan elemen-elemen

apa saja yang perlu diperbaiki oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam menjalankan pelayanan.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ditujukan untuk memberikan uraian terkait tahapan-tahapan penulisan secara logis dan sistematis sehingga dapat terlihat jelas kerangka skripsi yang akan diajukan. Adapun dalam penelitian ini peneliti menyusun sistematika pembahasan dalam penelitian ke dalam lima bab dengan rincian sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN.** Bab ini berisikan uraian penjelasan latar belakang dilakukannya penelitian yang merupakan landasan dirumuskannya masalah pada penelitian, uraian rumusan masalah dalam penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.** Bab ini berisikan uraian penjelasan tinjauan pustaka yang relevan terkait dengan penelitian dan dilanjut dengan uraian landasan teori terkait penelitian. Adapun uraian tinjauan pustaka berisikan informasi mengenai hasil penelitian dari peneliti lain yang memiliki topik sejenis dengan peneliti. Lalu, landasan teori berisikan informasi terkait konsep atau dasar teoritis yang mendukung adanya penelitian.

**BAB III METODE PENELITIAN.** Bab ini berisikan uraian penjelasan terkait jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, instrumen penelitian, sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.** Bab ini berisikan uraian penjelasan terkait gambaran umum Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan hasil penelitian yang berupa uraian, gambar pendukung, tabel, grafik, dan hasil statistik.

**BAB V PENUTUP.** Bab ini berisikan uraian kesimpulan dan saran dan hasil penelitian yang berupa uraian, gambar pendukung, table. Pada bagian akhir berisikan daftar pustaka, lampiran-lampiran pendukung laporan penelitian, dan daftar riwayat hidup.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1      Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari pengolahan dan analisis terhadap data pada penelitian “Analisis Kualitas Layanan Koleksi Tugas Akhir Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Menggunakan Metode LibQUAL +™” dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan koleksi tugas akhir Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta jika diukur menggunakan metode LibQUAL +™ adalah berkualitas “baik”. Hal ini disebabkan nilai persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan koleksi tugas akhir Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berada di area *zone of tolerance*, yakni di bawah harapan ideal dan melebihi harapan minimum pelanggan. Adapun pernyataan tersebut didasarkan pada hasil analisis data keseluruhan yang diperoleh, yakni adanya skor rata-rata persepsi total sebesar 27,261, skor rata-rata harapan minimum sebesar 27,085, skor rata-rata harapan ideal sebesar 31,628. Dengan perincian sebagai berikut:

1. Berdasarkan perolehan skor rata-rata persepsi, skor rata-rata harapan minimum, dan skor rata-rata harapan ideal dari keseluruhan dimensi didapatkan skor kesenjangan berupa *Adequacy Gap* (AG) sebesar 0,176, dan *Superiority Gap* (SG) sebesar -4,367. Dengan adanya skor AG yang bernilai positif berdampingan dengan adanya skor SG yang bernilai negatif, maka dapat diartikan bahwa kualitas layanan berada pada area *zone of tolerance*. Kemudian, berdasarkan informasi tersebut, maka dapat diketahui

kualitas layanan perpustakaan yang diberikan, belum dapat memenuhi harapan ideal pemustaka, namun telah dapat memenuhi harapan minimum pemustaka. Dengan demikian, kualitas layanan koleksi tugas akhir Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta secara keseluruhan dapat dikatakan “baik” berdasarkan metode LibQUAL +™.

2. Secara keseluruhan, dari 26 item pernyataan pada penelitian ini, diketahui bahwa berdasarkan analisis data 15 item memiliki skor AG positif serta berada di *zone of tolerance*, dan 11 item lain memiliki skor AG negatif.
3. Diperoleh skor kesenjangan terbesar dari masing-masing dimensi/indikator sebagai berikut:
  - a. Dimensi *Affect of Service* (AS) pada pernyataan ke-10 yaitu “Kesesuaian kerja pustakawan layanan koleksi tugas akhir terhadap waktu pelayanan yang ada” sebagai bagian dari indikator *reliability* (reliabilitas/keandalan) dengan skor AG sebesar 0,185 dan SG sebesar -0,361.
  - b. Dimensi *Information Control* (IC) pada pernyataan ke-19 yaitu “Kepercayaan diri pemustaka untuk mengakses layanan koleksi tugas akhir” sebagai bagian dari indikator *self reliance* (kepercayaan diri) dengan skor AG sebesar 0,093 dan SG sebesar -0,340.
  - c. Dimensi *Library as Place* (LC) pada pernyataan ke-25 yaitu “Kemampuan ruang layanan koleksi tugas akhir untuk senantiasa berada dalam kondisi bersih sehingga memberi kenyamanan pemustaka dalam belajar” sebagai bagian dari *refuge* (tempat belajar

yang nyaman) dengan skor AG sebesar 0,589, dan skor SG sebesar -4,690.

4. Diperoleh skor kesenjangan terkecil dari masing-masing dimensi/indikator sebagai berikut:

- a. Dimensi *Affect of Service* (AS) pada pernyataan ke-5 yaitu “Kemampuan pustakawan layanan koleksi tugas akhir untuk membangun kepercayaan saya terhadap kinerjanya” sebagai bagian dari indikator *assurance* (jaminan/kepastian) dengan skor AG sebesar -0,030 dan SG sebesar -0,546.
- b. Dimensi *Information Control* (IC) pada pernyataan ke-12 yaitu “Ketersediaan bimbingan pemustaka layanan koleksi tugas akhir saat dibutuhkan pemustaka” sebagai bagian dari indikator *scope* (cakupan informasi) dengan skor AG sebesar -0,145 dan SG sebesar -0,670.
- c. Dimensi *Library as Place* (LC) pada pernyataan ke-24 yaitu “Kemampuan ruang layanan koleksi tugas akhir untuk menumbuhkan daya kreativitas pemustaka” sebagai bagian dari indikator *symbol terms* (berbagai makna) dengan skor AG sebesar -0,175 dan SG sebesar -0,794.

5. Diperoleh skor kesenjangan AG bernilai negatif pada 8 item pernyataan selain dari 3 item di atas dengan perincian sebagai berikut:

- a. Pada butir pernyataan ke-7, yaitu: “Keramahan pustakawan layanan koleksi tugas akhir saat melayani saya” sebagai bagian dari indikator *assurance* (jaminan kepastian) dengan nilai AG -0,011.
- b. Pada butir pernyataan ke-11, yaitu: “Ketersediaan koleksi layanan koleksi tugas akhir sesuai kebutuhan saya” sebagai bagian dari indikator *scope* dengan nilai AG -0,072.
- c. Pada butir pernyataan ke-13, yaitu: “Ketersediaan koleksi mutakhir layanan koleksi tugas akhir yang dapat saya akses” sebagai bagian dari indikator *scope* (cakupan informasi) dengan nilai AG -0,041.
- d. Pada butir pernyataan ke-14 berupa: “Ketersediaan panduan cara menggunakan fasilitas layanan koleksi tugas akhir yang dapat saya akses” sebagai bagian dari indikator *convenience* (kenyamanan individu) dengan nilai AG -0,031.
- e. Pada butir pernyataan ke-15 berupa: “Kemudahan navigasi dalam menemukan informasi yang saya butuhkan pada layanan koleksi tugas akhir” sebagai bagian dari indikator *easy of navigation* (kemudahan navigasi/akses informasi) dengan nilai AG -0,114.
- f. Pada butir pernyataan ke-17, yaitu: “Ketersediaan jumlah fasilitas komputer pada layanan koleksi tugas akhir untuk membantu saya melakukan penelusuran informasi” sebagai bagian dari indikator *equipment* (peralatan pemustaka untuk mengakses informasi) dengan nilai AG -0,113.

- g. Pada butir pernyataan ke-18 yaitu “Kecepatan fasilitas Wi-Fi untuk membantu saya melakukan penelusuran informasi” sebagai bagian dari indikator *equipment* (peralatan pemustaka untuk mengakses informasi) dengan nilai AG -0,031.
- h. Pada butir pernyataan ke-22, yaitu: “Kemampuan ruang layanan koleksi tugas akhir untuk menarik minat saya dalam memanfaatkannya sebagai ruang belajar” sebagai bagian dari indikator *Utilitarian Space* (ruang yang bermanfaat) dengan nilai AG -0,041

## 5.2 Saran

Berdasarkan analisis data pada hasil penelitian dan penjabaran kesimpulan di atas, peneliti memberikan saran kepada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai berikut:

1. Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta harus mempertahankan indikator-indikator layanan yang memiliki skor AG bernilai positif dan skor SG bernilai negatif yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik.
2. Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta perlu memperhatikan indikator-indikator layanan dengan skor AG bernilai negatif. Kemudian berbagai indikator tersebut perlu dianalisis lagi secara komprehensif, dan dilakukan perbaikan. Adapun berikut adalah saran perbaikan yang peneliti rumuskan berdasarkan analisis dan temuan data di lapangan yang dapat

dijadikan pertimbangan dalam pengembangan kualitas layanan koleksi tugas akhir:

- a. Berdasarkan data angket yang menunjukkan bahwa terdapat kekurangan nilai kualitas pada kemampuan pustakawan dalam membangun kepercayaan pada pemustaka atas kinerjanya, maka pustakawan hendaknya meningkatkan eksistensi dan identitas profesiya sebagai “pelayan”, sehingga para pemustaka dapat merasakan kehadirannya dan kepercayaan mereka terhadap kinerja pustakawan selaku pelayan informasi meningkat.
- b. Berdasarkan data angket yang menunjukkan bahwa terdapat kekurangan nilai kualitas pada keramahan pustakawan dalam melayani di layanan koleksi tugas akhir, maka pustakawan perlu meningkatkan lagi tingkat keramahan dalam melakukan pelayanan di layanan koleksi tugas akhir.
- c. Berdasarkan data angket dan hasil observasi peneliti yang menunjukkan bahwa terdapat kekurangan nilai kualitas pada ketersediaan pustakawan dalam memberi layanan bimbingan di layanan koleksi tugas akhir, maka pustakawan perlu meningkatkan ketersediaan dirinya untuk memberikan layanan bimbingan pada pemustaka di layanan koleksi tugas akhir, baik ketika diminta ataupun tidak.
- d. Berdasarkan data angket dan hasil observasi peneliti yang menunjukkan bahwa terdapat kekurangan nilai kualitas tingkat

ketersediaan koleksi layanan koleksi tugas akhir, maka pustakawan perlu meningkatkan tingkat ketersediaan koleksi pada layanan koleksi tugas akhir untuk dapat diakses oleh pemustaka. Hal ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan pemanfaatan akses koleksi secara digital pada repositori digital milik perpustakaan.

- e. Berdasarkan data angket dan hasil observasi peneliti yang menunjukkan bahwa terdapat kekurangan nilai kualitas ketersediaan koleksi tugas akhir yang mutakhir, maka pustakawan perlu meningkatkan kecepatan pengolahan koleksi tugas akhir yang mutakhir, sehingga tingkat ketersediaan koleksi mutakhir sesuai dengan yang dibutuhkan pemustaka.
- f. Berdasarkan data angket dan hasil observasi peneliti yang menunjukkan bahwa terdapat kekurangan nilai kualitas ketersediaan navigasi informasi, maka perpustakaan perlu menyediakan tambahan infografis terkait SOP pelayanan, alur pelayanan, fasilitas pelayanan, jenis-jenis layanan yang ditawarkan, denah ruang dan denah sebaran letak koleksi yang dilayangkan pada ruang tersebut, dan cara mengakses layanan pada layanan koleksi tugas akhir yang dikemas dengan ringkas, informatif, serta menarik.
- g. Berdasarkan data angket dan hasil observasi peneliti yang menunjukkan bahwa terdapat kekurangan nilai kualitas ketersediaan fasilitas komputer, maka perpustakaan dapat menambah jumlah

fasilitas komputer berupa terminal listrik (stop kontak), dan meningkatkan pemanfaatan akses Wi-Fi eduroam.

- h. Berdasarkan data angket dan hasil observasi peneliti yang menunjukkan bahwa terdapat kekurangan nilai kualitas kemampuan ruang layanan untuk menumbuhkan kreativitas, maka perpustakaan perlu mengevaluasi penerapan standar ergonomi pada ruang layanan, khususnya pada tata letak meja baca dan intensitas cahaya penerangan ruang. Selain itu, daya tarik dan desain interior ruangan sebagai *working space* sebaiknya dapat dikembangkan.

3. Penelitian berupa analisis kualitas layanan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta perlu senantiasa dilakukan untuk menjaga keberlangsungan jaminan kualitas layanan, khususnya pada layanan koleksi tugas akhir. Lalu, untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif, penelitian yang dilakukan sebaiknya menggunakan berbagai metode penelitian yang memungkinkan. Adapun pada kualitas layanan pada sisi digital, sebaiknya juga dilakukan penelitian menggunakan metode DigiQUAL.

## DAFTAR PUSTAKA

Achmad, Sutedjo, M., & Surono. (2014). *Layanan cinta: Perwujudan layanan prima++ perpustakaan*. Sagung Seto.

Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

\_\_\_\_\_. (2013). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Association of Research Libraries. (2021). *LibQUAL+TM 2021 Survey*. [www.libqual.org](http://www.libqual.org).

Basuki, S. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Gramedia Pustaka Utama.

Berawi, I. (2012). Mengenal Lebih Dekat Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Iqra*, 06.

Darwanto, Tri Utami, A. K., & Gusniawati, N. (2015). *Buku Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.

Dash, N. K., & Padhi, P. (2010). Quality assessment of libraries. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 30(6), 12.

Dinar, N. A., & Arfa, M. (2023). Evaluasi Kualitas Layanan “Long Distance Circulation (LDC)” Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 7(3), 501–514. <https://doi.org/10.14710/anuva.7.3.501-514>

Elnadi, I. (2018). Upaya Meningkatkan Layanan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu. *JIPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)*, 3(2), 203–214. <https://doi.org/10.30829/jipi.v3i2.3236>

Elva, R. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Fatmawati, E. (2013). *Matabaru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL ke LibQUAL<sup>TM</sup>*. Jakarta: Sagung Seto.

Fitriani, R. E. (2016). Layanan Digital Content: Layanan open access penelusuran informasi koleksi karya ilmiah di Perpustakaan Universitas Lampung. *LIBRARIA: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 77–90.

Fitrianto, A. (2017). Pemanfaatan Perpustakaan sebagai Sumber Inspirasi dalam Menulis | Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah D.I Yogyakarta. Diambil 7 Juni 2023, dari <http://dpad.jogjaprov.go.id/article/news/vieww/pemanfaatan-perpustakaan-sebagai-sumber-inspirasi-dalam-menulis-1479>

FPKI, A. (2017, September 11). Apa Itu Perpustakaan Khusus? Diambil 7 Juni 2023, dari <https://fpki.or.id/apa-itu-perpustakaan-khusus/>

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

*Instrumen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi (PT)*. (2022). Jakarta Pusat: Indonesia. Perpustakaan Nasional RI.

Iskandar. (2020). *Pelayanan perpustakaan* (Cetakan kesatu). Bandung: Refika Aditama.

Jabbari, L., Jalali Dizaji, A., & Malekolkalami, M. (2020). Gap assessment and comparison of the quality of services between central libraries of the University of Tehran and Allameh Tabataba'i University. *Performance Measurement and Metrics*, 22(2), 89–105. <https://doi.org/10.1108/PMM-03-2020-0013>

Jazilaturrokhmah Anis. (2019). *Evaluasi Kualitas Layanan Anak di Balai Layanan Perpustakaan DPAD Daerah Istimewa Yogyakarta (Grhatama Pustaka) dengan Metode LibQUAL<sup>TM</sup>*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Diambil dari <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/36699/>

Koentjaraningrat. (1990). *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.  
 Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* edisi keduabelas. *Jakarta: Erlangga*.

Kumar, A., & Mahajan, P. (2019). Evaluating library service quality of University of Kashmir: A LibQUAL+ survey. *Performance Measurement and Metrics*, 20(1), 60–71. <https://doi.org/10.1108/PMM-09-2018-0024>

Lasa H. S. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perpustakaan*. Penerbit Ombak.

Lasa H. S, & Suciati, U. (2014). *Kamus Kepustakawan Indonesia (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah.

Laugu, N. (2015). *Representasi Kuasa Dalam Pengelolaan Perpustakaan (Studi Kasus Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam di Yogyakarta)*. Universitas Gadjah Mada.

Lintang Rahayu, M. (2023). Urgensi Kelas Disleksia di Perpustakaan Umum. Diambil 7 Juni 2023, dari Kumparan website: <https://kumparan.com/rmarsandalintang/urgensi-kelas-disleksia-di-perpustakaan-umum-20NsJq4JjtA>

Mahmood, K., Rehman, S. U., & Ashiq, M. (2023). The users' expectations of library service quality in the college libraries of Pakistan: A LibQUAL study. *Performance Measurement and Metrics*, 24(1), 51–66. <https://doi.org/10.1108/PMM-02-2020-0009>

Maria Ulfa, S. (2023, Maret 6). UIN Sunan Kalijaga Terima Penghargaan Sebagai Rujukan Nasional Akreditasi Perpustakaan. Diambil 6 Juni 2023, dari Pendis.kemenag.go.id website: <https://pendis.kemenag.go.id/read/uin-sunan-kalijaga-terima-penghargaan-sebagai-rujukan-nasional-akreditasi-perpustakaan>

Martini, N. A., & Farida, I. (2020). *Psikologi Perpustakaan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Mawey, T. C., Tumbel, A., & Ogi, I. W. (2018). Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).

Melani, S. (2017). Pemanfaatan local content suatu perguruan tinggi: Suatu analisis terhadap repository Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. *IQRA: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi (e-Journal)*, 11(2), 63–77.

Muzakki Y, A. (2024). *Hubungan Desain Interior Ruang Baca Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Layanan Referensi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta* (Skripsi). Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta.

Nasrullah, S. I. P. (2022). *Literasi Pustakawan: Membangun Citra Profesi di Era Masyarakat Informasi*. CV. Bintang Semesta Media.

Noni Cahayani Azazmi. (2019). *Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi Di DPK Kabupaten Kulon Progo dengan Metode LibQUAL*. Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta. Diambil dari <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/41768/>

Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. (2022). Link Drive Data Perpustakaan – Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Diambil 19 Maret 2024, dari <https://lib.uin-suka.ac.id/2022/10/26/link-drive-data-perpustakaan/>

Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. (2024a). Institutional Repository Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Diambil 19 Maret 2024, dari <https://digilib.uin-suka.ac.id/view/divisions/divisions/>

Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. (2024b). Jam Layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Diambil 18 Maret 2024, dari <https://www.instagram.com/p/C3ZJrcdPogy/?hl=id>

Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. (2024c). Jam layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta selama bulan Ramadhan. Diambil 18 Maret 2024, dari [https://www.instagram.com/p/C4cB\\_9zPJL4/?hl=id](https://www.instagram.com/p/C4cB_9zPJL4/?hl=id)

Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. (2024d). Jam layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta selama libur semester. Diambil 18 Maret 2024, dari <https://www.instagram.com/p/C13NqQGvVaE/?hl=id>

Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka; Menggunakan Metode LibQUAL*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rejeki, S. (2020). Inovasi dalam Pengembangan Koleksi Merupakan Daya Tarik Terhadap Kunjungan Pemustaka. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 3(1), 131–146.

Ridwan & Akdon. (2015). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*, Bandung: Alfabeta,. Bandung: Alfabeta.

Ridwan, M., Am, S., Ulum, B., & Muhammad, F. (2021). Pentingnya Penerapan Literature Review pada Penelitian Ilmiah. *Jurnal Masohi*, 2(1), 42–51. <https://doi.org/10.36339/jmas.v2i1.427>

Safitri, L. (2022). *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Madrasah Mu'allimaat Muhammadiyah Yogyakarta Menggunakan Metode LibQUAL+™*. UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA.

Sanjaya, W. (2008). *Strategi Pembelajaran: Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Jakarta: Kencana.

Saskia Putri Rinanto, N. :18101040039. (2022). *Studi Tentang Tugas Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi Pada Kegiatan Bimbingan Pemakai di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta* (Skripsi, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA). UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA. Diambil dari <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/50736/>

Shoeb, Md. Z. H., & Ahmed, S. M. Z. (2020). How far are the public university libraries in Bangladesh meeting students' expectations? – An analysis of service quality through LibQUAL+ core items. *Performance Measurement and Metrics*, 22(1), 49–69. <https://doi.org/10.1108/PMM-05-2020-0028>

Sri Astuti, Ida Nor'aini Hadna, Wahyani, & Isrowiyanti. (2019). *Buku panduan perpustakaan*. Yogyakarta: Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Cetakan ke-4). Bandung: Alfabeta.

Sungadi. (2018). *Etos kerja dan profesionalisme pustakwan di era modern*. Yogyakarta: Aswaja Perindo.

Sutarno, N. S. (2006). *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*/Sutarno. Jakarta: Sagung Seto.

Suwarno, W. (2009). *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

Syaridah, K. (2022). *Pengaruh Pemanfaatan Koleksi Grey Literature Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Tugas Akhir Mahasiswa S-1 Angkatan 2018 di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta* (Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta). UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta. Diambil dari <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/51473/>

*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. (2007). Pemerintah Negara Republik Indonesia.

unyil, & Masruri, A. (2023). Perpustakaan Sebagai Public Relations dalam Mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi. *Journal of Information and Library Review*, 1(1). Diambil dari <https://journals.regalia-institute.com/index.php/jilr/article/view/27>

Wiji, S. (2010). *Pengetahuan Dasar Kepustakaan: Sisi Penting Perpustakaan dan Pustakawan*. Bogor: Ghalia indonesia.

Wiji, S. (2016). *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan: Sebuah Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Ar-Ruz Media.

