

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
PERPUSTAKAAN BERDASARKAN DIMENSI LIBQUAL+™ DI  
PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN MAGETAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu  
Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Untuk Memenuhi  
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan



Disusun Oleh :

Rizkia Nurhaliza

21101040034

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN**

**FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2025**

## 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-439/Un.02/DA/PP.00.9/03/2025

Tugas Akhir dengan judul : Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Dimensi LibQUAL+ di Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : RIZKIA NURHALIZA  
Nomor Induk Mahasiswa : 21101040034  
Telah diujikan pada : Kamis, 27 Februari 2025  
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: 67ce6536a11cc



Penguji I

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 67cab91c1fa63



Penguji II

Ahmad Anwar, M.A.  
SIGNED

Valid ID: 67ce3d54910da



Yogyakarta, 27 Februari 2025  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

Prof. Dr. Nurdin, S.Ag., S.S., M.A.  
SIGNED

Valid ID: 67ce6c7a944e9

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rizkia Nurhaliza  
NIM : 21101040034  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

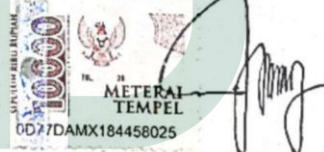
Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Dimensi LibQUAL+™ di Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan" merupakan hasil karya peneliti sendiri dan bukan hasil plagiat dari karya orang lain, kecuali secara tertulis disitir 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 digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 20 Februari 2025

Peneliti



Rizkia Nurhaliza

NIM: 21101040034

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## NOTA DINAS

Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.S., M.Si.  
Dosen 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 memberikan arahan serta masukan untuk melakukan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Rizkia Nurhaliza

NIM : 21101040034

Program Studi : Ilmu Perpustakaan S1

Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Judul : Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Dimensi LibQUAL+™ di Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan

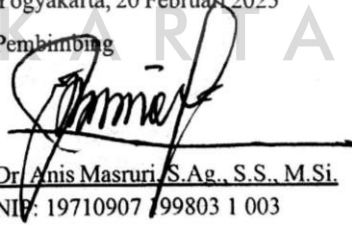
Dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Berdasarkan hal tersebut, saya berharap agar skripsi saudara di atas dapat segera disetujui dan disidangkan dalam munaqosyah.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 20 Februari 2025

Pembimbing

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

NIP: 197109071998031003

## MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Keberanian adalah kunci untuk membuka pintu menuju impian”

(Maya Angelou)

“Terkadang kita memerlukan motivasi untuk berani memulai hal baru”

(Rizkia Nurhaliza)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Penyusunan skripsi ini dipersembahkan oleh peneliti kepada orang-orang yang berarti dalam hidup peneliti:

1. Untuk peneliti sendiri, Rizkia Nurhaliza, yang telah berjuang dan berusaha dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua tercinta, Bapak Subur Sukaeri dan Ibu Lilik Sri Wahyuni yang menjadi penyemangat dan motivasi peneliti untuk menyelesaikan karya kecil ini. Terima kasih atas cinta dan kasih yang tulus untuk peneliti selama ini, terima kasih untuk selalu mengupayakan yang terbaik.
3. Kakak-kakak tersayang, Farah Dhiba Fauziah, Muhammad Fauzan Ady, dan Hasna Adilah. Terima kasih telah mendukung, memberikan semangat, dan membiayai peneliti hingga dapat melanjutkan ke jenjang pendidikan tinggi.
4. Untuk semua orang yang telah memberikan dukungan dan menjadi tempat berkeluh kesah bagi peneliti.
5. Almamater UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, terima kasih telah menjadi tempat bagi peneliti untuk berkembang dan mendukung segala sarana prasarana selama masa perkuliahan.

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan yang ditinjau berdasarkan dimensi *Service Affect* – SA, *Library as Place* – LP, *Personal Control* – PC, dan *Information Access* – IA menggunakan metode LibQUAL+™. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan populasi dari anggota perpustakaan berjumlah 12.223 anggota. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sebanyak 99 sampel yang diperoleh dengan perhitungan menggunakan rumus Taro Yamane. Proses pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini Menggunakan skala likert dengan lima pilihan jawaban. Analisis data menggunakan analisis *Mean dan Grand Mean* yang dilakukan pada ke-empat indikator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan umum Kabupaten magetan memperoleh nilai sebesar 4,19 yang termasuk ke dalam kategori baik. Sedangkan tiap-tiap indikator yaitu *Service Affect* – SA memperoleh nilai 4,15 termasuk dalam kategori baik, *Library as Place* – LP memperoleh nilai 4,32 termasuk dalam kategori sangat baik, *Personal Control* – PC memperoleh nilai 4,14 termasuk dalam kategori baik, dan *Information Access* – IA memperoleh nilai 4,16 termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan hasil tersebut, peneliti memberikan saran: meningkatkan interaksi sosial dan ikatan emosional untuk lebih memahami karakteristik pemustaka, meningkatkan pengembangan koleksi, pembenahan nomer kelas dan penataan koleksi, serta melakukan penambahan koleksi digital.

**Kata kunci:** Persepsi Pemustaka, Kualitas Layanan, Metode LibQUAL+™

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## ABSTRACT

*This study aims to determine the perception of users towards the quality of services of the Magetan Regency Public Library which is reviewed based on the dimensions of Service Affect – SA, Library as Place – LP, Personal Control – PC, and Information Access – IA using the LibQUAL+™ method. This type of research is quantitative descriptive with a population of 12,223 library members. The sampling technique used accidental sampling with a total of 99 samples obtained by calculation using the Taro Yamane formula. The data collection process was carried out by distributing questionnaires, interviews, observations, and documentation. This study uses a Likert scale with five answer choices. Data analysis uses Mean and Grand Mean analysis which is carried out on the four indicators. The results of the study showed that the perception of users towards the quality of services of the Magetan Regency Public Library obtained a value of 4.19 which is included in the good category. Meanwhile, each indicator, namely Service Affect – SA, obtained a value of 4.15, which is included in the good category, Library as Place – LP obtained a value of 4.32, which is included in the very good category, Personal Control – PC obtained a value of 4.14, which is included in the good category, and Information Access obtained a value of 4.16, which is included in the good category. Based on these results, the researcher provides suggestions: increasing social interaction and emotional bonds to better understand the characteristics of librarians, increasing collection development, improving class numbers and arranging collections, and adding digital collections.*

**Keywords:** *User Perception, Service Quality, LibQUAL+™ Methods.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti haturkan kepada Allah Yang Maha Kuasa, atas limpahan berkat, rahmat, serta petunjuk-Nya sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Dimensi LibQUAL+™ di Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan” ini dapat diselesaikan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan .

Perjalanan panjang dalam penyusunan skripsi ini telah dilalui peneliti. Banyak rintangan yang telah dihadapi, namun atas kehendak-Nyalah skripsi ini dapat terselesaikan. Di sisi lain, penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta arahan dari berbagai pihak. Untuk itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Nurdin, S.Ag., S.S., M.A. selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya.
3. M. Ainul Yaqin, S.Pd., M.Ed. selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan.
4. Arina Faila Saufa, M.A. selaku Dosen Penasihat Akademik.
5. Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.S., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu dengan sabar membimbing, memberikan segala masukan serta arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Drs. Djazim Rohmadi, M.Si. dan Ahmad Anwar, M.A. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan saran dalam perbaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah berkontribusi dan mendukung proses pembelajaran peneliti selama berada di jenjang Pendidikan tinggi.
8. Segenap jajaran Staf dan Pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan yang telah mengizinkan dan mendukung peneliti untuk melakukan penelitian.
9. Kedua orang tua peneliti, Bapak Subur Sukaeri dan Ibu Lilik Sri Wahyuni yang telah melimpahkan doa, cinta, serta kasih sayang kepada peneliti selama ini
10. Kakak-kakak tersayang, Farah Dhiba Fauziah, Muhammad Fauzan Ady, dan Hasna Adilah yang telah senantiasa mendukung dan mendoakan peneliti.
11. Teman-teman Mai Trip Mai Adventuree, Mifta, Nuna, Silvi, Fattin, Dhila, Lita, Naila, Qotrun, dan Linda yang telah kebersamai peneliti dalam suka maupun duka sejak menjadi Mahasiswa Baru hingga saat ini. Terima kasih telah menjadi rumah kedua bagi peneliti selama di perantauan.
12. Teman-teman Kelas IP B yang telah bersama-sama dengan peneliti dalam melalui berbagai lika-liku perkuliahan.
13. Seluruh responden yang telah berkontribusi dalam pengisian kuesioner pada penelitian ini.

14. Serta berbagai pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per-satu yang telah mendukung dalam proses penyusunan skripsi ini.

Peneliti berharap, karya kecil yang jauh dari kata sempurna ini dapat bermanfaat bagi banyak orang.

Yogyakarta, 6 Februari 2025



Rizkia Nurhaliza



## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
NOTA DINAS .....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	13
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	13
1.4.2 Manfaat Praktis .....	13
1.5 Sistematika Penulisan .....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	15
2.1 Tinjauan Pustaka.....	15
2.2 Landasan teori .....	19
2.2.1 Persepsi .....	19
2.2.2 Perpustakaan Umum .....	20
2.2.3 Layanan Perpustakaan.....	24
2.2.4 Kualitas Layanan Perpustakaan .....	26
2.2.5 Pengukuran Kualitas Layanan.....	29
2.2.6 Metode LibQUAL+™.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian .....	39

3.3 Subjek Dan Objek Penelitian .....	39
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	40
3.4.1 Populasi Penelitian .....	40
3.4.2 Sampel Penelitian.....	40
3.5 Instrumen Penelitian.....	43
3.6 Sumber Data.....	48
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.7.1 Kuesioner/Angket .....	48
3.7.2 Wawancara .....	50
3.7.3 Observasi.....	51
3.7.4 Dokumentasi .....	52
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
3.8.1 Uji Validitas.....	52
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	55
3.9 Analisis Data .....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	60
4.1.1 Sejarah Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan .....	60
4.1.2 Visi dan Misi .....	62
4.1.3 Struktur Organisasi.....	63
4.1.4 Sumber Daya Manusia .....	63
4.1.5 Jam Layanan Perpustakaan .....	64
4.1.6 Layanan Perpustakaan.....	64
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	69
4.2.1 Analisis Dimensi <i>Service Affect</i> – SA.....	69
4.2.2 Analisis Dimensi <i>Library as Place</i> – LP.....	80
4.2.3 Analisis Dimensi <i>Personal Control</i> – PC.....	90
4.2.4 Analisis Dimensi <i>Information Access</i> – IA .....	98
4.2.5 Rekapitulasi Akhir.....	102
BAB V PENUTUP.....	106
5.1 Kesimpulan .....	106
5.2 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA .....	109
LAMPIRAN.....	113

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ulasan pemustaka mengenai layanan dan fasilitas di Perpustakaan ....	11
Gambar 2. Gedung Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan .....	60
Gambar 3. Struktur Organisasi.....	63
Gambar 4. Ruang Baca .....	64
Gambar 5. Layanan Sirkulasi.....	65
Gambar 6. OPAC Perpustakaan .....	66
Gambar 7. Layanan Perpustakaan Keliling.....	67
Gambar 8. Layanan Anak-anak.....	68
Gambar 9. Pojok Baca Digital .....	69



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kunjungan Perpustakaan.....	8
Tabel 2. Perbandingan Tinjauan Pustaka .....	18
Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen .....	43
Tabel 4. Skala Likert .....	50
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	54
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	56
Tabel 7. Skala Penilaian .....	59
Tabel 8. Jam Operasional Perpustakaan.....	64
Tabel 9. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pustakawan memahami kebutuhan saya di perpustakaan” .....	70
Tabel 10. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya”. .....	70
Tabel 11. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pustakawan bersedia membantu kesulitan saya dengan tanggap” .....	71
Tabel 12. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pustakawan cepat dalam memberikan layanan yang saya butuhkan” .....	72
Tabel 13. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pustakawan bersikap ramah kepada saya”.....	73
Tabel 14. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pustakawan berperilaku sopan kepada saya” .....	73
Tabel 15. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pustakawan dapat dipercaya dalam memberikan informasi” .....	74
Tabel 16. Tanggapan pemustaka mengenai pernyataan “Pustakawan memberikan rasa aman kepada saya” .....	75
Tabel 17. Tanggapan pemustaka mengenai pernyataan “Pustakawan memiliki pengetahuan yang mampu menjawab pertanyaan saya tanpa keragu-raguan”. ....	76
Tabel 18. Tanggapan pemustaka mengenai pernyataan “Pustakawan mampu menyampaikan informasi secara akurat kepada saya” .....	77
Tabel 19. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pustakawan memberikan layanan dengan tepat waktu”. .....	77
Tabel 20. Analisis Dimensi Service Affect – SA .....	78
Tabel 21. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Gedung perpustakaan dalam kondisi yang baik” .....	80
Tabel 22. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Koleksi bahan Pustaka tersedia sesuai dengan kebutuhan saya” .....	81
Tabel 23. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Perpustakaan menyediakan lahan parkir yang memadai” .....	82
Tabel 24. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Pustakawan berpenampilan rapi” .....	82
Tabel 25. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Perpustakaan memiliki ruangan yang tenang untuk mendukung belajar mandiri maupun kelompok” .....	83

Tabel 26. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Ruang di perpustakaan memiliki desain yang menarik” .....	84
Tabel 27. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Perpustakaan terbuka bagi masyarakat umum”.....	85
Tabel 28. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Perpustakaan mampu menumbuhkan inspirasi pemustaka dalam berpikir kreatif”.....	86
Tabel 29. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Perpustakaan sebagai tempat yang nyaman untuk belajar”.....	87
Tabel 30. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Perpustakaan selalu dalam kondisi yang bersih”.....	88
Tabel 31. Analisis Dimensi Library as Place – LP .....	89
Tabel 32. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya dapat menemukan koleksi yang saya inginkan secara mandiri” .....	90
Tabel 33. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Penataan koleksi memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi” .....	91
Tabel 34. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Efisiensi waktu saya dalam memperoleh informasi di perpustakaan” .....	92
Tabel 35. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya dapat mengakses informasi yang saya butuhkan tanpa hambatan”.....	92
Tabel 36. Tanggapan responden terkait pernyataan “Tersedia komputer sebagai sarana akses” .....	93
Tabel 37. Tanggapan responden terkait pernyataan “Tersedia wifi dengan koneksi internet yang stabil” .....	94
Tabel 38. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya dapat mengakses informasi yang saya butuhkan tanpa bantuan pustakawan”.....	95
Tabel 39. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Saya mampu dalam menggunakan peralatan yang ada di perpustakaan dengan baik” .....	96
Tabel 40. Analisis dimensi <i>Personal Control</i> – PC.....	97
Tabel 41. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Tersedia bahan pustaka tercetak (buku, majalah, surat kabar, buku referensi) yang memadai” .....	98
Tabel 42. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Tersedia koleksi digital/e-book yang menunjang kebutuhan informasi saya” .....	99
Tabel 43. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Informasi yang saya butuhkan dapat diakses dengan lancar” .....	100
Tabel 44. Tanggapan responden mengenai pernyataan “Kemudahan dalam menelusuri koleksi yang relevan dengan alat bantu katalog” .....	101
Tabel 45. Analisis dimensi <i>Information Access</i> – IA .....	102
Tabel 46. Hasil analisis keseluruhan Indikator pada Dimensi LibQUAL+™.....	103
Tabel 47. Hasil Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Persepsi Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL+™ di Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan .....	104

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	113
Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden .....	118
Lampiran 3. Uji Validitas .....	122
Lampiran 4. Uji Reliabilitas .....	126
Lampiran 5. Surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi .....	128
Lampiran 6. Surat Izin Studi Pendahuluan .....	129
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian Tugas Akhir.....	130
Lampiran 8. Surat Perizinan dari Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan.....	131
Lampiran 9. Data Pengunjung Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan.....	132
Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian.....	133
Lampiran 11. Bukti Pendukung Pada Dimensi Library as Place .....	134
Lampiran 12. Curriculum Vitae.....	137



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Bangsa yang maju adalah bangsa yang mampu memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi secara optimal. Selain itu, faktor lain yang menjadi penentu kemajuan dan kesejahteraan suatu negara adalah sumber daya manusianya. Dalam mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas di Indonesia, salah satu yang perlu ditingkatkan yaitu wawasan dan literasi masyarakat. Dapat dikatakan, literasi merupakan pondasi dari pengembangan potensi individu dan masyarakat secara menyeluruh. Dalam hal ini pemerintah berperan penting dalam menciptakan serta meningkatkan literasi yang baik di kalangan masyarakat. Salah satu upaya yang dapat dilakukan pemerintah dalam meningkatkan literasi di masyarakat yaitu dengan memaksimalkan fungsi perpustakaan yang ada pada masing-masing daerah.

Perpustakaan umum merupakan tempat yang memfasilitasi penyediaan berbagai jenis bahan pustaka dan informasi yang dapat dengan bebas diakses oleh masyarakat secara umum. Menurut Yusuf (1996, hlm. 17), Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang sebagian maupun seluruh dananya di oleh masyarakat dimana pengguna perpustakaan ini tidak terbatas pada golongan tertentu. Perpustakaan umum bertugas melayani pemustaka tanpa membedakan ras maupun agama. Koleksi yang dimiliki pun beragam dan lebih mudah diterima oleh masyarakat yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan rujukan untuk keperluan pendidikan, penelusuran, penelitian, serta penerangan dalam pembangunan dan kebudayaan. Perpustakaan umum bertujuan untuk membimbing serta

meningkatkan minat baca masyarakat untuk dapat meningkatkan kreativitas dan aktivitas untuk ikut serta dalam rangka pembangunan nasional.

Salah satu permasalahan yang dihadapi perpustakaan umum tidak lain adalah kurangnya kontribusi masyarakat dalam pemanfaatan perpustakaan. Kurangnya peran masyarakat dalam pemanfaatan perpustakaan tersebut dapat dipicu oleh banyak faktor, salah satunya adalah pelayanan yang diberikan kurang optimal. Pelayanan yang kurang optimal di perpustakaan dapat menyebabkan masyarakat enggan untuk berkunjung. Layanan yang kurang optimal di perpustakaan dapat disebabkan oleh keterbatasan koleksi, kurangnya fasilitas pendukung, pelayanan yang kurang profesional, akses yang sulit dijangkau, serta banyak faktor lain yang dapat berpengaruh (Mahyudi, Setiawan, & Munawarah, 2024, hlm. 618). Maka dari itu, memberikan layanan yang optimal sangat penting guna memastikan bahwa perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi masyarakat, meningkatkan kualitas pendidikan, serta memperkuat peran masyarakat sebagai pusat pengetahuan dan pemberdayaan masyarakat.

Layanan yang baik adalah layanan yang berkualitas. Layanan perpustakaan dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memenuhi kebutuhan pemustaka (Rahayuningsih, 2015, hlm. 1). Peningkatan layanan perpustakaan harus didasarkan pada pemahaman akan kebutuhan pengguna perpustakaan (Thuannadee, 2023, hlm. 81). Kualitas layanan merupakan suatu hal yang bersifat arbitrer sebab terfokus pada kebutuhan pengguna dan tidak dapat diketahui secara pasti dengan kriteria yang telah ditentukan (Malik, Fatima, Jia, & Pannu, 2024, hlm. 1114). Layanan perpustakaan yang berkualitas dipengaruhi oleh kemampuan perpustakaan dan

pustakawan dalam melakukan pelayanan secara konsisten untuk memenuhi harapan pemustaka (Fatmawati, 2013, hlm. 41). Selain dari segi sumber daya manusia yang handal dan berkarakter, layanan yang berkualitas tercermin pada sistem pelayanan yang memadai, serta sarana dan prasarana yang berfungsi dengan optimal (Mahyudi, Setiawan, & Munawarah, 2024, hlm. 618).

Memberikan layanan yang optimal tentunya sangat berkaitan erat dengan persepsi pemustaka terhadap layanan yang ada di perpustakaan. Pada dasarnya, persepsi merupakan proses penilaian dari seseorang terhadap suatu objek (Akbar, 2015, hlm. 189). Persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan salah satunya dapat dinilai berdasarkan layanan yang diberikan. Menurut Rahayuningsih dalam Effendi & Nelisa (2012, hlm. 291) layanan perpustakaan yang berkualitas tercermin pada koleksi, fasilitas, dan sumber daya manusianya. Unsur layanan perpustakaan ini digunakan untuk menghadirkan persepsi yang baik bagi pemustaka. Maka dari itu persepsi pemustaka menjadi hal yang tak kalah penting untuk diketahui.

Citra kualitas layanan yang baik tidak dilihat berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang penggunaannya (Nashihuddin, 2012). Persepsi pemustaka penting untuk diketahui sebab berhubungan dengan berbagai layanan yang ada dalam rangka mempertahankan pemustaka dimana hal ini dapat berdampak pada kinerja perpustakaan (Srikanjanarak, Omar, & Ramayah, 2009, hlm. 64). Cara yang paling baik untuk mengetahui kualitas layanan adalah melalui persepsi pemustaka karena hal ini berkaitan langsung dengan pengalaman pemustaka dalam memanfaatkan layanan (Nugroho, 2011, hlm. 3).

Beberapa peneliti berpendapat bahwa kualitas layanan dapat diukur hanya dengan menggunakan persepsi pengguna, bukan dengan ekspektasi dikurangi persepsi (E-P) (Srikanjanarak et al., 2009, hlm. 65). Selain berdasarkan persepsi pengguna, *gap analysis* juga merupakan cara lain yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan. *Gap analysis* merupakan metode yang paling umum digunakan dalam manajemen internal pada suatu lembaga (Muchsam, Falahah, & Saputro, 2011, hlm. A-95). Meskipun demikian, *gap analysis* cenderung lebih sesuai jika diterapkan untuk pengukuran pada bidang manajemen dan menjadi salah satu alat ukur untuk memonitor kualitas layanan (Muchsam et al., 2011, hlm. A-95). Selain itu, *gap analysis* lebih sulit untuk diterapkan tetapi masih dapat digunakan untuk menilai paparan terhadap berbagai pergerakan struktur jangka panjang (Hayes, 2024). Oleh sebab itu, hanya dengan melihat bagaimana persepsi atau sudut pandang pengguna saja dirasa cukup untuk menggambarkan baik atau buruknya kualitas layanan.

Persepsi atau pendapat pengguna telah menjadi isu yang umum pada survey di perpustakaan umum. Selain itu, masalah dalam penelitian ini termasuk ke dalam masalah deskriptif dimana variabel penelitian ini hanya terdiri dari variabel tunggal sehingga tidak ada perbandingan antar variabel (Mathar, 2013, hlm. 3). Dengan demikian penilaian berdasarkan persepsi pemustaka dirasa sudah sesuai. Penilaian dalam penelitian ini dipilih berdasarkan persepsi pemustaka sebab pemustaka merupakan objek yang secara langsung menerima layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Selain itu, pemustaka dapat secara langsung merasakan dampak dari layanan yang diberikan tersebut apakah baik, cukup baik,

ataupun tidak baik. Persepsi dalam penelitian ini merupakan suatu bentuk pendapat atau tanggapan pemustaka terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan.

Seiring dengan berkembangnya layanan perpustakaan, pemustaka pun akan semakin masif dalam mengomentari dan mengkritik atas kualitas layanan yang mereka terima. Berbagai keluhan yang disampaikan pemustaka perlu mendapat perhatian dimana hal tersebut sejatinya merupakan cerminan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Perubahan yang terjadi pada berbagai aspek di perpustakaan telah mendorong kebutuhan untuk melakukan pengukuran kualitas layanan perpustakaan. Pengukuran ini bertujuan untuk mengetahui dimana saja letak kekurangan yang terdapat pada aspek-aspek dari layanan perpustakaan yang menimbulkan ketidakpuasan pemustaka (Rahayuningsih, 2015, hlm. 23). Selain itu, pengukuran ini penting dilakukan untuk memahami bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan guna membantu pihak perpustakaan dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan terdapat berbagai metode pengukuran yang dapat diterapkan seperti ISO 11620: 2008, SERVQUAL, dan LibQUAL+™. ISO 11620: 2008 merupakan dokumen yang disusun oleh the International Organization for Standardization (ISO) yang berisikan kaidah pengukuran indikator kerja perpustakaan. Terdapat 45 indikator pengukuran perpustakaan didalamnya yang tidak semua dapat diterapkan pada perpustakaan karena tidak sesuai dengan kebutuhan dan kondisi di perpustakaan (A. R. Saleh, 2013). SERVQUAL merupakan model pengukuran jasa yang populer untuk

dijadikan sebagai pedoman pada riset manajemen dan pemasaran jasa. SERVQUAL memiliki 5 dimensi yang lebih sesuai diterapkan untuk industri manufaktur dibandingkan perpustakaan. Sedangkan LibQUAL+™ merupakan metode yang khusus dirancang untuk perpustakaan dalam menghimpun, menggali, memahami, ataupun menanggapi kesan pemustaka atas kualitas layanan yang telah diterima (Fatmawati, 2013).

Dari tiga metode tersebut diatas, LibQUAL+™ merupakan metode yang lebih tepat digunakan dalam penelitian ini. Indikator yang ada pada metode LibQUAL+™ dirancang khusus untuk evaluasi di bidang perpustakaan. Menurut Fatmawati (2013, hlm. 178), dimensi-dimensi yang ada dalam metode ini dinilai lebih luas serta lebih beragam apabila dibandingkan dengan metode ServQUAL. Selain itu, metode ini juga berbeda dengan standar keluaran ISO yaitu ISO 11620 : 2008, metode LibQUAL+™ lebih merujuk pada kajian kuantitatif. Metode LibQUAL+™ dianggap lebih efektif jika diterapkan pada penelitian perpustakaan karena merupakan *total market survey* dimana hal ini menjadi tolak ukur dalam pelayanan jasa perpustakaan yang diberikan kepada pemustaka.

LibQUAL+™ mencakup jangkauan yang lebih luas dari layanan yang mendasar, serta didalamnya ditambahkan beberapa item yang dapat mengukur persepsi pemustaka terhadap koleksi maupun akses perpustakaan, sehingga hal tersebutlah yang membuat metode ini memiliki tanda “+” pada namanya (Thompson, Cook, & Thompson, 2002). Kemp (2001, hlm. 2) menyatakan bahwa penggunaan metode LibQUAL+™ pada survei yang dilakukan dapat memberikan

pemahaman yang lebih mendalam terkait perspektif pemustaka terhadap kualitas layanan.

Menurut Fatmawati (2013, hlm. 14), dimensi utama LibQUAL+™ mencakup 4 dimensi layanan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka. Namun selain berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka (analisis gap), pengukuran kualitas layanan perpustakaan menggunakan LibQUAL+™ juga dapat dilakukan berdasarkan persepsi pemustaka. Analisis kualitas layanan perpustakaan menggunakan LibQUAL+™ berdasarkan persepsi pemustaka dilakukan pada beberapa penelitian berikut diantaranya yaitu penelitian pertama oleh Ajeng Ningrum Sepiana (2019) yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMA N 1 Kepahiang”, penelitian kedua oleh Noni Cahyani Azazmi (2019) dengan judul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di DPK Kabupaten Kulon Progo dengan Metode LibQUAL+™”, serta penelitian ketiga oleh Tri Andika Oktaviela (2016) berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Window Of The World (WOW) Perpustakaan UGM Berdasarkan Model Libqual+™”. Dalam penelitian tersebut, LibQUAL+™ digunakan sebagai alat untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan penilaian menggunakan persepsi pemustaka. Penelitian ini mengadopsi dimensi-dimensi yang ada pada LibQUAL+™ sebagaimana pada ketiga penelitian tersebut untuk melakukan pengkajian terkait persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan.

Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan berlokasi di Jalan Basuki Rahmat No. 1 Kecamatan Magetan, Kabupaten Magetan. Perpustakaan Umum Kabupaten

Magetan menyediakan berbagai layanan yaitu layanan baca di tempat, layanan sirkulasi peminjaman bahan pustaka, layanan pembuatan kartu anggota, layanan konsultasi anti ambyar, layanan penelusuran bahan pustaka, layanan referensi, layanan perpustakaan keliling, layanan paket buku perpustakaan, layanan “JAMBU TUWA” (peminjaman buku tutul WA), layanan anak-anak, layanan pojok baca digital, dan layanan titik baca. Selain itu tersedia beragam fasilitas pendukung di perpustakaan seperti internet/wifi, opac, komputer, komputer difabel, kursi roda, dan sebagainya. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan memiliki koleksi tercetak sebanyak 59.914 judul dengan 67.735 eksemplar dan koleksi buku digital yang dapat diakses melalui aplikasi e-Perpusdamgt dengan total 2.774 koleksi.

Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan telah memperoleh berbagai penghargaan di antaranya yaitu Juara I ILPN Tingkat Provinsi Tahun 2024, Inovasi Layanan Digital Terbaik 2023 Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial, Juara I Inkubator Literasi Perpustakaan Nasional Tahun 2021, dan masih banyak lagi. Disamping diperolehnya berbagai penghargaan tersebut, jumlah kunjungan pada Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan juga mengalami peningkatan. Statistik peningkatan kunjungan dipaparkan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Kunjungan Perpustakaan

Realisasi					Kinerja 2024	
2020	2021	2022	2023	Target	Realisasi	Capaian (%)
15.856	17.534	24.308	35.955	36.455	38.706	106,27%

Sumber: Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan, 2024

Berdasarkan statistik tersebut, terdapat peningkatan jumlah kunjungan dari tahun ke tahun serta telah melebihi target kunjungan pada tahun 2024 sebesar 106,27%. Pustakawan memaparkan bahwa peningkatan ini dapat terwujud berkat penguatan literasi sekolah dengan melakukan kunjungan perpustakaan, selain itu kegiatan transformasi perpustakaan berbasis inklusi sosial menjadikan perpustakaan sebagai ruang interaksi masyarakat yang memfasilitasi kegiatan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya dengan adanya pelatihan keterampilan, peningkatan informasi dan teknologi di perpustakaan.

Di samping jumlah kunjungan, anggota perpustakaan merupakan komponen yang penting. Target dari layanan perpustakaan umum adalah masyarakat di sekitarnya. Diketahui anggota Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan yaitu sejumlah 12.223 anggota, sedangkan jumlah penduduk Kabupaten Magetan berdasarkan data dari <https://magetankab.bps.go.id/id> adalah sebanyak 692.553 penduduk. Dibandingkan dengan total penduduk Kabupaten Magetan, hanya 1,76% penduduk yang menjadi anggota perpustakaan. Dari sinilah dapat terlihat kesenjangan yang luar biasa. Artinya, walau dengan berbagai penghargaan yang telah diterima, pihak Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan dinilai belum bisa menggaet seluruh masyarakat untuk menjadi anggota perpustakaan. Penelitian ini penting dilakukan karena terjadi kontradiksi antara yang senyatanya terjadi dengan yang seharusnya terjadi mengingat banyaknya penghargaan yang diperoleh Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan.

Di sisi lain, di antara banyaknya layanan dan fasilitas yang tersedia, kenyataannya belum semua layanan dan fasilitas yang ada di Perpustakaan Umum

Kabupaten Magetan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka. Pada wawancara peneliti dengan Bu Kris selaku staff Bidang Pengelolaan dan Layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan pada tanggal 19 Desember 2024, pemustaka umumnya mengeluhkan terkait tidak tersedianya bahan pustaka yang dibutuhkan, serta koneksi internet yang kurang stabil yang merupakan fasilitas dari Dinas Kominfo.

Di samping permasalahan tersebut, peneliti juga menemukan penelitian terdahulu terkait analisis kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan menggunakan metode LibQUAL+™. Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pemustaka termasuk ke dalam kategori “Puas”. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melengkapi penelitian tersebut, sehingga kualitas layanan yang ada di gedung perpustakaan dapat diketahui secara umum, tidak terbatas pada layanan sirkulasi saja. Selain itu, peneliti sudah sering mengunjungi perpustakaan tersebut sehingga peneliti telah secara langsung mengamati dan memanfaatkan layanan yang ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan.

Terdapat sejumlah cara untuk mengetahui pengalaman dari pemustaka ketika menerima layanan dan menggunakan fasilitas yang ada di perpustakaan, salah satu caranya adalah melalui situs web (Hernon & Altman, 2010, hlm. 74). Tidak hanya melakukan observasi di lokasi penelitian saja, peneliti juga melakukan pengamatan pada situs web dan mendapati sekitar 89 ulasan pada laman *Google Maps* Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan per bulan Desember 2024. Beragam ulasan tersebut terbagi menjadi 2 kategori, yaitu persepsi yang baik

dari pemustaka terhadap layanan dan fasilitas yang diberikan dan persepsi yang kurang baik dari pemustaka terkait kekurangan pada layanan dan fasilitas yang ada. Dari berbagai ulasan yang ada, peneliti mengambil beberapa ulasan sebagai contoh yang mewakili kedua kategori tersebut sebagai berikut:



Gambar 1. Ulasan pemustaka mengenai layanan dan fasilitas di Perpustakaan

Sumber : *Google Maps* Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan, 2024

Berdasarkan permasalahan telah dipaparkan di atas, belum dapat dipastikan bagaimana kualitas layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang tersebut serta untuk mengetahui lebih dalam tentang persepsi pemustaka terhadap kualitas Layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan yang dikaji berdasarkan metode LibQUAL+™, maka peneliti dalam hal ini tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Dimensi LibQUAL+™ di Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan”.

## 1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan yang muncul yaitu bagaimanakah persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan yang ditinjau berdasarkan dimensi *Service Affect - SA*, *Library as Place - LP*, *Personal Control - PC*, dan *Information Access - IA* menggunakan metode LibQUAL+™?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan yang ditinjau berdasarkan dimensi *Service Affect - SA*, *Library as Place - LP*, *Personal Control - PC*, dan *Information Access - IA* menggunakan metode LibQUAL+™.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap perkembangan akademis pada bidang Ilmu Perpustakaan dan Informasi, terutama sebagai temuan empiris terhadap evaluasi layanan perpustakaan.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

a. Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan

Penelitian ini memaparkan fakta yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan terkait pemutakhiran layanan perpustakaan, serta memberikan perhatian khusus terhadap pengembangan berkelanjutan pada layanan yang ada di perpustakaan.

b. Pustakawan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan untuk dapat lebih meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan, kinerja petugas, dan segala aspek terkait pelayanan. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan yang berbasis pemustaka.

c. Peneliti

Penelitian ini menjadi kontribusi peneliti dalam mengaplikasikan keilmuan yang diperoleh semasa pembelajaran. Adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti terkait evaluasi layanan perpustakaan.

d. Penelitian Selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian sejenis selanjutnya dan menjadi sumber informasi berkenaan dengan permasalahan tersebut.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

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

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

BAB II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori, Bab ini menjelaskan teori-teori yang mendukung persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQUAL+™.

BAB III Metode Penelitian, Bab ini menjelaskan mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan dalam proses pelaksanaan penelitian.

BAB IV Hasil dan Pembahasan, Bab ini menjelaskan hasil penelitian berisi informasi yang diperoleh dari penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V Penutup, Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran terkait kesimpulan tersebut.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari data penelitian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi pemustaka yang di analisis menggunakan metode LibQUAL+™ di Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan memperoleh nilai sebesar 4,19 yang berada pada rentang skala  $3,40 \leq X \leq 4,20$  yaitu termasuk ke dalam kategori baik. Berikut ini merupakan nilai yang diperoleh dari analisis keempat dimensi LibQUAL+™ yaitu:

- a. Analisis dan perhitungan dari dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service Affect – SA*) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,15 yaitu berada pada rentang skala  $3,40 \leq X \leq 4,20$  dan termasuk ke dalam kategori baik.
- b. Analisis dan perhitungan dari dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place – LP*) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,32 yang berada pada rentang skala  $4,20 \leq X \leq 5,00$  dan termasuk ke dalam kategori sangat baik.
- c. Analisis dan perhitungan dari dimensi petunjuk dan sarana akses (*Personal Control – PC*) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,14 yang berada pada rentang skala  $3,40 \leq X \leq 4,20$  dan termasuk ke dalam kategori baik.
- d. Analisis dan perhitungan dari dimensi akses informasi (*Information Access – IA*) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,16 yaitu berada pada rentang skala  $3,40 \leq X \leq 4,20$  dan termasuk ke dalam kategori baik.

Kesimpulan tersebut hanya diambil berdasarkan perolehan analisis data, maka diharapkan adanya penelitian lebih lanjut mengenai kualitas layanan perpustakaan dengan sudut pandang penilaian yang berbeda, metode yang berbeda, sampel yang lebih luas, serta penggunaan instrument penelitian yang berbeda dan lebih lengkap.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, terdapat beberapa masukan dari peneliti terkait layanan yang ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Magetan agar dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan layanan perpustakaan. Masukan dari peneliti yaitu sebagai berikut:

- a. Pada dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service Affect – SA*) terdapat nilai terendah pada indikator Empati/kepedulian (*Empathy*) yaitu pada pernyataan pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya dengan nilai sebesar 3,91 yang berada pada rentang skala  $3,40 \leq X \leq 4,20$  dan termasuk dalam kategori baik. Maka dari itu perlu ditingkatkan lagi terkait interaksi sosial dalam menciptakan bonding agar terjalin ikatan emosional yang baik antara pustakawan dan pemustaka, selain itu pustakawan juga perlu mempelajari dan mengetahui lebih dalam mengenai karakteristik pemustaka agar layanan yang diberikan dapat disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka.
- b. Pada dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place – LP*) terdapat nilai terendah pada indikator Berwujud/ada bukti fisik (*Tangibles*) yaitu pada pernyataan koleksi bahan pustaka tersedia tersedia sesuai dengan kebutuhan saya dengan nilai sebesar 3,87 yang berada pada

rentang skala  $3,40 \leq X \leq 4,20$  dan termasuk dalam kategori baik. Maka dari itu perlu dilakukan pengembangan koleksi perpustakaan sesuai dengan standar nasional yang mencakup seleksi, pengadaan, pengolahan, cacah ulang, dan penyiangan Koleksi Perpustakaan dengan memperhatikan kualitas isi, kebutuhan Pemustaka, dan kemutakhirannya..

- c. Pada dimensi petunjuk dan sarana akses (*Personal Control – PC*) terdapat nilai terendah pada indikator Kemudahan akses (*Ease of Navigation*) yaitu pada pernyataan saya dapat menemukan koleksi yang saya inginkan secara mandiri dengan nilai sebesar 3,93 yang berada pada rentang skala  $3,40 \leq X \leq 4,20$  dan termasuk ke dalam kategori baik. Maka dari itu perlu dilakukan pembenahan agar koleksi sesuai dengan nomor kelas dan juga penataan koleksi untuk mempermudah temu kembali informasi agar pemustaka tidak kesulitan dalam menemukan koleksi yang diinginkan.
- d. Pada dimensi akses informasi (*Information Access – IA*) terdapat nilai terendah pada indikator Isi/ruang lingkup (*Scope/Content*) yaitu pada pernyataan tersedia koleksi digital/e-book yang menunjang kebutuhan informasi saya dengan nilai sebesar 4,04 yang berada pada rentang skala  $3,40 \leq X \leq 4,20$  dan termasuk ke dalam kategori baik. Maka dari itu perpustakaan perlu melakukan penambahan koleksi e-book untuk menunjang dan memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Abubakar, R. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Akbar, R. F. (2015). Analisis Persepsi Pelajar Tingkat Menengah Pada Sekolah Tinggi Agama Islam. *Edukasia: Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, 10(1).
- Anshari, M. I., Nasution, R., & Irsyad, M. (2024). Analisis Validitas dan Reliabilitas Butir Soal Sumatif Akhir Semester Ganjil Mata Pelajaran PAI. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 6(11).
- Ariani, D. W. (2020). *Manajemen Kualitas* (2nd ed.). Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bryman, A., & Bell, E. (2007). *Business Research Methods* (Revised). Oxford: Oxford University Press.
- Diani, F. (2023). *Evaluasi Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode LibQUAL di Dinas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya*. UIN Ar-Raniry, Banda Aceh.
- Effendi, N., & Nelisa, M. (2012). Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 1(1).
- Fatmawati, E. (2011). Kajian Teoritis Mengenai Metode LibQUAL+TM untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan. *LIBRARIA*, 1(1).
- Fatmawati, E. (2013). *Matabaru Penelitian Perpustakaan Dari ServQual ke LibQual+TM* (1st ed.). Jakarta: CV Sagung Seto.
- Gunawan, I. (2016). *Pengantar Statistika Inferensial* (1st ed.). Jakarta: Rajawali Pers.
- Hardiyansyah, H. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasi*. Gava Media.
- Hayes, A. (2024). What Is a Gap Analysis? Retrieved January 11, 2025, from Investopedia website: <https://www.investopedia.com/terms/g/gap-analysis.asp>
- Hernon, P., & Altman, E. (2010). *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers*. Chicago: American Library Association.
- Holt, L. E., & Holt, G. E. (2010). *Public Library Services For The Poor: Doing All We Can*. Chicago: American Library Association.
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). *Metode Penelitian*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). Surabaya: Unitomo Press.
- Irianto, A. (2004). *STATISTIK: Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya* (4th ed.). Jakarta: Prenada Media.
- Iskandar, I. (2020). *Pelayanan Perpustakaan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Istiana, P. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak.

- Kemp, Jan. H. (2001). Using the LibQUAL+ Survey to Assess User Perceptions of Collections and Service Quality. *Collection Management*, 26.
- Koontz, C., & Gubbin, B. (Eds.), Alfatih, M. I. (Trans.). (2018). *PUBLIKASI IFLA 147 LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM Panduan IFLA/ UNESCO untuk Pengembangan Perpustakaan* (Revisi Kedua). Jakarta: PERPUSTAKAAN NASIONAL RI.
- Leonisti, A. A. (2024). *Analisis Kualitas Layanan Pengguna Perpustakaan Institut Teknologi Nasional Malang Menggunakan Metode LibQUAL+<sup>TM</sup>*. UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang.
- Mahyudi, Setiawan, I., & Munawarah. (2024). KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN UMUM DAERAH KECAMATAN DAHA SELATAN. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2).
- Malik, S. A., Fatima, T., Jia, Y., & Pannu, H. (2024). The Influence of Library Service Quality, Library Image, Place, Personal Control and Trust on Loyalty: The Mediating Role of Perceived Service Value and Satisfaction. *Emerald Publishing Limited*, 41(4). <https://doi.org/10.1108/IJQRM-05-2023-0167>
- Mathar, Muh. Q. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu Perpustakaan*. Gowa: Alauddin University Press.
- Muchsam, Y., Falahah, F., & Saputro, G. I. (2011). PENERAPAN GAP ANALYSIS PADA PENGEMBANGAN SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PENILAIAN KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PT.XYZ). *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*.
- Nasihuddin, W. (2012). SERVQUAL; METODE TEPAT MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN. Retrieved December 27, 2024, from Website UPT Perpustakaan dan Percetakan website: <https://digilib.undip.ac.id/2012/05/11/servqual-metode-tepat-meningkatkan-kualitas-layanan-perpustakaan/>
- Nugroho, H. S. W. (2011). *Kualitas Layanan Kesehatan Menurut Persepsi Konsumen*. Magetan: Forum Ilmiah Kesehatan (Forikes).
- Nursalam, T. (1996). *Materi Pokok Persepsi Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Purnami, N. T. (2022). *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Dinas Kearsipandan Perpustakaan Umum Kota Jambi*. Universitas Jambi, Jambi.
- Rahayu, L., Anggraeni K, R., Sumiati, O., Makariam, L., & Permatasari, R. B. (2014). *Layanan Perpustakaan* (1st ed.). Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka* (1st ed.). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmadi, R. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press.
- Rakhmat, J. (2007). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Republik Indonesia. (2007). UNDANG-UNDANG NOMOR 43 TAHUN 2007 TENTANG PERPUSTAKAAN. Retrieved December 7, 2024, from <https://pusdiklat.perpusnas.go.id/regulasi/read/3>
- Saleh, A. A. (2018). *Pengantar Psikologi*. Makassar: Aksara Timur.

- Saleh, A. R. (2013). Indikator Kinerja Perpustakaan Menurut ISO 11620: 2008 (Information and Documentation – Library Performance Indicators) Bagian Pertama dari Dua Tulisan. *Media Pustakawan*, 20(2).
- Saleh, A. R. (2014). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sangadji, E. M., & Sopiah, S. (2010). *Metodologi Penelitian—Pendekatan Praktis Dalam Penelitian* (1st ed.). Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Saputro, E. C. (2009). *Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan studi kasus di perpustakaan stain Surakarta*. Universitas Indonesia.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Saufa, A. F. (2023). Quantitative Representation of School Library Service Quality in Yogyakarta: Evaluation Using LibQUAL+™ Method. *Emerald Publishing Limited*, 44(67). <https://doi.org/10.1108/LM-04-2023-0027>
- Simamora, B. (2008). *Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (1st ed.). Jakarta: Prenada Media.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media publishing.
- Srikanjanarak, S., Omar, A., & Ramayah, T. (2009). Value Added Service and Service Quality from the Customer's Perspective: An Empirical Investigation in ThaiTelecommunication Industry. *ASEAN Marketing Journal*, 1(2). <https://doi.org/10.21002/amj.v1i2.1982>
- Sugiyono, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suharyanto, A. (2019). 10 Alasan Usia 17 Tahun Dianggap Sudah Dewasa. Retrieved February 19, 2025, from DosenPsikologi.com website: <https://dosenpsikologi.com/alasan-usia-17-tahun-dianggap-dewasa>
- Sukaesih, S., & Winoto, Y. (2019). *Dasar-Dasar Pelayanan Perpustakaan*. Kebumen: CV. Intishar Publishing.
- Sulistiyawati. (2018). *Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Penerbit K-Media.
- Sumanto, S. (1995). *Metodologi penelitian sosial dan pendidikan: Aplikasi kuantitatif dan statistika dalam penelitian* (2nd ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Thompson, B., Cook, C., & Thompson, R. L. (2002). Reliability and Structure of LibQUAL+ Scores: Measuring Perceived Library Service Quality. *Johns Hopkins University Press*, 2(1). <https://doi.org/10.1353/pla.2002.0022>
- Thuannadee, S. (2023). Library's Quality Impact on Satisfaction and Improvement Priorities. *Emerald Publishing Limited*, 44(1/2). <https://doi.org/10.1108/LM-08-2022-0076>
- Utami, B. R. (2023). *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Metode LibQUAL+™ Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo*. UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.

- Vispine. (2024). Accidental Sampling Menurut Sugiyono. Retrieved January 18, 2025, from Vispine website: <https://www.vispine.ca/accidental-sampling-menurut-sugiyono/>
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, Dan Kano Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian* (B. Sarwiji, Ed.). Jakarta: Indeks.
- Yamane, T. (1967). *Elementary Sampling Theory*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Yusuf, T. (1996). *Manajemen Perpustakaan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.

