



Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode *LibQual*TM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung

Siska¹, Yanti Mulia Roza²

¹Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, IAIN Batusangkar

²Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, IAIN

¹siskajunia1999@gmail.com, ²yanti.mr@iainbatusangkar.ac.id,

Abstract

The main problem in this research is that the service quality of the Regional Public Library of Sijunjung Regency is still lacking in terms of human resources (HR), facilities and infrastructure, and the collection of library materials that need to be adapted to the needs of users. This study aims to find out how the quality of service in the Public Library Sijunjung Regency is based on 3 dimensions of LibQual+TM, namely Service Affect, Library as Place and Information Control. The type of research used is quantitative research with a descriptive approach. This research was conducted at the Regional Public Library of Sijunjung Regency using a questionnaire as a research instrument. Questionnaires were distributed to 95 respondents using stratified random sampling technique. Data analysis using descriptive statistical methods by describing quantitative data. Based on the research that has been done to get the results that 1) the service quality dimension of Service Affect, the user is quite satisfied with the performance of the librarian which exceeds the minimum expectations of the user so that the user is interested in visiting the library, but has not been able to meet the expectations of the user; 2) the quality of library services from the Library As Place dimension, the users are not satisfied with the existing facilities and infrastructure at the Sijunjung Regional Public Library because they have not met the minimum expectations of the users, but there are several aspects that can be tolerated by the users and this dimension has not meet the real expectations that visitors want; and 3) service quality of library based on Information Control dimension, users are not satisfied with access to information in Regional Public Library of Sijunjung Regency because it has not met the actual expectations and expectations expected by users, therefore improvements are needed so that users feel interested in visiting the library.

Keywords: Service Quality, LibQual+TM Method, Public Libraries.

Abstrak

Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah kualitas layanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung masih kurang dari segi Sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana, serta bahan koleksi perpustakaan yang perlu disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung berdasarkan 3 dimensi *LibQual*TM, yaitu *Service Affect*, *Library as Place* dan *Information Control*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitiannya. Kuesioner disebarakan kepada 95 responden dengan menggunakan teknik *stratified random sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan metode statistik deskriptif dengan cara mendeskripsikan data kuantitatif. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti mendapatkan hasil bahwa 1) kualitas layanan berdasarkan dimensi *Service Affect*, pemustaka cukup puas dengan kinerja pustakawan yang telah melebihi harapan minimal pemustaka sehingga pemustaka tertarik berkunjung ke perpustakaan, akan tetapi belum dapat memenuhi harapan yang diinginkan pemustaka; 2) kualitas layanan perpustakaan dari dimensi *Library As Place*, pemustaka belum puas terhadap sarana dan prasarana yang ada di Perpustakaan Umum Daerah Sijunjung karena belum memenuhi harapan minimal dari pemustaka, akan tetapi ada beberapa aspek yang dapat ditoleransi oleh pemustaka serta pada dimensi ini belum memenuhi harapan ideal pemustaka; dan 3) kualitas layanan perpustakaan berdasarkan dimensi *Information Control*, pemustaka belum puas terhadap akses informasi yang ada di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung karena belum memenuhi harapan minimal dan harapan sesungguhnya yang diinginkan oleh pemustaka, oleh karena itu dibutuhkan perbaikan agar pemustaka merasa tertarik berkunjung ke perpustakaan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Metode *LibQual*TM, Perpustakaan Umum.

1. Pendahuluan

Perpustakaan adalah suatu organisasi yang menyediakan koleksi bahan pustaka tertulis, cetakan dan rekaman sebagai pusat sumber informasi yang dikelola menurut seperangkat aturan, digunakan untuk tujuan pendidikan, penelitian, dan hiburan intelektual masyarakat (Muhsin W. S., 2008). Perpustakaan disebut juga sebagai jendela dunia karena di dalam perpustakaan terdapat berbagai jenis ilmu yang hanya tinggal dibaca dan dipahami maka kita dapat mengetahui dunia. Ada berbagai jenis perpustakaan tergantung pada letak dan posisinya, perpustakaan umum contohnya.

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang dibuat oleh masyarakat dan dibiayai secara langsung (swadaya) atau tidak langsung, (misalnya melalui perpajakan) oleh masyarakat itu sendiri (Komalasari., 2014). Perpustakaan umum dapat dikunjungi oleh siapa saja dan juga menawarkan koleksi umum yang dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, siswa sekolah dasar, siswa sekolah menengah, mahasiswa dan kelompok masyarakat lainnya. Dengan menyediakan berbagai jenis layanan, kebutuhan setiap orang terpenuhi dalam memanfaatkan perpustakaan.

Layanan perpustakaan adalah kegiatan penyediaan bahan pustaka yang tepat, akurat dan cepat untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna (Hartono, 2016). Pada dasarnya layanan perpustakaan sangat penting dalam perpustakaan, karena salah satu tujuan perpustakaan adalah memberikan pelayanan kepada pengguna. Bagusnya suatu perpustakaan dilihat dari bagaimana kualitas layanannya. Apabila sarana, prasarana, dan sarana cukup memadai, maka pelayanan disebut baik: memiliki koleksi yang selalu berkembang dengan kemajuan ilmu pengetahuan; pustakawan yang menyediakan layanan tersebut hadir dan adanya pengguna yang membutuhkan layanan tersebut.

Layanan perpustakaan ideal harus mempunyai karakteristik seperti memiliki struktur lembaga kuat agar lebih mudah mendapatkan peluang anggaran dana dari pemerintah daerah, punya desain ruang yang menarik, punya koleksi yang beragam sesuai dengan kebutuhan pemustaka, pustakawan yang profesional dalam bidangnya dan mempunyai layanan yang berkualitas (Mawaddah, 2016). Jika hal di atas ada dalam suatu perpustakaan maka perpustakaan sudah memiliki layanan yang ideal.

Kualitas layanan perpustakaan adalah kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan yang diberikan oleh pustakawan. Kualitas Layanan perpustakaan tergantung pada respon (persepsi) pemustaka. Cara yang digunakan untuk mengetahui kualitas layanan adalah metode *LibQual*^{+TM}.

Metode *LibQual*^{+TM} merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan. Metode *LibQual*^{+TM} adalah adaptasi alat yang termasuk dalam metode *Servqual* di lingkungan perpustakaan. Metode ini dipelopori oleh Colleen Cook dan Fred Heath, yang mana keduanya adalah pemimpin ilmu perpustakaan di *Texas A&M University* (TAMU) (Fatmawati, 2012). Metode *LibQual*^{+TM} memiliki tiga variabel pengukuran yaitu *Service Affect* (kinerja pustakawan), *Information Control* (petunjuk perolehan informasi), dan *Library as Place* (fasilitas dan suasana ruang perpustakaan) (Kusuma, 2014).

Alasan peneliti memilih Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung sebagai lokasi penelitian karena Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung merupakan perpustakaan umum yang melayani semua lapisan masyarakat, dari anak-anak, remaja sampai hingga dewasa. SDM, fasilitas, serta bahan koleksi perpustakaan perlu disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung menemukan bahwa perpustakaan ini sudah memiliki beberapa bentuk pelayanan tertentu seperti pelayanan sirkulasi, pelayanan perpustakaan keliling, pelayanan anak, pelayanan membuat kartu anggota, pelayanan *BI-Corner* serta pelayanan referensi. Namun pelayanan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung sudah menerapkan sistem otomasi perpustakaan INLISLite. Akan tetapi, pada kondisi tertentu masih menggunakan sistem layanan manual. Pada layanan anak masih memiliki kekurangan, baik dari segi koleksi buku maupun fasilitasnya. Sedangkan pada layanan *BI-Corner* masih kurang terkelola dengan baik karena kurangnya tenaga dalam mengelola perpustakaan. Pada perpustakaan ini belum memiliki layanan untuk fotokopi, sehingga apabila ingin memfotokopi, pemustaka maupun pengelola perpustakaan harus keluar dulu dari perpustakaan.

Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung memiliki sumber daya manusia (SDM) dari kualifikasi pustakawan sebanyak 3 orang, 1 orang dari tingkat S1, dan 2 orang dari tingkat D3 dan sisanya dari kualifikasi pendidikan lainnya. Namun, dari 3 pustakawan, hanya 1 orang yang ditugaskan di bidang perpustakaan dan 2 lainnya ditugaskan di bidang arsip dan bidang umum. Sehingga, hal tersebut akan menimbulkan ketidakpahaman dalam mengelola perpustakaan sebagaimana mestinya. Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung memiliki jumlah buku sebanyak 21.841 eksemplar dengan judul buku sebanyak 9.533 judul. Memiliki jumlah anggota perpustakaan sebanyak 1.996 anggota. Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung memiliki sarana dan prasarana berupa alat penelusuran informasi (OPAC) berjumlah 1 komputer,

Ebook berjumlah 3 buah dan 1 komputer untuk di layanan sirkulasi.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitiannya. Kuesioner disebarluaskan kepada 95 responden dengan menggunakan teknik *stratified random sampling*. Metode statistik deskriptif merupakan langkah untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data kuantitatif.

3. Hasil dan Pembahasan

a. Hasil Uji Hipotesis

1. Berdasarkan hasil *Adequancy Gap* (AG) pada dimensi *Service Affect*, maka hipotesis ditolak karena tidak ada perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan minimum pemustaka pada dimensi *Service Affect*. Hal ini terlihat dari hasil signifikansi sejumlah 0.070.
2. Berdasarkan hasil *Superiority gap* (SG) pada dimensi *Service Affect*, maka hipotesis diterima karena ada perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan ideal pemustaka pada dimensi *Service Affect*. Hal ini terlihat dari hasil signifikansi sejumlah 0.025.
3. Berdasarkan hasil *Adequancy Gap* (AG) pada dimensi *Library as Place*, maka hipotesis diterima karena ada perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan minimum pemustaka pada dimensi *Library as Place*. Hal ini terlihat dari hasil signifikansi sejumlah 0.021.
4. Berdasarkan hasil *Superiority gap* (SG) pada dimensi *Library as Place*, maka hipotesis diterima karena ada perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan ideal pemustaka pada dimensi *Library as Place*. Hal ini terlihat dari hasil signifikansi sejumlah 0.036.
5. Berdasarkan hasil *Adequancy Gap* (AG) pada dimensi *Information Control*, maka hipotesis diterima karena ada perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan minimum pemustaka pada dimensi *Information Control*. Hal ini terlihat dari hasil signifikansi sejumlah 0.006.
6. Berdasarkan hasil *Superiority gap* (SG) pada dimensi *Information Control*, maka hipotesis diterima karena ada perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan ideal pemustaka pada dimensi *Information Control*. Hal ini terlihat dari hasil signifikansi sejumlah 0.000.

b. Pembahasan

1) Kualitas Layanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung Berdasarkan Dimensi *Service Affect*

Dalam metode *libqual*, bagian utama yang dilihat dari kualitas layanan perpustakaan adalah dimensi *Service Affect*. Dimensi *Service Affect* merupakan kemampuan pustakawan dalam melayani pemustaka. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum dimensi ini sudah hampir berhasil memenuhi harapan minimum pemustaka. Hal ini terbukti dengan nilai kesenjangan *Adequancy Gap* (AG) yang bernilai positif. Hanya ada satu *item* yang kurang memenuhi harapan minimum pemustaka yaitu pada *item* pernyataan pustakawan cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pemustaka, akan tetapi pemustaka hampir puas dengan layanannya dan perlu ditingkatkan pada layanan ini. Sedangkan menurut pustakawan kualitas layanan perpustakaan belum melebihi harapan minimal dari layanan pada 2 aspek pernyataan yaitu pada pustakawan belum mampu memenuhi kebutuhan pemustaka dan aspek kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan pemustaka.

Sementara dari analisis kesenjangan *Superiority Gap* (SG) hampir semua *item* pernyataan bernilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa harapan ideal pemustaka tentang kinerja petugas Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung belum terpenuhi. Aspek yang belum terpenuhi tersebut adalah aspek ketanggapan pustakawan dalam menangani keluhan pemustaka yang termasuk ke dalam aspek *responsiveness* (ketanggapan), namun pustakawan merasa telah cepat dan tanggap dalam menangani keluhan dari pemustaka. Aspek ini perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar pemustaka nyaman berkunjung ke perpustakaan. Sedangkan pustakawan merasa aspek yang belum memenuhi harapan ideal layanan pada aspek pustakawan belum mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pemustaka.

Aspek yang dinilai baik oleh pemustaka di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung yaitu pada aspek jaminan (*assurance*) kesopanan pustakawan saat melayani pemustaka serta pengetahuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan pemustaka. Hal ini sesuai dengan pendapat Rahayuningsih (2015), *assurance* merupakan pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan dalam melayani pemustaka. Hal ini menjadi jaminan untuk memberikan rasa percaya terhadap layanan perpustakaan.

Secara realita, pemustaka di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung belum merasakan kualitas layanan kinerja pustakawan (*Service Affect*)

pada aspek ketanggapan (*responsiveness*), keandalan (*reability*) dan empati (*empathy*) pustakawan. Pemustaka merasa pustakawan kurang tanggap dalam menangani keluhan dan menjawab pertanyaan yang diajukan pemustaka; pustakawan kurang dalam membimbing pemustaka saat mengalami kesulitan; dan pustakawan kurang memahami kebutuhan pemustaka. Oleh karena itu diperlukan perbaikan oleh Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung untuk memperbaiki kinerja dari pustakawan agar cepat dalam menangani keluhan dan menjawab pertanyaan pemustaka; pustakawan dapat membimbing pemustaka; dan pustakawan dapat memahami kebutuhan dari pemustaka. Namun pustakawan telah memberikan pelayanan yang baik pada aspek ketanggapan pustakawan dalam menangani keluhan pemustaka dan kesopanan pustakawan.

Aspek yang dinilai belum baik oleh pemustaka adalah aspek *empathy* (kepedulian). Menurut Fatmawati (2013), *empathy* (kepedulian) merupakan perhatian pribadi atau *personal* yang diberikan kepada pemustaka dan berusaha memahami keinginan/kebutuhan pemustaka. Kepedulian pustakawan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung perlu ditingkatkan. Pustakawan harus dapat memahami kebutuhan yang diinginkan pemustaka agar pemustaka tertarik untuk berkunjung ke perpustakaan.

Aspek selanjutnya yaitu *responsiveness* (ketanggapan), Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1985) menyatakan *responsiveness* (ketanggapan) merupakan kesediaan pustakawan dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada pemustaka secara cepat. Ketanggapan pustakawan dalam pelayanan sangat diperlukan oleh pemustaka di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung ketika pemustaka merasa bingung dengan petunjuk atau dalam menelusuri informasi yang dibutuhkannya, seperti mencari buku yang diperlukannya, untuk itu dibutuhkan ketanggapan dari pustakawan untuk membantu dalam mencarinya.

Bentuk ketanggapan yang diberikan pustakawan kepada pemustaka adalah membantu pemustaka dalam mencari buku yang dibutuhkannya seperti buku sejarah objek wisata di Kabupaten Sijunjung. Kepedulian pustakawan dalam memahami kebutuhan pemustaka yang diberikan oleh Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung adalah dengan mendesain ulang tata ruang perpustakaan yang dilakukan pada bulan September tahun 2021 agar tidak membosankan bagi pemustaka dan melakukan inovasi perpustakaan serta membantu dalam penelusuran informasi yang dibutuhkan pemustaka.

2) Kualitas Layanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung Berdasarkan Dimensi *Library as Place*

Kualitas layanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung pada dimensi *Library as Place* (sarana perpustakaan) jika dilihat dari nilai kesenjangan kecukupan (AG), maka secara garis besar kualitas layanan perpustakaan dari sudut pandang pemustaka telah cukup baik. Hal ini terlihat dari nilai AG yang hampir keseluruhan bernilai positif. Hanya ada satu aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar pemustaka merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan perpustakaan yaitu pada aspek kondisi perpustakaan yang selalu bersih sehingga nyaman untuk belajar. Sedangkan menurut pustakawan kondisi perpustakaan selalu bersih sehingga nyaman untuk belajar menurut pustakawan karena setiap hari di bersihkan. Hal ini terlihat dari semua nilai AG yang bernilai positif.

Jika dilihat dari nilai kesenjangan *Superiority Gap* (SG), pemustaka belum terlalu puas dengan kualitas layanan yang diberikan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung. Hal ini terlihat dari nilai SG yang hampir keseluruhan bernilai negatif. Terdapat satu aspek yang dinilai baik dan telah memenuhi harapan sesungguhnya yang diinginkan pemustaka yaitu pada aspek perpustakaan memiliki tempat penitipan barang (loker) yang menarik minat pemustaka.

Kualitas layanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung dari dimensi *library as place* (sarana perpustakaan) yang dinilai baik pada aspek *tangibles* (bukti fisik). Indikator *tangibles* menyangkut tentang gedung dan fasilitas yang memadai, lokasi perpustakaan yang strategis, dan adanya tempat penitipan barang. Kualitas layanan dari aspek *tangibles* yang sangat memuaskan bagi pemustaka yaitu perpustakaan memiliki tempat penitipan barang dan menjadi daya tarik bagi pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan. Kualitas layanan yang cukup memuaskan pada aspek *tangibles* yaitu gedung dan fasilitas perpustakaan yang memadai serta lokasi perpustakaan yang strategis, ada dua pernyataan ini dinilai sudah baik dan telah memenuhi harapan minimal dari pemustaka tetapi perlu ditingkatkan karena belum memenuhi harapan yang diharapkan oleh pemustaka. Menurut Rahayuningsih (2015), usaha dalam meningkatkan kepuasan pemustaka pada pernyataan gedung dan fasilitas yang dimiliki perpustakaan yang memadai dengan cara memberikan fasilitas lain yang lebih bervariasi seperti penambahan fasilitas yang sudah ada namun masih kurang yaitu toilet, tempat minum dan tempat

sholat serta menyediakan kantin dan ruang baca lesehan.

Fatmawati menyatakan (2013), *utilitarian space* (ruang yang bermanfaat) yaitu ruangan yang ada di perpustakaan digunakan untuk kegiatan berdiskusi dan belajar oleh seluruh *civitas akademik*. Kualitas layanan perpustakaan dari segi *utilitarian space* (ruang yang bermanfaat) di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung cukup memuaskan pemustaka namun perlu ditingkatkan.

Fatmawati (2013) mengatakan *refuge* merupakan tempat belajar yang nyaman sehingga dapat menciptakan kreativitas dan imajinasi pemustaka. Indikator dari *refuge* ini yaitu adanya ruang yang tenang di perpustakaan untuk kegiatan individu maupun kelompok, perpustakaan memiliki tempat yang menginspirasi proses belajar dan kebersihan perpustakaan yang selalu terjaga. Semua indikator pada aspek *refuge* perlu ditingkat karena belum memenuhi harapan yang diinginkan pemustaka. Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung menyediakan fasilitas yang tenang untuk belajar seperti tersedianya ruang belajar untuk pribadi maupun kelompok.

Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung memiliki gedung dan fasilitas yang memadai serta lokasi yang strategis terletak di pusat Kabupaten Sijunjung. Sarana perpustakaan yang seharusnya ada di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung adalah perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman yaitu dengan kondisi perpustakaan yang selalu bersih. Indikator ini dianggap belum baik oleh pemustaka karena kondisi ruangan yang kurang bersih menurut pemustaka. Disisi ketenangan perpustakaan ini menyediakan tempat belajar yang nyaman, dilantai satu tersedia tempat belajar individu dan di lantai dua tersedia tempat belajar kelompok.

3) Kualitas Layanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung Berdasarkan Dimensi *Information Control*

Kualitas layanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung pada dimensi *Information Control* (akses informasi) belum memenuhi tingkat minimum dari layanan yang diterima oleh pemustaka. Hal ini dilihat dari nilai rerata *Adequacy Gap* (AG) yang bernilai negatif. Hanya ada satu aspek kualitas layanan yang telah memenuhi harapan minimum pemustaka, yaitu aspek tersedianya jumlah koleksi serial (koran, majalah, jurnal dan tabloid). Aspek lain yang belum memenuhi harapan minimal pemustaka perlu diperbaiki dan ditingkatkan pada dimensi *Information Control* (akses informasi). Namun

dilihat dari nilai kesenjangan AG pustakawan pada dimensi akses informasi ini, pustakawan telah memberikan petunjuk akses informasi layanan perpustakaan, hal ini terlihat dari nilai AG secara umum bernilai positif. Petunjuk akses layanan yang telah disediakan pustakawan yaitu petunjuk alur masuk perpustakaan, petunjuk alur pendaftaran menjadi anggota, petunjuk nomor klasifikasi koleksi, dll. Pemustaka merasa belum ada karena kebanyakan pemustaka tidak membaca dan memperhatikannya.

Jika dilihat dari nilai kesenjangan *Superiority Gap* (SG), pemustaka belum merasa puas dengan kualitas layanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung karena belum memenuhi harapan sesungguhnya yang diinginkan pemustaka, namun masih dinilai baik dan bisa ditoleransi oleh pemustaka. Hal ini terlihat dari nilai SG yang bernilai negatif pada semua aspek pernyataan dan perlu diperbaiki dan ditingkatkan

Kualitas layanan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung perlu diperbaiki dan ditingkatkan karena belum memenuhi harapan ideal pemustaka. Aspek terendah yang perlu diperbaiki dan ditingkat yaitu aspek *ease of navigation* (kemudahan akses informasi) dengan pernyataan adanya katalog online (OPAC) memudahkan pemustaka dalam menelusuri informasi. Secara realita, di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung belum membuat petunjuk tentang bagaimana cara penggunaan *katalog online* sehingga pemustaka tidak mengetahui cara penggunaannya dan jarang digunakan oleh pemustaka. Berdasarkan hal tersebut seharusnya Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung membuat tata cara pengguna petunjuk dalam menggunakan *katalog online* (OPAC).

Aspek selanjutnya yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan oleh Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung adalah aspek *timeliness* (kecepatan waktu akses) dengan pernyataan keteraturan susunan koleksi buku di rak sesuai dengan nomor klasifikasinya. Terkadang koleksi buku di rak tidak sesuai dengan nomor klasifikasinya sehingga pemustaka kesulitan dalam mencarinya. Sebaiknya pustakawan melakukan kegiatan *shelving* atau menata ulang koleksi berdasarkan nomor klasifikasinya setiap hari agar pemustaka lebih mudah dalam mencari koleksi yang diinginkan.

Aspek yang perlu di perbaiki dan ditingkatkan yaitu aspek *equipment* (peralatan mengakses informasi). Rahayuningsih (2015) menyatakan bahwa *equipment* merupakan peralatan pemustaka dalam mengakses informasi. Indikator pernyataannya

adalah ketersediaan jumlah komputer untuk penelusuran informasi dan kecepatan akses jaringan untuk menelusuri informasi. ketersediaan jumlah komputer dan kecepatan akses jaringan untuk menelusuri informasi di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung masih kurang memadai bagi pemustaka karena jumlah komputernya kurang mencukupi serta kecepatan akses jaringan yang lambat. Berdasarkan hal tersebut, Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung sebaiknya meningkatkan atau menambah jumlah komputer dan kecepatan akses jaringannya agar ketika pemustaka menelusuri informasi tidak memakan waktu yang lama.

Fatmawati (2013) menyatakan, *Scope* (cakupan informasi) meliputi ketersediaan koleksi yang lengkap, kekayaan literatur koleksi jurnal lengkap dan sumber informasi lain yang terpelihara dengan baik. Selain itu, terdapat panduan pengguna untuk mencari informasi di perpustakaan. Aspek ini perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar pemustaka puas terhadap kualitas layanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung pada dimensi *information control*. Indikator yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah perpustakaan harus menyediakan koleksi elektronik seperti *E-book*, *E-jurnal* dan *E-magazine*, perpustakaan harus menyediakan koleksi monograf/buku yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka; perpustakaan harus menyediakan koleksi monograf/buku yang dapat dipinjamkan oleh pemustaka; dan menambahkan ketersediaan koleksi serial (koran, majalah, jurnal, dan tabloid) agar pemustaka tertarik berkunjung ke perpustakaan

Salah satu cara meningkatkan pengetahuan pemustaka terhadap akses informasi yaitu dengan melakukan promosi, baik yang dilakukan secara langsung maupun secara *online* melalui sosial media seperti *Youtube*, *Instagram* maupun *Facebook*. Hal ini sesuai dengan penelitian Virgia (2015), promosi merupakan faktor penting bagi perpustakaan untuk mengenalkan atau mensosialisasikan layanan dan berbagai kegiatan yang ada di perpustakaan kepada pemustaka, dan pemustaka merasa bahwa promosi sumber informasi perpustakaan dengan menggunakan sosial media seperti *Youtube*, *Instagram*, *Twitter* maupun *Facebook* lebih menarik menurut pemustaka dari pada promosi dengan menggunakan pameran. Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung memiliki media sosial untuk mengenalkan kepada masyarakat luas tentang program atau kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan, yaitu *Facebook* Perpustakaan Sijunjung, *Instagram* Perpustakaan_Sijunjung dan *Twitter @disupusipjj*.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji hipotesis dan pembahasan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung pada dimensi *Service Affect* (sikap dan kemampuan pustakawan dalam melayani) adalah pemustaka cukup puas terhadap kualitas layanan perpustakaan yang telah memenuhi harapan minimal pemustaka dengan *Adequancy Gap* (AG) bernilai positif. Namun belum mampu memenuhi harapan ideal pemustaka karena nilai *Superiority Gap* (SG) bernilai negatif.
2. Kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan pada dimensi *Library as Place* (sarana perpustakaan), pemustaka cukup puas terhadap kualitas layanan yang diberikan karena hampir semua aspek pada dimensi *Library as Place* telah memenuhi kebutuhan minimal pemustaka, namun belum memenuhi harapan ideal pemustaka dan berada pada batas toleransi karena nilai SG secara umum bernilai negatif.
3. Taraf layanan perpustakaan memberikan *Information Control* (akses informasi), secara umum pemustaka belum puas terhadap kinerja layanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung karena belum memenuhi harapan minimum pemustaka, terlihat dari nilai rerata *Adequancy Gap* (AG) yang bernilai negatif. Namun belum memenuhi harapan ideal pemustaka karena *Superiority Gap* (SG) masih bernilai negatif.

Daftar Rujukan

- [1] Fatmawati. (2012). Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB UNDIP Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pemustaka dengan Metode Libqual. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 1-18.
- [2] Fatmawati, E. (2013). *Matabaru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual Ke Libqual+TM*. Jakarta: Sagung Seto.
- [3] Hartono. (2016). *Manajemen Perpustakaan Sekolah; Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- [4] Komalasari., A. R. (2014). Pengertian Perpustakaan Dan Dasar-Dasar Manajemen Perpustakaan. *manajemen perpustakaan*, 1-45.
- [5] Kusuma, A. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Referensi Menggunakan Libqual Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya. *Skripsi*, 1-22.
- [6] Mawaddah, I. (2016). Menuju Perpustakaan Ideal. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 151-164.
- [7] Muhsin, W. S. (2008). *Teknologi Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius.
- [8] Parasuraman,A., V.A. Zeithmal & LL.L. Berry. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality & its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing* 40 (Autum): 41-50.
- [9] Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka: menggunakan Metode Libqual+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [10] Virgia, M. (2016). Peran Promosi Terhadap Pemanfaatan Sumber Informasi Perpustakaan Kementerian Sosial Republik Indonesia. *Skripsi*. 1-176.

