
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN

Nuraina¹, Muhammad Dalimunthe², Muslih Fathurrahman³

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

ARTICLE INFO

Article history:

Received Mei 2024

Revised Mei 2024

Accepted Mei 2024

Available online Mei 2024

E-Mail :

nurainaip1@gmail.com

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Triwikrama

Abstrak

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan merupakan salah satu perpustakaan umum di kabupaten Labuhanbatu Selatan yang memiliki kepuasan pengguna dari berbagai kalangan masyarakat dalam menggunakan layanan perpustakaan. Dimana ada terdapat beberapa masalah dibidang pelayanan yang diberikan pustakawan masih kurang memuaskan bagi pengguna. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif untuk menggali pemahaman mendalam tentang kepuasan pengguna terhadap layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menjelaskan fenomena secara detail, tanpa mengubah variabel atau mengontrol situasi penelitian. Penelitian ini menghasilkan bahwa Analisis kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan menunjukkan bahwa pengguna belum sepenuhnya puas dengan layanan yang diberikan. Pada aspek Affelct of Selrvilcel, kinerja petugas dalam pelayanan masih belum mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan. Meskipun ada indikasi bahwa pengguna merasa cukup puas dengan layanan, seperti dalam aspek Elmpathy, tanggapan cepat dari petugas terhadap kebutuhan masih menjadi kekurangan yang perlu diperbaiki.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan, Perpustakaan dan Kearsipan

Abstract

The South Labuhanbatu Regency Library and Archives Service is one of the public libraries in South Labuhanbatu Regency which has satisfied users from various levels of society in using library services. Where there are several problems in the field of services provided by librarians which are still not satisfactory to users. This research uses descriptive qualitative research methods to explore an in-depth understanding of user satisfaction with services at the South Labuhanbatu Regency Library and Archives Service. This method allows researchers to explain phenomena in detail, without changing variables or controlling the research situation. This research resulted that analysis of service quality at the South Labuhanbatu Regency Library and Archives Service showed that users were not completely satisfied with the services provided. In the Affelct of Selrvilcel aspect, the performance of officers in service has still not reached the expected level of satisfaction. Even though there are indications that users are quite satisfied with the service, such as in the Elmpathy aspect, the staff's quick response to needs is still a shortcoming that needs to be corrected.

Keywords: User Satisfaction, Service Quality, Libraries and Archives

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan sebuah wadah bagi warga agar terpenuhnya kebutuhan pendidikan, penelitian, dan rekreasi para pemustaka (Putra et al., 2022, p. 15). Perkembangan dan peningkatan kualitas perguruan tinggi dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian



masyarakat (Lindriany et al., 2022, p. 2). Salah satu pencapaian perpustakaan dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan.

Perpustakaan umum adalah lembaga penyedia informasi yang meliputi seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan latar belakangnya (Andry & Joti, 2022, p. 3). Perpustakaan sebagai penyedia informasi dan sarana akses informasi dituntut untuk dapat memberikan layanan prima demi kepuasan pemustaka (Pahelvy, 2018, p. 2). Hal ini juga tercantum dalam UU RI no. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 ayat 6, yang menyatakan bahwa perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pemebelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial – ekonomi. Keberadaan perpustakaan umum sangat penting bagi masyarakat untuk kegiatan penelitian dan pendidikan.

Pelayanan yang baik merupakan salah satu hasil yang diberikan perpustakaan kepada pengguna perpustakaan, dari pengguna perpustakaan itulah dapat kita ketahui bagaimana kualitas pelayanan di perpustakaan. Peningkatan kualitas pelayanan kepada pengguna menuntut adanya kepekaan, dari penyedia layanan tentang apa yang menjadi harapan serta kebutuhan dari pengguna.

Kepuasan pengguna perpustakaan adalah kunci yang sangat penting agar perpustakaan bisa dihargai dan selalu dimanfaatkan oleh pengguna melalui kemudahan dalam prosedur pelayanan, sifat pegawai yang sopan dan ramah, kedisiplinan pegawai, dan kenyamanan saat berada di perpustakaan. Kenyamanan dapat di rasakan dengan cara memenuhi kebutuhan pengguna, dimana pegawai harus tahu apa yang dibutuhkan oleh pengguna saat berkunjung ke perpustakaan, melayani dengan sikap ramah, dan membantu pengguna dalam mencari bahan pustaka yang dibutuhkan.

Kualitas pelayanan yang diberikan pengguna dapat menjadi tolak ukur bagi pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan tersebut. Apabila perpustakaan dapat memberikan kualitas pelayanan yang maksimal, maka pengguna akan merasa puas dan nyaman, sehingga bisa di pastikan akan menambah reputasi yang baik bagi perpustakaan. Hal ini disebabkan pengguna memiliki peran yang sangat penting bagi perpustakaan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan merupakan lembaga penyedia informasi yang sangat diperlukan dalam mendukung proses pembelajaran bagi pengguna. Memberikan layanan bagi pengguna dari berbagai kalangan masyarakat yang ada di perpustakaan tersebut.

Jenis jenis layanan yang dilaksanakan yaitu: layanan sirkulasi, layanan rujukan, layanan penelusuran informasi atau literature, layanan bimbingan membaca, layanan anak, layanan bimbingan pengguna perpustakaan, dan layanan perpustakaan keliling. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan juga tidak lepas dari banyak nya kritik dan saran yang disampaikan oleh pengguna perpustakaan atas pelayanan dan fasilitas yang diberikan.

Layanan perpustakaan merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Dimana layanan juga merupakan sistem manajemen yang ada berdampak signifikan terhadap laju kemunduran dalam suatu institusi dalam hal memberikan pelayanan kepada pelanggan perpustakaan. Bakat yang tepat harus dipertimbangkan dalam pengaturan manajemen. Layanan mempunyai peranan yang sangat penting bagi pemustaka dalam menemukan informasi yang ada



diperpustakaan agar pemustaka mudah dalam mengeloa informasi tersebut. Oleh sebab itu seorang pustakawan menyediakan layanan yang baik agar pemustaka merasa lebih nyaman diperpustakaan itu. layanan merupakan dari bentuk kenyamanan kepada pemustaka terhadap perpustakaan.

Adapun pandangan dalam islam tentang pelayanan perpustakaan. Allah Swt menggambarkan bagaimana pelayanan prima. Seperti firman Allah Swt yang berhhubungan dengan pelayanan yaitu Al-Qur'an Surah Al Maidah ayat 2.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ.....

“.....wa ta'āwanu 'alal-birri wat-taqwā wa lā ta'āwanu 'alal-ismi wal-'udwāni”

Artinya:

“Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran” (Qur'an , S. Al-Ma'idah 2.

Ayat di atas memberikan gambaran pada layanan prima, dimana memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Dimana pustakawan merupakan ahli profesi dalam mengelola bahan pustaka dan memberikan layanan yang efektif kepada pengguna. Pelayanan terbaik merupakan upaya meningkatkan kualitas perpustakaan dengan menghasilkan penilain dari pemustaka atau pengguna, jika pengguna merasa puas terhadap harapan dan hasratnya dalam menimba ilmu pengetahuan di perpustakaan maka akan menjadi penilaian yang terbaik bagi kinerja pustakawan .

Oleh karena itu, layanan perpustakaan merupakan hal penting bagi pemustaka, karena Perpustakaan yang tidak memiliki layanan yang baik akan berdampak buruk pada kenyamanan pemustaka yang membutuhkan informasi baik yang berbentuk cetak maupun non cetak sehingga pemustaka merasa perpustakaan menjadi sumber inspirasi untuk menambah wawasannya.

Berdasarkan hasil pengamatan penelitian awal yang telah dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan merupakan salah satu perpustakaan umum di kabupaten Labuhanbatu Selatan yang memiliki kepuasan pengguna dari berbagai kalangan masyarakat dalam menggunakan layanan perpustakaan. Dimana ada terdapat beberapa masalah dibidang pelayanan yang diberikan pustakawan masih kurang memuaskan bagi pengguna. Seperti koleksi di perpustakaan belum memenuhi kebutuhan pengguna dimana masih kurangnya bahan koleksi buku-buku metodologi penelitian, pustakawan kurang membantu dalam pencarian koleksi dimana jika pengguna kesulitan dalam menemukan koleksi pengguna biasanya bertanya sesama pengunjung karena biasanya pustakawan hanya duduk dimeja saja, layanan perpustakaan tutup lebih awal dari jadwal yang ditetapkan. Perpustakaan yang seharusnya buka pada pukul 07:30-16:00 namun pada pukul 15:00 perpustakaan sudah ditutup. Dalam pelayanannya pegawai perpustakaan juga terlihat kurang teliti dalam melakukan shelving, kondisi ini ditunjukkan dengan bahan pustaka yang tidak diurutkan berdasarkan nomor klasifikasi. Hal ini menyebabkan pengguna kesulitan dalam menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu pelayanan yang bermutu salah satunya dapat diketahui dengan menganalisis kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan.



Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut lagi tentang “**Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan**”. Untuk menilai kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan, tiga dimensi penting dipertimbangkan. Pertama, dimensi "Affect of Services" membahas bagaimana pengguna merasakan atau merespon secara emosional terhadap layanan yang diberikan. Ini mencakup aspek seperti kehangatan, keramahan, dan kepuasan secara keseluruhan. Kedua, dimensi "Information Control" menyoroti keberhasilan dalam memberikan akses dan pengelolaan informasi yang efektif. Ini mencakup ketersediaan sumber daya informasi, sistem pencarian, dan kemudahan dalam mengakses dan memanfaatkan informasi. Terakhir, dimensi "Library as Place" mempertimbangkan bagaimana pengguna merasakan lingkungan fisik perpustakaan dan kearsipan. Hal ini termasuk kenyamanan, keamanan, dan ketersediaan fasilitas yang mendukung kegiatan belajar dan penelitian. Dengan memperhatikan ketiga dimensi ini, dapat dievaluasi secara menyeluruh bagaimana kepuasan pengguna terhadap layanan yang disediakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif untuk menggali pemahaman mendalam tentang kepuasan pengguna terhadap layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menjelaskan fenomena secara detail, tanpa mengubah variabel atau mengontrol situasi penelitian.

Dalam metode ini, data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara, dan analisis dokumen terkait. Observasi langsung memungkinkan peneliti untuk mengamati interaksi antara petugas dan pengguna, sementara wawancara digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang persepsi dan pengalaman pengguna terhadap layanan yang disediakan. Analisis dokumen dilakukan untuk memperoleh informasi tambahan tentang kebijakan, prosedur, dan standar layanan yang ada.

Setelah data terkumpul, analisis dilakukan secara deskriptif, di mana hasil pengamatan dan wawancara diuraikan secara detail tanpa ada upaya untuk menggeneralisasi temuan. Hasil analisis ini kemudian digunakan untuk menyusun deskripsi yang komprehensif tentang kepuasan pengguna terhadap layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang pengalaman dan persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan, sehingga dapat memberikan wawasan yang berharga bagi perbaikan dan pengembangan layanan di masa mendatang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan Secara Umum

Analisis kepuasan pengguna dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan menggunakan model LibQUAL+TM. Model ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan tiga dimensi: Affect of Service (kinerja petugas dalam pelayanan), Information Control (kualitas informasi dan akses informasi), dan Library as Place (sarana perpustakaan).



Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, skor rata-rata kepuasan pengguna masih berada di bawah skor rata-rata harapan minimum dan harapan ideal pengguna. Hal ini menandakan bahwa kualitas layanan masih belum memenuhi harapan pengguna. Selain itu, analisis gap menunjukkan bahwa ada ketidakcocokan antara kinerja aktual dan harapan pengguna, baik dalam aspek kecukupan (AG) maupun superioritas (SG) layanan.

Nilai negatif pada gap kecukupan (-0,1) menunjukkan bahwa kualitas layanan belum mampu memenuhi harapan minimum pengguna. Sedangkan nilai gap superioritas (-0,27) menunjukkan bahwa kualitas layanan masih jauh dari zona toleransi pengguna. Dalam kondisi gap kecukupan yang negatif, pengguna tidak puas dengan layanan perpustakaan. Dalam situasi di mana pengguna berada di zona toleransi, kualitas layanan dianggap baik dengan nilai gap superioritas negatif. Namun, dalam konteks ini, nilai gap superioritas masih negatif (-0,27), menunjukkan bahwa layanan perpustakaan masih jauh dari harapan ideal pengguna. Ini menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan agar dapat memenuhi harapan pengguna secara lebih baik.

Perbedaan persepsi dan harapan minimum pemustaka pada dimensi *Affect of service*

Berdasarkan pengujian penulis menunjukkan perbedaan antara persepsi dan harapan minimum pengguna terhadap dimensi Affect of Service di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Secara umum, nilai harapan minimum pengguna (HM) adalah 6.62, sedangkan nilai rata-rata pengguna (P) adalah 7.28. Dengan demikian, terdapat perbedaan positif sebesar 0.66, yang menunjukkan bahwa kinerja dan sikap petugas perpustakaan dinilai cukup memuaskan oleh pengguna.

Analisis gap adequacy menunjukkan bahwa perbedaan antara persepsi pengguna dan harapan minimum mereka cukup kecil, dengan nilai gap sebesar 0.66. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dalam aspek Affect of Service mampu memenuhi atau melebihi harapan minimum pengguna. Selanjutnya, analisis dilakukan untuk mengevaluasi kecukupan layanan berdasarkan indikator dalam dimensi Affect of Service. Dari hasil analisis, terlihat bahwa indikator Empathy mendapat nilai positif untuk gap adequacy (AG), menunjukkan bahwa pelayanan petugas dalam memahami kebutuhan pengguna cukup baik. Namun, indikator lain seperti Responsiveness, Assurance, dan Reliability mendapat nilai negatif, menunjukkan bahwa petugas belum sepenuhnya memenuhi harapan minimum pengguna dalam hal tanggapan, kepastian, dan keandalan layanan.

Hasil analisis juga menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara persepsi pengguna dan harapan mereka dalam sebagian besar indikator Affect of Service. Sebagian besar indikator memiliki nilai gap adequacy negatif, menandakan bahwa kualitas layanan belum memuaskan pengguna dan masih ada ruang untuk perbaikan. Demikianlah analisis singkat tentang kepuasan pengguna terhadap dimensi Affect of Service di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan, menunjukkan bahwa kualitas layanan masih perlu ditingkatkan dalam beberapa aspek untuk memenuhi harapan pengguna.

Perbedaan persepsi dan harapan ideal pemustaka pada dimensi *Affect of service*

Hasil temuan menunjukkan perbedaan antara persepsi pengguna dan harapan ideal mereka terhadap dimensi Affect of Service di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten



Labuhanbatu Selatan. Terdapat perbedaan negatif yang signifikan ($SG = -0.23$), menunjukkan bahwa kinerja dan sikap petugas perpustakaan masih di bawah harapan ideal pengguna. Hasil analisis gap superioritas menunjukkan bahwa kebanyakan indikator dalam dimensi Affect of Service memiliki nilai SG negatif, menandakan bahwa harapan ideal pengguna belum terpenuhi sepenuhnya. Indikator Empathy, Responsiveness, Assurance, dan Reliability semuanya menunjukkan nilai SG negatif, menyoroti kebutuhan untuk meningkatkan kualitas layanan dalam hal tanggapan, kepastian, dan keandalan.

Dari hasil temuan, dapat dilihat bahwa semua item pertanyaan dalam dimensi Affect of Service memiliki nilai SG negatif, menunjukkan bahwa harapan ideal pengguna belum terpenuhi. Perlu ada perbaikan dalam cara petugas memahami kebutuhan pengguna, memberikan tanggapan yang cepat dan responsif, menjamin kecakapan dalam pelayanan, serta menjaga keteraturan dalam menjawab pertanyaan dan memberikan layanan.

Kesimpulannya, kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan masih di bawah harapan ideal pengguna, terutama dalam aspek Empathy dan Reliability. Perbaikan yang signifikan diperlukan untuk memenuhi harapan ideal pengguna dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan perpustakaan.

Perbedaan persepsi (*Perseived*) dan harapan minimum pemustaka pada dimensi *information control*

Dalam temuan, diperlihatkan skor kecukupan dimensi kontrol informasi dengan skor adequacy gap (AG) untuk layanan Diinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Dari hasil analisis, terlihat bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata persepsi dan harapan minimum pengguna dalam dimensi kontrol informasi. Skor AG negatif (-0,33) menunjukkan bahwa kinerja kualitas dan akses informasi di Perpustakaan Daerah dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan belum dapat memenuhi harapan minimum pengguna. Skor AG negatif pada dimensi kontrol informasi pada akhirnya menunjukkan perluasan kualitas layanan dari aspek kualitas informasi dan kualitas akses informasi di Perpustakaan Daerah dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Selanjutnya, kualitas kecukupan layanan dijelaskan pada 6 indikator yang ada dalam dimensi kontrol informasi, yaitu (a) scopel of content, (b) convenience, (c) ease of navigation, (d) timeliness, (e) equipment, dan (f) self-reliance. Dari data tabel, terlihat bahwa hanya indikator ease of navigation yang memiliki skor persepsi di atas harapan minimum pengguna. Hal ini sesuai dengan hasil analisis secara umum yang menunjukkan bahwa dalam dimensi kontrol informasi, kualitas layanan menunjukkan kekurangan dibandingkan dengan dua dimensi layanan lainnya yang diukur.

Dari tabel tersebut, diperlihatkan bahwa dari 6 indikator dalam dimensi kontrol informasi, hanya indikator ease of navigation yang memiliki skor persepsi di atas harapan minimum pengguna. Secara keseluruhan, hanya persepsi pengguna pada indikator ease of navigation yang masuk ke dalam zona toleransi. Sementara itu, indikator lainnya menunjukkan skor AG negatif, menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan dalam hal koleksi yang ditawarkan, kenyamanan akses informasi, kecepatan dalam menemukan informasi yang relevan dan akurat, perlengkapan yang modern sesuai dengan kebutuhan pengguna, dan kemudahan



pengguna dalam menggunakan sarana akses dan petunjuk pencarian informasi di perpustakaan, belum memuaskan pengguna.

Selanjutnya, kualitas kecukupan layanan dijelaskan pada 8 item yang ada dalam dimensi kontrol informasi, yaitu IIC9 hingga IIC22. Dari data tabel, terlihat bahwa hanya satu item yang memiliki skor AG positif, yaitu IIC16 (Kemudahan menemukan koleksi pada jajaran rak). Sementara itu, tujuh item lainnya menunjukkan skor AG negatif, menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan dalam hal ketersediaan koleksi buku, majalah, koran, referensi, dan sumber informasi lainnya sesuai dengan kebutuhan pengguna, jumlah eksemplar buku yang cukup untuk memenuhi kebutuhan pengguna, ketersediaan jurnal yang dapat dipinjam pulang, kebaruan buku referensi, kenyamanan dalam mengakses informasi di perpustakaan, kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan, kemudahan pengguna dalam mencari informasi melalui katalog digital, kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna, keteraturan penyusunan koleksi di rak, ketersediaan jumlah komputer penelusuran, dan kecepatan fasilitas hotspot dalam mengakses informasi lainnya, belum memenuhi harapan pengguna.

Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator IIC9, IIC10, IIC11, IIC12, IIC13, IIC14, IIC15, IIC17, IIC18, IIC19, IIC20, IIC21, dan IIC22 dalam dimensi kontrol informasi merupakan area yang perlu diperbaiki dalam layanan perpustakaan, dan tidak dapat ditoleransi oleh pengguna Perpustakaan Daerah dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Hal ini terlihat dari persepsi (nilai) pengguna pada indikator IIC9, IIC10, IIC11, IIC12, IIC13, IIC14, IIC15, IIC17, IIC18, IIC19, IIC20, IIC21, dan IIC22 yang menunjukkan skor di bawah zona toleransi/zona toleransel. Selain itu, hasil analisis kecukupan juga menunjukkan bahwa dari 14 item yang diukur, hanya satu item (IIC16) memiliki skor AG positif, sementara 13 item lainnya memiliki skor AG negatif.

Perbedaan persepsi dan harapan ideal pemustaka pada dimensi *information control*

Analisis data pada dimensi Information Control menunjukkan bahwa kualitas layanan Dilnas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan belum mencapai harapan ideal pelanggan. Skor superiority gap (SG) pada seluruh indikator dimensi tersebut menunjukkan nilai negatif, menandakan bahwa harapan pelanggan belum terpenuhi.

Pada indikator Scope of Content, Convenience, Ease of Navigation, Timeliness, Equipment, dan Self-Reliance, semua indikator menunjukkan nilai SG negatif, menandakan bahwa kualitas layanan masih di bawah harapan pelanggan. Hanya pada indikator Ease of Navigation terdapat skor pelanggan (P) yang melebihi nilai minimum harapan (HM), namun masih di bawah nilai harapan ideal (HI).

Analisis lebih lanjut pada masing-masing item pertanyaan menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek layanan yang belum memenuhi harapan pelanggan sepenuhnya. Beberapa item pertanyaan menunjukkan skor SG yang sangat negatif, menandakan kebutuhan untuk peningkatan layanan secara menyeluruh.

Secara keseluruhan, kualitas layanan informasi dan akses informasi pada Dilnas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan masih belum mencapai standar yang diharapkan oleh pelanggan. Perbaikan pada berbagai aspek layanan, termasuk ketersediaan

sumber informasi, kenyamanan akses, kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas, dan kecepatan layanan, perlu dilakukan untuk memenuhi harapan pelanggan.

Perbedaan Persepsi dan Harapan Minimum pemustaka pada dimensi Library as Place

Dari temuan peneliti, kualitas layanan kecukupan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan dapat dilihat dengan menilai hasil analisis kesenjangan kecukupan (adequacy gap). Hasil pengolahan data statistik menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara rata-rata persepsi dan harapan minimum pengunjung di dalam library as place. Dengan nilai kesenjangan negatif -0,17, menunjukkan bahwa performa kualitas dan akses informasi perpustakaan belum mampu melewati batas harapan minimum dari pengunjung.

Dilihat dari skor kesenjangan kecukupan pada indikator dimensi library as place:

- Tangibles: Terdapat kesenjangan negatif pada skor AG untuk fasilitas dan perlengkapan yang ada (-0,11).
- Utilitarian space: Sementara pada indikator ini, kesenjangan sangat kecil (-0,01), hampir tidak ada.
- Symbol: Skor AG pada indikator ini positif (0,08), menunjukkan bahwa persepsi pengunjung terhadap perpustakaan sebagai tempat terbuka dan inspiratif cukup baik.
- Refuge: Terdapat kesenjangan negatif pada indikator ini (-0,07), menunjukkan bahwa suasana perpustakaan belum memuaskan pengunjung.

Dalam analisis lebih lanjut, dapat dilihat bahwa dari 6 indikator di library as place, hanya indikator symbol yang memiliki persepsi positif dari pengunjung. Indikator lainnya, terutama tangible dan refuge, masih memiliki kesenjangan negatif yang cukup besar. Selanjutnya, ketika melihat skor kesenjangan kecukupan pada setiap item pertanyaan di dalam library as place:

- Terdapat beberapa item pertanyaan yang memiliki kesenjangan positif, seperti item Peltugas perpustakaan bersikap ramah dan LP25 (Ruang perpustakaan mendukung belajar mandiri dan kelompok).
- Namun, sebagian besar item pertanyaan menunjukkan kesenjangan negatif, menandakan bahwa layanan perpustakaan masih belum memenuhi harapan minimum pengunjung.

Sebagai kesimpulan, pada beberapa aspek seperti fasilitas dan suasana ruang, serta ketersediaan layanan, Perpustakaan UIINSU masih perlu melakukan perbaikan agar dapat memenuhi harapan pengunjung. Hal ini terlihat dari kesenjangan negatif yang signifikan pada beberapa indikator dan item pertanyaan dalam penelitian ini.

Perbedaan persepsi dan harapan Ideal (*desired*) pemustaka pada dimensi library as place

Tabel 23 menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara skor rata-rata persepsi dan harapan ideal yang dimiliki pengunjung terkait dengan dimensi library as place. Skor superiority gap (SG) pada dimensi library as place (LP) menunjukkan nilai negatif -0,02, menandakan bahwa performa layanan superioritas dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan masih belum mampu memenuhi harapan ideal pengunjung. Selanjutnya, pada tabel 24, skor superiority gap pada indikator library as place diperlihatkan. Terdapat perbedaan signifikan antara skor rata-rata pengunjung dan harapan ideal pada beberapa indikator, dengan tangibles memiliki SG terendah (-0,27) dan symbol memiliki SG tertinggi (0,14). Pada analisis kesenjangan SG, indikator symbol menunjukkan hasil positif dengan SG



0.14, menandakan bahwa harapan ideal pengunjung telah terpenuhi. Namun, indikator lainnya seperti tangibles, utilitarian space, dan refuge menunjukkan hasil negatif, menandakan bahwa harapan ideal pengunjung belum terpenuhi sepenuhnya.

Selanjutnya, pada tabel 25, skor superiority gap per item pertanyaan dalam dimensi library as place diperlihatkan. Seluruh item pertanyaan menunjukkan hasil negatif, menandakan bahwa kualitas layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan masih belum memenuhi harapan ideal pengunjung secara keseluruhan. Dari analisis kesenjangan SG, dapat disimpulkan bahwa meskipun beberapa aspek layanan telah memenuhi harapan minimal pengunjung, masih terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi pengunjung dan harapan ideal mereka terkait dengan kualitas layanan perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat ruang untuk perbaikan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pengunjung.

Analisis keseluruhan menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi pengunjung dan harapan ideal mereka terkait dengan kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Meskipun beberapa aspek layanan telah memenuhi atau mendekati harapan minimal pengunjung, terdapat juga beberapa aspek yang masih jauh dari harapan ideal. Secara khusus, dimensi library as place menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara skor rata-rata persepsi dan harapan ideal pengunjung. Meskipun ada beberapa indikator yang telah memenuhi harapan pengunjung, seperti symbol, masih terdapat indikator lain seperti tangibles, utilitarian space, dan refuge yang belum memenuhi harapan ideal pengunjung. Kesimpulannya, meskipun Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan telah melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, masih ada ruang untuk perbaikan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pengunjung. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki aspek-aspek yang masih jauh dari harapan ideal pengunjung agar dapat memberikan layanan yang lebih baik dan memuaskan bagi pengunjung.

SIMPULAN

Analisis kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan menunjukkan bahwa pengguna belum sepenuhnya puas dengan layanan yang diberikan. Pada aspek Affelct of Selrvilcel, kinerja petugas dalam pelayanan masih belum mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan. Meskipun ada indikasi bahwa pengguna merasa cukup puas dengan layanan, seperti dalam aspek Elmpathy, tanggapan cepat dari petugas terhadap kebutuhan masih menjadi kekurangan yang perlu diperbaiki.

Pada dimensi Ilformatilon Control, pengguna juga belum sepenuhnya puas dengan kualitas layanan perpustakaan. Kemudahan dalam mencari koleksi dan kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas masih menjadi perhatian utama. Terdapat kesenjangan antara harapan pengguna dan kenyataan layanan yang diberikan, terutama dalam aspek Scopel yang mencakup cakupan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Selanjutnya, pada dimensi lilbrary as placel, meskipun pengguna merasa cukup puas dengan kondisi fisik perpustakaan secara umum, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Khususnya, dalam aspek Tangilblels, pengguna mengharapkan bukti fisik yang lebih baik dari fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan. Secara keseluruhan, analisis menunjukkan bahwa terdapat gap yang perlu diatasi antara harapan pengguna dan kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Perbaikan



dalam aspek pelayanan, ketersediaan informasi, dan kondisi fisik perpustakaan akan membantu meningkatkan kepuasan pengguna dan kualitas layanan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajick. 2009. Analisis Koleksi Perpustakaan: Seleksi, Penyiangan dan Evaluasi <http://pustaka.uns.ac.id/?menu=new%option=detail&nid=218> (2 agustus 2019).
- Arief, Muhtosim. 2005. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Jakarta: Bayumedia.
- Association of Research Libraries. (n.d.). LibQUAL+®: General FAQs. Retrieved January 2, 2020, from https://www.libqual.org/about/about_lq/general_faq
- Analiya Dewi. (2019). Ketersediaan Koleksi Bagi Kebutuhan Informasi Pemustaka Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Pekalongan. *Pekalongankab.Go.Id*, 5(6), 1–65. <http://pekalongankab.go.id/v2/pemerintahan/profil/sejarah>
- Andry, H., & Joti, R. (2022). Pelayanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 240–248. [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(2\).10532](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).10532)
- Bisnis, J. A. (2019). *Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro)*. 8, 53–63.
- B. J. Kaplan. (2014). *Implications of lis instructors' selection of e-resources for student privacy interests and academic library values*. University of North Carolina. University of North Carolina. <https://doi.org/10.4324/9781315853178>
- Carin, A. A., Sund, R. ., & Lahkar, B. K. (2018). No Analisis struktur codisperson indikator yang berhubungan dengan kesehatan di pusat rasa subjektif kesehatan Title.Title. *Journal of Controlled Release*, 11(2), 430–439.
- Denny Nurkertamanda dan Pandu Wirawan.(2009). Usulan Konsep Pningkatan Kepuasan Pengguna Perpustakaan dengan Menggunakan Metode LibQUAL+TM Quality Funtion Deployment. 4(2), 123-136.
- Fatmawati, Endang. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL ke LibQUAL+TM*. Jakarta: Sagung Seto, 2013
- Fatmawati, E. (2012). Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB Undip Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pemustaka dengan Metode LibQUAL. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.22146/bip.7725>
- Griffey, J. (2010). Introduction to Gadgets in the Library. *Gadgets and Gizmos: Personal Electronics and the Library*, 5–6.
- Hergina Aulia Pramita, A. R. (2022). *Pelayanan Administrasi Perpustakaan Di Tengah Maraknya Teknologi Digital*. 5(1), 22–30.
- Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, Pub. L. No. 43, 2007 1 (2007). Indonesia. Retrieved from http://perpusnas.go.id/kelembagaan/webforms/uploads/news/RPP_PELAKSA_NAAN_UU_43_2007_REVISI_02032010.PDF
- Jurnal Law Pro Justitia Vol. IV No. 2 – Juni 2019 FUNGSI PERPUSTAKAAN DALAM KECAKAPAN AKADEMIK Oleh: Albert Lodewyk Sentosa Siahaan.* (2019). IV(2), 107–119.



- Lindriany, J., Mahmudah, F. N., & Nasaruddin, D. M. (2022). Tqm sebagai cara peningkatan mutu layanan akademik. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 16252–16260.
- Muhammad Rifky Nurpratama (2018). Menjawab Kendala Perpustakaan Dengan Implementasi Knowledge Management. *Jurnal Publis* 2(1), 16-24.
- Pahelvy, A. R. (2018). Affect Of Service : Mutu Kinerja Pustakawan Dalam Pelayanan Jasa Di Perpustakaan. *Seminar Nasional Prodi Ilmu Perpustakaan UM*, 1, 136–141. <http://repository.um.ac.id/888/1/16.pdf>
- Putra, R. J., Triwahyono, D., & Mulyadi, L. (2022). Perpustakaan Kota Padang Tema: Arsitektur Kontemporer. *Pengilon: Jurnal Arsitektur*, 6(01), 333–348. <https://ejournal.itn.ac.id/index.php/pengilon/article/view/4821>
- Prasetyo, Bambang. *Metode Penelitian Kuantitatif Metode Dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011
- Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2010
- Warsito, Hermawan. *Pengantar Metodologi Penelitian: Buku Pedoman Mahasiswa*. Jakarta: Lembaga Penelitian UIN Jakarta, 199