ARZUSIN
Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar

e-ISSN : 2809-4093
p-ISSN : 2809-4484

Terindeks: Dimensions, Scilit, Lens, Semantic Scholar, Crossref, Garuda, Google Scholar, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/arzusin.v4i2.2717

MENGUKUR KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUSLIM NUSANTARA AL-WASHLIYAH MEDAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL

Measuring the Service Quality of Al-Washliyah Muslim University Library in Medan Using the LIBQUAL Method

Julviana Puspita Sari[1], Retno Sayekti[2], Khairul Jamil[3]
UIN Sumatera Utara Medan
julvianapuspitasari@gmail.com; retnosayekti@uinsu.ac.id

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Feb 1, 2024	Feb 7, 2024	Feb 10, 2024	Feb 13, 2024

Abstract

This research discusses measuring the quality of library services at the Muslim Nusantara Al Washliyah University of Medan using the Libqual method. The aim of the research is to determine the service quality of the Muslim Nusantara Al Washliyah Medan University Library based on three libqual dimensions, namely Affect of Service, Information Control and Library as Place. This type of research is quantitative research with a descriptive approach. The data collection technique in this research was carried out through distributing questionnaires. The sample in this study was 3,159 users of the Nusantara Al Washliyah Medan Muslim University Library from 2021, who were limited using the Slovin formula, so the number of respondents was 97 people. The sampling technique in this research used non-random accidental sampling. The results of this research show that service quality is based on the Affect of Service aspect, users are quite satisfied with the quality of library services or have met the minimum expectations of users with a positive adequancy gap (AG) at a score of 0.03 and the quality of library services is considered good but has not met ideal expectations. what the user wants or is in the tolerance zone with the superiority gap (SG) being negative at a score of -1.01. Based on the Information Control aspect, users are quite satisfied with the quality of library services or have met the minimum expectations of users with a positive

Arzusin is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

adequancy gap (AG) at a score of 0.05 and the quality of library services is considered good but has not met the ideal expectations desired by users or is in the tolerance zone with the superiority gap (SG) being negative at a score of -1.07. Based on the Library as Place aspect, users are quite satisfied with the quality of library services or have met the minimum expectations of users with a positive adequancy gap (AG) at a score of 0.16 and the quality of library services is considered good but has not met the ideal expectations desired by users or is in the zone tolerance with superiority gap (SG) is negative at a score of -1.11.

Keywords: Service Quality, Libqual Method, College Library

Abstrak : Penelitian ini membahas tentang mengukur kualitas layanan perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah Medan menggunakan metode Libqual. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui kualitas layanan Perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah Medan berdasarkan tiga dimensi libqual yaitu Affect of Service, Information Control dan Library as Place. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengambilan data pada penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Sampel pada penelitian ini yaitu pengguna Perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah Medan dari tahun 2021 sebanyak 3.159 orang yang dibatasi menggunakan rumus Slovin, maka di dapatkan jumlah responden sebanyak 97 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan non-random accidental sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berdasarkan aspek Affect of Service, pengguna cukup puas atas kualitas layanan perpustakaan atau telah memenuhi harapan minimum pemustaka dengan adequancy gap (AG) bernilai positif pada skor 0,03 dan kualitas layanan perpustakaan dinilai baik namun belum memenuhi harapan ideal yang diinginkan pengguna atau berada dalam zona toleransi dengan superiority gap (SG) bernilai negatif pada skor -1,01. Berdasarkan aspek Information Control, pengguna cukup puas atas kualitas layanan perpustakaan atau telah memenuhi harapan minimum pemustaka dengan adequancy gap (AG) bernilai positif pada skor 0,05 dan kualitas layanan perpustakaan dinilai baik namun belum memenuhi harapan ideal yang diinginkan pengguna atau berada dalam zona toleransi dengan superiority gap (SG) bernilai negatif pada skor -1,07. Berdasarkan aspek Library as Place, pengguna cukup puas atas kualitas layanan perpustakaan atau telah memenuhi harapan minimum pemustaka dengan adequancy gap (AG) bernilai positif pada skor 0,16 dan kualitas layanan perpustakaan dinilai baik namun belum memenuhi harapan ideal yang diinginkan pengguna atau berada dalam zona toleransi dengan superiority gap (SG) bernilai negatif pada skor -1,11.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Metode Libqual, Perpustakaan Perguruan Tinggi

PENDAHULUAN

Kualitas layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dapat dikatakan baik apabila perpustakaan dapat memberikan pelayanan prima kepada pengguna. Kualitas pelayanan perpustakaan tergantung bagaimana kinerja pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Perpustakaan yang memiliki kualitas pelayanan yang baik akan membuat pengguna merasa nyaman berada di perpustakaan. Perpustakaan memberikan kontribusi penting bagi penyebaran informasi dan berbagai ilmu pengetahuan yang beragam. Untuk

meningkatkan kualitas layanan maka dibutukan pustakawan dengan kinerja professional yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas sebuah perpustakaan.

Layanan perpustakaan harus diselenggarakan sebaik mungkin agar pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perpustakaan, sehingga tercipta citra positif perpustakaan. Baik-buruknya perpustakaan dilihat dari layanan yang diberikan oleh perpustakaan terhadap pengguna. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai yang diinginkan oleh pengguna akan berdampak buruk terhadap kenyamanan pengguna. Sehingga terjadi keluhan dan kekecewaan karena adanya ketidakpuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan

Perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan adalah salah satu perpustakan perguruan tinggi swasta yang merupakan perpustakaan utama yang digunakan UMN Al-Washliyah Medan dalam menunjang aktivitas akademik dalam mendukung terselenggaranya kegiatan akademik diseluruh program studi yang ada di Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan. Gedung Perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan berada di lantai 2 gedung C jalan Garu II No. 93. Perpustakaan UMN Al-Washliyah Medan memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada penggunanya untuk memperoleh berbagai sumber informasi. Jam layanan Perpustakaan UMN Al-Washliyah Medan dilaksanakan pada hari Senin-Jumat pukul 08.30 s/d 16.30 WIB.

Perpustakaan UMN Al-Washliyah Medan memiliki berbagai koleksi untuk memenuhi kebutuhan akan informasi penggunanya. Dengan jumlah koleksi sebanyak 5102 judul dan 9.602 eksemplar yang disusun berdasarkan nomor klasifikasi, yang terdiri dari karya umum, filsafat, agama, ilmu penetahuan sosial, bahasa, ilmu pengetahuan murni, teknologi, kesenian, hiburan dan olahraga, kesusastraan dan geografi dan sejarah. Yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. Perpustakaan UMN Al-Washliyah Medan menyediakan berbagai jenis fasilitas dan layanan. Fasilitas yang disediakan oleh Perpustakaan UMN Al-Washliyah Medan diantaranya ruang baca, loker tas, rak sepatu, OPAC, daftar pengunjung elektronik dan musholla yang berada dilantai dasar. Selain itu juga perpustakaan sudah dilengkapi dengan wifi. Sedangkan layanan Perpustakaan UMN Al-Washliyah Medan menyediakan layanan yang meliputi layanan sirkulasi, layanan referensi, Layanan pendidikan pemakai, layanan tesis dan skripsi, dan layanan Bank Indonesia Corner (BI Corner) serta layanan internet. Sehingga, tidak menutup kemungkinan layanan yang ada pada Perpustakaan UMN Al-Washliyah Medan belum memenuhi kepuasan pemustakanya.

Dalam observasi awal yang telah dilakukan, peneliti bertanya kepada beberapa pengunjung perpustakaan UMN Al-Washliyah Medan bahwa masih ditemukan pemustaka yang belum mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, hal tersebut terjadi karena koleksi yang disediakan oleh Perpustakaan UMN Al-Washliyah Medan masih kurang lengkap dan jumlah pustakawan yang dimiliki perpustakaan UMN Al-Washliyah Medan hanya memiliki 3 pustakawan dalam memberikan layanan kepada pengguna sehingga dalam memberikan atau menjalankan pelayanan kepada pengguna kurang maksimal serta masih ditemukan fasilitas seperti komputer yang mengalami kendala jaringan saat melayani pemustaka dan komputer pada daftar pengunjung elektronik mengalami kendala jaringan sehingga harus menulis daftar kunjungan secara manual. Dalam mengakses web atau OPAC Perpustakaan UMN Al-Washliyah Medan terkadang mengalami *error* serta perpustakaan belum menyediakan layanan *fotocopy* yang tidak jarang pemustaka memerlukan layanan tersebut. Untuk itu pihak Perpustakaan UMN Al-Washliyah Medan perlu meningkatkan layanan yang mereka berikan, salah satunya yaitu lebih memperhatikan kebutuhan informasi pemustakanya agar koleksi yang disediakan relevan dengan kebutuhan pemustakanya agar dapat memenuhi kepuasan pemustakanya. Untuk dapat mengetahui apakah Perpustakaan UMN Al-Washliyah Medan sudah memenuhi kepuasan pemustakanya atau belum perlu dilakukan pengukuran kualitas pelayanan pada perpsutakaan tersebut.

Kualitas layanan tersebut dapat diukur dari persepsi pengguna terhadap layanan tersebut. Persepsi kualitas layanan yang diterima dipengaruhi oleh bagaimana layanan yang diterima dan harapan pengguna layanan. Untuk dapat mengukur kualitas layanan perpustakan diperlukan metode dan alat pengukuran yang baik sehingga dapat menyediakan data dan fakta yang dapat dianalisis secara objektif. Maka dari itu perpustakaan harus melakukan sebuah pengukuran kualitas layanan yang mencakup semua aspek layanan perpustakaan.

Metode yang dapat dgunakan dalam mengukur kualitas layanan sebuah perpustakaan adalah dengan menggunakan metode libqual. Metode libqual adalah metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan berdasarkan tiga dimensi yang dijadikan variable pengukuran, yaitu: *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan) yaitu kemampuan, sikap dan kinerja petugas perpustakaan dalam melayani perpustakaan, meliputi assurance, empaty, responsiveness dan reliability. *Information Control* (kualitas informasi dan akses informasi) yaitu menyangkut ketersedian koleksi. *Library as Place* (sarana perpustakaan) yaitu perpustakaan sebagai tempat menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik. Melalui metode libqual perpustakaan dapat menyelesaikan berbagai masalah, menemukan mana yang benar

dan salah, dan dapat meningkatkan layanan perpustakaan. Inti dari program libqual adalah survei berbasis pengguna untuk membantu perpustakaan untuk mengevaluasi dan meningkatkan layanan perpustakaan, perubahan budaya organisasi, dan pemasaran perpustakaan**.** Berdasarkan hal tersebut, untuk mengetahui kualitas layanan yang ada di Perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Al-washliyah Medan berkualitas atau tidak, dapat dilakukan dengan menganalisis kualitas layanan perpustakaan. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang "Mengukur Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Al-washliyah Medan Menggunakan Metode *Libqual.*

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2013), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau penghubungan dengan variabel yang lain. Lokasi penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan yang berada dilantai 2 gedung C jalan Garu II No. 93. Jumlah responden yang dibutuhkan untuk kemudian diminta mengisi kuesioner dan dipergunakan jawabannya untuk penelitian ini adalah sebanyak 97 orang responden. Untuk mengumpulkan data yang sesuai dengan penelitian yang diperoleh dari data primer dan data sekunder yang digunakan sebagai bahan analisis. Maka teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut; angket (kuesioner), studi Pustaka

HASIL

1. Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas layanan adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada pengguna sesuai dengan standar layanan yang telah ditetapkan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. (Ayuningtyas, 2015) Kualitas layanan berfokus pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pemakai yang akan mempengaruhi kepuasan pengguna, semakin baik kualitas layanan semakin puas pengguna, semakin buruk kualitas layanan maka semakin kecewa pengguna. (Nurvia & Angraini, 2016) Maka dari itu Kualitas layanan perpustakaan adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam mencapai kepuasan pengguna yang dipengaruhi

oleh kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan. Layanan perpustakaan harus diselenggarakan sebaik mungkin agar pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perpustakaan, sehingga tercipta citra positif perpustakaan. (Rofiurutab & Rohmiyati, 2016)

Menurut Tjiptono, kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Zeithaml menyatakan bahwa kualitas layanan dapat didefenisikan sebagai tingkat kesepakatan antara harapan pengguna dan persepsi pengguna.(Fatmawati, 2013) Kualitas layanan perpustakaan harus melakukan pelayanan yang terbaik kepada pengguna sesuai kebutuhan informasi yang mereka inginkan. Karena kualitas layanan perpustakaan merupakan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan secara penuh kepada pengguna. Dalam hal ini pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika perpustakaan dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada pengguna, tentunya ada kesesuaian dengan apa yang di harapkan pemustaka atas layanan tersebut. Kualitas layanan juga akan memberikan dampak positif atau negatif, tentunya tergantung pada perpustakaan dalam memberikan kualitas layanan. (Dwiyantoro, 2020)

2. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Layanan perpustakaan perguruan tinggi adalah salah satu layanan yang digunakan oleh seluruh pengguna civitas akademik dalam mendapatkan informasi secara tepat dan cepat serta sebagai penyedia bahan pustaka dan sumber informasi dalam berbagai layanan sesuai kebutuhan pemustaka. Menurut Sutarno, layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama disetiap perpustakaan dimana layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan perpustakaan. Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang memberikan layanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh pemakai dalam pemberian informasi. (Hamidah, 2018)

Dalam Undang-Undang No. 43 Tahun (2007) pasal 14 menyatakan bahwa "(1) Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. (2) Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan. (3) Setiap perpustakaaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. (4) Layanan perpustakaan dikembangkan melalui pemanfatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan

pemustaka. (5) Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka."

3. Fasilitas Perpustakaan Perguruan Tinggi

Fasilitas perpustakaan merupakan segala peralatan atau perabotan dan berbagai alat bantu yang disediakan oleh perpustakaan yang dapat dimaanfaatkan oleh pengguna dalam memperoleh koleksi dan sumber informasi yang ada di perpustakaan. Moenir menjelaskan bahwa fasilitas merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan dan pelayanan yang berfungsi sebagai alat bantu dalam melaksanakan pekerjaaan yang digunakan, ditempati, dinikmati, dan dipakai oleh pengguna. Setiap fasilitas yang berada di perpustakaan memiliki karakteristik masing-masing dalam pengelolaan fasilitasnya, dengan tujuan untuk membuat para pengguna merasa nyaman secara maksimal ketika berada di perpustakaan (Razi et al., 2021).

Menurut Tjiptono, fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa/layanan ditawarkan kepada pengguna seperti kondisi fasilitas, kelengkapan desaian interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan yang dirasakan pengguna secara langsung. Ketersediaan fasilitas di perpustakaan adalah hal yang harus diperhatikan karena fasilitas perpustakaan dapat menunjang kelancaran kegiatan perpustakaan agar perpustakaan dapat berfungsi dengan maksimal (Dewi, 2015)

4. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Dalam buku pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi (2015). Tujuan penyelengaraan perpustakaan Perguruan Tinggi adalah untuk menunjang pelaksaan program perguruan tinggi, sesuai dengan tri dharma perguruan tinggi yaitu: pendidikan, pengajaran, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat dengan menyediakan bahan pustaka dan akses informasi bagi pemustaka dalam meningkatkan literasi informasi pemustaka dan mendayagunakan teknologi informasi dan komunikasi serta melestarikan bahan perpustakaan, baik isi maupun medianya. Menurut Sulistyo Basuki dalam bukunya Pengantar Ilmu Perpustakaan bahwa secara umum tujuan perpustakaan peguruan tinggi adalah: "Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa, serta mencakup tenaga adminitrasi perguruan tinggi dengan menyediakan bahan

rujukan pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga mahasiswa program pasca sarjana dan pengajar sehingga perpustakaan harus menyediakan ruang belajar untuk pemakainya serta menyediakan layanan peminjaman dan menyediakan layanan informasi aktif yang tidak hanya terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga induknya."(Sulistyo-Basuki, 1991) Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai tempat penyedia layanan informasi untuk menunjang terlaksananya tri dharma perguruan tinggi yang dapat dimanfaatkan oleh semua civitas akademi.

5. Sejarah Singkat Perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan

Perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah Medan berdiri pada tahun 1981, seiring dengan berdirinya FKIP UNIVA menjadi Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) Al Washliyah. Selanjutnya pada tahun 1983 perpustakaan dikembangkan dengan berubahnya STKIP Al Washliyah menjadi IKIP Al Washliyah dan pada tahun 1990 didirikan Akademi Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (A-MIPA) Al Washliyah. Dengan semakin maju dunia pendidikan, pada tahun 1996 IKIP dan A-MIPA Al Washliah digabungkan menjadi Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah yang tidak terlepas dari peran dari perpustakaan yang berada di Gedung B dijalan Garu II. NO.2 dengan fasilitas dan koleksi bahan bacaan yang masih terus dikembangkan bagi keperluan mahasiswa dan dosen. sejalan dengan hal tersebut, Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah terus berupaya untuk meningkatkan dan mengembangkan mutu perpustakaan dengan menambah fasilitas dan koleksi bahan bacaan. Pada tanggal 27 Maret 2015 telah di resmikan gedung perpustakaan UMN Al Washliyah di lantai 2 gedung C jalan Garu II No. 93 yang berfasilitas lebih baik dan mempunyai bahan koleksi bacaan yang mencukupi serta menjadikan perpustakaan yang berbasis digital.

PEMBAHASAN

1. Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah Medan pada Dimensi *Affect of Service*

Kualitas layanan pada dimensi *Affect of Service* dalam metode Libqual merupakan bagian pertama yang diukur untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan. Dalam penelitian ini aspek-aspek dimensi *Affect of Service* yang menjadi fokus utama yang diukur. berdasarkan hasil yang diperoleh di perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Al washliyah Medan terhadap persepsi, harapan minimum dan harapan ideal menunjukkan bahwa pada dimensi *Affect of Service* (kinerja pustakawan dalam pelayanan) pengguna cukup puas atas kualitas layanan yang diberikan perpustakaan. Dengan nilai kesenjangan kecukupan (*adequacy gap*) bernilai positif dengan skor 0,06 menunjukkan kualitas layanan perpustakaan bernilai baik dan berada dalam zona toleransi dan nilai kesenjangan superioritas (*superiority gap*) bernilai negatif dengan skor -1,01 menunjukkan bahwa perpustakaan belum mampu memenuhi harapan ideal yang diinginkan oleh pengguna.

Dilihat dari 8 item pertanyaan yang ada dalam dimensi *Affect of Service,* analisis kesenjangan kecukupan (*adequacy gap*) menunjukkan 4 item yang bernilai positif dan 4 item pertanyaan yang bernilai negatif. Sedangkan pada kesenjangan superioritas (*superiority gap*) menunjukkan nilai negatif pada keseluruhan item pertanyaan yang menunjukkan bahwa keinginan ideal pengguna terkait kinerja pustakawan perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Al washliyah Medan belum terpenuhi. Adapun aspek-aspek *Affect of Service* di perpustakaan UMN Al Wasliyah Medan yang dianggap pengguna baik meliputi aspek antara lain;

a. Pustakawan memahami kebutuhan pengguna di perpustakaan.
b. Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pengguna.
c. Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan.
d. Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang ada

Pada aspek *Affect of Service* pada indikator *responsiveness* dan *assurance* di perpustakaan UMN Al Washliyah Medan yang dianggap masih rendah kualitasnya di mata pengguna dan sangat diperlukan perbaikan. Hal tersebut ditinjau dari jumlah pustakawan yang dimiliki hanya terdapat 3 pustakawan yang mengakibatkan menurunnya kualitas dalam melayani pengguna. Keberhasilan suatu perpustakaan sangat dipengaruhi oleh adanya sumber daya manusia yang terdapat dalam perpustakaan, yang dimaksud sumber daya manusia adalah seorang pustakawan.

Ditinjau dari dimensi kinerja pustakawan dalam pelayanan yang mencakup aspek ketanggapan dan kepastian petugas dalam pelayanan melatarbelakangi rendahnya nilai kualitas layanan Perpustakaan UMN Al Washliyah Medan, baik ditinjau dari kualitas kecukupan dan superioritas. Terkait dengan hasil temuan yang menyangkut aspek *responsiveness* (ketanggapan), dimana menyangkut rendahnya kesedian pustakawan untuk membantu kesulitan pengguna diperpustakaan dan ketanggapan pustakawan memberikan bantuan dalam mencari informasi yang di perlukan. Pada penelitian terdahulu Ana Rizka Mashud (2020) ditemukan bahwa kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan pengguna diperpustakaan kurang maksimal dan pustakawan kurang tanggap dalam memberikan bantuan dalam mencari informasi yang di perlukan sehingga perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi agar pengguna puas terhadap pelayanan pustakawan yang didapatkan di perpustakaan. Agar ketanggapan pustakawan sesuai yang dibutuhkan pengguna terpenuhi maka dari itu pustakawan harus tanggap akan kebutuhan pengguna. Hal ini sesuai dengan dengan penelitian Irva Yunita dan Rahmat Iqbal (2021) yang memaparkan bahwa kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan pengguna diperpustakaan merupakan hal yang harus dilakukan oleh pustakawan, kesediaan pustakawan dalam membantu pengguna adalah tugas seorang pustakawan yang profesional dalam memberikan kesediaan membantu kesulitan pengguna. Hal tersebut diperkuat oleh penelitian Wahid Nashihuddin (2019) memaparkan bahwa kesediaan pustakawan dalam membantu pengguna adalah keahlian seorang pustakawan untuk memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna. Kemudian pada penelitian Fikrisya Ariyani Iskandar (2022) memaparkan bahwa ketanggapan pustakawan memberikan bantuan dalam mencari informasi yang diperlukan merupakan hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal tersebut diperkuat oleh penelitian Wahdi Subarkah dan Ary Setyadi (2020) memaparkan bahwa daya tanggap diperlukan oleh pustakawan agar dapat memberikan layanan yang cepat kepada pengguna.

2. Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah Medan pada Dimensi *Information Control*

Kualitas layanan perpustakaan pada dimensi *Information Control* merupakan ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas yang diberikan oleh pustakawan kepada pengguna, yang meliputi: *Scope* (cakupan informasi) ,*Convenience* (kenyamanan), *Ease of nafigation* (kemudahan akses), *Timeliness* (kecepatan mengakses informasi), *Equipment* (peralatan), *Self Reliance* (kepercayaan diri). Berdasarkan hasil yang diperoleh di perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Al washliyah Medan terhadap persepsi, harapan minimum dan harapan ideal menunjukkan bahwa pada dimensi *Information Control* (kualitas informasi dan akses informasi) pengguna cukup puas atas kualitas layanan yang diberikan perpustakaan. Dengan nilai kesenjangan kecukupan (*adequacy gap*) bernilai positif dengan skor 0,05 menunjukkan kualitas layanan perpustakaan bernilai baik dan berada dalam zona toleransi dan nilai kesenjangan superioritas (*superiority gap*) bernilai negatif dengan skor -1,07 menunjukkan bahwa perpustakaan belum mampu memenuhi harapan ideal yang diinginkan oleh pengguna.

Dilihat dari 10 item pertanyaan yang ada dalam dimensi *Affect of Service,* analisis kesenjangan kecukupan (*adequacy gap*) menunjukkan 5 item yang bernilai positif dan 5 item pertanyaan yang bernilai negatif. Sedangkan pada kesenjangan superioritas (*superiority gap*) menunjukkan nilai negatif pada keseluruhan item pertanyaan yang menunjukkan bahwa keinginan ideal pengguna terkait kinerja pustakawan perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Al washliyah Medan belum terpenuhi. Pada dimensi *information control* indikator yang dianggap pengguna cukup baik pada indikator *Convenience* (kenyamanan), *Timeliness* (kecepatan mengakses informasi), *Self Reliance* (kepercayaan diri). Adapun aspek-aspek *information control* di perpustakaan UMN Al Wasliyah Medan yang dianggap pengguna baik meliputi aspek antara lain:

a. Petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan perpustakaan sudah jelas.
b. Kenyamanan waktu yang di butuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan sudah memadai.
c. Petunjuk nomor klasifikasi memudahkan saya menemukan koleksi pada jajran rak.
d. Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu katalog.

e. pengguna mampu mencari sendiri koleksi pada jajaran rak dan mampu mencari sendiri informasi koleksi di katalog digital (OPAC).

Ditinjau dari dimensi kualitas informasi dan akses informasi dalam aspek kecakupan, kemudahan dan peralatan yang ada di dalam perpustakaan yang melatarbelakangi rendahnya nilai kualitas layanan Perpustakaan UMN Al Washliyah Medan baik ditinjau dari kualitas kecukupan dan superioritas. Pada penelitian terdahulu Ana Rizka Mashud (2020) ditemukan bahwa kecakupan, peralatan dan kemudahan yang dimiliki perpustakaan belum mencukupi kebutuhan pengguna. Terkait dengan hasil temuan yang menyangkut aspek *Scope* (cakupan informasi), dimana menyangkut rendahnya ketersediaan koleksi buku, majalah, surat kabar, buku referensi maupun sumber informasi lainnya sesuai kebutuhan pengguna, koleksi perpustakaan sudah *up to date* (terbaru) untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna dan perpustakaan memiliki koleksi tercetak atau elektronik untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Pada penelitian terdahulu Siska dan Yanti (2022) ditemukan bahwa aspek *Scope* (cakupan informasi) perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi agar pengguna puas terhadap sumber informasi yang didapatkan di perpustakaan. Agar cakupan informasi yang dibutuhkan pengguna terpenuhi maka dari itu perpustakaan harus melakukan pengadaan bahan pustaka. Hal ini sesuai dengan dengan penelitian Hilda Syaf'aini Harefa (2017) yang memaparkan bahwa pengadaan bahan pustaka merupakan kegiatan yang sangat penting karena dengan melakukan kegiatan pengadaan dapat memulai persiapan pemilihan suatu koleksi, menambah jumlah koleksi atau bahan pustaka untuk menentukan kualitas suatu perpustakaan. Hal tersebut diperkuat oleh penelitian Ibrahim, Adiman dan Kris (2022) bahwa pengadaan bahan pustaka di perpustakaan sangat berperan penting dalam meningkatkan mutu perpustakaan karena di harapkan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna secara mudah, cepat, dan tepat.

3. Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah Medan pada Dimensi Library as Place

Kualitas layanan pada dimensi *Library as Place* (sarana perpustakaan), yaitu sarana perpustakaan yang menyediakan fasilitas dan ruang perpustakaan sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata dalam menyediakan berbagai fasilitas di perpustakaan, dimensi *library as place* terdiri dari aspek yang meliputi: *Utilitarian space* (ruang yang bermanfaat), *Symbol* (berbagai makna) dan *Refuge* (tempat belajar yang nyaman). Berdasarkan hasil yang diperoleh di perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Al washliyah Medan terhadap persepsi, harapan minimum dan harapan ideal menunjukkan bahwa pada dimensi *library as place* (sarana perpustakaan), pengguna cukup puas atas kualitas layanan yang diberikan perpustakaan. Dengan nilai kesenjangan kecukupan (*adequacy gap*) bernilai positif dengan skor 0,16 menunjukkan kualitas layanan perpustakaan bernilai baik dan berada dalam zona toleransi dan nilai kesenjangan superioritas (*superiority gap*) bernilai negatif dengan skor -1,11 menunjukkan bahwa perpustakaan belum mampu memenuhi harapan ideal yang diinginkan oleh pengguna.

Dilihat dari hasil kesenjangan kecukupan (*adequacy gap*) dan kesenjangan superioritas (*superiority gap*), maka secara kualitas layanan perpustakaan UMN Al Washliyah Medan dilihat dari dimensi sarana perpustakaan telah cukup baik kualitasnya di mata pengguna. Adapun aspek-aspek *library as place* di perpustakaan UMN Al Wasliyah Medan yang dianggap pengguna baik meliputi aspek *symbol* (berbagai makna), dimana adanya disain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka dan aspek *Refuge* (tempat belajar yang nyaman), dimana suasana ruang perpustakaan yang tenang mendukung pengguna untuk belajar.

Sedangkan pada item pertanyaan dimensi *library as place,* terdapat dua pertanyaan dari indikator *utilitarian space* dengan nilai *Adequacy Gap* (AG) yang bernilai negatif di antaranya, adanya disain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka dan suasana ruang perpustakaan yang tenang mendukung saya untuk belajar. Maka dari itu aspek *utilitarian space* pada dimensi *library as place*, kedua aspek tersebut merupakan aspek yang perlu diperbaikin pada layanan perpustakaan dan tidak dapat di toleransi oleh pengguna perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Al washliyah Medan hal tersebut dapat dilihat dari hasil *Adequacy Gap* (AG) pada kedua item tersebut bernilai negatif.

Pada aspek *library as place* pada indikator *utilitarian space* di perpustakaan UMN Al Wasliyah Medan yang dianggap masih rendah kualitasnya di mata pengguna dan sangat diperlukan perbaikan. Hal tersebut ditinjau dari ruang yang bermanfaat, perpustakaan UMN Al Wasliyah Medan masih terbatas pada ruangan yang mengakibatkan menurunnya kualitas pada perpustakaan. Keberhasilan suatu perpustakaan sangat dipengaruhi oleh adanya disain, ruangan yang luas dan sarana perpustakaan yang memadai.

Kemudian di tinjau dari dimensi *library as place* pada aspek berbagai makna dan tempat belajar yang nyaman merupakan aspek yang dinilai cukup baik pada layanan Perpustakaan UMN Al Washliyah Medan. Pada penelitian terdahulu Retno Sayekti (2021) ditemukan bahwa aspek pada symbol dan refuge menyatakan bahwa perpustakaan dapat memberikan fasilitas fisik dan peralatan komunikasi serta menyediakan ruang belajar yang memberikan kesan aman, nyaman, santai dan merangsang kreativitas pengguna. Hal ini sesuai dengan dengan penelitian Destia Nur Aliza dan Ardoni (2017) memaparkan bahwa aspek berbagai makna dan tempat belajar yang nyaman pada perpustakaan dinilai cukup baik pada aspek sarana perpustakaan di dalam perpustakaan. Hal tersebut diperkuat pada penelitian Mufid (2018) pemaknaan ruang perpustakaan merupakan hal terpenting di suatu perpustakaan, pemaknaan ruang pada perpustakaan akan memberikan sumbangan pengetahuan akan budaya organisasi yang berkenaan dengan pemaknaan bentuk-bentuk simbol di perpustakaan. Sedangkan pada penelitian Siska dan Yanti (2022) tempat belajar yang nyaman membuat pengguna merasa nyaman yang akan menciptakan kreativitas dan imajinasi pemustaka.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan, implikasi yang diperoleh dari penelitian ini adalah perpustakaan harus terus menerus meningkatkan mutu layanan dan mengevaluasi mutu layanan. Salah satunya dapat menggunakan metode libqual dengan tiga indikator dimensi yaitu *Afffect of Service, Information Control* dan *Library as Place*. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan berdasarkan metode libqual.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan di atas penulis ingin memberikan kesimpulan yaitu: Kualitas layanan pada dimensi *affect of service* (kinerja pustakawan dalam pelayanan), pengguna cukup puas atas kualitas layanan perpustakaan telah memenuhi harapan minimum pemustaka dan kualitas layanan perpustakaan dinilai baik namun belum memenuhi harapan ideal yang diinginkan pengguna atau berada dalam zona toleransi. Pada dimensi *affect of service* diperlukan perbaikan kualitas layanan pada indikator responsiveness dan assurance. Disisi lain pada dimensi *affect of service* kualitas layanan pada indikator empathy dan reliability dinilai baik oleh pengguna dari aspek kepedulian dan kehandalan pustakawan.

Kualitas layanan pada dimensi *information control (*kualitas informasi dan akses informasi), pengguna cukup puas atas kualitas layanan perpustakaan atau telah memenuhi harapan minimum pemustaka dan kualitas layanan perpustakaan dinilai baik namun belum memenuhi harapan ideal yang diinginkan pengguna atau berada dalam zona toleransi. Pada dimensi *information control* yang diperlukan perbaikan pada indikator *scope, equipment,* dan *ease of navigation*. Sedangkan disisi lain pada dimensi information control pada indikator *Convenience, Timeliness* dan *Self Reliance* adalah indikator yang dinilai baik oleh pengguna dari aspek kenyamanan, kecepatan mengakses informasi dan kepercayaan diri pengguna.

Kualitas layanan pada dimensi *library as place* (sarana perpustakaan), pengguna cukup puas atas kualitas layanan perpustakaan atau telah memenuhi harapan minimum pemustaka dan kualitas layanan perpustakaan dinilai baik namun belum memenuhi harapan ideal yang diinginkan pengguna atau berada dalam zona toleransi. Pada dimensi *library as place* yang diperlukan perbaikan kualitas layanan pada indikator utilitarian space. Disisi lain pada dimensi library as place pada indikator symbol dan refuge adalah indikator yang dinilai baik oleh pengguna dari aspek kualitas layanan dari aspek makna dan tempat belajar yang nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

Aliza, D. N., & Ardoni. (2017). P*enggunaan Metode Libqual+TM untuk Mengukur kualitas Layanan Di UPT perpustakaan UNP*. Jurnal Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan, 6(1),

Amalia, O. N., & Christiani, L. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Metode Libqual+^{TM}*. Jurnal Ilmu Perpustakaan, 9(2), 33–41.

Arisal, A. (2016). *Kualitas Pelayanan Pustakawan Pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah*. Jurnal Katalogis, 4(4)

Aryanto, M. Z., & Suratman, B. (2021). P*engaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya*. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP) Volume, 9(2)

Dewi, M. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Universitas Samudra.* Jurnal Manajemen Dan Keuangan, 4(1)

Hamka. (2015). *Tafsir Al-Azhar: Jilid 2 (Diperkaya dengan Pendekatan Sejarah, Sosiologi, Tasawuf, Ilmu Kalam, Sastra, dan Psikologi)* (cet. 1). Gema Insani.

Hidayat, N., Firman, & Thabrani, G. (2018). *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang (Unp) Dengan. Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, *1*(1)

Sabarina, & Amir, A. (2018). *Sarana dan Prasarana Di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Pontianak*. Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa (JPPK), 7(11).

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuatitatif Kualitatif dan R&D* (ke 19). Alfabeta.

Sulistyo-Basuki. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Gramedia Pustaka Utama.

Undang-undang Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Rebublik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*.

Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, Dan Kano* (Edisi Kedu). Indeks.

Yuliana, A. (2018). Teori Abraham Maslow dalam Analisa Kebutuhan Pemustaka. *Libria*, *6*(2)