

## Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional Malang

Annisa Aklysta Leonisti<sup>1</sup>, Annisa Fajriyah<sup>2</sup>, Mubasyiroh<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

E-mail: [119680014@student.uin-malang.ac.id](mailto:119680014@student.uin-malang.ac.id), [2annisafajriyah@uin-malang.ac.id](mailto:2annisafajriyah@uin-malang.ac.id), [3mubasyiroh@uin-malang.ac.id](mailto:3mubasyiroh@uin-malang.ac.id)

### Abstract

The research objective is to determine the user satisfaction of the Central Library of Institute Technology National (ITN) Malang based on the LibQUAL+™ dimension consisting of the Effect of Service, Library as Place, and Information Access. The research was a quantitative descriptive study. The researcher used a simple random sampling technique. The samples consisted of 97 respondents who were visitors of the Central Library of Institute Technology National (ITN) Malang from September 2022 to February 2023. The data collection techniques included a literature study and questionnaires. The data processing of the research employed IBM SPSS Statistics Version 23. From the Effect of Service dimension, the users are satisfied with an adequacy gap of 0.02, and the service quality is good, shown by a superiority gap of -0.03. From the Library as a Place dimension, the users are satisfied with an adequacy gap of 0.14, and its service quality is good, shown by a superiority gap of -0.04. From the Information Access dimension, the users are dissatisfied with an adequacy gap of -0.12, and its service quality is good shown by a superiority gap of -0.27. Based on the research result, each dimension of the service quality of the Central Library of Institute Technology National (ITN) Malang is good. In other words, it is in the tolerance zone. However, the result has not fulfilled the users' demand.

**Keywords:** User Satisfaction, LibQUAL+™, Higher Education Libraries

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang berdasarkan dimensi LibQUAL+™ yang terdiri dari *Affect of Service*, *Library as Place*, dan *Information Access*. Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif deskriptif. Teknik sampling yang digunakan yaitu *simple random sampling*. Sampel penelitian ini terdiri dari 97 responden yaitu pengguna yang mengunjungi atau berkunjung ke Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang pada bulan September 2022 hingga Februari 2023. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan dan kuesioner. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistik versi 23. Hasil penelitian menunjukkan pada dimensi *affect of service* pengguna merasa cukup puas dengan nilai *adequacy gap* 0,02, dan kualitas layanan dimensi *affect of service* dinilai baik dengan nilai *superiorty gap* -0,03. Pada dimensi *library as place* pengguna merasa cukup puas dengan nilai *adequacy gap* 0,14, dan kualitas layanan dimensi *library as place* dinilai baik dengan nilai *superiorty gap* -0,04. Pada dimensi *information access* pengguna merasa belum puas dengan nilai *adequacy gap* -0,12, dan kualitas layanan dimensi *information access* dinilai baik dengan nilai *superiorty gap* -0,27. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan pengguna Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang pada setiap dimensi dinilai baik atau masuk ke dalam zona toleransi, namun belum memenuhi harapan ideal yang diinginkan oleh pengguna.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pengguna, LibQUAL+™, Perpustakaan Perguruan Tinggi

### PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu fasilitas di perguruan tinggi yang berperan dalam menunjang pendidikan, pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Layanan perpustakaan perguruan tinggi diperuntukkan untuk sivitas akademika, yaitu mahasiswa, dosen, dan karyawan

perguruan tinggi. Berbagai layanan yang disediakan harus terus diperbaharui seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan kemajuan teknologi informasi, termasuk layanan sirkulasi, referensi, majalah, internet, CD-ROM, fotokopi, dan layanan lainnya. Pengertian layanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia versi *online* adalah kata dasar dari kata melayani yang artinya membantu, menyiapkan sesuatu sesuai kebutuhan seseorang. Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa kata layanan digambarkan sebagai memberi perhatian, kepedulian kemudian memberikan bantuan, memberikan solusi, atau apa pun sebagai bentuk untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi swasta Malang yang berfokus pada bidang teknologi. Perpustakaan ini didirikan pada tahun 1982 dan berlokasi di Jl. Sigura-Gura No.2, Sumbersari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang. Layanan yang disediakan sangat beragam, diantaranya layanan sirkulasi, layanan digital, layanan referensi, layanan OPAC, layanan audio visual, layanan fotocopy dan print, serta layanan silang layan. Sebagai pusat informasi bagi para sivitas akademika Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang dan masyarakat, perpustakaan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal dan menyediakan layanan yang memuaskan serta memperhatikan dan memahami kebutuhan informasi penggunaannya.

Namun, beberapa mahasiswa Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang mengatakan bahwa bahan pustaka yang dimiliki Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang kurang *up to date* sehingga belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan informasinya. Beberapa mahasiswa juga mengeluhkan tidak adanya sarana berupa tas transparan pada layanan loker untuk memudahkan mereka membawa barang ketika tas mereka dititipkan diloker. Selain itu, sulitnya akses pada koleksi elektronik juga menjadi keluhan lainnya terhadap layanan Perpustakaan Pusat Institut Teknologi (ITN) Malang.

Marguna (2014) dalam artikel jurnalnya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin", menyatakan bahwa adanya pengaruh positif antara hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan merupakan faktor utama yang harus diperhatikan agar pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Menciptakan kepuasan pengguna perpustakaan, diperlukan perhatian khusus karena pada dasarnya, pengguna perpustakaan yang menilai kualitas layanan pada perpustakaan.

Ada beberapa metode untuk mengukur kualitas layanan, salah satunya yaitu LibQUAL+™. Menurut Rahayuningsih (2015) LibQUAL+™ adalah salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami, dan bertindak atas pendapat pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan. Menurut Kusuma (2014) terdapat tiga dimensi pengukuran kualitas layanan dalam metode LibQUAL+™ diantaranya, kinerja petugas dalam

pelayanan (*service affect*), fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place*), serta petunjuk perolehan informasi (*information access*).

Berdasarkan uraian diatas, dapat diasumsikan bahwa layanan Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang masih terdapat ketidakpuasan dan belum memenuhi harapan yang diinginkan penggunanya. Berdasarkan asumsi tersebut, permasalahan pada penelitian ini yaitu bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang berdasarkan dimensi LibQUAL+™ yang terdiri dari *affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan), *library as place* (fasilitas dan suasana ruang perpustakaan), serta *information access* (petunjuk perolehan informasi). Sedangkan tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui kualitas layanan dan gap pengguna Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang berdasarkan dimensi LibQUAL+™.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Abdullah (2018) penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan, menjelaskan, berbagai kondisi, situasi, fenomena, atau berbagai variabel penelitian menurut kejadian sebagaimana adanya yang didapat, dipotret, diwawancarai, diobservasi melalui bahan-bahan dokumen yang diteliti. Lokasi penelitian ini berada di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang yang terletak di Jl. Sigura-Gura No 2, Sumbersari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur. Objek penelitian ini adalah layanan pengguna Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang sedangkan subjek penelitiannya yaitu pengguna yang mengunjungi atau berkunjung ke Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang pada bulan September 2022 hingga Februari 2023. Sumber data pada penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu data primer dan sekunder. Data primer diperoleh secara langsung berdasarkan tanggapan responden melalui kuesioner. Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, artikel, dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan penelitian .

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan metode studi kepustakaan dan kuesioner. Kuesioner pada penelitian merupakan kuesioner metode LibQUAL+™ yang dikembangkan oleh ARL (*Association of Research Libraries*) dan menggunakan skala likert dari satu (sangat tidak puas) hingga sembilan (sangat puas). Kuesioner ini memiliki tiga kategori tingkat kepuasan yaitu kategori persepsi (P), merupakan kategori tingkat layanan yang diterima atau dirasakan oleh pengguna. Kategori harapan minimum (HM), merupakan kategori tingkat layanan yang dapat diterima oleh pengguna atau yang masih dapat ditolerir meskipun tidak sesuai dengan ekspektasi atau harapannya. Dan kategori harapan ideal (HI), merupakan kategori tingkat layanan yang diinginkan atau layanan yang melebihi ekspektasi pengguna. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2022), teknik *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan

strata yang ada dalam populasi.

Analisis data dalam penelitian ini terdiri dari dua, yaitu analisis deskriptif dan analisis metode LibQUAL+™. Menurut Sugiyono (2022) analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Pada penelitian ini data yang telah diperoleh akan ditabulasikan ke dalam tabel kemudian dihitung persentasenya. Pada analisis metode LibQUAL+™, data yang telah diperoleh akan dihitung nilai kesenjangan (*gap*) persepsi dan harapan pengguna. Pada metode ini, nilai kesenjangan (*gap*) mencakup *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG). Menurut Gatten dalam Rahayuningsih (2015), *adequacy gap* (AG) adalah selisih antara nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan minimum yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan minimum pengguna. Sedangkan *superiority gap* (SG) adalah selisih antara nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan ideal yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan yang diidealkan pengguna.

Artinya *adequacy gap* (AG) mengacu pada cara perpustakaan memenuhi kebutuhan minimum pengguna sedangkan *superiority gap* (SG) mengacu pada upaya perpustakaan memberikan layanan yang melebihi harapan atau standar minimum pengguna. Nilai kesenjangan (*gap*) diperoleh apabila nilai pada setiap kategori tingkat kepuasan yang terdiri dari kategori persepsi (P), kategori harapan minimum (HM), dan kategori harapan ideal (HI) diketahui. Prosedur analisis data pada metode LibQUAL+™ terdiri dari tiga tahapan, yaitu:

1. Menghitung total nilai kategori persepsi (*perceived*), kategori harapan minimum (*minimum*), dan kategori harapan ideal (*desired*) pada setiap pernyataan.
2. Menghitung nilai rata-rata (*mean*) kategori persepsi (*perceived*), kategori harapan minimum (*minimum*), dan kategori harapan ideal (*desired*).
3. Membandingkan nilai rata-rata kategori persepsi (*perceived*), kategori harapan minimum (*minimum*), dan kategori harapan ideal (*desired*), untuk memperoleh nilai kesenjangan (*gap*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan pada penelitian ini akan menjabarkan bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang berdasarkan dimensi LibQUAL+™ yang terdiri dari dimensi *affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan), *library as place* (sarana perpustakaan), dan *information access* (kualitas dan akses informasi). Pada setiap dimensi terdapat tiga kategori tingkat kepuasan, yaitu kategori persepsi (*perceived*), kategori harapan minimum (*minimum*), dan kategori harapan ideal (*desired*). Kategori persepsi (P) merupakan kategori tingkat layanan yang diterima atau dirasakan oleh pengguna. Kategori harapan minimum (HM) merupakan kategori tingkat layanan yang dapat diterima oleh pengguna atau yang masih dapat ditolerir meskipun tidak sesuai dengan ekspektasi atau harapannya.

Dan kategori harapan ideal (HI) merupakan kategori tingkat layanan yang diinginkan atau layanan yang melebihi ekspektasi pengguna

Nilai pada setiap kategori diperoleh berdasarkan tanggapan responden terhadap kuesioner yang telah disebar dan selanjutnya dilakukan perhitungan untuk mengetahui nilai rata-rata pada setiap dimensi dengan cara menjumlahkan seluruh kuesioner berdasarkan pernyataan yang sama dan dibagi banyaknya responden. Berikut adalah nilai rata-rata pada setiap dimensi yang tercantum pada tabel 1.

Tabel 1. Nilai rata-rata per dimensi

| Dimensi                   | Kategori      |          |                 |
|---------------------------|---------------|----------|-----------------|
|                           | Harapan Ideal | Persepsi | Harapan Minimum |
| <i>Affect of Service</i>  | 5,94          | 5,91     | 5,89            |
| <i>Library as Place</i>   | 5,94          | 5,90     | 5,76            |
| <i>Information Access</i> | 5,96          | 5,69     | 5,81            |

Setelah nilai rata-rata setiap kategori diketahui, selanjutnya mencari nilai kesenjangan (*gap*) yang tercipta antara layanan yang diharapkan dengan kinerja yang diterima oleh pengguna. Pada metode LibQUAL+™ nilai kesenjangan (*Gap*) terdiri dari *Adequancy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG). Menurut Gatten dalam Rahayuningsih (2015) *adequancy gap* (AG) merupakan nilai rata-rata persepsi (*perceived*) dikurangi nilai rata-rata harapan minimum (*minimum*). Apabila *adequancy gap* (AG) bernilai positif maka pengguna merasa “cukup puas” namun apabila *adequancy gap* (AG) bernilai negatif maka pengguna merasa “belum atau tidak puas” terhadap layanan yang diberikan. Rumus perhitungan *adequancy gap* (AG) yaitu:

Tabel 2. Rumus *Adequancy Gap* (AG)

$$AG = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HM)}$$

Berdasarkan rumus pada tabel 2, untuk mengetahui nilai *adequancy gap* (AG) diperoleh dengan cara mengurangi nilai kategori persepsi dengan nilai kategori harapan minimum. Nilai *adequancy gap* (AG) memberikan gambaran mengenai cara perpustakaan memenuhi kebutuhan minimum pengguna. Maka, untuk mengetahui puas atau tidaknya pengguna pada setiap dimensi dilihat pada nilai *adequancy gap* (AG). Sebagai contoh, berdasarkan tabel 1, diketahui nilai rata-rata kategori persepsi pada dimensi *affect of service* sebesar 5,91, sedangkan nilai rata-rata kategori harapan minimum sebesar 5,89. Maka, perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$AG = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HM)}$$

$$AG = 5,91 - 5,89$$

$$AG = 0,02$$

Dengan demikian, berdasarkan perhitungan diatas, diperoleh nilai *adequancy gap* (AG) pada dimensi *affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan) sebesar 0,02. Artinya, pengguna cukup puas dengan layanan yang diberikan perpustakaan pada dimensi *affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan), menunjukkan bahwa

kinerja petugas dalam pelayanan sudah memenuhi harapan minimum pengguna.

Selanjutnya pada dimensi *library as place*, berdasarkan tabel 1, diketahui nilai rata-rata kategori persepsi sebesar 5,90, sedangkan nilai rata-rata kategori harapan minimum sebesar 5,76. Maka, perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$AG = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HM)}$$

$$AG = 5,90 - 5,76$$

$$AG = 0,14$$

Dengan demikian, berdasarkan perhitungan diatas, diperoleh nilai *adequancy gap* (AG) pada dimensi *library as place* (sarana perpustakaan) sebesar 0,14. Artinya, pengguna cukup puas dengan layanan yang diberikan perpustakaan pada dimensi *library as place* (sarana perpustakaan), menunjukkan bahwa sarana perpustakaan sudah memenuhi harapan minimum pengguna.

Terakhir, pada dimensi *information access*, berdasarkan tabel 1, diketahui nilai rata-rata kategori persepsi sebesar 5,69, sedangkan nilai rata-rata kategori harapan minimum sebesar 5,81. Maka, perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$AG = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HM)}$$

$$AG = 5,69 - 5,81$$

$$AG = -0,12$$

Dengan demikian, berdasarkan perhitungan diatas, diperoleh nilai *adequancy gap* (AG) pada dimensi *information access* (kualitas dan akses informasi) sebesar -0,12. Artinya pengguna belum atau tidak puas atas layanan yang diberikan perpustakaan pada dimensi *information access* (kualitas dan akses informasi), menunjukkan bahwa kualitas dan akses informasi yang disediakan belum memenuhi harapan minimum pengguna.

Tabel 3. Keseluruhan Nilai kesenjangan *Adequancy Gap* (AG) per dimensi

| Dimensi                   | <i>Adequancy Gap</i> (AG) |
|---------------------------|---------------------------|
| <i>Affect of Service</i>  | 0,02                      |
| <i>Library as Place</i>   | 0,14                      |
| <i>Information Access</i> | -0,12                     |

Secara keseluruhan, terdapat dimensi yang memiliki nilai *adequancy gap* (AG) positif, yaitu pada dimensi *affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan) dengan nilai sebesar 0,02, dan pada dimensi *library as place* (sarana perpustakaan) dengan nilai sebesar 0,14. Artinya, pengguna merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan perpustakaan dalam hal kinerja petugas dan sarana perpustakaan. Namun, pada dimensi *information access* (kualitas dan akses informasi) memiliki nilai *adequancy gap* (AG) bernilai negatif sebesar -0,12, menunjukkan pengguna merasa belum atau tidak puas atas layanan yang diberikan perpustakaan dalam hal kualitas dan akses informasi perpustakaan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas dan

akses informasi untuk memenuhi harapan pengguna. Evaluasi ini memberikan panduan yang jelas tentang area mana yang perlu ditingkatkan untuk menciptakan kepuasan pengguna.

Setelah diketahui nilai *adequancy gap* (AG), langkah selanjutnya adalah mencari nilai *superiority gap* (SG). *Superiority Gap* (SG) merupakan nilai rata-rata persepsi (*perceived*) dikurangi nilai rata-rata harapan ideal (*desired*). *Superiority Gap* (SG) bernilai positif maka pengguna merasa “sangat puas” dengan kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Namun, apabila *superiority gap* (SG) bernilai negatif maka kualitas layanan dinilai “baik”, dimana kualitas layanan perpustakaan berada pada wilayah batas toleransi (*zone of tolerance*). *Zone of rolerance* merupakan suatu wilayah antara tingkat minimum (*minimum*) yang bisa diterima dan tingkat ideal (*desired*). Dengan kata lain, persepsi pengguna dianggap ideal apabila berada dalam wilayah “*zone of tolerance*”. *Zone of rolerance* dapat meningkat maupun menurun tergantung atribut layanan yang dapat dikendalikan oleh perpustakaan. Rumus perhitungan *superiority gap* (SG) yaitu:

Tabel 4. Rumus SG (*Superiority Gap*)

$$SG = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Ideal (HI)}$$

Berdasarkan rumus pada tabel 4, untuk mengetahui nilai *superiority gap* (SG) diperoleh dengan cara mengurangi nilai kategori persepsi dengan nilai kategori harapan ideal. Nilai *superiority gap* (SG) memberikan gambaran mengenai sejauh mana perpustakaan dapat memberikan layanan yang melebihi harapan atau standar minimum pengguna. Maka, untuk mengetahui penilaian pengguna terhadap kualitas layanan pada setiap dimensi dilihat pada nilai *superiority gap* (SG). Sebagai contoh, berdasarkan tabel 1, diketahui nilai rata-rata kategori persepsi pada dimensi *affect of service* sebesar 5,91, sedangkan nilai rata-rata kategori harapan ideal sebesar 5,94. Maka, perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$SG = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Ideal (HI)}$$

$$SG = 5,91 - 5,94$$

$$SG = -0,03$$

Dengan demikian, berdasarkan perhitungan diatas, diperoleh nilai *superiority gap* (SG) pada dimensi *affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan) sebesar -0,03. Artinya pengguna menilai kualitas layanan perpustakaan pada dimensi *affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan) dinilai baik atau berada pada wilayah batas toleransi.

Selanjutnya pada dimensi *library as place*, berdasarkan tabel 1, diketahui nilai rata-rata kategori persepi sebesar 5,90, sedangkan nilai rata-rata kategori harapan ideal sebesar 5,94. Maka, perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$SG = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Ideal (HI)}$$

$$SG = 5,90 - 5,94$$

$$SG = -0,04$$

Dengan demikian, berdasarkan perhitungan diatas, diperoleh nilai *superiority gap* (SG) pada dimensi *library as place* (sarana perpustakaan) sebesar -0,04. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menilai kualitas layanan perpustakaan pada dimensi *library as place* (sarana perpustakaan) dinilai baik atau berada pada wilayah batas toleransi.

Terakhir, pada dimensi *information access*, berdasarkan tabel 1, diketahui nilai rata-rata kategori persepsi sebesar 5,69, sedangkan nilai rata-rata kategori harapan ideal sebesar 5,96. Maka, perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$SG = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Ideal (HI)}$$

$$SG = 5,69 - 5,96$$

$$SG = -0,27$$

Dengan demikian, berdasarkan perhitungan diatas, diperoleh nilai *superiority gap* (SG) pada dimensi *information access* (kualitas dan akses informasi) sebesar -0,27. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menilai kualitas layanan perpustakaan pada dimensi *information access* (kualitas dan akses informasi) dinilai baik atau berada pada wilayah batas toleransi.

Tabel 5. Keseluruhan Nilai kesenjangan *Superiority Gap* (SG) per dimensi

| Dimensi                   | <i>Superiority Gap</i> (SG) |
|---------------------------|-----------------------------|
| <i>Affect of Service</i>  | -0,03                       |
| <i>Library as Place</i>   | -0,04                       |
| <i>Information Access</i> | -0,27                       |

Secara keseluruhan, nilai *superiority gap* (SG) pada setiap dimensi menunjukkan hasil yang negatif. Pada dimensi *affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan) memiliki nilai *superiority gap* (SG) sebesar -0,03. Pada dimensi *library as place* (sarana perpustakaan) memiliki nilai *superiority gap* (SG) sebesar -0,04. Dan pada dimensi *information access* (kualitas dan akses informasi) memiliki nilai *superiority gap* (SG) sebesar -0,27. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menilai kualitas layanan perpustakaan pada setiap dimensi baik atau berada pada wilayah batas toleransi. Pengguna merasa bahwa kualitas layanan yang diberikan sudah cukup memadai tetapi belum memenuhi harapan ideal mereka, yang menandakan pentingnya peningkatan keberlanjutan dalam setiap aspek layanan perpustakaan. Evaluasi ini memberikan informasi penting bagi Perpustakaan Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan menciptakan kepuasan pengguna. Dengan demikian, perpustakaan dapat berperan lebih aktif dalam mendukung kegiatan akademik dan penelitian.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, tingkat kepuasan pengguna layanan di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang pada setiap dimensi LibQUAL+™ dinilai baik atau berada pada zona toleransi, namun belum memenuhi harapan ideal pengguna. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *superiority gap* (SG) yang bernilai negatif pada setiap dimensi. Pada dimensi *affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan) memiliki nilai *superiority gap* (SG) sebesar -0,03, mengindikasikan bahwa meskipun pengguna menilai pelayanan petugas sudah memadai, akan tetapi pelayanan tersebut belum mencapai tingkat yang diharapkan pengguna secara ideal. Pada dimensi *library as place* (sarana perpustakaan) memiliki nilai *superiority gap* (SG) sebesar -0,04, yang menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan sudah cukup baik, namun masih ada hal yang harus ditingkatkan agar memenuhi harapan ideal pengguna. Dan pada dimensi *information access* (kualitas dan akses informasi) memiliki nilai *superiority gap* (SG) sebesar -0,27, yang menandakan bahwa kualitas dan akses informasi yang disediakan perpustakaan sudah memenuhi harapan minimum pengguna tetapi masih jauh dari harapan ideal pengguna.

Kepuasan pengguna terhadap layanan pada setiap dimensi juga bervariasi berdasarkan nilai *adequacy gap* (AG) yang dihasilkan. Pada dimensi *affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan), pengguna merasa cukup puas dengan nilai *adequacy gap* (AG) bernilai positif, yaitu sebesar 0,02. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan petugas sudah memenuhi harapan minimum pengguna dan memberikan tingkat kepuasan yang layak. Pada dimensi *library as place* (sarana perpustakaan), pengguna juga merasa cukup puas dengan nilai *adequacy gap* (AG) yang positif, yaitu sebesar 0,14, yang menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan sudah memadai dan sesuai dengan harapan minimum pengguna. Namun, pada dimensi *information access* (kualitas dan akses informasi), pengguna merasa belum puas dengan nilai *adequacy gap* (AG) yang negatif yaitu sebesar -0,12. Hal ini menandakan bahwa kualitas dan akses informasi yang disediakan masih belum memadai.

Dengan demikian, meskipun perpustakaan sudah berupaya memberikan layanan yang memadai pada setiap dimensi, namun masih terdapat kebutuhan yang belum terpenuhi sepenuhnya, terutama pada dimensi *information access* (kualitas dan akses informasi). Perpustakaan juga perlu terus meningkatkan kualitas layanan pada setiap dimensi. Peningkatan berkelanjutan dalam aspek-aspek tersebut tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga akan memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat informasi yang vital bagi kegiatan akademik dan penelitian di Institut Teknologi Nasional (ITN) Malang. Sehingga, perpustakaan dapat lebih efektif mendukung kinerja akademik dan reputasi institusi secara efektif dapat meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdullah. (2018). Berbagai Metodologi dalam Penelitian Pendidikan dan Manajemen. Gowa: Gunadarma Ilmu.

- Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83-101.
- Hartono. 2016. Manajemen Perpustakaan Sekolah: Menuju Perpustakaan Modern & Profesional. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Kusuma, A. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Referensi Menggunakan Libqual Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya. *Jurnal Petra Surabaya*, 1-22.
- LibQUAL+™. *What are the goals of LibQUAL?*. Diakses tanggal 20 September 2023 dari <https://www.libqual.org/>.
- Marguna, A. M. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin. *Jupiter*, 13(1), 29-38.
- Nurwicaksono, Dani., & Roro Isyawati Permata Ganggi. (2019). Kualitas Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka Pasca Sentralisasi di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara Pada Mahasiswa Angkatan 2015. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(3), 260-271.
- Prastiya, K. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan dengan menggunakan Metode LibQual. *Jurnal Riset Komputer (JURIKOM)*, 3(6), 71.
- Pratiwi, Cherly. 2021. Tingkat Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok: Analisis LibQUAL+™. *Jurnal Perpustakaan dan Ilmu Informasi*, 3(1), 66-81.
- Puspita, A. G. (2017). Peran Data dalam Manajemen Perpustakaan di Indonesia. *Khizanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 5(2), 160-163. <http://doi.org/10.24252/kah.v5i2a3>.
- Rahayu, Lisda, dkk. 2014. Layanan Perpustakaan. Universitas Terbuka
- Rahayuningsih, F. (2015). Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sahabuddin, Romansyah. 2019. Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan. Pustaka Taman Ilmu.
- Saputro, Bayu. Indra., & Puspitaningrum Timur Utami. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan di Perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Metode LibQUAL+™. *Baca: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 41(1), 41-59.
- Sarwono., Isbandi., & Dwi Rahayu. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Electronic Theses and Dissertations (ETD) Perpustakaan UGM dengan Menggunakan Metode LibQUAL+™. *Libraria*, 6(2), 299-330.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.