



Studi Komparasi Model *Service Quality* dan Model *Library Quality* dalam Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan

Ndaru Ramadhan*¹

¹ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran, Sumedang, Indonesia
Jalan Ir. Soekarno Km. 21, Jatinangor, Sumedang, Indonesia

*Korespondensi: ndaru21001@mail.unpad.ac.id

Diajukan: 07-08-2024; **Direvisi:** 03-04-2025; **Diterima:** 02-05-2025

Abstract

There are various ways to measure service quality, including the ServQual Model and the LibQual Model. This study aims to determine the service quality measurement model that is more suitable for the Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY. This study uses a comparative descriptive approach by comparing two research objects, namely the ServQual Model and the LibQual Model. Based on the results of the analysis, it can be seen that there are differences between the ServQual Model and the LibQual Model. All dimensions in the ServQual Model have been covered by the LibQual Model. In addition, the LibQual Model also has dimensions of Library as Place, Personal Control, and Information Access. The difference in dimensions causes differences in measurement indicators in the ServQual Model and the LibQual Model. In addition, there are differences in the results of measuring service quality using the PANRB Regulation No. 14/2017 Model with the LibQual Model. This study is able to contribute as a consideration for the Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY in choosing service quality measurement tools, as an aid in policy formulation and service development, and advancing library science through the provision of study materials.

Keywords: *ServQual Model; LibQual Model; Library Service Quality; Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY, Comparative Study*

Abstrak

Terdapat berbagai macam cara pengukuran kualitas layanan jasa, diantaranya yaitu *ServQual Model* dan *LibQual Model*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model pengukuran kualitas layanan yang lebih cocok digunakan untuk Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif komparatif dengan membandingkan dua objek penelitian yaitu *ServQual Model* dengan *LibQual Model*. Berdasarkan hasil analisis, dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan antara *ServQual Model* dengan *LibQual Model*. Seluruh dimensi pada *ServQual Model* telah mampu dicakup oleh *LibQual Model*. Sebagai tambahannya, *LibQual Model* juga memiliki dimensi *Library as Place*, *Personal Control*, dan *Information Access*. Perbedaan dimensi tersebut menyebabkan adanya perbedaan indikator pengukuran pada *ServQual Model* dan *LibQual Model*. Selain itu, terdapat perbedaan hasil pengukuran kualitas layanan yang menggunakan Model Permen PANRB No. 14/2017 dengan *LibQual Model*. Penelitian ini mampu berkontribusi sebagai bahan pertimbangan bagi Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY dalam memilih alat pengukuran kualitas layanan, sebagai bantuan dalam penyusunan kebijakan dan pengembangan layanan, serta memajukan ilmu perpustakaan melalui penyediaan bahan kajian.

Kata Kunci: *ServQual Model; LibQual Model; Kualitas Layanan Perpustakaan; Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY; Studi Komparasi*

Pendahuluan

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik berupa layanan perpustakaan, Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY dituntut untuk memberikan layanan perpustakaan yang prima kepada masyarakat. Hal tersebut menjadi penting untuk diperhatikan karena kualitas layanan perpustakaan yang diberikan oleh Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan. Kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan perpustakaan mampu dicapai oleh perpustakaan apabila perpustakaan mampu memberikan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat atau seminimal mungkin memberikan solusi dalam pemenuhan kebutuhan informasi bagi masyarakat. Hasil studi pustaka memperlihatkan bahwa Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terus naik tiap tahunnya, mulai tahun 2019 hingga 2023 (Ramadhan et al., 2024). Meski memiliki IKM yang tinggi, IKM Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY masih berada di bawah 100 yang berarti kualitas layanan perpustakaan yang diberikan masih belum memenuhi harapan masyarakat sehingga perlu peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Seiring perkembangan zaman, perpustakaan juga mengalami perkembangan sehingga indikator kualitas layanan perpustakaan juga berkembang. Oleh karena itu, model pengukuran kualitas layanan perpustakaan yang mampu merepresentasikan harapan masyarakat sangat diperlukan.

Terdapat beberapa model pengukuran kualitas layanan perpustakaan yang umumnya digunakan, antara lain yaitu Model *Service Quality* (*ServQual*) dan Model *Library Quality* (*LibQual*). Fatmawati (2011) menyatakan bahwa pada tahun 1985, *ServQual Model* pertama kali dicetuskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dengan 10 aspek, antara lain: bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), reliabilitas (*reliability*), kesopanan (*courtesy*), kompetensi (*competence*), akses (*access*), kredibilitas (*credibility*), komunikasi (*communication*), kemauan dalam memahami pelanggan (*knowing the customer*), hingga keamanan (*security*). Fikri & Prasetyawan (2019) menambahkan bahwa *ServQual Model* mengalami penyederhanaan aspek menjadi 5 aspek, antara lain: empati (*empathy*), tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), reliabilitas (*reliability*), dan bukti fisik (*tangibles*). Tjiptono dalam Fatmawati (2011) berpendapat bahwa *ServQual Model* digunakan dalam rangka analisis tingkat kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan yang dipersepsikan melalui penghitungan kesenjangan antara nilai persepsi dengan nilai harapan. Hingga saat ini, *ServQual Model* terdiri atas 5 dimensi yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), dan empati (*empathy*) (Parasuraman dalam Yuniar, Arijanto, & Liansari, 2014). *LibQual Model* dicetuskan oleh ilmuwan di bidang perpustakaan yang terhimpun dalam *Association of Research Library* (ARL) pada tahun 1999 yang berkolaborasi dengan Texas A&M University (TAMU) sebagai metode penelitian perpustakaan terbaru (Fatmawati, 2011). Menurut Sarwono, Isbandini, & Rahayu (2018), *LibQual Model* memiliki 4 dimensi yaitu kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service affect*), fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place*), petunjuk dan sarana akses (*information control*), dan akses informasi (*information access*). *LibQual Model* menjadi komponen penting dalam peningkatan penilaian di bidang perpustakaan dalam rangka memberikan bantuan bagi perpustakaan untuk meningkatkan layanan (Fatmawati, 2011).

Studi komparasi antara *ServQual Model* dengan *LibQual Model* dalam pengukuran kualitas layanan perpustakaan sangat menarik dan penting untuk dilakukan karena kedua model tersebut telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian, termasuk pengukuran kualitas layanan perpustakaan, sehingga perlu diketahui model mana yang lebih dapat merepresentasikan kualitas layanan perpustakaan di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY. Fatmawati (2011) berpendapat bahwa *LibQual Model* akan lebih efektif untuk diimplementasikan dalam riset terkait penilaian kualitas layanan perpustakaan daripada *ServQual Model*. *ServQual Model* maupun *LibQual Model* memang sudah banyak digunakan

dalam berbagai riset perpustakaan. Terdapat beberapa penelitian yang membahas mengenai pengukuran kualitas layanan perpustakaan menggunakan *ServQual Model* seperti yang dilakukan oleh Gloriano & Nugraha (2022) yang melakukan pengukuran kualitas layanan Perpustakaan Unesa; Hapsari, Seftiawan, & Umanah (2021) di Perpustakaan Umum Kabupaten Merangin; Maulana et al. (2024) di Perpustakaan MIN 4 Kota Medan; Fanani (2022) di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik; dan Arobi (2022) yang meneliti di Perpustakaan IST AKPRIND Yogyakarta. Beberapa penelitian terdahulu juga membahas mengenai pengukuran kualitas layanan perpustakaan menggunakan *LibQual Model*, antara lain: pengukuran kualitas layanan di perpustakaan perguruan tinggi yaitu Unesa (Harisanty & Khodijah, 2016), Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau (Nurvia & Angraini, 2016), UPT Perpustakaan UNP (Aliza & Ardoni, 2017), UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau (Dawilis, 2022), dan Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY (Ramadhan, dkk, 2024). Dari beberapa penelitian tersebut, hanya berfokus pada pengukuran kualitas layanan perpustakaan menggunakan salah satu model saja yaitu *ServQual Model* atau *LibQual Model*. Sehingga, perlu adanya studi komparasi Model *Service Quality* dan Model *Library Quality* untuk mendapatkan model manakah yang lebih cocok untuk digunakan dalam melakukan pengukuran kualitas layanan perpustakaan, khususnya perpustakaan umum yang dikelola oleh pemerintah.

Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY yang awalnya menggunakan alat ukur kualitas layanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dapat mencoba alat ukur baru berdasarkan *LibQual Model*. Hal tersebut dikarenakan Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY harus menyesuaikan perkembangan indikator kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat selaku pengguna layanan. Berdasarkan latar belakang di atas, pembahasan mengenai studi komparasi antara penggunaan *ServQual Model* dengan *LibQual Model* sebagai pengukuran kualitas layanan perpustakaan di unit penyelenggara pelayanan publik, khususnya perpustakaan umum, sangat menarik untuk dibahas mengingat peran perpustakaan yang sangat penting, selain mendukung implementasi *SDGs* sebagai agenda global, pengukuran kualitas layanan perpustakaan juga dapat membantu penyelenggara layanan dalam mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, formulasi pertanyaan penelitian yang muncul, antara lain: 1) Bagaimana studi komparasi dimensi dan indikator dalam *ServQual Model* dengan *LibQual Model*? dan 2) Bagaimana pengukuran kualitas layanan perpustakaan di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY?

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena memiliki manfaat praktis sebagai bahan pertimbangan bagi Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY atau instansi pemerintah lainnya yang menyelenggarakan layanan perpustakaan untuk dapat memilih model pengukuran kualitas layanan perpustakaan yang tepat agar mampu merepresentasikan harapan masyarakat sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan yaitu: “*Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.*” Hasil penelitian ini dapat membantu penyusunan kebijakan dan pengembangan layanan di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY untuk meningkatkan kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan perpustakaan yang dapat dibuktikan dengan peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penelitian ini juga mampu berkontribusi bagi kemajuan ilmu pengetahuan di bidang perpustakaan melalui penyediaan bahan kajian bagi masyarakat terkait model pengukuran kepuasan masyarakat. Manfaat lainnya yaitu untuk mengintervensi pemangku kebijakan perpustakaan agar dapat mengkaji lebih lanjut mengenai implementasi *LibQual Model* sebagai model pengukuran kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan perpustakaan di berbagai daerah di Indonesia.

Tinjauan Pustaka

Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena dapat berpengaruh pada tingkat kepercayaan pengguna layanan kepada pemberi pelayanan (Hidayat & Sulistyani, 2022). Lubis & Andayani (2018) berpendapat bahwa tujuan dari pelayanan yaitu konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan sehingga apabila konsumen mendapatkan kualitas layanan yang baik maka akan menjadi konsumen loyal yang tentunya akan berdampak positif bagi penyedia layanan. Pernyataan tersebut didukung dengan pendapat Sulistyawati & Seminari (2015) yang menyatakan bahwa apabila kualitas layanan yang baik dapat dirasakan oleh konsumen, maka kepuasan konsumen juga semakin tinggi. Oleh karena itu, Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY selaku penyedia layanan perpustakaan harus memperhatikan kualitas layanan perpustakaan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari masyarakat sehingga dapat mencapai kepuasan masyarakat yang tinggi.

Studi terkait kualitas layanan perpustakaan umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mendapatkan hasil yang pasti dalam bentuk angka. Huda et al. (2017) melakukan studi kualitas layanan perpustakaan di Perpustakaan Universitas Kadiri menggunakan metode deskriptif analitis dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Universitas Kadiri dianggap masih kurang. Oktaviani et al. (2019) melakukan pengukuran kualitas layanan di Perpustakaan FEBI IAIN Salatiga menggunakan pendekatan kuantitatif dengan hasil penelitian yaitu kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan FEBI IAIN Salatiga. Studi kualitas layanan perpustakaan juga dilakukan oleh Nadhifah (2020) di UPT Perpustakaan UNEJ dengan pendekatan kuantitatif dan diperoleh hasil penelitian yaitu kompetensi pustakawan secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini mencoba mengkaji kualitas layanan perpustakaan dengan pendekatan kualitatif untuk memperoleh hasil studi komparasi antara *ServQual Model* dengan *LibQual Model* dalam pengukuran kualitas layanan perpustakaan.

Model Service Quality (ServQual)

Model *Service Quality (ServQual)* merupakan salah satu model cetusan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dapat digunakan dalam mengukur kualitas layanan berupa layanan jasa yang dapat disebut dengan model kepuasan. *ServQual Model* dapat digunakan dengan cara melakukan pengukuran kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi kualitas layanan, sehingga didapat nilai kesenjangan (*gap*) antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja layanan (Sembiring & Sinaga, 2021). Novita & Egusti (2019) menyatakan bahwa terdapat 5 dimensi dalam pengukuran kualitas layanan jasa menggunakan *ServQual Model*, antara lain: 1) Bukti Fisik (*tangibles*) merupakan dimensi yang membahas mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan fasilitas fisik seperti sarana dan prasarana; 2) Keandalan (*reliability*) merupakan dimensi yang membahas mengenai bagaimana petugas layanan dalam memberikan layanan secara handal kepada masyarakat selaku penerima layanan; 3) Tanggap (*responsiveness*) merupakan dimensi yang membahas mengenai petugas layanan yang selalu bersedia dalam membantu masyarakat dalam menggunakan layanan; 4) Jaminan (*assurance*) merupakan dimensi yang membahas mengenai tingkat kesopanan dan pengetahuan petugas layanan sehingga dapat memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat dalam menggunakan layanan; 5) Empati (*empathy*) merupakan dimensi yang membahas mengenai tingkat kepedulian dan perhatian dari petugas layanan kepada masyarakat.

Masruroh & Rahmaningtyas (2020) melakukan kajian terkait implementasi *ServQual Model* untuk mengetahui bagaimana Kecamatan Blado, Kabupaten Batang dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Kajian tersebut dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan hasil penelitian yaitu kualitas layanan yang diberikan di Kecamatan Blado, Kabupaten Batang masih belum optimal karena terdapat beberapa permasalahan seperti kurangnya kemampuan pegawai, kesalahan pengetikan dokumen, waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai target, diskriminatif, sarana dan prasarana yang kurang, serta pelaksanaan pelayanan yang belum sesuai dengan SOP pelayanan. Sentia et al. (2022) juga menggunakan *ServQual Model* untuk menganalisis kualitas layanan *E-learning* SMK Yapen melalui pendekatan kuantitatif dengan hasil penelitian yang menjelaskan bahwa pengguna menganggap aplikasi *E-learning* dapat diandalkan, cepat, tanggap, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga kualitas layanan *E-learning* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. *ServQual Model* juga digunakan oleh Sukwadi et al. (2021) untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang di Stasiun Gambir dengan hasil yaitu Stasiun Gambir perlu melakukan pemasangan papan tanda kebersihan, pelatihan terhadap petugas, serta menambah luas area hijau. Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa *ServQual Model* bisa digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas layanan publik. Namun *ServQual Model* memiliki catatan kritis oleh Fatmawati (2011) yang menyatakan bahwa *ServQual Model* tidak lebih efektif untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan daripada *LibQual Model*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan studi komparasi antara *ServQual Model* dengan *LibQual Model* dalam pengukuran kualitas layanan perpustakaan.

Model Library Quality (*LibQual*)

Nurvia & Angraini (2016) menjelaskan bahwa *LibQual Model* merupakan model pengukuran kualitas layanan jasa yang dikembangkan dari *ServQual Model* dengan tujuan khusus yaitu pengukuran kualitas layanan perpustakaan. Pengukuran kualitas layanan perpustakaan menggunakan *LibQual Model* dilakukan melalui proses pengumpulan, pemetaan, memahami, dan eksekusi dari penilaian pengguna layanan terhadap layanan yang didapatkan (Lestari et al., 2022). Apabila tingkat persepsi masyarakat lebih tinggi daripada tingkat harapan masyarakat, maka kualitas layanan perpustakaan dapat dianggap baik, namun sebaliknya, apabila tingkat persepsi masyarakat terhadap tingkat harapan masyarakat lebih rendah, maka kualitas layanan perpustakaan dapat dianggap belum baik (Nurvia & Angraini, 2016). Menurut Fatmawati (dalam Prihastanti & Husna, 2017), terdapat 4 dimensi pada *LibQual Model*, antara lain: 1) *Personal Control* merupakan dimensi yang membahas terkait kebebasan masyarakat selaku pengguna layanan dalam melakukan sendiri pencarian informasi tanpa bantuan petugas layanan perpustakaan; 2) *Affect of Service* merupakan dimensi yang membahas mengenai kemampuan, sikap dan mentalitas petugas layanan perpustakaan dalam melayani masyarakat; 3) *Library as Place* merupakan dimensi yang mengartikan bahwa perpustakaan adalah tempat yang mampu menampilkan sesuatu secara nyata; 4) *Information Access* merupakan dimensi yang membahas mengenai ketersediaan bahan pustaka yang memadai, kekuatan, ruang lingkup, aktualitas, bimbingan pegawai layanan perpustakaan selaku pustakawan, hingga tingkat kecepatan waktu akses informasi yang perpustakaan sediakan.

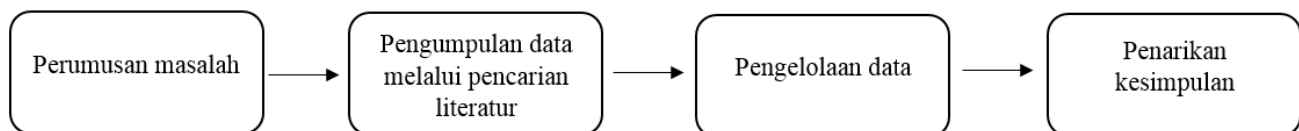
Terdapat beberapa penelitian yang membahas mengenai implementasi *LibQual Model* dalam pengukuran kualitas layanan perpustakaan. *LibQual Model* digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas layanan perpustakaan Kota Bogor terhadap minat baca masyarakat dengan hasil penelitian yaitu kualitas layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Kota Bogor berpengaruh signifikan terhadap minat baca masyarakat (Srirezeki et al., 2024). Fikri & Prasetyawan (2019) menggunakan *LibQual Model* untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas Semarang sehingga diketahui bahwa UPT Perpustakaan Universitas Semarang memiliki kualitas layanan yang

cukup baik namun tetap meningkatkan layanannya. Amalia & Christiani (2020) juga mengkaji kualitas layanan perpustakaan di Perpustakaan Politeknik Kemenkes Semarang menggunakan *LibQual Model* dengan hasil yaitu berdasarkan aspek *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place* masih dalam batas *zone tolerance* sehingga kualitas layanan dianggap baik. Berdasarkan ketiga penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa *LibQual Model* dapat digunakan di perpustakaan kota maupun perpustakaan perguruan tinggi. Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY sebagai perpustakaan umum daerah juga dapat menggunakan *LibQual Model* dalam melakukan pengukuran kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY dalam menentukan alat ukur kualitas layanan perpustakaan.

Metodologi Penelitian

Penelitian kualitatif berupa studi literatur dengan pendekatan deskriptif komparatif digunakan dalam penelitian ini dengan membandingkan dua objek penelitian yaitu *ServQual Model* dengan *LibQual Model*. Menurut Sidiq & Choiri dalam Waruwu (2023), penelitian kualitatif dimaknai sebagai upaya dalam mencari makna, konsep, atau deskripsi dari sebuah fokus yang disajikan secara naratif. Pendekatan deskriptif komparatif digunakan untuk mendapatkan gambaran atau menjelaskan gejala dari objek penelitian dalam rangka mengetahui perbedaannya. Lakshmi & Sudaryanto (2022) berpendapat bahwa penelitian deskriptif memiliki tujuan untuk penggambaran sesuatu yang sebenarnya terjadi secara mendalam dan rinci, sedangkan penelitian komparasi digunakan untuk melakukan perbandingan dua objek penelitian yang berbeda. Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif komparatif dengan tujuan mendapatkan kesimpulan melalui perbandingan pengertian, konsep, dan deskripsi dari *ServQual Model* dan *LibQual Model* untuk mengetahui perbedaan dan kesamaan diantara kedua model tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dengan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data sekunder berupa artikel jurnal yang membahas mengenai *ServQual Model* dan *LibQual Model* dalam pengukuran kualitas layanan perpustakaan. Sumber data pada penelitian ini berasal dari *online database* berupa Google Scholar sesuai dengan topik pembahasan. Kata kunci pencarian yang digunakan dalam pencarian artikel jurnal, antara lain: “*LibQual Model*,” “*ServQual Model*,” dan “Kualitas Layanan Perpustakaan.” Terdapat beberapa tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini; yaitu perumusan masalah, pengumpulan data melalui pencarian literatur, pengelolaan data, hingga penarikan kesimpulan.



Gambar 1. Tahapan Penelitian
Sumber: Olahan Penulis (2024)

Pada tahap perumusan masalah, didapat rumusan masalah penelitian yaitu model manakah antara *ServQual Model* dan *LibQual Model* yang lebih cocok untuk digunakan dalam melakukan pengukuran kualitas layanan perpustakaan, khususnya Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY? Setelah mendapatkan rumusan masalah, maka dilanjutkan dengan pengumpulan literatur berupa artikel jurnal yang membahas mengenai *ServQual Model* dan *LibQual Model* dalam pengukuran kualitas layanan

perpustakaan pada *online database* Google Scholar. Penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi sehingga sampel dalam penelitian ini berupa sampel teoritis yang digunakan untuk menghasilkan kesimpulan dengan teknik *sampling* yaitu *purposive sampling* (Waruwu, 2023). *Purposive sampling* digunakan dalam penelitian ini dengan kriteria artikel jurnal yang digunakan yaitu topik yang dibahas yaitu *ServQual Model* dan/atau *LibQual Model* agar mampu menjawab *research question* dengan jumlah artikel jurnal yang digunakan untuk analisis sebanyak 7 artikel jurnal. Tahap berikutnya yaitu pengelolaan data yang diperoleh dari *online database* berupa Google Scholar. Saleh dalam Waruwu (2023) menyatakan bahwa teknik analisis data pada penelitian kualitatif dapat melalui upaya pencarian dan penyusunan secara sistematis dari data yang diperoleh melalui pengorganisasian, penjabaran, pensintesisan, pemilahan data, serta penarikan kesimpulan. Analisis data dilakukan dengan menemukan artikel jurnal yang paling relevan dengan penelitian. Selanjutnya, analisis dilanjutkan dengan membaca abstrak sehingga dapat diketahui apakah artikel jurnal tersebut terkait dengan *research problems* dan dapat menjawab *research question*.

Batasan metodologi dalam penelitian ini yaitu penelitian ini belum mampu memberikan batasan sitasi yaitu kurun waktu dalam publikasi artikel jurnal yang digunakan sebagai data. Hal tersebut dikarenakan minimnya perkembangan teori terbaru dari *ServQual Model* dan *LibQual Model* sehingga peneliti perlu merujuk pada artikel jurnal yang telah dipublikasi lebih dari 5 tahun. *Future direction* untuk penelitian berikutnya yaitu dapat memberikan batasan sitasi artikel jurnal yang digunakan sebagai data analisis dalam kurun waktu 5 tahun terakhir guna menjamin kemutakhiran dan relevansi topik penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Studi Komparasi Dimensi dan Indikator dalam *ServQual Model* dengan *LibQual Model*

ServQual Model dan *LibQual Model* merupakan dua model yang digunakan dalam pengukuran kualitas layanan berupa layanan jasa. Menurut Fikri & Prasetyawan (2019), *ServQual Model* umumnya digunakan sebagai patokan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa, tapi lebih tepat apabila digunakan dalam pengukuran kualitas layanan jasa di industri manufaktur. Mengingat kualitas layanan perpustakaan juga memerlukan pengukuran, maka dikembangkan model baru yaitu *LibQual Model* yang mengukur kekuatan dan kelemahan dari layanan perpustakaan yang diberikan dengan sudut pandang pengguna layanan. *LibQual Model* digunakan agar perpustakaan mampu memahami permasalahan yang masyarakat rasakan selama mendapatkan layanan perpustakaan dalam rangka menilai dan meningkatkan layanan perpustakaan, penggantian budaya organisasi, hingga pemasaran perpustakaan (Fikri & Prasetyawan, 2019). Tetapi, masih banyak perpustakaan yang mengukur kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan *ServQual Model* daripada *LibQual Model*. Oleh karena itu, perlu dilakukan studi komparasi antara kedua model tersebut untuk mengetahui perbedaan dan persamaannya, berikut komparasinya:

Tabel 1. Dimensi dan Indikator *ServQual Model*

<i>ServQual Model</i>	
Dimensi	Indikator
Tangible	Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
	Kemudahan dalam proses pelayanan
	Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
	Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
	Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
Reliability	Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
	Memiliki standar pelayanan yang jelas
	Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
	Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
Responsiveness	Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
	Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
Assurance	Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
	Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
	Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
	Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
Empathy	Petugas melayani dengan sikap ramah
	Petugas melayani dengan sikap sopan santun

Sumber: Hardiyansyah (2018)

Selain perbedaan dimensi, terdapat pula perbedaan indikator antara *ServQual Model* dengan *LibQual Model*. Berdasarkan gabungan penelitian yang dilakukan oleh Hardiyansyah (2018) dan Prasetyo (2016), terdapat beberapa perbedaan jumlah dimensi dan indikator antara *ServQual Model* dengan *LibQual Model*. Pada *ServQual Model*, terdapat lima dimensi dengan 25 indikator sedangkan pada *LibQual Model* terdapat empat dimensi dengan 20 indikator. Meskipun jumlah dimensi dan indikator pada *ServQual Model* lebih banyak, indikator pada *LibQual Model* lebih merepresentasikan kualitas layanan perpustakaan serta lebih beradaptasi dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan perbandingan dimensi antara *ServQual Model* dengan *LibQual Model* tersebut, maka dapat diketahui bahwa kedua model tersebut memiliki perbedaan. Dimensi pada *ServQual Model* yaitu *Empathy*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Reliability*, dan *Tangibles* sudah termasuk dalam dimensi *Service Affect* pada *LibQual Model*. Selain itu, dimensi *Tangibles* dalam *ServQual Model* juga terdapat pada dimensi *Library as Place* dalam *LibQual Model*. Dimensi *Library as Place*, *Personal Control*, dan *Information Access* pada *LibQual Model* tidak terdapat pada *ServQual Model*. Perbedaan dimensi antara *ServQual Model* dengan *LibQual Model* juga menyebabkan adanya perbedaan indikator antara kedua model tersebut.

Tabel 2. Dimensi, Indikator, dan Subindikator *LibQual Model*

LibQual Model		
Dimensi	Indikator	Subindikator
Affect of Service	Empathy	Pustakawan memahami kebutuhan saya di perpustakaan
	Responsiveness	Kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan
		Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya perlukan
	Assurance	Keramahan pustakawan dalam memberikan layanan
	Reliability	Kesopanan pustakawan dalam memberikan layanan
Library as Place	Tangibles	Waktu layanan sesuai dengan jam buka/ tutup perpustakaan
		Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan
	Utilitarian Space	Ketersediaan buku di perpustakaan membantu saya dalam menyelesaikan tugas kuliah
		Kondisi gedung maupun peralatan dan perlengkapan yang baik
	Symbol	Ketenangan ruangan perpustakaan untuk belajar
		Adanya desain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pengguna
	Refuge	Perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar
		Perpustakaan terbuka untuk umum dalam belajar/ berdiskusi bersama
Personal Control	Easy of navigation	Ketersediaan ruangan di perpustakaan yang nyaman untuk belajar
		Kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar
	Convenience	Kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan
		Penataan koleksi perpustakaan memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi
	Modern Equipment	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan
Self Reliance	Kecepatan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan	
Acces Information	Content/ Scope	Tersedianya fasilitas fotokopi yang membantu dan memudahkan saya memperoleh bahan di perpustakaan
		Adanya software otomasi di perpustakaan sebagai alat bantu penelusuran koleksi
	Timeliness	Saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi di perpustakaan
		Ketersediaan koleksi sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya

Sumber: Prasetyo (2016)

Selain pendapat Fatmawati (2011) yang berpendapat bahwa *ServQual Model* tidak efektif untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan karena *ServQual Model* memiliki indikator yang merepresentasikan kualitas layanan perpustakaan, terdapat pendapat Thompson, Kyrillidou, dan Cook dalam Maria (2023) yang berpendapat bahwa *LibQual Model* merupakan turunan dari *ServQual Model* yang memiliki variabel khusus dan penting untuk perpustakaan. *LibQual Model* juga memberikan penilaian berdasarkan perspektif pemustaka selaku pengguna layanan dengan pemberitahuan layanan yang perlu ditingkatkan (Fatmawati dalam Amalina, 2020). Berdasarkan hasil studi komparasi dimensi dan indikator dalam *ServQual Model* dengan *LibQual Model*, diketahui bahwa terdapat perbedaan dimensi diantara keduanya sehingga menyebabkan adanya perbedaan indikator juga. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan *ServQual Model* diformulasikan untuk sektor jasa secara umum sedangkan *LibQual Model* diformulasikan khusus untuk layanan perpustakaan saja. Hasil studi komparasi ini dapat menjadi

referensi dan bahan pertimbangan bagi Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY untuk membuat alat ukur baru dalam pengukuran kualitas layanan perpustakaan selain menggunakan alat ukur yang dibuat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Melihat hasil studi komparasi juga, pembuat kebijakan dapat lebih memperhatikan mekanisme evaluasi kualitas layanan publik, termasuk layanan perpustakaan, yang harus disesuaikan dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masing-masing instansi penyelenggara pelayanan publik. Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY dalam fenomena ini tentu memiliki indikator penilaian kualitas layanan yang berbeda dengan instansi lainnya mengingat urusan pemerintahan yang diampu juga berbeda.

Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY

Dalam melakukan pengukuran kualitas layanan perpustakaan, Balai Layanan Perpustakaan mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang digunakan berdasarkan peraturan tersebut yaitu persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta sarana dan prasarana (Permen PANRB, 2017). Tujuan penelitian ini yaitu mendapatkan model pengukuran kualitas layanan perpustakaan terbaik yang mampu merepresentasikan harapan masyarakat. Model pengukuran yang saat ini digunakan oleh Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY yaitu model yang mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 di mana model tersebut condong kepada *ServQual Model*. Sehingga, untuk mengetahui model pengukuran terbaik, model tersebut perlu dikomparasikan dengan *LibQual Model*.

Tabel 3. Unsur dan Indikator Model Permen PANRB No. 14/2017

Model Permen PANRB No. 14/2017	
Unsur	Indikator
Persyaratan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Balai Layanan Perpustakaan?
Waktu Penyelesaian	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
Biaya/Tarif	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
Kompetensi Pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
Perilaku Pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
Sarana dan Prasarana	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

Sumber: Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY (2023)

Berdasarkan hasil komparasi Tabel 3. Unsur dan Indikator Model Permen PANRB No. 14/2017 dengan Tabel 2. Dimensi, Indikator, dan Subindikator *LibQual Model* diketahui bahwa terdapat perbedaan dimensi dan indikator pengukurannya. Untuk mendapatkan hasil komparasi yang lebih terukur, maka perlu dibandingkan pula hasil pengukuran kualitas layanan perpustakaan di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY secara kuantitatif. Hasil dari implementasi Model Permen PANRB No. 14/2017 yang berbasis *ServQual Model*, pada tahun 2024, Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 88,20. Ramadhan et al. (2024) melakukan pengukuran kualitas layanan perpustakaan di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY menggunakan integrasi *LibQual Model* dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan penelitian tersebut, diketahui bahwa apabila diukur menggunakan *LibQual Model* dan metode IPA, kualitas layanan perpustakaan di Balai Layanan Perpustakaan DPAD pada tahun 2024 memiliki tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dengan pelayanan perpustakaan yang didapat yaitu sebesar 96,16%. Oleh karena itu, layanan perpustakaan yang diberikan oleh Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY masih belum memenuhi harapan masyarakat karena tingkat kesesuaiannya belum mencapai 100%.

Selain itu, diketahui juga tingkat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kinerja dari Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY dalam memberikan layanan perpustakaan yaitu sebesar -0,13 yang berarti terdapat kesenjangan yang bernilai negatif antara harapan masyarakat dan kinerja dari Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY. Kedua model tersebut memiliki tujuan utama yaitu mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan perpustakaan yang didapatkan di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY. Hasil kedua model tersebut menjadi berbeda dikarenakan adanya perbedaan dimensi dan indikator pengukurannya. Model Permen PANRB No. 14/2017 didesain agar mampu diimplementasikan ke berbagai macam bentuk dan jenis layanan publik di instansi pemerintah sedangkan *LibQual Model* didesain secara khusus untuk layanan perpustakaan saja. *LibQual Model* memiliki indikator yang secara langsung merujuk pada layanan perpustakaan dan mengikuti perkembangan perpustakaan sehingga lebih mampu merepresentasikan kualitas layanan perpustakaan yang sebenarnya. Berdasarkan perbandingan hasil penggunaan model Permen PANRB No. 14/2017 dengan *LibQual Model* tersebut, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa *LibQual Model* lebih mampu merepresentasikan harapan masyarakat terkait layanan perpustakaan DPAD DIY.

Pada proses pengukuran kualitas layanan perpustakaan akan lebih cocok menggunakan *LibQual Model*. Hal tersebut dikarenakan *ServQual Model* lebih cocok diimplementasikan pada pengukuran kualitas layanan di sektor bisnis yang berorientasi pada keuntungan dan *ServQual Model* belum dapat memenuhi beberapa indikator yang penting dalam melakukan pengukuran kualitas layanan perpustakaan berdasarkan perspektif masyarakat (Fikri & Prasetyawan, 2019). Oleh karena itu, Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY akan lebih cocok menggunakan *LibQual Model* dalam melakukan pengukuran kualitas layanan perpustakaan daripada menggunakan *ServQual Model* agar mampu memahami keinginan dan harapan dari masyarakat selaku pengguna layanan perpustakaan.

Kesimpulan

Berdasarkan studi komparasi antara *ServQual Model* dengan *LibQual Model*, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa perbedaan dimensi pada kedua model tersebut. *ServQual Model* yang memiliki 5 dimensi, antara lain: *Empathy*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Reliability*, dan *Tangibles* mampu dicakup oleh dimensi *Service Affect* pada *LibQual Model*. Selain itu, dimensi *Tangibles* pada *ServQual Model* juga sudah dicakup oleh dimensi *Library as Place* pada *LibQual Model*. *LibQual Model* yang masih memiliki dimensi *Library as Place*, *Personal Control*, dan *Information Access* belum bisa dicakup oleh *ServQual Model*. Sehingga, perbedaan dimensi tersebut juga menimbulkan perbedaan pada indikator

pengukurannya. Selain itu, apabila dilakukan perbandingan antara hasil pengukuran kualitas layanan perpustakaan di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY yang menggunakan Model Permen PANRB No. 14/2017 dengan *LibQual Model* dapat disimpulkan bahwa *LibQual Model* mampu merepresentasikan harapan masyarakat lebih baik daripada model Permen PANRB No. 14/2017. Oleh karena itu, dalam melakukan pengukuran kualitas layanan perpustakaan, Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY lebih tepat apabila menggunakan *LibQual Model*. Penelitian ini terbatas pada studi komparasi antara *ServQual Model* dengan *LibQual Model* secara kualitatif. Selain itu, penelitian ini belum memiliki batasan sitasi sehingga penelitian berikutnya dapat memberikan batasan sitasi dalam kurun waktu 5 tahun terakhir untuk kemutakhiran dan relevansi topik penelitian. Penelitian ini memiliki manfaat sebagai bahan referensi dan pertimbangan bagi Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY dalam memilih alat pengukuran kualitas layanan perpustakaan yang berorientasi kepada pemustaka, untuk menyusun kebijakan dan mengembangkan layanan perpustakaan yang berimplikasi kepada meningkatnya kepuasan masyarakat serta memajukan ilmu perpustakaan melalui penyediaan bahan kajian bagi akademisi dan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Aliza, D. N., & Ardoni. (2017). Penggunaan metode LibQual +TM untuk mengukur kualitas layanan di UPT Perpustakaan UNP. *Jurnal Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 5(1), 210–219. <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/8379>
- 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.
- Amalina, F. N. (2020). *Integrasi LibQual dan Kano ke dalam quality function deployment (QFD) untuk meningkatkan kualitas pelayanan Perpustakaan ITS* [Undergraduate thesis, Institut Teknologi Sepuluh Nopember]. ITS Repository. <https://repository.its.ac.id/79699/>
- Arobi, A. (2022). *Analisis kepuasan mahasiswa dengan metode ServQual dan QFD dalam upaya peningkatan kualitas sistem pelayanan perpustakaan*. Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta. <https://eprints.akprind.ac.id/3160/>
- Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY. (2023). *Laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (skm) Balai Layanan Perpustakaan DIY tahun 2023*. Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY.
- Dawilis, Y. N. (2022). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQual+TM di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau. *Al-Kuttab : Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*, 4(2), 70–81. <https://doi.org/10.24952/ktb.v4i2.4583>
- Fanani, A. (2022). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik dengan metode ServQual terintegrasi dengan improvement gap analysis (IGA). *JUSTI (Jurnal Sistem dan Teknik Industri)*, 2(2), 175–185. <https://doi.org/10.30587/justicb.v2i2.3317>

- Fatmawati, E. (2011). Kajian teoritis mengenai metode LibQual+™ untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan. *Libraria: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 1(1), 45-80.
- Fikri, R., & Prasetyawan, Y. Y. (2019). Mengukur kualitas layanan Perpustakaan Universitas Semarang menggunakan LibQual+™. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(3), 671–680. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23199>
- Gloriano, G., & Nugraha, J. (2022). Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode ServQual: Studi kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 233–245. <https://doi.org/10.26740/jpap.v10n3.p233-245>
- Hapsari, R. D., Seftiawan, A. B., & Umanah, U. (2021). ServQual analysis on Merangin Public Library services, Jambi Province. *Indonesian Journal of Librarianship*, 1(2), 95–105. <https://doi.org/10.33701/ijolib.v1i2.1119>
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Harisanty, D., & Khodijah, S. (2016). User perception to service quality (LibQual) in State University Library at Surabaya. *Jurnal Edulib*, 6(1), 1–16. <https://doi.org/10.17509/edulib.v6i1.4998>
- Hidayat, W., & Sulistyani, L. (2022). Efek kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan kepuasan pelanggan sebagai variable intervening pada perusahaan jasa konstruksi CV Muna Sariy Jaya. *Jurnal Excellent*, 9(1), 7–18. <https://doi.org/10.36587/exc.v9i1.1233>
- Huda, M., Santoso, H., & Rahayuningsih, S. (2017). Analisis kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode Kano di Perpustakaan Universitas Kadiri. *JATI UNIK: Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri*, 1(1), 32-41. <https://doi.org/10.30737/jatiunik.v1i1.67>
- Lakshmi, A. S. E., & Sudaryanto, E. (2023). Analisis dampak tayangan kartun televisi pada perkembangan bahasa anak di masa pandemi: (Studi deskriptif komparatif pada TK Srikandi Surabaya). *RELASI: Jurnal Penelitian Komunikasi (e-ISSN: 2807-6818)*, 3(02), 82-94. <https://doi.org/10.69957/relasi.v3i02.459>
- Lestari, D., Ilhamsyah, I., & Rusi, I. (2022). Pengukuran kualitas layanan sistem informasi Perpustakaan Universitas Tanjungpura menggunakan metode LibQual, WebQual 4.0, dan importance performance analysis (IPA). *Coding Jurnal Komputer dan Aplikasi*, 10(1), 34–45. <https://doi.org/10.26418/coding.v10i01.52134>
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>

- Maria, D. (2023). *Analisis kualitas layanan sistem informasi perpustakaan STIKes Payung Negeri terhadap kepuasan pengguna menggunakan LibQual+™* [Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau].
- Masruroh, N., & Rahmaningtyas, W. (2020). Penggunaan ServQual model untuk menyelidik kualitas pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2), 666-678.
- Maulana, A., Nur'aini, I., Oktapianingsi, R., Erfiani, & Lubis, M. A. P. (2024). Analisis kualitas layanan perpustakaan dengan ServQual model dalam meningkatkan kunjungan perpustakaan. *Deflasi Jurnal Ekonomi*, 2(1), 203–212.
<https://jurnal.asrypersadaquality.com/index.php/deflasi/article/view/261>
- Nadhifah, K. (2020). Pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan Perpustakaan Universitas Jember. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 6(1), 1003-1013.
- Novita, R., & Egusti, W. M. (2019). Penerapan metode ServQual terhadap kualitas layanan sistem informasi pengarsipan. *Seminar Nasional Teknologi Informasi, Komunikasi dan Industri (SNTIKI)*, 12, 240–246. <https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/SNTIKI/article/view/7921/>
- Nurvia, E., & Angraini. (2016). Pengukuran kaulitas layanan digital library: Studi kasus perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau. *Jurnal Rekayasa Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 36–37. <https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/2606/1634>
- Oktaviani, H. R., Saifudin, S., & Puspita, R. E. (2019). Kualitas layanan sebagai strategi peningkatan kepuasan pengunjung perpustakaan. *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, 3(2), 159-174. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v3i2.159-174>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan dan Penilaian Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.*
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>
- Prasetyo, D.N. (2016). Evaluasi kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi Alma Ata Yogyakarta dengan Metode LibQual+™. UIN Sunan Kalijaga [Master's thesis, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta]. Institutional Repository UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Prihastanti, T., & Husna, J. (2017). Kepuasan pemustaka terhadap mahasiswa magang pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Muria Kudus berdasarkan dimensi affect of service pada metode LibQual +™. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(1), 51–60.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23024/0>
- Ramadhan, N., Qisty, J., Adinda, & Widianingsih, I. (2024). Library services quality evaluation at the Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY with integration analysis using the LibQual model and importance performance analysis (IPA) method. *DIJEMSS: Dinasti International Journal of Educatiion Management and Social Science*, 6(1), 329–349.

<https://dinastipub.org/DIJEMSS/article/download/3381/2273/15745>

Undang-Undang (UU) Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

<https://dpk.kalbarprov.go.id/download/undang-undang-43-tahun-2007-tentang-perpustakaan/>

Sarwono, S., Isbandini, I., & Rahayu, D. (2018). Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan electronic theses and dissertations (ETD) Perpustakaan UGM dengan menggunakan metode LibQual +TM. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 6(2), 299–330.

<https://doi.org/10.21043/libraria.v6i2.4153>

Sembiring, J., & Sinaga, B. (2021). Penerapan metode ServQual dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengurusan surat izin usaha mikro dan kecil pada Kantor Camat Dolat Rayat Kabupaten Karo. *Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi (JNKTI)*, 4(2), 165–170. <https://doi.org/10.32672/jnkti.v4i2.2933>

Sentia, T., Mustafia, M., & Zuraidah, E. (2022). Analisa kualitas layanan pada e-learning di sekolah menggunakan metode Servqual. *Journal of Informatics Management and Information Technology*, 2(3), 100-108. <https://doi.org/10.47065/jimat.v2i3.167>

Srirezeki, N. I., Sukaesih, S., & Saepudin, E. (2024). Pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap minat baca masyarakat (Studi korelasi tentang kualitas layanan Perpustakaan Kota Bogor terhadap minat baca masyarakat Bogor *LibQual Model*+TM). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 13150-13157.

Sukwadi, R., Josua, P. P., & Tannady, H. (2021). Penerapan model integrasi fuzzy ServQual-IPA-QFD dalam analisis kualitas layanan Stasiun Gambir. *Jurnal Muara Sains, Teknologi, Kedokteran dan Ilmu Kesehatan*, 5(1), 181-190. <https://doi.org/10.24912/jmstkik.v5i1.9628>

Sulistiyawati, N. M., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E- Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318–2332. <https://www.neliti.com/id/publications/250437/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan-restoran-indus-ubud-gian>

Waruwu, M. (2023). Pendekatan penelitian pendidikan: metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (mixed method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896-2910. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/6187>

Yuniar, S. S., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2014). Usulan perbaikan kualitas pelayanan jasa pengiriman paket berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode service quality (ServQual) di PT.X. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 2(2), 98–109. <https://ejurnal.itenas.ac.id/index.php/rekaintegra/article/view/413>