

## Evaluation of Local Content Service Quality at the Library Unit of Universitas Andalas Based on LibQUAL+

### Evaluasi Kualitas Layanan Konten Lokal (*Local Content*) di UPT Perpustakaan Universitas Andalas Berdasarkan LibQUAL+

Fauziyyah Fadhillah<sup>1</sup>, Malta Nelisa<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Negeri Padang

\*e-mail: [fau87fauziyyah@gmail.com](mailto:fau87fauziyyah@gmail.com)

#### Abstract

*This study describes the quality of local content services at the Library Unit of Universitas Andalas using the LibQUAL+ dimensions, which encompass affect of service, information control, and library as place. A descriptive quantitative method was employed for this research. The population consisted of all library users who had visited and utilized the local content services at the Universitas Andalas Library, with a sample of 100 respondents selected using a simple random sampling technique. The results of the study indicate that: (1) the affect of service dimension, representing librarian performance in local content services, achieved a mean score of 3.10, placing it in the high category. Within this dimension, the reliability indicator obtained the highest score at 3.17, whereas the responsiveness indicator recorded a relatively lower score of 3.04; (2) the information control dimension, denoting the availability and accessibility of information within local content services, earned a mean score of 3.18, which also falls into the high category. The convenience indicator demonstrated the most optimal performance with a score of 3.27, while the timeliness and equipment indicators yielded relatively lower scores of 3.10 and 3.11, respectively; and (3) the library as place dimension, assessing the library environment specifically within the local content services, attained a mean score of 3.34, positioning it in the very high category. The findings indicate that the quality of local content services at the Library Unit of Universitas Andalas received a favorable assessment from library users, with a score of 3.21.*

**Keywords:** *Library Service Quality, Local Content, LibQUAL+.*



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©20xx by author.

## Introduction

Perpustakaan merupakan komponen utama dalam lembaga pendidikan yang berfungsi menghimpun, menyimpan, memelihara, dan menyajikan berbagai informasi dan karya tulis (Marajari, 2023). Dalam konteks perguruan tinggi, perpustakaan berperan strategis dalam mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi melalui penyediaan informasi ilmiah, fasilitas belajar, serta pengelolaan sumber daya informasi yang berkelanjutan (Rahayu dkk., 2022). Oleh karena itu, perpustakaan menjadi bagian penting dalam menunjang aktivitas akademik penggunanya.

Salah satu sumber informasi khas di perpustakaan perguruan tinggi adalah konten lokal (*local content*) atau literatur kelabu (*grey literature*), yang mencakup karya ilmiah sivitas akademika seperti skripsi, tesis, disertasi, laporan penelitian, hingga makalah ilmiah (Aulia & Salim, 2023). Konten lokal memiliki peran penting karena tidak hanya berfungsi sebagai dokumentasi akademik institusi, tetapi juga mengisi kesenjangan informasi yang tidak selalu tersedia dalam literatur formal. Koleksi ini umumnya bersifat kontekstual, spesifik, dan merepresentasikan hasil penelitian institusi asalnya (Cahyaningsih, 2025), serta dapat diakses dalam bentuk cetak maupun digital (Nugroho & Asmara, 2025).

UPT Perpustakaan Universitas Andalas merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang menyediakan layanan konten lokal untuk mendukung kebutuhan informasi ilmiah serta pelestarian karya sivitas akademika, yang terdiri dari makalah tugas akhir, skripsi, tesis, disertasi, laporan hasil penelitian dosen, laporan pengabdian masyarakat, laporan rektor, dan orasi ilmiah. Koleksi tersebut tersedia dalam bentuk cetak dari tahun 2016–2022 dan noncetak (digital) dengan dukungan sistem *e-prints* dari terbitan terlama hingga terbaru, sehingga secara teknis dapat diakses dari dalam maupun luar perpustakaan. Namun, akses penuh koleksi digital masih

memerlukan autentikasi khusus yang hanya diperoleh melalui kunjungan langsung ke perpustakaan. Kondisi ini menunjukkan adanya keterbatasan dalam aspek aksesibilitas layanan konten lokal.

Hasil observasi awal menunjukkan bahwa pemustaka lebih banyak memanfaatkan ruang layanan sebagai tempat belajar dibandingkan untuk mengakses koleksi konten lokal secara optimal. Selain itu, ditemukan beberapa permasalahan, seperti pelayanan pustakawan yang masih reaktif, keterbatasan akses koleksi digital, sistem penelusuran yang belum optimal, serta kondisi ruang layanan yang kadang tidak mampu menampung pengguna secara nyaman. Di sisi lain, koleksi konten lokal juga belum menjadi sumber utama rujukan akademik dibandingkan sumber eksternal seperti *Google Scholar* dan jurnal ilmiah daring.

Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan konten lokal belum optimal, baik dari aspek layanan, akses informasi, maupun fasilitas pendukung. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi kualitas layanan untuk mengetahui persepsi pemustaka sebagai dasar perbaikan layanan perpustakaan. Evaluasi layanan berbasis perspektif pengguna menjadi penting karena pengguna merupakan pihak yang secara langsung merasakan kualitas layanan (Sarwono dkk., 2018).

Salah satu pendekatan yang relevan dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah LibQUAL+. Metode ini dirancang khusus untuk menilai kualitas layanan perpustakaan berdasarkan perspektif pengguna dengan tiga dimensi utama, yaitu *affect of service*, *information control*, dan *library as place* (Hidayati, 2024). Dibandingkan ServQUAL, LibQUAL+ lebih sesuai digunakan dalam konteks perpustakaan karena mampu menangkap pengalaman pengguna secara lebih mendalam (Syafi'i & Masruri, 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan konten lokal di UPT Perpustakaan Universitas Andalas berdasarkan pendekatan LibQUAL+ dari perspektif pemustaka. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan layanan konten lokal yang lebih efektif, aksesibel, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

## Method

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuantitatif dengan metode deskriptif. Penekanan analisis masalah pada penelitian kuantitatif adalah pada kebutuhan untuk menjelaskan, memprediksi, atau secara statistik menggambarkan hasil penelitian (Soesana dkk., 2023). Sedangkan, metode deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau penghubungan dengan variabel yang lain (Siregar, 2015). Populasi dalam penelitian ini ialah pemustaka yang pernah berkunjung dan memanfaatkan layanan koleksi konten lokal di lantai 4 gedung UPT Perpustakaan Universitas Andalas pada rentang Januari-Desember 2025 yang berjumlah 5.823 pengguna. Sampel pada penelitian ini berjumlah 98 responden, namun untuk meningkatkan keandalan hasil penelitian, jumlah sampel dibulatkan menjadi 100. Adapun teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling* karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Instrumen pada penelitian ini ialah lembaran kuesioner atau angket yang diukur menggunakan skala pengukuran Likert 4 poin. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan langsung kuesioner yang telah berisi pernyataan-pernyataan melalui perangkat lunak *google form* dengan bantuan *QR Code*. Teknik penganalisisan data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif

## Results and Discussion

Dalam upaya mewujudkan perpustakaan perguruan tinggi yang unggul, UPT Perpustakaan Universitas Andalas berperan sebagai unit penunjang akademik yang menyediakan layanan akses informasi ilmiah, mengelola dan melestarikan karya ilmiah institusi, mendukung proses pembelajaran melalui pengelolaan sumber informasi, serta mengembangkan layanan perpustakaan secara berkelanjutan. Salah satu layanan yang disediakan adalah layanan konten lokal (*local content*), yaitu koleksi karya ilmiah sivitas akademika di lingkungan universitas.

Karya lokal mahasiswa memiliki nilai strategis bagi universitas karena tidak hanya merepresentasikan aktivitas akademik mahasiswa, tetapi juga mendukung berbagai kepentingan institusional. Keberadaan karya ilmiah sivitas akademika dapat mendukung peningkatan akreditasi program studi, memperkuat pelestarian pengetahuan institusional, serta memperkaya sumber belajar dan referensi bagi sivitas akademika. Selain itu, karya lokal juga dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi kurikulum dan tolok ukur capaian pembelajaran dalam pengembangan program studi yang lebih adaptif dan relevan (Rohman, 2020).

Sejalan dengan pentingnya peran tersebut, dilakukan kegiatan evaluasi layanan perpustakaan yang berfokus pada layanan konten lokal agar dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna.

### 1. *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan)

*Affect of Service* mengukur kemampuan, sikap, dan kesiapan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka (Dalimunthe dkk., 2020). Dimensi ini berfokus pada seberapa baik kualitas layanan yang ditawarkan serta bagaimana interaksi yang terjalin antara pustakawan dengan pemustaka (Bahrainnizadeh, 2013; Wicaksono, 2018). Berdasarkan hasil penelitian, kualitas interaksi pustakawan pada layanan konten lokal di UPT Perpustakaan Universitas Andalas berada pada kategori tinggi dengan perolehan skor sebesar 3,10. Pengguna memiliki persepsi yang positif terhadap kinerja pustakawan dalam memberikan layanan, baik dari aspek kepedulian, ketanggapan, jaminan pelayanan, maupun keandalan.

**Tabel 1. Hasil Rekapitulasi *Affect of Service* pada Layanan Konten Lokal Perpustakaan Universitas Andalas**

Indikator	Pernyataan	Skor	Ket.
<i>Empathy</i> (kepedulian)	Kepedulian pustakawan terhadap kebutuhan informasi pemustaka.	3,23	Tinggi
	Perhatian pustakawan terhadap pertanyaan pemustaka.	3,12	Tinggi
	Kesabaran pustakawan dalam membantu kesulitan pemustaka.	3,03	Tinggi
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Kesediaan pustakawan untuk membantu pemustaka dengan cepat.	3,05	Tinggi
	Kecepatan pustakawan dalam merespon permintaan pemustaka.	3,07	Tinggi
	Ketanggapan pustakawan terhadap kendala penelusuran oleh pemustaka.	2,99	Tinggi
<i>Assurance</i> (jaminan)	Kepercayaan pemustaka terhadap pengetahuan pustakawan.	3,06	Tinggi
	Pustakawan memiliki sikap ramah dan profesional dalam melayani pemustaka.	3,09	Tinggi
	Kemampuan pustakawan dalam membimbing pemustaka.	3,05	Tinggi
<i>Reliability</i> (kehandalan)	Ketepatan pustakawan dalam menjawab pertanyaan pemustaka.	3,10	Tinggi
	Kemampuan pustakawan dalam menjelaskan prosedur akses koleksi konten lokal.	3,10	Tinggi
	Kedisiplinan waktu operasional layanan konten lokal.	3,32	Tinggi

Sumber: LibQUAL+ yang dimodifikasi oleh peneliti, 2026

Pertama, *empathy* (kepedulian) menunjukkan bahwa pustakawan dinilai memiliki kepedulian yang baik terhadap kebutuhan informasi pemustaka. Pustakawan memberikan cukup perhatian terhadap permintaan koleksi pemustaka. Pustakawan juga telah berupaya membantu dengan sabar ketika pemustaka mengalami kesulitan dalam mengakses koleksi, baik dalam bentuk cetak maupun digital.

Kedua, *responsiveness* (ketanggapan) menunjukkan bahwa pustakawan dinilai cukup cepat dalam membantu dan merespons permintaan terkait layanan koleksi konten lokal. Namun ketanggapan pustakawan ketika pemustaka menghadapi permasalahan yang lebih spesifik, masih belum dirasakan secara optimal oleh sebagian pengguna. Ketiga, *assurance* (jaminan) menunjukkan bahwa pemustaka memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap kompetensi pustakawan, meliputi sikap ramah dan profesional yang diberikan, serta pengetahuan dan kemampuan dalam membimbing pemustaka.

Keempat, *reliability* (keandalan) menjadi indikator dengan penilaian tertinggi. Pengguna memberikan penilaian yang baik terhadap konsistensi dan kepastian layanan yang diberikan oleh pustakawan. Kedisiplinan dalam menjalankan waktu operasional layanan menjadi aspek yang paling menonjol, diikuti oleh kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan dan menjelaskan prosedur akses koleksi secara jelas.

Dalam proses penelusuran karya ilmiah, pengguna tidak hanya membutuhkan ketersediaan koleksi, melainkan dukungan interpersonal dari petugas perpustakaan untuk mengurangi tingkat kesulitan dalam mencari referensi yang spesifik. Ketika layanan dapat diakses secara konsisten, prosedur mudah dipahami, dan informasi yang diberikan akurat, pengguna akan memiliki keyakinan yang lebih besar untuk terus memanfaatkan layanan tersebut.

Dengan demikian, aspek *reliability* memperoleh penilaian tertinggi (3,17), diikuti oleh aspek *empathy* (3,13), *assurance* (3,07), dan *responsiveness* (3,04). Temuan ini mengindikasikan bahwa pola pelayanan yang diterapkan masih bersifat menunggu atau pasif. Sebagian pengguna memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap intensitas pendampingan yang diberikan. Hal ini dapat dikaitkan dengan meningkatnya kompleksitas kebutuhan informasi serta beragamnya tingkat literasi digital pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan koleksi perpustakaan.

Peningkatan sikap tanggap dari pustakawan sangat diperlukan untuk menaikkan standar kualitas layanan secara berkelanjutan (Hidayati & Suciati, 2020). Pelayanan yang optimal menuntut keterlibatan penuh dari penyedia layanan melalui interaksi profesional yang aktif sehingga memberikan pengalaman berkesan bagi

pengguna (Schiffman & Kanuk, 2002; Pandapotan, 2024). Tindakan proaktif dari pustakawan dalam memberikan solusi yang cepat menjadi salah satu indikator dari perwujudan pelayanan prima (Satria & Ardoni, 2024).

## 2. Information Control (Ketersediaan dan Akses Informasi)

*Information control* mengukur sudut pandang pemustaka terhadap ketersediaan informasi dan kemudahan dalam mengakses sumber informasi tersebut, baik dalam format cetak maupun digital (Rahayuningsih, 2015; Nurdawilis, 2022). Dimensi ini berhubungan langsung dengan kemudahan aksesibilitas dan mutu sumber daya yang disediakan oleh perpustakaan, seperti ketersediaan sarana navigasi yang jelas untuk efisiensi penelusuran informasi (Bahrainizadeh, 2013; Wicaksono, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa layanan konten lokal di UPT Perpustakaan Universitas Andalas telah mampu menyediakan akses informasi yang relatif mudah, nyaman, dan mendukung kebutuhan pemustaka dengan perolehan skor sebesar 3,18. Secara umum, pengguna menilai bahwa koleksi yang tersedia dapat diakses dengan baik melalui berbagai fasilitas dan sistem akses informasi yang disediakan perpustakaan.

**Tabel 2. Hasil Rekapitulasi *Information Control* pada Layanan Konten Lokal Perpustakaan Universitas Andalas**

Indikator	Pernyataan	Skor	Ket.
<i>Scope</i> (cakupan informasi)	Ketersediaan koleksi lokal konten dengan kebutuhan pemustaka.	3,26	Tinggi
	Ketersediaan koleksi lokal konten dalam format cetak dan noncetak.	3,17	Tinggi
<i>Convenience</i> (kenyamanan mengakses informasi)	Fleksibilitas waktu dan tempat akses koleksi konten lokal.	3,25	Tinggi
	Kejelasan panduan pencarian koleksi konten lokal.	3,23	Tinggi
<i>Ease of Navigation</i> (kemudahan mengakses informasi)	Proses pengaksesan koleksi konten lokal praktis dan nyaman.	3,33	Sangat Tinggi
	Kemudahan dalam melakukan pencarian koleksi konten lokal di jajaran rak.	3,22	Tinggi
	Kemudahan dalam melakukan penelusuran koleksi konten lokal noncetak.	3,28	Sangat Tinggi
<i>Timeliness</i> (kecepatan mengakses informasi)	Menu dan fitur pada sistem koleksi konten lokal noncetak mudah dipahami.	3,12	Tinggi
	Kecepatan dalam memperoleh koleksi konten lokal.	3,20	Tinggi
	Akses koleksi noncetak dapat dilakukan kapan saja tanpa mengalami kendala server.	3,01	Tinggi
<i>Equipment</i> (peralatan)	Efisiensi pencarian koleksi cetak konten lokal.	3,08	Tinggi
	Kemudahan dalam penemuan koleksi konten lokal melalui katalog, kode koleksi, dan buku panduan.	3,17	Tinggi
	Kecukupan jumlah komputer untuk penelusuran koleksi konten lokal noncetak.	3,02	Tinggi
<i>Self Reliance</i> (kepercayaan diri)	Kelancaran jaringan internet di layanan konten lokal.	3,13	Tinggi
	Kepercayaan diri pemustaka dalam memanfaatkan layanan koleksi konten lokal.	3,26	Sangat Tinggi
	Kemampuan pemustaka dalam mengakses koleksi konten lokal noncetak tanpa bergantung pada orang lain.	3,20	Tinggi

Sumber: LibQUAL+ yang dimodifikasi oleh peneliti, 2026

Pertama, *scope* (cakupan informasi) menunjukkan bahwa ketersediaan koleksi konten lokal dinilai telah mampu memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Koleksi yang tersedia dinilai relevan dan dapat diakses melalui berbagai format, baik cetak maupun noncetak. Kondisi ini mencerminkan upaya perpustakaan dalam menyediakan sumber informasi yang dapat dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung kegiatan akademik dan penelitian. Kekayaan literatur yang terpelihara dengan baik merupakan modal penting perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna (Siska & Roza, 2022).

Kedua, *ease of navigation* (kemudahan mengakses informasi) menunjukkan bahwa akses dan penelusuran informasi pada koleksi konten lokal dapat dilakukan secara efektif oleh pengguna, baik melalui format cetak maupun noncetak. Namun, perbedaan pengalaman, kebiasaan dalam penggunaan teknologi, serta tingkat literasi digital di antara pemustaka dapat menimbulkan kendala dalam memahami dan memanfaatkan menu serta fitur sistem akses koleksi noncetak secara optimal.

Ketiga, *convenience* (kenyamanan mengakses informasi) menjadi indikator dengan penilaian yang sangat tinggi oleh pemustaka. Tingginya tingkat kenyamanan pengguna saat mengakses koleksi konten lokal, baik dalam bentuk cetak maupun digital menunjukkan bahwa perpustakaan telah berhasil menciptakan layanan yang mendukung kenyamanan pengguna dalam proses pencarian dan pemanfaatan informasi. Efisiensi sistem penelusuran dan kestabilan akses digital turut mendukung kenyamanan pengguna dalam mengakses informasi (Satria & Ardoni, 2024).

Keempat, *self reliance* (kemandirian pengguna) menunjukkan bahwa sistem layanan yang mudah dan nyaman digunakan mendukung kemandirian pengguna dalam memanfaatkan koleksi konten lokal. Kemampuan pengguna dalam melakukan penelusuran informasi secara mandiri, baik melalui sistem digital maupun koleksi cetak, menunjukkan tingkat kemandirian yang baik. Kepercayaan diri yang tinggi membuat individu dapat bertindak dengan lebih tenang dan bebas saat beraktivitas (Lauster, 2002; Wicaksono, 2018).

Kelima, *equipment* (peralatan) menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas pendukung layanan telah membantu pengguna dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Akan tetapi, ketersediaan infrastruktur teknologi masih perlu ditingkatkan. Hal ini dapat dikaitkan dengan semakin tingginya pemanfaatan koleksi digital yang menuntut dukungan teknologi yang memadai.

Keenam, *timeliness* (kecepatan mengakses informasi) mendapatkan penilaian yang sedikit lebih rendah. Temuan ini mengindikasikan adanya dinamika pada proses penemuan koleksi cetak di jajaran rak dan stabilitas server pada sistem digital. Kecepatan akses informasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem akses yang memadai, tetapi juga oleh efektivitas proses temu kembali informasi yang dilakukan pengguna.

Dengan demikian, aspek *convenience* memperoleh penilaian tertinggi (3,27), diikuti oleh *self reliance* atau kepercayaan diri pengguna (3,23), *scope* dan *ease of navigation* (3,21), *equipment* (3,11), serta *timeliness* (3,10). Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan informasi tercermin dari kemampuan perpustakaan menyediakan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna sekaligus memastikan informasi tersebut dapat diakses dan dimanfaatkan secara efektif.

Di sisi lain, kemudahan akses informasi ditentukan oleh kualitas sistem dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan fitur yang tersedia, sementara banyaknya informasi dan ragamnya kebutuhan pengguna dapat memengaruhi kecepatan temu kembali informasi. Oleh karena itu, pengembangan akses informasi dan infrastruktur pendukung perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan (Rahayuningsih, 2015). Sistem layanan yang terintegrasi akan membentuk kemandirian serta kemampuan literasi informasi yang baik pada diri pemustaka (Artini & Agustina, 2022).

### 3. *Library as Place* (Perpustakaan sebagai Tempat)

Konsep *library as place* memandang perpustakaan sebagai ruang yang menyediakan fasilitas dan lingkungan yang mendukung aktivitas belajar pemustaka (Nurdawilis, 2022). Dimensi ini mengukur kemampuan perpustakaan dalam menyediakan fasilitas fisik yang memadai serta menciptakan ruang yang mendukung kegiatan pembelajaran maupun penelitian (Sari dkk., 2024; Ajra & Nurizzati, 2025).

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas *library as place* pada layanan konten lokal UPT Perpustakaan Universitas Andalas mendapatkan penilaian sangat baik dengan skor sebesar 3,34. Layanan konten lokal dipersepsikan tidak hanya sebagai tempat penyimpanan koleksi dan sarana akses informasi, tetapi juga sebagai ruang yang mendukung aktivitas akademik pengguna.

**Tabel 3. Hasil Rekapitulasi *Library as Place* pada Layanan Konten Lokal Perpustakaan Universitas Andalas**

Indikator	Pernyataan	Skor	Ket.
<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	Kondisi fisik koleksi cetak konten lokal terawat dengan baik.	3,25	Tinggi
	Ruang layanan konten lokal bersih, rapi, dan tertata.	3,40	Sangat Tinggi
	Fasilitas fisik layanan konten lokal tersedia dalam kondisi layak.	3,34	Sangat Tinggi
<b>Total</b>		<b>3,33</b>	Sangat Tinggi
<i>Utilitarian Space</i> (ruang yang bermanfaat)	Ruang layanan konten lokal mendukung dalam belajar mandiri dan kelompok.	3,43	Sangat Tinggi
	Ruang layanan konten lokal dapat membantu meningkatkan konsentrasi dalam belajar dan penelitian.	3,37	Sangat Tinggi

	Area akses komputer cukup mendukung penggunaan koleksi konten lokal non-cetak (digital) secara optimal.	3,14	Tinggi
	<b>Total</b>	<b>3,31</b>	<b>Sangat Tinggi</b>
<i>Symbol Terms</i> (berbagai makna)	Layanan konten lokal terbuka sebagai ruang akademika.	3,35	Sangat Tinggi
	Layanan konten lokal dapat menjadi sumber informasi ilmiah yang relevan bagi kegiatan akademik dan penelitian.	3,35	Sangat Tinggi
	Layanan konten lokal mencakup informasi ilmiah dari berbagai bidang ilmu.	3,28	Sangat Tinggi
<i>Refuge</i> (tempat belajar yang nyaman)	Suasana ruang layanan konten lokal tenang untuk belajar.	3,38	Sangat Tinggi
	Ruang layanan konten lokal yang nyaman membuat pemustaka betah.	3,39	Sangat Tinggi
	Suasana ruang layanan konten lokal mendukung konsentrasi belajar.	3,43	Sangat Tinggi

Sumber: LibQUAL+ yang dimodifikasi oleh peneliti, 2026

Pertama, *tangibles* (bukti fisik) menunjukkan bahwa kondisi ruang, fasilitas, dan sarana layanan yang terjaga dengan sangat baik mencerminkan upaya perpustakaan dalam menyediakan lingkungan fisik yang mendukung penyelenggaraan layanan konten lokal. Kondisi tersebut memungkinkan pengguna untuk memanfaatkan layanan dan koleksi yang tersedia secara lebih efektif dan optimal. Penataan ruang yang nyaman dan kondusif akan memberikan dampak positif bagi kenyamanan pemustaka (Muzakkiyah, 2021; Zahra & Asmara, 2025).

Kedua, aspek *refuge* (tempat belajar yang nyaman) menjadi salah satu keunggulan utama layanan konten lokal. Temuan tersebut menunjukkan bahwa ruang layanan konten lokal mampu menciptakan suasana yang mendukung konsentrasi belajar, memberikan kenyamanan selama berada di dalam ruang, serta menghadirkan ketenangan yang diperlukan dalam kegiatan akademik. Lingkungan belajar yang kondusif membuat pemustaka merasa lebih nyaman dan betah berada di perpustakaan untuk menyelesaikan aktivitas akademiknya.

Ketiga, *utilitarian space* (ruang yang bermanfaat) menunjukkan bahwa ruang layanan konten lokal tidak hanya memiliki kualitas fisik yang baik, tetapi juga memberikan manfaat yang nyata dalam menunjang aktivitas akademik pengguna. Pengguna menilai bahwa ruang layanan telah berfungsi secara optimal, sehingga membantu meningkatkan fokus selama proses akademik berlangsung. Namun, efektivitas ruang layanan juga dilihat dari kemampuannya dalam menyediakan area akses komputer yang memadai untuk menunjang pemanfaatan koleksi digital.

Keempat, *symbol terms* (berbagai makna) menunjukkan bahwa layanan konten lokal dipandang sebagai ruang yang memiliki nilai akademik dan intelektual. Pengguna juga menilai layanan ini sebagai sarana pembelajaran, diskusi, penelitian, dan akses terhadap informasi ilmiah yang relevan. Layanan konten lokal telah menjadi bagian penting dari ekosistem akademik yang mendukung pengembangan pengetahuan serta mencerminkan komitmen institusi dalam menunjang kegiatan akademik.

Dengan demikian, aspek *refuge* memperoleh penilaian tertinggi (3,40), diikuti oleh *tangibles* dan *symbol term* (3,33), serta *utilitarian space* (3,31). Temuan ini mengindikasikan bahwa Kualitas ruang perpustakaan tidak hanya tercermin dari aspek fisik, tetapi juga dari kemampuannya dalam mendukung pengalaman belajar dan kebutuhan intelektual pengguna. Ruang yang nyaman dan kondusif dapat meningkatkan pemanfaatan layanan konten lokal secara lebih optimal, sekaligus memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat pembelajaran dan penelitian.

Temuan ini sejalan dengan konsep perpustakaan modern sebagai *the third place*, yaitu ruang yang tidak hanya berfungsi sebagai tempat belajar, tetapi juga sebagai lingkungan yang memberikan kenyamanan bagi pengguna (Oldenburg, 1999; Ikrimahaja dkk., 2026). Meskipun demikian, peningkatan kualitas infrastruktur fisik, khususnya ketersediaan fasilitas komputer pada area layanan digital, masih perlu dilakukan secara berkala agar kepuasan pemustaka dapat terus ditingkatkan. Pemeliharaan infrastruktur fisik secara berkala merupakan faktor kunci dalam mendorong pemustaka untuk lebih lama memanfaatkan layanan dan koleksi di perpustakaan (Rahayuningsih, 2015).

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan konten lokal yang disediakan oleh Perpustakaan Universitas Andalas berada pada kategori baik. Dimensi *library as place* memperoleh skor tertinggi, sedangkan dimensi *affect of service* memperoleh skor relatif lebih rendah. Aspek ruang fisik perpustakaan sering kali dinilai paling optimal oleh pengguna, sementara aspek kinerja petugas menghadapi tantangan dalam hal standarisasi kompetensi Rohman (2020).

Di sisi lain, hasil penelitian oleh Ajra & Nurizzati (2025) juga menunjukkan bahwa ruang fisik perpustakaan mendapatkan penilaian yang sangat positif dari pemustaka, namun bertolakbelakang dengan ketersediaan dan akses informasi yang menjadi aspek yang paling perlu peningkatan. Kondisi ini menegaskan bahwa pustakawan memiliki tanggung jawab moral untuk bersikap responsif guna mengimbangi dinamika kebutuhan pengguna (Mamta dan Kumar, 2022).

## Conclusion

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan konten lokal di UPT Perpustakaan Universitas Andalas berada pada kategori tinggi. Dimensi *library as place* menjadi aspek yang paling unggul yang menunjukkan bahwa perpustakaan berhasil menyediakan ruang layanan yang nyaman dan mendukung aktivitas akademik pengguna. Sementara itu, aspek *responsiveness* dan *timeliness* masih perlu ditingkatkan guna mendukung efektivitas layanan, khususnya dalam memfasilitasi akses dan pemanfaatan koleksi konten lokal secara optimal.

Meskipun demikian, optimalisasi layanan masih menghadapi beberapa tantangan, terutama pada aspek *responsiveness* yang berkaitan dengan ketanggapan pustakawan dalam membantu pemustaka ketika menghadapi kendala layanan. Selain itu, aspek *timeliness* juga masih perlu ditingkatkan karena dipengaruhi oleh ketidakstabilan server sistem digital atau repositori, serta kebiasaan pemustaka yang melakukan penelusuran informasi secara langsung melalui jajaran rak koleksi.

## References

- Ajra, S. S., & Nurizzati. (2025). Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Koleksi Khusus di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Berdasarkan Model Libqual+TM. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(03), 250-262. <https://doi.org/10.23969/jp.v10i03.30820>
- Aulia, N., & Salim, T. A. (2023). Peran Pustakawan di Perpustakaan Universitas Indonesia Dalam Upaya Preservasi Digital Pada Koleksi *E-Local Content*. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 19(2), 286-300. <https://doi.org/10.22146/bip.v19i2.7444>
- Cahyaningsih, S. (2025). Strategi Pengelolaan Karya Lokal Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Madani. *Seminar Nasional Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik* (pp. 395-403). Universitas Terbuka. <https://doi.org/10.33830/semnasip.v2i1.6241>
- Dalimunthe, N., Purwanti, D., & Adawiyah, A. (2020). Analisa Kualitas Layanan Sistem Informasi OPAC Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode LibQUAL (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA RIAU). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 6(2), 117-123. <http://dx.doi.org/10.24014/rmsi.v6i2.9506>
- Hidayati, R. N. (2024). Evaluasi Kualitas Layanan Sirkulasi dengan Metode LibQual+TM di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. <http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/73408>
- Hidayati, S., & Suciati, U. (2020). Memahami Karakteristik Pemustaka Dalam Layanan Perpustakaan. *Media Informasi*, 29(1), 128-141. <https://doi.org/10.22146/mi.v29i1.4014>
- Ikrimahaja, Nailaue, Iklimatiludhiyah, & Navlia, R. (2026). Eksplorasi Peran Perpustakaan Sebagai Ruang Ketiga Dalam Konstruksi Identitas Akademik Mahasiswa Generasi Z. *At-Tarbiyah: Jurnal Penelitian dan Pendidikan Agama Islam*, 3(2), 408-415. <https://journal.staittd.ac.id/index.php/at/article/view/914>
- Mamta, & Kumar, V. (2022). Library Service Quality: A Comparison Between SERVQUAL and LibQUAL Model. *Library Waves: A Biannual Peer Reviewed Journal of Library and Information Science*, 8(1), 46-52. <https://www.librarywaves.com/index.php/lw/article/view/116>
- Marajari, R. (2023). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Kasus Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Pengembangan Ilmu Al-Qur'an Sumatera Barat). *Al-Ma'arif: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*, 3(1), 35-44. <https://doi.org/10.37108/almaarif.v3i01.1058>
- Nugroho, A., & Asmara, R. (2025). Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Local Content untuk Kepuasan Pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang. *Jurnal Pustaka Budaya*, 12(2), 226-239. <https://doi.org/10.31849/9tgeh722>
- 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), 71-74. <https://doi.org/10.24952/ktb.v4i2.4583>
- Pandapotan, D. (2024). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Ma Chung Berdasarkan Persepsi Pemustaka Terhadap Dimensi *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place* dalam Kajian Interaksi Antar Manusia. *Civic Education And Social Science Journal (CESSJ)*, 6(2), 159-167. <https://doi.org/10.32585/cessj.v6i2.5938>
- Rahayuningsih, F. (2015). Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+TM. *Graha Ilmu*.

- Rahayu, L., R., A. K., Sumiati, O., Makariam, L., & Permatasari, R. B. (2014). Layanan Perpustakaan. Dalam *Dasar-dasar Layanan Perpustakaan* (hal. 1-43). Jakarta: Universitas Terbuka. <http://repository.ut.ac.id/id/eprint/4183>
- Rohman, A. S. (2020). Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan: Studi Pada Perpustakaan STIE Ekuitas Bandung. *N-JILS: Nusantara Journal of Information and Library Studies*, 3(1), 17-36. <https://doi.org/10.30999/n-jils.v3i1.800>
- Sarwono, Isbandini, & Rahayu, D. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Electronic Theses and Dissertations (ETD) Perpustakaan UGM Dengan Menggunakan Metode LibQual+TM. *Libraria*, 6(2), 299-330. <http://dx.doi.org/10.21043/libraria.v6i2.4153>
- Satria, S. R., & Ardoni. (2024). Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota. *Journal of Scinary: Science of Information and Library*, 2(1), 19-28. <https://doi.org/10.24036/scinary.v2i1.57>
- Siregar, S. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Siska, & Roza, Y. M. (2022). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode LibQual+TM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung. *JIPIS: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*, 1(2), 12-18. <https://doi.org/10.31958/jipis.v1i2.6669>
- Soesana, A. d. (2023). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yayasan Kita Menulis. <https://repository.unugiri.ac.id:8443/id/eprint/4881>
- Syafi'i, M. Z., & Masruri, A. (2023). Empati dan Pendengaran Aktif Dalam Layanan Informasi di Perpustakaan. *Educaniora: Journal of Education and Humanities*, 1(3), 164. <https://doi.org/10.59687/educaniora.v1i3.80>
- Wicaksono, H. Y. (2018). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Metode LibQUAL+TM (Studi Pada Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang). Malang: Universitas Brawijaya. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/161952>
- Zahra, F. A., & Asmara, R. (2025). Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pengembalian Buku Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Pusat Akses Kajian Teknologi Artificial Intelligence*, 5(1), 64-70. <https://doi.org/10.55382/jurnalpustakaai.v5i1.944>