

KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL DI SMP NEGERI 18 KOTA JAMBI

LIBRARY SERVICE QUALITY USING LIBQUAL METHOD IN SMP NEGERI 18 JAMBI CITY

Mutiara Annisa' Mahendra¹, Jeihan Nabila¹

¹Universitas Negeri Padang

*mutiaraamhndr@gmail.com

Abstract

The objective of this research is to describe the quality of library services using the LibQual Method at SMP Negeri 18 Kota Jambi. This study employs a quantitative research type with a descriptive method through the distribution of questionnaires as the data source. The population in this study consists of students at SMP Negeri 18 Kota Jambi, totaling 746 individuals. The sample was drawn using the simple random sampling technique, resulting in a sample size of 88 individuals. The results of the data analysis on service quality using the LibQual method at the library of SMP Negeri 18 Kota Jambi indicate that in the dimension of Affect of Service, the average score obtained was 3.06, which falls into the moderate category with an interval scale of 2.51-3.25. In this dimension, the quality of library services is good, but there is a need for improvement in librarian training and information control. In the dimension of Information Control, the average score obtained was 2.63, which also falls into the moderate category with an interval scale of 2.51-3.25. In this dimension, the quality of library services is good, but improvements are needed in the ease with which users can find the library materials they need. In the dimension of Library As Place, the average score obtained was 3.26, which falls into the moderate category with an interval scale of 2.51-3.25. In this dimension, the quality of library services in terms of the library room atmosphere is high, but there is also a need for improvement in room optimization and interior design to enhance the user experience and meet their needs more effectively. This effort is expected to create a more quality and engaging library service for library users.

Keywords: Library, Service Quality, LibQual Method



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

Kualitas layanan perpustakaan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Dengan memberikan layanan yang berkualitas, perpustakaan dapat menjadi pusat informasi dan pengetahuan yang bermanfaat bagi masyarakat, seperti contohnya untuk pemanfaatan perpustakaan di dunia Pendidikan. Menurut penelitian (Hermanses, 2022) Kualitas layanan penting terhadap perpustakaan karena merupakan salah satu pilar dalam pelayanan yang berhubungan langsung dengan pengguna jasa perpustakaan. Kualitas layanan yang baik dapat menciptakan iklim akademik yang sehat dan memenuhi harapan pengguna, sehingga pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Selain itu, kualitas layanan yang memadai juga menunjukkan bahwa perpustakaan bersikap responsif dalam memberikan layanan yang diharapkan oleh pengguna. Kualitas layanan perpustakaan sekolah menjadi sorotan utama karena langsung berdampak pada kepuasan pengguna dan keberhasilan perpustakaan sekolah dalam mencapai tujuannya. Kualitas layanan perpustakaan yang baik sangatlah penting untuk mendukung proses pembelajaran yang efektif dan menyeluruh.

Pentingnya kualitas pelayanan perpustakaan sekolah yang baik dapat mendukung proses pembelajaran dengan menyediakan berbagai sumber belajar yang relevan dengan kurikulum dan minat siswa, sehingga dapat

membantu siswa dalam memahami materi pelajaran dengan lebih baik, membentuk karakter siswa seperti kemampuan berpikir kritis, analitis, dan kreatif serta membangkitkan minat baca siswa dan menjadikan membaca sebagai kebiasaan yang menyenangkan. Menurut (Arsela, 2024) Kualitas pelayanan perpustakaan yang baik sangat penting karena berperan dalam proses pembelajaran, menyediakan sumber pengetahuan, referensi, dan layanan informasi. Pelayanan yang baik mendorong pemustaka untuk menggunakan layanan tersebut, mendukung pembelajaran.

Menurut (Rahayuningsih, 2015) metode LibQual merupakan evolusi dari ServQual, yang mengukur kepuasan perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Metode LibQual dikembangkan pada tahun 1999 oleh para ahli ilmu informasi yang tergabung dalam *American Association of Research Libraries* (ARL) bekerja sama dengan Texas A&M University. Metode LibQual merupakan salah satu panduan layanan terbaru yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami, dan menanggapi umpan balik pengguna perpustakaan tentang kualitas layanan perpustakaan. Dalam LibQual ada 3 dimensi utama untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan yaitu kemampuan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan (*affect of service*), kontrol informasi seperti koleksi (*information of control*), dan tempat atau perpustakaan sendiri (*library as place*).

Permasalahan yang ada saat ini adalah perpustakaan sekolah SMPN 18 Jambi tidak difungsikan dengan baik. Berdasarkan observasi, tidak semua siswa di SMPN 18 Jambi yang memanfaatkan perpustakaan sekolah sebagai sumber belajar. Sebagian siswa hanya memanfaatkan perpustakaan sekolah apabila ada perintah dari guru pembelajaran mata pelajaran Bahasa Indonesia yang mengharuskan siswa pergi ke perpustakaan untuk mengerjakan tugas dan membaca di perpustakaan.

Serta promosi perpustakaan yang hanya dilakukan oleh pustakawan dari mulut ke mulut sehingga menyebabkan kurangnya pemanfaatan perpustakaan oleh siswa. Ruangan perpustakaan yang berada di pojok sekolah yang tertutup serta ruang perpustakaan yang sempit dikeranakan ruangan perpustakaan terbagi dua dengan ruangan Unit Kesehatan Sekolah (UKS). Berdasarkan Perpustakaan Nasional tentang standar perpustakaan sekolah yaitu sekolah yang memiliki 25 rombongan belajar dengan luas gedung atau ruangan perpustakaan sekurang- kurangnya 288 m², sedangkan pada perpustakaan SMPN 18 Kota Jambi hanya memiliki luas ruangan sebesar 105 m².

Akibat dari itu yang ada saat ini adalah perpustakaan sekolah SMPN 18 Jambi tidak difungsikan dengan baik dan perpustakaan menjadi tempat dengan tumpukan buku dan barang yang tak tersentuh apalagi terfungsikan oleh siswa di SMPN 18 Jambi. Padahal, perpustakaan sekolah diperlukan tidak hanya penunjang belajar, tapi bagaimana perpustakaan itu juga mampu mempengaruhi kualitas pendidikan dan sumber pembelajar yang lengkap bagi siswa.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti ingin mengidentifikasi kualitas layanan perpustakaan yang ada di SMP Negeri 18 Kota Jambi dengan metode LibQual.

Method

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode atau pendekatan dalam penelitian ini adalah deskriptif. populasi pada penelitian ini adalah jumlah siswa di SMP Negeri 18 Kota Jambi yaitu sebanyak 746 orang. Teknik pengambilan sampel yang penulis gunakan adalah *simple random sampling* sehingga didapat sampel sebanyak 88 orang. Metode pengumpulan data utama dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, sedangkan data tambahan untuk memperkuat hasil penelitian digunakan juga wawancara. Kuesioner di uji validitas dan realibitasnya menggunakan SPSS versi 26 sehingga didapatkan validitas berupa 20 pernyataan dari 24 pernyataan dan Angka reliabilitas 0.864 merupakan angka reliabilitas yang cukup tinggi karena melebihi 0,6 yang dipersyaratkan Pallant (Supardi, 2017). Dan uji normalitas dengan tes *Kolmogrov-Smirnov* di dapatkan angka 0,213 yang menyatakan data di distribusikan dengan normal. Metode pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Untuk penafsiran jawaban dari perhitungan skala likert menggunakan perhitungan skala interval. Analisis data kualitas layanan menggunakan metode LibQual dilakukan dengan cara analisis data kuesioner lalu menghitung rata-rata (*mean*) dari setiap pernyataan.

Results and Discussion

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September 2024. Pada penelitian ini hanya terdapat satu variabel yang akan diteliti, yaitu variabel kualitas layanan metode LibQual yang terdiri dari dimensi *Affect Of Service* (Sikap dalam pelayanan), *Information Control* (Pengendalian informasi) dan *Library As Place* (Ruang perpustakaan). Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data penelitian, kuesioner di bagi ke dalam tiga tingkat kelas yaitu:

Responden		
Kelas	Frekuensi	Presentase
VII	29	32,95%
VIII	29	32,95%
IX	30	34,09%
Total	88	100%

Berikut hasil analisis rata- rata dari setiap pernyataan kuesioner dalam penelitian kualitas layanan perpustakaan di SMP Negeri 18 Kota Jambi:

No Soal	Jawaban				Rata-Rata
	SS	S	TS	STS	
1	31	46	4	7	3,15
2	20	61	7	0	3,15
3	22	54	5	7	3,03
4	14	62	11	1	3,01
5	18	49	15	6	2,9
6	37	45	6	0	3,35
7	14	56	12	6	2,89
8	13	48	22	5	2,78
9	0	30	52	6	2,27
10	3	35	37	13	2,32
11	23	36	28	1	2,92
12	10	37	37	4	2,6
13	16	46	26	0	2,89
14	61	21	5	1	3,61
15	24	39	19	6	2,92
16	38	43	7	0	3,35
17	30	46	10	2	3,18
18	27	52	5	4	3,16
19	52	26	9	1	3,47
20	30	47	7	4	3,17

Dari analisis data di atas, data di analisis disetiap pernyataan lalu setelah itu direkapitulasi di setiap dimensinya.

1. Rekapitulasi dimensi *Affect Of Service*

No soal	Pernyataan	Nilai	Kategori
1	Petugas perpustakaan bersikap ramah dalam menghadapi pemustaka.	3,15	Sedang
2	Pustakawan memahami kebutuhan informasi saya dan dapat merekomendasikan sumber yang tepat	3,15	Sedang
3	Pertanyaan saya dijawab dengan jelas oleh petugas perpustakaan	3,03	Sedang
4	Saya merasa nyaman bertanya kepada petugas perpustakaan tentang apa pun.	3,01	Sedang
5	Saya merasa tidak nyaman bertanya kepada petugas perpustakaan karena takut dianggap merepotkan	2,9	Sedang
6	Saya selalu mendapatkan layanan yang sama baiknya setiap kali mengunjungi perpustakaan.	3,35	Tinggi
7	Petugas perpustakaan responsif dalam memberikan bantuan	2,89	Sedang
Jumlah		21,48	

Untuk memperoleh rata-rata pernyataan- pernyataan dari *Affect Of Service* peneliti mencari dengan rumus *Grand mean*.

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{Total\ rata-rata\ hitung}{Jumlah\ pernyataan} = \frac{21,48}{7} = 3,06$$

Pada dimensi *Affect Of service* kualitas layanan perpustakaan di SMP Negeri 18 Kota Jambi berada pada nilai interval 3,06 maka dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *Affect Of Service* dikategorikan sedang dikarenakan terletak pada skala interval 2,51- 3,25.

2. Rekapitulasi *Information Control*

No soal	Pernyataan	Nilai	Kategori
---------	------------	-------	----------

8	Koleksi perpustakaan sekolah cukup <i>up-to-date</i> .	2,78	Sedang
9	Bahan Pustaka yang saya butuhkan mudah ditemukan di perpustakaan.	2,27	Rendah
10	Saya sulit menemukan lokasi bahan pustaka yang saya cari.	2,32	Rendah
11	Koleksi buku dan sumber informasi di perpustakaan sekolah sangat lengkap	2,92	Sedang
12	Bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan sering kali usang dan tidak relevan	2,6	Sedang
13	Saya tidak merasa kesulitan menemukan informasi yang saya butuhkan di perpustakaan	2,89	Sedang
Jumlah		15,78	

Untuk memperoleh rata-rata pernyataan- pernyataan dari *Information Control* peneliti mencari dengan rumus *Grand mean*

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{Total\ rata-rata\ hitung}{Jumlah\ pernyataan} = \frac{15,78}{6} = 2,63$$

Di dimensi *Information Control* dapat dilihat bahwa kualitas layanan perpustakaan di SMP Negeri 18 Kota Jambi berada pada nilai interval 2,63 maka dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *Information Control* dikategorikan sedang dikarenakan terletak pada skala interval 2,51- 3,25.

3. Rekapitulasi *Library As Place*

No soal	Pernyataan	Nilai	Kategori
14	Ruang perpustakaa terasa nyaman dan tenang	3,61	Tinggi
15	Ruang perpustakaan terasa sempit dan sesak.	2,92	Sedang
16	Perpustakaan menyediakan suasana yang kondusif untuk belajar dan berkonsentrasi.	3,35	Tinggi
17	Desain interior perpustakaan sekolah membuat saya nyaman dan betah	3,18	Sedang
18	Saya merasa bosan ketika berada di perpustakaan	3,16	Sedang
19	Perpustakaan menjadi tempat yang nyaman untuk bersantai dan membaca	3,47	Tinggi
20	Perpustakaan menjadi tempat yang tidak menarik untuk bersantai	3,17	Sedang
Jumlah		22,86	

untuk memperoleh rata-rata pernyataan- pernyataan dari *Library As Place* peneliti mencari dengan rumus *Grand mean*

$$Grand Mean (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{22,86}{7} = 3,26$$

Pada dimensi *Library As Place* dapat dilihat bahwa kualitas layanan perpustakaan di SMP Negeri 18 Kota Jambi berada pada nilai interval 3,26 maka dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *Library As Place* dikategorikan tinggi dikarenakan terletak pada skala interval 3,26- 4,00.

Setelah itu dicari uji hipotesisnya menggunakan metode *One Sample Test* menggunakan SPSS versi 26. Dari uji hipotesis didapatkan bahwa nilai sig (2-tailed) yang bernilai 0,000 dimana nilai ini kecil dan jauh di bawah nilai signifikansi umum yaitu 0.05. Karena nilai sig (2-tailed) sangat kecil maka hasilnya yaitu menolak H0 dan menerima Ha yang artinya menyatakan bahwa kualitas layanan Perpustakaan SMP Negeri 18 Kota Jambi sudah baik.

Conclusion

Pertama, dari analisis dimensi Affect Of Service kualitas layanan perpustakaan di SMP Negeri 18 Kota Jambi menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar aspek berada pada nilai interval sedang yaitu dengan nilai 3,06, terdapat satu aspek yang sudah baik dan perlu dipertahankan, sementara peningkatan diperlukan pada beberapa aspek lainnya melalui pelatihan pustakawan, komunikasi yang efektif, dan peningkatan sumber daya perpustakaan. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan dan memenuhi kebutuhan pemustaka dengan lebih baik.

Kedua, dari analisis dimensi Information Control kualitas layanan perpustakaan di SMP Negeri 18 Kota Jambi menunjukkan nilai intervensi sedang yaitu dengan nilai 2,63. Dalam dimensi ini terdapat kebutuhan mendesak untuk perbaikan, terutama terkait dengan pengendalian informasi dan aksesibilitas koleksi, yang dapat dicapai melalui evaluasi dan peningkatan sistem serta promosi koleksi yang lebih efektif. Upaya perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pemustaka dalam mengakses informasi yang relevan dan up-to-date.

Ketiga, dari analisis dimensi Library As Place kualitas layanan perpustakaan di SMP Negeri 18 Kota Jambi menunjukkan nilai intervensi sedang yaitu dengan nilai 3,26 bahwa sebagian besar aspek berada pada tingkat yang memadai, dengan beberapa area yang memerlukan peningkatan untuk menciptakan suasana yang lebih menarik dan nyaman bagi pengunjung.

Acknowledgment

Terima kasih kepada (1) Ibu Jeihan Nabila, S.IIP., M.I.Kom. selaku dosen pembimbing skripsi (2) Ibu Dr. Marlina, S.IPI., MLIS., Ketua Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Bahasa dan Seni, Uinversitas Negeri Padang serta Koordinator Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Fakultas Bahasa dan Seni, Uinversitas Negeri Padang (3) Ibu Desriyeni, S.Sos., M.I.Kom. selaku dosen pembimbing akademik serta kepada pustakawan, siswa dan guru SMP Negeri 18 Kota Jambi yang telah membantu saya dalam menjalani penelitian ini.

References

- Arsela, F. (2024). Mengukur Kualitas Layanan Perpustakaan di Universitas Potensi Utama Menggunakan Metode Libqual+Tm . VISA: Journal of Visions and Ideas Volume 4 Nomor 3 .
- Hermanses, T. H. (November 2022). Kualitas layanan perpustakaan sekolah SMP Ar Rafi Drajat. Nautical : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Vol 1 No 8 .
- Rahayuningsih, F. (2015). Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Supardi. (2017). Statistik Penelitian Pendidikan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.