

## Persepsi pemustaka terhadap layanan bebas pustaka direktorat perpustakaan Universitas Islam Indonesia

Marni Utami<sup>1</sup>; Arif Cahyo Bachtiar<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia

\*Corresponding author. Email: [marni.utami@uii.ac.id](mailto:marni.utami@uii.ac.id)

---

### ABSTRACT

*The library clearance service is one of the administrative services that students must complete before they finish their studies at a campus. Based on the researcher's observations, this process is the final part of the students' interaction with librarians or the library, so the quality of this library clearance service greatly influences the students' final impression of the library. This study aims to determine the perceptions of library users regarding the quality of one of the services provided by the Library Directorate of the Islamic University of Indonesia, namely the library clearance service. This study is a descriptive study using a quantitative approach. The measurement of the quality of the library clearance service uses the LibQual model, which is based on the dimensions of Affect of Service, Information Control, and Library As a Place. The sample in this study consisted of final-year students at the Islamic University of Indonesia who had used the free library service. Overall, the results of this study confirm that the quality of the free library service at the UII Library Directorate is considered very good by library users. The Information Control dimension was the most outstanding aspect, indicating that library users greatly appreciate easy procedures and clear information. The Affect of Service dimension also showed excellent performance, demonstrating the importance of the role of librarians in building user satisfaction through their attitudes and behavior. Meanwhile, the Library as a Place dimension remained positive, but was relatively lower, thus becoming a focus for improvement. Overall, the free library services at the UII Library Directorate received a very positive perception from library users. This shows that the services are running well, both in terms of procedures, the quality of librarian interactions, and the comfort of the space.*

**Keywords :** *Perceptions of Library Users, Quality of Free Library Services, Library of the Universitas Islam Indonesia*

---

### ABSTRAK

Layanan bebas pustaka merupakan salah satu layanan administratif yang harus dipenuhi oleh mahasiswa sebelum mereka menyelesaikan studi di sebuah kampus. Berdasarkan pengamatan peneliti, proses ini menjadi bagian akhir dari interaksi mahasiswa dengan pustakawan atau perpustakaan, sehingga kualitas layanan bebas pustaka ini sangat berpengaruh pada kesan akhir para mahasiswa terhadap perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas salah satu layanan yang ada di Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia yaitu layanan bebas pustaka. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengukuran kualitas layanan bebas pustaka ini menggunakan model LibQual yang didasarkan pada dimensi Affect of Service, Information Control dan Library As a Place. Sampel

dalam penelitian ini ialah mahasiswa tingkat akhir Universitas Islam Indonesia yang telah mendapatkan layanan bebas pustaka. Secara menyeluruh, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan bebas pustaka di Direktorat Perpustakaan UII dinilai sangat baik oleh pemustaka. Dimensi Information Control menjadi aspek yang paling unggul, menandakan bahwa pemustaka sangat menghargai prosedur yang mudah dan informasi yang jelas. Dimensi Affect of Service juga menunjukkan performa yang sangat baik, memperlihatkan pentingnya peran pustakawan dalam membangun kepuasan pemustaka melalui sikap dan perilaku. Sementara itu, dimensi Library as a Place tetap positif, namun relatif lebih rendah sehingga dapat menjadi fokus perbaikan. Secara keseluruhan, layanan bebas pustaka di Direktorat Perpustakaan UII memperoleh persepsi yang sangat positif dari pemustaka. Hal ini menunjukkan bahwa layanan sudah berjalan dengan baik, baik dari sisi prosedur, kualitas interaksi pustakawan, maupun kenyamanan ruang.

**Kata Kunci :** Persepsi Pemustaka, Kualitas Layanan Bebas Pustaka, Perpustakaan Universitas Islam Indonesia



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. ©2018 by author.

## PENDAHULUAN

Dalam dunia akademik terutama pada perguruan tinggi, perpustakaan berperan penting dalam mendukung berbagai aktivitas akademik para sivitasnya. Perpustakaan akademik memainkan peran penting dalam mendukung kegiatan pengajaran, pembelajaran dan penelitian di sebuah institusi pendidikan dengan fokus yang kuat pada layanan pengguna (Perera et al., 2025). Oleh karena itu, perpustakaan perguruan tinggi wajib menyelenggarakan layanan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan para penggunanya dan memiliki standar layanan pada setiap layanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan amanat yang tertuang dalam Undang – Undang nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, dimana perpustakaan menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan. Terlebih, layanan perpustakaan pada situasi pasca Covid saat ini menuntut penerapan cara-cara yang berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang terus berkembang (Chun et al., 2025). Tidak terkecuali bagi layanan-layanan yang ada pada Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia (UII). Setelah membuka kembali layanan terbuka pasca Covid, beberapa layanan perpustakaan mengalami penyesuaian. Salah satunya adalah layanan bebas pustaka. Sebelum masa Covid, layanan ini berjalan secara tatap muka langsung antara user dan pustakawan atau pada istilah yang lebih populer saat ini ialah layanan onsite. Kemudian saat masa Covid dimana layanan perpustakaan beserta sebagian besar aktivitas kampus diberhentikan sementara, perpustakaan harus bermanuver untuk tetap memberikan layanan meskipun secara daring/online.

Layanan bebas pustaka yang merupakan salah satu layanan administrasi dari perpustakaan harus tetap berjalan pada masa covid tersebut. Karena layanan ini merupakan layanan administratif terakhir yang akan diberikan kepada mahasiswa sebelum mereka wisuda atau lulus dari universitas. Oleh karena itu, seiring berjalannya waktu saat ini layanan bebas pustaka dilakukan secara online dan onsite setelah sempat melayani secara full daring atau online pada masa pandemi. Layanan bebas pustaka secara online merupakan salah satu cara perpustakaan untuk dapat terus memenuhi kebutuhan pengguna pada masa pasca pandemi ini dimana beberapa program studi yang ada di UII masih menerapkan sistem pembelajaran secara luring dan daring yang memungkinkan bagi mahasiswa untuk mendapatkan pelayanan ini secara jarak jauh. Karena seiring dengan perubahan kebutuhan pemustaka dan perilaku pencari informasi, berubah pula pola layanan perpustakaan yang ada saat ini (DeVet, 2025).

Namun, efektivitas serta kualitas dari layanan bebas pustaka secara online atau daring ini sering kali menjadi perhatian bagi para pengguna. Dengan adanya perubahan prosedur, dimana faktor seperti kemudahan akses, kecepatan proses serta hal lain seperti prosedural dan kepuasan terhadap layanan menjadi aspek yang perlu diperhatikan bahkan dievaluasi. Jangan sampai perubahan proses layanan dari yang awalnya dilakukan secara langsung, yang dalam hal ini pengguna bisa secara langsung bertemu dengan pustakawan yang melayani, pengguna dapat menunggu dan melihat langsung proses yang terjadi

hingga aspek prosedural yang dapat langsung ditanyakan secara langsung pada pustakawan menjadi online justru menurunkan kualitas layanan bebas pustaka ini.

Secara tradisional, kualitas sebuah perpustakaan perguruan tinggi telah digambarkan dari segi koleksi dengan ukuran perpustakaan dan banyaknya jumlah pengunjungnya. Diskusi mengenai kualitas layanan perpustakaan ini berlanjut saat para peneliti di bidang keilmuan perpustakaan dan informasi menggunakan literatur-literatur pemasaran untuk melihat ekspektasi pengguna dalam menggunakan sebuah layanan. Hingga pada penemuan tesis bahwa kualitas layanan di perpustakaan diukur dengan membandingkan kinerja perpustakaan dengan ekspektasi pengguna secara umum (Kiran, 2010). Bagaimanapun perpustakaan sebuah adalah layanan jasa dimana layanan merupakan salah satu nilai inti dari kegiatan kepustakawanan (Nejati & Nejati, 2008).

Pustakawan harus mampu memahami perbedaan antara nilai yang diharapkan dan nilai yang dirasakan serta kualitas layanan mereka. Kinerja perpustakaan yang lebih baik dipengaruhi pada berbagai faktor eksternal dan internal seperti status perpustakaan di lingkungan eksternal, tingkat otonomi manajemen perpustakaan dalam pengambilan keputusan, tingkat profesionalisme manajer dan staff, kualitas suasana kerja dan loyalitas staff terhadap perpustakaan. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa hal ini juga bergantung pada tingkat kualitas layanan perpustakaan yang dirasakan oleh pengguna (Snoj & Petermanec, 2001).

Kualitas layanan merupakan bidang penelitian yang lazim dalam disiplin keilmuan perpustakaan dan informasi. Selain itu, perpustakaan universitas saat ini sedang mengalami transformasi cerdas yang kritis untuk menyediakan layanan yang akurat, nyaman dan efisien melalui berbagai teknologi (Bai et al., 2025). Terlebih perkembangan teknologi AI dalam beberapa tahun terakhir ini menyebabkan dampak yang besar bagi layanan perpustakaan (Islam et al., 2025). Banyak penelitian dalam bidang ini yang telah dilakukan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan skala mulai dari ServQual, ServPerf dan LibQual. Dalam konteks keilmuan perpustakaan dan informasi, LibQual diadaptasi dari Servqual sebagai dimensi standar kualitas layanan perpustakaan di seluruh sistem perpustakaan secara institusional (Haruna et al., 2017). Selain itu juga terdapat model-model lain yang dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan seperti model evaluasi dinamis yang berfokus pada membuka perspektif pemodelan yang responsif terhadap perubahan teknologi dan kebutuhan pengguna (Cui et al., 2025). Terdapat pula model evaluasi *smart services* di perpustakaan akademik yang meliputi pengukuran kualitas terhadap layanan otomatisasi, literasi informasi dan layanan informasi digital sebagai bagian dari kualitas layanan perpustakaan modern (Khan et al., 2025). Lebih lanjut, dalam konteks perpustakaan, menyediakan layanan yang berkualitas berarti memenuhi kebutuhan pengguna daripada hanya mengikuti standar dan praktik industri untuk mendapatkan dan menyimpan bahan pustaka. Model pengukuran yang paling banyak menarik minat studi ialah model LibQual. (Malik et al., 2024)

Selain itu, Salah satu elemen penting bagi penyelenggaraan layanan dimanapun ialah adalah penyediaan informasi. Termasuk layanan perpustakaan. Terlebih perpustakaan memainkan peran penting dalam penyebaran informasi. Perpustakaan perlu meningkatkan kualitas layanan informasi, termasuk konten informasi serta kemudahan navigasi ke konten yang harus ditingkatkan kualitasnya secara keberlanjutan dan teratur (Sayekti et al., 2022). Mahasiswa, sebagai pengguna perpustakaan yang sering berkunjung ke perpustakaan, memiliki harapan tertentu mengenai kualitas layanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan mereka (Zulfiqar & Khalid, 2024). Model LibQual hadir untuk menjawab kebutuhan akan model evaluasi dari layanan perpustakaan. LibQual model dikembangkan oleh Association of Research Libraries (ARL) yang bekerjasama dengan sejumlah profesor dari Texas A&M University. Model yang dikembangkan ini memungkinkan perpustakaan menemukan kekuatan dan kelemahannya. Model ini membantu mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan apa yang sebenarnya diterima oleh pengguna. Selain itu, LibQual sudah banyak digunakan pada perpustakaan-perpustakaan khususnya perpustakaan akademik dalam konteks pembelajaran dan layanan yang berorientasi pada pengguna (Li, 2017). Model ini juga dapat mengevaluasi kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pengguna perpustakaan (Ramezani et al., 2018). Dengan menggunakan LibQual, kita dapat mengukur kualitas perpustakaan akademik dari perspektif pengguna (Barfi et al., 2023).

LibQual mengukur tiga elemen kualitas layanan yaitu pengaruh layanan (affect of service), kontrol informasi (information control) dan perpustakaan sebagai tempat (library as place). (Barfi et al., 2023). Dimensi pengaruh layanan (affect of service) berhubungan dengan persepsi pengguna terhadap kompetensi, kemampuan dan dukungan staf perpustakaan. Dimensi ini berkaitan dengan bagaimana pengguna diperlakukan oleh di perpustakaan. Dimensi kontrol informasi (information control) mengukur kesediaan dan informasi terhadap sebuah layanan. Dalam hal ini, dimensi kontrol informasi berhubungan

dengan kejelasan dan kemudahan akses informasi terhadap layanan bebas pustaka yang ada di Direktorat Perpustakaan UII. Sementara dimensi perpustakaan sebagai tempat (*library as place*) mendeskripsikan bagaimana perpustakaan dapat memberikan tempat yang nyaman bagi pengguna dalam mendapatkan layanan bebas pustaka. Melalui LiQual, kita dapat menghubungkan kualitas layanan perpustakaan dengan tingkat kepuasan dan harapan dari pengguna perpustakaan (Roy et al., 2012). Selain beberapa elemen yang ada pada LibQual, terdapat pula model evaluasi layanan yang menggabungkan antara model LibQual, WebQual dan teknologi digital integrasi pada perpustakaan perguruan tinggi (Zhang et al., 2025).

Oleh karena itu, menjadi sebuah keharusan untuk melakukan evaluasi terhadap layanan bebas pustaka saat ini yang didasarkan pada persepsi pengguna. Meskipun berbagai penelitian telah banyak mengkaji kualitas layanan perpustakaan akademik menggunakan model LibQual+, kajian yang secara spesifik menyoroti layanan bebas pustaka sebagai layanan administratif akhir yang dialami mahasiswa masih relatif terbatas, khususnya dalam konteks perubahan model layanan pascapandemi yang mengombinasikan layanan daring dan luring. Padahal, layanan bebas pustaka memiliki posisi strategis karena menjadi titik akhir interaksi mahasiswa dengan perpustakaan dan berpotensi membentuk kesan akhir terhadap kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan. Maka, penelitian ini secara khusus berfokus pada evaluasi kualitas layanan bebas pustaka di Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia berdasarkan persepsi pemustaka dengan menggunakan model LibQual+. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana dimensi *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as a Place* mampu merepresentasikan kualitas layanan bebas pustaka yang dirasakan oleh mahasiswa. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mengisi celah penelitian terkait evaluasi layanan administratif perpustakaan serta memberikan dasar empiris bagi pengembangan dan peningkatan kualitas layanan bebas pustaka di perpustakaan perguruan tinggi. Hal ini dilakukan untuk memastikan layanan yang diberi sudah sesuai dengan harapan pengguna. Maka, pengukuran kualitas layanan pada layanan bebas pustaka ini menjadi sebuah keharusan. Pengukuran kualitas layanan bebas pustaka pada penelitian ini menggunakan model LibQual+. Model LibQual+ dipilih karena sebagian besar penelitian tentang kualitas layanan di berbagai jenis perpustakaan menggunakan model ini sebagai alat ukurnya (Ahmed & Shoeb, 2022).

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian terhadap masalah yang berupa fakta dari populasi yang meliputi kegiatan penilaian sikap atau pendapat terhadap individu (Sudaryono, 2018). Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini ialah pendekatan kuantitatif. Tempat dan waktu penelitian ini dilakukan di Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret hingga Agustus 2025 dengan total sampel yang didapat adalah sebanyak 111 responden dari 1957 populasi mahasiswa yang menerima layanan bebas pustaka pada periode tersebut. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*.

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek/objek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Populasi bukan hanya manusia, tetapi dapat berupa objek atau benda-benda alam yang lain. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki dari populasi tersebut (Garalka & Darmanah, 2019). Populasi dalam penelitian ini ialah jumlah mahasiswa akhir Universitas Islam Indonesia yang telah mendapatkan layanan bebas pustaka dari Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia yang berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari basis data layanan bebas pustaka adalah sebanyak 1957 mahasiswa (Agustus – Desember 2025).

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner. Kuesioner terdiri dari 7 butir pernyataan yang didasarkan pada empat variabel dimana keempat variabel tersebut merupakan dimensi dalam model LibQUAL+. Pernyataan ini didasarkan pada indikator yang diambil berdasarkan kebutuhan untuk mengukur kualitas layanan bebas pustaka sehingga pernyataan yang diberikan kepada responden akan fokus menjurus pada layanan bebas pustaka.

Tabel 1. Variabel dan Indikator yang Digunakan

No	Variabel	Indikator
	<i>Affect of Service</i>	Pustakawan/petugas selalu melayani dengan sopan dan ramah

1		Pustakawan/petugas selalu memberikan pelayanan dengan cepat
		Pustakawan/petugas selalu siap memberikan pelayanan
		Pustakawan/petugas selalu memberikan respon yang positif dalam menjawab pertanyaan
2	<i>Information Control</i>	Mengurus surat keterangan bebas pustaka dapat dilakukan mudah
		Petunjuk atau informasi mengenai prosedur bebas pustaka sudah sangat jelas
3	<i>Library as a Place</i>	Ruang pelayanan bebas pustaka sudah sangat nyaman

Instrumen penelitian berupa kuesioner disusun berdasarkan dimensi dalam model LibQual+, yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as a Place*. Kuesioner terdiri dari tujuh butir pernyataan yang dirancang untuk mengukur kualitas layanan bebas pustaka berdasarkan persepsi pemustaka. Untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara tepat dan konsisten, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas sebelum analisis data lebih lanjut.

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson (item-total correlation) dengan membandingkan nilai  $r$  hitung setiap item terhadap nilai  $r$  tabel pada taraf signifikansi 0,05. Dengan jumlah responden sebanyak 111 orang, diperoleh nilai  $r$  tabel sebesar 0,186. Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai  $r$  hitung yang lebih besar dari 0,186, sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian ini.

Selanjutnya, uji reliabilitas instrumen dilakukan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* untuk mengetahui tingkat konsistensi internal antar-item dalam setiap dimensi. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa dimensi *Affect of Service* memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,83 dan dimensi *Information Control* sebesar 0,78. Nilai tersebut berada di atas batas minimal 0,70, sehingga kedua dimensi tersebut dinyatakan reliabel. Sementara itu, *dimensi Library as a Place* terdiri dari satu item pernyataan, sehingga tidak dilakukan pengujian reliabilitas. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang baik serta layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kemudahan akses terhadap responden yang memenuhi kriteria penelitian. Teknik ini dipilih karena penelitian berfokus pada mahasiswa tingkat akhir yang telah menerima layanan bebas pustaka dalam periode tertentu, sehingga responden yang dapat dijangkau secara langsung merupakan pemustaka yang baru saja mengalami layanan tersebut. Dengan demikian, penggunaan *accidental sampling* dinilai tepat untuk memperoleh data berdasarkan pengalaman aktual dan persepsi yang masih relevan terhadap layanan bebas pustaka. Penggunaan teknik *accidental sampling* juga mempertimbangkan keterbatasan waktu dan akses peneliti terhadap seluruh populasi, serta karakteristik layanan bebas pustaka yang tidak diberikan secara serentak kepada seluruh mahasiswa. Oleh karena itu, teknik ini memungkinkan pengumpulan data secara efisien tanpa mengurangi relevansi informasi yang diperoleh.

Adapun implikasi dari penggunaan teknik *accidental sampling* adalah bahwa hasil penelitian ini tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan secara luas ke seluruh populasi mahasiswa perguruan tinggi, melainkan untuk memberikan gambaran empiris mengenai persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan bebas pustaka dalam konteks Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia. Meskipun demikian, temuan penelitian ini tetap memiliki nilai praktis dan dapat dijadikan rujukan evaluatif bagi pengelola perpustakaan dalam pengembangan layanan sejenis pada konteks institusi yang memiliki karakteristik serupa.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Identitas Responden

Tabel 2. Fakultas Responden

Fakultas	Frekuensi	Persentase
Hukum	21	19%
Kedokteran	17	15%
Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya	15	13%
Teknik Sipil dan Perencanaan	15	13%
Teknologi Industri	13	12%
Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	12	11%
Bisnis dan Ekonomika	11	10%
Ilmu Agama Islam	8	7%
<b>Jumlah</b>	111	100 %

Berdasarkan Tabel 1 di atas, dapat diketahui bahwa responden berasal dari semua fakultas yang ada di UII. Jadi dapat dipastikan tidak ada fakultas yang terlewat dalam pengisian kuesioner Menuliskan secara komprehensif terkait hasil penelitian dan pembahasannya yang didukung dengan variasi data/temuan/ilustrasi yang relevan serta kredibel. Peneliti mampu menjelaskan interpretasi dari hasil dan pembahasan dalam menjawab rumusan dan tujuan penelitian yang ditetapkan sebelumnya.

### Hasil Penelitian Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Bebas Pustaka di Direktorat Perpustakaan UII

Hasil penelitian persepsi pemustaka terhadap layanan bebas pustaka di Direktorat Perpustakaan UII termuat dalam tabel berikut:

#### Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Bebas Pustaka dalam Dimensi Affect of Service

Pada dimensi ini, kualitas layanan bebas pustaka di Direktorat Perpustakaan UII diukur melalui empat indikator, yaitu:

##### 1) Pustakawan/petugas selalu melayani dengan sopan dan ramah

Persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan bebas pustaka dilihat dari segi pustakawan/petugas yang selalu melayani dengan sopan dan ramah adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Pustakawan/petugas selalu melayani dengan sopan dan ramah

Jawaban (bobot)	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju (4)	77	70%	308
Setuju (3)	32	29%	96
Tidak Setuju (2)	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju (1)	1	1%	1
<b>Total</b>	111	100%	405
<b>Skor Rata-rata</b>	<b>4,05</b>		

Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa sebesar 70% atau sebanyak 77 responden memberi jawaban sangat setuju dengan pustakawan/petugas selalu melayani dengan sopan dan ramah. Responden yang memberi jawaban setuju sebesar 29% atau sebanyak 32 responden. Tidak ada responden yang tidak setuju terhadap

pernyataan pustakawan/petugas selalu melayani dengan sopan dan ramah. Namun terdapat 1% atau 1 responden lainnya memberi jawaban sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Berdasarkan data tersebut, skor rata-rata pada pernyataan bahwa pustakawan/petugas selalu melayani dengan sopan dan ramah ialah 4,05. Skor ini masuk pada skala interval 3,28 – 4,03. Skala tersebut membuktikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pustakawan/petugas selalu melayani dengan sopan dan ramah adalah sangat positif.

## 2) Pustakawan/petugas selalu memberikan pelayanan dengan cepat

Persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan bebas pustaka dilihat dari segi pustakawan/petugas selalu memberikan pelayanan dengan cepat adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Pustakawan/petugas selalu memberikan pelayanan dengan cepat

Jawaban (bobot)	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju (4)	84	76%	336
Setuju (3)	23	21%	69
Tidak Setuju (2)	3	3%	6
Sangat Tidak Setuju (1)	1	1%	1
<b>Total</b>	111	100%	412
<b>Skor Rata-rata</b>	<b>4,12</b>		

Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa sebesar 76% atau sebanyak 84 responden memberi jawaban sangat setuju dengan pustakawan/petugas selalu memberikan pelayanan dengan cepat. Responden yang memberi jawaban setuju sebesar 21% atau sebanyak 23 responden. Sedangkan responden yang tidak setuju terhadap pernyataan pustakawan/petugas selalu memberikan pelayanan dengan cepat adalah sebesar 3% atau 3 responden. Sedangkan 1% atau 1 responden lainnya memberi jawaban sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Berdasarkan data tersebut, skor rata-rata pada pernyataan bahwa pustakawan/petugas selalu melayani dengan sopan dan ramah ialah 4,12. Skor ini masuk pada skala interval 3,28 – 4,03. Skala tersebut membuktikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pustakawan/petugas selalu memberikan pelayanan dengan cepat adalah sangat positif.

## 3) Pustakawan/petugas selalu siap memberikan pelayanan

Persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan bebas pustaka dilihat dari segi pustakawan/petugas selalu siap memberikan pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Pustakawan/petugas selalu siap memberikan pelayanan

Jawaban (bobot)	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju (4)	80	72%	320
Setuju (3)	26	23%	78
Tidak Setuju (2)	3	3%	9
Sangat Tidak Setuju (1)	2	2%	2
<b>Total</b>	111	100%	409
<b>Skor Rata-rata</b>	<b>4,09</b>		

Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa sebesar 72% atau sebanyak 80 responden memberi jawaban sangat setuju dengan pustakawan/petugas selalu siap memberikan pelayanan. Responden yang memberi jawaban setuju sebesar 23% atau sebanyak 26 responden. Sedangkan responden yang tidak setuju terhadap pernyataan pustakawan/petugas selalu siap memberikan pelayanan adalah sebesar 3% atau 3 responden. Sedangkan 2% atau 2 responden lainnya memberi jawaban sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Berdasarkan data tersebut, skor rata-rata pada pernyataan bahwa pustakawan/petugas selalu siap memberikan pelayanan ialah 4,09. Skor ini masuk pada skala interval 3,28 – 4,03. Skala tersebut membuktikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pustakawan/petugas selalu siap memberikan pelayanan adalah sangat positif.

#### 4) Pustakawan/petugas selalu memberikan respon yang positif dalam menjawab pertanyaan

Persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan bebas pustaka dilihat dari segi pustakawan/petugas selalu memberikan respon yang positif dalam menjawab pertanyaan adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Pustakawan/petugas selalu memberikan respon yang positif dalam menjawab pertanyaan

Jawaban (bobot)	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju (4)	77	69%	308
Setuju (3)	30	27%	90
Tidak Setuju (2)	3	3%	9
Sangat Tidak Setuju (1)	1	1%	1
<b>Total</b>	111	100%	408
<b>Skor Rata-rata</b>	<b>4,08</b>		

Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa sebesar 69% atau sebanyak 77 responden memberi jawaban sangat setuju dengan pustakawan/petugas selalu memberikan respon yang positif dalam menjawab pertanyaan. Responden yang memberi jawaban setuju sebesar 27% atau sebanyak 30 responden. Sedangkan responden yang tidak setuju terhadap pernyataan pustakawan/petugas selalu memberikan respon yang positif dalam menjawab pertanyaan adalah sebesar 3% atau 3 responden. Sedangkan 1% atau 1 responden lainnya memberi jawaban sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Berdasarkan data tersebut, skor rata-rata pada pernyataan bahwa pustakawan/petugas selalu siap memberikan pelayanan ialah 4,08. Skor ini masuk pada skala interval 3,28 – 4,03. Skala tersebut membuktikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pustakawan/petugas selalu memberikan respon yang positif dalam menjawab pertanyaan adalah sangat positif.

### Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Bebas Pustaka dalam Dimensi Information Control

Pada dimensi ini, kualitas layanan bebas pustaka di Direktorat Perpustakaan UII diukur melalui dua indikator, yaitu:

#### 1) Mengurus surat keterangan bebas pustaka dapat dilakukan mudah

Persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan bebas pustaka dilihat dari segi kemudahan dalam pengurusan surat keterangan bebas pustaka adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Mengurus surat keterangan bebas pustaka dapat dilakukan mudah

Jawaban (bobot)	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju (4)	85	77%	340
Setuju (3)	23	21%	69
Tidak Setuju (2)	2	2%	4
Sangat Tidak Setuju (1)	1	1%	1
<b>Total</b>	111	100%	414
<b>Skor Rata-rata</b>	<b>4,14</b>		

Tabel 7 di atas menunjukkan bahwa sebesar 77% atau sebanyak 85 responden memberi jawaban sangat setuju dengan pernyataan mengurus surat keterangan bebas pustaka dapat dilakukan mudah. Responden yang memberi jawaban setuju sebesar 21% atau sebanyak 23 responden. Sedangkan responden yang tidak setuju terhadap pernyataan mengurus surat keterangan bebas pustaka dapat

dilakukan mudah adalah sebesar 2% atau 2 responden. Sedangkan 1% atau 1 responden lainnya memberi jawaban sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Berdasarkan data tersebut, skor rata-rata pada pernyataan bahwa pustakawan/petugas selalu siap memberikan pelayanan ialah 4,14. Skor ini masuk pada skala interval 3,28 – 4,03. Skala tersebut membuktikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kemudahan dalam mengurus surat keterangan bebas pustaka adalah sangat positif.

## 2) Petunjuk atau informasi mengenai prosedur bebas pustaka sudah sangat jelas

Persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan bebas pustaka dilihat dari segi petunjuk atau informasi mengenai prosedur bebas pustaka sudah sangat jelas adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Petunjuk atau informasi mengenai prosedur bebas pustaka sudah sangat jelas

Jawaban (bobot)	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju (4)	74	67%	296
Setuju (3)	31	28%	93
Tidak Setuju (2)	5	5%	10
Sangat Tidak Setuju (1)	1	1%	1
<b>Total</b>	111	100%	400
<b>Skor Rata-rata</b>	<b>4,00</b>		

Tabel 8 di atas menunjukkan bahwa sebesar 67% atau sebanyak 74 responden memberi jawaban sangat setuju dengan pernyataan petunjuk atau informasi mengenai prosedur bebas pustaka sudah sangat jelas. Responden yang memberi jawaban setuju sebesar 28% atau sebanyak 31 responden. Sedangkan responden yang tidak setuju terhadap pernyataan petunjuk atau informasi mengenai prosedur bebas pustaka sudah sangat jelas adalah sebesar 5% atau 5 responden. Sedangkan 1% atau 1 responden lainnya memberi jawaban sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Berdasarkan data tersebut, skor rata-rata pada pernyataan bahwa pustakawan/petugas selalu siap memberikan pelayanan ialah 4,00. Skor ini masuk pada skala interval 3,28 – 4,03. Skala tersebut membuktikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap petunjuk atau informasi mengenai petunjuk atau informasi mengenai prosedur bebas pustaka sudah sangat jelas adalah sangat positif.

## Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Bebas Pustaka dalam Dimensi Library as a Place

Pada dimensi ini, kualitas layanan bebas pustaka di Direktorat Perpustakaan UII diukur melalui satu indikator yaitu ruang pelayanan bebas pustaka sudah sangat nyaman. Hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Ruang pelayanan bebas pustaka sudah sangat nyaman

Jawaban (bobot)	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju (4)	70	63%	280
Setuju (3)	30	27%	90
Tidak Setuju (2)	10	9%	20
Sangat Tidak Setuju (1)	1	1%	1
<b>Total</b>	111	100%	391
<b>Skor Rata-rata</b>	<b>3,91</b>		

Tabel 9 di atas menunjukkan bahwa sebesar 63% atau sebanyak 70 responden memberi jawaban sangat setuju dengan pernyataan ruang pelayanan bebas pustaka sudah sangat nyaman. Responden yang memberi jawaban setuju sebesar 27% atau sebanyak 30 responden. Sedangkan responden yang tidak setuju terhadap pernyataan ruang pelayanan bebas pustaka sudah sangat nyaman adalah sebesar 9% atau

10 responden. Sedangkan 1% atau 1 responden lainnya memberi jawaban sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Berdasarkan data tersebut, skor rata-rata pada pernyataan bahwa ruang pelayanan bebas pustaka sudah sangat nyaman ialah 3,91. Skor ini masuk pada skala interval 3,28 – 4,03. Skala tersebut membuktikan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pernyataan ruang pelayanan bebas pustaka sudah sangat nyaman adalah sangat positif.

Tabel 10. Rekapitulasi Hasil Pengukuran Persepsi Kualitas Layanan Bebas Pustaka

No	Variabel	Indikator	Skala Interval
1	<i>Affect of Service</i>	Pustakawan/petugas selalu melayani dengan sopan dan ramah	4,05 (Sangat Positif)
		Pustakawan/petugas selalu memberikan pelayanan dengan cepat	4,12 (Sangat Positif)
		Pustakawan/petugas selalu siap memberikan pelayanan	4,09 (Sangat Positif)
		Pustakawan/petugas selalu memberikan respon yang positif dalam menjawab pertanyaan	4,08 (Sangat Positif)
2	<i>Information Control</i>	Mengurus surat keterangan bebas pustaka dapat dilakukan mudah	4,14 (Sangat Positif)
		Petunjuk atau informasi mengenai prosedur bebas pustaka sudah sangat jelas	4,00 (Sangat Positif)
3	<i>Library as a Place</i>	Ruang pelayanan bebas pustaka sudah sangat nyaman	3,91 (Sangat Positif)

## Pembahasan

Penelitian mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan bebas pustaka di Direktorat Perpustakaan UII menunjukkan hasil yang konsisten, yaitu bahwa pemustaka memiliki persepsi yang sangat positif pada setiap dimensi kualitas layanan. Hasil ini dapat ditinjau lebih lanjut melalui pembahasan tiap dimensi berikut.

### 1. Dimensi *Affect of Service*

Dimensi ini menitikberatkan pada aspek sikap, perilaku, serta interaksi pustakawan dengan pemustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat indikator dalam dimensi ini memperoleh skor rata-rata di atas 4, yang berarti berada pada kategori “sangat positif”.

Indikator pertama, pustakawan/petugas selalu melayani dengan sopan dan ramah, memperoleh skor rata-rata 4,05. Hal ini menunjukkan bahwa keramahan pustakawan menjadi salah satu faktor utama yang diapresiasi pemustaka. Dalam layanan bebas pustaka, di mana pemustaka membutuhkan kepastian administratif, sikap sopan dan ramah dari pustakawan membantu menciptakan suasana layanan yang menyenangkan. Meski demikian, adanya satu responden yang menyatakan sangat tidak setuju mengindikasikan bahwa masih terdapat pengalaman individu yang berbeda, yang dapat menjadi masukan bagi perpustakaan untuk menjaga konsistensi kualitas layanan antar-petugas.

Indikator kedua, pustakawan/petugas selalu memberikan pelayanan dengan cepat, memperoleh skor tertinggi dalam dimensi ini (4,12). Hal ini memperlihatkan bahwa kecepatan pelayanan merupakan faktor yang sangat penting bagi pemustaka. Proses bebas pustaka biasanya berkaitan dengan kebutuhan mendesak, misalnya persyaratan kelulusan atau administrasi akhir studi. Oleh karena itu, kecepatan pustakawan dalam memberikan layanan menjadi aspek yang sangat menentukan kepuasan. Adanya respon minor berupa ketidaksetujuan (4%) menunjukkan bahwa meskipun layanan sudah baik, masih ada sebagian kecil pengalaman pemustaka yang belum optimal terkait kecepatan.

Indikator ketiga, pustakawan/petugas selalu siap memberikan pelayanan, dengan skor 4,09, memperkuat gambaran bahwa pustakawan dianggap responsif dan tidak menunda pelayanan. Hal ini konsisten dengan persepsi pemustaka bahwa kecepatan dan kesiapan petugas berjalan seiring sebagai ciri khas layanan yang baik.

Indikator keempat, pustakawan/petugas selalu memberikan respon yang positif dalam menjawab pertanyaan, memperoleh skor 4,08. Skor ini menandakan bahwa pemustaka merasakan adanya sikap positif pustakawan ketika menghadapi pertanyaan, baik berupa klarifikasi prosedur maupun kendala yang dihadapi. Menariknya, meski nilainya sudah tinggi, indikator ini memiliki sedikit responden yang merasa kurang puas (4%). Hal ini bisa dimaknai bahwa masih ada variasi pengalaman, terutama terkait perbedaan cara pustakawan dalam merespons pemustaka.

Secara umum, dimensi *Affect of Service* menunjukkan bahwa sikap pustakawan yang ramah, cepat, siap, dan positif telah menjadi fondasi penting dalam membangun persepsi pemustaka yang sangat baik. Dimensi ini menegaskan bahwa kualitas interaksi personal menjadi faktor kunci dalam layanan bebas pustaka.

## 2. Dimensi *Information Control*

Dimensi ini mengukur bagaimana pemustaka menilai kemudahan dan kejelasan informasi terkait prosedur layanan bebas pustaka. Kedua indikator dalam dimensi ini memperoleh skor yang relatif tinggi.

Indikator pertama, mengurus surat keterangan bebas pustaka dapat dilakukan mudah, memperoleh skor tertinggi di seluruh penelitian, yakni 4,14. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek kemudahan prosedur merupakan faktor yang paling diapresiasi pemustaka. Dalam konteks layanan administratif, semakin sederhana prosedur yang ditawarkan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Dengan kata lain, efisiensi prosedur di Direktorat Perpustakaan UII sudah sesuai dengan ekspektasi pemustaka. Namun, tetap terdapat sebagian kecil responden (3%) yang menilai sebaliknya, yang mengindikasikan bahwa meski secara umum prosedur sudah jelas, kemungkinan masih ada kendala teknis yang dialami individu tertentu.

Indikator kedua, petunjuk atau informasi mengenai prosedur bebas pustaka sudah sangat jelas, memperoleh skor rata-rata 4,00. Hasil ini memperlihatkan bahwa mayoritas pemustaka menganggap informasi yang diberikan perpustakaan sudah mudah dipahami. Akan tetapi, keberadaan 6% responden yang menyatakan tidak setuju menandakan bahwa kejelasan informasi masih bisa ditingkatkan. Hal ini bisa berarti bahwa meski informasi sudah tersedia, cara penyajiannya masih perlu diperhatikan agar dapat dipahami oleh semua kalangan pemustaka, misalnya dengan memperbanyak panduan visual atau instruksi langkah demi langkah.

Dengan demikian, dimensi *Information Control* menegaskan bahwa pemustaka sangat menghargai kemudahan prosedur dan kejelasan informasi. Kedua aspek ini memberikan kontribusi besar terhadap persepsi positif pemustaka terhadap layanan bebas pustaka.

## 3. Dimensi *Library as a Place*

Dimensi ini menilai kenyamanan ruang pelayanan bebas pustaka. Hasil penelitian menunjukkan skor rata-rata 3,91, dengan mayoritas responden (90%) menyatakan setuju dan sangat setuju.

Angka ini tetap masuk dalam kategori "sangat positif", namun relatif lebih rendah dibanding dimensi lainnya. Hal ini dapat dipahami mengingat kenyamanan ruang merupakan faktor pendukung, bukan inti utama dari layanan bebas pustaka yang lebih menekankan aspek prosedur dan pelayanan pustakawan. Akan tetapi, keberadaan 10% responden yang menyatakan tidak setuju menunjukkan adanya kebutuhan untuk terus meningkatkan kenyamanan ruang, misalnya dari aspek tata letak, fasilitas penunjang, atau suasana ruang.

Dengan demikian, meski dimensi ini menunjukkan hasil positif, tingkat kepuasan terhadap kenyamanan ruang masih belum sekuat dimensi lain. Hal ini dapat menjadi catatan penting bagi perpustakaan untuk mempertahankan konsistensi kualitas pada aspek fasilitas fisik.

## 4. Keseluruhan Diskusi

Secara menyeluruh, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan bebas pustaka di Direktorat Perpustakaan UII dinilai sangat baik oleh pemustaka. Dimensi *Information Control* menjadi aspek yang paling unggul, menandakan bahwa pemustaka sangat menghargai prosedur yang mudah dan informasi yang jelas. Dimensi *Affect of Service* juga menunjukkan performa yang sangat baik,

memperlihatkan pentingnya peran pustakawan dalam membangun kepuasan pemustaka melalui sikap dan perilaku. Sementara itu, dimensi *Library as a Place* tetap positif, namun relatif lebih rendah sehingga dapat menjadi fokus perbaikan.

Dengan kata lain, kepuasan pemustaka terhadap layanan bebas pustaka di Direktorat Perpustakaan UII tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis seperti prosedur, tetapi juga oleh aspek interpersonal dan kenyamanan ruang. Sinergi ketiga dimensi inilah yang menghasilkan gambaran utuh tentang kualitas layanan bebas pustaka yang sangat positif di mata pemustaka.

### Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas layanan bebas pustaka di Direktorat Perpustakaan UII, terdapat beberapa implikasi praktis yang dapat dijadikan dasar pengembangan layanan di masa mendatang. Pertama yaitu pada penguatan konsistensi pelayanan pustakawan. Dimensi *Affect of Service* memperoleh skor tinggi (4,05–4,12), menunjukkan bahwa keramahan, kecepatan, kesiapan, dan sikap positif pustakawan sudah dirasakan pemustaka. Namun, adanya sebagian kecil responden (1–4%) yang menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju menandakan perlunya peningkatan konsistensi antar-petugas. Implikasinya adalah perlu dilakukan refreshment training secara berkala terkait standar layanan, khususnya dalam menjaga sikap ramah, komunikasi positif, dan konsistensi kecepatan pelayanan. Implikasi selanjutnya ialah pada pemeliharaan kecepatan dan kesiapan pelayanan. Indikator pelayanan cepat memperoleh skor rata-rata tertinggi dalam dimensi ini (4,12). Artinya, pemustaka sangat menghargai layanan yang tangkas dan efisien. Implikasinya adalah perpustakaan perlu mempertahankan standar waktu layanan, misalnya dengan menerapkan *service level agreement* (SLA) internal yang memastikan setiap permohonan bebas pustaka diselesaikan dalam waktu tertentu. Kemudian, implikasi terhadap optimalisasi kejelasan informasi prosedur. Implikasi ini tercermin pada dimensi *Information Control*, indikator kemudahan mengurus bebas pustaka mendapat skor tertinggi secara keseluruhan (4,14), menandakan bahwa prosedur yang sederhana menjadi faktor kepuasan utama. Namun, indikator kejelasan informasi hanya memperoleh skor 4,00, dengan 5% responden menyatakan tidak setuju. Implikasinya adalah, informasi prosedur bebas pustaka perlu diperkaya dengan berbagai format komunikasi, misalnya infografis langkah-langkah, video tutorial, atau panduan di website. Hal ini dapat membantu mengatasi perbedaan pemahaman di kalangan pemustaka.

Implikasi selanjutnya ialah peningkatan kenyamanan ruang layanan. *Dimensi Library as a Place* memperoleh skor terendah (3,91) dibanding dimensi lainnya. Walaupun tetap masuk kategori “sangat positif”, ada 9% responden yang merasa kurang puas. Implikasinya adalah perpustakaan dapat melakukan evaluasi fasilitas fisik ruang layanan bebas pustaka, seperti kenyamanan kursi, pencahayaan, atau ketersediaan antrian yang rapi. Perbaikan kecil dalam suasana ruang dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh dua faktor utama: efisiensi prosedur (*Information Control*) dan kualitas interaksi pustakawan (*Affect of Service*). Implikasinya adalah, strategi pengembangan layanan bebas pustaka harus mempertahankan keseimbangan antara aspek teknis (kemudahan, kejelasan informasi) dan aspek interpersonal (keramahan, kecepatan, kesiapan).

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan bebas pustaka di Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia secara umum dipersepsikan sangat positif oleh pemustaka. Dimensi *Information Control* menjadi aspek yang memperoleh penilaian tertinggi, yang menunjukkan bahwa kemudahan prosedur dan kejelasan informasi merupakan faktor utama yang sangat dihargai oleh mahasiswa. Dimensi *Affect of Service* juga menunjukkan performa yang sangat baik, mencerminkan pentingnya peran pustakawan dalam membangun kepuasan pemustaka melalui sikap ramah, kesiapan, kecepatan, dan respon yang positif. Sementara itu, dimensi *Library as a Place* tetap memperoleh persepsi positif, meskipun nilainya relatif lebih rendah dibanding dimensi lainnya, sehingga dapat menjadi perhatian dalam pengembangan layanan ke depan. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan bebas pustaka tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis prosedural, tetapi juga oleh kualitas interaksi pustakawan dan kenyamanan ruang layanan.

Meskipun penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai persepsi pemustaka terhadap layanan bebas pustaka, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu dicermati. Penelitian ini menggunakan

teknik accidental sampling, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas ke seluruh populasi mahasiswa atau ke konteks perpustakaan perguruan tinggi lainnya. Selain itu, penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dan hanya mengandalkan data persepsi pemustaka, sehingga belum menggali secara mendalam alasan atau pengalaman subjektif di balik penilaian tersebut. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan teknik sampling yang lebih representatif, menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, serta memperluas objek kajian pada layanan administratif perpustakaan lainnya atau pada konteks institusi yang berbeda. Dengan demikian, pemahaman mengenai kualitas layanan perpustakaan dapat diperoleh secara lebih komprehensif dan mendalam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, S. M. Z., & Shoeb, M. Z. H. (2022). A psychometric evaluation of the applicability of LibQUAL+® in a developing country perspective in Bangladesh. *Performance Measurement and Metrics*, 23(3-4), 53-66. <https://doi.org/10.1108/PMM-06-2021-0034/FULL/PDF>
- Bai, Z., Gao, G., Zhao, L., & Wang, J. (2025). Determinants of continued use willingness for library smart services: Evidence from university libraries in China. *Information Development*. <https://doi.org/10.1177/02666669251360369>
- Barfi, K. A., Parbie, S. K., Filson, C. K., Teye, M. V., Kodua-Ntim, K., & Ayensu, E. (2023). Assessing the quality of services at an academic library. *Heliyon*, 9(12), e22449. <https://doi.org/10.1016/J.HELIYON.2023.E22449>
- Chun, J. H., Lee, G. E., Kang, J. H., Yoo, H., He, Y., & Lee, J. Y. (2025). Beyond the desk: Enhancing user satisfaction with contactless services in South Korean academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 51(1), 102986. <https://doi.org/10.1016/J.ACALIB.2024.102986>
- Cui, J., Zheng, D., Cheng, W., & Shi, J. (2025). A dynamic perspective-based study on constructing an evaluation model for smart knowledge service quality in academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 51(5), 103128. <https://doi.org/10.1016/J.ACALIB.2025.103128>
- DeVet, K. E. (2025). Find your voice: Developing podcast studio services in an academic library. *The Journal of Academic Librarianship*, 51(1), 102988. <https://doi.org/10.1016/J.ACALIB.2024.102988>
- Garalka, & Darmanah. (2019). *Metodologi Penelitian*. CV. Hira Tech.
- Haruna, B., Kiran, K., & Tahira, M. (2017). Modelling web-based library service quality and user loyalty in the context of a developing country. *Electronic Library*, 35(3), 507-519. <https://doi.org/10.1108/EL-10-2015-0211/FULL/PDF>
- Islam, M. N., Ahmad, S., Aqil, M., Hu, G., Ashiq, M., Abusharhah, M. M., & Saky, S. A. T. M. (2025). Application of artificial intelligence in academic libraries: a bibliometric analysis and knowledge mapping. *Discover Artificial Intelligence* 2025 5:1, 5(1), 59-. <https://doi.org/10.1007/S44163-025-00295-9>
- Khan, A. U., Jan, S. U., Khan, M. N., Khan, M., & Chohan, S. R. (2025). Smart Services Utilization in Academic Libraries: An Assessment of Student Behavior Based on Expectation Confirmation Model. *Serials Review*, 51(1-2), 15-28. <https://doi.org/10.1080/00987913.2025.2490301>
- Kiran, K. (2010). Service quality and customer satisfaction in academic libraries: Perspectives from a Malaysian university. *Library Review*, 59(4), 261-273. <https://doi.org/10.1108/00242531011038578/FULL/PDF>
- Li, L. (2017). Measuring an Academic Library's Performance and Service: A Case Study in Georgia Southern University Library. *International Journal of Librarianship*, 2(1), 53-65. <https://doi.org/10.23974/IJOL.2017.VOL2.1.26>
- Malik, S. A., Fatima, T., Jia, Y., & Pannu, H. (2024). The influence of library service quality, library image, place, personal control and trust on loyalty: the mediating role of perceived service value and satisfaction. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 41(4), 1111-1129. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-05-2023-0167/FULL/PDF>
- Nejati, M., & Nejati, M. (2008). Service quality at University of Tehran Central Library. *Library Management*, 29(6-7), 571-582. <https://doi.org/10.1108/01435120810894563/FULL/PDF>

- Ramezani, A., Ghazimirsaeed, S. J., Azadeh, F., Bandboni, M. E., & YektaKooshali, M. H. (2018). A meta-analysis of service quality of Iranian university libraries based on the LibQUAL model. *Performance Measurement and Metrics*, 19(3), 186–202. <https://doi.org/10.1108/PMM-05-2017-0014>
- Perera, W. P. G. L., Somaratna, S. D., Silva, M. A. L., & Adhikari, S. M. (2025). Reshaping Library Services through User Feedback: A path to improve user satisfaction in Academic Libraries. *Sri Lanka Library Review*, 39(1), 1–22. <https://doi.org/10.4038/SLLR.V39I1.73>
- Roy, A., Khare, A., Liu, B. S. C., Hawkes, L. M., & Swiatek-Kelley, J. (2012). An Investigation of Affect of Service Using a LibQUAL+™ Survey and an Experimental Study. *The Journal of Academic Librarianship*, 38(3), 153–160. <https://doi.org/10.1016/J.ACALIB.2012.03.018>
- Sayekti, R., Aditya, M., Nurhayani, Simahate, T., Yusniah, & Devianty, R. (2022). An Assessment of Information Control: Understanding Library Service Quality from Users' Perspectives. *Evidence Based Library and Information Practice*, 17(2), 88–108. <https://doi.org/10.18438/EBLIP29916>
- Snoj, B., & Petermanec, Z. (2001). Let users judge the quality of faculty library services. *New Library World*, 102(9), 314–324. <https://doi.org/10.1108/03074800110406196/FULL/PDF>
- Sudaryono. (2018). Metodologi Penelitian. Rajawali Press.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Alfabeta.
- Susanta. (2014). Konsep dan Pengukuran. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(2), 94–106.
- Zulfiqar, A., & Khalid, A. (2024). When library cares: mining insights from LibQUAL+ to determine university students' priorities. *Performance Measurement and Metrics*, 25(3/4), 143–161. <https://doi.org/10.1108/PMM-11-2022-0037/FULL/PDF>
- Zhang, S., Zhang, T., & Wang, X. (2025). AHP-Based Evaluation of Discipline-Specific Information Services in Academic Libraries Under Digital Intelligence. *Information 2025*, Vol. 16, Page 245, 16(3), 245. <https://doi.org/10.3390/INFO16030245>