

Kualitas Layanan Perpustakaan Kota Magelang Berdasarkan Dimensi LibQUAL⁺™ pada Persepsi Generasi Muda

Kayla Chintya Lee Rahman¹, Abhinaya Hafidzhah Liu², Gladys Kirani Aditty³, Marsya Mutiara Syalwa⁴, Bayu Mufa'uzun⁵, Joko Tri Nugraha⁶

¹⁻⁶Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tidar

¹chintyalee@students.untidar.ac.id*, ²abhinayaliu@students.untidar.ac.id,
³gladyskirani@students.untidar.ac.id, ⁴marsyalwa24@students.untidar.ac.id,
⁵bayumufauzununtidarian@students.untidar.ac.id, ⁶jokotrinugraha@untidar.ac.id

*corresponding author

Article Info

Article History

Received:

05 May 2026

Accepted:

09 June 2026

Published:

10 June 2026

Kata Kunci

Kualitas Layanan
Perpustakaan,
LibQUAL⁺™,
Persepsi, Generasi
Muda, Perpustakaan

Keywords

Keyword Library
Service Quality,
LibQUAL⁺™,
Perception, Young
Generation, Library

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai kualitas layanan Perpustakaan Kota Magelang dari perspektif generasi muda melalui penerapan pendekatan LibQUAL⁺™. Fokus utama penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana pengguna berusia 15 hingga 24 tahun melihat kualitas layanan perpustakaan, yang mencakup aspek seperti Service Affect, Library as Place, Personal Control, dan Information Access. Untuk menentukan responden yang memenuhi kriteria penelitian, metode kuantitatif deskriptif dengan teknik simple random sampling digunakan. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan layanan perpustakaan, kuesioner didistribusikan kepada 110 orang dari total 20.074 pengguna, dengan margin of error 10%. Skala Likert bernilai 1–5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan Kota Magelang secara keseluruhan dianggap memuaskan. Library as Place menerima skor tertinggi karena fasilitas fisik perpustakaan dinilai nyaman, bersih, menyenangkan, dan mampu mendukung kegiatan belajar membaca dan belajar bagi generasi muda. Selain itu, aspek Service Affect juga dinilai baik karena pustakawan dianggap ramah, responsif, dan memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pengunjung dengan baik. Namun, aspek Personal Control dan Information Access terus menunjukkan reaksi netral yang cukup signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan dasar pengguna. Namun, akses ke informasi, pemanfaatan teknologi digital, dan kemampuan pengguna untuk mencari informasi sendiri masih perlu ditingkatkan. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan termasuk kualitas pelayanan pustakawan, kenyamanan fasilitas fisik, dan kemudahan akses ke informasi. Oleh karena itu, dalam masa mendatang, perpustakaan harus b3erfokus pada pengembangan layanan digital, peningkatan kualitas koleksi informasi, penyediaan fasilitas yang lebih modern, dan optimalisasi sistem pencarian informasi.

Abstract The purpose of this study is to assess the quality of services at the Magelang City Library from the perspective of the younger generation through the application of the LibQUAL⁺™ approach. The primary focus of this study is to determine how users aged 15 to 24 perceive the quality of library services, which includes aspects such as the Service Affect, the Library as Place, Personal Control, and Informaation Access. To determine respondents who met

the study criteria, a descriptive quantitative method using simple random sampling was employed. To measure user satisfaction with library services, a questionnaire was distributed to 110 individuals out of a total of 20,074 users, with a margin of error of 10%. The Likert scale ranged from 1 to 5. The research results indicate that the overall quality of services at the Magelang City Library is considered satisfactory. Library as Place received the highest score because the library's physical facilities were rated as comfortable, clean, and pleasant, and were able to support reading and learning activities for the younger generation. Additionally, the Service Affect aspect was also rated positively because librarians were perceived as friendly, responsive, communicative, and capable of effectively meeting visitors' needs. However, the aspects of Personal Control and Information Access continued to show a significant neutral response. Therefore, in the future, libraries must focus on developing digital services, improving the quality of their information collections, providing more modern facilities, and optimizing their information retrieval systems.

Pendahuluan

Perpustakaan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia karena menyediakan akses informasi, pendidikan, penelitian, dan pembelajaran bagi masyarakat. Peran tersebut sejalan dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan yang menjelaskan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi. Dalam konteks masyarakat *modern*, perpustakaan tidak lagi hanya dipahami sebagai tempat penyimpanan buku, tetapi juga sebagai pusat layanan informasi yang mendukung peningkatan pengetahuan masyarakat. Keberadaan perpustakaan menjadi semakin penting karena kebutuhan masyarakat terhadap informasi yang cepat, mudah, dan terpercaya terus meningkat. Kualitas layanan perpustakaan perlu diperhatikan karena layanan yang baik dapat mendorong pengguna untuk memanfaatkan perpustakaan secara lebih optimal. Parasuraman *et al.* (1988) menjelaskan bahwa kualitas layanan dapat dilihat dari kesenjangan antara harapan pengguna dan layanan yang benar-benar dirasakan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan perpustakaan menjadi bagian penting dalam mendukung fungsi perpustakaan sebagai pusat informasi dan pembelajaran masyarakat.

Kualitas layanan perpustakaan tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan koleksi, tetapi juga oleh interaksi pustakawan, kenyamanan fasilitas, kemudahan akses informasi, dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan layanan. Hal ini penting karena pengguna perpustakaan menilai kualitas layanan berdasarkan pengalaman langsung ketika berinteraksi dengan pustakawan, menggunakan ruang baca, mencari koleksi, atau mengakses informasi

digital. Rahayuningsih (2015) menjelaskan bahwa persepsi pengguna menjadi faktor penting dalam menilai kualitas layanan karena pengguna merupakan pihak yang merasakan langsung hasil pelayanan yang diberikan. Dalam layanan perpustakaan *modern*, kemampuan pustakawan untuk bersikap ramah, responsif, dan membantu kebutuhan informasi pengguna menjadi aspek yang sangat menentukan kepuasan layanan. Selain itu, perkembangan teknologi informasi juga menuntut perpustakaan untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, fleksibel, dan mudah diakses. Asemi dan Riyahiniya (2007) menyatakan bahwa penggunaan sumber daya *digital* dapat meningkatkan akses informasi, sedangkan Kiran (2010) menegaskan bahwa kualitas layanan perpustakaan modern sangat dipengaruhi oleh kemampuan perpustakaan dalam menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, kualitas layanan perpustakaan harus dikembangkan secara menyeluruh, baik dari aspek sumber daya manusia, fasilitas, teknologi, maupun akses informasi.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah LibQUAL^{+TM} karena metode ini menilai layanan berdasarkan perspektif pengguna. LibQUAL^{+TM} dikembangkan untuk mengetahui sejauh mana layanan perpustakaan sesuai dengan harapan pengguna melalui beberapa dimensi utama. Fatmawati (2013) menjelaskan bahwa LibQUAL^{+TM} mencakup empat dimensi, yaitu *Service Affect*, *Library as Place*, *Personal Control*, dan *Information Access*. *Service Affect* berkaitan dengan sikap, kemampuan, dan kepedulian pustakawan dalam memberikan layanan kepada pengguna. *Library as Place* berkaitan dengan kenyamanan ruang, fasilitas fisik, dan suasana perpustakaan sebagai tempat belajar. *Personal Control* dan *Information Access* berkaitan dengan kemampuan pengguna dalam mengakses informasi secara mandiri serta ketersediaan informasi yang mudah ditemukan dan digunakan. Oleh karena itu, pendekatan LibQUAL^{+TM} dinilai sesuai untuk menganalisis kualitas layanan Perpustakaan Kota Magelang karena mampu melihat layanan perpustakaan secara lebih komprehensif dari sudut pandang pengguna.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan masih memiliki permasalahan pada aspek fasilitas, interaksi layanan, dan akses informasi. Hernon dan Altman (2010) menemukan bahwa kepuasan pengguna perpustakaan sangat dipengaruhi oleh kualitas fasilitas fisik dan interaksi antara pustakawan dengan pengguna.

Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kenyamanan ruang dan pelayanan pustakawan dapat meningkatkan pengalaman pengguna, tetapi akses informasi secara mandiri masih menjadi aspek yang perlu diperbaiki. Fitriyani (2020) dalam penelitiannya tentang persepsi remaja pengguna perpustakaan dengan pendekatan LibQUAL^{+TM} menemukan bahwa dimensi *Library as Place* memperoleh penilaian paling tinggi karena fasilitas fisik dianggap mendukung kegiatan belajar. Namun, penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa dimensi *Information Access* dan *Personal Control* masih mendapatkan respons netral, sehingga pengguna belum sepenuhnya mampu memanfaatkan layanan informasi secara mandiri. Mohiuddin dan Su (2013) juga menemukan bahwa dimensi *Personal Control* dan *Information Access* menjadi aspek yang paling lemah karena pengguna masih mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem pencarian informasi dan layanan *digital* perpustakaan. Berdasarkan tiga penelitian tersebut, dapat dipahami bahwa kelemahan utama penelitian terdahulu terletak pada keterbatasan fokus terhadap kelompok generasi muda di tingkat daerah serta belum banyak kajian yang secara khusus menilai kualitas layanan perpustakaan daerah dari sudut pandang pengguna usia 15–24 tahun.

Berdasarkan celah penelitian tersebut, penelitian ini penting dilakukan karena generasi muda merupakan kelompok pengguna yang memiliki kebutuhan informasi cepat, fleksibel, dan dekat dengan teknologi *digital*. Di Kota Magelang, jumlah penduduk usia 15–24 tahun diperkirakan mencapai 20.074 jiwa pada tahun 2025, sehingga kelompok ini menjadi sasaran penting dalam pengembangan layanan perpustakaan daerah. Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk mengetahui bagaimana generasi muda menilai kualitas layanan Perpustakaan Kota Magelang, baik dari aspek interaksi layanan, fasilitas fisik, kemandirian akses, maupun kemudahan memperoleh informasi. Penelitian ini berbeda dari penelitian terdahulu karena berfokus pada persepsi generasi muda sebagai pengguna potensial perpustakaan daerah dengan menggunakan dimensi LibQUAL^{+TM} secara lebih spesifik. Kebaruan penelitian ini terletak pada konteks lokasi dan subjek penelitian, yaitu Perpustakaan Kota Magelang dan generasi muda usia 15–24 tahun sebagai kelompok yang dekat dengan perkembangan teknologi informasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai aspek layanan yang sudah baik serta aspek yang masih perlu ditingkatkan oleh pengelola perpustakaan. Dengan demikian, penelitian ini dapat

menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas layanan perpustakaan yang lebih responsif, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan generasi muda di Kota Magelang.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang diperoleh berbentuk angka dan dianalisis menggunakan teknik statistik. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan persepsi generasi muda terhadap kualitas layanan Perpustakaan Kota Magelang. Variabel utama dalam penelitian ini adalah kualitas layanan perpustakaan. Variabel tersebut digunakan untuk membatasi ruang lingkup penelitian agar lebih terarah dan memudahkan peneliti dalam mengukur fenomena yang diteliti. Kualitas layanan perpustakaan dalam penelitian ini dianalisis berdasarkan dimensi LibQUAL⁺TM, yaitu *Service Affect*, *Library as Place*, *Personal Control*, dan *Information Access*.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif, yaitu metode yang bertujuan menggambarkan fenomena atau kondisi objek penelitian secara sistematis, faktual, dan akurat berdasarkan data angka. Populasi dalam penelitian ini adalah generasi muda berusia 15–24 tahun yang berdomisili di Kota Magelang dengan jumlah 20.074 jiwa. Subjek penelitian ini adalah generasi muda pengguna perpustakaan, sedangkan objek penelitiannya adalah kualitas layanan Perpustakaan Kota Magelang. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus *Slovin* dengan *margin of error 10%*, sehingga diperoleh minimal 99 responden. Namun, penelitian ini menggunakan 110 responden agar data yang diperoleh lebih kuat dan representatif. Kelompok usia 15–24 tahun dipilih karena dianggap memiliki kebutuhan informasi yang tinggi dan cukup dekat dengan penggunaan layanan berbasis teknologi.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan simple random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak sehingga setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan *Google Form* dengan skala *Likert* 1 sampai 5. Setelah data terkumpul, data diolah menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*. Teknik pengolahan data meliputi tabulasi data, perhitungan frekuensi, persentase,

dan analisis statistik deskriptif. Analisis dilakukan berdasarkan masing-masing dimensi LibQUAL⁺™ untuk mengetahui pola persepsi responden terhadap kualitas layanan perpustakaan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kualitas layanan yang dirasakan oleh generasi muda pengguna Perpustakaan Kota Magelang.

Hasil dan Pembahasan

Hasil dari penelitian ini didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para responden yang berasal dari kelompok generasi muda yang menggunakan Perpustakaan Kota Magelang. Data yang sudah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan aplikasi SPSS untuk memahami bagaimana pandangan pengguna tentang kualitas layanan perpustakaan berdasarkan dimensi LibQUAL⁺™. Analisis dilakukan dengan cara deskriptif untuk memahami kecenderungan jawaban dari responden pada setiap dimensi penelitian. Hasil penelitian disajikan dalam beberapa bagian, yang mencakup karakteristik responden dan hasil pengukuran pada dimensi *Service Affect*, *Library as Place*, *Personal Control*, dan *Information Access*. Setiap dimensi dianalisis menurut kategori rendah, sedang, dan tinggi agar lebih mudah dalam memahami data. Dengan begitu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang keadaan kualitas layanan perpustakaan dari sudut pandang pengguna.

Selain itu, hasil dari pengolahan data juga digunakan untuk memahami bagian layanan yang sudah berjalan dengan baik dan bagian yang masih perlu diperbaiki. Dengan menganalisis data ini, peneliti dapat memahami bagaimana pengguna melihat layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan. Penyajian data dalam tabel dilakukan supaya informasi yang didapatkan lebih gampang dipahami dan dianalisis. Data yang ditampilkan tidak hanya memperlihatkan jumlah responden, tetapi juga persentase di setiap kategori penilaian. Persentase itu digunakan untuk mengetahui seberapa besar dominasi jawaban dari responden di setiap dimensi layanan. Karena itu, hasil dari pengolahan data ini menjadi dasar untuk memahami kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan berdasarkan pengalaman dan penilaian dari pengguna.

Tabel 1. Data Karakteristik Responden

No	Variabel	Kategori	N	Persentase
1	Jenis Kelamin	Perempuan	60	54.5%
		Laki-laki	50	45.5%
2	Usia	15–19 Tahun	68	61.8%
		20–24 Tahun	42	38.2%
3	Domisili	Kota Magelang	110	110.0%
4	Jenjang Pendidikan	SMA	59	53%

Berdasarkan data karakteristik responden, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan sebanyak 60 orang atau 54,5%, sedangkan laki-laki sebanyak 50 orang atau 45,5%. Dari segi usia, responden paling banyak berada pada rentang 15–19 tahun sebanyak 68 orang atau 61,8%, yang menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan didominasi oleh kelompok remaja akhir. Seluruh responden berdomisili di Kota Magelang, sehingga data yang diperoleh sesuai dengan fokus penelitian. Berdasarkan jenjang pendidikan, responden terbanyak berasal dari tingkat SMA sebanyak 59 orang atau 53%, diikuti mahasiswa sebanyak 51 orang atau 46,4%. Hal ini menunjukkan bahwa Perpustakaan Kota Magelang banyak dimanfaatkan oleh generasi muda, khususnya pelajar dan mahasiswa, sebagai tempat untuk mencari informasi, belajar, dan mendukung kebutuhan akademik.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pengunjung Perpustakaan Kota Magelang dengan menggunakan skala Likert 1 sampai 5 sebagai alat ukur tingkat kepuasa. Setiao responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap 20 butir pertanyaan yang mencakup berbagai aspek layanan perpustakaan, mulai dari koleksi buku, fasilitas ruangan, hingga keramahan petugas. Total responden yang berhasil terkumpul sebanyak 110 orang, sehingga menghasilkan 2.200 poin jawaban secara keseluruhan, hasil ini dihitung dari perkalian jumlah responden dengan jumlah butir pertanyaan. Seluruh jawaban tersebut kemudian dikelompokkan ke dalam lima kategori berdasarkan nilai skor yang diberikan, yakni Sangat Rendah, Rendah, Sedang, Tinggi, dan Sangat Tinggi. Pengelompokkan ini bertujuan agar gambaran umum mengenai

persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan perpustakaan dapat terbaca secara lebih ringkas dan terstruktur, sebagaimana tersaji dalam tabel berikut.

Tabel 2. Score Kategori Kuesioner Perpustakaan Kota Magelang

Kategori	Jumlah	Skor	Bobot
Sangat rendah	0	1	0
Rendah	11	2	22
Sedang	743	3	2.229
Tinggi	1.137	4	4.548
Sangat tinggi	309	5	1.545
Jumlah	2.200		8.344

Dalam tabel tersebut survei kepuasan layanan Perpustakaan Kota Magelang berhasil menjangkau sebanyak 2.200 *respons* dari 110 responden yang masing masing mengisi 20 butir pertanyaan berskala Likert 1 hingga 5. Dari keseluruhan *respons* tersebut, tidak ada satu pun jawaban yang jatuh pada nilai 1 atau kategori “Sangat Rendah”, yang mengindikasikan bahwa tidak ada aspek layanan yang dinilai benar-benar buruk oleh para pengunjung. Ini menjadi langkah awal yang cukup menggembirakan sekaligus menjadi dasar bagi perpustakaan untuk terus mengembangkan mutu layanannya ke tingkat yang lebih tinggi.

Dominasi jawaban berada pada rentang nilai 3 dan 4 dengan kategori “Netral” dan “Setuju”, dengan masing masing mencatat 743 dan 1.137 *respons* dengan total 2.200 jawaban yang terkumpul. Artinya sekitar 85 persen dari seluruh penilaian responden berada di dua kategori tersebut mencerminkan persepsi umum bahwa layanan perpustakaan dipandang cukup baik hingga baik oleh pengunjung. Sementara itu, kategori “Rendah” hanya terdapat 11 *respons*, jumlah yang sangat kecil namun juga perlu mendapatkan perhatian Perpustakaan Kota Magelang sebagai bahan evaluasi. Distribusi jawaban yang terkonsentrasi di tengah atas skala ini menggambarkan konsistensi penilaian yang relatif positif dari para responden.

Kategori “Sangat Tinggi” meraih 309 *respons* dengan jumlah sebesar 1.545 poin, menjadikan kategori dengan bobot per-*respons* terbesar dalam keseluruhan perhitungan. Keberadaan 309 jawaban bernilai 5 ini mencerminkan adanya segmen pengunjung yang benar-benar merasa puas dan merasa bahwa layanan perpustakaan telah melampaui ekspektasi mereka. Tidak dapat dipungkiri bahwa kelompok inilah yang menjadi “promotor”

bagi citra perpustakaan di mata masyarakat Kota Magelang. Tantangan ke depan tentu bukan hanya mempertahankan kepuasan kelompok ini, tetapi juga mengkonversi responden yang saat ini berada di kategori “Netral” untuk naik ke level “Setuju” maupun “Sangat Setuju”.

Secara keseluruhan, total kumulatif dari respon yang terkumpul adalah 8.344 dari kemungkinan maksimal 11.000, apa bila semua responden memberikan nilai 5 pada seluruh butir pertanyaan. Angka ini menghasilkan rata-rata tertimbang sebesar 3,79 per butir pertanyaan, yang secara interpretatif berada di kisaran “Setuju” dalam skala penilaian yang digunakan. Hasil ini menunjukkan bahwa Perpustakaan Kota Magelang telah berhasil membangun persepsi layanan yang positif di mata penggunanya, meski ruang perbaikan masih terbuka lebar terutama untuk mendorong peningkatan di aspek-aspek yang masih mendapat penilaian 2 dan 3. Dengan dasar yang kuat, skor ini kemudian mengidentifikasi butir-butir pertanyaan mana nilai rendah agar intervensi perbaikan bisa dilakukan secara lebih tepat sasaran.

Berdasarkan teori persepsi yang dikemukakan oleh Walgito (2010), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa cara pandang pengguna tentang kualitas layanan perpustakaan dipengaruhi oleh pengalaman, pengetahuan, dan interaksi langsung mereka dengan lingkungan layanan. Penilaian yang baik tentang fasilitas dan layanan pustakawan menunjukkan bahwa dorongan yang diterima oleh pengguna sangat jelas dan mudah dimengerti. Sebaliknya, tingginya respon netral pada dimensi *Personal Control* dan *Information Access* menunjukkan bahwa dorongan yang diterima belum sepenuhnya diproses dengan baik oleh pengguna, sehingga menghasilkan persepsi yang kurang kuat. Dengan begitu, hasil dari penelitian ini mendukung teori Walgito yang mengatakan bahwa persepsi terbentuk melalui proses merasakan dan memberi makna pada dorongan, yang dalam hal ini adalah layanan perpustakaan. Ini menunjukkan bahwa seberapa baik pengguna melihat suatu layanan sangat dipengaruhi oleh seberapa jelas dan mudah layanan itu saat mereka mengalaminya secara langsung.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hernon dan Altman (2010) yang menekankan bahwa kualitas layanan perpustakaan biasanya sangat dipengaruhi oleh fasilitas fisik dan interaksi dalam layanan. Dalam penelitian, hal ini terlihat dari banyaknya penilaian positif pada aspek *Library as Place* dan *Service Affect*, yang

menunjukkan bahwa pengguna merasa nyaman dengan suasana perpustakaan dan pelayanan dari para pustakawan. Kesamaan ini muncul karena kedua penelitian menempatkan pengalaman langsung pengguna sebagai faktor utama dalam menilai kualitas layanan. Pengguna biasanya lebih gampang menilai hal-hal yang bisa mereka lihat dan rasakan secara langsung, seperti kenyamanan ruang dan sikap para pustakawan. Namun, penelitian ini menunjukkan ada sedikit perbedaan, yaitu masih ada beberapa aspek layanan yang mendapat respon netral. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan belum sepenuhnya konsisten. Ini mungkin terjadi karena ada perbedaan pengalaman pengguna yang berbeda saat berinteraksi dengan layanan perpustakaan. Dengan cara ini, penelitian ini tidak hanya mendukung hasil yang ditemukan oleh Hernon dan Altman, tetapi juga menambah pemahaman bahwa untuk mencapai kualitas layanan yang baik, diperlukan konsistensi dalam pelaksanaannya.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriyani (2020), yang menemukan bahwa dimensi *Library as Place* menjadi faktor yang paling penting dalam menilai kualitas layanan perpustakaan. Dalam penelitian ini, fasilitas fisik dan suasana perpustakaan mendapat penilaian yang paling baik dibandingkan dengan aspek lainnya. Kesamaan ini terjadi karena sifat fasilitas yang nyata, jadi lebih mudah dirasakan dan dinilai oleh penggunanya. Di samping itu, kedua penelitian ini menunjukkan bahwa walaupun fasilitasnya sudah baik, masih ada kekurangan di dimensi lain seperti *Information Access* dan *Personal Control*. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan belum sama di semua bagiannya. Perbedaan yang terlihat dalam penelitian ini menunjukkan bahwa layanan sudah ada dengan baik, tetapi pengguna belum memanfaatkannya sepenuhnya dengan optimal. Keadaan ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan tidak hanya bergantung pada adanya fasilitas, tetapi juga pada kemampuan pengguna untuk menggunakannya dengan baik. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat hasil temuan Fitriyani dan juga menekankan betapa pentingnya keseimbangan antara fasilitas yang ada dan kemampuan pengguna.

Di sisi lain, hasil penelitian ini juga memperkuat penelitian yang dilakukan oleh Mohiuddin dan Su pada tahun 2013. Mereka menyatakan bahwa dimensi *Personal Control* dan *Information Access* adalah dua aspek yang paling lemah dalam kualitas layanan perpustakaan. Dalam penelitian ini, kedua dimensi itu juga menunjukkan bahwa banyak

responden cenderung memberikan jawaban netral yang cukup tinggi, yang menunjukkan bahwa pengguna masih belum sepenuhnya mandiri dalam mengakses informasi. Kesamaan ini terjadi karena adanya tantangan yang serupa, yaitu rendahnya kemampuan pengguna dalam memahami informasi serta kerumitan dari sistem layanan yang ada. Pengguna sering mengalami kesulitan dalam mengerti cara mencari informasi atau menggunakan layanan digital yang tersedia. Namun, penelitian ini menunjukkan bahwa layanan sudah ada dengan baik, jadi masalahnya lebih pada cara pemanfaatan, bukan pada ketersediaan. Ini adalah perbedaan penting yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak hanya berfokus pada penyediaan teknologi, tetapi juga pada peningkatan kemampuan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya mendukung hasil yang ditemukan oleh Mohiuddin dan Su, tetapi juga menegaskan bahwa literasi informasi adalah faktor penting untuk keberhasilan layanan perpustakaan.

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan, bisa disimpulkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan Kota Magelang secara umum tergolong baik dan mampu memenuhi kebutuhan dasar penggunanya, terutama untuk generasi muda. Dimensi *Library as Place* dan *Service Affect* menunjukkan penilaian yang lebih baik dibandingkan dengan dimensi lainnya. Ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik perpustakaan dan pelayanan dari pustakawan telah memberikan pengalaman yang memuaskan bagi para pengguna. Namun, dimensi *Personal Control* dan *Information Access* masih menunjukkan adanya respon netral yang cukup tinggi. Ini menunjukkan bahwa pengguna belum sepenuhnya mandiri dalam mengakses dan menggunakan layanan informasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan tidak hanya dipengaruhi oleh ada atau tidaknya fasilitas dan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan pengguna untuk memanfaatkan layanan tersebut dengan sebaik-baiknya.

Hasil penelitian ini umumnya sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang sudah dibahas sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Hernon dan Altman (2010) serta Fitriyani (2020) menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan interaksi layanan adalah dua hal penting yang mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan. Hal ini juga terlihat dalam penelitian ini, di mana terdapat penilaian yang tinggi pada dimensi *Library as Place* dan *Service Affect*. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Mohiuddin dan Su

(2013), terutama pada dimensi *Personal Control* dan *Information Access* yang masih menjadi aspek yang paling lemah. Kesamaan temuan itu menunjukkan bahwa masalah dalam mendapatkan informasi dan kemandirian pengguna masih menjadi tantangan yang umum di layanan perpustakaan. Namun, penelitian ini menunjukkan bahwa layanan *digital* sudah ada dan berfungsi dengan baik. Jadi, masalahnya lebih kepada bagaimana pengguna memanfaatkan layanan tersebut. Karena itu, perbaikan kualitas layanan perpustakaan harus ditekankan tidak hanya pada pengembangan fasilitas dan teknologi, tetapi juga pada peningkatan literasi informasi serta kemampuan pengguna untuk mengakses layanan secara mandiri.

Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan Kota Magelang secara umum sudah baik, terutama pada dimensi *Library as Place* dan *Affect of Service*. Artinya, perpustakaan dinilai nyaman sebagai tempat belajar dan pustakawan dianggap ramah, responsif, serta membantu pengguna. Namun, dimensi *Information Access* dan *Personal Control* masih perlu ditingkatkan karena sebagian responden masih memberikan jawaban netral. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna belum sepenuhnya mudah dan mandiri dalam mengakses informasi, menggunakan katalog, atau memanfaatkan layanan *digital*. Temuan ini selaras dengan penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa perpustakaan biasanya kuat pada fasilitas fisik dan interaksi layanan, tetapi masih lemah pada akses informasi dan kemandirian pengguna. Oleh karena itu, kualitas layanan perpustakaan harus terus ditingkatkan dengan seimbang antara fasilitas, pelayanan, dan kemudahan dalam mengakses informasi, agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan hasil tersebut, Perpustakaan Kota Magelang disarankan untuk memperkuat layanan *digital*, menyederhanakan sistem katalog, dan meningkatkan pendampingan literasi informasi bagi pengguna. Pustakawan juga perlu berperan sebagai fasilitator informasi agar pengguna lebih mudah menemukan dan memanfaatkan sumber informasi. Untuk penelitian berikutnya, kajian dengan pendekatan LibQUAL^{+TM} dapat dilakukan dengan jumlah responden yang lebih luas dan analisis yang lebih mendalam,

seperti *gap analysis* atau analisis kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian berikutnya bisa menambahkan variabel lain yang berhubungan dengan perilaku pengguna atau seberapa banyak layanan *digital* perpustakaan digunakan. Penelitian yang menggunakan *mixed method* juga bisa diterapkan agar hasilnya lebih mendalam dan dapat menggambarkan pengalaman pengguna dengan lebih lengkap. Dengan perkembangan penelitian ini, diharapkan evaluasi kualitas layanan perpustakaan dapat memberikan saran yang lebih akurat untuk mendukung peningkatan layanan perpustakaan di masa yang akan datang.

Daftar Pustaka

- Applegate, R. (1997). Models of user satisfaction: Understanding false positives. *Rethinking Reference*, 36(1), 1–13.
- Asemi, A., & Riyahiniya, N. (2007). Awareness and use of digital resources in the libraries of Isfahan University of Medical Sciences, Iran. *The Electronic Library*, 25(3), 316–327. <https://doi.org/10.1108/02640470710754805>
- Association of College and Research Libraries. (2000). *Standards for college libraries*. American Library Association.
- Cook, C., Heath, F., & Thompson, B. (2001). Users' hierarchical perspectives on library service quality: A LibQUAL+™ study. *College & Research Libraries*, 62(2), 147–153. <https://doi.org/10.5860/crl.62.2.147>
- Emiri, O. T. (2015). Evaluation of library service quality using LibQUAL+ in a Nigerian academic library. *Library Philosophy and Practice*, 1–15.
- Fatmawati. (2013). *Kualitas layanan perpustakaan: Studi berbasis LibQUAL*. Graha Ilmu.
- Fitriyani, F. (2020). *Persepsi pemustaka remaja terhadap kualitas layanan perpustakaan dengan metode LibQUAL+™*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Hernon, P., & Altman, E. (2010). *Assessing service quality: Satisfying the expectations of library customers* (2nd ed.). American Library Association.
- Hiller, S. (2001). Assessing user needs, satisfaction, and library performance at the University of Washington Libraries. *Library Trends*, 49(4), 605–625.
- 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>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), 172–198. <https://doi.org/10.1108/17566690910971445>

- Mohiuddin, G., & Su, J. (2013). Use of LibQUAL⁺™ to assess service quality in academic libraries: A case study. *Performance Measurement and Metrics*, 14(1), 44–56. <https://doi.org/10.1108/14678041311313685>
- Nitecki, D. A. (1996). Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 22(3), 181–190. [https://doi.org/10.1016/S0099-1333\(96\)90056-7](https://doi.org/10.1016/S0099-1333(96)90056-7)
- Oldenburg, R. (1999). *The great good place*. Marlowe & Company.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahayuningsih. (2015). *Manajemen perpustakaan*. Graha Ilmu.
- Rastati, R. (2018). Media literasi bagi generasi Z. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 20(1), 60–72.
- Rowley, J. (1996). Measuring quality in libraries. *Library Management*, 17(5), 11–16. <https://doi.org/10.1108/01435129610113541>
- Sarwono, S. W. (2016). *Psikologi remaja* (Rev. ed.). Rajawali Pers.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
- Walgito, B. (2010). *Pengantar psikologi umum* (Edisi revisi). Andi Offset.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill.