



## Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia (MUI) Sumatera Utara Menggunakan Metode Libqual+TM

Alfi Dalillah Aulia S<sup>1</sup>, Khoirul Jamil<sup>2</sup>, Muslih Fathurrahman<sup>3</sup>

Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email : [alfi.auliasr@gmail.com](mailto:alfi.auliasr@gmail.com)<sup>1</sup>, [khoiruljamil237@gmail.com](mailto:khoiruljamil237@gmail.com)<sup>2</sup>, [muslih.fath@uinsu.ac.id](mailto:muslih.fath@uinsu.ac.id)<sup>3</sup>

**Abstract :** *User satisfaction is closely related to and depends on the quality of library services. However, even though user satisfaction is an important aspect for library progress, there are still some libraries that do not pay enough attention to the issue of user satisfaction, especially the North Sumatra Indonesian Ulema Council Library. The aim of this research is to determine the level of user satisfaction with the library services of the Indonesian Ulema Council of North Sumatra based on the LibQUAL+TM Method. This research uses a descriptive survey research type with a quantitative approach. The data collection techniques in this research are observation and questionnaires. The results of this research show that user satisfaction with the library services of the Indonesian Ulema Council of North Sumatra is based on the Affect of Service dimension. ) with a score of -0.88, meaning that the service is considered good but does not fully meet the ideal expectations of users. Based on the Information Control dimension, the user assessment is not satisfied with the adequacy gap (AG) with a score of -0.32, meaning the user is not satisfied with the service received and the superiority gap (SG) with a score of -1.79, meaning the service is considered not good and is beyond tolerance zone or completely does not meet the ideal expectations desired by the user. Based on the Library as Place dimensions, it shows an adequacy gap (AG) with a score of 0.55, meaning the user is quite satisfied and a superiority gap (SG) with an assessment score of -0.44, meaning the service is still considered good but does not fully meet the user's ideal expectations.*

**Keywords:** *User Satisfaction, Library Services, LibQUAL+TM Method, North Sumatra MUI Library.*

**Abstrak :** Kepuasan pengguna sangat berkaitan dan bergantung dengan kualitas pelayanan perpustakaan. Namun, meskipun kepuasan pengguna merupakan aspek penting untuk kemajuan perpustakaan, masih ada beberapa perpustakaan yang kurang memperhatikan masalah kepuasan pengguna terutama Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara berdasarkan Metode LibQUAL+TM. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian survei deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi dan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara berdasarkan dimensi Affect of Service, penilaian pengguna cukup puas dengan adequacy gap (AG) positif dengan skor 0,69 artinya pengguna cukup puas atas layanan yang diterima dan superiority gap (SG) dengan skor -0,88 artinya layanan dinilai baik namun sepenuhnya belum memenuhi harapan ideal yang diinginkan pengguna. Berdasarkan dimensi Infomation Control, penilaian pengguna belum puas dengan adequacy gap (AG) dengan skor -0,32 artinya pengguna belum puas atas layanan yang diterima dan superiority gap (SG) dengan skor -1,79 artinya layanan dinilai belum baik dan berada di luar zona toleransi atau sepenuhnya belum memenuhi harapan ideal yang diinginkan pengguna. Berdasarkan dimensi Library as Place menunjukkan adequacy gap (AG) dengan skor 0,55 artinya pengguna cukup puas dan superiority gap (SG) dengan skor penilaian -0,44 artinya layanan masih dinilai baik tetapi belum sepenuhnya memenuhi harapan ideal pengguna.

**Kata Kunci :** Kepuasan Pengguna, Layanan Perpustakaan, Metode LibQUAL+TM, Perpustakaan MUI Sumatera Utara.

### PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga yang dapat menjadi tulang punggung berkembangnya pengetahuan masyarakat. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi berupaya untuk meningkatkan pengetahuan serta keterampilan melalui berbagai media baik tercetak ataupun tidak tercetak untuk keperluan pendidikan, penelitian, dan pekerjaan.

Eksistensi perpustakaan mampu memberikan kontribusi dan andil yang positif bagi pengguna perpustakaan secara langsung ataupun tidak langsung. Peran perpustakaan cukup strategis dalam masyarakat yaitu sebagai agen perubahan dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Setiap perpustakaan yang didirikan memiliki tujuan, kegiatan, dan berbagai kelompok pembaca yang berbeda-beda, sehingga jenis-jenis perpustakaan menjadi beraneka ragam. Perpustakaan dapat terbagi ke dalam beberapa jenis, diantaranya yaitu perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi, dan perpustakaan pribadi. (Darmanto, 2018)

Salah satu jenis perpustakaan yaitu perpustakaan khusus. Perpustakaan khusus merupakan perpustakaan yang berada dibawah lembaga atau instansi tertentu. Perpustakaan khusus menjadi penting karena sering berkontribusi pada pencapaian tujuan, visi ataupun misi sebuah lembaga atau instansi. Kekhususan dari perpustakaan ini terletak pada jenis koleksi bahan pustaka, tata kelola perpustakaan, serta penggunaannya yang sangat terbatas. Namun demikian, biasanya perpustakaan ini dapat menerima pengguna dari luar instansinya walaupun tentunya dengan layanan yang terbatas.

Suatu perpustakaan dikatakan berhasil apabila dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan perpustakaan disebut sebagai ujung tombak dalam jasa penyelenggaraan perpustakaan karena bagian inilah yang pertama berhubungan dengan pengguna serta bagian yang paling sering digunakan

pengguna perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pengguna apabila mampu memberikan layanan yang terbaik dan dinilai secara buruk secara keseluruhan jika layanan yang diberikan buruk. Oleh sebab itu, perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna, karena kepuasan pengguna merupakan kesuksesan atau keberhasilan atas pelayanan yang telah diberikan.

Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara merupakan sebuah perpustakaan khusus yang bernaung di bawah lembaga Majelis Ulama Indonesia (MUI). Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara ini berbeda dari perpustakaan-perpustakaan lain karena bahan pustaka yang terdapat di perpustakaan ini bukan hanya buku umum, akan tetapi terdapat juga buku-buku Arab yang diperkirakan sudah disimpan sampai 120 tahun lamanya. Beberapa koleksi yang tersimpan di perpustakaan ini yaitu seperti buku-buku yang berkaitan tentang ilmu Al-Qur'an diantaranya tafsir Al-Qur'an, Ulumul-Qur'an, ilmu hadis, dan lain-lain. Selain itu, ada juga buku-buku keislaman, seperti sejarah islam, ilmu fiqh, dakwah, dan lain sebagainya.

Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara merupakan perpustakaan khusus yang berfungsi sebagai sumber ilmu dan sumber informasi bidang ilmu-ilmu keislaman. Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara beralamat di Jl. Dr. Sutomo Ujung No. 3, Gaharu, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara, 20235. Awal mula dibangunnya Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara ini karena banyaknya hibah dan infaq buku dari para ulama, pengurus Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara dan masyarakat.

Tujuan pembangunan perpustakaan ini demi mewujudkan dan merealisasikan visi misi dan program kerja dari Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara, sejalan dengan itu juga untuk mempersiapkan program Pendidikan Tinggi Kader Ulama (PTKU) serta untuk menambah keilmuan dari petugas-petugas dan mahasiswa-mahasiswa di sekitar perpustakaan. Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara memberikan akses bagi masyarakat umum untuk menggunakan perpustakaan, namun koleksi hanya boleh diakses dan dibaca di dalam perpustakaan saja, tidak untuk dipinjamkan. Karena mengingat bahwa sebagian besar koleksi dari perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara adalah kitab-kitab berjilid dan hadis yang dijaga betul agar tidak terjadi kerusakan.

Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara menyediakan aneka ragam buku dan referensi untuk mendukung program belajar, diskusi ilmiah dan dialog dalam ilmu pengetahuan. Di sisi lain perpustakaan juga menjadi sumber informasi, baik dalam konteks kesejarahan maupun informasi kontemporer yang selalu mengikuti arus informasi global. Sebagian besar koleksi yang tersimpan di Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara adalah buku-buku yang berkaitan tentang ilmu-ilmu Al-Qur'an yang meliputi tafsir Al-Qur'an, Ulumul Qur'an, ilmu hadits dan sebagainya. Di samping koleksi tersebut, ada juga buku-buku ke-Islaman yang lain, seperti Ilmu Fiqh, dakwah, sejarah Islam dan sebagainya

Dari hasil observasi awal yang telah dilakukan peneliti ditemukan bahwasanya Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara ini memiliki beberapa layanan dan fasilitas seperti perpustakaan pada umumnya, akan tetapi dalam implementasinya masih terdapat beberapa kekurangan. Pertama, dari aspek *affect of service* atau sikap dan kinerja petugas perpustakaan, petugas perpustakaan sopan dan penuh perhatian pada saat melayani pengguna akan tetapi pelayanan di perpustakaan ini masih belum maksimal dikarenakan kurangnya petugas perpustakaan yang berlatar belakang lulusan Sarjana Ilmu Perpustakaan. Hal ini mempengaruhi pelayanan karena petugas perpustakaan belum memahami secara mendalam tata cara pengelolaan perpustakaan serta manajemen perpustakaan. Kedua, dari aspek *information control* atau kualitas informasi dan akses informasi, pengguna masih mengakses informasi di perpustakaan secara manual, koleksi bahan pustaka masih dalam

bentuk tercetak, pemeliharaan koleksi bahan pustaka juga kurang diperhatikan. Hal ini menyebabkan beberapa pengguna masih kesulitan untuk mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkannya. Ketiga, dari aspek *library as place* atau perpustakaan sebagai tempat, gedung Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara tidak terlalu besar jika dibandingkan dengan ukuran perpustakaan pada umumnya. Di bagian pojok ruangan perpustakaan terdapat tempat untuk membaca atau berdiskusi. Fasilitas di perpustakaan ini juga masih terbatas, misalnya seperti tidak tersedianya fasilitas akses internet untuk keperluan pembelajaran pengguna perpustakaan.

Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara juga belum pernah menganalisis tingkat kepuasan pengguna sehingga hal tersebut mengakibatkan petugas perpustakaan tidak mengetahui apakah layanan yang tersedia di perpustakaan tersebut sudah memuaskan pengguna atau belum. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui secara mendalam mengenai tingkat kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan perpustakaan yang telah diterimanya dengan menggunakan metode LibQUAL+<sup>TM</sup>.

Metode LibQUAL+<sup>TM</sup> merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan berdasarkan perhitungan antara nilai yang diberikan oleh pengguna untuk setiap pertanyaan yang terkait dengan persepsi dan harapan pengguna perpustakaan. Kepuasan pengguna diukur dengan menggunakan analisis kesenjangan antara persepsi, harapan minimum dan harapan ideal.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia (MUI) Sumatera Utara Menggunakan Metode LibQUAL+<sup>TM</sup>”**.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian survei deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Morissan (2012) menjelaskan bahwa penelitian survei deskriptif merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan atau mengungkapkan situasi saat ini terkait dengan suatu topik studi atau kondisi sosial tertentu. Penggunaan metode deskriptif kuantitatif dalam penelitian ini disesuaikan dengan variabel mandiri penelitian yaitu kepuasan pengguna, dimana variabel tersebut dilihat berdasarkan kaca mata tiga dimensi LibQUAL+<sup>TM</sup> sebagai metode pengukuran kepuasan pengguna. Fokus ketiga dimensi LibQUAL+<sup>TM</sup> tersebut akan memusatkan penelitian ini kepada fenomena dan masalah yang terjadi saat ini di Perpustakaan MUI Sumatera Utara dengan bentuk hasil penelitian survei.

## HASIL

### Berdasarkan Hasil Temuan Kepuasan Pengguna Perpustakaan MUI Sumatera Utara

#### 1. Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara. Dalam penelitian ini keseluruhan responden berjumlah 78 orang. Dibawah ini merupakan identitas responden berdasarkan jenis kelamin dan usia responden.

##### A. Jenis Kelamin Responden

Pada data dibawah ini berisikan data mengenai jenis kelamin responden yaitu laki-laki atau perempuan. Lebih lanjut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel A Jenis Kelamin Responden**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	46	59%
2	Perempuan	32	41%
	Jumlah	78	100%

Dari tabel diatas diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 46 orang dengan persentase 59% dan untuk jenis kelamin perempuan sebanyak 32 orang dengan persentase 41%.

##### B. Usia Responden

Pada bagian ini akan memberikan gambaran secara umum mengenai keadaan responden ditinjau dari kelompok usia. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel B Usia Responden**

No.	Umur Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	17-20	20	26%
2	21-25	54	69%
3	26-30	4	5%
	Jumlah	78	100%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa berdasarkan tingkat usia, responden yang berusia antara 17-20 tahun berjumlah 20 orang dengan persentase 26%, sedangkan responden yang berusia 21-25 tahun berjumlah 54 dengan persentase 69% dan responden yang berusia 26-30 berjumlah 4 orang dengan persentase 5%. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata usia responden berkisar antara 21-25 tahun.

##### C. Kepuasan Pengguna Perpustakaan MUI Sumatera Utara Secara Umum

Dalam analisis ini, pengukuran tingkat ketercapaian kepuasan pengguna berdasarkan analisis kesenjangan (*gap analysis*) antara persepsi, harapan minimum dan harapan ideal pengguna. Analisis kesenjangan meliputi *adequacy gap* (AG) dan *superiority gap* (SG).

*Adequacy gap* merupakan kesenjangan yang didapat dari selisih antara skor persepsi dengan skor harapan minimum, sedangkan *superiority gap* merupakan kesenjangan yang didapat dari selisih antara skor persepsi dengan skor harapan ideal.

Pada tabel dibawah ini ditampilkan nilai rerata persepsi, rerata harapan minimum, rerata harapan ideal, skor AG dan skor SG.

**Tabel C. Skor Kepuasan Pengguna Secara Umum**

<b>P</b>	<b>HM</b>	<b>HI</b>	<b>AG</b>	<b>SG</b>
<b>6,35</b>	<b>6,06</b>	<b>7,46</b>	<b>0,29</b>	<b>-1,11</b>

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai rerata persepsi berada di antara harapan minimum dan harapan ideal pengguna. Secara umum data di atas menunjukkan bahwa nilai persepsi pengguna sudah memenuhi harapan minimum namun belum memenuhi harapan ideal. Hal ini berarti persepsi atau pandangan pengguna terhadap layanan yang mereka ketahui dan rasakan sudah memenuhi tingkat minimum layanan yang dapat diterima oleh pengguna, akan tetapi belum memenuhi tingkat layanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan pengguna.

Dilihat dari nilai *adequacy gap* (AG), yaitu selisih antara persepsi dengan harapan minimum menunjukkan nilai positif yaitu 0,29. Fatmawati (2013) menyatakan bahwa jika nilai AG positif berarti menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan minimum pengguna atau dapat dikatakan pengguna cukup puas dengan layanan perpustakaan yang diterimanya. Dengan demikian, pengguna Perpustakaan MUI Sumatera Utara cukup puas dengan layanan yang diterimanya.

Selanjutnya dilihat dari *superiority gap* (SG), yaitu selisih antara persepsi dengan harapan ideal menunjukkan nilai negatif yaitu -1,11. Jika SG memiliki nilai negatif berarti menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan dinilai baik atau berada dalam batas toleransi (*zone of tolerance*). Sebagaimana dijelaskan oleh Rahayuningsih (2015) bahwa layanan perpustakaan dikatakan baik apabila persepsi berada di dalam zona toleransi, di mana zona toleransi merupakan wilayah atau area di antara nilai harapan minimum dan harapan ideal pengguna. Pada tabel diatas telah menunjukkan bahwa pengguna menilai layanan Perpustakaan MUI Sumatera Utara baik atau berada dalam batas toleransi (*zone of tolerance*).

Kemudian analisis secara umum berdasarkan dimensi metode LibQual+TM yaitu *Affect of Service*, *Information Control* dan *Library as Place*. Secara rinci dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel D. Skor Kepuasan Pengguna dari Dimensi LibQual+™**

Dimensi	P	HM	HI	AG	SG
<i>Affect of Service</i>	6,69	6,00	7,57	0,69	-0,88
<i>Information Control</i>	5,71	6,03	7,50	-0,32	-1,79
<i>Library as Place</i>	6,76	6,21	7,20	0,55	-0,44

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa persepsi pengguna terhadap Library as Place mempunyai nilai tertinggi yaitu 6,76. Kemudian dilanjutkan Affect of Service yaitu 6,69 dan nilai yang terendah adalah Information Control yaitu 5,71. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima yang paling baik adalah dimensi Library as Place dibandingkan dengan dimensi yang lain.

Selanjutnya jika dilihat dari harapan minimum pengguna maka terlihat bahwa dimensi Library as Place yang memiliki nilai tertinggi yaitu 6,21. Kemudian disusul oleh Information Control dengan nilai 6,03. Affect of Service memiliki nilai harapan minimum yang paling rendah yaitu 6,00.

Jika dilihat dari harapan ideal pengguna maka dimensi Affect of Service memiliki nilai yang paling tinggi yaitu 7,57. Kemudian dilanjutkan oleh Information Control yaitu 7,50 dan nilai yang terendah adalah Library as Place yaitu 7,20.

Kepuasan pengguna terhadap layanan Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara berdasarkan analisis kesenjangan persepsi, harapan minimum, harapan ideal dari ketiga dimensi LibQual+™ maka dapat dilihat bahwa nilai AG yang tertinggi adalah dimensi Affect of Service yaitu 0,69 kemudian dilanjutkan oleh dimensi Library as Place yaitu 0,55 dan dimensi Information Control memiliki nilai AG yang paling rendah yaitu -0,32. Sementara itu apabila dilihat dari nilai SG maka yang tertinggi adalah Library as Place yaitu -0,44 kemudian dilanjutkan oleh dimensi Affect of Service yaitu -0,88 dan nilai SG yang terendah adalah dimensi Information Control yaitu -1,79.

Berdasarkan nilai AG dan SG maka dapat disimpulkan bahwa dimensi Affect of Service dan dimensi Library as Place sangat berkontribusi terhadap kepuasan pengguna di Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara dan yang paling rendah yaitu pada dimensi Information Control.

#### **D. Kepuasan Pengguna pada Dimensi *Affect of Service***

**Tabel E. Skor Kepuasan Pengguna Dimensi *Affect of Service***

Dimensi	P	HM	HI	AG	SG
<i>Affect of Service</i>	6,69	6,00	7,57	0,69	-0,88

Dari data di atas, hasil analisis kesenjangan AG yaitu sejumlah 0,69 menunjukkan bahwa sikap dan kinerja petugas perpustakaan sudah memenuhi atau melebihi tingkat

minimum harapan yang dimiliki oleh pengguna atau dapat dikatakan pengguna cukup puas. Sedangkan dari hasil analisis kesenjangan SG yaitu sejumlah -0,88 menunjukkan bahwa sikap dan kinerja petugas perpustakaan dinilai baik dan berada dalam zona toleransi (nilai persepsi berada di antara harapan minimum dan harapan ideal).

Selanjutnya kepuasan pengguna Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara dapat dibahas berdasarkan indikator-indikator dimensi Affect of Service. Adapun pembahasannya yaitu sebagai berikut:

**Tabel F. Skor Kepuasan Pengguna Affect of Service Per Indikator**

Indikator	P	HM	HI	AG	SG
a. Empathy	6,90	6,15	7,65	0,75	-0,75
b. Responsiveness	6,69	6,12	7,83	0,58	-1,14
c. Assurance	6,44	5,87	7,40	0,57	-0,96
d. Reliability	6,74	5,92	7,56	0,82	-0,82

Dari tabel di atas, analisis kesenjangan AG pada keempat indikator mendapatkan nilai yang positif. Sedangkan analisis kesenjangan SG semua indikatornya mendapatkan nilai negatif. Nilai AG tertinggi ada pada indikator reliability, dilanjutkan dengan empathy, responsiveness, dan yang terendah yaitu assurance. Sementara itu, nilai SG tertinggi ada pada indikator empathy, selanjutnya reliability, assurance, dan yang terendah yaitu responsiveness.

Hasil positif analisis kesenjangan AG pada keempat indikator menunjukkan bahwa layanan perpustakaan dinilai cukup baik oleh pengguna. Sedangkan hasil negatif analisis kesenjangan SG pada keempat indikator menunjukkan bahwa layanan perpustakaan belum memenuhi harapan ideal pengguna, namun nilai negatif tersebut masih berada dalam batas toleransi. Hal ini dikarenakan nilai persepsi masih berada pada zona toleransi, di mana nilai rerata persepsi berada di atas nilai harapan minimum.

Selanjutnya kepuasan pengguna Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara dapat dibahas berdasarkan butir pertanyaan dari dimensi Affect of Service. Adapun pembahasannya yaitu sebagai berikut:

**Tabel G. Skor Kepuasan Pengguna Affect of Service Per Butir Pertanyaan**

Indikator	Pertanyaan	P	HM	HI	AG	SG
a. Empathy	Petugas perpustakaan menanamkan kepercayaan pada pengguna (1)	7,46	6,51	7,77	0,95	-0,31
	Petugas perpustakaan memberikan perhatian kepada pengguna (2)	6,50	6,10	7,62	0,40	-1,12
	Petugas perpustakaan berurusan dengan	6,74	5,83	7,55	0,91	-0,81



	pengguna dengan cara yang penuh perhatian (6)					
<i>b. Responsiveness</i>	Petugas perpustakaan selalu siap menjawab pertanyaan (4)	6,69	6,12	7,83	0,58	-1,14
<i>c. Assurance</i>	Petugas perpustakaan tetap sopan saat melayani pengguna (3)	6,56	5,82	7,38	0,74	-0,82
	Petugas perpustakaan memiliki pengetahuan menjawab pertanyaan pengguna (5)	6,31	5,94	7,44	0,37	-1,13
	Petugas perpustakaan memahami kebutuhan penggunanya (7)	6,46	5,85	7,38	0,62	-0,92
<i>d. Reliability</i>	Petugas perpustakaan selalu bersedia membantu pengguna (8)	6,88	5,85	7,58	1,04	-0,69
	Petugas perpustakaan dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan pengguna (9)	6,60	5,99	7,55	0,62	-0,95

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dimensi Affect of Service (AS) meliputi 9 item pertanyaan. Untuk mempermudah dan juga menghemat kata, maka analisis pada bagian ini selanjutnya menggunakan singkatan AS1, AS2, dan seterusnya sampai AS9.

Dari tabel di atas terlihat bahwa skor persepsi berada di antara harapan minimum dan harapan ideal pengguna, hal ini dapat terlihat dari AG yang terbukti bahwa pada semua pertanyaan memiliki nilai positif dan jika dilihat dari SG terbukti bahwa semua butir pertanyaan memiliki nilai negatif.

Jika ditinjau dari analisis kesenjangan AG pada tabel diatas, seluruh item pertanyaan pada dimensi Affect of Service mendapatkan nilai yang positif dan skor paling positif yaitu pada AS8 (petugas perpustakaan selalu bersedia membantu pengguna) dengan skor 1,04, kemudian disusul dengan AS1 (petugas perpustakaan menanamkan kepercayaan pada pengguna), AS6 (petugas perpustakaan berurusan dengan pengguna dengan cara yang penuh perhatian), AS3 (petugas perpustakaan tetap sopan saat melayani pengguna), AS9 (petugas perpustakaan dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan pengguna), AS7 (petugas perpustakaan memahami kebutuhan penggunanya), AS4 (petugas perpustakaan selalu siap menjawab pertanyaan), AS2 (Petugas perpustakaan memberikan perhatian kepada pengguna), AS5 (Petugas perpustakaan memiliki pengetahuan menjawab pertanyaan pengguna). Hasil positif analisis kesenjangan AG menunjukkan bahwa layanan

perpustakaan dari dimensi Affect of Service dinilai cukup baik oleh pengguna pada seluruh item pertanyaan.

Sementara itu, jika ditinjau dari analisis kesenjangan SG, seluruh item pertanyaan pada dimensi Affect of Service mendapatkan nilai yang negatif dan skor paling negatif yaitu pada AS4 (petugas perpustakaan selalu siap menjawab pertanyaan) dengan skor -1,14. Hasil negatif analisis kesenjangan SG pada seluruh item pertanyaan menunjukkan bahwa layanan perpustakaan dari dimensi Affect of Service belum dapat memenuhi harapan ideal pengguna namun masih dapat ditoleransi karena berada dalam zona toleransi (nilai persepsi berada di antara harapan minimum dan harapan ideal).

#### E. Kepuasan Pengguna pada Dimensi *Information Control*

**Tabel H. Skor Kepuasan Pengguna Dimensi *Information Control***

Dimensi	P	HM	HI	AG	SG
<i>Information Control</i>	5,71	6,03	7,50	-0,32	-1,79

Dari data diatas, hasil analisis kesenjangan AG yaitu sejumlah -0,32 menunjukkan bahwa kualitas dan akses informasi belum mampu memenuhi atau melewati batas minimum harapan yang dimiliki oleh pengguna atau dapat dikatakan bahwa dimensi *Information Control* belum bisa memuaskan pengguna. Sedangkan dari hasil analisis kesenjangan SG yaitu sejumlah -1,79 menunjukkan bahwa kualitas dan akses informasi belum mampu melewati harapan ideal pengguna. Nilai negatif kesenjangan SG tidak dapat menjadikan kualitas layanan pada dimensi ini dapat ditoleransi oleh pengguna dikarenakan nilai persepsi *Information Control* yang berada di luar zona toleransi antara nilai harapan minimum dan harapan ideal *Information Control*, dimana masing-masing memiliki nilai 6,03 dan 7,50.

Selanjutnya kepuasan pengguna Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara dapat dibahas berdasarkan indikator-indikator dimensi *Information Control*. Adapun pembahasannya yaitu sebagai berikut:

**Tabel I. Skor Kepuasan Pengguna *Information Control* Per Indikator**

Indikator	P	HM	HI	AG	SG
a. <i>Scope</i>	5,50	6,03	7,44	-0,53	-1,94
b. <i>Convenience</i>	6,10	6,19	7,53	-0,09	-1,42
c. <i>Easy of navigation</i>	6,91	6,44	8,15	0,47	-1,24
d. <i>Timeliness</i>	5,19	5,82	7,27	-0,63	-2,08
e. <i>Equipment</i>	5,47	5,94	7,41	-0,46	-1,94
f. <i>Self Reliance</i>	5,51	5,78	7,36	-0,27	-1,85

Dari tabel di atas terlihat bahwa dari keenam indikator dimensi *Information Control*, hanya indikator *easy of navigation* yang nilai persepsinya di atas harapan minimum pengguna. Dengan kondisi tersebut, analisis kesenjangan AG pada indikator *easy of*

navigation mendapatkan nilai positif yaitu dengan skor 0,47. Hasil positif analisis kesenjangan AG pada indikator *easy of navigation* menunjukkan bahwa layanan perpustakaan terkait kemudahan untuk mengakses informasi dinilai cukup baik oleh pengguna atau dapat dikatakan pengguna cukup puas dengan layanan tersebut.

Kemudian analisis kesenjangan AG pada indikator *Information Control* yang lain, meliputi *scope*, *convenience*, *timeliness*, *equipment* dan *self reliance*, mendapatkan nilai yang negatif. Hasil negatif analisis kesenjangan AG pada kelima indikator tersebut menunjukkan bahwa layanan perpustakaan terkait ketersediaan koleksi, kenyamanan dalam mengakses informasi, kecepatan dalam menemukan informasi, peralatan untuk mengakses informasi dan kemandirian pengguna, dinilai belum baik oleh pengguna atau belum dapat memuaskan pengguna.

Sementara itu, jika dilihat dari analisis kesenjangan SG pada keenam indikator *Information Control*, hanya indikator *easy of navigation* yang mendapatkan nilai negatif namun masih berada dalam batas toleransi yaitu dengan skor yang berjumlah -1,24. Hasil negatif analisis kesenjangan SG pada indikator *easy of navigation* menunjukkan bahwa harapan ideal pengguna belum terpenuhi pada indikator ini namun masih dapat ditoleransi karena nilai persepsinya berada dalam zona toleransi atau diantara harapan minimum dan harapan ideal. Kemudian analisis kesenjangan SG pada indikator yang lain yaitu *scope*, *convenience*, *timeliness*, *equipment* dan *self reliance*, juga mendapatkan nilai yang negatif, dengan nilai paling negatif yaitu pada indikator *timeliness* dengan skor -2,08. Hasil negatif analisis kesenjangan SG pada indikator *scope*, *convenience*, *timeliness*, *equipment* dan *self reliance*, menunjukkan bahwa harapan ideal pengguna belum terpenuhi dan berada di bawah zona toleransi.

Selanjutnya kepuasan pengguna Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara dapat dibahas berdasarkan butir pertanyaan dari dimensi *Information Control*. Adapun pembahasannya yaitu sebagai berikut:

**Tabel J. Skor Kepuasan Pengguna *Information Control* Per Butir Pertanyaan**

<b>Indikator</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>P</b>	<b>HM</b>	<b>HI</b>	<b>AG</b>	<b>SG</b>
<i>a. Scope</i>	Perpustakaan memiliki bahan cetak yang saya butuhkan (12)	6,40	6,23	7,86	0,17	-1,46
	Perpustakaan memiliki sumber informasi elektronik yang saya butuhkan (13)	5,01	6,05	7,27	-1,04	-2,26
	Perpustakaan memiliki koleksi cetak dan/atau elektronik yang saya perlukan untuk pekerjaan saya (17)	5,09	5,81	7,18	-0,72	-2,09

<i>b. Convenience</i>	Sumber daya elektronik perpustakaan dapat diakses dari rumah atau kantor saya (10)	6,10	6,19	7,53	-0,09	-1,42
<i>c. Easy of Navigation</i>	Perpustakaan menjadikan informasi menjadi mudah untuk diakses secara mandiri (16)	6,91	6,44	8,15	0,47	-1,24
<i>d. Timeliness</i>	Situs di web perpustakaan memungkinkan saya untuk mencari informasi sendiri (11)	5,19	5,82	7,27	-0,63	-2,08
<i>e. Equipment</i>	Perpustakaan memiliki peralatan modern yang memudahkan saya mengakses informasi yang dibutuhkan (14)	5,47	5,94	7,41	-0,46	-1,94
<i>f. Self Reliance</i>	Perpustakaan memiliki alat akses yang mudah digunakan memungkinkan saya untuk menemukan sesuatu sendiri (15)	5,51	5,78	7,36	-0,27	-1,85

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dimensi Information Control (IC) meliputi 8 item pertanyaan, yaitu dari pertanyaan 10 sampai 17. Untuk mempermudah dan juga menghemat kata, maka analisis pada bagian ini selanjutnya menggunakan singkatan IC10, IC11, IC12 dan seterusnya sampai IC17.

Jika ditinjau dari analisis kesenjangan AG pada tabel diatas, terdapat 2 item pertanyaan yang mendapatkan nilai positif yaitu IC12 (perpustakaan memiliki bahan cetak yang saya butuhkan) dan IC16 (perpustakaan menjadikan informasi menjadi mudah untuk diakses secara mandiri). Dilihat dari tabel di atas, IC16 yang merupakan item pertanyaan dari indikator easy of navigation mendapat nilai AG tertinggi yaitu dengan skor 0,47, kemudian disusul IC12 yang berada pada indikator scope dengan skor 0,17. Hasil positif analisis kesenjangan AG pada kedua item tersebut menunjukkan bahwa dari dimensi Information Control, hanya ada dua aspek yang dinilai cukup baik oleh pengguna yaitu aspek perpustakaan memiliki bahan cetak yang dibutuhkan pengguna dan perpustakaan memudahkan pengguna dalam mengakses informasi secara mandiri.

Kemudian, dari analisis kesenjangan AG terdapat 6 item pertanyaan dari Information Control yang mendapatkan nilai negatif. Keenam item tersebut meliputi IC10 (sumber daya elektronik perpustakaan dapat diakses dari rumah atau kantor), IC11 (situs di web perpustakaan memungkinkan saya untuk mencari informasi sendiri), IC13 (perpustakaan memiliki sumber informasi elektronik yang saya butuhkan), IC14 (perpustakaan memiliki

peralatan modern yang memudahkan saya mengakses informasi yang dibutuhkan), IC15 (perpustakaan memiliki alat akses yang mudah digunakan memungkinkan saya untuk menemukan sesuatu sendiri), IC17 (perpustakaan memiliki koleksi cetak dan/atau elektronik yang saya perlukan untuk pekerjaan saya). Dari keenam item pertanyaan tersebut, yang mendapatkan nilai paling negatif yaitu IC13 dengan skor -1,04. Dengan demikian, hasil negatif analisis kesenjangan AG pada keenam item tersebut menunjukkan bahwa pengguna belum puas dan keenam item tersebut dinilai belum baik oleh pengguna.

Selanjutnya ditinjau dari analisis kesenjangan SG, seluruh item pertanyaan pada dimensi Information Control mendapatkan nilai negatif dan skor paling negatif yaitu pada IC13 dengan skor -2,26. Hasil negatif analisis kesenjangan SG pada seluruh item pertanyaan menunjukkan bahwa layanan perpustakaan dari dimensi Information Control belum dapat memenuhi harapan ideal pengguna. Dari seluruh item yang bernilai negatif, hanya item IC12 dan IC16 yang masih dapat ditoleransi karena berada dalam zona toleransi, dimana nilai persepsi berada diantara harapan minimum dan harapan ideal. Sementara itu, pada item IC10, IC11, IC13, IC14, IC15, IC17 mendapat nilai negatif dan berada di luar zona toleransi. Itu berarti keenam item tersebut tidak dapat ditoleransi oleh pengguna dan perpustakaan perlu melakukan perbaikan.

#### F. Kepuasan Pengguna pada Dimensi *Library as Place*

**Tabel K. Skor Kepuasan Pengguna Dimensi *Library Place***

Dimensi	P	HM	HI	AG	SG
<i>Library as Place</i>	6,76	6,21	7,20	0,55	-0,44

Dari data di atas, hasil analisis kesenjangan AG yaitu sejumlah 0,55 menunjukkan bahwa sikap dan kinerja petugas perpustakaan sudah memenuhi atau melebihi tingkat minimum harapan yang dimiliki oleh pengguna atau dapat dikatakan pengguna cukup puas. Sedangkan dari hasil analisis kesenjangan SG yaitu sejumlah -0,44 menunjukkan bahwa sikap dan kinerja petugas perpustakaan dinilai baik dan berada dalam zona toleransi.

Selanjutnya kepuasan pengguna Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara dapat dibahas berdasarkan indikator-indikator dimensi *Library as Place*. Adapun pembahasannya yaitu sebagai berikut:

**Tabel L. Skor Kepuasan Pengguna *Library as Place* Per Indikator**

Indikator	P	HM	HI	AG	SG
a. <i>Utilitarian space</i>	6,90	6,32	7,27	0,57	-0,37
b. <i>Symbol</i>	7,03	6,32	7,21	0,71	-0,18
c. <i>Refuge</i>	6,42	6,05	7,17	0,37	-0,75

Dari tabel di atas, analisis kesenjangan AG pada ketiga indikator mendapatkan nilai yang positif. Sedangkan analisis kesenjangan SG semua indikatornya mendapatkan nilai negatif. Nilai AG dan SG tertinggi ada pada indikator symbol, kemudian disusul dengan indikator utilitarian space dan yang terendah yaitu refuge.

Hasil positif analisis kesenjangan AG pada ketiga indikator menunjukkan bahwa layanan perpustakaan dinilai cukup baik oleh pengguna. Sedangkan hasil negatif analisis kesenjangan SG pada ketiga indikator menunjukkan bahwa layanan perpustakaan belum dapat memenuhi harapan ideal pengguna, namun nilai negatif tersebut masih berada dalam batas toleransi. Hal ini dikarenakan nilai persepsi masih berada pada zona toleransi, di mana nilai rerata persepsi berada di atas nilai harapan minimum.

Selanjutnya kepuasan pengguna Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara dapat dibahas berdasarkan butir pertanyaan dari dimensi Library as Place. Adapun pembahasannya yaitu sebagai berikut:

**Tabel M. Skor Kepuasan Pengguna Library as Place Per Butir Pertanyaan**

Indikator	Pertanyaan	P	HM	HI	AG	SG
a. <i>Utilitarian space</i>	Perpustakaan memiliki ruang komunitas untuk belajar atau mengasah kemampuan secara berkelompok (22)	6,90	6,32	7,27	0,57	-0,37
b. <i>Symbol</i>	Perpustakaan memiliki tempat yang menginspirasi proses belajar (18)	6,87	6,28	7,19	0,59	-0,32
	Perpustakaan membuka peluang untuk belajar dan melakukan penelitian (21)	7,19	6,36	7,24	0,83	-0,05
c. <i>Refuge</i>	Perpustakaan memiliki ruang yang tenang untuk kegiatan individu (19)	6,38	6,14	7,19	0,24	-0,81
	Perpustakaan memiliki lokasi yang nyaman dan menarik (20)	6,47	5,97	7,15	0,50	-0,68

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dimensi Library as Place (LP) meliputi 5 item pertanyaan yaitu dari pertanyaan 18 sampai 22. Untuk mempermudah dan juga menghemat kata, maka analisis pada bagian ini selanjutnya menggunakan singkatan LP18, LP19,LP20, LP21 dan LP22.

Jika ditinjau dari analisis kesenjangan AG pada tabel diatas, seluruh item pertanyaan pada dimensi *Library as Place* mendapatkan nilai yang positif dan skor paling positif yaitu pada IC21 (perpustakaan membuka peluang untuk belajar dan melakukan penelitian) dengan skor 0,83, kemudian disusul LP18 (perpustakaan memiliki tempat yang menginspirasi proses

belajar), LP22 (perpustakaan memiliki ruang komunitas untuk belajar atau mengasah kemampuan secara berkelompok), LP20 (perpustakaan memiliki lokasi yang nyaman dan menarik), dan LP19 (perpustakaan memiliki ruang yang tenang untuk kegiatan individu). Hasil positif analisis kesenjangan AG menunjukkan bahwa layanan perpustakaan dari dimensi *Library as Place* dinilai cukup baik oleh pengguna pada seluruh item pertanyaan.

Sementara itu, jika ditinjau dari analisis kesenjangan SG, seluruh item pertanyaan pada dimensi *Library as Place* mendapatkan nilai yang negatif dan skor paling negatif yaitu pada LP19 (perpustakaan memiliki ruang yang tenang untuk kegiatan individu) dengan skor -0,81. Hasil negatif analisis kesenjangan SG pada seluruh item pertanyaan menunjukkan bahwa layanan perpustakaan dari dimensi *Library as Place* belum dapat memenuhi harapan ideal pengguna namun masih dapat ditoleransi karena berada dalam zona toleransi (nilai persepsi berada di antara harapan minimum dan harapan ideal).

## **PEMBAHASAN**

### **1. Tingkat Kepuasan Pengguna Perpustakaan MUI Sumatera Utara Berdasarkan Dimensi Affect of Service**

Dalam metode LibQUAL+TM, bagian paling utama yang dilihat dan diukur untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan adalah Affect of Service. Affect of Service merupakan kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pengguna. Dimensi ini terdiri dari empat indikator, yaitu empathy, responsiveness, assurance dan reliability dengan 9 butir pertanyaan.

Berdasarkan hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa secara umum dimensi Affect of Service ini sudah memenuhi tingkat minimum harapan yang dimiliki oleh pengguna atau dapat dikatakan pengguna cukup puas. Hal ini terbukti dengan nilai adequacy gap yang bernilai positif. Sedangkan analisis superiority gap mendapatkan nilai negatif, hal ini berarti dimensi Affect of Service belum mampu memenuhi harapan ideal atau harapan yang diinginkan pengguna namun masih dapat ditoleransi.

Aspek yang dinilai baik oleh pemustaka yaitu aspek *reliability* atau kehandalan layanan petugas Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara. Pengguna merasa cukup puas dengan petugas perpustakaan yang selalu bersedia membantu pengguna dan petugas dapat diandalkan dalam menangani masalah pengguna. Kedua pernyataan ini dinilai sudah baik dan telah memenuhi harapan minimum yang dimiliki oleh pengguna tetapi perlu ditingkatkan lagi dikarenakan belum memenuhi harapan ideal atau harapan yang diinginkan oleh pengguna.

Jika ditinjau dari aspek *empathy* (kepedulian), layanan petugas Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara dinilai baik namun masih perlu ditingkatkan karena belum memenuhi harapan sesungguhnya yang diinginkan oleh pengguna. Petugas Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara sudah menanamkan kepercayaan kepada pengguna dengan cukup baik.

Selanjutnya pada aspek *responsiveness* (ketanggapan) yaitu dengan pernyataan petugas selalu siap menjawab pertanyaan pengguna merupakan aspek yang perlu melakukan perbaikan. Ketanggapan petugas perpustakaan dalam pelayanan sangat diperlukan oleh pengguna Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara ketika pengguna merasa bingung dengan petunjuk atau dalam melakukan penelusuran informasi, seperti mencari buku yang dibutuhkannya, oleh sebab itu diperlukan ketanggapan petugas perpustakaan untuk membantu mencarinya.

Aspek berikutnya yang memiliki skor terendah yaitu aspek *assurance* (jaminan). Sebagaimana dijelaskan oleh Rahayuningsih (2015), *assurance* merupakan pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan petugas perpustakaan dalam melayani pengguna, di mana hal ini menjadi jaminan untuk memberikan rasa percaya terhadap layanan perpustakaan.

## **2. Tingkat Kepuasan Pengguna Perpustakaan MUI Sumatera Utara Berdasarkan Dimensi Information Control**

Information Control merupakan dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari perspektif konten. Dimensi ini terdiri dari enam indikator yaitu *scope*, *convenience*, *easy of navigation*, *timeliness*, *equipment*, *self reliance* dengan 8 butir pertanyaan.

Berdasarkan hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa secara umum dimensi Information Control ini belum mampu memenuhi atau melewati batas minimum harapan yang dimiliki oleh pengguna atau dapat dikatakan bahwa dimensi Information Control belum bisa memuaskan pengguna. Hal ini terlihat dari *adequacy gap* yang bernilai negatif. Sedangkan analisis *superiority gap* juga mendapatkan nilai negatif yang berarti belum mampu melewati harapan ideal pengguna dan nilai negatif tersebut tidak dapat ditoleransi pengguna karena berada di luar zona toleransi.

Layanan di Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara perlu diperbaiki dan ditingkatkan karena belum dapat memenuhi harapan minimum dan harapan sesungguhnya yang diinginkan pengguna. Adapun aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan yaitu aspek ketersediaan koleksi yang dibutuhkan pengguna, kenyamanan pengguna dalam mengakses informasi, kecepatan pengguna dalam mengakses informasi, peralatan yang



digunakan pengguna untuk mengakses informasi dan kepercayaan diri pengguna dalam memanfaatkan fasilitas.

Aspek-aspek tersebut menunjukkan permasalahan utama yang dihadapi layanan perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara. Sedangkan masalah yang tidak terlalu berat antara lain aspek *easy of navigation* atau kemudahan bagi pengguna dalam menemukan informasi.

Aspek terendah yang perlu diperbaiki yaitu aspek *timeliness* (kecepatan pengguna dalam mengakses informasi) dengan pernyataan situs di web perpustakaan memungkinkan saya untuk mencari informasi sendiri. Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara memiliki situs web yang bisa diakses melalui <https://perpus.mui.ac.id>. Meskipun perpustakaan memiliki situs web ini tetapi banyak pengguna yang tidak mengetahui adanya situs web tersebut dan banyak yang tidak memanfaatkannya.

Aspek berikutnya yaitu *convenience* atau kenyamanan pengguna dalam mengakses informasi. Secara realita, pengguna di Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara belum merasakan layanan perpustakaan pada aspek kenyamanan dalam mengakses informasi. Pengguna Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara tidak dapat mengakses informasi dari rumah dikarenakan tidak adanya sumber daya elektronik yang bisa diakses dari jarak jauh. Hal ini berarti pengguna mengharapkan akses berkualitas tinggi ke sumber daya elektronik perpustakaan, terlepas dari lokasinya.

Selanjutnya, jika dilihat dari aspek *equipment* atau peralatan modern yang digunakan untuk mengakses informasi, ketersediaan komputer dan akses jaringan untuk melakukan penelusuran informasi di Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara masih kurang memadai bagi pengguna dikarenakan jumlah komputer kurang mencukupi dan tidak tersedianya akses jaringan WiFi di perpustakaan. Oleh karena itu, Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara sebaiknya meningkatkan atau menambah komputer dan menyediakan akses jaringan WiFi sehingga dapat memudahkan dan tidak memakan waktu yang lama ketika pengguna menelusuri informasi.

Aspek terakhir yang memerlukan perbaikan yaitu *self reliance* atau kepercayaan diri pengguna dalam mengakses informasi secara mandiri. Aspek ini perlu ditingkatkan karena seperti dijelaskan pada aspek *equipment*, keterbatasan alat akses menyebabkan pengguna tidak bisa mengakses informasi secara mandiri.

Mengabaikan aspek pengelolaan dan penyajian informasi ini akan menghasilkan tingkat kepuasan pengguna yang lebih rendah dan meningkatkan kesenjangan antara persepsi dan harapan ideal. Hasil dari penelitian ini memberikan bukti kuat yang menunjukkan bahwa,

secara umum, perpustakaan harus menyediakan sumber daya dan dana yang diperlukan untuk meningkatkan layanan informasi guna memastikan bahwa perpustakaan memenuhi standar kualitas. Perpustakaan dapat mengalokasikan dana untuk pengembangan koleksi dan peralatan modern, serta sumber daya untuk pendidikan pengguna.

### **3. Tingkat Kepuasan Pengguna Perpustakaan MUI Sumatera Utara Berdasarkan Dimensi Library as Place**

Perpustakaan memainkan peran penting dan bertindak sebagai hubungan sosial di mana pengguna bertemu, berdiskusi dan menciptakan ide-ide baru untuk pengembangan pengetahuan. Perpustakaan merupakan cerminan visi dan nilai-nilai yang dianut oleh komunitas pengguna dan lingkungan sosial politik dimana perpustakaan tersebut berada. Oleh karena itu, perpustakaan perlu menyediakan tempat yang nyaman untuk menunjang aktivitas produktif dan inovatif pengguna (Sayekti et al., 2021).

Library as Place (perpustakaan sebagai tempat) merupakan ketersediaan fasilitas dan ruang yang bermanfaat bagi aktivitas pengguna di perpustakaan. Dimensi ini terdiri dari tiga indikator, yaitu utilitarian space, symbol dan refuge dengan 5 butir pertanyaan. Berdasarkan hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa secara umum dimensi Library as Place ini sudah memenuhi tingkat minimum harapan yang dimiliki oleh pengguna atau dapat dikatakan pengguna cukup puas. Hal ini terbukti dengan nilai adequacy gap yang bernilai positif. Sedangkan analisis superiority gap mendapatkan nilai negatif, hal ini berarti dimensi Library as Place belum mampu memenuhi harapan ideal atau harapan yang diinginkan pengguna namun masih dapat ditoleransi.

Layanan Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara yang dinilai cukup baik dan memuaskan pengguna berada pada indikator symbol. Layanan yang sangat memuaskan pengguna pada indikator symbol yaitu perpustakaan memiliki tempat yang menginspirasi proses belajar dan perpustakaan membuka peluang untuk belajar serta melakukan penelitian. Kedua pernyataan ini dinilai sudah baik dan telah memenuhi harapan minimum yang dimiliki oleh pengguna tetapi perlu ditingkatkan lagi dikarenakan belum memenuhi harapan ideal atau harapan yang diinginkan oleh pengguna.

Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara dengan visi misi yang diemban berkomitmen untuk melayani dan juga terbuka kepada seluruh pengguna. Perpustakaan dengan sarana dan prasarannya serta koleksi bahan pustaka yang dimiliki telah berupaya untuk menjadi suatu tempat yang mampu menginspirasi dan mengembangkan kreativitas pengguna. Meskipun pada kenyataannya tidak dapat dipungkiri bahwa tidak semua pengguna

memanfaatkan sarana prasarana baik ruang maupun koleksi bahan pustaka sebagai tempat dan sarana bagi pengguna untuk belajar dan meningkatkan kreativitas.

Indikator selanjutnya yang dinilai cukup baik yaitu utilitarian space. Layanan yang memuaskan pengguna pada indikator utilitarian space yaitu perpustakaan memiliki ruang komunitas untuk belajar atau mengasah kemampuan secara berkelompok. Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara sudah memiliki ruang baca terbuka untuk pengguna belajar secara mandiri maupun berkelompok. Pada indikator utilitarian space ini sudah cukup baik tetapi perlu ditingkatkan lagi. Perpustakaan perlu melakukan perbaikan seperti membedakan ruangan yaitu ruang baca dan ruang diskusi khusus serta memasang pembatas diantara keduanya sehingga apabila pengguna belajar atau berdiskusi secara berkelompok tidak mengganggu pengguna lain yang belajar secara individu. Dengan demikian, pengguna Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara merasa dapat memanfaatkan ruang baca untuk berdiskusi maupun belajar meskipun belum ada ruangan khusus yang tersedia secara terpisah untuk keduanya.

Dari seluruh indikator dalam dimensi Library as Place, refuge merupakan indikator yang memiliki nilai paling kecil. Perolehan nilai refuge yang rendah pada analisis AG dan SG menunjukkan bahwa kondisi perpustakaan sebagai tempat yang nyaman serta memiliki tempat tenang untuk belajar merupakan aspek yang sangat diharapkan oleh pengguna.

Karakteristik pelayanan yang berkualitas menurut Rahayuningsih (2015) adalah kenyamanan memperoleh layanan, hal ini berkaitan dengan lokasi, ruangan, kebersihan dan lain-lain. Kemudian, kebisingan perpustakaan akibat aktivitas pengguna individu berkontribusi terhadap lemahnya layanan perpustakaan. Ruang yang tenang dengan pencahayaan yang memadai memudahkan pengguna untuk berkonsentrasi di perpustakaan dibandingkan ruangan yang selalu bising dan remang-remang (Ugwuanyi et al., 2011).

Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara memiliki ruangan dengan pencahayaan yang remang-remang dan kondisi ruangan yang kurang bersih. Hal ini menyebabkan pengguna belum merasakan kenyamanan dalam Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara. Selain itu, dari sisi ketenangan, pengguna belum merasakan pada ruangan di Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara disebabkan tidak tersedianya ruang diskusi khusus yang terpisah dengan ruang baca.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dipaparkan, peneliti memuat beberapa kesimpulan mengenai kepuasan pengguna terhadap layanan Perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara sebagai berikut :

1. Kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara berdasarkan dimensi *Affect of Service*, yaitu pengguna cukup puas atas layanan perpustakaan dan sudah memenuhi harapan minimum pengguna dengan *adequacy gap* bernilai positif, sedangkan pada *superiority gap* bernilai negatif yang menunjukkan bahwa layanan perpustakaan dinilai baik dan berada dalam zona toleransi namun belum mampu memenuhi harapan ideal pengguna.
2. Kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara berdasarkan dimensi *Information Control*, yaitu pengguna belum puas atas layanan perpustakaan dan belum mampu memenuhi harapan minimum pengguna dengan *adequacy gap* bernilai negatif, sedangkan pada *superiority gap* bernilai negatif yang menunjukkan bahwa layanan belum mampu melewati harapan ideal pengguna dan nilai negatif tersebut tidak dapat ditoleransi pengguna.
3. Kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan Majelis Ulama Indonesia Sumatera Utara berdasarkan dimensi *Library as Place*, yaitu sudah memenuhi tingkat minimum harapan yang dimiliki oleh pengguna atau dapat dikatakan pengguna cukup puas dengan *adequacy gap* bernilai positif, sedangkan pada *superiority gap* bernilai negatif yang menunjukkan bahwa layanan perpustakaan dinilai baik dan berada dalam zona toleransi namun belum mampu memenuhi harapan ideal pengguna.

## SARAN

Dari hasil penelitian mengenai kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan menggunakan metode LibQUAL+TM, peneliti memberi saran dalam beberapa hal, yaitu sebagai berikut :

1. Perpustakaan menyediakan sumber informasi elektronik sehingga memudahkan pengguna mengakses informasi dari jarak jauh.
2. Perpustakaan dapat mengalokasikan dana untuk pengembangan koleksi dan peralatan modern, serta sumber daya untuk pendidikan pengguna.
3. Perpustakaan melakukan perbaikan terhadap sarana dan prasarana yang tersedia serta melengkapi fasilitas sesuai dengan kebutuhan pengguna.
4. Perpustakaan menyediakan ruang diskusi khusus atau ruang bersekat sehingga memberikan ketenangan dan kenyamanan bagi pengguna yang ingin belajar secara individu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, M. (2020). Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan Menggunakan Metode LibQual.
- Amalina, O. N., & Christiani, L. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Metode LibQual+TM (Studi Kasus di Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 9(2). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/29978>
- Arfah, N. (2017). Evaluasi Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode Libqual+TM Di Perpustakaan Umum Kota Depok.
- Arikunto, S. (2013). *Manajemen Penelitian*. PT Rineka Cipta.
- Asadi, R. N. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/13545/>
- Darmanto, P. (2018). *Manajemen Perpustakaan*. Bumi Aksara.
- Eviendrita. (2020). Tipologi Manajemen Perpustakaan Khusus di Dalam Lembaga. *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi dan Perpustakaan*, 4(1), 75–76.
- Fatmawati, E. (2013). Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Servqual ke Libqual+TM,. Sagung Seto.
- Green, & Kyrrillidou, M. (2012). *LibQual+ Procedures Manual*. Association of Research Library.
- Hartono. (2016). *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Ar-Ruzz Media.
- Hidayatullah, A. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Dengan menggunakan Metode LibQual+TM. <http://repository.radenfatah.ac.id/4790/>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Pearson Prentice Hall.
- Kurniasih, N. (2018). Analisis Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Di Institut Agama Imam Ghozali. *Jurnal Tawadhu*, 2(1), 454–455.
- Maulida, H. N. (2019). Persepsi Pemustaka Terhadap Pemanfaatan Koleksi Di Perpustakaan Khusus Bank Indonesia Medan.
- Morissan. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Prenadamedia Group.
- Oktaviani, H. R., Saifudin, S., & Puspita, R. E. (2019). Kualitas Layanan Sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan. *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, 3(2), 159–174. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v3i2.159-174>
- Pandita, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makasar. In UIN Alauddin Makassar. [http://repositori.uin-alauddin.ac.id/1358/1/ANDI\\_PANDITA.pdf](http://repositori.uin-alauddin.ac.id/1358/1/ANDI_PANDITA.pdf)
- Patil, S., & Sawant, S. (2017). *Service Quality Expectations of Academic Library Users*.
- Prihastanti, T., & Husna, J. (2017). Kepuasan Pemustaka Terhadap Mahasiswa Magang Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Universitas Muria Kudus Berdasarkan Dimensi

- Affect Of Service Pada Metode Libqual +TM. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(1).  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23024/0>
- Puspa, E. (2019). Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budidaya. *Jurnal Pari*, 2(2), 113–125..
- Rahayuningsih, F. (2015). Mengukur Kepuasan Pemustaka : Menggunakan Metode LibQual+. *Graha Ilmu*.
- Rahmah, E. (2018). Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi. Prenadamedia Group.
- Risparyanto, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Loyalitas Pemustaka Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pemustaka. *Jurnal Perpustakaan*, 8(1), 51–64.
- Salim, & Said. (2006). *Terjemah Singkat Tafsir Ibnu Katsir Jilid 7*. Bina Ilmu.
- Sarwono, S., Isbandini, I., & Rahayu, D. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Electronic Theses and Dissertations (ETD) Perpustakaan UGM dengan Menggunakan Metode LibQUAL +TM. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 6(2), 299–330. <https://doi.org/10.21043/libraria.v6i2.4153>
- Sayekti, R., Karim, A., Achiriah, Aditya, M., Purwaningtyas, F., Syam, A. M., & Nur'aini. (2021). When the “Library as place” Matters: A Case Study of an Academic Library. *Library Philosophy and Practice*, 1–20.
- Siregar, S. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. Kencana.
- Siska, & Roza, Y. M. (2017). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode LibQual+TM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung. 1(2), 12–17.
- Subagia, D. (2019). Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Sebagai Jantung Perguruan Tinggi Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta Dengan Metode LibQual+TM.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sumiati, E. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Praja dalam Menggunakan Perpustakaan Institut Pemerintah Dalam Negeri Di Jatinangor. *Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga*, 9(1), 1–10.
- Suwarno, W. (2016). *Organisasi Informasi Perpustakaan*. RajaGrafindo Persada.
- Thompson, B., Cook, C., & Thompson, R. L. (2002). Reliability and Structure of LibQUAL+TM Scores : Measuring Perceived Library Service Quality. *portal: Libraries and the Academy*, 2(1), 3–12.
- Thompson, B., Kyrillidou, M., & Cook, C. (2009). Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rates and reduce respondent burden: The “LibQUAL+® Lite” example. *Performance Measurement and Metrics*, 10(1), 6–16. <https://doi.org/10.1108/14678040910949657>
- Ugwuanyi, C. F., Okwor, R. N., & Ezeji, E. C. (2011). Library space and place : Nature , use and impact on academic library. *International Journal of Library and Information Sciences*, 3(5), 92–97.

- Wijayanti, R., Rizal, N., & Bahtiar, R. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif: Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi dan Manajemen* (3th ed.). Widya Gama Press.
- Yunianto, H., Saleh, A. R., & Mulyani, E. S. (2015). Hubungan Dimensi Kepercayaan Dengan Partisipasi Pemustaka Melalui Facebook Fan Page (Studi Library 2.0 Di Perpustakaan Nasional Ri). *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 14(1), 23–32.
- Zahroh, A. (2019). Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Skripsi Tercetak di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Dalam Dimensi LibQual+TM (Nomor 2).