

# Evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQual<sup>+TM</sup> di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau

**Yuni Nurdawilis**

Mahasiswa Universitas Lancang Kuning

*email: ynurdawilis@gmail.com*

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the quality of library services at the UPT Library of Muhammadiyah Riau University. The method used in this study is a quantitative method with a descriptive approach. With data collection techniques through observation techniques, questionnaire techniques, and documentation. The population in this study were all students who were active members of the library in 2018 totaling 2,455 people. The sample in this study were 96 respondents. The formula used in sampling is the Slovin formula. The results of the research through evaluation using the LibQual<sup>+TM</sup> method show that the service quality on the Affect of Service dimension, namely Empathy, Responsiveness, Assurance and Reability, has almost a percentage of 86.19%. Meanwhile, the Information Control dimension, namely Scope, Convenience, Ease of Navigation, Timeliness, Equipment and Self Reliance, has a large percentage of 62.81%. The dimensions of the Library of Place, namely Tangibles, Utilitarian Space, Symbol Terms, Refuge have almost a percentage of 91.40%.*

**Keywords:** *LibQual, Affect of service, Information control*

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Dengan teknik pengumpulan data melalui teknik observasi, teknik angket, dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang aktif menjadi anggota perpustakaan tahun 2018 berjumlah 2.455 orang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 responden. Rumus yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah rumus Slovin. Hasil penelitian melalui evaluasi dengan menggunakan metode LibQual<sup>+TM</sup> menunjukkan bahwa, kualitas layanan pada dimensi *Affect of Service* yaitu *Empathy, Responsiveness, Assurance* dan *Reability* memiliki persentase hampir seluruhnya 86,19%. Sementara pada dimensi *Information Control* yaitu *Scope, Convenience, Ease of Navigation, Timeliness, Equipment* dan *Self Reliance* memiliki persentase sebagian besar 62,81%. Dimensi *Library of Place* yaitu *Tangibles, Utilitarian Space, Symbol Terms, Refuge* memiliki persentase hampir seluruhnya 91,40%.

**Kata kunci:** LibQual, Pengaruh layanan, Pengendalian informasi

## **A. PENDAHULUAN**

Evaluasi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan bertujuan untuk memberikan masukan agar perpustakaan dapat memperbaiki suatu layanan tertentu dan mencapai kualitas layanan yang lebih baik. Adapun data yang diperoleh dari observasi yaitu perpustakaan ini menawarkan pengguna akses gratis ke layanan wifi, sistem layanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau adalah sistem layanan terbuka (*open acces*), layanan ini termasuk: layanan sirkulasi, layanan referensi, dan layanan pengolahan.

UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau merupakan sentral nya perpustakaan universitas yang selalu berusaha menawarkan berbagai fasilitas dan layanan

informasi yang dibutuhkan oleh pengguna untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna perpustakaan. Berdasarkan wawancara penulis dengan beberapa pengguna, terdapat keluhan mengenai pelayanan terkait proses peminjaman dan pengembalian yang diberikan oleh layanan sirkulasi.

Berdasarkan pengamatan peneliti dan pengamatan terhadap laporan layanan peminjaman, terdapat data jumlah koleksi peminjaman dari Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau pada bulan April sebanyak 2.015 eksemplar, lalu 1.419 pada bulan Mei, tetapi menurun menjadi 938 pada bulan Juni. Pada bagian layanan anggota, laporan data jumlah kunjungan terus bertambah, mulai dari 584 di bulan April, mencapai 695 di bulan Mei, dan 1327 di bulan Juni. Sehingga perlu diketahui apa penyebab turunnya peminjaman, bahkan jika diperhatikan jumlah pengunjung perpustakaan terus meningkat setiap bulannya.

Perpustakaan perguruan tinggi harus menilai kembali layanan mereka, hal ini adalah cara untuk mengembangkan dan meningkatkan layanannya untuk melayani pengguna dengan lebih baik, apalagi jika perpustakaan tersebut merupakan perpustakaan pusat. Dilihat dari penurunan drastis jumlah peminjaman seiring dengan peningkatan jumlah kunjungan, perpustakaan seharusnya perlu mengevaluasi layanan yang mereka berikan, salah satunya menggunakan metode LibQual TM. Metode LibQual TM digunakan sebagai tolak ukur untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan dibandingkan dengan metode pengukuran lainnya, karena dimensi dari metode ini lebih komprehensif dan spesifik.

Berdasarkan uraian masalah di atas, dirasa perlu untuk melakukan sebuah penelitian tentang “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode LibQual TM di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau”

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Secara spesifik dari penelusuran penulis, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai kemiripan dengan artikel yang ditulis mengenai kualitas layanan perpustakaan seperti penelitian oleh Annisa Choirina Sinaga yang membahas tentang “Evaluasi kualitas pelayanan dengan menggunakan metode LibQual<sup>+TM</sup> di Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Tebing Tinggi” (Annisa Choirina Sinaga, 2018). Bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Tebing Tinggi berdasarkan metode LibQual<sup>+TM</sup>.

Penelitian lainnya yang melandasi penelitian ini yakni “Evaluasi Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode LibQual di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi (Sarah Wulandari, 2017). Hasil penelitian melalui evaluasi kualitas pelayanan dengan menggunakan metode LibQual menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan pada dimensi *Affect of Service*, responden lebih banyak menjawab dengan respon positif dibandingkan dengan respon negatif yaitu kemampuan dan wawasan pustakawan, keramahan pustakawan, sikap tanggap dan kepedulian pustakawan terhadap pemustaka. Pada dimensi *Information Control*, responden lebih banyak menjawab respon negatif dibandingkan dengan respon positif yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi, kemutakhiran koleksi, serta OPAC yang tidak berfungsi dengan baik. Sedangkan dimensi *Library as Place* responden menjawab dengan lebih banyak respon positif dibandingkan dengan respon negatif yaitu menyangkut fasilitas ruang baca, kebersihan lingkungan perpustakaan, pencahayaan serta layanan locker.

### **1. Evaluasi**

Berdasarkan Arifin (2014: 5) pada hakikatnya evaluasi adalah suatu proses yang sistematis dan berkelanjutan untuk menentukan kualitas (nilai dan arti) dari sesuatu, berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu dalam rangka pembuatan keputusan.

## 2. Kualitas layanan

Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari tingkat baik buruknya suatu pelayanan yang diberikan. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan kepada penerima layanan.

## 3. Metode LibQual<sup>+TM</sup>

LibQual<sup>+TM</sup> adalah salah satu pengukuran tingkat layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami, dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan mengenai kualitas layanan. LibQual<sup>+TM</sup> memungkinkan penilaian sistematis dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan.

Menurut Rahayuningsih (2015: 33) menyatakan bahwa Metode LibQual<sup>+TM</sup> merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami, dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan

LibQual<sup>+TM</sup> memungkinkan nilai yang sistematis dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan. Terdapat tiga dimensi LibQual<sup>+TM</sup> yang dijadikan variabel pengukuran, yaitu: *Affect of service*, *Information Control*, dan *Library as Place*.

Menurut Fatmawati (2013: 201) tujuan dari LibQual<sup>+TM</sup> meliputi:

1. Mendorong sebuah budaya unggul dalam memberikan layanan perpustakaan (*Foster a culture of excellence in providing library service*).
2. Membantu pustakawan agar lebih memahami persepsi dari kualitas layanan perpustakaan (*Help libraries better understand user perceptions of library service quality*).
3. Mengumpulkan dan menginterpretasikan umpan balik pengguna untuk menafsirkan berbagai masukan dari pengguna secara sistematis dari waktu ke waktu (*Collect and interpret library user feedback systematically over time*).
4. Memberikan penilaian perpustakaan dengan informasi dari rekan lembaga lain sebagai pembandingan (*Provide libraries with comparable assessment information from peer institutions*).
5. Mengidentifikasi praktek-praktek terbaik dalam pelayanan perpustakaan (*Identify best practices in library service*).
6. Meningkatkan kemampuan analisis staf perpustakaan untuk menafsirkan dan bertindak terhadap data (*Enhance library staff member's analytical skills for interpreting and acting on data*).

LibQual<sup>+TM</sup> dapat juga digunakan untuk mengkaji suatu proses, dimana mengumpulkan data dari suatu proses tersebut merupakan metode yang paling efisien dalam mengukur kinerja serta berguna untuk mengetahui layanan mana perlu diperbaiki dan yang mana perlu ditingkatkan. Data yang diperoleh dapat untuk mengembangkan kinerja dan dapat dikaji dalam tujuan memfokuskan layanan pada pengguna. LibQual<sup>+TM</sup> berguna pula sebagai sarana untuk mendengarkan suara pengguna apa yang mereka anggap penting serta bagaimana pengalaman mereka terhadap kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna perpustakaan.

Menurut Fatmawati (2013: 191) menyatakan bahwa manfaat metode LibQual<sup>+TM</sup> dapat memberikan kesempatan pengguna untuk memberitahukan penilaian dimana layanan

perpustakaan yang perlu perbaikan, sehingga perpustakaan dapat menanggapi dan mengelolah harapan pengguna.”

Sedangkan manfaat LibQual+™ bagi pengguna perpustakaan yaitu LibQual+™ memberikan kesempatan pengguna untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang perlu perbaikan sehingga perpustakaan dapat mengembangkan pelayanan yang lebih baik untuk memenuhi harapan pengguna perpustakaan.

Metode LibQual+™ yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan mempunyai dimensi kualitas. Kyrillidou yang dikutip oleh Rahayuningsih (2015: 34) terdapat tiga dimensi dalam LibQual+™ yang dijadikan variabel pengukuran, yaitu:

1. *Affect of Service* ((kinerja petugas dalam pelayanan), yaitu kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka yang terdiri dari aspek *Empathy*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Reliability*.
  - a. Kepedulian (*Empathy*), yaitu rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna.
  - b. Ketanggapan (*Responsiveness*), selalu siap/tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu.
  - c. Jaminan kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengguna.
  - d. Kehandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan dalam memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.
2. *Information Control* (kualitas informasi dan akses informasi), yaitu *ketersediaan* informasi dan akses informasi yang berkualitas, yang terdiri dari aspek *Scope*, *Convenience*, *Ease of Navigation*, *Timeliness*, *Equipment*, dan *Self Reliance*.
  - a. Cakupan informasi (*Scope*), yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang dimiliki, cakupan isi.
  - b. Kenyamanan mengakses informasi (*Convenience*), yaitu kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi, yaitu terkait dengan kenyamanan pemustaka mengakses informasi tanpa harus datang ke perpustakaan dan kejelasan petunjuk pelayanan.
  - c. Kemudahan mengakses informasi (*Ease of Navigation*), yaitu kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi yang dimiliki perpustakaan baik melalui katalog digital maupun langsung pada jajaran rak koleksi.
  - d. Kecepatan mengakses informasi (*Timeliness*), yaitu kecepatan pemustaka mengakses informasi, yang mana sangat didukung oleh kesesuaian data koleksi di jajaran rak, keteraturan susunan koleksi di rak.
  - e. Peralatan (*Equipment*), yaitu peralatan pemustaka untuk mengakses informasi, dalam hal ini adalah kecukupan jumlah komputer penelusuran dan kecepatan fasilitas hotspot untuk mengakses informasi.
  - f. Kepercayaan diri (*Self Reliance*), yaitu kepercayaan diri dari pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan, yaitu bagaimana pemustaka memiliki keyakinan secara mandiri untuk melakukan akses informasi baik menggunakan komputer rak, keteraturan susunan koleksi di rak.
3. *Library as Place* (sarana dan prasarana perpustakaan), yaitu ketersediaan fasilitas dan ruangan yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan yang terdiri dari aspek *Tangibles*, *Utilitarian Space*, *Symbol Terms*, dan *Refuge*.

- a. Bukti fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan perpustakaan dalam menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik/gedung dan penampilan pustakawan yang menarik dan rapi.
- b. Ruang yang bermanfaat (*Utilitarian Space*), yaitu bahwa perpustakaan memiliki ruang yang tenang yang mendukung belajar mandiri dan kelompok. Selain itu perpustakaan memiliki desain ruangan yang mampu menginspirasi belajar.
- c. Berbagai makna (*Symbol Terms*), yaitu bahwa perpustakaan terbuka bagi seluruh sivitas akademika dan mampu menumbuhkan daya kreativitas mereka.
- d. Tempat belajar yang nyaman (*Refuge*), yaitu perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam hal ini perpustakaan memiliki tempat tenang untuk belajar dan selalu dalam kondisi yang bersih.

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, menurut Sugiyono (2011: 2) Metode penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data untuk tujuan dan kegunaan tertentu. Metode deskriptif kuantitatif dalam penelitian ini di gunakan untuk mengetahui secara rinci bagaimana membandingkan pertanyaan penelitian tentang bagaimana kualitas pelayanan di Perpustakaan UPT Universitas Muhammadiyah Riau. Dalam penelitian ini, konsep diteliti dan dikembangkan, mengumpulkan fakta tetapi tidak menguji hipotesis.

Menurut Sugiyono (2013: 308) pengumpulan data merupakan langkah terpenting dalam penelitian karena tujuan utama dalam penelitian adalah untuk memperoleh data. Untuk melakukan ini, seorang peneliti harus memiliki metode pengumpulan data untuk mendapatkan data yang akurat untuk penelitian mereka. Dalam penelitian ini ada 3 (tiga) metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data, yaitu: a) Observasi, (b) Angket, (c) Dokumentasi.

Jumlah sampel yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau yang menjadi anggota perpustakaan yang berstatus aktif sebanyak 2.455 (data penelitian 2018). Sedangkan, data responden yang diambil sebanyak 96 mahasiswa dari berbagai fakultas di Universitas Muhammadiyah Riau. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Metode LibQual<sup>TM</sup>

Metode LibQual<sup>TM</sup> yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan mempunyai dimensi kualitas. Kyriellidou yang dikutip oleh Rahayuningsih (2015: 34) terdapat tiga dimensi dalam LibQual<sup>TM</sup> yang dijadikan variabel pengukuran, yaitu:

1. **Affect of Service** (kinerja petugas dalam pelayanan), yaitu kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka yang terdiri dari aspek *Empathy*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Reliability*.
  - a. Kepedulian (*Empathy*), yaitu rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna.
  - b. Ketanggapan (*Responsiveness*), selalu siap/tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu.
  - c. Jaminan kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengguna.
  - d. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan dalam memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.

2. **Information Control** (kualitas informasi dan akses informasi), yaitu ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas, yang terdiri dari aspek *Scope*, *Convenience*, *Ease of Navigation*, *Timeliness*, *Equipment*, dan *Self Reliance*.
  - a. Cakupan informasi (*Scope*), yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang dimiliki, cakupan isi.
  - b. Kenyamanan mengakses informasi (*Convenience*), yaitu kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi, yaitu terkait dengan kenyamanan pemustaka mengakses informasi tanpa harus datang ke perpustakaan dan kejelasan petunjuk pelayanan.
  - c. Kemudahan mengakses informasi (*Ease of Navigation*), yaitu kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi yang dimiliki perpustakaan baik melalui katalog digital maupun langsung pada jajaran rak koleksi.
  - d. Kecepatan mengakses informasi (*Timeliness*), yaitu kecepatan pemustaka mengakses informasi, yang mana sangat didukung oleh kesesuaian data koleksi di jajaran rak, keteraturan susunan koleksi di rak.
  - e. Peralatan (*Equipment*), yaitu peralatan pemustaka untuk mengakses informasi, dalam hal ini adalah kecukupan jumlah komputer penelusuran dan kecepatan fasilitas hotspot untuk mengakses informasi.
  - f. Kepercayaan diri (*Self Reliance*), yaitu kepercayaan diri dari pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan, yaitu bagaimana pemustaka memiliki keyakinan secara mandiri untuk melakukan akses informasi baik menggunakan komputer rak, keteraturan susunan koleksi di rak.
  
3. **Library as Place** (sarana dan prasarana perpustakaan), yaitu ketersediaan fasilitas dan ruangan yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan yang terdiri dari aspek *Tangibles*, *Utilitarian Space*, *Symbol Terms*, dan *Refuge*.
  - a. Bukti fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan perpustakaan dalam menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik/gedung dan penampilan pustakawan yang menarik dan rapi.
  - b. Ruang yang bermanfaat (*Utilitarian Space*), yaitu bahwa perpustakaan memiliki ruang yang tenang yang mendukung belajar mandiri dan kelompok. Selain itu perpustakaan memiliki desain ruangan yang mampu menginspirasi belajar.
  - c. Berbagai makna (*Symbol Terms*), yaitu bahwa perpustakaan terbuka bagi seluruh sivitas academia dan mampu menumbuhkan daya kreativitas mereka.
  - d. Tempat belajar yang nyaman (*Refuge*), yaitu perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam hal ini perpustakaan memiliki tempat tenang untuk belajar dan selalu dalam kondisi yang bersih.

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat diketahui bahwa untuk mengukur suatu kualitas layanan di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau dengan menggunakan metode dimensi LibQual<sup>1+TM</sup> antara lain: dimensi *Affect of Service* (kemampuan pustakawan dalam melayani), dimensi *Information Control* (kontrol informasi), dan dimensi *Library as Place* (sarana dan prasarana perpustakaan).

Tabel 1. Rangkuman Hasil Penelitian

No	Indikator		Pertanyaan	Hasil
1.		<i>Affect of Service</i>		
	a. Kepedulian ( <i>Empathy</i> )		1. Pustakawan memahami kebutuhan pemustaka di perpustakaan	(88,55%) Hampir Seluruh pengguna menyatakan bahwa pustakawan telah memahami apa yang dibutuhkan pengguna. Sebagian Kecil (11,45%) menyatakan kurang memahami.
			2. Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka	(76,04%) Hampir Seluruh pengguna menyatakan bahwa pustakawan memberikan perhatian kepada pengguna. (23,96%) Sebagian Kecil pengguna menyatakan kurang perhatian.
	b. Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )		3. Pustakawan membimbing pemustaka saat mengalami kesulitan dalam menelusur informasi	(88,53%) Hampir Seluruh pemustaka menyatakan pustakawan membimbing pemustaka yang mengalami kesulitan. (11,47%) Sebagian Kecil menyatakan kurang perhatian.
			4. Apakah pustakawan cepat tanggap dalam menanggapi keluhan pemustaka	(82,29%) Hampir Seluruh pemustaka menyatakan bahwa pustakawan selama ini tanggap dalam memberikan bantuan kepada pengguna. Sebagian Kecil (17,71%) menyatakan kurang tanggap.
	c. Jaminan kepastian ( <i>Assurance</i> )		5. Pustakawan sopan dan ramah saat melayani pemustaka di perpustakaan	(87,50%) Hampir seluruhnya pengguna menyatakan bahwa pustakawan ramah dalam memberikan layanan. (12,50%) Menyatakan kurang ramah.
			6. Pustakawan memiliki kecakapan dibidangnya saat melayani	(89,58%) Hampir Seluruhnya menyatakan bahwa pustakawan memiliki kemampuan

				dibidangnya. Sebagian Kecil (10,42%) kurang memiliki.
	d. Keandalan ( <i>Reability</i> )		7. Pustakawan melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan	(90,62%) Hampir Seluruhnya menyatakan bahwa waktu layanan di perpustakaan sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan. Sebagian Kecil (9,38%) menyatakan kurang sesuai.
			8. Kemampuan pustakawan dalam menjawab berbagai pertanyaan yang pemustaka ajukan	(86,46%) Hampir Seluruhnya menyatakan pustakawan mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pengguna. (13,54%) Sebagian Kecil menyatakan kurang mampu.
2.		<b>Information Control</b>		
	a. Cakupan informasi ( <i>Scope</i> )		9. Ketersediaan koleksi sesuai dengan kebutuhan belajar pemustaka	(37,50%) Hampir Setengah menyatakan koleksi yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Sebagian Besar (62,50%) menyatakan kurang sesuai.
			10. Tersedianya koleksi terbaru yang dapat menunjang kebutuhan informasi pemustaka	(76,05%) Hampir Seluruhnya pengguna menyatakan koleksi terbaru dapat menunjang kebutuhan informasi pengguna. (23,95%) Sebagian Kecil menyatakan kurang dapat.
	b. Kenyamanan mengakses informasi ( <i>Convenience</i> )		11. Kejelasan petunjuk pengguna fasilitas layanan di perpustakaan	(82,29%) menyatakan perpustakaan memiliki petunjuk layanan yang jelas. (17,71%) Menyatakan kurang jelas.
			12. Kemudahan penggunaan OPAC untuk mencari informasi di perpustakaan	(42,70%) Hampir Setengah pemustaka menyatakan penggunaan OPAC memudahkan untuk mencari informasi. (57,30%) Sebagian Besar menyatakan kurang memudahkan.



c. Kemudahan mengakses informasi ( <i>Ease of Navigation</i> )		13. Pemustaka merasakan kemudahan dalam melakukan penelusuran berbagai informasi di perpustakaan	(55,21%) pemustaka menyatakan merasakan kemudahan dalam berbagai penelusuran informasi. (44,79%) menyatakan kurang merasakan.
		14. Kemudahan menemukan koleksi-koleksi yang dibutuhkan pada jajaran rak	(47,92%) menyatakan mudah menemukan koleksi yang dibutuhkan di jajaran rak. (52,08%) menyatakan kurang mudah.
d. Kecepatan mengakses informasi ( <i>Timelines</i> )		15. Kesesuaian akurasi data pada katalog digital (OPAC) dengan data koleksi di jajaran rak	(76,04%) Sebagian Besar pemustaka menyatakan sesuai data yang ada pada OPAC dengan data koleksi di jajaran rak. Sebagian Kecil (23,96%) menyatakan kurang sesuai.
		16. Keteraturan susunan koleksi di jajaran rak	(46,88%) pengguna menyatakan bahwa koleksi yang di jajaran rak sudah tersusun dengan teratur. (53,12%) menyatakan kurang teratur.
e. Peralatan ( <i>Equipment</i> )		17. Kecukupan jumlah komputer untuk penelusuran koleksi	(75%) Sebagian Besar pemustaka menyatakan bahwa merasa cukup dengan jumlah komputer yang tersedia. Sebagian Kecil (25%) menyatakan kurang cukup.
		18. Jaringan <i>wifi</i> yang disediakan perpustakaan membantu dalam menelusuri informasi yang dibutuhkan	(86,45%) pengguna menyatakan jaringan <i>wifi</i> yang disediakan oleh perpustakaan sudah membantu dalam penelusuran informasi. (13,55%) menyatakan kurang membantu
f. Kepercayaan diri ( <i>Self Reliance</i> )		19. Pemustaka mampu menggunakan dan mencari sendiri informasi koleksi di OPAC perpustakaan	(30,21%) pengguna menyatakan bahwa pengguna mampu mencari sendiri koleksi di OPAC perpustakaan. (69,79%) menyatakan kurang mampu.
		20. Pemustaka mampu untuk mencari sendiri koleksi yang dibutuhkan	(85,41%) pemustaka menyatakan mampu mencari sendiri koleksi

			pada jajaran rak	yang dibutuhkan di jajaran rak. (14,59%) yang menyatakan kurang mampu.
<b>3.</b>		<b><i>Library as Place</i></b>		
a. Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )			21. Perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas yang memadai serta berfungsi dengan baik	(92,71%) pemustaka menyatakan perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas yang memadai. (7,29%) pemustaka menyatakan kurang memiliki.
			22. Pustakawan berpenampilan rapi dan menarik	(80,21%) Hampir Seluruhnya pemustaka menyatakan pustakawan berpenampilan rapi. Sebagian Kecil (19,79%) menyatakan kurang rapi.
b. Ruang yang bermanfaat ( <i>Utilitarian Space</i> )			23. Fasilitas dan sarana di perpustakaan mendukung adanya ruangan untuk pemustaka berdiskusi dan belajar secara mandiri maupun berkelompok	(90,63%) Hampir Seluruh pemustaka menyatakan adanya ruangan perpustakaan yang mendukung untuk pemustaka belajar mandiri maupun kelompok. Sebagian Kecil (9,37%) menyatakan kurang mendukung.
			24. Perpustakaan mampu mendesain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka untuk mengunjungi perpustakaan	(90,62%) menyatakan perpustakaan mampu mendesain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik pemustaka untuk mengunjungi perpustakaan. (9,38%) menyatakan kurang mampu.
c. Berbagai makna ( <i>Symbol terms</i> )			25. Perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar bagi sivitas akademik	(100%) pengguna menyatakan perpustakaan terbuka bagi sivitas akademik.
			26. Perpustakaan mampu memunculkan berbagai inspirasi bagi pemustaka untuk membaca dan belajar	(95,83%) Hampir Seluruhnya menyatakan perpustakaan mampu memunculkan inspirasi untuk belajar. (4,17%) Sebagian Kecil menyatakan kurang mampu.
d. Tempat belajar yang nyaman			27. Perpustakaan merupakan tempat yang	(87,50%) Pengguna menyatakan

	<i>(Refuge)</i>		nyaman sehingga membantu konsentrasi belajar pemustaka	perpustakaan tempat yang nyaman. (12,50%) menyatakan kurang nyaman.
			28. Perpustakaan selalu dalam kondisi yang bersih sehingga tenang untuk belajar	(93,74%) Hampir Seluruh pemustaka menyatakan perpustakaan selalu dalam kondisi yang bersih. (6,26%) Sebagian Kecil menyatakan kurang bersih.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, maka dapat dilihat pada hasil penilaian yang diberikan oleh responden menunjukkan, bahwa aspek yang perlu dibenahi berdasarkan penilaian pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau adalah aspek *Information Control* yang jika diperhatikan kembali terdapat beberapa penilaian yang kurang memuaskannya cukup rendah, yaitu yaitu ketersediaan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan belajar pemustaka (37,50%), kemudahan penggunaan OPAC untuk mencari informasi (42,70%), kemudahan menemukan koleksi dirak (47,92%), keteraturan koleksi dirak (46,88%), dan kemampuan pemustaka mencari sendiri koleksi di OPAC (30,21%). Jika dibandingkan dengan aspek *Affect of Service* dan *Library as Place* yang respon positif yang diberikan pemustaka sangat bagus.

Maka sebaiknya perpustakaan perlu membenahi berbagai permasalahan yang berkaitan dengan *Information Control* di perpustakaan. Apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan pengguna pada aspek tersebut, dan menyebabkan penurunan jumlah peminjaman di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau.

## E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa responden memberikan jawaban yang baik berdasarkan kualitas *Affect of Service* (kinerja pustakawan) yang diberikan oleh perpustakaan, yang meliputi: empati, daya tanggap, keamanan dan kehandalan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam aspek pelayanan, pustakawan sudah memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik. Selain itu, pustakawan memiliki sikap ramah terhadap pengguna, pustakawan membimbing pengguna ketika pengguna mengalami kesulitan dan akurat dalam memberikan pelayanan pengguna.

Sedangkan berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan dalam hal pengendalian informasi (*Information Control*), yang meliputi: cakupan informasi (*scope*), kenyamanan akses informasi (*convenience*), kemudahan akses informasi (*ease of navigation*), kecepatan akses informasi (*timeliness*), peralatan (*equipment*), dan kepercayaan diri (*self reliance*), rata-rata pengguna memberikan jawaban yang kurang baik. Hal ini mengacu pada ketersediaan koleksi yang tidak memenuhi kebutuhan pengguna, layanan katalog online (OPAC) yang diberikan perpustakaan kepada pengguna tidak bermanfaat dan sulitnya temu balik koleksi di rak perpustakaan bagi pengguna dan sulitnya mencari stok di rak yang menyulitkan pengguna. Namun, pengguna mempunyai persepsi yang baik tentang kejelasan panduan pengguna perpustakaan, dan jaringan *wifi* yang disediakan oleh perpustakaan membantu pengguna menemukan informasi.

Berdasarkan kualitas layanan *Library as Place* (sarana dan prasarana perpustakaan) yang disediakan perpustakaan, yang meliputi: bukti fisik (*tangibles*), ruang yang dapat

digunakan (*utilitarian space*), berbagai makna (*symbol terms*), dan tempat belajar yang nyaman (*refuge*), di sinilah sebagian besar pengguna memberikan jawaban yang baik. Intinya perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas yang cukup membuat nyaman penggunaannya. Misalnya, fasilitas ruang baca yang memadai, lingkungan yang bersih dan ruang yang nyaman sehingga dan pustakawan terlihat rapi pada aspek ini mayoritas pengguna memberikan jawaban yang baik. Hal ini menyangkut tentang perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas yang memadai cukup untuk pengguna merasa nyaman. Misalnya, perlengkapan ruang baca yang memadai, lingkungan yang bersih untuk membuat pemustaka merasa nyaman. Seperti, fasilitas ruang baca yang disediakan sudah memadai, lingkungan yang bersih, ruangan yang nyaman bagi pengguna untuk fokus belajar, dan pustakawan terlihat rapi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arifin, Zainal. (2014). *Evaluasi Pembelajaran: Prinsip, teknik, prosedur*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Choirina, Annisa. (2018). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Libqual+™ Di Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Tebing Tinggi*. Skripsi. Tidak diterbitkan. Fakultas Ilmu Budaya. Universitas Sumatra Barat: Medan.
- Fatmawati, Endang. (2013). *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari ServQual ke LibQual+™*. Jakarta: Sagung Seto
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQual*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wulandari, Sarah. (2017). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode LibQual di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi*. Skripsi. Tidak diterbitkan. Fakultas Ilmu Budaya. Universitas Sumatra Barat: Medan.