

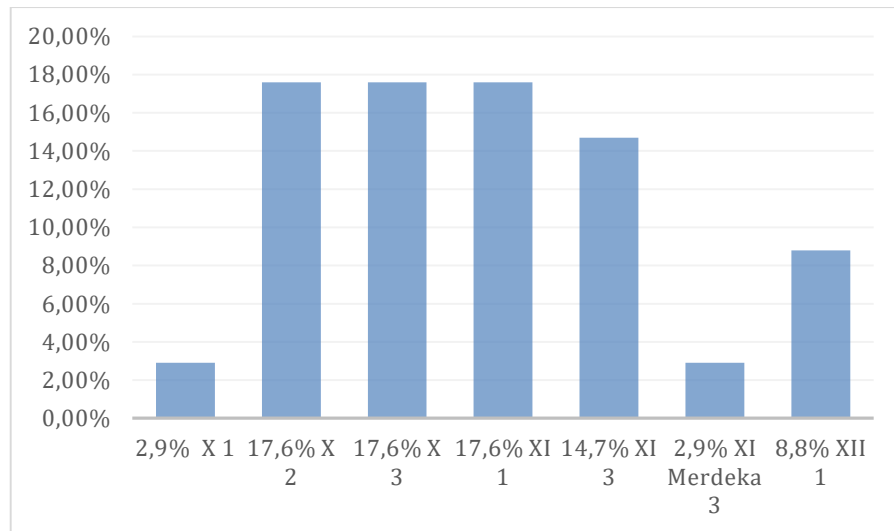
BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

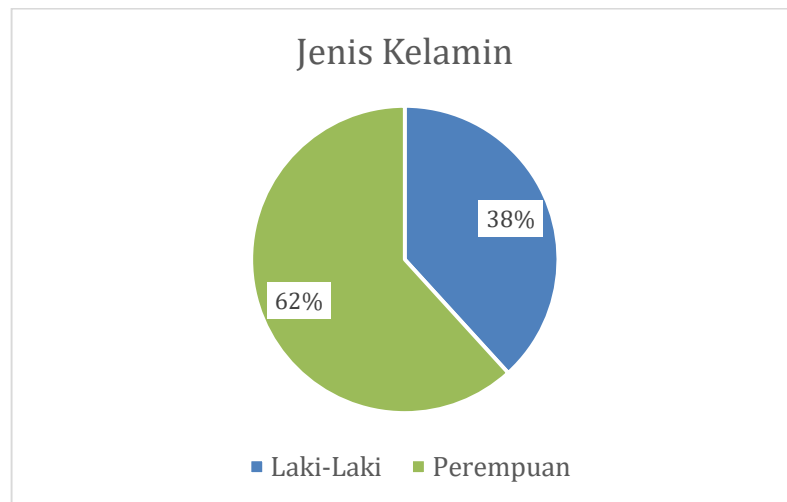
Peneliti memaparkan sebuah grafik lingkaran yang menjelaskan perbedaan beberapa persen karakteristik responden berdasarkan kelas/program dan jenis kelamin, yang peneliti dapatkan dari data hasil angket penelitian yaitu sebagai berikut:



Gambar 4. 1 Data Responden Berdasarkan Kelas/Program

Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2024

Berdasarkan gambar di menunjukkan bahwa dari jumlah responden sebanyak 34 orang. Jumlah responden kelas X sebanyak 1 orang (2,9%), kelas X 1 sebanyak 6 orang (17,6%), kelas X 2 sebanyak 6 orang (17,6%), kelas X 3 sebanyak 6 orang (17,6%), kelas XI 1 sebanyak 6 orang (17,6%), kelas XI 3 sebanyak 5 orang (14,7%), kelas XI Merdeka 3 sebanyak 1 orang (2,9%), dan kelas XII 1 sebanyak 3 orang (8,8%). Dari data di atas, terlihat bahwa mayoritas responden merupakan siswa/I dengan kelas X sebanyak 19 orang responden. Sedangkan untuk jumlah responden yang paling sedikit merupakan siswa/I dengan XII sebanyak 3 orang responden.



Gambar 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2024

Diagram lingkaran yang memaparkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diatas menampilkan responden perempuan sebanyak 62% atau 21 orang sedangkan responden laki-laki sebanyak 38% atau 13 orang tepat dengan jumlah sampel yang peneliti ambil sebanyak 34 orang responden. Dapat disimpulkan bahwa, responden atau siswa/i yang paling banyak didapatkan mengisi angket adalah perempuan sebanyak 62% atau 21 orang.

2. Data Hasil Penelitian

1) Kualitas Layanan Perpustakaan Dalam Evaluasi Dimensi *Affect of Service* (kemampuan pustakawan)

Dimensi *Affect of Service* terdiri dari 4 indikator yaitu *Empathy* (kepedulian), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan kepastian), dan *Reliability* (keandalan).

a. *Empathy* (kepedulian)

Tabel 4. 3 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 1

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
1.	Pustakawan memahami akan kebutuhan saya di perpustakaan.	7,37	8,83	8,28	0,91	-0,55

Sumber: data primer diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan Pustakawan memahami akan kebutuhan saya di perpustakaan dengan nilai 8,83 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7,37. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka mengenai layanan yang disediakan oleh perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron secara keseluruhan dengan nilai sebanyak 8,28. Dengan demikian terjadi *adequacy gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,91 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. Bermakna juga bahwa pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron sudah mencukupi harapan minimum pemustaka dari pernyataan Pustakawan memahami akan kebutuhan saya di perpustakaan. *Superiority gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,55 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

Tabel 4. 4 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 2

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
2.	Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya.	7,12	8,78	8	0,88	-0,78

Sumber: data primer diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya dengan nilai 8,78 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7,12. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan nilai sebanyak 8,28. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,88 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,78 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

b. *Responsiveness* (ketanggapan)

- Kesiediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan.

Tabel 4. 5 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 3

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
3.	Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya.	7,37	8,87	8,34	0,97	-0,53

Sumber: data primer diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan

Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya dengan nilai 8,87 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7,37. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan nilai sebanyak 8,34. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,97 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,53 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

Tabel 4. 6 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 4

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
4.	Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya butuhkan.	7,33	8,83	8,16	0,83	-0,67

Sumber: data primer diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya butuhkan dengan nilai 8,83 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7,33. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan nilai sebanyak 8,16. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,83 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,67 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

c. *Assurance* (jaminan kepastian)**Tabel 4. 7 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 5**

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
5.	Keramahan pustakawan dalam melayani saya.	7,34	8,87	8,33	0,99	-0,54

Sumber: data primer diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan Keramahan pustakawan dalam melayani saya dengan nilai 8,87 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7,34. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan nilai sebanyak 8,33. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,99 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,54 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

Tabel 4. 8 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 6

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
6.	Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya.	7,46	8,87	8,43	0,97	-0,44

Sumber: data primer diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya dengan nilai 8,87 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7,46. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara

keseluruhan dengan nilai sebanyak 8,43. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,97 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,44 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

d. *Reliability* (keandalan)

Tabel 4. 9 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 7

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
7.	Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan jam buka atau tutup perpustakaan.	7,33	8,84	8,24	0,91	-0,6

Sumber: data primer diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan jam buka atau tutup perpustakaan dengan nilai 8,84 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7,33. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan nilai sebanyak 8,24. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,91 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,6 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

Tabel 4. 10 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 8

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
8.	Pustakawan mampu menjawab pertanyaan seputar informasi atau seputar perpustakaan yang saya ajukan.	7,43	8,93	8,33	0,9	-0,6

Sumber: data primer diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan Pustakawan mampu menjawab pertanyaan seputar informasi atau seputar perpustakaan yang saya ajukan dengan nilai 8,93 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7,43. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan nilai sebanyak 8,33. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,9 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,6 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

Tabel 4. 11 Rekapitulasi Kualitas Layanan Dimensi *Affect of Service*

Dimensi	Aspek	No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
				Minimum	Desired	Perceived		
<i>Affect of Service</i> (kemampuan pustakawan)	<i>Empathy</i> (kepedulian)	1	Pustakawan memahami akan kebutuhan saya di perpustakaan.	7,37	8,83	8,28	0,91	-0,55
		2	Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya.	7,12	8,78	8	0,88	-0,78

Dimensi	Aspek	No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG	
				Minimum	Desired	Perceived			
	Responsiveness (ketanggapan)	3	Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya.	7,37	8,87	8,34	0,97	-0,53	
		4	Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya butuhkan.	7,33	8,83	8,16	0,83	-0,67	
	Assurance (jaminan kepastian)	5	Keramahan pustakawan dalam melayani saya.	7,34	8,87	8,33	0,99	-0,54	
		6	Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya.	7,46	8,87	8,43	0,97	-0,44	
	Reliability (keandalan)	7	Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan jam buka atau tutup perpustakaan.	7,33	8,84	8,24	0,91	-0,6	
		8	Pustakawan mampu menjawab pertanyaan seputar informasi atau seputar perpustakaan yang saya ajukan.	7,43	8,93	8,33	0,9	-0,6	
	Rata-rata Dimensi				7,33	8,84	8,25	0,92	-0,59

Sumber: data primer diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel rekapitulasi di atas menyatakan bahwa, rata-rata harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka mengenai kualitas layanan pada dimensi *Affect of service* berada di poin 8,84 dan rata-rata harapan minimum (*minimum*) atau taraf minimum

layanan yang dapat diterima pemustaka dengan poin 7,33. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan poin 8,25. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,92 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai kualitas layanan dalam dimensi *Affect of service*. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,59 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

2) Kualitas Layanan Perpustakaan Dalam Evaluasi Dimensi *Personal Control* (petunjuk dan sarana akses)

Dimensi *Personal Control* terdiri dari 4 indikator yaitu *Convenience* (kemudahan mengakses informasi), *Ease of Navigation* (kemudahan mengakses informasi), *Modern Equipment* (peralatan mengakses informasi), dan *Self Reliance* (kepercayaan diri).

a. *Convenience* (kemudahan mengakses informasi)

Tabel 4. 12 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 9

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
9.	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron.	7,28	8,87	8,28	1	-0,59

Sumber: data primer diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron dengan nilai 8,87 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7,28. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan nilai sebanyak

8,28. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 1 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,59 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

Tabel 4. 13 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 10

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
10.	Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron.	7,34	8,84	8,25	0,91	-0,59

Sumber: data primer diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron dengan nilai 8,84 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7,34. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan nilai sebanyak 8,25. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,91 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,59 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

b. *Ease of Navigation* (kemudahan mengakses informasi)**Tabel 4. 14 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 11**

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
11.	Penataan koleksi di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi	7,34	8,78	8,21	0,87	-0,57

Sumber: data primer diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan Penataan koleksi di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi dengan nilai 8,78 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7,34. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan nilai sebanyak 8,21. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,87 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,57 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

c. *Modern Equipment* (peralatan mengakses informasi)**Tabel 4. 15 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 12**

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
12.	Ketersediaan fasilitas di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron yang membantu saya memperoleh bahan perpustakaan yang saya butuhkan	7,34	8,74	8	0,66	-0,74

Sumber: data primer diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan Ketersediaan fasilitas di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron yang membantu saya memperoleh bahan perpustakaan yang saya butuhkan dengan nilai 8,74 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7,34. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan nilai sebanyak 8. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,66 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,74 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

Tabel 4. 16 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 13

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
13.	Adanya peralatan software otomasi di perpustakaan sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel jurnal/majalah	7,07	8,56	7,53	0,46	-1,03

Sumber: data primer diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan Adanya peralatan software otomasi di perpustakaan sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel jurnal/majalah dengan nilai 8,56 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7,07. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan nilai sebanyak 7,53. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,46 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -1,03 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

d. *Self Reliance* (kepercayaan diri)

Tabel 4. 17 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 14

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
14.	Saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi yang saya butuhkan di perpustakaan secara mandiri.	7	8,62	7,37	0,37	-1,25

Sumber: data primer diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan Saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi yang saya butuhkan di perpustakaan secara mandiri dengan nilai 8,62 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan nilai sebanyak 7,37. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,37 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -1,25 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

Tabel 4. 18 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 15

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
15.	Kemampuan saya dalam menggunakan sarana perpustakaan dalam menelusur informasi.	7,15	8,74	7,84	0,69	-0,9

Sumber: data primer diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan Kemampuan saya dalam menggunakan sarana perpustakaan dalam menelusur informasi dengan nilai 8,74 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7,15. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan nilai sebanyak 7,84. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,69 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. *Superiority Gap* (SG) bermakna

negatif dengan nilai -0,9 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

Tabel 4. 19 Rekapitulasi Kualitas Layanan Perpustakaan Dimensi *Personal Control*

Dimensi	Aspek	No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
				Minimum	Desired	Perceived		
<i>Personal Control</i> (petunjuk dan sarana akses)	<i>Convenience</i> (kemudahan mengakses informasi)	9	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron	7,28	8,87	8,28	1	-0,59
		10	Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron	7,34	8,84	8,25	0,91	-0,59
	<i>Ease of Navigation</i> (kemudahan mengakses informasi)	11	Penataan koleksi di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi	7,34	8,78	8,21	0,87	-0,57
		12	Ketersediaan fasilitas di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron yang membantu saya memperoleh bahan perpustakaan	7,34	8,74	8	0,66	-0,74

Dimensi	Aspek	No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
				Minimum	Desired	Perceived		
	informasi)		yang saya butuhkan					
		13	Adanya peralatan software otomasi di perpustakaan sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel jurnal/majalah	7,07	8,56	7,53	0,46	-1,03
	Self Reliance (kepercayaan diri)	14	Saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi yang saya butuhkan di perpustakaan secara mandiri	7	8,62	7,37	0,37	-1,25
15		Kemampuan saya dalam menggunakan sarana perpustakaan dalam menelusur informasi	7,15	8,74	7,84	0,69	-0,9	
Rata-rata Dimensi				7,22	8,74	7,93	0,71	-0,81

Sumber: data primer diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel rekapitulasi di atas menyatakan bahwa, rata-rata harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka mengenai kualitas layanan pada dimensi *Personal Control* berada di poin 8,74 dan rata-rata harapan minimum (*minimum*) atau taraf minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan poin 7,22. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan poin 7,93. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,71 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai kualitas layanan dalam dimensi *Personal Control*. *Superiority*

Gap (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,81 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

3) Kualitas Layanan Perpustakaan Dalam Evaluasi Dimensi *Information Acces* (akses informasi)

Dimensi *Information Access* terdiri dari 2 indikator yaitu *Scope* (cakupan informasi atau koleksi yang dimiliki), dan *Timelines* (kecepatan mengakses informasi).

a. *Scope* (cakupan informasi atau koleksi yang dimiliki)

Tabel 4. 20 Hasil Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 16

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
16.	Ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain) di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron sesuai dengan saya.	7,25	8,92	8,16	0,91	-0,76

Sumber: data primer diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan Ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain) di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron sesuai dengan saya dengan nilai 8,92 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7,25. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan nilai sebanyak 8,16. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,91 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. *Superiority Gap* (SG) bermakna

negatif dengan nilai -0,76 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

Tabel 4. 21 Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 17

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
17.	Tersedianya bimbingan pemustaka (pengunjung perpustakaan) di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron pada saat dibutuhkan.	7,33	8,84	8,21	0,88	-0,63

Sumber: data primer diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan Tersedianya bimbingan pemustaka (pengunjung perpustakaan) di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron pada saat dibutuhkan dengan nilai 8,84 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7,33. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan nilai sebanyak 8,21. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,88 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,63 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

b. *Timelines* (kecepatan mengakses informasi)**Tabel 4. 22 Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 18**

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
18.	Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan.	7,28	8,84	8,16	0,88	-0,68

Sumber: data primer diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan dengan nilai 8,84 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7,28. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan nilai sebanyak 8,16. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,88 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,68 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

Tabel 4. 23 Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 19

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
19.	Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu katalog.	7,07	8,85	7,87	0,8	-0,98

Sumber: data primer diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat

melalui alat bantu katalog dengan nilai 8,85 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7,07. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan nilai sebanyak 7,87. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,8 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,98 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

Tabel 4. 24 Rekapitulasi Kualitas Layanan Perpustakaan Dimensi Information Access

Dimensi	Aspek	No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
				Minimum	Desired	Perceived		
<i>Information Access</i> (akses informasi)	<i>Scope</i> (cakupan informasi atau koleksi yang dimiliki)	16	Ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain) di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron sesuai dengan saya	7,25	8,92	8,16	0,91	-0,76
		17	Tersedianya bimbingan pemustaka (pengunjung perpustakaan) di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron pada saat dibutuhkan	7,33	8,84	8,21	0,88	-0,63
	<i>Timeliness</i> (kecepatan mengakses)	18	Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan	7,28	8,84	8,16	0,88	-0,68
		19	Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang	7,07	8,85	7,87	0,8	-0,98

Dimensi	Aspek	No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
				Minimum	Desired	Perceived		
	informasi)		relevan dan akurat melalui alat bantu katalog					
Rata-rata Dimensi				7,21	8,85	8,1	0,89	-0,75

Sumber: data primer yang diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel rekapitulasi di atas menyatakan bahwa, rata-rata harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka mengenai kualitas layanan pada dimensi *Information Access* berada di poin 8,85 dan rata-rata harapan minimum (*minimum*) atau taraf minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan poin 7,21. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan poin 8,1. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,89 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai kualitas layanan dalam dimensi *Information Access*. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,75 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

4) Kualitas Layanan Perpustakaan Dalam Evaluasi Dimensi *Library as Place* (fasilitas dan suasana ruangan)

Dimensi *Library as Place* terdiri dari 4 indikator yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Utilitarian Space* (ruangan yang bermanfaat), *Symbol Terms* (berbagai makna), dan *Refuge* (tempat belajar yang nyaman).

a. *Tangibles* (bukti fisik)

Tabel 4. 25 Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 20

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
20.	Ketersediaan buku-buku di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas sekolah.	7,37	8,87	8,33	0,96	-0,54

Sumber: data primer yang diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan Ketersediaan buku-buku di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas sekolah dengan nilai 8,87 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7,37. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan nilai sebanyak 8,33. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,96 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,54 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

Tabel 4. 26 Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 21

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
21.	Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan perpustakaan yang cukup memadai dan berfungsi dengan baik.	7,42	8,92	8,42	1	-0,5

Sumber: data primer yang diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan perpustakaan yang cukup memadai dan berfungsi dengan baik dengan nilai 8,92 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7,42. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan nilai sebanyak 8,42. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 1 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,5 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

b. *Utilitarian Space* (ruangan yang bermanfaat)

Tabel 4. 27 Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 22

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
22.	Ketenangan ruangan di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron untuk belajar.	7,42	8,92	8,24	0,82	-0,68

Sumber: data primer yang diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan Ketenangan ruangan di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron untuk belajar dengan nilai 8,92 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7,42. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan nilai sebanyak 8,24. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,82 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,68 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

Tabel 4. 28 Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 23

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
23.	Adanya desain ruangan yang dimiliki oleh perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka.	7,42	9	8,33	0,91	-0,67

Sumber: data primer yang diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan Adanya desain ruangan yang dimiliki oleh perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka dengan nilai 9 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7,42. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan nilai sebanyak 8,33. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,91 yang

menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,67 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

c. *Symbol Terms* (berbagai makna)

Tabel 4. 29 Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 24

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
24.	Perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar.	7,38	8,84	8,21	0,83	-0,63

Sumber: data primer yang diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan Perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar dengan nilai 8,84 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7,38. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan nilai sebanyak 8,21. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,83 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,63 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

Tabel 4. 30 Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 25

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
25.	Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron terbuka untuk siswa/i dalam belajar atau berdiskusi bersama.	7,43	8,96	8,37	0,94	-0,59

Sumber: data primer yang diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron terbuka untuk siswa/i dalam belajar atau berdiskusi bersama dengan nilai 8,96 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7,43. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan nilai sebanyak 8,37. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,94 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,59 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

d. *Refuge* (tempat belajar yang nyaman)

Tabel 4. 31 Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 26

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
26.	Ketersediaan ruang perpustakaan yang nyaman untuk belajar	7,46	8,93	8,43	0,97	-0,5

Sumber: data primer yang diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan Ketersediaan ruang perpustakaan yang nyaman untuk belajar dengan nilai

8,93 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7,46. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan nilai sebanyak 8,43. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,97 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,5 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

Tabel 4. 32 Rekapitulasi Responden Pernyataan No. 27

No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
		<i>Minimum</i>	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>		
27.	Kondisi di dalam perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar.	7,66	9	8,66	1	-0,34

Sumber: data primer yang diolah bulan November 2024

Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka terhadap pernyataan Kondisi di dalam perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar dengan nilai 9 dan harapan minimum (*minimum*) atau kualitas layanan yang dapat diperoleh oleh pemustaka dengan nilai 7,66. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan nilai sebanyak 8,66. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 1 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai pelayanan yang diberikan. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,34 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

Tabel 4. 33 Rekapitulasi Kualitas Layanan Perpustakaan Dimensi *Library as Place*

Dimensi	Aspek	No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
				Minimum	Desired	Perceived		
<i>Library as Place</i> (fasilitas dan suasana ruangan)	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	20	Ketersediaan buku-buku di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas sekolah	7,37	8,87	8,33	0,96	-0,54
		21	Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan perpustakaan yang cukup memadai dan berfungsi dengan baik	7,42	8,92	8,42	1	-0,5
	<i>Utilitarian Space</i> (ruangan yang bermanfaat)	22	Ketenangan ruangan di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron untuk belajar	7,42	8,92	8,24	0,82	-0,68
		23	Adanya desain ruangan yang dimiliki oleh perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka	7,42	9	8,33	0,91	-0,67
	<i>Symbol Terms</i> (berbagai makna)	24	Perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar	7,38	8,84	8,21	0,83	-0,63
		25	Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron terbuka untuk siswa/i dalam	7,43	8,96	8,37	0,94	-0,59

Dimensi	Aspek	No	Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
				Minimum	Desired	Perceived		
			belajar atau berdiskusi bersama					
	Refugee (tempat belajar yang nyaman)	26	Ketersediaan ruang perpustakaan yang nyaman untuk belajar	7,46	8,93	8,43	0,97	-0,5
		27	Kondisi di dalam perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar	7,66	9	8,66	1	-0,34
Rata-rata Dimensi				7,45	8,93	8,36	0,91	-0,57

Sumber: data primer yang diolah bulan November 2024

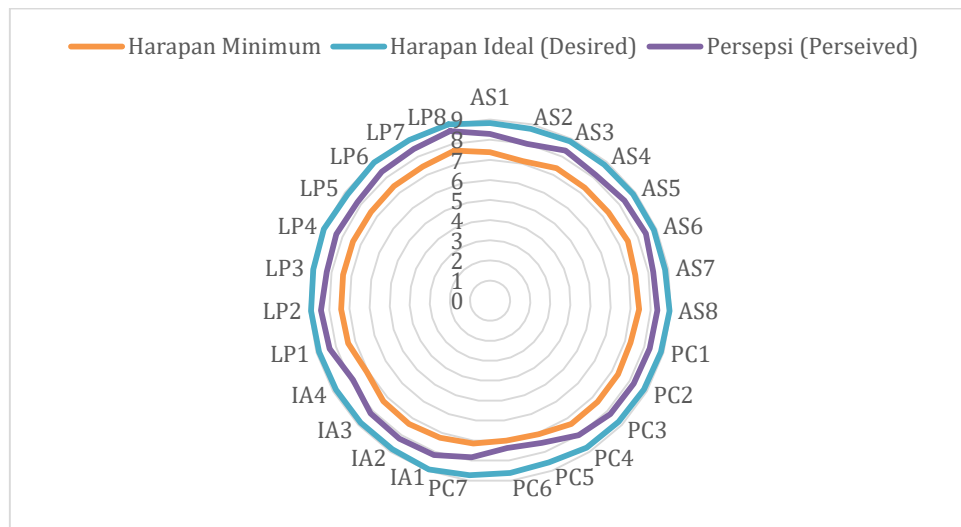
Berdasarkan tabel rekapitulasi di atas menyatakan bahwa, rata-rata harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka mengenai kualitas layanan pada dimensi *Library as Place* berada di poin 8,93 dan rata-rata harapan minimum (*minimum*) atau taraf minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan poin 7,45. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan poin 8,36. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,91 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai kualitas layanan dalam dimensi *Library as Place*. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,57 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*.

3. Kualitas Layanan Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron dalam Analisis LibQUAL+™

Analisis kualitas layanan berdasarkan konsep metode LibQUAL+™ dengan menjumlahkan setiap skor *minimum*, *desired*, dan *perceived* dari hasil akhir setiap dimensi. Selanjutnya, dengan mencari skor rata-rata, nilai

akhir dari *adequacy gap* dan *superiority gap* dengan cara skor persepsi dikurangi skor *minimum*, dan *desired*. Dibawah ini merupakan radar chart dari harapan minimum, harapan ideal, dan persepsi setiap pernyataan dalam instrumen metode LibQUAL+™.

Gambar 4. 3 Radar Chart Kualitas Layanan Perpustakaan



Sumber: data primer yang diolah bulan November 2024

Berdasarkan radar chart diatas menyatakan bahwa pola garis lingkaran yang dekat dengan titik tengah grafik menunjukkan angka terendah. Tetapi, apabila pola garis lingkaran bahkan menjauhi titik tengah grafik menunjukkan angka tertinggi. Skor 0,83 *Adequacy gap* paling rendah dari dimensi *affect of service* ada pada pernyataan Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya butuhkan. Dari dimensi *personal control* dengan skor 0,37 *Adequacy gap* paling rendah ada pada pernyataan Saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi yang saya butuhkan di perpustakaan secara mandiri. Pada dimensi *information access* dengan skor 0,8 *Adequacy gap* paling rendah ada pada pernyataan Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu katalog. Dan pada dimensi *library as place* dengan skor 0,82 *Adequacy gap* paling rendah ada pada pernyataan Ketenangan ruangan di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron untuk belajar.

Kemudian, skor -0,44 *Superiority gap* paling tinggi dari dimensi *affect of service* ada pada pernyataan Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya. Dari dimensi *personal control* dengan skor -0,57 *Superiority gap* paling tinggi ada pada pernyataan Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron. Pada dimensi *information access* dengan skor -0,63 *Superiority gap* paling tinggi ada pada Tersedianya bimbingan pemustaka (pengunjung perpustakaan) di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron pada saat dibutuhkan. Dan pada dimensi *library as place* dengan skor -0,34 *Superiority gap* paling tinggi ada pada pernyataan Kondisi di dalam perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar.

Dibawah ini merupakan rekapitulasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQUAL+TM, sebagai berikut:

Tabel 4. 34 Hasil Analisis Keseluruhan Indikator Pada Variabel LibQUAL+TM

Dimensi	Rata-rata			AG	SG
	Minimum	Desired	Perceived		
<i>Affect of Service</i> (kemampuan pustakawan)	7,33	8,84	8,25	0,92	-0,59
<i>Personal Control</i> (petunjuk dan sarana akses)	7,22	8,74	7,93	0,71	-0,81
<i>Information Access</i> (akses informasi)	7,21	8,85	8,1	0,89	-0,75
<i>Library as Place</i> (fasilitas dan suasana ruangan)	7,45	8,93	8,36	0,91	-0,57
Total Rata-Rata	7,30	8,84	8,16	0,86	-0,68

Sumber: data primer yang diolah bulan November 2024

Berdasarkan data diatas merupakan hasil keseluruhan dari setiap dimensi LibQUAL+™ menyatakan bahwa, rata-rata harapan ideal (*desired*) atau tingkat layanan yang diinginkan pemustaka mengenai kualitas layanan menggunakan metode LibQUAL+™ dengan poin 8,84 dan rata-rata harapan minimum (*minimum*) atau taraf minimum layanan yang dapat diterima pemustaka dengan poin 7,30. Selanjutnya, persepsi (*perceived*) atau kualitas layanan yang dialami pemustaka secara keseluruhan dengan poin 8,16. Dengan demikian terjadi *Adequacy Gap* (AG) yang bermakna positif dengan nilai sebanyak 0,86 yang menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas mengenai kualitas layanan dalam dimensi *Library as Place*. *Superiority Gap* (SG) bermakna negatif dengan nilai -0,68 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai baik, terletak dalam batas toleransi/*zone of tolerance*. Kemudian, *Adequacy gap* paling rendah ada pada dimensi *Personal Control* (petunjuk dan sarana akses), *Adequacy gap* paling tinggi ada pada dimensi *affect of service* (kemampuan pustakawan). Dan *Superiority gap* paling tinggi ada pada dimensi *Library as Place* (fasilitas dan suasana ruangan).

B. Pembahasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab rumusan masalah terkait Kualitas Layanan di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron. Langkah yang diambil oleh peneliti adalah membagikan angket kepada sampel 34 responden dari populasi 246 orang siswa/i.

1) Kualitas Layanan Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron Dalam Analisis Dimensi *Affect Of Service*

Dimensi *Affect Of Service* terdapat 4 aspek yang akan menyatakan taraf kualitas layanan perpustakaan yaitu dari aspek *Empathy*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Reliability*. Ada terdapat 8 item pernyataan di dalam aspek-aspek tersebut. Hasil analisis yang diperoleh perhitungan dari kesesuaian harapan paling

kecil yang masih bisa diterima, harapan sesungguhnya yang paling tinggi diinginkan pemustaka, dan persepsi (tanggapan sesungguhnya tentang keadaan asli di dalam perpustakaan) menyatakan bahwa pada aspek ini (kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka) pemustaka merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka atau pelayanan di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron sudah memenuhi kebutuhan minimal harapan pemustaka sebab terdapat standar minimal atau kinerja aktual dengan tingkat minimum yang sudah bernilai positif dengan skor 0,92. Selanjutnya, pada kinerja aktual dengan seberapa jauh dari tingkat harapan yang melebihi standar maksimal atau keunggulan bernilai negatif dengan skor -0,59 yang menyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron berada di dalam zona toleransi.

Skor 0,83 dan -0,67 yaitu nilai kesenjangan paling rendah dari dimensi *Affect of service* ada pada pernyataan Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya butuhkan, pernyataan ini termasuk ke dalam aspek *Responsiveness* (ketanggapan). Dari observasi peneliti pada perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron, pustakawan yang bertugas hanya satu orang saja, mengakibatkan pustakawan kewalahan dalam mengurus semua yang ada di perpustakaan seperti pengolahan koleksi buku, penataan buku, peminjaman/pengembalian buku, dan absensi daftar hadir pemustaka itu semua hanya dikerjakan oleh satu orang saja. Oleh karena itu pustakawan tidak maksimal dalam pelayanan pemustaka.

Peneliti mewawancarai pustakawan perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron mengenai sebab mengapa rendahnya tingkat *Responsiveness* di perpustakaan. Peneliti bertanya kepada pustakawan terhadap apa yang menjadi sebab pemustaka kurang puas dengan aspek ketanggapan pustakawan tersebut. Pustakawan berkata:

“Saya menjadi pengurus perpustakaan ini hanya sendiri saja, jadi saya melakukan semua pengolahan buku misalkan pendataan buku, penstampelan buku, pencatatan buku yang datang, peminjaman dan pengembalian buku itu hanya saya yang melakukannya. Jadi saya kalau sedang sibuk, kurang memperhatikan pemustaka yang datang kalo mau mencari buku”.

Penyelesaian dari masalah tersebut yaitu pustakawan memperbaiki keadaan atau mengorganisasikan/mengatur setiap pekerjaan di dalam perpustakaan agar bisa tertata dengan baik dan tidak membingungkan pustakawan. Menurut George Terry, *Organizing* (pengorganisasian) merupakan proses pembagian tugas di berbagai bidang kerja dalam perpustakaan.⁵⁷

2) Kualitas Layanan Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron Dalam Analisis Dimensi *Personal Control*

Dimensi *Personal Control* terdapat 4 aspek yang akan menyatakan taraf kualitas layanan perpustakaan yaitu dari aspek *Convenience*, *Ease of navigation*, *Modern equipment*, dan *Self reliance*. Ada terdapat 7 item pernyataan di dalam aspek-aspek tersebut. Hasil analisis yang diperoleh perhitungan dari kesesuaian harapan paling kecil yang masih bisa diterima, harapan sesungguhnya yang paling tinggi diinginkan pemustaka, dan persepsi (tanggapan sesungguhnya tentang keadaan asli di dalam perpustakaan) menyatakan bahwa pada aspek ini (petunjuk dan sarana akses) pemustaka merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka atau pelayanan di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron sudah memenuhi kebutuhan minimal harapan pemustaka sebab terdapat standar minimal atau kinerja aktual dengan tingkat minimum yang sudah bernilai positif dengan skor 0,92. Selanjutnya, pada kinerja aktual dengan seberapa jauh dari tingkat harapan yang melebihi standar maksimal atau keunggulan yang bernilai negatif dengan skor -0,59 yang menyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron berada di dalam zona toleransi.

Dimensi *Personal control* dengan skor 0,37 dan -1,25 yaitu nilai kesenjangan paling rendah ada pada pernyataan Saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi yang saya butuhkan di perpustakaan secara mandiri, pernyataan ini termasuk ke dalam aspek *Self reliance* (kepercayaan diri). Karena tidak adanya pengadaan bimbingan pengguna atau pelatihan pemustaka di dalam

⁵⁷ Rhoni Rodin, *Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pengelolaan Perpustakaan; Pendekatan Teori dan Praktis*, (Yogyakarta: Suluh Media, 2018), h. 238.

perpustakaan mengakibatkan pemustaka kurang mengetahui bagaimana seharusnya yang dilakukan seperti cara mencari buku atau cara penelusuran koleksi buku di perpustakaan.

Penanganan untuk masalah ini yaitu adanya pengadaan pendidikan pemakai (*user education*). Pendidikan pemakai merupakan proses dimana pengguna perpustakaan, terutama yang baru pertama kali, diberikan pemahaman tentang berbagai sumber perpustakaan, layanan yang tersedia, serta informasi yang saling terkait, memahami layanan yang ditawarkan, dan mengetahui lokasi sumber informasi yang dibutuhkan.⁵⁸

3) Kualitas Layanan Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron Dalam Analisis Dimensi *Information Access*

Dimensi *Information Access* terdapat 2 aspek yang akan menyatakan taraf kualitas layanan perpustakaan yaitu dari aspek *Scope*, dan *Timeliness*. Ada terdapat 4 item pernyataan di dalam aspek-aspek tersebut. Hasil analisis yang diperoleh perhitungan dari kesesuaian harapan paling kecil yang masih bisa diterima, harapan sesungguhnya yang paling tinggi diinginkan pemustaka, dan persepsi (tanggapan sesungguhnya tentang keadaan asli di dalam perpustakaan) menyatakan bahwa pada aspek ini (akses informasi yang ada di perpustakaan) pemustaka merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka atau pelayanan di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron sudah memenuhi kebutuhan minimal harapan pemustaka sebab terdapat standar minimal atau kinerja aktual dengan tingkat minimum yang sudah bernilai positif dengan skor 0,92. Selanjutnya, pada kinerja aktual dengan seberapa jauh dari tingkat harapan yang melebihi standar maksimal atau keunggulan yang bernilai negatif dengan skor -0,59 yang menyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron berada di dalam zona toleransi.

Dimensi *Information access* dengan skor 0,8 dan -0,98 yaitu nilai kesenjangan paling rendah ada pada pernyataan Kemudahan akses untuk

⁵⁸ Rhoni Rodin, *Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pengelolaan Perpustakaan; Pendekatan Teori dan Praktis*, (Yogyakarta: Suluh Media, 2018), h. 215-216

menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu katalog, pernyataan ini termasuk ke dalam aspek *Timeliness* (kecepatan mengakses informasi). Belum adanya alat bantu pencarian koleksi buku melalui alat bantu katalog menjadi salah satu penyebab sulitnya mencari informasi koleksi buku di perpustakaan.

Peneliti mewawancarai pustakawan perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron untuk mengetahui apakah sebab dari rendahnya nilai *Timeliness* di perpustakaan. Peneliti bertanya kepada pustakawan tentang apakah sudah adanya alat bantu katalog di perpustakaan.

Pustakawan berkata:

“Perpustakaan ini belum ada aplikasi pengembang web online, seperti slims yang mengatur pengelolaan koleksi secara online. Memang kami sudah ada rencana akan membuat akun slims dengan bimbingan oleh pustakawan yang ada di dinas perpustakaan dan arsip kabupaten banjar”.

Pustakawan juga berkata:

“Akan tetapi, mungkin nanti terlaksanakan aplikasi ini di tahun depan 2025”.

Jadi pustakawan dan beberapa guru sudah ada rencana akan membuat akun slims ini, tetapi akan terlaksananya di tahun depan. Memang koleksi bahan pustaka di dalam perpustakaan sekolah tidak terlalu banyak, tidak seperti yang ada di perpustakaan perguruan tinggi. Namun, akan lebih baiknya lagi bahwa penggunaan aplikasi slims di perpustakaan sekolah sangat baik dilakukan untuk keberlangsungan kelancaran nantinya pelayanan di perpustakaan. Penggunaan aplikasi slims tidak hanya untuk memudahkan pengatalogan bahan pustaka saja, akan tetapi juga untuk memudahkan dalam absensi kehadiran pemustaka, juga proses peminjaman dan pengembalian buku secara terstruktur.

Penyelesaian untuk masalah tersebut adalah dengan adanya pengadaan katalog online di perpustakaan, seperti penggunaan slims online. Katalog adalah alat bantu yang berisi daftar koleksi bahan pustaka baik dalam bentuk buku maupun

non-buku, seperti majalah, surat kabar, mikrofilm, slide dan lainnya, yang dimiliki dan disimpan oleh suatu perpustakaan. Jika bahan pustaka yang ada di perpustakaan tidak menggunakan katalog sebagai alat atau media pencarian, maka akan sulit bagi siapa pun untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan dengan cepat, tepat, dan akurat.⁵⁹

4) Kualitas Layanan Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron Dalam Analisis Dimensi *Library As Place*

Dimensi *Library As Place* terdapat 4 aspek yang akan menyatakan taraf kualitas layanan perpustakaan yaitu dari aspek *Tangibles*, *Utilitarian space*, *Symbol terms*, dan *Refuge*. Ada terdapat 8 item pernyataan di dalam aspek-aspek tersebut. Hasil analisis yang diperoleh perhitungan dari kesesuaian harapan paling kecil yang masih bisa diterima, harapan sesungguhnya yang paling tinggi diinginkan pemustaka, dan persepsi (tanggapan sesungguhnya tentang keadaan asli di dalam perpustakaan) menyatakan bahwa pada aspek ini (fasilitas dan suasana ruangan di perpustakaan) pemustaka merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka atau pelayanan di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron sudah memenuhi kebutuhan minimal harapan pemustaka sebab terdapat standar minimal atau kinerja aktual dengan tingkat minimum yang sudah bernilai positif dengan skor 0,92. Selanjutnya, pada kinerja aktual dengan seberapa jauh dari tingkat harapan yang melebihi standar maksimal atau keunggulan yang bernilai negatif dengan skor -0,59 yang menyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron berada di dalam zona toleransi.

Dimensi *Library as place* dengan skor 0,82 dan -0,68 yaitu nilai kesenjangan paling rendah ada pada pernyataan Ketenangan ruangan di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron untuk belajar, pernyataan ini termasuk ke dalam aspek *Utilitarian space* (ruangan yang bermanfaat). Dari observasi peneliti langsung di lapangan, bahwa ruangan perpustakaan yang memang bersebelahan

⁵⁹ Yaya Suhendar, *Pedoman Katalogisasi: Cara Mudah Membuat Katalog Perpustakaan*, (Jakarta: Kencana, 2016), h. 2-7.

dengan kantin sekolah juga ruangan perpustakaan yang sering digunakan oleh guru untuk kumpul-kumpul menyebabkan suasana ketenangan di perpustakaan kurang baik.

Penyelesaian untuk masalah tersebut yaitu perlu diperhatikan dalam merancang ruang perpustakaan sekolah, dengan penataan yang mampu mendorong motivasi siswa untuk terus membaca dengan penuh kesenangan, tanpa adanya hambatan atau kendala yang dapat menimbulkan rasa bosan atau ketidaknyamanan bagi siswa saat berada di perpustakaan.⁶⁰

5) Kualitas Layanan Perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron Dalam Analisis libQUAL+™

Analisis kualitas layanan di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron berdasarkan Metode LibQUAL+™. Metode LibQUAL+™ adalah cara untuk mengukur kepuasan pemustaka dengan mengumpulkan dan menganalisis tanggapan serta harapan mereka, yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan di perpustakaan. Maka untuk mengukur kepuasan pemustaka, analisis LibQUAL+™ memerlukan instrumen/dimensi di dalam analisis pembagian beberapa aspek yaitu dimensi *Affect Of Service*, *Personal Control*, *Information Access*, dan *Library As Place*. Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti mengenai kualitas layanan di perpustakaan SMA Negeri 1 Pengaron kepada pemustaka. Data menyatakan bahwa secara keseluruhan, layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka telah memenuhi tingkat minimal yang diharapkan disebabkan oleh nilai kesenjangan akhir antara standar minimal atau kinerja aktual dengan tingkat minimum bernilai positif dengan angka 0,86. Namun, jika dilihat dari setiap aspeknya, masih ada beberapa yang belum sepenuhnya mencapai tingkat minimal pelayanan yang diharapkan oleh pemustaka. Hal tersebut terlihat dari data kinerja aktual dengan seberapa jauh dari tingkat harapan yang melebihi standar maksimal atau keunggulan yang diperoleh peneliti, yang juga menunjukkan nilai negatif dengan angka -0,68.

⁶⁰ Yaya Suhendar, *Panduan Petugas Perpustakaan*, (Jakarta: Prenadamedia, 2014), h. 17-18.

Berdasarkan nilai skor kesenjangan atau *gap* ini, maka dapat disimpulkan bahwa pemustaka cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan secara keseluruhan oleh perpustakaan. Perlu diperhatikan bahwa terdapat beberapa aspek dalam layanan perpustakaan yang membutuhkan perhatian lebih atau perbaikan, seperti pengadaan bimbingan pengguna atau pelatihan pemustaka, pengadaan koleksi buku dan koleksi selain buku (seperti majalah, surat kabar, koran dan sumber lainnya), dan pengadaan alat bantu katalog seperti katalog digital di perpustakaan.