

## SURVEI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS LAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN UMUM

**Neyla Raihan Khoirunissa**

Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Komunikasi, Universitas Padjadjaran  
Email: [neylanissa@gmail.com](mailto:neylanissa@gmail.com)

**Wina Erwina**

Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Komunikasi, Universitas Padjadjaran  
Email: [wina.erwina@unpad.ac.id](mailto:wina.erwina@unpad.ac.id)

**Asep Saeful Rohman**

Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Komunikasi, Universitas Padjadjaran  
Email: [asep.saeful@unpad.ac.id](mailto:asep.saeful@unpad.ac.id)

---

Receive : 12 June 2023  
Revised : 11 October 2023  
Accepted : 19 October 2023  
DOI : 10.30829/jipi.v8i2.15989

### Abstract

This study aims to determine and analyze user satisfaction with the quality of circulation services. This research was conducted using a descriptive survey method. The research data was collected by distributing questionnaires to 100 users of circulation services at Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta. Measurement of service quality using the LibQUAL<sup>+</sup>™ model by paying attention to 3 dimensions of service, namely: Affect of Service (AS), Information Control (IC), and Library as Place (LP). Data was analyzed using a gap analysis between expectations and perceived services. The results showed that in general the performance of circulation services has not been able to meet users minimum expectations with scores of AG = -0,111 and SG = -0,469. The service is considered not yet qualified so that users feel dissatisfied with that. Gap analysis on each dimension shows that users feel quite satisfied with the Library as Place (LP) with scores of AG = 0,062 and SG = -0,324. Meanwhile, users are not satisfied with the dimensions of Affect of Service (AS) with scores of AG = -0,012 and SG = -0,309 and Information Control (IC) with scores of AG = -0,257 and SG = -0,649.

**Keywords:** circulation services, LibQUAL<sup>+</sup>™, library quality, public library, user satisfaction

### PENDAHULUAN

Keberadaan sebuah perpustakaan memegang peranan penting di dalam kehidupan masyarakat. Perpustakaan hadir sebagai *agent of change* untuk memberikan berbagai perubahan dalam memajukan kehidupan masyarakat. Pada kondisi ini, perpustakaan umum lah yang memiliki peran paling besar untuk membentuk masyarakat yang *literate*, yaitu sebuah kondisi di mana masyarakat sudah melek terhadap informasi. Masyarakat yang *literate* secara langsung akan berdampak pada ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas di sebuah negara. Sebagai lembaga pendidikan non formal, perpustakaan juga turut bertransformasi menjadi pusat kegiatan masyarakat untuk membangun masyarakat yang berpengetahuan,

berpendidikan, dan berwawasan tinggi. Oleh karena itu, untuk mewujudkan misi tersebut, perpustakaan perlu mengadakan pelayanan yang prima bagi masyarakat.

Kini, perpustakaan lebih berfokus dalam meningkatkan kualitasnya dibandingkan kuantitasnya. Saking pentingnya, layanan perpustakaan menjadi ujung tombak dalam menentukan kualitas dari sebuah perpustakaan. Layanan yang berkualitas akan memberikan banyak sekali dampak positif bagi penyedia layanan maupun penggunanya. Untuk perpustakaan sendiri, penyelenggaraan layanan yang berkualitas dapat membentuk *image* perpustakaan yang baik sehingga masyarakat tertarik untuk datang dan menggunakan perpustakaan. Hal itu akan membantu menyukseskan usaha perpustakaan dalam membangun masyarakat yang *literate*. Selain itu, melalui pelayanan yang berkualitas, perpustakaan juga dapat memenuhi kebutuhan para penggunanya sehingga akan menumbuhkan kepuasan pada diri penggunanya. Menurut Zeithaml, dkk (2017: 80), kepuasan pengguna adalah penilaian pengguna terhadap kesesuaian sebuah produk atau jasa yang ia gunakan dengan kebutuhan dan harapannya.

Perpustakaan mempunyai beragam macam kegiatan pelayanan. Salah satunya adalah layanan sirkulasi yang umumnya wajib diselenggarakan oleh setiap perpustakaan umum. Menurut Harrison (2000) dalam (Abdulhamid & Hayatu, 2021), layanan sirkulasi merupakan layanan peminjaman koleksi perpustakaan yang juga bertugas dalam pendaftaran anggota, memperpanjang masa peminjaman buku, menyelesaikan masalah keterlambatan pengembalian buku, menerima permintaan dan pemesanan buku, dan menjadi penghubung dengan layanan lainnya. Tidak hanya itu, cakupan layanan sirkulasi bahkan sampai mempelajari minat dan kebutuhan para penggunanya. Layanan ini yang juga menghubungkan koleksi perpustakaan dengan kebutuhan pengguna. Maka dari itu, pelayanan sirkulasi mempunyai pengaruh yang besar terhadap pembentukan kualitas layanan perpustakaan.

Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta atau yang juga dikenal dengan Perpustakaan Jakarta – Cikini adalah perpustakaan umum yang bertugas dalam menyelenggarakan pelayanan jasa di bidang informasi bagi masyarakat umum, khususnya untuk warga yang berdomisili di DKI Jakarta. Setelah resmi dibuka kembali pada 7 Juli 2022, antusiasme masyarakat terhadap keberadaan Perpustakaan Jakarta – Cikini juga terlihat begitu tinggi. Hal ini terbukti dari pengunjung hariannya yang berkisar 600 – 900 orang dan angka tersebut bisa meningkat tajam pada akhir pekan hingga mencapai 1.500 – 2.100 orang pengunjung per harinya. Pada tahun 2022, tercatat ada 498.019 kali kunjungan dan sebanyak 156.690 orang diantaranya telah terdaftar sebagai anggota perpustakaan. Perpustakaan telah menyediakan lebih dari 38.000 judul buku dan 190.000 eksemplar koleksi dengan jenis yang

beragam, seperti koleksi untuk anak, umum, referensi, dan pelajaran sekolah. Di tahun 2022, terdapat 20.643 kali pinjaman dan 19.495 eksemplar buku yang dipinjam.

Melihat kembali reaksi masyarakat, tampaknya tidak semua orang merespon positif keberadaan perpustakaan. Tingginya tingkat penggunaan perpustakaan tidak membuatnya bisa terhindar dari berbagai kekurangan yang dirasakan oleh penggunanya. Oleh karena itu, Perpustakaan Jakarta rutin melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai bahan evaluasi dan pengembangan perpustakaan. Hasil survei yang dilakukan pada Triwulan IV tahun 2022 menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Layanan Perpustakaan Umum DKI Jakarta berada pada kategori Baik dengan skor 85,44. Adapun kepuasan tertinggi pemustaka terdapat pada unsur “biaya layanan dapat diperoleh secara gratis”, sedangkan kepuasan terendah pemustakan terdapat pada unsur “kecepatan layanan perpustakaan”. Secara keseluruhan, semua unsur yang dinilai sudah masuk dalam kategori Baik.

Meskipun kajian pengguna sudah dilakukan oleh perpustakaan, tetapi hasilnya belum dapat menjelaskan bagaimana kualitasnya dan mengidentifikasi layanan mana saja yang dirasa perlu ditingkatkan kembali kualitasnya. Selanjutnya, penelitian ini akan berfokus pada layanan sirkulasi dan mengkaji kualitasnya menggunakan model LibQUAL<sup>+</sup>™ yang terdiri dari dimensi: *Affect of Service (AS)*, *Information Control (IC)*, dan *Library as Place (LP)*. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan perspektif lain dalam menggambarkan kualitas layanan perpustakaan dan juga menjadi pembandingan untuk bahan evaluasi bagi pengelola perpustakaan sehingga dapat terus menjaga dan meningkatkan kualitas layanannya.

Untuk memperkaya kajian ini, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai pijakan penelitian. Rohman dan Yulianti (2016) pernah mengkaji “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi” dan ditemukan hasil pengguna merasa cukup terpuaskan dengan performa perpustakaan dan menilai bahwa layanan yang diberikan cukup berkualitas dengan skor AG = 0,98 dan SG = -1,31 (Rohman & Yulianti, 2016). Selain itu, Mauladhy, Damayani, dan Rodiah (2014) melakukan “Analisis Tingkat Kualitas Jasa Layanan di Perpustakaan dan Pusat Informasi Ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran”. Hasilnya, diketahui secara keseluruhan pengguna cukup puas dengan layanannya dan kualitasnya pun berada di atas batas toleransi (*zone of tolerance*) yang terlihat dari nilai AG = 0,22 dan nilai SG = 1,83 (Mauladhy dkk., 2014). Penelitian terhadap kualitas perpustakaan juga dilakukan oleh Shoeb dan Ahmed (2020) dengan judul “*How far are the public university libraries in Bangladesh meeting students’ expectations? – An analysis of service quality through LibQUAL+ core items*”. Dari keempat perpustakaan yang ada di universitas negeri terbaik di Bangladesh,

semuanya mendapatkan skor AG negatif dimana mahasiswa menilai kinerja layanan perpustakaan belum mampu memenuhi harapan minimumnya. Adapun dimensi yang mendapatkan penilaian kepuasan terendah di seluruh universitas adalah *Information Control* (Shoeb & Ahmed, 2020).

## KAJIAN TEORI

*Expectation Disconfirmation Theory* (EDT) merupakan teori kepuasan yang diperkenalkan oleh Richard L. Oliver (1980). Teori tersebut dapat menjelaskan bagaimana kepuasan dan ketidakpuasan pengguna itu terbentuk. Terdapat empat konstruk utama dalam teori ini, yaitu ekspektasi, kinerja yang diterima, diskonfirmasi, dan kepuasan. Pada teori ini dijelaskan jika harapan dan kinerja yang didapatkan pengguna setelah menggunakan sebuah produk atau jasa akan berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya dan hal ini ditengahi dengan adanya diskonfirmasi yang merupakan hasil perbandingan antara harapan dan kinerja. Terdapat 3 bentuk diskonfirmasi, yaitu: 1). diskonfirmasi negatif: kinerja yang didapatkan tidak sesuai atau jauh dari ekspektasi, 2) konfirmasi: kinerja yang diharapkan sesuai dengan ekspektasi, dan 3). diskonfirmasi positif: kinerja yang didapatkan melebihi ekspektasi (Oliver, 1977).

Model LibQUAL<sup>TM</sup> digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan. Model ini dapat menjelaskan bagaimana kepuasan dan ketidakpuasan pengguna terbentuk dari adanya gap antara persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan. Rahayuningsih (2015: 36-37) menjelaskan 3 dimensi LibQUAL<sup>TM</sup>, yaitu:

1. *Affect of Service*, merupakan kecakapan petugas dalam menjalankan tugasnya melayani pengguna perpustakaan. Terdapat beberapa indikator penilaiannya, yaitu: empati (*empathy*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan reliabilitas (*reliability*).
2. *Information Control*, merupakan ketersediaan informasi yang berkualitas dan aksesibilitas terhadap informasi di perpustakaan. Terdapat beberapa indikator penilaiannya, yaitu: cakupan informasi (*scope*), kenyamanan (*convenience*), kemudahan akses (*ease of navigation*), kecepatan waktu akses (*timeliness*), peralatan modern (*modern equipment*), dan kepercayaan diri (*self reliance*)
3. *Library as Place*, merupakan ketersediaan peralatan dan fasilitas pendukung berbagai kegiatan di perpustakaan. Terdapat beberapa indikator penilaiannya, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), ruang yang bermanfaat (*utilitarian space*), berbagai makna (*symbol terms*), dan tempat belajar yang nyaman (*refuge*),

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif untuk mengukur dan menggambarkan kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta berdasarkan persepsi dan harapannya. Populasi (N) yang akan diteliti adalah 156.690 orang anggota Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta yang terdaftar pada tahun 2022. Untuk mendapatkan ukuran sampel yang representatif, teknik sampling yang digunakan adalah *sampling insidental*, yaitu siapa saja yang kebetulan peneliti temui dan dirasa cocok untuk menjadi sumber data akan dijadikan sebagai sampel penelitian (Sugiyono, 2014: 156). Berikut ini perhitungannya menggunakan rumus Yamane:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan:

- n : jumlah sampel
- N : jumlah populasi
- d : *sampling error*

Ditentukan *sampling error* (d) = 10% = 0,10. Didapatkan ukuran sampel (n) = 100 orang anggota perpustakaan. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner *online* dari tanggal 13 – 31 Maret 2023. Secara langsung peneliti membagikan link *google form* di meja sirkulasi setiap hari Senin – Jumat pukul 11.00 – 15.00 WIB. Pemilahan hari dan jam tersebut didasarkan pada pertimbangan frekuensi penggunaan layanan sirkulasi dan informasi dari seorang pustakawan yang menyebutkan pengguna yang datang di hari-hari tersebut rata-rata sudah pernah datang dan menggunakan layanan ini sehingga akan didapatkan penilaian yang lebih objektif.

Dalam menilai kepuasan pengguna, instrumen LibQUAL<sup>+TM</sup> digunakan sebagai pedoman untuk mengevaluasi kualitas layanan yang sedang diteliti. Akan tetapi, terdapat beberapa pertanyaan yang dimodifikasi karena dirasa kurang sesuai dengan objek penelitian sehingga total pertanyaan yang diajukan berjumlah 26. Pengguna melakukan penilaian terhadap ketiga dimensi LibQUAL<sup>+TM</sup>, yaitu: 1) *Affect of Service* (AS): sikap dan kompetensi petugas layanan sirkulasi, 2) *Information Control* (IC): ketersediaan koleksi dan aksesibilitas informasi perpustakaan, dan 3) *Library as Place* (LP): kondisi dan fasilitas perpustakaan. Seluruh variabel diukur menggunakan skala likert 9 poin dengan rentang nilai dari 1 (Rendah) – 9 (Tinggi). Selanjutnya, data dianalisis dengan menghitung nilai gap (Fatmawati, 2011 dalam Rahayuningsih, 2015: 40):

$$AG \text{ (Adequacy Gap)} = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HM)}$$

$$SG \text{ (Superiority Gap)} = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Ideal (HI)}$$

Jika hasilnya didapatkan SG bernilai positif jika layanan yang diberikan telah melebihi harapan ideal pemustaka sehingga pemustaka merasa “sangat puas” terhadap layanan yang diterimanya. Namun, SG akan bernilai negatif di mana layanan tersebut memiliki kualitas yang baik dan berada dalam “*zone of tolerance*”. Selanjutnya, jika AG bernilai positif maka pengguna dinilai “cukup puas” dengan pelayanannya karena layanan yang diberikan dapat melebihi harapan minimum pemustaka. Akan tetapi, jika AG bernilai negatif maka pengguna dinilai “belum puas” terhadap kinerja pelayanannya karena belum memenuhi harapan minimumnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kepuasan Pengguna Secara Umum

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel di bawah, diperoleh skor rata-rata  $P = 7,86$ ;  $HM = 7,971$ ; dan  $HI = 8,329$ . Dari skor tersebut tampak pengguna memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap kualitas dari layanan yang diberikan dibandingkan dengan pengalaman yang mereka dapatkan saat menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, kedua skor gap bernilai negatif, yaitu  $AG = -0,111$  dan  $SG = -0,469$ . Dapat disimpulkan bahwa pengguna “belum puas” dengan kualitas layanan sirkulasi Perpustakaan Jakarta – Cikini, tetapi masih dikategorikan pada batas toleransi (*zone of tolerance*).

**Tabel 1. Skor Kepuasan Pengguna Secara Umum**

P	HM	HI	AG	SG
7,86	7,971	8,329	-0,111	-0,469

Secara umum, pengguna menaruh harapan yang sangat tinggi terhadap layanan sirkulasi. Mereka juga memberikan penilaian yang tinggi terhadap kinerja aktual dari layanan ini. Namun, jika dibandingkan, terlihat adanya sedikit kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pengguna. Hasil penelitian ini selaras dengan temuan Mulyono, dkk (2021) pada Perpustakaan Kota Lubuk Linggau yang menunjukkan ketidakpuasan pemustakanya dengan layanan perpustakaan. Secara keseluruhan, perpustakaan tidak memenuhi tingkat kualitas pelayanan minimum yang dapat diterima dan diinginkan pengguna. Selain itu, Shoeb dan Ahmed (2020) juga menemukan ketidakpuasan mahasiswa di 4 perpustakaan universitas negeri terbaik yang ada Bangladesh.

Fenomena mengenai tingginya ekspektasi pengguna terhadap layanan perpustakaan dijelaskan oleh Chaudhry, dkk (2021) sebagai dampak dari teknologi yang berkembang pesat

di zaman ini. Penggunaan teknologi yang masif, terutama pada media sosial menjadi sangat sulit untuk dikontrol. Pemustaka bisa dengan bebas menyuarakan pendapatnya terhadap pelayanan yang didapatkannya dari perpustakaan.

Media sosial juga menjadi tempat bagi perpustakaan untuk memperkenalkan koleksi dan layanannya kepada publik. Hal tersebut dilakukan demi bisa membangun relasi yang baik dengan penggunanya sehingga akan terbentuk citra perpustakaan yang baik pula (Cristobal, 2019). Perpustakaan Jakarta – Cikini resmi dibuka kembali untuk publik pada 7 Juli 2022. Dari awal pembukaannya, perpustakaan ini telah menarik banyak perhatian dari publik. Perpustakaan ini juga pernah viral karena memiliki desain yang kekinian dan *instagramable*. Saat ini, akun @perpusjkt memiliki lebih dari 70.000 pengikut di Instagram. Hal tersebut dapat terjadi berkat adanya media sosial. Jika dilihat dari akun Instagramnya, perpustakaan ini memiliki *branding* sebagai “*aesthetic library*” sehingga menarik minat banyak masyarakat untuk berkunjung ke perpustakaan meskipun hanya sekedar untuk berfoto-foto saja.

### **Kepuasan Pengguna terhadap Dimensi LibQUAL<sup>+TM</sup>**

Pada penelitian ini, terdapat 3 dimensi LibQUAL<sup>+TM</sup> yang digunakan untuk menilai kepuasan pengguna. Data pada tabel di bawah menampilkan skor rata-rata kepuasan pengguna pada tiap dimensi yang diukur.

**Tabel 2. Skor Kepuasan Pengguna per Dimensi LibQUAL<sup>+TM</sup>**

<b>Dimensi</b>	<b>P</b>	<b>HM</b>	<b>HI</b>	<b>AG</b>	<b>SG</b>
<i>Affect of Service (AS)</i>	8,041	8,053	8,35	-0,012	-0,309
<i>Information Control (IC)</i>	7,689	7,946	8,338	-0,257	-0,649
<i>Library as Place (LP)</i>	7,944	7,882	8,268	0,062	-0,324

Hasil perhitungan gap menunjukkan kepuasan tertinggi pengguna terdapat pada dimensi LP, kemudian AS, dan terakhir IC. Pada dimensi LP, pengguna layanan sirkulasi memberikan penilaian terhadap kondisi perpustakaan, baik dari segi fasilitas maupun suasana yang terbangun di sana berdasarkan persepsi dan harapannya. Hasilnya, pengguna “cukup puas” dengan kondisi perpustakaan dan kualitasnya pun masih berada dalam batas toleransi (*zone of tolerance*). Menurut Thakuria (2007) dalam (Umoh & Agwunobi, 2020), kepuasan pengguna perpustakaan berhubungan dengan ketersediaan fasilitas dan layanan yang dapat mencukupi kebutuhan dan keinginan pengguna. Selanjutnya, Noh & Chang (2020) mengidentifikasi 32 sub item dari 5 variabel LibQUAL<sup>+</sup> yang memengaruhi kepuasan dan pemanfaatan perpustakaan umum oleh masyarakat dan hasilnya sub item yang memiliki

pengaruh paling signifikan adalah desain interior, tempat yang nyaman, dan aksesibilitas dan reliabilitas petugas.

Kepuasan tertinggi pengguna pada dimensi LP terdapat pada pernyataan nomor 22, yaitu “perpustakaan memiliki desain yang menarik dan kekinian” dengan nilai AG = 0,5 dan SG = 0,09. Noh & Chang (2020) melakukan riset kepada masyarakat yang menggunakan perpustakaan umum di Korea dan hasilnya membuktikan bahwa desain dan interior perpustakaan dan ruangan yang nyaman memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pengguna. Bangunan baru perpustakaan yang dikenal mengusung konsep industrial menjadi daya tarik bagi masyarakat. Hal ini dibuktikan oleh responden yang mengatakan:

*“Perpus Jakarta interiornya bagus banget, bikin betah untuk berlama-lama belajar disana. Best lah!” (R.007)*

Bahkan di Korea sedang marak-maraknya tren “*bookcation*” di mana perpustakaan menjadi destinasi wisata bagi masyarakat di musim liburan (Noh & Chang, 2020). Fenomena tersebut juga tampaknya sedang dialami oleh Perpustakaan Jakarta – Cikini. Namun, ditemukan ketidakpuasan pengguna pada pernyataan nomor 26, yaitu “perpustakaan memiliki suasana yang kondusif” dengan nilai AG = -0,79 dan SG = -1,24. Banyaknya pengunjung perpustakaan membuat kondisi di dalamnya menjadi kurang kondusif. Kondisi ini disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang berkunjung ke perpustakaan untuk sekedar berwisata dan berfoto-foto saja. Pengunjung Perpustakaan Jakarta – Cikini juga akan meningkat drastis pada waktu-waktu tertentu. Biasanya, lonjakan pengunjung akan terjadi pada *weekend* dan masa liburan anak sekolah hingga mencapai 1.500 – 2.100 orang pengunjung per harinya. Tampak dari beberapa responden yang berkomentar:

*“... sayangnya lebih banyak orang "berwisata" dibanding membaca. Ruangan sangat tidak kondusif...” (R.087)*

*“Terlalu berisik, semoga tidak banyak yang ke perpus cuma buat konten jadi ga nyaman padahal mau baca” (R.028)*

*“... ada beberapa pengunjung yg datang untuk bikin konten atau cuma duduk main sosmed tapi tidak menggunakan headset itu MENGGANGGU sekali...” (R.013)*

Nilai gap dengan kepuasan tertinggi berikutnya terletak pada dimensi AS. Pada dimensi ini, pengguna layanan sirkulasi memberikan penilaian terhadap sikap dan kompetensi petugas sirkulasi berdasarkan persepsi dan harapannya. Nilai pada tabel 2 menunjukkan pengguna mempunyai harapan yang lebih tinggi daripada kinerja yang mereka dapatkan sehingga pengguna merasa “belum puas” dengan pelayanan yang diberikan, tetapi kualitasnya masih berada dalam batas toleransi (*zone of tolerance*).

Noh & Chang (2020) mengungkapkan staf memiliki pengaruh paling signifikan dengan kepuasan pengguna perpustakaan umum dibandingkan 3 faktor lainnya, yaitu koleksi, fasilitas, serta program dan layanan. Sebagai lembaga pelayanan publik, staf yang bekerja di perpustakaan umum dituntut untuk mempunyai kemampuan kerja sama dan komunikasi yang baik (S. ur Rehman dkk., 1999). Interaksi yang berlangsung secara dua arah antara petugas sirkulasi dan pengguna membuat pengguna dapat dengan mudah menilai kualitas dari layanan tersebut berdasarkan pengalaman yang didapatkannya. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi yang baik akan mempermudah staf untuk mengerti kebutuhan penggunanya dan menyediakan informasi dengan cepat sehingga pengguna akan terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan (Nilsen, 2006; Mairaj & Naseer, 2013). Lebih lanjut, Altman dan Hernon (1998) dalam (Gyau dkk., 2021) mengungkapkan jika kesopanan petugas perpustakaan dapat membuat penggunanya merasakan kepuasan meskipun kebutuhannya tidak terpenuhi. Membangun hubungan komunikasi yang baik dengan pengguna juga akan membuat mereka merasa puas dan tertarik untuk datang lagi meskipun fasilitas dan koleksinya kurang berkualitas (Dinata & Setyaningsih, 2023).

Kepuasan tertinggi pengguna pada dimensi AS terletak pada pernyataan nomor 9, yaitu “jam layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan” dengan nilai AG = 0,24 dan SG = -0,14. Mulai Januari 2023, jam layanan perpustakaan ditambah menjadi Senin – Kamis pukul 09.00 – 17.00 WIB dan Jumat – Minggu pukul 09.00 – 20.00 WIB. Meskipun demikian, tetapi masih banyak orang yang menginginkan perpustakaan tutup lebih malam. Hal tersebut diungkapkan oleh beberapa responden yang berkomentar:

*“Tambahkan jam operasional Senin – Kamis sampai pukul 20.00 WIB” (R.017)*

*“... Saya lebih senang lagi kalau perpustakaan buka setiap hari sampai jam 9pm...” (R.059)*

*“Mungkin kekurangannya hanya di jam kunjungan saja yang hanya sampai jam 4, yang mana itu terlalu cepat untuk tutup.” (R.067)*

Sementara itu, kepuasan terendah pengguna terdapat pada pernyataan nomor 6, yaitu “petugas memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam membimbing saya menemukan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan” dengan nilai AG = -0,25 dan SG = -0,54. Tersedianya staf perpustakaan yang berkompeten secara langsung akan memengaruhi kepuasan penggunanya karena mereka percaya kalau staf tersebut bisa membantunya mendapatkan informasi yang sesuai kebutuhannya dengan cepat dan tepat (Ekeng & Esin, 2021). Dari observasi di awal penelitian diketahui jika hampir seluruh staf yang turun langsung melayani pengguna tidak memiliki latar belakang ilmu perpustakaan. Hal tersebut bisa saja

menyebabkan ketidakpuasan pengguna. Masalah ini juga diangkat oleh responden yang menuliskan:

*“Petugas sirkulasi kalau bisa punya pengetahuan tentang klasifikasi/katalogisasi agar mempermudah pengguna.” (R.001)*

Nilai gap terendah terdapat pada dimensi IC. Pada dimensi ini, pengguna layanan sirkulasi memberikan penilaian terhadap ketersediaan koleksi dan aksesibilitas informasi perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapannya. Hasilnya, pengguna “belum puas” dengan kinerja layanan sirkulasi, sementara kualitasnya masih berada dalam batas toleransi (*zone of tolerance*). S. U. Rehman (2012) mengungkapkan bahwa besar-kecilnya koleksi yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan akan memengaruhi ekspektasi dari penggunanya karena makin sedikit koleksinya akan makin mudah bagi perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan penggunanya.

Berdasarkan analisis AG, kepuasan tertinggi pengguna pada dimensi IC terletak pada pernyataan nomor 19, yaitu “mesin *self check* tersedia untuk melakukan peminjaman dan pengembalian buku secara mandiri di perpustakaan” dengan nilai AG = 0,17. Layanan mandiri mengajarkan kepada pengguna untuk bisa memenuhi kebutuhan informasinya sendiri (*self sufficiency*). Maka dari itu, penting bagi perpustakaan untuk membangun suasana yang bersahabat, ramah pengguna, dan mudah digunakan (Hernon dkk., 2015). Layanan peminjaman dan pengembalian buku secara mandiri di Perpustakaan Jakarta – Cikini baru dioptimalkan pada awal tahun 2023. Dengan adanya layanan semacam ini, pengguna yang memiliki “*library anxiety*” tidak perlu lagi merasa cemas saat menggunakan perpustakaan. Pentingnya layanan ini dikomentari oleh salah satu responden yang menuliskan:

*“Self check-out buku harus mulai digalakan dan tempat self check-out buku harus mudah terlihat...” (R.091)*

Sementara itu, dari hasil analisis SG seluruh menunjukkan hasil yang negatif, tetapi kepuasan tertinggi pengguna ada pada pernyataan nomor 13, yaitu “web perpustakaan (Jaklitera) dapat diakses setiap saat” dengan nilai SG = -0,35. Di era ini, informasi bisa didapatkan dengan mudah dan cepat. Maka dari itu, perpustakaan sekarang dituntut untuk bisa menyesuaikan diri dengan keadaan zaman. Perpustakaan yang baik adalah yang bisa memberikan informasi untuk memenuhi kebutuhan penggunanya dengan memakai sistem pencarian informasi yang teoriganisir dengan baik (Mubasyroh, 2016; Yanto & Erwina, 2018; Rufaidah dkk., 2019). Meskipun dinilai memiliki gap terkecil, tetapi pengguna masih menilai kualitas web perpustakaan saat ini belum mencapai harapan ideal mereka. Salah satu responden

menjelaskan alasan yang membuatnya menilai web perpustakaan belum sesuai keinginannya adalah:

*“Website perpustakaan sebaiknya diberikan maintenance yang lebih baik agar akses pada website selalu lancar dan tidak ada masalah website down lagi.” (R.005)*

Adapun kepuasan terendah pengguna terdapat pada pernyataan nomor 21, yaitu “penataan koleksi perpustakaan mempermudah pencarian koleksi secara mandiri” dengan nilai AG = -0,57 dan SG = -1,16. Akses langsung ke sumber informasi dan penataan koleksi secara sistematis akan mempermudah temu kembali dan menghemat waktu pengguna (Lee, 2005). Koleksi Perpustakaan Jakarta – Cikini ditata berdasarkan sistem *Dewey Decimal Classification* (DDC). Pada observasi di awal penelitian, masih ditemukan banyak buku yang tidak diletakkan sesuai pada raknya, terutama pada rak bagian koleksi anak. Masalah ini disebabkan oleh sistem layanan yang diterapkan oleh Perpustakaan Jakarta – Cikini adalah sistem layanan terbuka sehingga pemustaka bisa menjelajahi rak-rak penyimpanan koleksi secara langsung. Banyak pengguna yang tidak paham kalau buku yang telah selesai dibaca harusnya diletakkan pada *book drop*, bukan di rak koleksi. Hal tersebut yang tampaknya membuat koleksi perpustakaan kurang tertata dengan rapi.

Selain itu, penataan koleksi umumnya juga cukup membingungkan, seperti rak-rak untuk koleksi umum secara khusus ditempatkan di lantai 5, tetapi untuk koleksi nomor 813 (Sastra Indonesia) diletakkan terpisah di lantai 4. Hal ini juga ditemukan pada koleksi nomor 823 (buku terjemahan) yang juga ditempatkan di rak terpisah dari koleksi lainnya, meskipun masih berada di lantai 5. Selain itu, walaupun penataan koleksi memakai sistem DDC, tetapi perpustakaan membagi kembali rak-rak koleksi berdasarkan konsentrasi keilmuan. Hal-hal seperti itu yang mungkin membuat pengguna sering kali kebingungan saat mencari koleksi yang dibutuhkannya. Berikut ini komentar dari salah satu responden yang menyoroti masalah tersebut:

*“Perbaiki penataan nomor panggil buku dan peletakkannya di rak koleksi. Sebagian buku dengan judul yang sama memiliki nomor panggil lebih dari satu dan berada di rak yang berbeda. Perbaiki juga standar penomoran. Ada buku yg dinomori dengan tiga huruf awal nama depan pengarang, ada juga yg nama belakangnya. Bikin bingung dalam mencarinya. Ada juga buku-buku terjemahan namun diletakkan pada rak buku berbahasa Indonesia.” (R.060)*

Selain itu, pada katalog *online* perpustakaan masih ditemukan beberapa koleksi yang memiliki *call number* lebih dari satu. Hal tersebut bisa terjadi karena informasi koleksi di web Jaklitera merupakan gabungan dari seluruh perpustakaan yang dibawah Dispusip Jakarta. Permasalahan ini diungkapkan oleh responden yang berkomentar:

*“plis banget itu buku di katalog jaklitera sesuaiin sama fisiknya di rak. Soalnya sering nggak nemu di rak, padahal di katalognya ada.” (R.016)*

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Pada bab sebelumnya, telah dipaparkan temuan-temuan dari penelitian yang dilakukan sehingga dapat peneliti simpulkan bahwa secara keseluruhan pengguna menilai kualitas dari layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta masih berada pada *zone of tolerance*, tetapi belum dapat memenuhi kepuasan mereka. Pengguna menaruh harapan yang sangat tinggi terhadap pelayanan sirkulasi di perpustakaan. Hal tersebut diketahui dipengaruhi oleh eksistensi media sosial. Lebih lanjut, dari hasil analisis kepuasan pengguna pada ketiga dimensi LibQUAL<sup>+</sup>™, peneliti menyimpulkan:

1. Pengguna merasa “belum puas” terhadap dimensi *Affect of Service (AS)* layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta. Ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas penting untuk menciptakan pelayanan yang baik berkualitas di perpustakaan. Akan tetapi, kompetensi petugas sirkulasi dianggap tidak seperti apa yang pengguna harapkan. Kemampuan petugas dalam membimbing dan menyelesaikan masalah menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap ketidakpuasan pengguna.
2. Pengguna merasa “belum puas” terhadap dimensi *Information Control (IC)* layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta. Faktor utama yang membuat pengguna tidak puas adalah penataan koleksi perpustakaan yang dinilai membingungkan. Setiap kali mereka mencari buku secara mandiri, mereka masih merasa kesulitan untuk menemukan lokasi buku tersebut berada. Informasi pada OPAC juga tidak cukup membantu karena pengguna masih menemukan terdapat beberapa koleksi yang nomor panggilnya lebih dari satu, tetapi dengan judul yang sama.
3. Pengguna merasa “cukup puas” terhadap dimensi *Library as Place (LP)* layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta. Desain perpustakaan yang baru mendapatkan apresiasi yang sangat positif dari penggunanya. Namun, bagi pengguna, suasana yang tercipta di perpustakaan sedikit berbeda dengan perpustakaan lain yang pada umumnya hening dan tenang. Kondisi di dalamnya dianggap cukup ramai dan bising untuk sebuah perpustakaan dan pengguna merasa tertanggu dengan hal itu.

## Saran

Dari temuan-temuan yang didapatkan, rekomendasi yang dapat peneliti bagikan, yaitu:

1. Untuk meningkatkan kompetensi petugas, pengelola perpustakaan perlu mengagendakan pelatihan untuk para stafnya secara rutin, terutama yang mengajarkan kemampuan dan pengetahuan mengenai *customer service*.
2. Untuk mempermudah pengguna dalam melakukan pencarian koleksi secara mandiri, pada katalog koleksi dapat ditambahkan informasi lengkap mengenai lokasi koleksi dan subjek informasinya. Data bibliografi yang dicantumkan harus ditulis secara lengkap sehingga dapat memberikan informasi, baik tentang ketersediannya maupun lokasi penyimpanannya di perpustakaan. Hal ini dilakukan karena perpustakaan menggunakan katalog induk dimana informasi koleksi di dalamnya merupakan kumpulan koleksi dari seluruh Perpustakaan di DKI yang dikelola oleh Dispusip Jakarta.
3. Untuk mengatasi kondisi keramaian dan kebisingan di perpustakaan, langkah awal yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan peringatan dengan memasang infografis dan memberi pengumuman mengenai larangan berbicara dengan keras di perpustakaan. Hal tersebut dilakukan agar pengguna lainnya bisa lebih nyaman berada di perpustakaan. Selanjutnya, pengelola perpustakaan dapat memberikan layanan edukasi pengguna mengenai etika saat berkunjung ke perpustakaan. Edukasi sebaiknya dilakukan dengan membuat konten-konten maupun kegiatan yang menarik, seperti membuat infografis dan video singkat kemudian mengunggahnya melalui akun Instagram perpustakaan.
4. Secara umum, agar pemustaka merasa puas sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan, maka Dispusip DKI Jakarta sebagai penyelenggara perpustakaan umum dapat mencapai penyelenggaraan sesuai dengan visi dan misi yang sudah disampaikan sesuai dengan kemampuan dan sumber daya yang dimiliki. Salah satunya dengan melakukan kerja sama dan kolaborasi dengan berbagai *stakeholder* perpustakaan di DKI untuk penguatan peningkatan pelayanan publik di perpustakaan umum.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulhamid, A. A. M., & Hayatu, M. M. (2021). Challenges of Effective of Circulation Services in Academic Library: A Case Study of Muhammadu Wabi Library, Federal Polytechnic Bauchi. *International Journal of Library and Information Science Studies*, 7(5), 37–46. <https://doi.org/https://doi.org/10.37745/ijliss.15>

- Chaudhry, M. S., Bhatti, M. Z., Shahzad, K., Sulehri, I. G., Hussain, I., & Ullah, M. U. (2021). Users' Perceptions and Expectations of Quality Services in Libraries of Punjab Group of Colleges, Lahore. *Library Philosophy and Practice*, 5528.
- Cristobal, A. S. (2019). Expectations on library services, library quality (LibQual) dimension and library customer satisfaction: Relationship to customer loyalty. *Library Philosophy and Practice*, 1706.
- Dinata, Y., & Setyaningsih, R. (2023). Manajemen Komunikasi dan Kinerja Pustakawan. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)*, 8(1), 112–127. <https://doi.org/10.30829/jipi.v8i1.14186>
- Ekeng, M. E., & Esin, J. E. (2021). Users' Satisfaction with Library Facilities and Attitude of Staff in National Library. *Library Philosophy and Practice*, 6012, 1–11.
- Gyau, E. B., Liu, J., & Kwakye, O. (2021). Evaluation of User Satisfaction with Academic Libraries Services Based on Students' Perspectives. *Open Access Library Journal*, 8(8), 1–17. <https://doi.org/10.4236/oalib.1107783>
- Hernon, P., Altman, E., & Dugan, R. E. (2015). *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers* (3rd ed.). American Library Association.
- Lee, H. (2005). The Concept of Collection from the User's Perspective. *The Library Quarterly*, 75(1), 67–85. <https://doi.org/10.1086/428693>
- Mairaj, M. I., & Naseer, M. M. (2013). Library services and user satisfaction in developing countries: A case study. *Health Information and Libraries Journal*, 30(4), 318–326. <https://doi.org/10.1111/hir.12038>
- Mauladhy, J. J., Damayani, N. A., & Rodiah, S. (2014). Analisis Tingkat Kualitas Jasa Layanan di Perpustakaan dan Pusat Informasi Ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 2(1), 17. <https://doi.org/10.24198/jkip.v2i1.11620>
- Mulyono, H., Rabeta, Y., & Setiawan, E. M. (2021). Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Kota Lubuk Linggau. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 2(1), 28–33. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v2i1.250>
- Noh, Y., & Chang, R. (2020). A study on the factors of public library use by residents. *Journal of Librarianship and Information Science*, 52(4), 1110–1125. <https://doi.org/10.1177/0961000620903772>

- Oliver, R. L. (1977). Effect of expectation and disconfirmation on postexposure product evaluations: An alternative interpretation. *Journal of Applied Psychology*, 62(4), 480–486. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.62.4.480>
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+TM* (1st ed.). Graha Ilmu.
- Rehman, S. U. (2012). Measuring service quality in public and private sector university libraries of Pakistan. *Pakistan Journal of Information Management and Libraries*, 13, 1–11. <https://doi.org/10.47657/201213774>
- Rehman, S. ur, Majid, S., & Baker, A. B. abu. (1999). Competencies for public library professionals in Malaysia. *Public Library Quarterly*, 17(2), 63–80. [https://doi.org/10.1300/J118v17n02\\_08](https://doi.org/10.1300/J118v17n02_08)
- Rohman, A. S., & Yulianti. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi. *EduLib*, 6(2), 113–128. <https://doi.org/10.17509/edulib.v6i2.5023>
- Rufaidah, V., Erwina, W., & Yanto, A. (2019). Hubungan Kualitas Web Kandaga Terhadap Kebutuhan Informasi Pengguna. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)*, 4(1), 31–40. <https://doi.org/10.30829/jipi.v4i1.2917>
- Shoeb, M. Z. H., & Ahmed, S. M. Z. (2020). How far are the public university libraries in Bangladesh meeting students' expectations? – An analysis of service quality through LibQUAL+ core items. *Performance Measurement and Metrics*, 22(1), 49–69. <https://doi.org/10.1108/PMM-05-2020-0028>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen* (Setiyawami (ed.); 3rd ed.). Alfabeta.
- Umoh, M. S., & Agwunobi, J. N. (2020). Users' satisfaction with facilities of university libraries in South-South, Nigeria. *Journal of Library Services and Technologies*, 2(1), 69–78. <https://doi.org/10.47524/jlst.v2i1.7>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.