
Analisis Layanan Kualitas Perpustakaan Universitas Diponegoro dengan Menggunakan LibQUAL+™ dan IPA

Christine Nauli Ibrahim*, Olivia Siregar, Hani R. Putri, Naura Muthia Sari

Department of Industrial Engineering, Diponegoro University, Semarang, Indonesia

*Corresponding author's email: christinenauli080@gmail.com

Article history

Received: Nov. 10, 2025
Revised: Nov. 11, 2025
Accepted: Nov. 11, 2025
Published: Nov. 11, 2025

Abstrak

Pada penelitian ini telah dilakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan perpustakaan suatu universitas, mulai dari kinerja pustakawan, ketersediaan buku, sistem dan akses informasi yang tersedia. Penelitian ini didasarkan pada pola dasar kualitas pelayanan perpustakaan pada universitas tertentu. Objek penelitian ini adalah perpustakaan Universitas Diponegoro. Dengan cara menerapkan metode LibQUAL+™ dan *importance-performance analysis* (IPA) maka peneliti mampu mengidentifikasi kualitas layanan dan memberikan usulan perbaikan. Metode LibQUAL+™ digunakan untuk mengetahui performa kualitas atribut pelayanan perpustakaan, sedangkan metode IPA digunakan untuk menyusun usulan rekomendasi perbaikan segera. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh 66,67% menyatakan layanan perpustakaan memenuhi harapan minimum dan 33,33% belum memenuhi harapan responden. Adapun rekomendasi yang diusulkan berdasarkan matriks IPA yaitu ketersediaan koleksi buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan juga tersedianya bimbingan pemustaka di perpustakaan pada saat dibutuhkan.

Kata kunci: *importance*; LibQUAL+™; *performance*; perpustakaan

Abstract

In this research, an assessment of the services quality of library of a university has been carried out, starting from the performance of librarians, the availability of books, systems and information accessibility. This research is based on the basic system of library service quality at a university. The object of this research is the Diponegoro University library. By applying the LibQual+™ scale and importance-performance analysis (IPA), the researcher is able to identify the quality of service and provide suggestions for improvement. The LibQual+™ scale is used to determine the performance quality of library service attributes. Whereas the IPA is used to prepare recommendations for immediate improvement. Based on the research results using the LibQual+™ scale, 66.67% of the respondents stated that library services met the minimum expectations and 33.33% did not meet the respondents' expectations. The recommendations proposed are based on the IPA matrix, namely the availability of collections of books, magazines, newspapers, reference books, and other sources of information in accordance with the needs of users and also the availability of library guidance at the needed time.

Key words: *library*; *importance*; LibQual+™; *performance*

1. Pendahuluan

Menghadapi era informasi yang semakin kompetitif, perguruan tinggi di Indonesia dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Suwarno (2016), pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas tersebut, maka perguruan tinggi perlu ditunjang oleh sejumlah aktivitas pendukung yang terkait, seperti perpustakaan. Perpustakaan yang dapat dikatakan baik adalah perpustakaan yang dapat memenuhi kebutuhan pemustakaanya dan menjaga loyalitasnya untuk berkunjung ke perpustakaan. Menurut Hermawan (2006), perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat di lingkungan lembaga pendidikan tinggi seperti universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, dan lembaga perguruan tinggi lainnya. Hal ini berarti bahwa nilai suatu perguruan tinggi dapat diukur dari segi kualitas, kelengkapan, dan kesempurnaan layanan yang diberikan oleh perpustakaan dalam mendukung tujuan perguruan tinggi tersebut.

Harsana (2009) menyatakan bahwa layanan prima (*excellent service*) adalah "layanan cepat, tepat, mudah, akurat, dan berorientasi pada pemustaka agar mereka puas". Rahayu dkk (2014) menyatakan bahwa layanan prima merupakan sebagai suatu bentuk layanan perpustakaan terbaik yang diberikan staf perpustakaan terhadap pemustaka dengan tujuan memberikan kepuasan yang optimal. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan prima adalah sebuah layanan terbaik yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka dengan tujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pemustaka.

Universitas Diponegoro (Undip) sebagai salah satu perguruan tinggi yang patut diperhitungkan dalam percaturan ilmu pengetahuan memiliki program peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui program Diploma, Strata 1, Strata 2, Strata 3, dan profesi akan selalu berupaya meningkatkan layanan atau jasa pendidikannya dalam rangka menarik minat calon mahasiswa maupun mengikuti persaingan kualitas sebagai lembaga penyelenggara pendidikan secara nasional maupun internasional. Undip sebagai institusi perguruan tinggi sudah saatnya mempunyai sistem pendidikan yang mendukung terciptanya penyajian jasa pendidikan yang berkualitas sehingga mampu menghasilkan mahasiswa dan alumni yang memiliki nilai daya saing di pasaran.

Sebagai universitas nasional ternama, perpustakaan Undip dituntut untuk memberikan pelayanan sesuai harapan para penggunanya, yaitu dapat menyediakan informasi yang aktual, tepat waktu dan mudah diakses sesuai dengan kebutuhan para pengguna jasa perpustakaan. Bahkan, para pustakawan pun dituntut untuk memiliki pengetahuan dan keahlian yang kompetitif terhadap kinerja mereka. Oleh karena itu, perpustakaan harus secara signifikan melakukan suatu perubahan dalam manajemen pelayanannya.

Permasalahan di perpustakaan Undip adalah adanya indikasi kualitas pelayanan yang belum optimal. Hasil survei pendahuluan membuktikan bahwa keluhan dari pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola perpustakaan Undip. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis kualitas pelayanan perpustakaan Undip dengan menggunakan metode LibQUAL+™, *importance-performance analysis* (IPA), dan memberikan

tindakan rekomendasi terhadap perpustakaan yang didasarkan pada Matriks IPA guna meningkatkan pelayanan perpustakaan dan tindakan perbaikan yang tepat bagi perpustakaan. Nurketmanda dan Wirawan (2009) menyebutkan bahwa LibQUAL+™ adalah "suatu rangkaian 'alat' (metode) yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, dan menanggapi opini pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan".

2. Metodologi

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei yang merupakan suatu penelitian kuantitatif. Data diperoleh melalui kuesioner sebagai instrumen dalam penelitian. Kemudian, penentuan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Dalam penelitian ini digunakan kuesioner yang diadaptasi dari Fatmawati (2013). Urutan penelitian ini dijelaskan sebagai berikut.

2.1. Identifikasi Masalah dan Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, pengidentifikasian yang dilakukan adalah di perpustakaan Undip, Semarang, yaitu untuk mengetahui kepuasan mahasiswa akan pelayanan jasa yang telah diberikan universitas tersebut dengan melihat segmentasi dari mahasiswa, kemudian perhitungan menggunakan dengan metode LibQUAL+™ dan *importance-performance analysis* (IPA).

2.2. Penyusunan Kuesioner

Dalam penyusunan kuesioner berdasarkan empat dimensi dalam metode LibQUAL+™ menurut Fatmawati (2013) yaitu kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani, fasilitas dan suasana ruang perpustakaan, petunjuk dan sarana akses, akses informasi. Dalam penelitian ini dibahas pendapat mahasiswa tentang pelayanan di perpustakaan Undip dengan cara melakukan pengukuran terhadap kualitas layanan perpustakaan dalam melayani dari kepuasan pemustaka di perpustakaan Undip.

2.3. LibQUAL+™

Metode LibQUAL+™ digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka berdasarkan empat dimensi, yaitu *affect of service*, *personal control*, *access to information*, dan *library as a place*. Nilai kesenjangan diperoleh sebagai berikut:

$$AG = P - M, \quad (1)$$

$$SG = P - D, \quad (2)$$

di mana AG adalah *adequacy gap* atau perbedaan dalam ekspektasi minimum, SG adalah *superiority gap* atau perbedaan dalam tingkat layanan jasa yang diinginkan, P adalah persepsi, M adalah harapan minimum, dan D adalah harapan yang diinginkan (*desired*).

2.4. Importance-Performance Analysis

Penggunaan metode IPA adalah dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa yang masuk pada kuadran-kuadran pada matriks IPA. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan.

Tabel 1. Hasil Pengukuran dengan LibQUAL+™

No.	Item Pernyataan	P	M	D	AG	SG
<i>Affect of service</i> (rata-rata nilai)		5.4	5.5	7.8	-0.1	-2.4
1.	Pustakawan memahami kebutuhan saya di perpustakaan	5.3	5.3	7.7	0	-2.4
2.	Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh	5.8	6.1	7.9	-0.3	-2.1
3.	Kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan di perpustakaan	5.3	5.5	7.8	5.2	-2.6
4.	Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi diperlukan	5.1	5.4	7.7	-0.3	-2.6
5.	Keramahan pustakawan dalam melayani	5.2	5.4	7.9	-0.2	-2.7
6.	Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya	5.7	5.6	7.9	0.1	-2.2
7.	Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan	6	5.9	7.9	0.1	-1.9
8.	Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang diajukan	5.7	5.7	7.8	0	-2.1
<i>Library as a place</i> (rata-rata nilai)		6.3	6	8	0.3	-1.7
9.	Ketersediaan buku-buku perpustakaan dalam membantu menyelesaikan berbagai tugas kuliah	5.5	5.7	8.1	-0.2	-2.6
10.	Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi baik	6.4	6	7.7	0.4	-1.3
11.	Ketenangan ruangan perpustakaan untuk belajar	6.6	6.1	7.9	0.5	-1.3
12.	Adanya desain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka	6.2	6	7.8	0.2	-1.6
13.	Perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar	6	5.8	7.7	0.2	-1.7
14.	Perpustakaan terbuka untuk civitas akademik dalam belajar /berdiskusi bersama	6.4	6.1	8.7	0.3	-2.3
15.	Ketersediaan ruangan di perpustakaan yang nyaman untuk belajar	6.4	6.3	8	0.1	-1.6
16.	Kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar	6.7	6.2	7.9	0.5	-1.2
<i>Personal control</i> (rata-rata nilai)		6.1	6.1	7.8	0	-1.7
17.	Kemudahan dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan	6.3	6	7.8	0.3	-1.5
18.	Penataan koleksi perpustakaan (buku, bahan referensi, majalah, surat kabar, dsb.) memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi	6.1	6.2	8	-0.1	-1.9
19.	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan	6.2	6	7.9	0.2	-1.7
20.	Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan	6	6	7.9	0	-1.9
21.	Ketersediaan fasilitas mesin fotokopi di perpustakaan yang membantu saya memperoleh bahan perpustakaan yang saya butuhkan	5.2	5.6	7.7	-0.4	-2.5
22.	Adanya peralatan <i>software</i> sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel jurnal/majalah	6.4	6.2	7.9	0.2	-1.5
23.	Saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi di perpustakaan	6.5	6.2	7.8	0.3	-1.3
24.	Kemampuan saya dalam menggunakan sarana perpustakaan dalam menelusur informasi	6.3	6.2	7.8	0.1	-1.5
25.	Kemandirian mencari koleksi pada jajaran rak	6.5	6.2	7.8	0.3	-1.3
<i>Access to information</i> (rata-rata nilai)		5.8	6	7.9	-0.2	-2.1
26.	Ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain) sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya	5.2	5.7	7.7	-0.5	-2.5
27.	Kecepatan fasilitas hotspot untuk menelusur informasi	5.8	6.1	7.9	-0.3	-2.1
28.	Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan	6.2	6.1	7.9	0.1	-1.7
29.	Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu katalog	6	6.2	7.9	-0.2	-1.9
30.	Tersedianya bimbingan pemustaka di perpustakaan pada saat dibutuhkan	4.7	5.2	7.6	-0.5	-2.9

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat matriks IPA yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus yang merupakan rata-rata dari skor persepsi dan skor harapan. Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat persepsi, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan.

3. Hasil dan Pembahasan

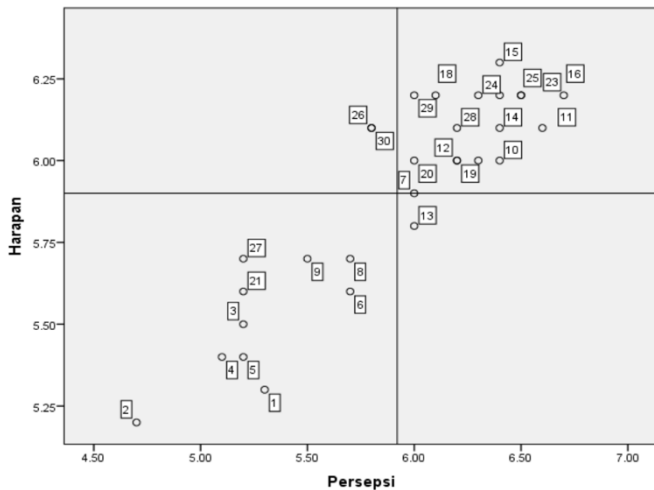
3.1. Hasil Pengukuran dengan LibQUAL+™

Metode LibQUAL+™ digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka. Persepsi merupakan tingkat layanan yang kenyataannya diterima/dialami pemustaka. Sementara harapan dalam konsep LibQUAL+™ dibagi menjadi harapan minimum, harapan maksimum. Harapan minimum adalah serendah-rendahnya tingkat layanan minimum yang dapat diterima atau yang masih ditolerir. Sementara harapan maksimum adalah tingkat layanan perpustakaan yang secara pribadi sebenarnya diinginkan atau diidealkan. Hasilnya terdapat pada Tabel 1. Diperoleh dua nilai terkecil yaitu pada item pernyataan nomor 26 dan 30.

3.2. Hasil IPA

Hasil IPA terdapat pada Gambar 1. Matriks IPA terbagi menjadi empat kuadran yakni: kuadran I adalah wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tapi kenyataannya belum sesuai dengan pengguna harapan. Kuadran II adalah wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Kuadran III adalah area yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah. Kemudian kuadran terakhir yakni IV adalah wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi.

Dari hasil ini didapatkan bahwa perpustakaan Undip memiliki dua prioritas perbaikan segera yang ditunjukkan pada item pernyataan nomor 26 dan 30 yaitu ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain) sesuai dengan silabus dan kebutuhan dan tersedianya bimbingan pemustaka di perpustakaan pada saat yang dibutuhkan.



Gambar 1. Matriks IPA

4. Kesimpulan

Dari 30 item pernyataan ditemukan 20 item pernyataan (66,67%) yang nilai rata-rata persepsi lebih tinggi daripada nilai rata-rata harapan minimum (positif) yang berarti sudah memenuhi harapan minimum responden dan 10 item pernyataan (33,33%) menunjukkan nilai rata-rata persepsi lebih rendah dari nilai rata-rata harapan minimum, yang berarti belum memenuhi harapan minimum responden. Kemudian dilanjutkan setelah perhitungan metode LibQUAL+™ dilakukan perhitungan dengan metode IPA untuk memetakan indikator-indikator yang ada. Hasil pemetaan IPA menunjukkan bahwa perpustakaan Undip memiliki 2 prioritas perbaikan segera yang ditujukan pada item pernyataan 26 dan 30 secara berurutan yaitu ketersediaan koleksi buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan juga tersedianya bimbingan pemustaka di perpustakaan pada saat dibutuhkan.

Meskipun penelitian ini memberikan gambaran yang berharga mengenai persepsi kualitas layanan perpustakaan Undip, terdapat sejumlah peluang penelitian yang dapat dikembangkan di masa mendatang. Pertama, penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan responden dengan melibatkan alumni, dosen, dan mahasiswa pascasarjana agar evaluasi kepuasan pengguna lebih mencerminkan perspektif yang lebih komprehensif di seluruh jenjang akademik. Kedua, penggunaan data panel akan memungkinkan analisis perubahan persepsi pengguna dari waktu ke waktu. Ketiga, penelitian men-

datang dapat mengintegrasikan LibQUAL+™ dengan kerangka pengukuran kualitas layanan lainnya, seperti SERVQUAL (Ulkhag & Barus, 2017), SERVPERF (Rasyida et al., 2016), atau Kano Model (Rozaq et al., 2019; Waly et al., 2021) untuk membandingkan efektivitas berbagai instrumen dalam konteks perpustakaan akademik di Indonesia.

Referensi

- Aliza, D., & Ardoni, A. (2017). Penggunaan metode LibQUAL+™ untuk mengukur kualitas layanan di UPT Perpustakaan UNP, *Jurnal Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 6(1), 210-219.
- Fatmawati, E. (2013). *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Servqual ke Libqual+TM*. Jakarta: Sagung Seto.
- Harsana, L. (2009). *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Hermawan, R. & Zulfikar (2006). *Etika Kepustakawanan*. Jakarta. Sagung Seto.
- Nurkertamanda, D., & Wirawan, P. (2009). Usulan konsep peningkatan kepuasan pengguna perpustakaan dengan menggunakan metodologi LibQUAL+™ dan quality function deployment. *J@ TI UNDIP*, 4(2), 142-151.
- Rahayu, L., dkk (2014). *Dasar-Dasar Layanan Perpustakaan Tangerang Selatan*. Universitas Terbuka.
- Rasyida, D. R., Ulkhag, M. M., Setiowati, P. R., & Setyorini, N. A. (2016). Assessing service quality: a combination of SERVPERF and importance-performance analysis. In *MATEC Web of Conferences* (Vol. 68, p. 06003). EDP Sciences.
- Rozaq, R., Larasati, D. M., Tampubolon, D. H., Ramadhani, R., & Ulkhag, M. M. (2019). An application of the Kano model for assessing customer satisfaction of hospital service quality. In *6th International Conference on Industrial Engineering and Applications* (pp. 278-283). IEEE.
- Suwarno, W. (2016). *Organisasi Informasi Perpustakaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ulkhag, M. M., & Barus, M. P. B. (2017). Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan SERVQUAL: Studi kasus layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 1(2), 61-67.
- Waly, G. Z., Miranda, I. E., Adelia, D. R., Oktavia, W. D., Aulia, M. A., Wibowo, A. T., & Ulkhag, M. M. (2021). Assessing customer satisfaction of airport train service: An application of the Kano Model. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 809, No. 1, p. 012023). IOP Publishing.