

## Evaluasi Kualitas Layanan “*Long Distance Circulation (LDC)*” Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang

Naura Alma Dinar<sup>\*)</sup>, Mecca Arfa

*Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,  
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia, 50275*

<sup>\*)</sup> Korespondensi: [naura.almadinar@gmail.com](mailto:naura.almadinar@gmail.com)

### **Abstract**

**[Service Quality Evaluation “*Long Distance Circulation (LDC)*” Dian Nuswantoro University Library Semarang]**  
*This study discusses the evaluation of the quality of Long Distance Circulation (LDC) services at the Library of Dian Nuswantoro University Semarang based on the LibQUAL+™ method. The purpose of this study was to determine the quality of Long Distance Circulation (LDC) services at the Library of Dian Nuswantoro University Semarang based on the LibQUAL+™ method. The research method used is a quantitative method with data collection techniques using a questionnaire distributed via google form. The population and sample in this study were library users at Dian Nuswantoro University Semarang who had used the Long Distance Circulation (LDC) service, namely 30 respondents. The data analysis technique uses the LibQUAL+™ dimension which consists of three indicators, namely Affect of Service, Information Control, and Library as Place. The results of this study state that the quality of Long Distance Circulation (LDC) services based on Affect of Service is that users are quite satisfied with positive Adequacy Gap (AG) values and negative Superiority Gap (SG) values. Based on Information Control, users are quite satisfied with positive Adequacy Gap (AG) values and negative Superiority Gap (SG) values. Based on Library as Place, users are quite satisfied with positive Adequacy Gap (AG) values and negative Superiority Gap (SG) values. The three dimensions of LibQUAL+™ show that the service quality of the Long Distance Circulation (LDC) of the Dian Nuswantoro University Semarang Library is satisfactory and is considered good by users, but is still in the Zone of Tolerance.*

**Keywords:** *libqual+™ method; library services; long distance circulation; service quality; user satisfaction*

### **Abstrak**

Penelitian ini membahas tentang evaluasi kualitas layanan *Long Distance Circulation (LDC)* Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang berdasarkan metode LibQUAL+™. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan *Long Distance Circulation (LDC)* Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang berdasarkan metode LibQUAL+™. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengambilan data menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui google form. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang yang pernah memanfaatkan layanan *Long Distance Circulation (LDC)* yaitu sebanyak 30 responden. Teknik analisis data menggunakan dimensi LibQUAL+™ yang terdiri dari tiga indikator, yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan *Long Distance Circulation (LDC)* berdasarkan *Affect of Service* adalah pemustaka cukup puas dengan nilai *Adequacy Gap (AG)* positif dan nilai *Superiority Gap (SG)* negatif. Berdasarkan *Information Control*, pemustaka cukup puas dengan nilai *Adequacy Gap (AG)* positif dan nilai *Superiority Gap (SG)* negatif. Berdasarkan *Library as Place*, pemustaka cukup puas dengan nilai *Adequacy Gap (AG)* positif dan nilai *Superiority Gap (SG)* negatif. Ketiga dimensi LibQUAL+™ tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan *Long Distance Circulation (LDC)* Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang sudah cukup memuaskan dan dinilai baik oleh pemustaka, namun masih berada pada *Zone of Tolerance*.

**Kata Kunci:** *kualitas layanan; kepuasan pemustaka; layanan perpustakaan; long distance circulation; metode libqual+™*

## 1. Pendahuluan

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak pada berbagai bidang ilmu, salah satunya adalah perpustakaan. Di era teknologi informasi seperti ini, perpustakaan dituntut untuk bertransformasi dari perpustakaan konvensional menjadi perpustakaan modern hingga digital. Keberadaan perpustakaan muncul karena banyaknya kebutuhan informasi masyarakat di mana perpustakaan diharapkan mampu menjadi sarana untuk menyimpan, mengolah, dan membagikan informasi yang dibutuhkan penggunaannya melalui layanan-layanan yang tersedia. Perpustakaan sebagai sarana yang berhubungan langsung dengan ketersediaan informasi perlu memperhatikan perkembangan teknologi informasi. Seperti yang dijelaskan pada Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, untuk memenuhi kepentingan pemustaka, koleksi perpustakaan harus diseleksi, diolah, disimpan, dilayankan, dan dikembangkan menurut perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Guna menjalankan fungsinya sebagai lembaga edukasi, informasi, dan penelitian, diperlukan perpustakaan di sebuah lembaga pendidikan salah satunya yaitu perpustakaan perguruan tinggi. Saat ini, sejak tiga tahun yang lalu, dunia masih dilanda wabah Covid-19 yang menular dan mematikan. Wabah ini sangat berdampak bagi seluruh masyarakat dan seluruh sektor kehidupan, tak terkecuali sektor pendidikan. Pemerintah Indonesia mengeluarkan berbagai kebijakan yang ditujukan untuk memutus rantai penyebaran Covid-19, seperti himbauan Presiden Jokowi yaitu bekerja dari rumah, belajar dari rumah, dan ibadah dari rumah pada 15 Maret 2020 (CNN Indonesia, 2020). Sektor pendidikan sangat merasakan kebijakan yang dikeluarkan, dimana diperintahkan untuk merubah sistem pendidikan dengan menerapkan pembelajaran daring atau jarak jauh melalui media elektronik dan bantuan internet. Tidak hanya perubahan sistem pembelajaran, pemberian layanan perpustakaan di perguruan tinggi juga harus berubah sistemnya, sebagai contoh layanan sirkulasi yang mengharuskan pemustakanya untuk datang langsung ke perpustakaan dan bertemu tatap muka.

Perubahan sistem layanan sirkulasi di masa pandemi diterapkan oleh Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro (UDINUS) Semarang dengan menciptakan layanan *Long Distance Circulation* (LDC). Berdasarkan pra survey yang telah dilakukan, diperoleh informasi bahwa Perpustakaan UDINUS merupakan perpustakaan perguruan tinggi pertama di Semarang yang mengadakan inovasi pada layanan sirkulasinya. Layanan sirkulasi jarak jauh ini diciptakan untuk memudahkan pemustaka dalam meminjam atau mengembalikan koleksi tanpa harus datang langsung ke perpustakaan. Di luar faktor adanya virus yang sedang melanda Indonesia, layanan *Long Distance Circulation* (LDC) ada sebagai bentuk inovasi baru Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang untuk mempertahankan keberadaannya di era teknologi informasi sekaligus di masa pandemi. Dengan memanfaatkan teknologi dan internet, pemustaka dapat memanfaatkan koleksi perpustakaan dengan mudah. Layanan LDC ini masih baru diterapkan di perpustakaan perguruan tinggi dan menjadi layanan menarik yang patut diterapkan dan dipertahankan guna memenuhi kepuasan pemustaka Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro.

Berdasarkan hasil observasi awal, penulis menemukan bahwa layanan *Long Distance Circulation* (LDC) merupakan inovasi layanan baru yang memerlukan sebuah evaluasi sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Hal itu bertujuan untuk mengetahui apakah pengguna layanan LDC sudah

terpenuhi harapan dan ekspektasinya terhadap inovasi layanan sirkulasi tersebut, dan apakah layanan LDC memberikan kepuasan bagi pemustaka. Untuk mengukur kualitas layanan di perpustakaan, metode LibQUAL+™ atau Library Quality menjadi pedoman yang tepat guna dan terbaru untuk mengetahui, memahami, dan bertindak terhadap kualitas layanan perpustakaan. (Rahayuningsih, 2014). Perpustakaan Universitas Dian Nuwanto Semarang belum pernah menganalisis tingkat kepuasan pemustaka pengguna layanan LDC menggunakan metode LibQUAL+™. Dengan begitu, sudah seyogyanya perpustakaan melakukan evaluasi kualitas layanan LDC dengan metode LibQUAL+™ kepada pengguna layanan LDC sebab mereka yang merasakan dampak kualitas inovasi layanan perpustakaan tersebut.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji hasil penelitian tersebut ke dalam judul “Evaluasi Kualitas Layanan “*Long Distance Circulation (LDC)*” Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang”.

## **2. Landasan Teori**

### **2.1. Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1990 pasal 55 ayat (1) menyebutkan bahwa setiap perguruan tinggi harus memiliki sebuah perpustakaan. Perpustakaan perguruan tinggi memiliki beberapa definisi yang bisa dijabarkan. Menurut Sulisty-Basuki, perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan pada sebuah perguruan tinggi atau universitas, badan bawahannya, maupun lembaga yang berhubungan dengan perguruan tinggi tersebut, dengan tujuan utama menyokong perguruan tinggi meraih tujuannya (Sulisty-Basuki, 1991).

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, perpustakaan perguruan tinggi memiliki arti perpustakaan yang berada pada bagian terstruktur dan menyeluruh dari kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian bagi masyarakat dan menjadi pusat sumber belajar untuk dukungan mencapai tujuan pendidikan di perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi harus berkontribusi secara terukur untuk kegiatan penelitian dan belajar mengajar bagi lembaga yang menaungi (Malapela, 2018).

### **2.2. Layanan Perpustakaan**

Perpustakaan merupakan lembaga yang bertugas memberikan pelayanan dibidang informasi dan ilmu pengetahuan kepada pengguna perpustakaan. Perpustakaan memberikan jasa pelayanan koleksi kepada masyarakat yang membutuhkannya karena koleksi tersebut merupakan kekayaan informasi yang dimiliki oleh perpustakaan (Yusup, 2016). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pasal 4 menyatakan bahwa perpustakaan memiliki tujuan salah satunya yaitu memberikan pelayanan kepada pemustaka untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam memberikan layanan perpustakaan harus didukung oleh beberapa unsur meliputi pemustaka, koleksi perpustakaan, pustakawan, dana, dan sarana prasarana. Layanan yang ada di perpustakaan meliputi layanan sirkulasi, silang layan, layanan referensi, jasa informasi, dan layanan multimedia (Rahmah, 2018).

Menurut Darmono dalam buku berjudul *Akses dan Layanan Perpustakaan : Teori dan Aplikasi* oleh Elva Rahmah, pelaksanaan layanan perpustakaan perlu memperhatikan beberapa asas layanan meliputi

1. Selalu berfokus pada kebutuhan dan kepentingan pengguna perpustakaan
2. Memberikan layanan yang seragam, adil, merata, melihat kepada pengguna perpustakaan, sebagai satu kesatuan bukan individual
3. Layanan perpustakaan berlandaskan tata aturan yang jelas untuk fungsi layanan yang optimal
4. Melaksanakan layanan dengan memperhatikan faktor kecepatan, ketepatan, dan kemudahan didukung administrasi yang baik.

Dasar pelaksanaan asas layanan di atas adalah bertujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal untuk mencapai kepuasan pemustaka dalam layanan perpustakaan. Suatu layanan yang mampu memenuhi harapan dan kepuasan pemustaka maka dapat dikatakan layanan tersebut memenuhi standar kualitas layanan perpustakaan (Hariadi, 2021). Hakikat layanan perpustakaan adalah menyediakan seluruh bahan pustaka dan sarana temu balik informasi secara tepat dan akurat sesuai kebutuhan pemustaka sebagai sarana penelusuran informasi.

Menurut Dwiyanto, prinsip-prinsip pelaksanaan pelayanan adalah transparan, non-partisipan, efisien, dan akuntabel (Kriswibowo, 2019). Tinggi rendahnya apresiasi dari pemustaka dapat dilihat berdasarkan kualitas dan mutu layanan yang diberikan pihak perpustakaan. Oleh karena itu, fungsi layanan perpustakaan harus ditujukan pada kebutuhan penggunanya, karena dapat mempengaruhi pemanfaatan koleksi di perpustakaan (Kusuma, 2021). Berdasarkan penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwasannya citra perpustakaan dapat ditentukan melalui bagaimana penyediaan, penerapan, dan pemberian layanan perpustakaan yang berkualitas kepada pemustaka hingga pemustaka dapat memperoleh kepuasan yang didapat dari terpenuhinya kebutuhan informasi.

### **2.2.1. Layanan Sirkulasi**

Salah satu pelayanan pada perpustakaan adalah peminjaman atau sering disebut sirkulasi. Kata sirkulasi berasal dari Bahasa Inggris '*circulation*' yang memiliki arti peredaran. Menurut Lasa Hs, dalam perpustakaan sirkulasi adalah tempat peminjaman dan pengembalian bahan pustaka (Lasa, 1993). Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, layanan sirkulasi merupakan aktivitas mengedarkan koleksi di luar perpustakaan agar pemustaka dapat memanfaatkan koleksi secara tepat guna. Menurut Ibrahim Bafadhal, layanan sirkulasi adalah proses peminjaman serta pengembalian koleksi dari pemustaka untuk pemustaka (Ibrahim, 2000).

### **2.2.2. Layanan Online / Delivery Service**

Layanan pesan antar atau *delivery service* termasuk layanan *online* yang sedang menjadi gaya hidup saat ini. Kemajuan teknologi di era digital ini terus meningkatkan kualitas penyampaian layanan informasi bagi perpustakaan. Peningkatan layanan perpustakaan yang diadopsi dari media teknologi informasi dapat dilakukan dengan penyebaran informasi melalui situs jejaring sosial, email, dan lain lain (SANI, 2021). Teknologi telah mengubah harapan pemustaka untuk dapat menemukan dan mengakses informasi dimanapun mereka berada. Layanan pengiriman termasuk layanan yang diberikan pemasok kepada

pelanggannya, yang mengacu pada penggunaan teknologi modern, khususnya pada perpustakaan untuk menyediakan informasi dengan tepat waktu bagi pemustakanya (Ekere, 2019).

### 2.3. Kualitas Layanan

Teori tentang kualitas layanan akan selalu berkembang di setiap bidang. Kualitas layanan memiliki makna yang beragam tergantung pada konteksnya masing-masing. Pada dasarnya, kualitas suatu layanan berfokus pada penggunaannya. Sesuai dengan definisi kualitas layanan menurut Kotler (2000) bahwa kualitas layanan didapatkan dari sebuah perbandingan kualitas yang diterima pelanggan (*perceived quality*) setelah mendapatkan layanan dengan ekspektasi atau harapan (*expected quality*) layanan dari pelanggan. Kualitas layanan dikatakan baik atau memuaskan apabila persepsi dari seorang pelanggan terhadap layanan tersebut dapat memenuhi ekspektasi pengguna (Tjiptono, 2007).

### 2.4. Dimensi *Library Quality* (LibQUAL+™)

Dalam rangka memenuhi kepuasan pemustaka melalui kualitas layanan, maka perlu dilakukan pengukuran menggunakan metode *Library Quality*. Metode LibQUAL+™ merupakan sebuah alat yang digunakan untuk memperbaiki kualitas berdasarkan penilaian dari pemustaka secara bebas, untuk kemudian ditemukan solusi yang tepat sehingga pemustaka merasa nyaman dan perpustakaan mendapatkan *impact* yang baik dari pemustaka (Lende, 2021). Penggunaan metode LibQUAL+™ lebih banyak digunakan untuk pengukuran kinerja di perpustakaan karena mencakup berbagai aspek layanan perpustakaan (Sarwono, 2018). Menurut Fatmawati (2013), LibQUAL+™ merupakan sebuah metode baru untuk memberikan pemahaman dan mengimbangi tanggapan dan harapan pemustaka. Persepsi merupakan kenyataan yang dialami oleh pemustaka (Sarwono, 2018).

## 3. Metode Penelitian

Tujuan melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan *Long Distance Circulation* (LDC) Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang. Penulis sejak awal mantap menggunakan metode kuantitatif dimana metode ini berlandaskan pada sebuah realitas yang konkrit, terukur, dan bersifat timbal balik. Selain itu, penelitian kuantitatif akan mengumpulkan data secara obyektif dengan perhitungan statistik untuk merumuskan hipotesisnya terbukti atau tidak. Sehingga, penelitian yang akan dilakukan sangat tepat menggunakan metode kuantitatif karena untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan LDC umumnya menggunakan teknik pengukuran berdasarkan metode LibQUAL+™.

Penentuan sampel penelitian dilakukan dengan teknik sampling yaitu *nonprobability sampling* dengan teknik sampling jenuh. Sampling jenuh yaitu teknik sampling dimana semua anggota populasi adalah anggota sampel, yang disebabkan jumlah populasi relatif kecil. Arikunto dalam Yova Bella (2019) berpendapat bahwa apabila subjek yang akan diteliti berjumlah kurang dari 100, maka jumlah sampel yang akan digunakan sejumlah populasi itu sendiri. Karena jumlah subjek yang akan diteliti kurang dari 100, maka sampel dari penelitian ini sesuai dengan jumlah populasi yaitu 30 mahasiswa yang memanfaatkan Layanan *Long Distance Circulation* (LDC).

Penelitian ini memiliki sumber data primer yang diperoleh melalui proses penyebaran kuesioner, dan observasi langsung ke perpustakaan, kemudian data hasil kuesioner maupun hasil observasi akan diolah hingga menghasilkan data kuantitatif. Dari sumber data tersebut, peneliti menghasilkan data berbentuk angka atau bilangan dan mengetahui kualitas layanan *Long Distance Circulation* (LDC) Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang berdasarkan metode LibQUAL+™. Alat pengukuran yang digunakan untuk menghasilkan data kuantitatif pada penelitian ini adalah Skala Likert atau *summated-ratings scale*. Lalu akan dilakukan uji instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel pada sebuah penelitian (Sugiyono, 2015) yaitu uji validitas yang dalam penelitian ini berdasarkan pengujian validitas isi dengan membandingkan isi instrumen dengan isi rancangan yang telah ditetapkan menggunakan analisis item dan kemudian uji reliabilitas yang menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan Aplikasi SPSS 25, karena penelitian ini berbentuk kuesioner dengan skala likert dan dikatakan reliabel apabila nilai koefisien *Alpha Cronbach* sebesar 0,80 atau lebih.

Tahap selanjutnya adalah pengolahan data yang terdiri dari beberapa tahap yang meliputi: *editing*, *coding*, dan tabulasi penelitian dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan *Long Distance Circulation* (LDC) Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang”. Dalam proses pengolahan data akan menyajikan data dalam bentuk tabel yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada para responden mengenai tingkat kepuasan pemustaka pada kualitas layanan LDC. Pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan Microsoft Excel.

Analisis data dihasilkan dari proses pengumpulan dan pengolahan data, karena analisis data merupakan proses penafsiran data dari rangkaian kegiatan mulai dari pengelompokan data hingga perhitungan. Dalam penelitian kuantitatif, proses analisis data menggunakan fungsi statistika karena menyederhanakan data. Data yang dihitung kemudian dianalisis berdasarkan skala penilaian mulai dari satu sampai sembilan. Jika skor mendekati angka sembilan, maka semakin tinggi nilai dari aspek yang ditanyakan, dan jika skor mendekati angka satu maka semakin rendah nilai dari aspek yang ditanyakan. Analisis data kualitas layanan berdasarkan metode LibQUAL+™ dilakukan dalam tiga tahap, yaitu:

1. Menghitung total penilaian pada kategori harapan minimum (*minimum*), total penilaian pada kategori harapan ideal (*desired*), dan total penilaian pada kategori persepsi (*perceived*) dari setiap item pertanyaan.
2. Menghitung rata-rata dari total nilai pada kategori harapan minimum (*minimum*), total nilai pada kategori harapan ideal (*desired*), dan total nilai pada kategori persepsi (*perceived*) dengan menjumlahkan jawaban pada setiap item lalu dibagi jumlah responden.
3. Tingkat kepuasan pemustaka menggunakan metode LibQUAL+™ diukur dengan cara menghitung nilai kesenjangan dari kategori harapan minimum (*minimum*), kategori harapan ideal (*desired*), dan kategori persepsi (*perceived*) dengan rumus sebagai berikut:

$$a. \text{Adequacy Gap (AG)} = \text{Perceived (P)} - \text{Minimum (M)}$$

Nilai AG didapatkan dari selisih antara nilai persepsi dengan harapan minimum yang dapat diterima pemustaka. Apabila nilai AG bernilai positif (*Perceived > Minimum*), maka hal tersebut berarti responden merasa “cukup puas” dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan atau telah

memenuhi harapan minimum pemustaka. Namun, apabila nilai AG bernilai negatif (*Perceived < Minimum*), maka hal tersebut berarti responden merasa “belum puas” dengan layanan yang diberikan perpustakaan.

b. *Superiority Gap* (SG) = *Perceived* (P) – *Desired* (D)

Nilai SG didapatkan dari selisih antara nilai persepsi dengan harapan ideal dari pemustaka. Apabila nilai SG bernilai positif (*Perceived > Desired*), maka hal tersebut berarti responden merasa “sangat puas” dengan layanan yang diberikan perpustakaan. Namun, apabila nilai SG bernilai negatif (*Perceived < Desired*), maka hal tersebut berarti “dalam batas toleransi” (*Zone of Tolerance*).

c. *Zone of Tolerance*, merupakan suatu wilayah yang berada antara tingkat harapan minimum (*Minimum*) dan tingkat harapan ideal (*Desired*) yang dapat diterima oleh pemustaka dari kualitas layanan yang diberikan perpustakaan.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Analisis responden menurut tingkat usia dibagi menjadi beberapa kategori yaitu : 19-21 tahun yang berjumlah 13 orang (43%), 22-24 tahun yang berjumlah 15 orang (50%), dan lebih dari 24 tahun yang berjumlah 2 orang (7%) Analisis responden berdasarkan jurusan atau program studi dibagi menjadi beberapa kategori, yaitu : Akuntansi yang berjumlah 11 orang (37%), Ilmu Komunikasi yang berjumlah 11 orang (37%), Manajemen yang berjumlah 4 orang (13%), Sistem Informasi yang berjumlah 2 orang (7%), Kesehatan Masyarakat yang berjumlah 1 orang (3%), dan Magister Manajemen yang berjumlah 1 orang (3%). Angkatan responden didominasi oleh responden angkatan 2020 yang berjumlah 10, kemudian diikuti tahun angkatan 2019 dan 2017, sedangkan angkatan tahun 2021, 2018, dan 2015 memiliki jumlah responden yang sedikit yaitu hanya 3 responden untuk tahun 2021 dan 1 responden untuk tahun 2018 dan 2015.

Uji validitas dilakukan kepada 30 responden dengan  $r_{tabel}$  0,361 yang ditentukan dengan menghitung DF. Rumus dari menghitung df yaitu :  $df = 30 - 2 = 28$

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas

Dimensi	Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kesimpulan
<i>Affect of Service</i>	1	0,635	0,361	Valid
	2	0,693	0,361	Valid
	3	0,689	0,361	Valid
	4	0,640	0,361	Valid
	5	0,675	0,361	Valid
	6	0,716	0,361	Valid
	7	0,877	0,361	Valid
	8	0,662	0,361	Valid
	9	0,505	0,361	Valid
	10	0,601	0,361	Valid
	11	0,671	0,361	Valid

	12	0,626	0,361	Valid
<i>Information Control</i>	13	0,545	0,361	Valid
	14	0,715	0,361	Valid
	15	0,693	0,361	Valid
	16	0,686	0,361	Valid
	17	0,626	0,361	Valid
	18	0,742	0,361	Valid
	19	0,745	0,361	Valid
	20	0,760	0,361	Valid
	21	0,717	0,361	Valid
	22	0,604	0,361	Valid
	23	0,499	0,361	Valid
	24	0,682	0,361	Valid
	25	0,519	0,361	Valid
	26	0,755	0,361	Valid
	27	0,702	0,361	Valid
<i>Library as Place</i>	28	0,550	0,361	Valid
	29	0,532	0,361	Valid
	30	0,507	0,361	Valid
	31	0,641	0,361	Valid
	32	0,488	0,361	Valid
	33	0,664	0,361	Valid
	34	0,768	0,361	Valid
	35	0,681	0,361	Valid
	36	0,814	0,361	Valid

Sumber : Data Output SPSS 25, 2023

Tabel 1 menunjukkan hasil uji validitas pada instrumen penelitian yang terdiri dari Dimensi pada LibQUAL+™ yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place* bahwa besaran angka  $r_{hitung}$  masing-masing pernyataan lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa item pernyataan dalam kuesioner valid dan dapat dipergunakan untuk diujikan kepada para responden.

Instrumen pada sebuah penelitian dapat disebut reliabel atau dapat diandalkan konsistensinya apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,80 (Ghozali, 2016). Berikut hasil uji reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS 25:

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha Item</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Dimensi LibQUAL+™	0,963	>0,80	Reliabel

Berdasarkan tabel 2 hasil uji reliabilitas, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,80 yaitu 0,963. Sehingga, 36 butir pernyataan pada instrumen penelitian kualitas layanan *Long*

*Distance Circulation* (LDC) dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya, dimana pengukuran terhadap responden memberikan hasil yang sama atau konsistensi dalam beberapa kali pengukuran.

Dimensi *Affect of Service* merupakan dimensi yang pertama untuk mengevaluasi kualitas layanan *Long Distance Circulation* (LDC) Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang. Terdapat empat aspek penilaian pada dimensi ini, yaitu *emphaty* (kepedulian), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), dan *assurance* (jaminan). Berikut adalah rekapitulasi kualitas layanan *Long Distance Circulation* (LDC) Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang berdasarkan dimensi *Affect of Service*.

**Tabel 3.** Rekapitulasi Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi *Affect of Service*

No.	Aspek	Pernyataan	P	HM	HI	AG	SG
1	<i>Emphaty</i>	Pustakawan memahami situasi dan kondisi saya dalam memanfaatkan layanan LDC	7,37	6,97	7,70	0,40	-0,33
2		Pustakawan peduli dan memahami kebutuhan saya di perpustakaan	7,13	7,27	7,87	-0,14	-0,74
3		Pustakawan memberikan pelayanan layanan LDC dengan baik dan ramah	7,73	7,10	7,83	0,63	-0,10
4		Pustakawan cepat tanggap dalam merespon kebutuhan informasi saya	7,57	7,30	7,90	0,27	-0,33
5	<i>Responsiveness</i>	Pustakawan mampu menangani keluhan saya dalam memanfaatkan layanan LDC	7,40	7,07	7,70	0,33	-0,30
6		Pustakawan <i>fast response</i> dalam menjawab <i>email</i> atau <i>whatsapp</i> untuk layanan LDC	7,27	7,13	7,87	0,14	-0,60
7		Pustakawan membantu menelusur informasi yang saya butuhkan	7,37	6,93	7,83	0,44	-0,46
8	<i>Reliability</i>	Pustakawan memiliki kecakapan dalam bidangnya saat melayani	7,57	7,03	7,83	0,54	-0,26
9		Pustakawan sopan dan ramah dalam melayani dan merespon kebutuhan informasi saya	7,77	7,33	7,97	0,44	-0,20
10	<i>Assurance</i>	Pustakawan menepati janji apabila menjanjikan pelayanan pada saya	7,47	7,0	7,87	0,47	-0,40
11		Pustakawan melayani sesuai SOP dan ketentuan jam pelayanan LDC	7,60	6,83	7,77	0,77	-0,17
12		Pustakawan menjamin keamanan pengantaran koleksi yang dipinjam melalui layanan LDC	7,47	7,20	7,77	0,27	-0,30
<b>Rata-Rata</b>			<b>7,47</b>	<b>7,07</b>	<b>7,85</b>	<b>0,38</b>	<b>-0,35</b>

Dimensi *Information Control* merupakan dimensi yang kedua untuk mengevaluasi kualitas layanan *Long Distance Circulation* (LDC) Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang. Terdapat enam aspek penilaian pada dimensi ini, yaitu *scope of content* (cakupan informasi), *convenience* (kenyamanan), *ease of navigation* (kemudahan navigasi), *timeliness* (ketepatan waktu), *equipment* (fasilitas), dan *self reliance* (kemandirian). Berikut adalah rekapitulasi kualitas layanan *Long Distance Circulation* (LDC) Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang berdasarkan dimensi *Information Control*.

**Tabel 4.** Rekapitulasi Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi *Information Control*

No.	Aspek	Pernyataan	P	HM	HI	AG	SG
1	Scope of Content	Ketersediaan judul (buku dan jurnal) pada katalog online <i>dinuslib.web.id/katalog</i> untuk layanan LDC sesuai dengan kebutuhan belajar pada program studi saya	7,37	7,20	7,90	0,17	-0,53
2		Kecukupan jumlah eksemplar koleksi tercetak untuk dipinjamkan melalui layanan LDC	7,13	6,87	7,83	0,26	-0,7
3		Ketersediaan koleksi tercetak versi yang terbaru	6,80	6,93	7,83	-0,13	-1,03
4	Convenience	Kenyamanan saya dalam memanfaatkan layanan LDC untuk mengakses informasi tanpa harus datang langsung ke perpustakaan	7,30	6,80	7,67	0,5	-0,37
5		Kenyamanan saya dalam menghubungi admin atau pustakawan yang melayani layanan LDC	7,50	7,17	7,83	0,33	-0,33
6		Kenyamanan saya dalam mengisi <i>google form</i> kelengkapan data untuk layanan LDC karena identitas aman bersama pihak perpustakaan	7,60	7,27	7,83	0,33	-0,23
7	Ease of Navigation	Kemudahan penggunaan katalog online <i>dinuslib.web.id/katalog</i> untuk mencari kebutuhan informasi saya	7,47	7,13	7,73	0,34	-0,26
8		Kejelasan petunjuk penggunaan katalog online <i>dinuslib.web.id/katalog</i>	7,27	7,0	7,63	0,27	-0,36
9		Kejelasan petunjuk untuk memanfaatkan layanan LDC	7,63	6,97	7,70	0,66	-0,07
10	Timeliness	Ketepatan waktu pustakawan untuk memenuhi kebutuhan informasi saya	7,10	7,17	7,97	-0,07	-0,87
11		Kesesuaian waktu antara pustakawan mencari koleksi hingga pengantaran melalui jasa pengantaran online	7,33	6,93	7,77	0,4	-0,44
12	Equipment	Server katalog online dan laman layanan LDC memadai untuk diakses	7,33	6,97	7,70	0,36	-0,37
13		Jasa antar atau jasa pengiriman online memadai dan aman untuk pelaksanaan layanan LDC	7,37	7,20	7,87	0,17	-0,5
14	Self Reliance	Kemandirian saya melakukan pencarian informasi di katalog online <i>dinuslib.web.id/katalog</i> secara mandiri	7,50	7,13	7,77	0,37	-0,27
15		Kemandirian saya untuk memanfaatkan layanan LDC	7,60	7,23	7,83	0,37	-0,23
<b>Rata-Rata</b>			<b>7,36</b>	<b>7,07</b>	<b>7,80</b>	<b>0,29</b>	<b>-0,44</b>

Dimensi *Library as Place* merupakan dimensi yang ketiga untuk mengevaluasi kualitas layanan *Long Distance Circulation* (LDC) Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang. Terdapat empat aspek penilaian pada dimensi ini, yaitu *utilitarian space* (ruang yang bermanfaat), *symbol* (ikon), *refuge* (tempat berlindung), dan *tangible* (fasilitas fisik). Berikut adalah rekapitulasi kualitas layanan *Long Distance Circulation* (LDC) Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang berdasarkan dimensi *Information Control*.

**Tabel 5.** Rekapitulasi Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi *Library as Place*

No.	Aspek	Pernyataan	P	HM	HI	AG	SG
1	<i>Utilitarian Space</i>	Perpustakaan memiliki ruangan dan fasilitas yang memadai untuk menyediakan layanan LDC	7,57	7,33	8,0	0,24	-0,43
2		Perpustakaan mampu menyediakan inovasi layanan yang menarik Sistem dan SOP	7,67	7,17	7,90	0,5	-0,23
3		perpustakaan dalam menyediakan layanan LDC sudah matang	7,37	7,03	7,90	0,34	-0,53
4	<i>Symbol</i>	Perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar bagi penggunaanya	7,73	7,33	7,80	0,4	-0,07
5	<i>Refuge</i>	Perpustakaan tetap mampu menumbuhkan inspirasi dan daya kreativitas saya melalui layanan LDC	7,53	7,10	7,73	0,43	-0,2
6		Perpustakaan menjadi tempat pertama saya untuk mencari kebutuhan informasi melalui layanan LDC yang tersedia	7,47	7,17	7,63	0,3	-0,16
7		Eksistensi layanan LDC mampu membuktikan secara nyata fasilitas fisik dan pustakawan yang menarik	7,50	7,10	7,77	0,4	-0,27
8	<i>Tangible</i>	Perpustakaan mengenalkan layanan LDC secara jelas dan terbukti secara nyata	7,43	6,87	7,63	0,56	-0,2
9		Layanan LDC membuktikan bahwa perpustakaan menyediakan fasilitas yang berguna bagi pemustaka	7,37	6,87	7,53	0,5	-0,16
<b>Rata-Rata</b>			<b>7,52</b>	<b>7,11</b>	<b>7,66</b>	<b>0,41</b>	<b>-0,25</b>

**Tabel 6.** Rekapitulasi Pernyataan Per Dimensi Berdasarkan Nilai AG Terendah dan Nilai SG Tertinggi

Dimensi	Aspek	Pernyataan	P	HM	HI	AG	SG	Ket.
<i>Affect of Service</i>	<i>Emphaty</i>	Pustakawan peduli dan memahami kebutuhan saya di perpustakaan	7,13	7,27	7,87	-0,14	-0,74	AG Terendah

<i>Information Control</i>	<i>Emphaty</i>	Pustakawan memberikan pelayanan layanan LDC dengan baik dan ramah	7,73	7,1	7,83	0,63	-0,1	SG Tertinggi
	<i>Scope of Content</i>	Ketersediaan koleksi tercetak versi yang terbaru	6,8	6,93	7,83	-0,13	-1,03	AG Terendah
	<i>Ease of Navigation</i>	Kejelasan petunjuk untuk memanfaatkan layanan LDC	7,63	6,97	7,7	0,66	-0,07	SG Tertinggi
<i>Library as Place</i>	<i>Utilitarian Space</i>	Perpustakaan memiliki ruangan dan fasilitas yang memadai untuk menyediakan layanan LDC	7,57	7,33	8	0,24	-0,43	AG Terendah
	<i>Symbol</i>	Perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar bagi penggunaannya	7,73	7,33	7,8	0,4	-0,07	SG Tertinggi

Pada tabel 6, disajikan pernyataan-pernyataan dari setiap dimensi yang memiliki nilai *Adequancy Gap* (AG) paling rendah dan nilai *Superiority Gap* (SG) paling tinggi. Perolehan nilai AG dari ketiga dimensi yang terendah yaitu -0,14 pada dimensi *Affect of Service* aspek *emphaty* dengan pernyataan “Pustakawan peduli dan memahami kebutuhan saya di perpustakaan”, sedangkan perolehan nilai SG dari ketiga dimensi yang tertinggi yaitu -0,07 terletak pada dimensi *Information Control* aspek *ease of navigation* dengan pernyataan “Kejelasan petunjuk untuk memanfaatkan layanan LDC” dan dimensi *Library as Place* aspek *symbol* dengan pernyataan “Perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar bagi penggunaannya”.

Berdasarkan penjelasan terkait kualitas layanan *Long Distance Circulation* (LDC) Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang menurut dimensi LibQUAL+™ yang terdiri dari *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*, maka dapat dilihat secara keseluruhan kualitas layanan LDC pada tabel berikut:

**Tabel 7.** Kualitas Layanan *Long Distance Circulation* (LDC) Berdasarkan Metode LibQUAL+™

Dimensi Kualitas Layanan	Persepsi ( <i>Perceived</i> )	Harapan Minimum ( <i>Minimum</i> )	Harapan Ideal ( <i>Desired</i> )	<i>Adequancy Gap</i> (AG)	<i>Superiority Gap</i> (SG)
<i>Affect of Service</i>	7,47	7,07	7,85	0,38	-0,35
<i>Information Control</i>	7,36	7,07	7,80	0,29	-0,44

<i>Library as Place</i>	7,52	7,11	7,66	0,41	-0,25
<b>Jumlah</b>	22,35	21,25	23,30	1,1	-1,04
<b>Rata-Rata</b>	7,45	7,08	7,77	0,36	-0,35

Rata-rata keseluruhan kualitas layanan *Long Distance Circulation* (LDC) Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang dinilai sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka karena memperoleh nilai rata-rata *Adequancy Gap* (AG) sebesar 0,36. Namun, pada nilai rata-rata *Superiority Gap* (SG) bernilai negatif sebesar -0,35. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan LDC Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang berada di *zone of tolerance* dimana masih berbanding kecil dari harapan ideal para pemustakanya.

## 5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data dalam penelitian tentang evaluasi kualitas layanan *Long Distance Circulation* (LDC), maka diperoleh simpulan yaitu dimensi *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place* memperoleh nilai rata-rata Persepsi (P) sebesar 7,45. Selanjutnya, nilai rata-rata untuk Harapan Minimum (HM) memperoleh nilai sebesar 7,08 dan nilai rata-rata untuk Harapan Ideal (HI) sebesar 7,77. *Adequancy Gap* (AG) ketiga dimensi tersebut memperoleh nilai rata-rata sebesar 0,36 yang bernilai positif dan nilai rata-rata *Superiority Gap* (SG) sebesar -0,35 yang bernilai negatif.

Dari ketiga dimensi tersebut, perolehan nilai *Adequancy Gap* (AG) yang paling rendah terletak pada dimensi *Affect of Service* yang bernilai negatif yaitu -0,14 pada aspek *emphaty*, dilanjutkan dimensi *Information Control* yang bernilai negatif yaitu -0,13 pada aspek *scope of content*, dan terakhir dimensi *Library as Place* yang bernilai positif yaitu 0,24 pada aspek *utilitarian space*. Pada aspek *emphaty* yang memperoleh nilai AG paling rendah dan bernilai negatif terdapat pada pernyataan “Pustakawan peduli dan memahami kebutuhan saya di perpustakaan” memiliki arti persepsi pemustaka lebih kecil dari harapan minimum pemustaka, maka dapat diartikan pemustaka merasa belum puas terhadap kinerja pustakawan khususnya sikap kepedulian pustakawan akan kebutuhan pemustaka di perpustakaan.

Selanjutnya, perolehan nilai *Superiority Gap* (SG) yang paling tinggi terletak pada dimensi *Information Control* yang bernilai negatif yaitu -0,07 pada aspek *ease of navigation*, dilanjutkan dimensi *Library as Place* yang bernilai negatif yaitu -0,07 pada aspek *symbol*, dan terakhir dimensi *Affect of Service* yang bernilai negatif yaitu -0,74 pada aspek *emphaty*. Nilai *Superiority Gap* (SG) paling tinggi dan bernilai negatif terletak pada aspek *ease of navigation* dengan pernyataan Kejelasan petunjuk untuk memanfaatkan layanan LDC” dan aspek *symbol* dengan pernyataan “Perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar bagi penggunanya” memiliki arti persepsi pemustaka lebih kecil dari harapan ideal pemustaka, maka dapat diartikan bahwa ketersediaan informasi dan akses informasi khususnya kejelasan petunjuk pemanfaatan layanan LDC, dan sarana prasarana perpustakaan khususnya keterbukaan perpustakaan sebagai tempat belajar bagi penggunanya berada pada *Zone of Tolerance* atau dinilai baik namun berada di antara tingkat harapan minimum yang dapat diterima dan harapan ideal yang diinginkan pemustaka.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dikaji dan simpulan yang sudah dipaparkan, penulis memberikan saran kepada Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang sebagai berikut:

1. Pustakawan atau staf perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang diharapkan lebih peduli dan memahami kebutuhan informasi pemustaka saat memanfaatkan layanan LDC di perpustakaan.
2. Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang diharapkan lebih memperhatikan ketersediaan koleksi tercetak versi terbaru untuk layanan LDC agar sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka.
3. Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang diharapkan mampu menyediakan ruangan dan fasilitas yang memadai untuk pelaksanaan layanan LDC.

### Daftar Pustaka

- Alam, M. J. (2021). Effects of service quality on satisfaction in Eastern University Library, Bangladesh. *IFLA Journal*, 47(2), 209–222. <https://doi.org/10.1177/0340035220959099>
- Antaranews. (2021, Maret 23). *Antara : Kantor Berita Indonesia*. Retrieved from Antaranews: <https://www.antaranews.com/berita/2058418/perpustakaan-kampus-harus-bisa-diakses-mahasiswa-dengan-mudah>
- CNN Indonesia. (2020, Maret 15). *CNN Indonesia*. Retrieved from cnnindonesia.com: <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200315141316-32-483586/jokowi-imbau-masyarakat-bekerja-dan-beribadah-di-rumah>
- Colleen Cook, e. a. (2001). LibQUAL+. *IFLA Journal*, 264-268. Retrieved June 23, 2023, from <https://www.libqual.org/documents/admin/IFLA.pdf>
- Fatmawati, E. (2013). *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Servqual ke Libqual*. Jakarta: Sagung Seto.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (8 ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Retrieved April 2023
- Kompas.com. (2022, Maret 2). *Kompas.com : Jernih Melihat Dunia*. Retrieved from Kompas.com: <https://nasional.kompas.com/read/2022/03/02/10573841/2-maret-2020-saat-indonesia-pertama-kali-dilanda-covid-19?page=all>
- Lende, P. (2021). Kualitas Layanan Online Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta di Masa Pandemi Covid19. *PIJAR: Jurnal Perpustakaan, Informasi Dan Jaringan*, 1, 29–52. <https://aptik.or.id/index.php/pijar/article/view/4S`56=>
- Mahajan, A. K. (2019). Evaluating Library Service Quality of University of Kashmir: a LibQUAL+ Survey. *Emerald Insight*, 60-71. doi:10.1108/PMM-09-2018-0024
- Rahayuningsih, F. (2014). *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Retrieved June 23, 2023
- Rahmah, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan : Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.