



---

## **ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DI KOTA TEBING TINGGI**

Ahmad Tuah Wijaya Saragih<sup>1</sup>, Abdi Mubarak Syam<sup>2</sup>  
*Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia*

---

### **ARTICLE INFO**

*Article history:*

Received: 25 Nov 2025

Accepted: 27 Dec 2025

Published: 28 Dec 2025

*Keyword:*

Kualitas Layanan;  
Perpustakaan Keliling;  
LibQUAL+™; Kepuasan  
Pegguna; Layanan  
Perpustakaan Umum

---

### **ABSTRACT**

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas layanan Perpustakaan Keliling Kota Tebing Tinggi berdasarkan persepsi dan harapan pengguna menggunakan metode LibQUAL+™. Pendekatan kuantitatif deskriptif-evaluatif diterapkan melalui survei pengguna. Hasil penelitian menunjukkan layanan telah memenuhi harapan minimum pengguna, namun belum mencapai harapan ideal, terutama pada dimensi Information Control dan Library as Place. Temuan ini menjadi dasar rekomendasi peningkatan kualitas layanan perpustakaan keliling berbasis prioritas dimensi.

This study aims to evaluate the service quality of the Tebing Tinggi City Mobile Library based on users' perceptions and expectations using the LibQUAL+™ method. A quantitative descriptive-evaluative approach was applied through a user survey. The findings indicate that the service has met users' minimum expectations but has not yet reached ideal expectations, particularly in the Information Control and Library as Place dimensions. These results provide a basis for formulating priority-based improvements to mobile library services.

---

## **PENDAHULUAN**

Rendahnya tingkat literasi masyarakat masih menjadi tantangan serius dalam pembangunan sumber daya manusia di berbagai daerah di Indonesia, termasuk di Kota Tebing Tinggi. Literasi tidak hanya berkaitan dengan kemampuan membaca, tetapi juga mencakup akses terhadap sumber informasi yang berkualitas, relevan, dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Dalam konteks ini, perpustakaan memiliki peran strategis sebagai institusi publik yang menjamin pemerataan akses pengetahuan. Namun, keterbatasan infrastruktur perpustakaan menetap, terutama di wilayah dengan mobilitas masyarakat yang tinggi dan sebaran geografis yang luas, menuntut hadirnya model

layanan alternatif yang lebih adaptif, salah satunya melalui perpustakaan keliling (Pertiwi & Sukaesih, 2021).

Perpustakaan keliling dirancang sebagai bentuk inovasi layanan publik yang bertujuan mendekatkan sumber bacaan kepada masyarakat, khususnya kelompok pelajar dan warga yang sulit menjangkau perpustakaan konvensional. Keberadaan layanan ini diharapkan mampu menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan minat baca serta mendukung agenda peningkatan literasi daerah. Namun demikian, efektivitas perpustakaan keliling tidak semata ditentukan oleh keberadaannya, melainkan sangat bergantung pada kualitas layanan yang dirasakan langsung oleh pengguna. Tanpa evaluasi yang terukur, layanan perpustakaan keliling berisiko berjalan secara administratif tanpa kontribusi optimal terhadap peningkatan literasi Masyarakat (Yusup & Komariah, 2019).

Berbagai studi terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan, termasuk perpustakaan keliling, masih menghadapi sejumlah persoalan mendasar. Sejumlah penelitian mengungkapkan bahwa layanan perpustakaan keliling di beberapa daerah berada pada kategori “cukup” atau bahkan “rendah”, terutama pada aspek fasilitas fisik, keterjangkauan layanan, serta kompetensi dan responsivitas petugas (Siregar & Ichsan, 2022). Penelitian lain yang menggunakan pendekatan LibQUAL+™ menunjukkan adanya kesenjangan antara persepsi pengguna dan harapan ideal, yang mengindikasikan bahwa layanan perpustakaan sering kali hanya berada pada zona toleransi pengguna, belum mencapai tingkat kepuasan optimal (Islam & Chowdhury, 2019). Temuan-temuan tersebut memperlihatkan bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan isu yang bersifat kontekstual dan sangat dipengaruhi oleh kondisi lokal, sehingga tidak dapat digeneralisasi secara langsung antarwilayah.

Meskipun kajian mengenai kualitas layanan perpustakaan dan perpustakaan keliling telah cukup banyak dilakukan, penelitian yang secara spesifik mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan keliling di Kota Tebing Tinggi masih belum ditemukan. Padahal, Kota Tebing Tinggi dikenal sebagai salah satu wilayah di Sumatera Utara yang masih menghadapi tantangan literasi, khususnya di kalangan pelajar. Pemerintah daerah telah berupaya merespons kondisi tersebut melalui penyediaan layanan perpustakaan keliling, namun hingga saat ini belum tersedia data empiris yang mengukur sejauh mana

layanan tersebut telah memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Ketiadaan evaluasi berbasis persepsi pengguna inilah yang membentuk *research gap* utama dalam penelitian ini.

Selain itu, sebagian penelitian terdahulu cenderung menempatkan tinjauan pustaka pada level deskriptif, dengan fokus pada pemaparan hasil tanpa analisis kritis terhadap implikasi temuan bagi pengembangan layanan perpustakaan keliling. Penelitian ini memosisikan diri secara berbeda dengan tidak hanya mengukur tingkat kualitas layanan, tetapi juga menganalisis kesenjangan antara persepsi pengguna, harapan minimum, dan harapan ideal menggunakan pendekatan LibQUAL+™. Dengan demikian, penelitian ini berupaya memberikan kontribusi analitis dalam memahami kualitas layanan perpustakaan keliling sebagai bagian dari kebijakan literasi daerah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana tingkat kualitas layanan Perpustakaan Keliling Kota Tebing Tinggi ditinjau dari dimensi *Affect of Service, Information Control, dan Library as Place*; serta (2) sejauh mana kesenjangan antara persepsi pengguna dengan harapan minimum dan harapan ideal terhadap layanan tersebut. Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan menganalisis tingkat kualitas layanan Perpustakaan Keliling Kota Tebing Tinggi berdasarkan persepsi dan harapan pengguna menggunakan metode LibQUAL+™, serta mengidentifikasi aspek layanan yang memerlukan peningkatan sebagai dasar perumusan rekomendasi kebijakan layanan perpustakaan keliling yang lebih efektif dalam mendukung peningkatan literasi masyarakat.

Dengan melakukan evaluasi kualitas layanan secara sistematis dan berbasis pengguna, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan layanan perpustakaan keliling di tingkat daerah, sekaligus memperkuat peran perpustakaan sebagai instrumen strategis dalam pembangunan literasi dan pendidikan masyarakat Kota Tebing Tinggi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif-evaluatif dengan desain survei, yang bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kualitas layanan Perpustakaan

Keliling Kota Tebing Tinggi berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Evaluasi kualitas layanan dilakukan dengan mengadopsi model LibQUAL+™, yang secara luas digunakan dalam kajian perpustakaan untuk mengukur kesenjangan (*gap*) antara layanan yang dirasakan (*perceived service*), harapan minimum (*minimum expectation*), dan harapan ideal (*desired expectation*).

Populasi penelitian adalah seluruh pengguna layanan Perpustakaan Keliling Kota Tebing Tinggi selama periode penelitian. Sampel ditentukan menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu responden yang secara langsung memanfaatkan layanan perpustakaan keliling pada saat pengumpulan data. Teknik ini dipilih karena karakteristik layanan perpustakaan keliling yang bersifat *mobile* dan tidak memiliki basis pengguna tetap.

Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan kerangka LibQUAL+™. Kuesioner dikembangkan ke dalam tiga dimensi utama, yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*, yang masing-masing dijabarkan ke dalam indikator dan butir pernyataan operasional. Secara keseluruhan, kuesioner terdiri dari 22 item pernyataan, dengan rincian sebagai berikut:

- a) *Affect of Service* (9 item): mengukur kompetensi, sikap, keramahan, empati, dan kesigapan petugas perpustakaan keliling.
- b) *Information Control* (8 item): mengukur ketersediaan koleksi, kemudahan akses informasi, relevansi bahan pustaka, dan keteraturan sistem layanan.
- c) *Library as Place* (5 item): mengukur kenyamanan fisik layanan, kebersihan, keamanan, dan suasana layanan perpustakaan keliling.

Setiap item pernyataan diukur menggunakan tiga jenis penilaian, yaitu:

- a) Persepsi layanan yang dirasakan (*Perceived Service / P*)
- b) Harapan minimum (*Minimum Expectation / M*)
- c) Harapan ideal (*Desired Expectation / D*)

Model LibQUAL+™ pada dasarnya menggunakan skala Likert 1–9, di mana skor 1 menunjukkan tingkat penilaian terendah dan skor 9 menunjukkan tingkat penilaian tertinggi. Namun, dalam penelitian ini digunakan skala Likert 1–5, dengan pertimbangan karakteristik responden yang mayoritas merupakan pelajar dan masyarakat umum,

sehingga skala 1–5 dinilai lebih mudah dipahami dan meminimalkan bias pengisian kuesioner.

Penyesuaian skala ini tidak mengubah prinsip dasar LibQUAL+™, karena analisis tetap berfokus pada selisih (*gap*) antara persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal, bukan pada nilai absolut skala. Pendekatan ini juga telah digunakan dalam sejumlah penelitian evaluasi layanan perpustakaan di konteks lokal Indonesia.

Data dianalisis secara kuantitatif menggunakan perangkat lunak SPSS, dengan tahapan analisis sebagai berikut:

- a) Penghitungan skor rata-rata untuk setiap item pada nilai Persepsi (P), Harapan Minimum (M), dan Harapan Ideal (D).
- b) Perhitungan Adequacy Gap (AG) dengan rumus:  
$$AG = P - M,$$
yang menunjukkan sejauh mana layanan telah memenuhi standar minimum yang diharapkan pengguna.
- c) Perhitungan Superiority Gap (SG) dengan rumus:  
$$SG = P - D,$$
yang menunjukkan sejauh mana layanan mampu memenuhi harapan ideal pengguna.

Secara teoretis, interpretasi nilai gap dilakukan sebagai berikut:

- a)  $AG \geq 0$  menunjukkan bahwa layanan telah memenuhi atau melampaui harapan minimum pengguna.
- b)  $AG < 0$  menunjukkan bahwa layanan belum memenuhi standar minimum yang diharapkan.
- c)  $SG \geq 0$  menunjukkan bahwa layanan telah memenuhi atau melampaui harapan ideal pengguna.
- d)  $SG < 0$  menunjukkan bahwa layanan masih berada di bawah harapan ideal.

Nilai AG dan SG dianalisis pada tingkat item, dimensi, dan keseluruhan layanan untuk mengidentifikasi aspek layanan yang telah memadai serta aspek yang memerlukan peningkatan prioritas.

Sebelum digunakan dalam analisis utama, instrumen kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi item-total, sedangkan reliabilitas instrumen diuji menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha  $\geq 0,70$ .

## **HASIL PENELITIAN**

### **Deskripsi Umum Responden**

Responden penelitian merupakan pengguna layanan Perpustakaan Keliling Kota Tebing Tinggi yang diperoleh melalui teknik *accidental sampling*. Seluruh responden telah memanfaatkan layanan secara langsung sehingga memiliki pengalaman empiris dalam menilai kualitas layanan yang diberikan. Data responden selanjutnya dianalisis menggunakan pendekatan LibQUAL+™ dengan fokus pada tiga dimensi utama, yaitu *Affect of Service*, Information Control, dan Library as Place.

### **Skor Persepsi, Harapan Minimum, dan Harapan Ideal**

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai rata-rata persepsi layanan (P) pada seluruh dimensi berada di bawah harapan ideal (D), namun sebagian telah melampaui harapan minimum (M). Temuan ini mengindikasikan bahwa layanan Perpustakaan Keliling Kota Tebing Tinggi secara umum telah memenuhi standar minimum yang diharapkan pengguna, tetapi belum mencapai tingkat layanan ideal.

Untuk menjaga konsistensi metodologis, seluruh analisis hasil pada bagian ini sepenuhnya menggunakan skala LibQUAL+™ yang telah disesuaikan ke skala 1–5, sebagaimana dijelaskan pada bagian metode penelitian. Dengan demikian, tidak terdapat lagi pencampuran antara skala Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan skala LibQUAL dalam analisis hasil.

### **Analisis GAP LibQUAL+™ (AG dan SG)**

Sesuai dengan model LibQUAL+™, evaluasi kualitas layanan dilakukan melalui penghitungan Adequacy Gap (AG) dan Superiority Gap (SG) pada setiap dimensi layanan.

**Tabel 1.** Ringkasan Nilai AG dan SG per Dimensi

Dimensi	AG (P – M)	SG (P – D)	Interpretasi
Affect of Service	(+)	(-)	Layanan memenuhi harapan minimum, namun belum mencapai harapan ideal
Information Control	(+)	(-)	Layanan cukup memadai, tetapi kualitas koleksi dan akses informasi masih perlu ditingkatkan
Library as Place	(±)	(-)	Kenyamanan layanan berada pada batas minimum toleransi pengguna

Secara statistik, nilai AG yang bernilai positif pada hampir seluruh dimensi menunjukkan bahwa layanan Perpustakaan Keliling telah melampaui harapan minimum pengguna (*zone of tolerance*). Namun, nilai SG yang seluruhnya negatif menegaskan bahwa layanan masih berada di bawah harapan ideal pengguna, sehingga peningkatan kualitas tetap diperlukan.

### Perbandingan Kualitas Layanan Antar Dimensi

Jika dibandingkan antar dimensi, *Affect of Service* menunjukkan nilai AG tertinggi, yang mengindikasikan bahwa aspek sikap, keramahan, dan kesigapan petugas merupakan kekuatan utama layanan perpustakaan keliling. Sebaliknya, *Information Control* dan *Library as Place* menunjukkan nilai SG yang lebih rendah, yang mencerminkan keterbatasan pada aspek ketersediaan koleksi, kemudahan akses informasi, serta kenyamanan layanan.

Temuan ini memperlihatkan bahwa kualitas interaksi layanan manusia (*human service*) lebih diapresiasi oleh pengguna dibandingkan aspek fasilitas dan sistem informasi, suatu pola yang lazim ditemukan pada layanan perpustakaan keliling dengan keterbatasan sarana fisik.

### Visualisasi Hasil LibQUAL+™

Untuk memperjelas perbandingan antar dimensi, hasil analisis LibQUAL+™ divisualisasikan dalam bentuk grafik batang (bar chart) dan diagram radar (spider chart) yang menampilkan nilai rata-rata Persepsi (P), Harapan Minimum (M), dan Harapan Ideal (D) pada setiap dimensi.

Visualisasi tersebut menunjukkan secara konsisten bahwa:

- a) Kurva Persepsi (P) berada di atas Harapan Minimum (M),
- b) Kurva Persepsi (P) masih berada di bawah Harapan Ideal (D),
- c) Kesenjangan terbesar terjadi pada dimensi Information Control dan Library as Place.

Dengan demikian, visualisasi grafik memperkuat temuan statistik bahwa layanan Perpustakaan Keliling Kota Tebing Tinggi telah berada pada zona toleransi pengguna, namun belum mencapai kualitas layanan unggul (*service superiority*).

Berdasarkan analisis GAP LibQUAL+™, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan Perpustakaan Keliling Kota Tebing Tinggi secara umum cukup memadai, ditandai dengan terpenuhinya harapan minimum pengguna. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan yang signifikan terhadap harapan ideal, terutama pada aspek ketersediaan informasi dan kenyamanan layanan. Temuan ini menjadi dasar empiris penting bagi upaya peningkatan kualitas layanan perpustakaan keliling dalam mendukung agenda peningkatan literasi masyarakat daerah.

## **PEMBAHASAN**

### **Interpretasi Analitis Temuan LibQUAL+™**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum layanan Perpustakaan Keliling Kota Tebing Tinggi berada pada zona toleransi pengguna, ditandai oleh nilai *Adequacy Gap* (AG) yang cenderung positif pada hampir seluruh dimensi. Temuan ini mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan minimum pengguna, namun belum mencapai tingkat layanan unggul sebagaimana tercermin dari nilai *Superiority Gap* (SG) yang masih negatif. Secara analitis, kondisi ini menggambarkan pola kualitas layanan yang “cukup memadai tetapi belum optimal”, sebuah karakteristik yang lazim ditemukan pada layanan perpustakaan publik berbasis mobilitas (Cook et al, 2017)

Nilai AG tertinggi pada dimensi *Affect of Service* mengindikasikan bahwa aspek interaksi layanan manusia menjadi faktor dominan dalam membentuk persepsi positif pengguna. Sikap ramah, kesigapan, dan empati petugas perpustakaan keliling berperan

sebagai service encounter utama yang langsung dirasakan pengguna. Dalam perspektif teori Service Quality, interaksi personal merupakan elemen krusial dalam membangun kepuasan, terutama ketika fasilitas fisik dan sistem informasi masih terbatas. Dengan kata lain, kualitas relasional mampu mengompensasi keterbatasan struktural layanan (Asogwa, 2019)

### **Analisis Faktor Penyebab Nilai Tinggi**

Tingginya skor pada dimensi *Affect of Service* dapat dijelaskan melalui beberapa faktor. Pertama, layanan perpustakaan keliling memungkinkan terjadinya interaksi yang lebih personal dibandingkan perpustakaan menetap, sehingga pengguna merasakan kedekatan emosional dengan petugas. Kedua, ekspektasi pengguna terhadap layanan perpustakaan keliling cenderung realistis dan moderat, sehingga perilaku layanan yang responsif mudah melampaui harapan minimum. Ketiga, dalam konteks daerah, kualitas sikap petugas sering kali menjadi indikator utama dalam menilai kualitas layanan publik secara keseluruhan, bahkan melebihi aspek teknis layanan (Cook et al, 2017).

Temuan ini sejalan dengan prinsip *functional quality* dalam teori kualitas layanan, yang menekankan bahwa cara layanan diberikan (*how service is delivered*) sering kali lebih berpengaruh terhadap kepuasan dibandingkan apa yang diberikan (*what service is delivered*). Oleh karena itu, keunggulan pada dimensi ini mencerminkan kekuatan layanan berbasis manusia (*human-based service*) (Ahmed & Shoeb, 2020).

### **Analisis Penyebab Nilai Rendah pada Dimensi Tertentu**

Sebaliknya, nilai SG yang relatif rendah pada dimensi *Information Control* dan *Library as Place* mengindikasikan adanya keterbatasan struktural dan sistemik. Pada dimensi *Information Control*, rendahnya skor dapat dikaitkan dengan keterbatasan koleksi, variasi bahan bacaan yang belum sepenuhnya relevan dengan kebutuhan pengguna, serta akses informasi yang masih bersifat konvensional. Kondisi ini mencerminkan keterbatasan sumber daya dan dukungan teknologi yang lazim terjadi pada layanan perpustakaan keliling di daerah.

Pada dimensi *Library as Place*, skor yang berada pada batas minimum toleransi pengguna menunjukkan bahwa aspek kenyamanan dan suasana layanan belum

sepenuhnya memenuhi harapan ideal. Faktor mobilitas kendaraan, keterbatasan ruang baca, serta kondisi lingkungan layanan yang berubah-ubah menjadi penyebab utama rendahnya persepsi pengguna. Temuan ini mengonfirmasi bahwa dimensi fisik layanan merupakan aspek yang paling sulit dioptimalkan dalam model perpustakaan keliling.

Dalam perspektif *Service Gap Model* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, temuan penelitian ini terutama mencerminkan keberadaan Gap 5, yaitu kesenjangan antara layanan yang dirasakan pengguna dan harapan mereka. Nilai AG yang positif menunjukkan bahwa Gap 5 pada tingkat harapan minimum relatif kecil, sementara nilai SG yang negatif menunjukkan bahwa kesenjangan terhadap harapan ideal masih cukup lebar. Hal ini mengindikasikan bahwa masalah kualitas layanan bukan terletak pada ketidakhadiran layanan, melainkan pada keterbatasan organisasi dalam meningkatkan kualitas layanan menuju standar ideal.

Lebih lanjut, kondisi ini juga dapat dikaitkan dengan Gap 2 dan Gap 3, yaitu keterbatasan dalam penerjemahan standar kualitas layanan dan keterbatasan dalam penyampaian layanan akibat kendala sumber daya. Dengan demikian, temuan penelitian ini memperkuat relevansi model gap Parasuraman dalam menjelaskan kualitas layanan perpustakaan keliling di konteks daerah.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil studi LibQUAL+™ di beberapa perpustakaan lain. Penelitian di perpustakaan umum daerah menunjukkan bahwa dimensi *Affect of Service* cenderung memperoleh skor tertinggi, sementara *Information Control* sering menjadi dimensi dengan kesenjangan terbesar. Studi lain pada perpustakaan perguruan tinggi juga menemukan bahwa nilai SG hampir selalu negatif, yang menunjukkan bahwa harapan ideal pengguna umumnya lebih tinggi dibandingkan layanan yang mampu disediakan institusi.

Namun, perbedaan utama penelitian ini terletak pada konteks layanan perpustakaan keliling, di mana keterbatasan fisik dan sistemik jauh lebih signifikan dibandingkan perpustakaan menetap. Oleh karena itu, temuan ini memperkaya literatur LibQUAL+™ dengan mempertegas bahwa interpretasi kualitas layanan harus mempertimbangkan karakteristik model layanan yang digunakan (Fatmawati, 2019).

Berdasarkan temuan empiris, implikasi kebijakan yang dapat ditarik adalah perlunya pergeseran fokus pengembangan layanan perpustakaan keliling dari sekadar penyediaan layanan menuju peningkatan kualitas berbasis prioritas dimensi. Aspek Information Control memerlukan intervensi kebijakan berupa penguatan koleksi yang lebih kontekstual, pemanfaatan koleksi digital ringan, serta penyederhanaan sistem akses informasi. Sementara itu, dimensi *Library as Place* dapat ditingkatkan melalui penyesuaian desain layanan mobile yang lebih ramah pengguna, meskipun dalam keterbatasan sarana (Hernon et al, 2017).

Di sisi lain, dimensi *Affect of Service* yang telah menunjukkan kinerja positif perlu dipertahankan dan diperkuat melalui pelatihan berkelanjutan bagi petugas, karena aspek ini terbukti menjadi modal sosial utama layanan perpustakaan keliling

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan Keliling Kota Tebing Tinggi secara umum telah berada pada zona toleransi pengguna, yang ditandai oleh terpenuhinya harapan minimum layanan pada hampir seluruh dimensi LibQUAL+™. Namun demikian, layanan tersebut belum mencapai tingkat kualitas ideal sebagaimana tercermin dari masih adanya kesenjangan terhadap harapan ideal pengguna. Makna utama dari temuan ini bukan sekadar bahwa layanan “cukup baik”, melainkan bahwa perpustakaan keliling telah berhasil menjalankan fungsi dasarnya sebagai penyedia akses informasi, tetapi masih menghadapi keterbatasan struktural untuk berkembang menuju layanan unggul (*service excellence*).

Secara teoretis, temuan ini memperkuat relevansi model evaluasi kualitas layanan berbasis kesenjangan (*Service Gap Model*) dalam konteks layanan perpustakaan non-konvensional. Skor *Adequacy Gap* yang positif menunjukkan bahwa kepuasan pengguna bersifat relatif terhadap ekspektasi minimum dan konteks layanan, sementara *Superiority Gap* yang negatif menegaskan bahwa kualitas layanan tidak dapat dinilai secara absolut tanpa mempertimbangkan harapan ideal pengguna. Dengan demikian, penelitian ini memberikan implikasi konseptual bahwa evaluasi kualitas layanan perpustakaan keliling perlu dipahami sebagai proses dinamis yang dipengaruhi oleh

karakteristik layanan, keterbatasan sumber daya, serta ekspektasi pengguna yang kontekstual.

Makna temuan skor tinggi pada dimensi *Affect of Service* menunjukkan bahwa kualitas interaksi manusia merupakan aset strategis utama dalam layanan perpustakaan keliling. Hal ini mengindikasikan bahwa sikap, empati, dan responsivitas petugas mampu membentuk persepsi positif pengguna bahkan ketika aspek fisik dan sistem informasi masih terbatas. Sebaliknya, skor yang relatif rendah pada dimensi *Information Control* dan *Library as Place* mengisyaratkan bahwa tantangan utama layanan perpustakaan keliling terletak pada aspek struktural dan sistemik, bukan pada kualitas interaksi layanan. Temuan ini memberikan dasar logis bagi pengambilan keputusan kebijakan yang lebih berorientasi pada penguatan sistem dan fasilitas secara bertahap.

Dari sisi praktis, hasil penelitian ini mengimplikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan perpustakaan keliling sebaiknya dilakukan secara prioritas dan berbasis dimensi. Penguatan dimensi *Information Control* melalui pengembangan koleksi yang lebih relevan dan adaptif, serta peningkatan kenyamanan layanan (*Library as Place*) meskipun dalam keterbatasan mobilitas, menjadi langkah strategis yang realistis. Sementara itu, keunggulan pada dimensi *Affect of Service* perlu dipertahankan melalui pelatihan berkelanjutan petugas sebagai modal utama keberlanjutan layanan.

Penelitian ini juga membuka ruang bagi agenda penelitian lanjutan. Studi selanjutnya dapat mengembangkan evaluasi kualitas layanan perpustakaan keliling dengan menambahkan dimensi lain, seperti literasi digital, inklusivitas layanan, atau pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, penelitian longitudinal diperlukan untuk melihat perubahan persepsi dan harapan pengguna dari waktu ke waktu, khususnya setelah dilakukan intervensi kebijakan atau perbaikan layanan. Pendekatan campuran (*mixed methods*) juga direkomendasikan untuk menggali secara kualitatif alasan di balik ekspektasi pengguna dan dinamika kepuasan layanan secara lebih mendalam.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menyajikan evaluasi kualitas layanan secara empiris, tetapi juga memberikan kontribusi konseptual dan praktis bagi pengembangan layanan perpustakaan keliling sebagai instrumen strategis peningkatan literasi masyarakat daerah.

## DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, F., Suhaimi, R., Saban, G., & Hamali, J. (2016). Bank service quality (BSQ) index: An indicator of service performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 33(3), 332–353. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2014-0024>
- Ahmed, S., & Shoeb, Z. H. (2020). Measuring service quality of a public library using LibQUAL+™. *Library Philosophy and Practice*, 1–15.
- Asogwa, B. E. (2019). Service quality assessment in academic libraries using LibQUAL+™. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(4), 1119–1130. <https://doi.org/10.1177/0961000618791964>
- Cook, C., Heath, F., Thompson, B., & Thompson, R. L. (2017). LibQUAL+™: Service quality assessment in libraries. *Performance Measurement and Metrics*, 18(3), 192–205. <https://doi.org/10.1108/PMM-04-2017-0015>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (2016). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 80(3), 68–86. <https://doi.org/10.1509/jm.15.0028>
- Fatmawati, E. (2018). Analisis kualitas layanan perpustakaan berbasis LibQUAL+™. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 14(2), 178–188. <https://doi.org/10.22146/bip.34614>
- Hernon, P., Altman, E., & Dugan, R. E. (2017). *Assessing service quality: Satisfying the expectations of library customers* (3rd ed.). American Library Association.
- Islam, M. M., & Chowdhury, M. S. (2019). Users' satisfaction of library services: A study of LibQUAL+™ dimensions. *The Journal of Academic Librarianship*, 45(2), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2019.01.002>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Ladhari, R. (2019). Service quality, emotional satisfaction, and behavioural intentions. *Managing Service Quality*, 29(3), 396–417. <https://doi.org/10.1108/MSQ-03-2018-0074>

- Latifah, N., & Prasetyo, A. (2020). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan umum daerah menggunakan LibQUAL+™. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 8(2), 137–150. <https://doi.org/10.24198/jkip.v8i2.27560>
- Mansouri, A., & Khademi, R. (2019). Service quality assessment in public libraries using LibQUAL. *Library Management*, 40(5), 315–328. <https://doi.org/10.1108/LM-02-2019-0012>
- Nitecki, D. A., & Franklin, B. (2018). Library service quality and the user experience. *Journal of Library Administration*, 58(6), 549–564. <https://doi.org/10.1080/01930826.2018.1482260>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 94(1), 12–40. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2017.11.001>
- Pertiwi, R., & Sukaesih. (2021). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan keliling berbasis kepuasan pengguna. *Media Pustakawan*, 28(3), 155–166.
- Rahman, M. S., & Rahman, M. A. (2020). Service quality, customer satisfaction and loyalty. *International Journal of Customer Relationship Marketing and Management*, 11(2), 42–57. <https://doi.org/10.4018/IJCRMM.2020040103>
- Siregar, R., & Ichsan, M. (2022). Service quality and public satisfaction in information services. *Journal of Public Affairs*, 22(4), e2601. <https://doi.org/10.1002/pa.2601>
- Tella, A., & Omoba, R. O. (2018). Library service quality and user satisfaction. *Library Philosophy and Practice*, 1–18.
- Thompson, B., Cook, C., & Heath, F. (2017). The conceptual framework of LibQUAL+™. *Library Quarterly*, 87(1), 1–18. <https://doi.org/10.1086/690695>
- Wijaya, T. (2018). Manajemen kualitas jasa. Indeks.
- Yildiz, S. M. (2017). An empirical examination of service quality in libraries. *The Service Industries Journal*, 37(9–10), 598–617. <https://doi.org/10.1080/02642069.2017.1370430>

- Yusup, P. M., & Komariah, N. (2019). Persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan*, 21(2), 89–102.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zhu, X., & Chen, Y. (2021). User satisfaction and service gap analysis in libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 53(3), 456–470. <https://doi.org/10.1177/0961000620959364>