

## EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MI PERSIS 29 BANDUNG MENGGUNAKAN MODEL LIBQUAL+

**Ramadhan Nadhif Firdaus**

Universitas Pendidikan Indonesia  
Email: ramadhanreal15@upi.edu

**Angga Hadiapurwa**

Universitas Pendidikan Indonesia  
Email: angga@upi.edu

**Yayu Wulandari**

Universitas Pendidikan Indonesia  
Email: yayuwulandari@upi.edu

Received: 22 Mei 2025

Revised: 10 Agustus 2025

Accepted: 21 Oktober 2025

DOI: 10.24036/ib.v6i2.554

### **Abstract**

*This research assessed the quality of library services at MI Persis 29 Bandung from the perspective of its teaching staff. Recognizing the vital role of elementary school libraries in fostering literacy and supporting the educational process, this study employed the LibQUAL+ model to understand teachers' perceptions. The methodology involved a survey administered to teachers, which gauged their minimum, desired, and perceived levels of service across three core dimensions: Affect of Service, Information Control, and Library as Place. The investigation revealed that while the library services generally met or slightly surpassed teachers' minimum expectations in several aspects, a consistent gap existed when compared to their desired levels of service across all dimensions. Positive adequacy in areas such as basic staff friendliness and ease of locating books was noted. However, significant shortcomings were identified in achieving ideal service levels, particularly concerning the desire for more proactive and knowledgeable staff, a richer collection of diverse reading materials including up-to-date information, and a more comfortable, quiet, and inspiring library environment. Based on these findings, the study offered targeted recommendations aimed at enhancing the overall quality and responsiveness of the library services to better meet the needs of its users.*

**Keywords:** School Library, Service Quality, LibQUAL+, Teacher Perception, Elementary Education.

### **Abstrak**

Penelitian ini menilai kualitas layanan perpustakaan di MI Persis 29 Bandung dari perspektif staf pengajar. Menyadari peran penting perpustakaan sekolah dasar dalam menumbuhkan literasi dan mendukung proses pendidikan, penelitian ini menggunakan model LibQUAL+ untuk memahami persepsi guru. Metodologi yang digunakan melibatkan survei yang diberikan kepada guru, yang mengukur tingkat layanan minimum, yang diinginkan, dan yang dirasakan di tiga dimensi inti: Pengaruh Layanan, Kontrol Informasi, dan Perpustakaan sebagai Tempat. Investigasi menunjukkan bahwa meskipun layanan perpustakaan secara umum memenuhi atau sedikit melampaui harapan minimum guru dalam beberapa aspek, terdapat kesenjangan yang konsisten jika dibandingkan dengan tingkat layanan yang diinginkan di semua dimensi. Kecukupan positif dicatat di bidang-bidang seperti keramahan staf dan kemudahan menemukan buku. Namun, kekurangan yang signifikan diidentifikasi dalam mencapai tingkat layanan ideal, khususnya terkait keinginan akan staf yang lebih proaktif dan berpengetahuan, koleksi bahan

bacaan yang lebih kaya dan beragam termasuk informasi terkini, dan lingkungan perpustakaan yang lebih nyaman, tenang, dan inspiratif. Berdasarkan temuan ini, studi ini menawarkan rekomendasi yang ditargetkan untuk meningkatkan kualitas dan daya tanggap layanan perpustakaan secara keseluruhan agar lebih baik memenuhi kebutuhan penggunanya.

**Kata Kunci:** Perpustakaan Sekolah, Kualitas Layanan, LibQUAL+, Persepsi Guru, Pendidikan Dasar.

## PENDAHULUAN

Perpustakaan sekolah, khususnya di tingkat pendidikan dasar, memegang peranan krusial sebagai pusat sumber belajar dan episentrum pengembangan budaya literasi. American Association of School Librarians (AASL) (2019) menegaskan bahwa perpustakaan sekolah yang efektif adalah komponen vital dalam ekosistem pendidikan, yang tidak hanya menyediakan akses terhadap sumber daya informasi tetapi juga memberdayakan peserta didik untuk menjadi pemikir kritis, pengguna informasi yang etis, dan pembelajar sepanjang hayat. Dalam konteks ini, kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan sekolah menjadi determinan penting dalam menunjang keberhasilan proses belajar mengajar serta pencapaian tujuan pendidikan secara keseluruhan. Layanan yang berkualitas akan mendorong

pemanfaatan perpustakaan secara optimal, meningkatkan minat baca, serta mendukung pengembangan kompetensi siswa dan guru.

Seiring dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya kualitas dalam layanan publik, termasuk layanan perpustakaan, berbagai upaya evaluasi menjadi sebuah keniscayaan. Evaluasi layanan perpustakaan tidak hanya bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, tetapi lebih jauh lagi, untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan yang ada, sehingga dapat dirumuskan strategi perbaikan yang tepat sasaran dan berkelanjutan (Hussain & Warraich, 2023). Di Indonesia, berbagai jenis perpustakaan, mulai dari perpustakaan perguruan tinggi hingga perpustakaan sekolah, semakin menyadari urgensi evaluasi kualitas layanan untuk menjawab tantangan dan ekspektasi pengguna yang terus berkembang.

Madrasah Ibtidaiyah (MI) Persis 29 Bandung, sebagai sebuah institusi pendidikan dasar Islam, memiliki komitmen untuk menyediakan lingkungan belajar yang kondusif bagi seluruh civitas akademika. Perpustakaan MI Persis 29 Bandung diharapkan dapat berfungsi sebagai mitra strategis bagi guru dalam melaksanakan kegiatan pembelajaran dan sebagai wahana bagi siswa untuk menjelajahi dunia pengetahuan. Mengingat peran sentral guru dalam proses pendidikan, persepsi mereka terhadap kualitas layanan perpustakaan menjadi input yang sangat berharga. Guru merupakan pengguna sekaligus agen yang dapat mendorong siswa untuk memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Oleh karena itu, memastikan bahwa layanan perpustakaan telah memenuhi ekspektasi dan kebutuhan guru adalah langkah penting dalam optimalisasi peran perpustakaan.

Untuk melakukan evaluasi kualitas layanan perpustakaan secara komprehensif dan terstruktur,

diperlukan sebuah model atau alat ukur yang valid dan reliabel. Salah satu model yang telah diakui secara luas dan digunakan di berbagai belahan dunia, termasuk di Indonesia, adalah LibQUAL+ (Association of Research Libraries [ARL], n.d.; ARL, 2019). LibQUAL+ dikembangkan oleh Association of Research Libraries (ARL) dengan tujuan utama untuk membantu perpustakaan dalam memahami persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang mereka terima (ARL, 2019; ARL, 2021). Model ini unik karena tidak hanya mengukur tingkat layanan yang dirasakan pengguna, tetapi juga membandingkannya dengan dua standar ekspektasi: tingkat layanan minimum yang dapat diterima dan tingkat layanan ideal yang diinginkan (Data Primer MI Persis 29 Bandung, 2024a; Lingnan University Library, 2019). Perbandingan ini menghasilkan analisis kesenjangan (gap analysis) yang dapat menunjukkan sejauh mana layanan perpustakaan telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan minimal pengguna (kesenjangan

adekuasi) dan sejauh mana layanan tersebut mendekati level ideal yang diinginkan (kesenjangan superioritas).

LibQUAL+ secara spesifik mengukur kualitas layanan perpustakaan melalui tiga dimensi utama: (1) Sikap Layanan (*Affect of Service*), yang mencerminkan aspek interaksi manusiawi antara pengguna dengan staf perpustakaan, seperti keramahan, empati, kesediaan membantu, dan kompetensi staf; (2) Kontrol Informasi (*Information Control*), yang berkaitan dengan aksesibilitas, ketersediaan, dan kemudahan penggunaan berbagai sumber daya informasi, baik tercetak maupun digital; dan (3) Perpustakaan sebagai Tempat (*Library as Place*), yang mengevaluasi aspek fisik dan lingkungan perpustakaan sebagai ruang untuk belajar, berinteraksi, dan berkontemplasi (Data Primer MI Persis 29 Bandung, 2024a; Lingnan University Library, 2019). Penerapan model LibQUAL+ di berbagai konteks perpustakaan, termasuk perpustakaan akademik di Indonesia (Fitriani &

Abdullah, 2022; Yulia et al., 2023), telah terbukti efektif dalam memberikan gambaran yang mendalam mengenai persepsi pengguna dan mengidentifikasi area-area spesifik yang memerlukan intervensi untuk peningkatan kualitas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi kualitas layanan perpustakaan MI Persis 29 Bandung berdasarkan persepsi para guru dengan mengaplikasikan model LibQUAL+. Secara lebih spesifik, penelitian ini berupaya untuk: (1) Mengidentifikasi tingkat layanan minimum, yang diinginkan, dan yang dirasakan oleh guru terhadap tiga dimensi layanan perpustakaan MI Persis 29 Bandung (*Sikap Layanan, Kontrol Informasi, dan Perpustakaan sebagai Tempat*); (2) Menganalisis kesenjangan adekuasi dan kesenjangan superioritas pada setiap dimensi layanan; dan (3) Merumuskan rekomendasi strategis berdasarkan temuan penelitian untuk peningkatan kualitas layanan perpustakaan MI Persis 29 Bandung secara berkelanjutan. Hasil

penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pihak sekolah dan pengelola perpustakaan MI Persis 29 Bandung dalam upaya mewujudkan layanan perpustakaan yang unggul dan responsif terhadap kebutuhan penggunanya, serta memberikan sumbangan ilmiah bagi pengembangan studi evaluasi kualitas layanan perpustakaan di tingkat sekolah dasar Islam di Indonesia.

Kualitas layanan perpustakaan merupakan faktor krusial dalam menentukan kepuasan pengguna dan efektivitas perpustakaan dalam mendukung misi institusi induknya, terutama di lingkungan pendidikan. Evaluasi kualitas layanan secara periodik esensial agar perpustakaan dapat secara berkelanjutan memenuhi dan melampaui ekspektasi penggunanya yang terus berkembang.

LibQUAL+ adalah sebuah instrumen evaluasi kualitas layanan perpustakaan yang telah teruji dan digunakan secara luas. Model ini dikembangkan untuk mengukur

persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang mereka terima, dibandingkan dengan tingkat layanan minimum yang dapat diterima dan tingkat layanan ideal yang diinginkan oleh mereka (Alzougool, 2020; Shukla & Pal, 2023). LibQUAL+ secara khas menilai tiga dimensi utama: Affect of Service (Sikap Layanan atau aspek interpersonal layanan), Information Control (Kontrol Informasi atau aksesibilitas dan ketersediaan sumber daya informasi), dan Library as Place (Perpustakaan sebagai Tempat atau kualitas lingkungan fisik dan virtual) (Shukla & Pal, 2023).

Penerapan LibQUAL+ di berbagai konteks perpustakaan telah menunjukkan efektivitasnya. Penelitian yang dilakukan oleh Amalia dan Christiani (2020) di Indonesia menggunakan LibQUAL+ dan menemukan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan yang dievaluasi dinilai baik dan berada dalam zona toleransi pengguna. Studi lain oleh Fitriani dan Abdullah (2022) menekankan pentingnya dimensi Information

Control dan merekomendasikan evaluasi kualitas layanan secara berkelanjutan untuk lebih memahami kebutuhan pengguna terkait akses informasi. Hussain dan Warraich (2023) berhasil menggunakan data LibQUAL+ untuk menggali secara mendalam prioritas layanan bagi mahasiswa, yang menunjukkan bagaimana perpustakaan dapat menunjukkan kepeduliannya melalui layanan yang tepat sasaran. Lebih lanjut, Alzougool (2020) mengeksplorasi bagaimana LibQUAL+ dapat berfungsi sebagai prediktor keberhasilan perpustakaan melalui pemodelan persamaan struktural, sehingga memberikan interpretasi baru dan lebih mendalam terhadap hasil survei kepuasan pengguna. Yulia et al. (2023) juga mengaplikasikan LibQUAL+ bersama dengan metode evaluasi lainnya untuk melakukan analisis komprehensif terhadap kualitas layanan perpustakaan digital dan dampaknya pada kepuasan pengguna.

Dalam konteks institusi pendidikan, termasuk sekolah dasar dan menengah, kualitas layanan

perpustakaan memainkan peran sentral. Susilorini (2021) dalam evaluasinya terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Sekolah Dasar Negeri menemukan bahwa aspek pelayanan yang baik dan keramahan staf secara signifikan berdampak positif terhadap frekuensi kunjungan siswa ke perpustakaan. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Zulfa dan Hayati (2020), yang mengidentifikasi adanya pengaruh positif dari kualitas layanan perpustakaan terhadap minat baca siswa di tingkat sekolah dasar. Wong (2022), melalui tinjauan penelitiannya, menggarisbawahi krusialnya penelitian dan bukti empiris untuk memperkuat advokasi dan dukungan terhadap peran vital perpustakaan sekolah dalam ekosistem pendidikan.

Meluas ke konteks pendidikan tinggi Islam, Rosyida dan Wato (2023) membahas mengenai transformasi manajemen mutu, sebuah konsep yang secara inheren relevan dengan peningkatan kualitas layanan pendukung akademik, termasuk perpustakaan. Sementara itu, Putra et al.

(2024) secara spesifik meneliti bagaimana kualitas layanan dan nilai yang dirasakan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan siswa di lingkungan sekolah berasrama Islam. Dalam konteks sekolah menengah atas, Arsyad et al. (2018) menemukan bahwa kualitas layanan perpustakaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi berprestasi siswa.

Secara fundamental, kualitas layanan yang unggul adalah layanan yang berhasil memenuhi atau bahkan melampaui harapan para penggunanya (Saleh & Sujana, 2017). Dalam ranah layanan digital, penelitian oleh Rochman dan Santoso (2019), meskipun menggunakan metode DigiQUAL yang sedikit berbeda namun memiliki semangat evaluasi serupa dengan LibQUAL+, menunjukkan pentingnya evaluasi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan digital. Senada dengan itu, Islam dan Gosh (2021) juga melakukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna, khususnya mahasiswa, terhadap layanan perpustakaan akademik, dan

hasilnya kembali menekankan peran esensial perpustakaan dalam mendukung aktivitas pembelajaran dan penelitian.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru di MI Persis 29 Bandung. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang diadaptasi dari model LibQUAL+ (Data Primer MI Persis 29 Bandung, 2024a). Kuesioner terdiri dari tiga bagian utama yang mencerminkan dimensi LibQUAL+: Sikap Layanan (Affect of Service/AS), Kontrol Informasi (Information Control/IC), dan Perpustakaan sebagai Tempat (Library as Place/LP) (Data Primer MI Persis 29 Bandung, 2024a; Data Primer MI Persis 29 Bandung, 2024b). Setiap item pertanyaan dalam dimensi tersebut dinilai oleh responden berdasarkan tiga skala: tingkat layanan minimum yang diharapkan (Minimum), tingkat layanan yang diinginkan (Desired), dan tingkat layanan yang dirasakan (Perceived)

(Data Primer MI Persis 29 Bandung, 2024a). Skala penilaian yang digunakan adalah skala Likert 1-9. Data dikumpulkan melalui Google Forms (Data Primer MI Persis 29 Bandung, 2024b).

Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui rata-rata skor minimum, yang diinginkan, dan yang dirasakan untuk setiap item dan dimensi (Data Primer MI Persis 29 Bandung, 2024b). Selanjutnya, dihitung dua jenis kesenjangan (gap):

1. Kesenjangan Adekuasi (Adequacy Gap): Selisih antara skor layanan yang dirasakan (Perceived) dengan skor layanan minimum (Minimum) ( $P - Min$ ). Skor positif menunjukkan layanan yang dirasakan telah melampaui harapan minimum pengguna, sedangkan skor negatif menunjukkan sebaliknya.
2. Kesenjangan Superioritas (Superiority Gap): Selisih antara skor layanan yang dirasakan (Perceived) dengan skor layanan yang diinginkan (Desired) ( $P - D$ ). Skor positif menunjukkan layanan yang dirasakan

telah melampaui harapan ideal pengguna, sedangkan skor negatif menunjukkan layanan belum mencapai tingkat yang diinginkan.

Selain data kuantitatif, penelitian ini juga mengumpulkan data kualitatif berupa komentar dan saran dari responden (Data Primer MI Persis 29 Bandung, 2024a; Data Primer MI Persis 29 Bandung, 2024b), yang digunakan untuk memperkaya analisis dan interpretasi hasil penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis data kuantitatif dari kuesioner LibQUAL+ yang disebarkan kepada guru MI Persis 29 Bandung disajikan dalam bentuk rata-rata skor dan analisis kesenjangan untuk setiap dimensi.

Dimensi Sikap Layanan menilai aspek interaksi pengguna dengan staf perpustakaan, seperti keramahan, kesediaan membantu, kepedulian, dan kompetensi staf. Hasil analisis untuk dimensi ini (Tabel 1, merujuk pada Data Primer MI Persis 29 Bandung, 2024b) menunjukkan bahwa secara keseluruhan, layanan yang dirasakan

(Perceived) oleh guru MI Persis 29 Bandung telah melampaui harapan minimum (Minimum) mereka. Hal ini terlihat dari skor kesenjangan adekuasi (P-Min) yang positif untuk semua item dalam dimensi ini, dengan nilai tertinggi pada item A1 "Petugas perpustakaan yang ramah dan sopan" (0.78). Ini mengindikasikan bahwa guru merasa petugas perpustakaan sudah cukup ramah dan sopan, serta mau membantu dan peduli.

Namun, jika dibandingkan dengan tingkat layanan yang diinginkan (Desired), semua item menunjukkan kesenjangan superioritas (P-D) yang negatif. Kesenjangan superioritas terbesar terdapat pada item A1 "Petugas perpustakaan yang ramah dan sopan" (-1.00) dan A3 "Petugas perpustakaan yang peduli dengan kebutuhan saya" (-

1.00) (Data Primer MI Persis 29 Bandung, 2024b). Hal ini berarti meskipun layanan staf sudah memenuhi standar minimum, namun belum sepenuhnya mencapai level ideal yang diharapkan oleh para guru. Temuan kualitatif juga mendukung hal ini, di mana banyak responden menyatakan bahwa petugas ramah dan membantu (Data Primer MI Persis 29 Bandung, 2024a). Hasil ini sejalan dengan beberapa studi LibQUAL+ yang seringkali menemukan dimensi Sikap Layanan mendapatkan skor persepsi yang relatif baik atau bahkan menjadi prediktor kepuasan tertinggi misalnya, seperti yang dibahas secara umum dalam konteks kepuasan pengguna di Lignan University Library (Lignan University Library, 2019).

**Tabel 1. Rata-Rata Skor dan Kesenjangan Dimensi Sikap Layanan**

Kode	Pernyataan	Rata-rata Min	Rata-rata D	Rata-rata P	Kesenjangan Adekuasi (P - Min)	Kesenjangan Superioritas (P - D)
A1	Petugas perpustakaan yang ramah dan sopan	5.61	7.39	6.39	0.78	-1.00

<b>A2</b>	Petugas perpustakaan yang mau membantu jika saya bertanya atau perlu bantuan	6.17	7.50	6.72	0.55	-0.78
<b>A3</b>	Petugas perpustakaan yang peduli dengan kebutuhan saya	6.22	7.50	6.50	0.28	-1.00
<b>A4</b>	Petugas perpustakaan yang kelihatannya tahu banyak tentang buku dan perpustakaan	6.22	7.61	6.61	0.39	-1.00
<b>A5</b>	Petugas perpustakaan yang membuat saya merasa nyaman bertanya	6.39	7.50	6.78	0.39	-0.72

**Sumber: Data Primer MI Persis 29 Bandung, 2024b**

Dimensi Kontrol Informasi berkaitan dengan aksesibilitas dan ketersediaan sumber daya informasi, baik tercetak maupun elektronik, serta kemudahan dalam menemukannya. Berdasarkan Data Primer MI Persis 29 Bandung (2024b) (dirangkum dalam Tabel 2), dimensi ini menunjukkan hasil yang bervariasi. Item B3 "Kemudahan menemukan buku yang saya cari di rak" (2.73) dan B4 "Kemudahan menggunakan katalog perpustakaan" (2.89) menunjukkan kesenjangan

adekuasi (P-Min) yang paling positif dan tinggi. Ini berarti guru merasa cukup mudah menemukan buku di rak dan menggunakan katalog, jauh di atas standar minimum mereka.

Sebaliknya, item B2 "Ketersediaan buku-buku cerita atau bacaan menarik lainnya" menunjukkan kesenjangan adekuasi negatif (-0.17), artinya ketersediaan buku cerita dirasakan masih di bawah harapan minimum (Data Primer MI Persis 29 Bandung, 2024b). Untuk item B1

"Ketersediaan buku-buku pelajaran yang saya butuhkan", kesenjangan adekuasi hanya sedikit positif (0.17). Semua item dalam dimensi Kontrol Informasi memiliki kesenjangan superioritas (P-D) yang negatif, dengan kesenjangan terbesar pada item B2 (-1.05). Hal ini mengindikasikan bahwa koleksi dan akses informasi belum sesuai dengan yang idealnya diinginkan guru. Temuan kualitatif menguatkan hal

ini, di mana beberapa guru menyebutkan kesulitan menemukan bahan ajar atau referensi yang dibutuhkan dan kurangnya buku bacaan menarik (Data Primer MI Persis 29 Bandung, 2024a). Fitriani dan Abdullah (2022) juga menyoroti pentingnya kualitas kontrol informasi dan perlunya perpustakaan melakukan evaluasi berkelanjutan untuk memahaminya.

**Tabel 2. Rata-Rata Skor dan Kesenjangan Dimensi Kontrol Informasi**

Kode	Pernyataan	Rata-rata Min	Rata-rata D	Rata-rata P	Kesenjangan Adekuasi (P - Min)	Kesenjangan Superioritas (P - D)
B1	Ketersediaan buku-buku pelajaran yang saya butuhkan	6.72	7.72	6.89	0.17	-0.83
B2	Ketersediaan buku-buku cerita atau bacaan menarik lainnya	7.06	7.94	6.89	-0.17	-1.05
B3	Kemudahan menemukan buku yang saya cari di rak	3.83	7.33	6.56	2.73	-0.77
B4	Kemudahan menggunakan katalog perpustakaan (jika ada, baik kartu atau komputer)	3.61	6.89	6.50	2.89	-0.39

<b>B5</b>	Ketersediaan informasi terbaru (misal: majalah anak, koran, mading perpustakaan)	6.39	7.06	6.83	0.44	-0.23
<b>B6</b>	Kemudahan mengakses informasi perpustakaan melalui web sekolah/media sosial (jika ada)	5.89	6.83	6.50	0.61	-0.33

### Sumber: Data Primer MI Persis 29 Bandung, 2024b

Dimensi Perpustakaan sebagai Tempat mengevaluasi aspek fisik perpustakaan, seperti kebersihan, ketenangan, kenyamanan, dan suasana yang mendukung kegiatan belajar dan literasi. Dari Data Primer MI Persis 29 Bandung (2024b) (dirangkum dalam Tabel 3), sebagian besar item menunjukkan kesenjangan adekuasi (P-Min) yang positif namun kecil, seperti C1 "Ruang perpustakaan yang bersih dan rapih" (0.33) dan C5 "Ruang perpustakaan yang membuat saya semangat untuk membaca/belajar" (0.23). Namun, item C2 "Ruang perpustakaan yang tenang untuk membaca atau belajar" memiliki kesenjangan adekuasi negatif (-0.05),

yang berarti suasana tenang untuk belajar dirasakan masih kurang dari standar minimum.

Semua item pada dimensi ini memiliki kesenjangan superioritas (P-D) yang negatif, dengan yang terbesar pada C3 "Ruang perpustakaan yang nyaman (kursi/meja enak dipakai, tidak panas/pengap)" (-1.16) dan C2 (-1.05) (Data Primer MI Persis 29 Bandung, 2024b). Ini menunjukkan bahwa aspek fisik dan kenyamanan perpustakaan masih jauh dari harapan ideal para guru. Komentar kualitatif dari guru menyebutkan bahwa ruangan perpustakaan kurang luas, kurang nyaman untuk jumlah siswa yang banyak, atau bahkan bersatu dengan

ruang UKS sehingga kurang kondusif (Data Primer MI Persis 29 Bandung, 2024a). Pentingnya perpustakaan sebagai ruang fisik yang mendukung

pembelajaran dan kolaborasi ditekankan dalam literatur tentang praktik terbaik perpustakaan sekolah (Tappe, 2024).

**Tabel 3. Rata-Rata Skor dan Kesenjangan Dimensi Perpustakaan sebagai Tempat**

Kode	Pernyataan	Rata-rata Min	Rata-rata D	Rata-rata P	Kesenjangan Adekuasi (P - Min)	Kesenjangan Superioritas (P - D)
C1	Ruang perpustakaan yang bersih dan rapih	6.06	7.11	6.39	0.33	-0.72
C2	Ruang perpustakaan yang tenang untuk membaca atau belajar	6.61	7.61	6.56	-0.05	-1.05
C3	Ruang perpustakaan yang nyaman (kursi/meja enak dipakai, tidak panas/pengap)	6.06	7.33	6.17	0.11	-1.16
C4	Ruang perpustakaan yang membuat saya betah/suka berlama-lama	6.28	7.17	6.50	0.22	-0.67
C5	Ruang perpustakaan yang membuat saya semangat untuk membaca/belajar	6.33	7.28	6.56	0.23	-0.72

**Sumber: Data Primer MI Persis 29 Bandung, 2024b**

Pada dimensi Sikap Layanan, guru merasakan bahwa staf perpustakaan sudah ramah, sopan, dan bersedia membantu, yang merupakan fondasi penting dalam pelayanan. Skor kesenjangan adekuasi yang positif, terutama pada item keramahan petugas (A1), mengindikasikan bahwa aspek dasar interaksi manusiawi telah

terpenuhi. Meskipun demikian, adanya kesenjangan superioritas yang negatif di semua item pada dimensi ini, khususnya pada aspek kepedulian petugas terhadap kebutuhan pengguna (A3) dan pengetahuan petugas (A4), menyiratkan bahwa guru mendambakan layanan yang lebih proaktif, empatik, dan menunjukkan penguasaan informasi

yang lebih mendalam dari staf perpustakaan. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Hussain & Warraich (2023) yang menekankan pentingnya "kepedulian" perpustakaan yang dapat digali melalui LibQUAL+ untuk memahami prioritas pengguna. Implikasi praktisnya adalah perlunya peningkatan kompetensi berkelanjutan bagi staf perpustakaan, tidak hanya dalam aspek teknis kepastakawanan tetapi juga dalam keterampilan komunikasi interpersonal dan pemahaman mendalam terhadap kurikulum dan kebutuhan informasi para guru.

Dimensi Kontrol Informasi menunjukkan hasil yang paling beragam. Kemudahan menemukan buku di rak (B3) dan penggunaan katalog (B4) mendapatkan apresiasi tinggi di atas standar minimum, menandakan sistem organisasi koleksi yang cukup efektif. Namun, ketersediaan sumber daya informasi, khususnya buku-buku cerita atau bacaan menarik lainnya (B2) yang bahkan berada di bawah harapan

minimum, serta ketersediaan buku pelajaran yang dibutuhkan (B1) dan informasi terbaru (B5) yang belum ideal, menjadi area kritis yang memerlukan perhatian serius. Kurangnya ketersediaan koleksi yang relevan dan menarik menjadi kendala signifikan dalam optimalisasi peran perpustakaan sebagai sumber belajar. Fitriani dan Abdullah (2022) juga menyoroti bahwa kualitas kontrol informasi merupakan aspek krusial yang perlu dievaluasi secara kontinu oleh perpustakaan. Implikasinya, Perpustakaan MI Persis 29 Bandung perlu merumuskan strategi pengembangan koleksi yang lebih terarah, melibatkan partisipasi guru dalam pengadaan bahan pustaka, serta menjajaki penyediaan akses ke sumber-sumber informasi digital yang relevan untuk memperkaya pilihan bagi guru dan siswa.

Untuk dimensi Perpustakaan sebagai Tempat, meskipun aspek kebersihan dan kerapian ruangan (C1) dinilai telah memenuhi harapan minimum, kenyamanan fisik secara

keseluruhan, ketenangan untuk belajar (C2), dan suasana yang dapat membangkitkan semangat membaca atau belajar (C5) masih jauh dari harapan ideal para guru. Keluhan mengenai ruangan yang kurang luas dan kurang kondusif karena berbagi fungsi menunjukkan adanya tantangan infrastruktur. Pentingnya perpustakaan sebagai ruang fisik yang mendukung pembelajaran ditekankan oleh banyak ahli (misalnya, Tappe, 2024, yang menggarisbawahi evolusi perpustakaan sekolah sebagai ruang yang memenuhi kebutuhan siswa). Wong (2022) juga menekankan pentingnya bukti dan riset untuk mendukung pengembangan perpustakaan sekolah. Implikasi bagi MI Persis 29 Bandung adalah perlunya advokasi dan perencanaan strategis untuk perbaikan fasilitas fisik perpustakaan, menciptakan lingkungan yang lebih nyaman, tenang, dan inspiratif, yang pada akhirnya dapat meningkatkan pemanfaatan perpustakaan.

Secara umum, temuan penelitian ini menekankan bahwa layanan

perpustakaan seringkali memenuhi standar minimum tetapi belum mencapai level ideal yang merupakan fenomena yang cukup umum ditemukan dalam studi-studi evaluasi kualitas layanan menggunakan LibQUAL+ di berbagai jenis perpustakaan (Amalia & Christiani, 2020; Shukla & Pal, 2023). Kesenjangan superioritas yang konsisten negatif mengindikasikan adanya ruang yang signifikan untuk perbaikan dan pengembangan layanan agar dapat bertransformasi dari sekadar "cukup" menjadi "unggul".

Dalam konteks perpustakaan sekolah dasar, hasil penelitian ini menguatkan temuan Zulfa & Hayati (2020) dan Susilorini (2021) mengenai pentingnya kualitas layanan perpustakaan dalam mendukung proses pembelajaran dan minat baca siswa. Rekomendasi yang muncul dari penelitian ini, seperti peningkatan koleksi dan kenyamanan ruang, sejalan dengan saran-saran yang diajukan dalam studi-studi tersebut. Kebutuhan akan staf yang tidak hanya ramah tetapi juga kompeten dan peduli (dimensi

Sikap Layanan) sangat krusial. Staf perpustakaan di sekolah dasar berperan sebagai navigator informasi bagi guru dan siswa. Peningkatan profesionalisme staf sejalan dengan apa yang diharapkan dalam standar layanan perpustakaan sekolah. Pada Kontrol Informasi, tantangan dalam menyediakan koleksi yang relevan dan mutakhir adalah masalah klasik namun tetap signifikan. Perpustakaan sekolah modern dituntut untuk dinamis dalam pengembangan koleksinya, termasuk menyediakan akses ke sumber-sumber digital (Yulia et al., 2023, membahas evaluasi layanan perpustakaan digital). Mengenai Perpustakaan sebagai Tempat, lingkungan fisik yang kondusif adalah prasyarat. Perpustakaan bukan hanya gudang buku, melainkan pusat belajar dan kegiatan literasi. Upaya menciptakan ruang yang menarik dan nyaman akan berdampak langsung pada tingkat kunjungan dan keterlibatan pengguna.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Penelitian ini mengevaluasi kualitas layanan Perpustakaan MI Persis 29 Bandung dari persepsi guru menggunakan model LibQUAL+, dengan tujuan mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang dirasakan dengan harapan minimum dan ideal, serta merumuskan rekomendasi. Hasil utama menunjukkan bahwa layanan perpustakaan secara umum telah memenuhi harapan minimum guru, terutama dalam aspek keramahan staf, kemudahan menemukan koleksi di rak, dan kebersihan ruang. Meskipun demikian, terdapat kesenjangan signifikan antara layanan yang dirasakan dengan harapan ideal guru di semua dimensi (Sikap Layanan, Kontrol Informasi, dan Perpustakaan sebagai Tempat). Secara spesifik, guru mendambakan staf yang lebih proaktif dan berpengetahuan luas, ketersediaan koleksi buku cerita dan sumber informasi terbaru yang lebih memadai, serta ruang perpustakaan yang lebih tenang, nyaman, dan inspiratif. Area yang paling memerlukan perhatian karena belum memenuhi standar

minimum adalah ketersediaan buku cerita menarik dan ketenangan ruang untuk belajar.

## Saran

Berdasarkan temuan ini, direkomendasikan agar Perpustakaan MI Persis 29 Bandung memprioritaskan peningkatan kompetensi dan proaktivitas staf, mengembangkan strategi akuisisi koleksi yang lebih relevan dengan melibatkan masukan guru, serta melakukan perbaikan signifikan terhadap kondisi fisik dan suasana perpustakaan agar lebih kondusif untuk belajar dan menumbuhkan minat baca. Meskipun penelitian ini terbatas pada satu institusi dan persepsi guru, temuannya memberikan landasan penting untuk perbaikan layanan. Penelitian selanjutnya dapat melibatkan perspektif siswa, dilakukan di konteks sekolah lain, atau mengukur dampak implementasi rekomendasi ini secara longitudinal. Upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan diharapkan dapat berkontribusi optimal terhadap proses

pembelajaran dan pengembangan budaya literasi di MI Persis 29 Bandung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alzougool, B. (2020). LibQual+ as a predictor of library success: Extracting new meaning through structured equation modeling. *The Journal of Academic Librarianship*, 46(1), 102086. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2019.102086>
- Amalia, O. N., & Christiani, L. (2020). Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dengan Metode Libqual+™. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 9(2), 33-41. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/29978>
- American Association of School Librarians. (2019). *The role of the school library*. ALA.
- Arsyad, S., Nasir, M., & Usman, U. (2018). Library service quality, student motivation and academic achievement of senior high school students. *Journal of Physics: Conference Series*, 1028, 012053. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1028/1/012053>
- Association of Research Libraries. (2019). *ARL Notebook 2019 - LibQUAL+*
- Association of Research Libraries. (2021). *LibQUAL+ 2021 Survey Results*.
- Association of Research Libraries. (n.d.). *LibQUAL+*.

- Data Primer MI Persis 29 Bandung. (2024a). Hasil Libqual MI Persis 29 Bandung [Unpublished raw data]. MI Persis 29 Bandung.
- Data Primer MI Persis 29 Bandung. (2024b). Hasil Libqual+ MI Persis 29 Bandung - Rekapitulasi dan Analisis Dimensi [Unpublished raw data]. MI Persis 29 Bandung.
- Fitriani, D., & Abdullah, A. (2022). An assessment of information control: Understanding library service quality from users' perspectives. *Evidence Based Library and Information Practice*, 17(2), 88-107. <https://doi.org/10.18438/eblip30115>
- Hussain, A., & Warraich, N. F. (2023). When library cares: Mining insights from LibQUAL+ to determine university students' priorities. *Performance Measurement and Metrics*, 24(3), 223-239. <https://doi.org/10.1108/PMM-12-2022-0063>
- Islam, M. A., & Gosh, S. (2021). Evaluation of user satisfaction with academic libraries services based on students' perspectives. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 5687. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/5687>
- Lingnan University Library. (2019). LibQUAL+ Library Surveys 2019. Lingnan University.
- North Carolina A&T State University. (2019). LibQUAL+ 2019 Survey Results.
- Putra, A. S., Praditta, S. H., & Santoso, B. (2024). Enhancing student satisfaction through service quality and perceived value in Islamic boarding schools. *International Journal of Educational Management and Social Science*, 7(12), 7267-7278.
- Rochman, A. A., & Santoso, M. B. (2019). Evaluasi kualitas layanan Perpustakaan Digital ijateng menggunakan Metode DigiquaL. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(4), 214-227. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/26873>
- Rosyida, L. F., & Wato, R. D. (2023). Quality management transformation of Islamic religious higher education. *Journal of Quality Assurance in Islamic Education (JQAIE)*, 4(2), 118-130. <https://doi.org/10.32923/jqaie.v4i2.3899>
- Saleh, A. R., & Sujana, I. G. (2017). Kualitas layanan perpustakaan dan informasi Perpustakaan Nasional RI. *VISI PUSTAKA*, 19(2), 111-122. <https://ejournal.perpusnas.go.id/vp/article/view/57>
- Shukla, A. K., & Pal, F. (2023). Application of LibQUAL +TM Model to evaluate library service quality. *International Journal of Research in Library Science (IJRLS)*, 9(3), 10-20.
- Susilorini, E. (2021). Evaluasi kualitas pelayanan perpustakaan di SDN Tegalrejo Magelang Jawa Tengah. *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*,

- 12(1), 40-48.  
<https://journal.uii.ac.id/unilib/article/view/14739>
- Tappe, A. (2024, September 12). Beyond the bookshelves: 3 ways school libraries have evolved to meet students' needs. eSchool News. Diambil dari <https://www.eschoolnews.com/innovative-teaching/2024/09/12/3-ways-school-libraries-have-evolved-students/>
- Wong, S. H. R. (2022). Reviewing the research and evidence: Towards best practices for garnering support for school libraries. *School Libraries Worldwide*, 28(1), 1-18. <https://doi.org/10.29173/slw8801>
- Yulia, Y., Rodliyah, U., & Safih, A. M. (2023). Analysis of digital library service quality on user satisfaction using WebQual, LibQual and IPA methods. *Sinkron: Jurnal dan Penelitian Teknik Informatika*, 8(3), 1553-1562. <https://doi.org/10.33395/sinkron.v8i3.12652>
- Zulfa, U., & Hayati, N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat baca siswa di sekolah dasar. *Jurnal Basicedu*, 4(3), 909-918. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v4i3.415>.