



## Kualitas layanan perpustakaan sekolah SMP Ar Rafi Drajat

Taoumi Hiseki Hermanses<sup>1</sup>, Dian Sinaga<sup>2</sup>, Andri Yanto<sup>3</sup>

Universitas Padjajaran

[taoumi.hiseki@gmail.com](mailto:taoumi.hiseki@gmail.com)

### Info Artikel :

Diterima :

20 Januari 2023

Disetujui :

15 Januari 2023

Dipublikasikan :

25 Januari 2023

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan pemustaka terhadap aspek *Affect of Service*, *Library as Place* dan *Information Control* Perpustakaan Sekolah SMP AR Rafi Drajat dalam persepsi dan harapan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa sekolah SMP AR Rafi Drajat yang berjumlah 75 siswa. Sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *stratified random sampling* atau pengambilan sampel acak berstrata dengan sampel yang akan diambil sebanyak 63 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan Sekolah SMP AR Rafi Drajat secara keseluruhan sangat memuaskan. Dari ketiga dimensi model LibQual+™ yang digunakan, menyatakan bahwa skor nilai yang didapatkan dari dimensi, *Affect of Service* terdapat *Adequacy Gap* (AG) yang bernilai positif dengan skor 1,08 dan *Superiority Gap* (SG) bernilai positif dengan skor sebesar 0.85. Lalu, *Library as Place* terdapat *Adequacy Gap* (AG) yang bernilai positif dengan skor 1,05 dan *Superiority Gap* (SG) bernilai positif dengan skor sebesar 0.78. Terakhir *Information Control* terdapat *Adequacy Gap* (AG) yang bernilai positif dengan skor 1,25 dan *Superiority Gap* (SG) bernilai positif dengan skor sebesar 1,01. Hal ini menunjukkan kualitas layanan yang diberikan telah melebihi harapan ideal pemustaka dan di nilai sangat baik karena berada di atas batas nilai toleransi (*zone of tolerance*).

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan; Perpustakaan Sekolah; LibQual+™

### ABSTRACT

*This study aims to determine the quality of user service on aspects of Affect of Service, Library as Place and Information Control of the AR Rafi Drajat Middle School Library in perceptions and expectations. The method used in this study is a quantitative research method with a descriptive approach. The population in this study were all students of SMP AR Rafi Drajat, totaling 75 students. The sampling used in this study is stratified random sampling or stratified random sampling with a sample of 63 respondents. The results showed that the overall service quality of the AR Rafi Drajat Junior High School Library was very satisfactory. Of the three dimensions of the LibQual+™ model used, it states that the score obtained from the Affect of Service dimension has an Adequacy Gap (AG) which is positive with a score of 1.08 and the Superiority Gap (SG) is positive with a score of 0.85. Then, Library as Place has an Adequacy Gap (AG) which is positive with a score of 1.05 and the Superiority Gap (SG) is positive with a score of 0.78. Finally, there is the Information Control Adequacy Gap (AG) which is positive with a score of 1.25 and the Superiority Gap (SG) is positive with a score of 1.01. This shows that the quality of service provided has exceeded the ideal expectations of the user and is rated very good because it is above the zone of tolerance.*

**Keywords:** Service Quality; School Library; LibQual+™



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Arka Institute. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan salah satu pilar di perpustakaan. Pelayanan juga merupakan ujung tombak sebuah perpustakaan karena berhubungan langsung dengan pengguna jasa perpustakaan. Sebelumnya, perpustakaan memiliki arti sebagai suatu tempat yang di dalamnya terdapat sebuah kegiatan penghimpunan, pengelolaan, penyebarluasan, serta pelayanan segala macam informasi (Anwar, 2019). Dewasa ini, sebagai suatu lembaga layanan masyarakat, perpustakaan menjadi unit kerja pusat informasi dan pusat dokumentasi yang dibangun untuk kepentingan masyarakat dan berorientasi pada pengguna informasi. Oleh karena itu, diperlukan adanya perencanaan dalam pelaksanaan kegiatan operasional perpustakaan yaitu layanan perpustakaan yang dapat mempermudah pemustaka dengan bahan pustaka yang dibutuhkan.

Layanan perpustakaan berkembang sejalan dengan meningkatnya kebutuhan manusia akan informasi, dari mulai pasif hingga aktif dalam menawarkan segala bentuk koleksi yang dimiliki kepada pengguna yang dilayani. Hal ini dilakukan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna perpustakaan. Layanan perpustakaan dalam perspektif jasa merupakan interaksi antara staf perpustakaan dengan pengguna (Hebert dalam Sukaesih & Winoto, 2019). Dikarenakan layanan merupakan suatu bentuk interaksi, maka keberhasilan suatu layanan tergantung pada kesesuaian atau kepuasan yang diperoleh antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Dengan demikian, akan selalu ada tuntutan masyarakat terhadap sejauh mana sebuah lembaga dapat memberikan pelayanan yang baik serta kepuasan dari kualitas layanan yang diberikan.

Setiap perpustakaan memiliki berbagai jenis layanan untuk menentukan sumber pustaka, ruang lingkup subjek, maupun keperluan informasi dari kelompok pembaca yang dilayani. Jenis yang beragam tersebut menimbulkan berbagai macam perpustakaan, antara lain perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan sekolah, dan perpustakaan perguruan tinggi. Salah satu jenis perpustakaan yang sering dijumpai yaitu perpustakaan sekolah. Menurut Sulistyobasuki (1991: 50-51), perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang berada pada lembaga pendidikan formal dan termasuk jasa penyediaan bahan pustaka yang bersifat edukatif sebagai usaha meningkatkan wawasan informasi serta mencerdaskan kehidupan bangsa. Pada perpustakaan sekolah yang umumnya ditujukan untuk keperluan pendidikan, layanan perpustakaan diharapkan dapat membantu sekolah untuk mencapai tujuan sesuai kebijakan sekolah yang berlaku. Perpustakaan sekolah juga harus bisa maksimal dalam melayani pengguna perpustakaan, mengingat perpustakaan sekolah merupakan pendukung utama dalam proses pendidikan. Untuk itu, perpustakaan sekolah harus menyediakan layanan yang baik karena dapat mempengaruhi seluruh program sekolah dengan menjadi sarana rujukan dalam mencari sumber informasi (Nugrahini, 2016: 1).

Berdasarkan jenisnya, perpustakaan sekolah juga merupakan salah satu komponen dalam sistem nasional yang mengemban pusat kegiatan belajar mengajar, pusat penelitian sederhana, dan pusat membaca guna menambah ilmu pengetahuan serta rekreasi (Hartono, 2016: 24). Jenis dan koleksi bahan perpustakaan sekolah yang dilayankan paling sedikit 60% harus terdiri atas buku nonfiksi yang berkaitan dengan kurikulum sekolah, dan sisanya hendaknya memiliki koleksi untuk keperluan hiburan, seperti novel, musik, komputer, kaset video, majalah, dan poster. Ruang lingkup subjek dari perpustakaan sekolah yaitu kurikulum dan kajian ilmu pendidikan dari sekolah terkait. Lalu, kelompok pembaca yang dilayani dalam perpustakaan sekolah antara lain siswa, guru, staf tata usaha, dan seluruh masyarakat yang berada di lingkungan sekolah.

Salah satu perpustakaan sekolah tersebut adalah Perpustakaan Sekolah SMP Ar Rafi' Drajat. SMP Ar Rafi Drajat memiliki fasilitas ruang perpustakaan dan pojok baca yang menjadi sumber rujukan kebutuhan informasi. SMP Ar Rafi Drajat juga hadir dengan konsep sekolah digital yang menggunakan *chromebook* bagi setiap siswa dan para guru. Sehingga, perpustakaan SMP ini dituntut harus bisa memenuhi kebutuhan informasi para siswa dan guru dalam setiap kegiatan belajar mengajar melalui pembelajaran yang berbasis *digital learning*. Layanan yang dimiliki ruang perpustakaan ini yaitu layanan sirkulasi dan referensi. Layanan referensinya sendiri melayani pembacanya dengan menyajikan koleksi yang terdiri dari ensiklopedia dan kamus yang berkaitan erat dengan agama yang sesuai dengan visi sekolah. Sedangkan, dalam layanan sirkulasi perpustakaan ini membolehkan murid untuk meminjam buku selama dua minggu tanpa terkena sanksi apabila terlambat mengembalikan buku untuk menciptakan karakter yang bertanggung jawab. Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan analisis LibQual+™ di Perpustakaan Sekolah SMP Ar Rafi' Drajat dikarenakan masih belum ada pengukuran kualitas mengenai layanan yang dimiliki.

Seluruh kualitas layanan perpustakaan dapat dikaji dengan menggunakan model pengukuran standar LibQual+™ (*Library Quality*). Kualitas pelayanan yang diukur ini yaitu segala bentuk aktivitas yang dilakukan mengenai konsep kepuasan terhadap layanan yang diperoleh (*performance*) dengan layanan yang diharapkan. Metode LibQual+™ adalah suatu metode evaluasi layanan yang dapat mengidentifikasi kekuatan (*strengths*) dan kekurangan (*weaknesses*) yang dilihat dari perspektif pemustaka (Rahayuningsih dalam Arfah, 2017). Metode LibQual+™ dikembangkan pada tahun 1999 oleh Fred Heath dan Colleen Cook setelah mengumpulkan persepsi kualitas layanan sampel pengguna di perpustakaan Texas A&M University (TAMU) dan menyadari bahwa metode Servqual dinilai sudah tidak relevan dan juga tidak menyertakan beberapa item yang sangat penting seperti jumlah koleksi atau serial oleh beberapa pengguna perpustakaan. Lalu metode alternatif ini dimodifikasi bersama Bruce

Thompson agar lebih cocok untuk digunakan disaat web dan konten digital menjadi semakin umum yang kemudian dinamakan Libqual untuk penggunaan nonprofit dalam meningkatkan perpustakaan. Metode LibQual+™ saat ini menjadi suatu rangkaian alat/metode yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, dan menanggapi opini pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dalam mengukur tingkat kepuasan pada model LibQual+™, terdapat tiga dimensi kualitas yang harus diperhatikan, yaitu *Affect of Service*, *Library as Place*, dan *Information Control*. Kualitas layanan perpustakaan dianggap baik apabila skor persepsi pemustaka lebih tinggi dari skor harapan pemustaka. Sebaliknya, kualitas layanan perpustakaan akan dianggap belum baik apabila skor persepsi pemustaka lebih rendah dari skor harapan pemustaka. Selanjutnya, disebutkan bahwa selisih antara skor persepsi dengan skor harapan minimum menciptakan kesenjangan yang disebut AG atau *Adequacy Gap*, dan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan ideal menciptakan kesenjangan yang disebut SG atau *Superiority Gap*. Menurut Fatmawati dalam Arfah (2017: 54-55) pada bukunya yang berjudul “Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+™” menyatakan bahwa dalam konsep LibQual+™, rumus yang digunakan untuk menilai kualitas layanan di perpustakaan yaitu:

$$AG (Adequacy Gap) = Percieved (P) - Minimum (M)$$

$$SG (Superiority Gap) = Percieved (P) - Desired (D)$$

Pada penggunaan rumus AG dan SG terdapat istilah penting, diantaranya:

1. *Adequacy Gap* (AG)  
Merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi dikurangi harapan minimum. Sehingga AG akan bernilai positif atau “cukup puas” apabila persepsi lebih tinggi dari harapan minimum ( $P > M$ )
2. *Superiority Gap* (SG)  
Merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi dikurangi harapan ideal. Sehingga SG akan bernilai negatif atau “dalam batas toleransi” apabila persepsi lebih rendah dari harapan ideal ( $P < D$ )
3. *Zone of Tolerance*  
Merupakan suatu area antara tingkat minimum yang masih bisa diterima. Maksudnya adalah daerah yang letaknya antara minimum layanan yang diterima sampai pada tingkat layanan yang diharapkan dari kualitas layanan yang diberikan. Jadi, persepsi pemustaka akan dikatakan ideal apabila berada dalam wilayah *Zone of Tolerance*.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan antara lain yaitu ntuk Mengetahui Kualitas Layanan dalam Dimensi *Affect of Service*, Dimensi *Library as Place*, dan Dimensi *Information Control* pada Perpustakaan SMP Ar Rafi Drajat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kuantitatif menurut Creswell dalam Kusumastuti (2020: 2), “Metode penelitian kuantitatif merupakan metode - metode untuk menguji teori - teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel”. Martono (2012: 20) melanjutkan “Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah di balik angka-angka tersebut”. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana penelitian deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena (Kusumastuti, 2020: 4).

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh siswa tahun ajaran 2022/2023 yang merupakan pengguna Perpustakaan Sekolah SMP Ar Rafi’ Drajat yaitu 75 siswa. Dengan jumlah populasi siswa SMP Ar Rafi Drajat yang berjumlah 75 siswa, maka sampel yang akan diambil sebanyak 63 siswa. Teknik sampling yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu *stratified random sampling* atau pengambilan sampel acak berstrata. Teknik pengambilan sampel populasi ini dilakukan oleh peneliti dengan menentukan sampel berdasarkan tingkatan tertentu.

Penelitian “*Kualitas Layanan Perpustakaan Sekolah SMP Ar Rafi Drajat*” ini menggunakan variabel tunggal dengan tiga dimensi dan komponennya yang akan dipaparkan dibawah ini:

Tabel 1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Komponen	Item
Kualitas Layanan	<i>Affect of Service</i> (Kinerja Petugas dalam Pelayanan)	Petugas mampu meyakinkan siswa dalam memperoleh informasi Petugas menunjukkan perhatiannya ketika melayani siswa Petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan Petugas sigap dalam membantu siswa mencari informasi yang dibutuhkan Petugas memiliki kecakapan pada bidangnya saat melayani siswa Petugas bertindak demi kepentingan siswa Petugas memahami buku yang siswa perlukan Petugas bersedia dalam melayani siswa sampai akhir Petugas tanggap dalam menerima keluhan siswa	1-9
	<i>Library as Place</i> (Sarana Perpustakaan)	Ruang perpustakaan menginspirasi siswa untuk belajar lebih giat Ruang perpustakaan yang tenang membantu aktivitas siswa Ruang perpustakaan memberikan rasa nyaman untuk kegiatan membaca Ruang perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar Ruang perpustakaan mendukung untuk kegiatan diskusi berkelompok	10-14
	<i>Information Control</i> (Kualitas dan Akses Informasi)	Perpustakaan memiliki koleksi digital yang dapat diakses dari rumah Kemandirian dalam mencari informasi pada katalog digital Kecukupan jumlah eksemplar buku untuk memenuhi kebutuhan informasi Koleksi perpustakaan yang lengkap untuk memenuhi kebutuhan informasi Kelengkapan fasilitas dapat memudahkan siswa untuk pencarian informasi Petunjuk penggunaan fasilitas perpustakaan sudah sangat jelas Penataan perpustakaan memudahkan pencarian koleksi yang diinginkan Koleksi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan informasi siswa	15-22

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis statistika deskriptif. Teknik analisis data ini dilakukan dengan menjabarkan data yang diperoleh dari responden yang sebelumnya telah dibagikan angket dan kemudian disusun ke dalam bentuk tabel. Setelah itu, tabel dianalisis melalui dukungan data yang diperoleh dari studi kepustakaan. Analisis data kualitas layanan ini juga dilakukan dengan cara menghitung rata-rata (*mean*) dari setiap pertanyaan berdasarkan total

penilaian kategori harapan minimum, total penilaian kategori harapan ideal, dan total penilaian kategori persepsi yang telah dijabarkan dalam setiap item pertanyaan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Layanan dalam Dimensi *Affect of Service* pada Perpustakaan Sekolah SMP AR Rafi Drajat. Dimensi *Affect of Service* memiliki 9 pernyataan yang diajukan kepada responden. Dimana hasil jawaban responden menunjukkan rata-rata nilai harapan ideal pengguna perpustakaan terhadap layanan yang diinginkan sebesar 7,39. Lalu, rata-rata harapan minimum pengguna perpustakaan terhadap layanan yang dapat diterima memiliki nilai sebesar 7,16. Sedangkan rata-rata persepsi pengguna perpustakaan terhadap tingkat pelayanan yang dirasakan memiliki nilai sebesar 8,24. Maka dari itu, dapat dihitung nilai *Adequacy Gap* (AG) berjumlah 1,08 dengan skor positif yang menunjukkan bahwa pengguna puas dengan kualitas pelayanan dalam dimensi *Affect of Service*. Dan juga dapat dihitung nilai *Superiority Gap* (SG) berjumlah 0,85 dengan skor positif yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah melampaui harapan ideal pengguna dan dianggap sangat baik karena berada di atas zona toleransi.

Salah satu poin acuan standar kualitas layanan perpustakaan terjamin pada layanan yang diberikan petugas perpustakaan melalui kompetensi dan pengetahuan petugas terhadap layanan perpustakaan. Oleh karena itu, aspek *Affect of Service* sangat erat kaitannya dengan keterampilan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan secara langsung. Angka yang bernilai positif pada pembahasan menunjukkan bahwa *Adequacy Gap* berada pada wilayah '*zone of tolerance*', yang berarti kualitas layanan masih dalam batas toleransi serta menunjukkan bahwa pemustaka atau pengguna menilai kemampuan dan sikap petugas perpustakaan dalam melayani telah memenuhi harapan minimum sehingga pemustaka atau pengguna dapat dinyatakan puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini juga membuktikan bahwa kualitas layanan Perpustakaan Sekolah SMP AR Rafi Drajat sudah memuaskan siswa akan pelayanan yang diberikan.

Kualitas Layanan dalam Dimensi *Library as Place* pada Perpustakaan Sekolah SMP AR Rafi Drajat. Dimensi *Library as Place* dalam penelitian ini memiliki 5 pernyataan yang diajukan kepada responden. Dimana hasil jawaban responden menunjukkan rata-rata nilai harapan ideal pengguna perpustakaan terhadap layanan yang diinginkan sebesar 7,54. Lalu, rata-rata harapan minimum pengguna perpustakaan terhadap layanan yang dapat diterima memiliki nilai sebesar 7,27. Sedangkan rata-rata persepsi pengguna perpustakaan terhadap tingkat pelayanan yang dirasakan memiliki nilai sebesar 8,32. Maka dari itu, dapat dihitung nilai *Adequacy Gap* (AG) berjumlah 1,05 dengan skor positif yang menunjukkan bahwa pengguna puas dengan kualitas pelayanan dalam dimensi *Library as Place*. Dan juga dapat dihitung nilai *Superiority Gap* (SG) berjumlah 0,85 dengan skor positif yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah melampaui harapan ideal pengguna dan dianggap sangat baik karena berada di atas zona toleransi.

Salah satu aspek penting dalam layanan perpustakaan adalah tampilan fisik perpustakaan yang memadai bagi pengguna. Ketersediaan infrastruktur dan kenyamanan ruangan perpustakaan akan memperlihatkan bahwa perpustakaan bersikap responsif dalam memberikan layanan yang diharapkan oleh pengguna. Secara umum, berdasarkan dimensi kualitas layanan, aspek *Library as Place* menurut pemustaka berada pada skor tertinggi. Berdasarkan penilaian ini, Perpustakaan dianggap telah cukup memberikan fasilitas dan tempat yang nyaman bagi pemustaka. Dari uraian di atas, penulis juga menyimpulkan bahwa Perpustakaan Sekolah SMP AR Rafi Drajat telah memberikan fasilitas yang baik secara menyeluruh dan dapat memberikan efek yang positif bagi perpustakaan dalam menciptakan iklim akademik yang sehat di lingkungan sekolah.

Kualitas Layanan dalam Dimensi *Information Control* pada Perpustakaan Sekolah SMP AR Rafi Drajat. Dimensi *Information Control* memiliki 8 pernyataan yang diajukan kepada responden. Dimana hasil jawaban responden menunjukkan rata-rata nilai harapan ideal pengguna perpustakaan terhadap layanan yang diinginkan sebesar 7,23. Lalu, rata-rata harapan minimum pengguna perpustakaan terhadap layanan yang dapat diterima memiliki nilai sebesar 7,01. Sedangkan rata-rata persepsi pengguna perpustakaan terhadap tingkat pelayanan yang dirasakan memiliki nilai sebesar 8,24. Maka dari itu, dapat dihitung nilai *Adequacy Gap* (AG) berjumlah 1,25 dengan skor positif yang menunjukkan bahwa pengguna puas dengan kualitas pelayanan dalam dimensi *Information Control*. Dan juga dapat dihitung nilai *Superiority Gap* (SG) berjumlah 1,01 dengan skor positif yang

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah melampaui harapan ideal pengguna dan dianggap sangat baik karena berada di atas zona toleransi.

Kelengkapan koleksi perpustakaan merupakan salah satu faktor utama pendorong pengguna berkunjung dan memanfaatkan layanan perpustakaan sehingga perpustakaan perlu meningkatkan kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kecukupan dan ketersediaan koleksi dan aktualitas koleksi perpustakaan. Aspek *Information Control* di Perpustakaan Sekolah SMP AR Rafi Drajat patut diberikan perhatian tertinggi karena di dalamnya terdapat indikator pernyataan yang mencatat tingkat kepuasan terendah meskipun sudah melebihi harapan siswa, namun dimensi ini masih memiliki nilai yang paling rendah dari semua dimensi yang diukur dalam penelitian. Kualitas informasi dan akses informasi juga merupakan hal yang sangat penting bagi siswa sehingga akan membantu siswa dalam menemukan bacaan dalam memecahkan masalah atau tugas siswa.

## KESIMPULAN

Dari uraian penjelasan maka penulis akan memuat beberapa kesimpulan dari penelitian Kualitas Layanan Perpustakaan Sekolah SMP Ar Rafi Drajat bahwa Pengguna perpustakaan puas dengan kualitas pelayanan dalam dimensi *Affect of Service* di Perpustakaan Sekolah SMP AR Rafi Drajat. Dan juga dapat dihitung nilai *Superiority Gap* (SG) berjumlah 0,85 dengan skor positif yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah melampaui harapan ideal pengguna dan dianggap sangat baik karena berada di atas zona toleransi. Pengguna perpustakaan puas dengan kualitas pelayanan dalam dimensi *Library as Place* di Perpustakaan Sekolah SMP AR Rafi Drajat. Dan juga dapat dihitung nilai *Superiority Gap* (SG) berjumlah 0,78 dengan skor positif yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah melampaui harapan ideal pengguna dan dianggap sangat baik karena berada di atas zona toleransi. Pengguna perpustakaan puas dengan kualitas pelayanan dalam dimensi *Information Control* di Perpustakaan Sekolah SMP AR Rafi Drajat. Dan juga dapat dihitung nilai *Superiority Gap* (SG) berjumlah 1,01 dengan skor positif yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah melampaui harapan ideal pengguna dan dianggap sangat baik karena berada di atas zona toleransi.

Penulis menyarankan pustakawan untuk patut memberikan perhatian lebih kepada Item pernyataan nomor 15 merupakan item yang memiliki nilai SG yang paling rendah yaitu 0.48 dengan pernyataan 'Perpustakaan memiliki koleksi digital yang dapat diakses dari rumah' pada dimensi *Information Control* karena aspek kualitas dan akses informasi di Perpustakaan Sekolah SMP AR Rafi Drajat memiliki nilai yang paling rendah dari semua dimensi yang diukur dalam penelitian ini. Penulis menyarankan pustakawan untuk patut memberikan perhatian lebih kepada item pernyataan nomor 2 yaitu 'petugas menunjukkan perhatiannya ketika melayani siswa' dimana memiliki nilai *Adequancy Gap* (AG) terendah yang berarti masih diperlukan peningkatan pada perhatian petugas ketika melayani kebutuhan siswa. Penulis menyarankan pustakawan untuk patut memberikan perhatian lebih kepada item pernyataan nomor 3 yaitu 'petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan' dimana memiliki nilai *Superiority Gap* (SG) terendah yang berarti petugas masih perlu meningkatkan sikap sopan dan ramah kepada siswa ketika memberikan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, S., dkk. (2019). *Manajemen perpustakaan* (Cet. 1). Riau: Indragiri Dot Com.
- Arfah, N. (2017). Evaluasi kualitas layanan dengan menggunakan metode LibQual+tm di Perpustakaan Umum Kota Depok [Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah]. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Bafadal, I. (2011). *Pengelolaan perpustakaan sekolah* (Ed. 1, Cet. 8). Jakarta: Bumi Aksara.
- Berawi, I. (2012). Mengenal lebih dekat perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Iqra'*, 6(1), 49–51.
- Darmono. (2007). *Perpustakaan sekolah: Pendekatan aspek manajemen dan tata kerja*. Jakarta: Grasindo.
- Efrina, M. (2017). Pengelolaan perpustakaan sekolah. *Jurnal Manajer Pendidikan*, 11(6), 517–518.
- Hartono. (2016). *Manajemen perpustakaan sekolah: Menuju perpustakaan modern & profesional* (Cet. 1). Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

- Hasiholan, B. (2016). Tanggapan pengguna tentang kualitas pelayanan perpustakaan [Skripsi, Universitas Padjadjaran]. Jatinangor: Universitas Padjadjaran.
- Hendryadi. (2017). Validitas isi: Tahap awal pengembangan kuisioner. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*, 2(2), 169–178.
- Kurniawan, R. A., dkk. (2020). Implementasi corporate social responsibility (CSR) dalam bidang pendidikan melalui pembangunan dan pengembangan perpustakaan. *Jurnal Prosiding Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(2), 284.
- Kusumastuti, A., dkk. (2020). *Metode penelitian kuantitatif* (Cet. 1). Yogyakarta: Budi Utama.
- Martono, N. (2012). *Metode penelitian kuantitatif: Analisis isi dan analisis data sekunder* (Cet. 3). Jakarta: Rajawali Pers.
- Nasution, S. (2009). *Metode research: Penelitian ilmiah* (Cet. 11). Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugrahini, N. (2016). Manajemen layanan perpustakaan sekolah. *SMP Laboratorium UM*, 1–17.
- Pawit, Y., & Suhendar, Y. (2005). *Pedoman penyelenggaraan perpustakaan sekolah* (Cet. 1). Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri.
- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2014). *Metode penelitian kuantitatif: Teori dan aplikasi* (Cet. 9). Jakarta: Rajawali Pers.
- Rahmah, E. (2018). *Akses dan layanan perpustakaan: Teori dan aplikasi* (Ed. 1). Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sinaga, D. (2005). *Perpustakaan sekolah: Peranannya dalam proses belajar mengajar* (Cet. 1). Jakarta: Kreasi Muda Utama.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Cet. 17). Bandung: Alfabeta.
- Sukaesih, & Winoto, Y. (2019). *Dasar-dasar pelayanan perpustakaan* (Cet. 1). Bumirejo: Intishar Publishing.
- Sulistyo-Basuki. (1991). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.