Jurnal Ilmu Perpustakaan (JIPER)
Penerbit Prodi Perpustakaan & Sains Informasi FISIP UMMAT
ISSN 2716-0432 (Online) - Volume 8 Nomor 2 September 2026. Hal. 365 – 379
http://journal.ummat.ac.id/index.php/JIPER/index

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *LIBRARY AS PLACE* DI PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 1 STM HILIR

***Audila Khavija Siagian[1], Abdul Karim Batubara[2]**
Program Studi Ilmu Perpustakaan, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia[12]
Email Korespondensi: audilakhavija@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Perpustakaan SMA Negeri 1 STM Hilir pada dimensi *Library as Place* berdasarkan persepsi pengguna. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan model LibQUAL+. Responden penelitian berjumlah 261 orang yang terdiri atas siswa kelas X, XI, XII, dan tenaga pendidik. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Instrumen menggunakan skala Likert 1–5 dengan tiga komponen penilaian, yaitu Batas Minimum (BM), Harapan Ideal (HI), dan Kenyataan Saat Ini (KSI). Analisis data dilakukan menggunakan *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG) pada tiga aspek *Library as Place*, yaitu *Utilitarian Space*, *Refuge*, dan *Tangibles*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata BM sebesar 3,61, HI sebesar 3,52, dan KSI sebesar 2,73. Nilai AG secara keseluruhan sebesar -0,88 dan SG sebesar -0,79, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara layanan yang dirasakan dengan tingkat layanan minimum dan ideal yang diharapkan pengguna. Berdasarkan aspek yang dianalisis, *Tangibles* memiliki kesenjangan terbesar dengan nilai AG dan SG masing-masing sebesar -0,98, diikuti *Refuge* dengan AG -0,91 dan SG -0,78, serta *Utilitarian Space* dengan AG -0,77 dan SG -0,63. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan perlu diarahkan pada perbaikan kondisi fisik dan fasilitas perpustakaan, kenyamanan ruang, serta fleksibilitas pemanfaatan ruang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Perpustakaan, Library as Place, LibQUAL+, Adequacy Gap, Superiority Gap

ANALYSIS OF LIBRARY AS PLACE SERVICE QUALITY AT SMA NEGERI 1 STM HILIR LIBRARY

ABSTRACT

This study aims to analyze the service quality of the Library of SMA Negeri 1 STM Hilir based on the Library as Place dimension from the users' perspective. The study employed a descriptive quantitative approach using the LibQUAL+ model. The respondents consisted of 261 users, including students from Grades X, XI, and XII and teaching staff. Data were collected through questionnaires, observation, and documentation. The research instrument used a 5-point Likert scale with three assessment components: Minimum Service (BM), Desired Service (HI), and Perceived Service (KSI). Data were analyzed using the Adequacy Gap (AG) and Superiority Gap (SG) across three aspects of Library as Place: Utilitarian Space, Refuge, and Tangibles. The results showed that the overall mean scores were 3.61 for BM, 3.52 for HI, and 2.73 for KSI. The overall AG value was -0.88, while the SG value was -0.79, indicating a gap between the services perceived by users and both the minimum and desired service levels. Among the three aspects, Tangibles showed the largest gap, with AG and SG values of -0.98, followed by Refuge with AG of -0.91 and SG of -0.78, and Utilitarian Space with AG of -0.77 and SG of -0.63. These findings indicate that service quality improvement should focus on enhancing library facilities and physical conditions, improving space comfort, and providing greater flexibility in the use and arrangement of library spaces according to users' needs.

***Keywords**: Library Service Quality, Library as Place, LibQUAL+, Adequacy Gap, Superiority Gap*

Riwayat Artikel
1. *Diterima : 18 Agustus 2026*
2. *Disetujui : 27 September 2026*
3. *Dipublikasikan : 30 September 2026*

CC BY NC SA

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan sekolah merupakan salah satu fasilitas pendukung pendidikan yang berperan dalam menyediakan sumber informasi sekaligus ruang yang dapat dimanfaatkan untuk menunjang kegiatan pembelajaran (Prastowo, 2021). Keberadaan perpustakaan tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan dan kualitas koleksi, tetapi juga dengan kemampuan perpustakaan menyediakan lingkungan yang nyaman, aman, dan mendukung berbagai aktivitas belajar pemustaka. Kondisi ruang, fasilitas fisik, tata letak, pencahayaan, serta kenyamanan lingkungan menjadi bagian penting yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan (Amalia & Christiani, 2020; Lazuardi & Purwanto, 2024). Oleh karena itu, evaluasi kualitas layanan perpustakaan perlu mempertimbangkan persepsi dan harapan pemustaka agar pengelola dapat mengidentifikasi aspek layanan yang telah memenuhi kebutuhan maupun aspek yang masih memerlukan perbaikan (Atikah & Anshori, 2023).

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan adalah model LibQUAL+. Model ini dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna melalui tiga dimensi utama, yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place* (Cook & Heath, 2001; Thompson et al., 2005). Ketiga dimensi tersebut memberikan perspektif yang berbeda dalam memahami kualitas layanan perpustakaan (Sayekti et al., 2021). Dalam konteks lingkungan fisik, dimensi *Library as Place* memiliki relevansi khusus karena berkaitan dengan perpustakaan sebagai tempat yang mendukung kegiatan belajar, membaca, berdiskusi, serta aktivitas pemustaka lainnya (Fathmi, 2019).

Sejumlah penelitian sebelumnya telah menggunakan LibQUAL+ untuk mengevaluasi kualitas layanan pada berbagai jenis perpustakaan (Sari et al., 2024; Siska & Roza, 2022). Namun, penelitian tersebut menunjukkan variasi dalam konteks, karakteristik pengguna, maupun dimensi yang dianalisis (Nurjanah & Pratama, 2023). Dalam konteks perpustakaan sekolah, perhatian terhadap kondisi ruang dan fasilitas fisik menjadi penting karena keterbatasan ruang dan sarana dapat memengaruhi kenyamanan serta aktivitas belajar siswa (Utami & Handayani, 2023). Dengan demikian, evaluasi yang secara khusus memusatkan perhatian pada dimensi *Library as Place* diperlukan untuk memperoleh gambaran yang lebih terarah mengenai kondisi lingkungan fisik perpustakaan berdasarkan persepsi pemustaka (Ramadhan, 2023).

Konteks tersebut relevan dengan kondisi Perpustakaan SMA Negeri 1 STM Hilir yang menjadi lokasi penelitian ini. Evaluasi terhadap kualitas *Library as Place* diperlukan untuk mengetahui sejauh mana kondisi ruang dan fasilitas yang tersedia telah memenuhi tingkat layanan yang diharapkan oleh pemustaka (Atikah & Anshori, 2023). Penelitian ini menggunakan tiga indikator dalam dimensi *Library as Place*, yaitu *Utilitarian Space*, *Refuge*, dan *Tangibles* (Utami & Handayani, 2023). Ketiga indikator tersebut dianalisis menggunakan *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG) (Thompson et al., 2005). AG digunakan untuk mengetahui sejauh mana layanan yang dirasakan telah memenuhi batas minimum

harapan pengguna, sedangkan SG digunakan untuk mengetahui jarak antara kondisi layanan yang dirasakan dengan harapan ideal pengguna (Atikah & Anshori, 2023). Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Perpustakaan SMA Negeri 1 STM Hilir pada dimensi *Library as Place* serta mengidentifikasi tingkat kesenjangan pada masing-masing indikator.

B. KAJIAN TERDAHULU

Penelitian mengenai kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan metode *LibQUAL+* telah dilakukan dalam berbagai konteks dan karakteristik perpustakaan. Studi-studi terdahulu umumnya mengkaji kualitas layanan berdasarkan tiga dimensi utama *LibQUAL+*, yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus memusatkan perhatian pada dimensi *Library as Place* dalam konteks perpustakaan sekolah menengah masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian terdahulu digunakan sebagai landasan untuk memperkuat kerangka analisis sekaligus menunjukkan posisi penelitian ini.

Ramadhan, Pratama, dan Susanti (2025) melakukan penelitian mengenai evaluasi kualitas layanan perpustakaan sekolah menggunakan metode *LibQUAL* yang mencakup tiga dimensi utama, yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Penelitian tersebut menunjukkan pentingnya evaluasi terhadap lingkungan fisik dan fasilitas perpustakaan dalam mendukung pengalaman pemustaka di lingkungan sekolah. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada penggunaan metode *LibQUAL* dan konteks perpustakaan sekolah. Perbedaannya terletak pada ruang lingkup analisis. Ramadhan et al. (2025) menganalisis ketiga dimensi *LibQUAL* secara simultan, sedangkan penelitian ini secara khusus memusatkan perhatian pada dimensi *Library as Place* di Perpustakaan SMA Negeri 1 STM Hilir. Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk memperoleh gambaran yang lebih spesifik mengenai kesenjangan kualitas lingkungan fisik dan ruang perpustakaan.

Utami dan Handayani (2023) mengkaji dimensi *Utilitarian Space* dan *Refuge* dalam tata ruang perpustakaan sekolah. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan luas fisik bangunan dapat memengaruhi kenyamanan dan konsentrasi belajar siswa. Penelitian tersebut memiliki keterkaitan dengan penelitian ini karena *Utilitarian Space* dan *Refuge* merupakan bagian dari dimensi *Library as Place* yang menjadi fokus penelitian. Perbedaannya terletak pada pendekatan analisis. Penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan kondisi tata ruang, tetapi mengukur kesenjangan antara kondisi yang dirasakan pengguna dengan batas minimum dan harapan ideal melalui *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG). Pendekatan tersebut memungkinkan identifikasi tingkat kesenjangan pada setiap indikator secara lebih terukur.

Sari, Sayekti, dan Jamil (2024) melakukan pengukuran kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode *LibQUAL* dengan memperhatikan fasilitas fisik dan layanan perpustakaan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan pentingnya aspek fasilitas fisik, pencahayaan, dan kenyamanan lingkungan dalam penilaian kualitas layanan perpustakaan. Penelitian tersebut memiliki relevansi dengan penelitian ini, khususnya pada indikator *Tangibles* yang berkaitan dengan kondisi fisik dan kenyamanan fasilitas perpustakaan. Namun, penelitian ini memiliki fokus yang lebih spesifik karena menempatkan *Library as Place* sebagai satu-satunya dimensi yang dianalisis. Temuan penelitian ini selanjutnya digunakan untuk mengidentifikasi indikator dengan tingkat kesenjangan terbesar sebagai dasar penentuan prioritas perbaikan.

Sayekti, Hasanah, dan Fitriani (2021) mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan berbasis *LibQUAL* dengan fokus pada dimensi *Library as Place*. Penelitian tersebut menyoroti aspek suasana ruang, estetika, dan fasilitas pendukung dalam kaitannya dengan pengalaman pemustaka. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada fokus terhadap dimensi *Library as Place* dan penggunaan pendekatan *LibQUAL*. Adapun perbedaannya terletak pada karakteristik lokasi dan pengguna penelitian. Penelitian Sayekti et al. (2021) dilakukan pada konteks perpustakaan perguruan tinggi, sedangkan penelitian ini dilakukan pada perpustakaan sekolah menengah, yaitu SMA Negeri 1 STM Hilir. Perbedaan karakteristik pengguna dan lingkungan perpustakaan tersebut menjadi dasar penting untuk melihat bagaimana kesenjangan kualitas *Library as Place* muncul dalam konteks perpustakaan sekolah.

Atikah dan Anshori (2023) menganalisis kepuasan pemustaka terhadap fasilitas dan layanan perpustakaan menggunakan pendekatan *LibQUAL*. Penelitian tersebut menekankan pentingnya membandingkan persepsi pengguna dengan tingkat harapan dalam mengevaluasi kualitas layanan. Temuan tersebut relevan dengan penelitian ini karena pengukuran kualitas layanan dilakukan melalui perbandingan antara kondisi yang dirasakan pengguna dengan batas minimum dan harapan ideal. Persamaan lainnya terletak pada penggunaan *gap analysis* sebagai pendekatan untuk mengidentifikasi kesenjangan kualitas layanan. Perbedaannya, penelitian ini secara khusus menerapkan analisis *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG) pada tiga indikator *Library as Place*, yaitu *Utilitarian Space*, *Refuge*, dan *Tangibles*, sehingga dapat menunjukkan indikator yang membutuhkan perhatian lebih besar dalam pengembangan fasilitas dan lingkungan fisik perpustakaan.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat dilihat bahwa metode *LibQUAL+* telah digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan pada berbagai konteks. Namun, penelitian ini memiliki posisi yang lebih spesifik dengan memusatkan analisis pada dimensi *Library as Place* di perpustakaan sekolah menengah serta menggunakan dua

ukuran kesenjangan, yaitu Adequacy Gap (AG) dan Superiority Gap (SG). Fokus tersebut memungkinkan penelitian menghasilkan diagnosis yang lebih terarah mengenai kondisi ruang, kenyamanan, dan fasilitas fisik berdasarkan persepsi pengguna. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menggambarkan kualitas layanan *Library as Place*, tetapi juga memberikan dasar empiris dalam menentukan prioritas perbaikan fasilitas dan lingkungan fisik Perpustakaan SMA Negeri 1 STM Hilir.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif (Sugiyono, 2019). Pendekatan ini digunakan untuk mengukur dan mendeskripsikan kualitas layanan Perpustakaan SMA Negeri 1 STM Hilir pada dimensi *Library as Place* berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Pengukuran dilakukan dengan membandingkan kondisi layanan yang dirasakan pengguna dengan batas minimum dan harapan ideal melalui analisis *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aktif Perpustakaan SMA Negeri 1 STM Hilir yang berjumlah 760 orang, terdiri atas 710 siswa dan 50 tenaga pendidik/guru. Jumlah siswa tersebut terdiri atas 230 siswa kelas X, 230 siswa kelas XI, dan 250 siswa kelas XII. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 5% ($e = 0{,}05$), sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 261 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi.

Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling* agar setiap kelompok pengguna memperoleh keterwakilan sesuai proporsi populasinya. Apabila jumlah sampel yang digunakan adalah 261 responden, distribusi sampel proporsional dapat disajikan sebagai berikut.

Tabel 1. Distribusi Populasi dan Sampel Responden

Strata Responden	Jumlah Populasi (Ini)	Perhitungan Proporsi	Jumlah Sampel (ini)
Siswa Kelas X	230	(230/760) × 261	79
Siswa Kelas XI	230	(230/760) × 261	79
Siswa Kelas XII	250	(250/760) × 261	86
Tenaga Pendidik	50	(50/760) × 261	17
Total	760		261

Distribusi tersebut menunjukkan bahwa jumlah sampel setiap strata disesuaikan dengan proporsi masing-masing kelompok dalam populasi. Dengan demikian, kelompok siswa kelas X,

kelas XI, kelas XII, dan tenaga pendidik tetap terwakili dalam sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner sebagai instrumen utama, yang didukung oleh observasi dan dokumentasi untuk memperoleh informasi mengenai kondisi layanan dan fasilitas perpustakaan.

Instrumen penelitian skala Likert 1–5 yang digunakan untuk mengukur persepsi dan harapan pengguna terhadap dimensi *Library as Place*. Pengukuran dilakukan melalui tiga komponen penilaian, yaitu Batas Minimum (BM), Harapan Ideal (HI), dan Kenyataan Saat Ini (KSI). Instrumen terdiri atas lima butir pernyataan (K1–K5) yang dikelompokkan ke dalam tiga indikator, yaitu *Utilitarian Space*, *Refuge*, dan *Tangibles*. Pemetaan butir instrumen disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Pemetaan Butir Instrumen Penelitian

Kode	Butir Pernyataan	Indikator
K1	Ketersediaan ruang yang memadai untuk belajar mandiri maupun diskusi kelompok.	*Utilitarian Space*
K2	Kenyamanan dan ketenangan ruang baca yang bebas dari gangguan kebisingan.	*Refuge*
K3	Ketersediaan sarana fisik, pencahayaan, dan pengaturan suhu udara yang nyaman.	*Tangibles*
K4	Fleksibilitas penataan meja dan kursi dalam mendukung pergerakan pemustaka.	*Utilitarian Space*
K5	Kondisi fisik perabot (meja, kursi, dan rak) yang bersih, layak, dan terawat.	*Tangibles*

Instrumen tersebut digunakan untuk memperoleh tiga jenis skor pada setiap butir, yaitu skor BM, HI, dan KSI. Skor BM menggambarkan tingkat layanan minimum yang masih dapat diterima pengguna, skor HI menggambarkan tingkat layanan yang diharapkan secara ideal, sedangkan skor KSI menggambarkan kondisi layanan yang dirasakan pengguna pada saat penelitian dilakukan.

Sebelum dilakukan analisis kualitas layanan, instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Product Moment Pearson dengan membandingkan nilai *r hitung* dengan *r tabel*. Butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai *r hitung* lebih besar daripada *r tabel* pada tingkat signifikansi yang digunakan. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha untuk mengetahui konsistensi internal instrumen. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha memenuhi kriteria reliabilitas yang digunakan dalam penelitian. Data dianalisis menggunakan metode *Gap Analysis* LibQUAL+ untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi pengguna dan harapan terhadap kualitas layanan pada dimensi *Library as Place*. Analisis dilakukan melalui dua ukuran utama, yaitu Adequacy Gap (AG) dan Superiority Gap (SG).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 261 responden yang terdiri atas siswa kelas X sebanyak 79 responden, siswa kelas XI sebanyak 79 responden, siswa kelas XII sebanyak 86 responden, dan tenaga pendidik sebanyak 17 responden. Distribusi tersebut dilakukan berdasarkan proporsi masing-masing strata dalam populasi penelitian. Keterwakilan setiap kelompok responden dimaksudkan untuk memperoleh gambaran persepsi pengguna terhadap kualitas layanan Perpustakaan SMA Negeri 1 STM Hilir pada dimensi *Library as Place*.

Pengujian instrumen dilakukan sebelum analisis kualitas layanan. Uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment Pearson*, sedangkan reliabilitas diuji menggunakan *Cronbach's Alpha*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh lima butir pernyataan (K1–K5) memenuhi kriteria validitas. Selanjutnya, nilai *Cronbach's Alpha* pada komponen Batas Minimum (BM) sebesar 0,90, Harapan Ideal (HI) sebesar 0,94, dan Kenyataan Saat Ini (KSI) sebesar 0,74. Hasil tersebut menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang memadai untuk digunakan dalam pengukuran kualitas layanan.

Pengukuran kualitas layanan dilakukan berdasarkan tiga komponen penilaian, yaitu Batas Minimum (BM), Harapan Ideal (HI), dan Kenyataan Saat Ini (KSI). Hasil pengukuran terhadap lima butir pernyataan pada dimensi *Library as Place* disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Rata-rata Penilaian Responden pada Dimensi *Library as Place*

Kode	Indikator Pernyataan	BM	HI	KSI
K1	Ketersediaan ruang yang memadai untuk belajar mandiri maupun diskusi kelompok	3,67	3,42	2,73
K2	Kenyamanan dan ketenangan ruang baca yang bebas dari gangguan kebisingan	3,63	3,50	2,72
K3	Ketersediaan sarana fisik, pencahayaan, dan pengaturan suhu udara yang nyaman	3,65	3,68	2,70
K4	Fleksibilitas penataan meja dan kursi dalam mendukung pergerakan pemustaka	3,54	3,49	2,93
K5	Kondisi fisik perabot (meja, kursi, dan rak) yang bersih, layak, dan terawat	3,57	3,53	2,56
	Rata-rata	3,61	3,52	2,73

Sumber: Data Hasil Olahan Penelitian, 2026.

Berdasarkan Tabel 3, rata-rata nilai BM sebesar 3,61, HI sebesar 3,52, dan KSI sebesar 2,73. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa kondisi layanan yang dirasakan pengguna masih berada di bawah tingkat minimum dan tingkat ideal yang diharapkan. Nilai KSI tertinggi terdapat pada K4 sebesar 2,93, sedangkan nilai terendah terdapat pada K5 sebesar 2,56. Sementara itu,

nilai HI tertinggi terdapat pada K3 sebesar 3,68, sedangkan nilai terendah terdapat pada K1 sebesar 3,42.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek yang berkaitan dengan fleksibilitas penataan meja dan kursi memperoleh persepsi kondisi layanan yang relatif lebih tinggi dibandingkan indikator lainnya. Sebaliknya, kondisi fisik perabot, seperti meja, kursi, dan rak, memperoleh nilai KSI paling rendah. Temuan ini menjadi dasar untuk melihat kesenjangan layanan pada masing-masing aspek *Library as Place* melalui nilai *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG).

Tabel 4. Hasil Analisis *Gap* Dimensi *Library as Place*

Indikator	BM	HI	KSI	AG	SG
Utilitarian Space	3,61	3,46	2,83	-0,77	-0,63
Refuge	3,63	3,50	2,72	-0,91	-0,78
Tangibles	3,61	3,61	2,63	-0,98	-0,98
Keseluruhan	3,61	3,52	2,73	-0,88	-0,79

Sumber: Data Hasil Olahan Penelitian, 2026.

Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh aspek *Library as Place* memiliki nilai AG negatif. Nilai AG pada *Utilitarian Space* sebesar -0,77, *Refuge* sebesar -0,91, dan *Tangibles* sebesar -0,98. Nilai negatif tersebut menunjukkan bahwa layanan yang dirasakan pengguna belum mencapai batas minimum yang diharapkan. Pola yang sama terlihat pada nilai SG, yaitu -0,63 pada *Utilitarian Space*, -0,78 pada *Refuge*, dan -0,98 pada *Tangibles*. Dengan demikian, ketiga aspek tersebut juga belum mencapai tingkat layanan ideal yang diharapkan pengguna.

Secara keseluruhan, nilai AG sebesar -0,88 dan SG sebesar -0,79 menunjukkan adanya kesenjangan pada dimensi Library *as Place*. Nilai tersebut memperlihatkan bahwa kondisi layanan yang dirasakan pengguna masih berada di bawah tingkat layanan minimum dan ideal. Dengan demikian, hasil pengukuran menunjukkan adanya kebutuhan untuk melakukan peningkatan pada aspek-aspek layanan yang berkaitan dengan fungsi dan kondisi ruang perpustakaan.

Untuk melihat aspek yang memiliki kesenjangan relatif lebih besar, nilai AG digunakan sebagai dasar penentuan urutan kesenjangan. Semakin negatif nilai AG, semakin besar jarak antara layanan yang dirasakan pengguna dan batas minimum yang diharapkan.

Tabel 5. Urutan Kesenjangan pada Dimensi *Library as Place*

Peringkat	Indikator	AG	SG
1	*Tangibles*	-0,98	-0,98
2	*Refuge*	-0,91	-0,78
3	*Utilitarian Space*	-0,77	-0,63

Sumber: Data Hasil Olahan Penelitian, 2026.

Berdasarkan Tabel 5, aspek *Tangibles* memiliki nilai AG paling negatif, yaitu -0,98, sehingga menunjukkan kesenjangan terbesar antara kondisi layanan yang dirasakan dengan batas minimum yang diharapkan pengguna. Aspek berikutnya adalah *Refuge* dengan nilai AG -0,91, sedangkan *Utilitarian Space* memiliki nilai AG -0,77. Urutan tersebut menunjukkan bahwa kesenjangan pada aspek kondisi fisik dan fasilitas relatif lebih besar dibandingkan aspek kenyamanan ruang dan fungsi ruang.

Nilai SG memperlihatkan pola yang sama. *Tangibles* memiliki nilai SG sebesar -0,98, diikuti *Refuge* sebesar -0,78, dan *Utilitarian Space* sebesar -0,63. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kesenjangan terhadap tingkat layanan ideal paling besar juga terdapat pada aspek *Tangibles*. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga aspek *Library as Place* belum sepenuhnya memenuhi tingkat layanan yang diharapkan oleh pengguna Perpustakaan SMA Negeri 1 STM Hilir.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan SMA Negeri 1 STM Hilir pada dimensi *Library as Place* masih memiliki kesenjangan antara layanan yang dirasakan pengguna dengan tingkat layanan minimum dan ideal yang diharapkan. Nilai rata-rata Kenyataan Saat Ini (KSI) sebesar 2,73 lebih rendah dibandingkan Batas Minimum (BM) sebesar 3,61 dan Harapan Ideal (HI) sebesar 3,52. Kondisi tersebut menghasilkan nilai *Adequacy Gap* (AG) sebesar -0,88 dan *Superiority Gap* (SG) sebesar -0,79. Nilai AG dan SG yang negatif menunjukkan bahwa layanan yang dirasakan pengguna belum mencapai batas minimum maupun tingkat ideal yang diharapkan. Temuan ini sejalan dengan karakteristik pengukuran *LibQUAL+* yang menempatkan *Library as Place* sebagai dimensi untuk menilai kualitas lingkungan fisik perpustakaan, termasuk ruang untuk belajar individual, kerja kelompok, kenyamanan, dan aktivitas pengguna (Thompson, Kyrillidou, & Cook, 2008).

Temuan tersebut juga memperlihatkan bahwa keberadaan perpustakaan sebagai tempat tidak hanya berkaitan dengan tersedianya ruang secara fisik, tetapi juga dengan kemampuan ruang tersebut dalam mendukung aktivitas belajar, interaksi, dan kebutuhan pengguna. Penelitian tentang persepsi pengguna terhadap *Library as Place* menunjukkan bahwa lingkungan fisik perpustakaan dapat dipahami sebagai ruang belajar sekaligus ruang sosial yang memungkinkan

pengguna memperoleh kenyamanan dan melakukan berbagai aktivitas secara individual maupun kelompok. Dengan demikian, kualitas ruang menjadi bagian penting dalam pengalaman pengguna ketika memanfaatkan perpustakaan.

Aspek *Tangibles*

Aspek *Tangibles* menunjukkan nilai AG sebesar -0,98 dan SG sebesar -0,98, sehingga menjadi aspek dengan kesenjangan terbesar. Temuan ini menunjukkan bahwa kondisi sarana dan prasarana fisik yang dirasakan pengguna belum memenuhi tingkat layanan minimum maupun tingkat ideal yang mereka harapkan. Dalam penelitian ini, *Tangibles* direpresentasikan melalui ketersediaan sarana fisik, pencahayaan, pengaturan suhu udara, serta kondisi perabot perpustakaan. Nilai KSI terendah terdapat pada K5 sebesar 2,56, yaitu mengenai kondisi fisik meja, kursi, dan rak yang bersih, layak, dan terawat.

Hasil tersebut memperlihatkan bahwa kondisi fisik merupakan salah satu komponen penting dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas perpustakaan sebagai tempat. Dalam kerangka *LibQUAL+*, *Library as Place* memang mencakup karakteristik lingkungan fisik perpustakaan yang memberikan ruang yang nyaman dan mendukung kegiatan belajar maupun aktivitas kelompok. Penelitian Dawilis (2022) juga menunjukkan bahwa *Library as Place*, yang mencakup *Tangibles*, *Utilitarian Space*, dan *Refuge*, merupakan salah satu dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi pengguna.

Kesenjangan pada aspek *Tangibles* menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak cukup hanya dilakukan melalui aspek pelayanan petugas atau penyediaan koleksi, tetapi juga perlu memperhatikan lingkungan fisik perpustakaan. Kondisi meja, kursi, rak, pencahayaan, serta kenyamanan suhu merupakan bagian yang secara langsung berinteraksi dengan pengguna selama berada di perpustakaan. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Aliza dan Ardoni (2017) yang menempatkan fasilitas dan suasana ruang sebagai bagian dari dimensi *Library as Place* dalam pengukuran kualitas layanan menggunakan *LibQUAL*.

Aspek *Refuge*

Aspek *Refuge* memperoleh nilai AG sebesar -0,91 dan SG sebesar -0,78. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kenyamanan dan ketenangan ruang perpustakaan yang dirasakan pengguna masih berada di bawah tingkat minimum maupun tingkat ideal yang diharapkan. Indikator K2 mengenai kenyamanan dan ketenangan ruang baca memperoleh nilai KSI sebesar 2,72, sedangkan BM sebesar 3,63 dan HI sebesar 3,50. Perbedaan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup besar antara kondisi ruang yang dirasakan dengan harapan pengguna.

Dalam konsep *Library as Place*, *Refuge* berkaitan dengan fungsi perpustakaan sebagai tempat yang memberikan ruang nyaman dan relatif tenang bagi pengguna untuk belajar, membaca, atau melakukan aktivitas individual. Kajian mengenai persepsi pengguna terhadap *Library as Place* menunjukkan bahwa ruang perpustakaan memiliki fungsi sebagai tempat belajar sekaligus tempat yang memungkinkan pengguna memperoleh ruang yang nyaman untuk aktivitas individual maupun sosial. Oleh karena itu, nilai negatif pada aspek *Refuge* dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa lingkungan ruang baca Perpustakaan SMA Negeri 1 STM Hilir masih perlu ditingkatkan agar lebih mampu mendukung konsentrasi dan kenyamanan pengguna.

Temuan ini memiliki kesamaan dengan penelitian tentang kualitas layanan perpustakaan menggunakan *LibQUAL+* yang menunjukkan bahwa aspek *Library as Place* dapat menjadi bagian yang belum memenuhi harapan pengguna, khususnya terkait fasilitas dan sarana-prasarana perpustakaan. Penelitian di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung, misalnya, menemukan bahwa pengguna masih belum sepenuhnya memperoleh kondisi sarana dan prasarana yang memenuhi harapan minimum maupun harapan ideal. Hal tersebut memperlihatkan bahwa kualitas ruang dan fasilitas merupakan persoalan yang relevan dalam evaluasi layanan perpustakaan pada berbagai konteks.

Aspek *Utilitarian Space*

Aspek *Utilitarian Space* memperoleh nilai AG sebesar -0,77 dan SG sebesar -0,63. Meskipun kesenjangannya lebih kecil dibandingkan *Tangibles* dan *Refuge*, kedua nilai tersebut tetap negatif. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi ruang perpustakaan dalam mendukung aktivitas pengguna belum sepenuhnya memenuhi tingkat minimum maupun tingkat ideal yang diharapkan. Dalam penelitian ini, *Utilitarian Space* berkaitan dengan ketersediaan ruang untuk belajar mandiri dan diskusi kelompok serta fleksibilitas penataan meja dan kursi.

Nilai KSI pada aspek *Utilitarian Space* sebesar 2,83, sedangkan BM sebesar 3,61 dan HI sebesar 3,46. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengguna masih merasakan adanya keterbatasan dalam pemanfaatan ruang perpustakaan untuk berbagai aktivitas. Konsep *Library as Place* dalam *LibQUAL+* memang menempatkan ruang untuk belajar individual dan kerja kelompok sebagai bagian penting dari kualitas lingkungan perpustakaan. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa perpustakaan perlu mempertimbangkan fleksibilitas ruang agar dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan pengguna.

Penataan ruang yang fleksibel menjadi semakin penting dalam lingkungan perpustakaan sekolah karena pengguna memiliki kebutuhan yang berbeda, mulai dari membaca secara

individual, belajar mandiri, hingga berdiskusi dalam kelompok. Oleh karena itu, hasil AG dan SG yang negatif pada aspek *Utilitarian Space* menunjukkan bahwa fungsi ruang masih dapat dikembangkan agar lebih sesuai dengan pola aktivitas pengguna.

Perbandingan Ketiga Aspek *Library as Place*

Jika ketiga aspek dibandingkan berdasarkan nilai *Adequacy Gap*, *Tangibles* memiliki kesenjangan terbesar sebesar -0,98, kemudian *Refuge* sebesar -0,91, dan *Utilitarian Space* sebesar -0,77. Pola yang sama terlihat pada *Superiority Gap*, yaitu *Tangibles* sebesar -0,98, *Refuge* sebesar -0,78, dan *Utilitarian Space* sebesar -0,63.

Urutan tersebut menunjukkan bahwa persoalan yang paling menonjol dalam dimensi *Library as Place* berkaitan dengan kondisi fisik dan fasilitas perpustakaan. Selanjutnya, kesenjangan terdapat pada fungsi perpustakaan sebagai ruang yang nyaman dan tenang (*Refuge*), kemudian pada fungsi ruang dalam mendukung berbagai aktivitas pengguna (*Utilitarian Space*). Penggunaan AG dan SG memungkinkan perbedaan tersebut terlihat secara lebih terukur karena masing-masing menunjukkan jarak antara persepsi layanan dengan batas minimum dan tingkat ideal yang diharapkan pengguna.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Dawilis (2022) yang menggunakan *LibQUAL+* untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan dan memasukkan *Tangibles*, *Utilitarian Space*, dan *Refuge* sebagai bagian dari dimensi *Library as Place*. Selain itu, penelitian Atikah dan Anshori (2023) menunjukkan bahwa *Library as Place* dapat digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna dan kesenjangan antara persepsi layanan dengan harapan pengguna.

Implikasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian memberikan implikasi bahwa peningkatan kualitas layanan Perpustakaan SMA Negeri 1 STM Hilir pada dimensi *Library as Place* perlu dilakukan secara terpadu. Kesenjangan terbesar pada *Tangibles* menunjukkan pentingnya perhatian terhadap kondisi fisik fasilitas dan perabot. Pada aspek *Refuge*, peningkatan dapat diarahkan pada penciptaan ruang baca yang lebih nyaman dan tenang, sedangkan pada aspek *Utilitarian Space*, perhatian dapat diarahkan pada fleksibilitas tata ruang dan pemanfaatan ruang untuk berbagai aktivitas pengguna.

Pendekatan tersebut sejalan dengan penggunaan *LibQUAL+* sebagai instrumen evaluasi yang menghasilkan informasi yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi aspek layanan yang perlu mendapatkan perhatian. Studi tentang perubahan ruang perpustakaan menggunakan *LibQUAL+* di Radford University menunjukkan bahwa pengukuran dimensi *Library as Place*

dapat digunakan untuk mengevaluasi perubahan lingkungan fisik perpustakaan dan menghasilkan informasi yang dapat ditindaklanjuti dalam pengembangan ruang.

Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya menunjukkan adanya kesenjangan kualitas layanan, tetapi juga memberikan gambaran mengenai aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam pengembangan perpustakaan sebagai lingkungan belajar. Perbaikan kondisi fisik, peningkatan kenyamanan dan ketenangan ruang, serta pengembangan tata ruang yang lebih fleksibel dapat menjadi bagian dari upaya peningkatan kualitas *Library as Place*. Dalam konteks ini, perpustakaan sekolah dapat dikembangkan tidak hanya sebagai tempat penyedia informasi, tetapi juga sebagai ruang belajar yang nyaman, fungsional, dan sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 261 responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan SMA Negeri 1 STM Hilir pada dimensi *Library as Place* masih menunjukkan adanya kesenjangan antara layanan yang dirasakan pengguna dengan tingkat layanan minimum dan ideal yang diharapkan. Nilai rata-rata Kenyataan Saat Ini (KSI) sebesar 2,73, lebih rendah dibandingkan Batas Minimum (BM) sebesar 3,61 dan Harapan Ideal (HI) sebesar 3,52. Secara keseluruhan, nilai *Adequacy Gap* (AG) sebesar -0,88 dan *Superiority Gap* (SG) sebesar -0,79, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dirasakan belum mencapai tingkat minimum maupun tingkat ideal yang diharapkan pengguna.

Pada ketiga aspek *Library as Place*, yaitu *Utilitarian Space*, *Refuge*, dan *Tangibles*, seluruhnya menunjukkan nilai AG dan SG negatif. Aspek *Tangibles* memiliki kesenjangan terbesar dengan nilai AG dan SG masing-masing sebesar -0,98, diikuti *Refuge* dengan AG -0,91 dan SG -0,78, serta *Utilitarian Space* dengan AG -0,77 dan SG -0,63. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kesenjangan paling besar terdapat pada kondisi fisik dan fasilitas perpustakaan, khususnya sarana dan perabot yang digunakan oleh pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas *Library as Place* perlu diarahkan pada perbaikan kondisi fisik dan fasilitas perpustakaan, peningkatan kenyamanan dan ketenangan ruang baca, serta pengembangan tata ruang yang lebih fleksibel sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, Perpustakaan SMA Negeri 1 STM Hilir dapat semakin optimal dalam menjalankan fungsi perpustakaan sebagai ruang belajar, ruang informasi, dan ruang yang mendukung berbagai aktivitas pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

Amalia, O. N., & Christiani, L. (2020). Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dengan metode LibQUAL+. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 9(2), 1–10. https://doi.org/10.14710/jip.v9i2.29978

Atikah, L., & Anshori, I. M. (2023). Analysis of library Saleh Adiwinata user satisfaction using the LibQUAL+ method. *Indonesian Journal of Librarianship*, 4(1), 1–14. https://doi.org/10.33701/ijolib.v4i1.3375

Cook, C., & Heath, F. (2001). Users' hierarchical expectations regarding library service quality: A LibQUAL+ study. *portal: Libraries and the Academy*, 1(2), 185–203.

Fathmi. (2019). Kualitas layanan perpustakaan dan informasi Perpustakaan Nasional RI. *Visi Pustaka: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan*, 19(2), 115–124. https://doi.org/10.37014/visipustaka.v19i2.57

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hidayat, R. (2022). Pengelolaan sarana dan prasarana perpustakaan sekolah dalam meningkatkan minat baca siswa. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(1), 45–58.

Lazuardi, M. R., & Purwanto, A. (2024). Peran lingkungan fisik perpustakaan sekolah terhadap kenyamanan pemustaka. *Jurnal Informasi dan Perpustakaan Sekolah*, 5(2), 88–101.

Nurjanah, S., & Pratama, A. (2023). Evaluasi kepuasan pemustaka menggunakan model LibQUAL+ di tingkat sekolah menengah. *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 11(1), 34–48.

Prastowo, A. (2021). *Manajemen Perpustakaan Sekolah Modern*. Kencana.

Rahman, F., & Wijaya, K. (2024). Penerapan analisis kesenjangan (gap analysis) dalam mengukur mutu layanan perpustakaan. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 12(1), 77–90.

Ramadhan, A. (2023). Transformasi digital dan pengelolaan ruang perpustakaan sekolah di era modern. *Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, 44(1), 55–68.

Ramadhan, M., Pratama, R., & Susanti, E. (2025). Envisioning excellence in the Affect of Service, Information Control and Library as a Place: A LibQUAL+ assessment of Pakistani School Libraries. *Performance Measurement and Metrics*, 26(4), 285–303. https://doi.org/10.1108/PMM-02-2025-0006

Sari, J. P., Sayekti, R., & Jamil, K. (2024). Mengukur kualitas layanan perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan menggunakan metode Libqual. *ARZUSIN*, 4(2), 291–306. https://doi.org/10.58578/arzusin.v4i2.2717

Sayekti, R., Hasanah, U., & Fitriani, N. (2021). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi berbasis LibQUAL+ pada dimensi Library as Place. *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan*, 23(2), 101–114.

Siska, M., & Roza, Y. (2022). Analisis kualitas layanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung menggunakan metode LibQUAL+. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 7(1), 45–60.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Thompson, B., Cook, C., & Kyrillidou, M. (2005). Using LibQUAL+ data in evaluating library service quality: A "learning curve". *Performance Measurement and Metrics*, 6(1), 34–47.

Utami, R. D., & Handayani, T. (2023). Analisis dimensi Utilitarian Space dan Refuge pada perpustakaan sekolah. *BACA: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 44(2), 121–132.