

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perpustakaan Umum

Menurut undang-undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan menjelaskan, bahwa perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial ekonomi.¹ Konsep dasar perpustakaan umum adalah didirikan oleh masyarakat, untuk masyarakat dan didanai dengan dana masyarakat. Namun demikian, dalam banyak hal, perpustakaan umum banyak yang dilaksanakan oleh pemerintah perpustakaan umum berada di tiga tingkatan yakni:²

1. Perpustakaan Umum Kabupaten dan Kota diseluruh Indonesia
2. Perpustakaan Umum Kecamatan
3. Perpustakaan Umum Desa/Kelurahan

Berikut adalah penjelasan tentang perpustakaan umum dalam undang-undang No. 43 Bab VI pasal 22 tahun 2007.³

¹ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2007 pasal 1 tahun 2007 tentang Perpustakaan

² Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakaan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h.30.

³ Perpustakaan Nasional, *Undang-undang Republik Indonesia No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan* (Jakarta: Perpustakaan Nasional, 2010), h. 14.

- a. Perpustakaan umum diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten atau kota, kecamatan dan desa serta dapat diselenggarakan oleh masyarakat.
- b. Pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten atau kota mendukung pelestarian hasil budaya daerah masing-masing dan memfasilitasi terwujudnya masyarakat pelajar sepanjang hayat.
- c. Perpustakaan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah dan desa/kelurahan mengembangkan sistem layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi
- d. Masyarakat menyelenggarakan perpustakaan umum untuk memfasilitasi terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat.
- e. Pemerintah, pemerintah provinsi, dan/atau kabupaten/kota melaksanakan layanan perpustakaan keliling bagi daerah yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan menetap.

Perpustakaan umum tersebut milik perpustakaan daerah dan dikelola oleh pemerintah daerah yang bersangkutan. Sumberdana pembiayaan dari dana umum, yang berasal dari masyarakat, tugas dan fungsinya memberikan layanan kepada seluruh lapisan masyarakat, sebagai pusat informasi, pusat sumber belajar, tempat rekreasi, penelitian dan pelestarian koleksi bahan pustaka yang dimiliki. Perpustakaan umum sering diibaratkan sebagai universitas rakyat, karena perpustakaan umum menyediakan semua jenis koleksi bahan pustaka dan berbagai disiplin ilmu, dan penggunaannya oleh seluruh lapisan masyarakat. Perpustakaan

umum juga memberikan kesempatan dan akses layanan bagi semua orang yang memanfaatkannya.⁴

Jadi dapat disimpulkan bahwa perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang diselenggarakan pemerintahan, baik pada tingkat provinsi sampai dengan tingkat kelurahan/desa, yang melayani semua lapisan masyarakat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama maupun status lainnya serta mendukung pelestarian hasil budaya daerah sehingga terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat.

B. Evaluasi

1. Pengertian Evaluasi

Evaluasi adalah suatu pemeriksaan terhadap pelaksanaan suatu program yang telah dilakukan dan yang akan digunakan untuk meramalkan, memperhitungkan, dan mengendalikan pelaksanaan program ke depannya agar jauh lebih baik. Evaluasi lebih bersifat melihat ke depan dari pada melihat kesalahan-kesalahan dimasa lalu, dan ditujukan pada upaya peningkatan kesempatan demi keberhasilan program. Dengan demikian misi dari evaluasi itu adalah perbaikan atau penyempurnaan di masa mendatang atas suatu program.

Pemahaman mengenai pengertian evaluasi dapat berbeda-beda sesuai dengan pengertian evaluasi yang bervariasi oleh para pakar evaluasi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, evaluasi adalah suatu penilaian dimana penilaian itu ditujukan pada orang yang lebih tinggi atau yang lebih

⁴ Sutarno dan Zulfikar Zen, *Manajemen Pendekatan: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 37-38.

tahu kepada orang yang lebih rendah, baik itu dari jabatan strukturnya atau orang yang lebih rendah keahliannya.⁵

Berbeda dengan Stufflebeam dalam Lababa menyatakan, evaluasi adalah “*the process of delineating, obtaining, and providing useful information for judging decision alternatives,*”. Artinya evaluasi merupakan proses menggambarkan, memperoleh, dan menyajikan informasi yang berguna untuk merumuskan suatu alternatif keputusan. Masih dalam Lababa, Worthen dan Sanders mendefinisikan “evaluasi sebagai usaha mencari sesuatu yang berharga (worth). Sesuatu yang berharga tersebut dapat berupa informasi tentang suatu program, produksi serta alternatif prosedur tertentu.⁶

Sementara itu, menurut Yusuf “Evaluasi adalah suatu usaha untuk mengukur dan sumber nilai secara objektif dari pencapaian hasil-hasil yang direncanakan sebelumnya, dimana hasil evaluasi tersebut dimaksudkan menjadi umpan balik untuk perencanaan yang akan dilakukan di depan.

Dari definisi evaluasi di atas peneliti menyimpulkan bahwa evaluasi adalah penerapan prosedur ilmiah yang sistematis untuk menilai rancangan, selanjutnya informasi dalam rangka pengambilan keputusan terhadap implementasi dan efektifitas suatu program.

⁵ Lasa Hs, Kamus Kepustakawanan Indonesia: *Kamus Lengkap Istilah-istilah Dunia Pustaka dan Perpustakaan yang di Tulis Lengkap oleh Pustakawan Senior* (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), h. 232.

⁶ Dika Taslim, “Evaluasi Pemanfaatan Katalog Manual di Perpustakaan SMA Negeri 1 Palembang”, *Skripsi*, (Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah, 2015).

2. Tujuan Evaluasi

- a. Mengidentifikasi tingkat pencapaian tujuan
- b. Mengukur dampak langsung yang terjadi pada kelompok sasaran
- c. Mengetahui dan menganalisis konsekuensi-konsekuensi lain yang mungkin terjadi diluar sosial.

3. Jenis-jenis Evaluasi

Jika dilihat dari tahapannya, secara umum evaluasi dapat dibagi menjadi tiga jenis, yaitu:

a. Evaluasi tahap perencanaan

Yaitu evaluasi yang digunakan dalam tahap perencanaan untuk mencoba memilih dan menentukan skala prioritas terhadap berbagai alternatif dan kemungkinan terhadap cara pencapaian tujuan yang ditetapkan sebelumnya.

b. Evaluasi pada tahap perencanaan

Pada tahap ini evaluasi adalah suatu kegiatan yang melakukan analisa untuk menentukan tingkat kemajuan pelaksanaan dibanding dengan rencana. Terdapat perbedaan antara konsep menurut penelitian ini dengan penelitian Evaluasi bertujuan terutama untuk mengetahui apakah yang ingin dicapai sudah tepat dan bahwa program tersebut direncanakan untuk dapat mencapai tujuan tersebut. Sedangkan monitoring bertujuan melihat pelaksanaan proyek sudah sesuai dengan rencana dan bahwa rencana tersebut sudah tepat untuk mencapai tujuan, sedangkan evaluasi melihat sejauh mana proyek masih tetap

dapat mencapai tujuan, apakah tujuan tersebut sudah berubah dan apakah pencapaian program tersebut akan memecahkan masalah yang akan dipecahkan.

c. Evaluasi pada tahap pelaksanaan

“ Menurut Suharto hal ini konsep pada tahap pelaksanaan, yang membedakannya terletak pada objek yang dinilai dengan yang dianalisa, dimana tingkat kemajuan pelaksanaan dibanding dengan rencana yakni apakah dampak yang dihasilkan oleh pelaksana kegiatan tersebut sesuai dengan tujuan yang akan atau ingin dicapai.

C. Pengertian Kualitas Layanan

Kotler menyatakan konsep kualitas sering dikaitkan dengan suatu produk atau jasa yang mempunyai pengaruh mampu untuk memuaskan suatu kebutuhan yang dapat dinyatakan ataupun tersirat. Menurut Fatmawati kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan kesesuaian pelayanan yang diinginkan.⁷

Berdasarkan penjelasan tersebut suatu kualitas layanan dan kepuasan pada dasarnya dengan adanya kualitas yang semakin baik maka hal itu juga akan meningkatkan kepuasan. Dengan adanya kualitas pelayanan dan

⁷ Haning Tri Novianti, dkk., "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka", *Jurnal Administrasi Publik* (Malang: Universitas Brawijaya, 2015), h.26.

kepuasan pemustaka yang semakin tinggi akan berdampak baik bagi kemajuan perpustakaan.

Apabila ditinjau dari sifatnya segala usaha layanan maka pelayanan perpustakaan memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. *Intangibility*, yaitu semua pelayanan yang tidak berwujud atau tidak biasa.
- b. *Tangibility*, dilihat maupun dirasakan sebelum pelayanan itu dinikmati.

Untuk itu pemustaka perlu menemukan titik yang kelihatan menunjukkan bahwa pelayanan tersebut memiliki kualitas yang baik dengan cara melihat situasi fisiknya.

- c. *Inseparability*, yaitu pelayanan yang biasanya diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang sama. Untuk itu perlu adanya interaksi antara pustakawan dan pemustaka dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas misalnya pendidikan pemustaka.
- d. *Variability*, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh seorang berbeda dengan yang diberikan oleh orang lain. Hal ini sangat tergantung pada sikap dan perilaku pustakawan.
- e. *Perishability*, yaitu suatu pelayanan yang tidak biasa disimpan untuk dipergunakan apabila diperlukan. Misalnya pustakawan banyak kesibukan dan pemustaka meningkatkan jumlahnya. Untuk mengatasi ini perlu adanya fasilitas maupun dorongan yang memungkinkan pemustaka untuk melayani dirinya sendiri misalnya dengan penyediaan komputer lainnya.

Selain unsur-unsur di atas, untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik maka perlu adanya sikap dan pandangan sebagai berikut.

- a. Pemustaka akan merasa puas setelah meninggalkan meja pelayanan.
- b. Pustakawan diharapkan menemukan cara pemecahan masalah yang sedang dihadapi pemustaka.
- c. Pemustaka hendaknya memenuhi saran pustakawan.
- d. Pemustaka akan merasa senang apabila pustakawan bersifat ramah, sopan, dan penuh kemitraan.
- e. Pada umumnya pemustaka tidak ingin terlalu lama dalam mendapatkan pelayanan.
- f. Suatu masalah tersendiri apabila pemustaka tidak memahami informasi yang mereka terima.

Dari definisi diatas dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang memberikan atau menawarkan semua informasi yang dibutuhkan kepada pemustaka.

D. Perpustakaan Keliling

1. Pengertian Perpustakaan Keliling

Menurut Sutarno Perpustakaan Keliling merupakan jenis layanan yang dikembangkan pada perpustakaan umum yang disebut unit layanan perpustakaan keliling. Maksudnya agar perpustakaan keliling dapat memberikan layanan berkeliling (mobil) mendatangi tempat pemukiman

penduduk, tempat kegiatan masyarakat seperti sekolah, kantor kelurahan atau tempat-tempat tertentu yang dianggap strategis. Sedangkan menurut Sulistyio Basuki Perpustakaan keliling adalah bagian perpustakaan umum yang mendatangi pemakai dengan menggunakan kendaraan (darat maupun air). Biasanya tugas ini merupakan bagian perluasan jasa dan sebuah perpustakaan umum untuk memungkinkan penduduk yang pemukimannya jauh dari perpustakaan dapat memanfaatkan jasa perpustakaan. jadi secara sederhana dapat disimpulkan bahwa perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang bergerak dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan dan membawa bahan pustaka serta memberikan layanan jasa perpustakaan kepada pengguna di daerah yang tidak terjangkau oleh perpustakaan umum.⁸

2. Fungsi Perpustakaan Keliling

Berdasarkan fungsinya sebagai perluasan layanan perpustakaan umum, maka seperti yang dijabarkan dalam panduan koleksi perpustakaan keliling (Perpustakaan Nasional RI), Perpustakaan keliling mempunyai tugas khusus yaitu:

- a. Melayani masyarakat yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan menetap (perpustakaan umum) karena di lokasi tersebut belum dapat didirikan perpustakaan.

⁸Fatmawati A. Rakib, "Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus dikota Ternate)", *Jurnal Perpustakaan*, Vol. 11, No. 4 Juni 2013 Diakses <http://publication.petra.ac.id>, pada 23 Februari 2019, Pukul 11.45 Wib

- b. Mempromosikan layanan perpustakaan kepada masyarakat yang belum pernah mengenal perpustakaan.
 - c. Memberikan layanan yang bersifat sementara sampai perpustakaan menetap didirikan.
 - d. Sebagai sarana untuk membantu menemukan lokasi yang tepat bagi layanan perpustakaan menetap, atau perpustakaan cabang yang direncanakan akan dibangun.
 - e. Menggantikan fungsi perpustakaan menetap apabila karena situasi tertentu tidak memungkinkan didirikan perpustakaan menetap di tempat tersebut (misalnya penduduknya terlalu sedikit).
3. Tujuan diselenggarakannya Perpustakaan Keliling
- a. Meratakan layanan informasi dan bacaan kepada masyarakat sampai ke daerah terpencil yang belum atau tidak memungkinkan adanya perpustakaan permanen.
 - b. Membantu perpustakaan umum dalam mengembangkan pendidikan nonformal kepada public luas.
 - c. Memperkenalkan buku-buku dan bahan pustaka lainnya kepada publik..
 - d. Memperkenalkan jasa perpustakaan kepada publik.
 - e. Meningkatkan minat baca dan mengembangkan cinta buku pada masyarakat.

- f. Mengadakan kerja sama dengan lembaga masyarakat sosial, pendidikan, dan pemerintahan daerah dalam meningkatkan kemampuan intelektual dan kultural masyarakat.
4. Manfaat layanan perpustakaan keliling
- a. Melakukan penelitian minat baca dan mengetahui respon masyarakat yang berangkutan kepada perpustakaan.
 - b. Untuk melakukan promosi.
 - c. Untuk menarik perhatian masyarakat; serta
 - d. Untuk mempelajari apakah disuatu tempat tersebut sudah waktunya untuk dibangun sebuah perpustakaan cabang.

E. Metode LibQual+™

LibQual adalah salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan di perpustakaan. libQual+™ merupakan adaptasi dari metode survQual yang dirancang oleh para pakar bidang ilmu perpustakaan pada tahun 1999 yang tergabung dalam Association of Research Libraries (ARL) dan bekerjasama dengan Texas A&M University.⁹

LibQual+™ adalah salah satu pengukuran tingkat layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami, dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan mengenai kualitas layanan.

⁹Cook, C.F.M., dan Heath, "Libqual: Service Quality Assesment in Research Libraries," IFLA Journal 27, No.4(Fall 2001):246-268.

libQual+™ memungkinkan penilaian sistematis dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan. Tujuan dari libQual+™ adalah:

1. Mendorong sebuah budaya unggul dalam memberikan layanan perpustakaan.
2. Membantu pengguna perpustakaan agar lebih memahami persepsi dari kualitas layanan perpustakaan.
3. Mengumpulkan dan menafsirkan masukan pengguna perpustakaan secara sistematis dari waktu ke waktu.
4. Memberikan penilaian perpustakaan dengan informasi dari rekan lembaga lain sebagai pembandingan.
5. Mengidentifikasi praktek-praktek terbaik dalam pelayanan perpustakaan.
6. Meningkatkan analisis staf perpustakaan dan kemampuan untuk bertindak terhadap data.¹⁰

Pada dasarnya penilaian kualitas layanan yaitu “Only customers judge quality; all other judgments are essentially irrelevant (hanya pengguna yang berhak menilai suatu kualitas layanan, seluruh penilaian lain sebenarnya tidaklah relevan. Metode libQual+™ digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka (minimum

¹⁰Mashana Davis dan Kyrillidou, “*LibQual+™. Procedure Manual*,” (Washington D.C: Association of Research Libraries, 2009). Diakses 23 Februari 2019 jam 13.20 Wib dari <http://www.libqual.org/documents/libQual/ProceduresManual.pdf>.

dan yang diinginkan). Ada empat dimensi dalam metode libQual+™ yang dijadikan sebagai variabel pengukuran kualitas layanan.¹¹yaitu:

1. *Access to information*: Dimensi ini menilai kecukupan koleksi yang dimiliki perpustakaan dan kemampuan pengguna dalam mengakses informasi informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu.
2. *Affect of service*: Merupakan penilaian terhadap aspek/sisi manusia dari organisasi perpustakaan. dimensi ini meliputi sikap empati (empathy) yaitu perhatian seorang petugas perpustakaan atau pustakawan dalam menangani pengguna untuk mencari kebutuhan yang diinginkan, jaminan (assurance) yaitu pengetahuan. Kemampuan, ramah, sopan, dan dapat memberikan rasa aman dan percaya kepada konsumen, kehandalan (realibility) adalah memberikan layanan secara cepat, kemampuan untuk dipercaya dan tepat waktu serta daya tanggap (resvonsiveness) yaitu kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan jasa yang dibutuhkan pengguna.
3. *Personal control*: Dimensi ini terkait dengan mampu tidaknya pengguna untuk dapat mencari dan mengontrol berbagai informasi yang disediakan oleh pustakawan/petugas perpustakaan maupun lembaga informasi lainnya. Bagaimana pengguna dapat melakukan aktivitas secara mandiri di perpustakaan dalam memanfaatkan fasilitas atau layanan perpustakaan.

¹¹Fred Heath (et.al)., Emerging Tools for Evaluating Digital Library Service: Conceptual Adaptions of LibQual and CAMP, “ *Journal of Digital Information* 4, No. 2,(Juni 2013), artikel ini diakses pada tanggal 23 Februari 2019 jam 13.25 Wib dari <http://Jodi.tamu.edu/Articles/v04/i02/Heath/#top>.

4. *Library as place*: Dimensi ini menyangkut penilaian perpustakaan oleh pengguna dalam pengertian fisik. Perpustakaan dinilai dari segi fungsional ruangnya untuk kegiatan belajar, tempat berkontemplasi dan refleksi diri atau meningkatkan intelektual pengguna.

Sementara itu Rahayuningsih dalam penelitiannya menjabarkan dimensi dalam metode libQual+™ versi terbaru, yaitu sebagai berikut:¹²

1. *Affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan), yaitu kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka yang terdiri dari aspek *Empathy, responsiveness, Assurance* dan *reliability, Empathy*, yaitu rasa peduli yang member rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna. *Responsiveness*, selalu siap/tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu. *Assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengguna. *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.
2. *Information Control* (kualitas Informasi dan Akses Informasi), yaitu ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas, yang terdiri dari aspek *Scope, Convenience, Easy of Navigation, Timelines, Equipment* dan *Self Reliance*. *Scope* (Cakupan Informasi), yaitu menyangkut tentang

¹²Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+™* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal.36.

ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi. *Convenience*, yaitu terkait dengan kenyamanan pemustaka mengakses informasi, yaitu terkait dengan kenyamanan pemustaka mengakses informasi tanpa harus datang ke perpustakaan dan kejelasan petunjuk dalam pelayanan. *Easy of Navigation*, yaitu kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi yang dimiliki oleh perpustakaan baik melalui katalog digital maupun langsung pada jajaran rak koleksi. *Timeliness*, yaitu kecepatan pemustaka untuk mengakses informasi, yang mana sangat didukung oleh kesesuaian data pada katalog digital dengan data koleksi di jajaran rak, keteraturan susunan koleksi di rak. *Equipment*, yaitu peralatan pemustaka untuk mengakses informasi, dalam hal ini adalah kecukupan jumlah komputer penelusuran dan kecepatan fasilitas hotspot untuk mengakses informasi. *Self Reliance* adalah kepercayaan diri dari pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan, yaitu bagaimana pemustaka memiliki keyakinan secara mandiri untuk melakukan akses informasi baik menggunakan komputer penelusuran maupun mencari koleksi langsung pada jajaran rak.

3. *Library as Place* (Sarana Perpustakaan), yaitu ketersediaan fasilitas dan ruang yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan yang terdiri aspek *Tangibles*, *Utilitarian Space*, *Symbol Term* dan *Refuge*. *Tangibles*, yaitu kemampuan perpustakaan dalam menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik/gedung dan

penampilan pustakawan yang menarik dan rapi. *UtilitarianSpace*, yaitu bahwa perpustakaan memiliki ruang tenang yang mendukung belajar mandiri dan kelompok, selain itu perpustakaan memiliki desain ruang yang mampu menginspirasi belajar. *Symbol Term*, yaitu bahwa perpustakaan terbuka bagi seluruh sivitas akademika dan mampu menumbuhkan daya kreativitas mereka. *Refuge*, yaitu perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam hal ini perpustakaan memiliki tempat tenang untuk belajar dan selalu dalam koleksi yang bersih.

Dari paparan mengenai dimensi dalam metode LibQual+™ menunjukkan bahwa dimensi *Affectof Service* berkaitan dengan sikap pustakawan dalam merespon kebutuhan pemustaka, dimensi *InformationControl* adalah kebutuhan pemustaka akan informasi dan ketersediaan sarana pencarian informasi. Dan dimensi *Library as Pleace* berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana serta lingkungan kerjaan yang nyaman untuk beraktivitas di perpustakaan, baik dalam belajar maupun penelitian secara mandiri maupun berkelompok.

Metode LibQual+™ dapat juga digunakan untuk mengkaji suatu proses. Artinya, metode tersebut mengumpulkan data dari suatu proses. Metode ini merupakan metode yang paling efisien dalam mengukur kinerja serta berguna untuk mengetahui layanan mana yang harus diperbaiki maupun layanan yang perlu ditingkatkan. Metode LibQual+™ berguna sebagai sarana

penilaian atau pengukuran yang dilakukan pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan yang diberikan kepada pengguna, apakah sesuai dengan yang diharapkan pengguna atau belum memenuhi kebutuhan pengguna. Keuntungan menggunakan metode LibQual+™ dalam perpustakaan.¹³

1. Untuk mengidentifikasi praktek-praktek dalam layanan perpustakaan, menganalisis defisir dan mengalokasikan sumber daya agar efektif.
2. Untuk menilai layanan perpustakaan agar sesuai dengan harapan pengguna.
3. Membandingkan kinerja perpustakaan dengan institusi lain.
4. Kesempatan untuk menarik komunitas dengan adanya keunggulan di layanan perpustakaan.
5. Memberikan kesempatan bagi pengguna perpustakaan untuk memberikan masukan dalam memperbaiki kualitas layanan perpustakaan sehingga dapat mengembangkan perpustakaan sesuai dengan harapan pengguna.

Metode LibQual+™ memang di desain khusus untuk mengukur kualitas layanan diperpustakaan. Metode ini dibuat agar perpustakaan dapat mengetahui apa yang dirasakan pengguna perpustakaan terhadap layanan yang diberikan perpustakaan baik dari segi *Service of Affect*, *Library as Place*, *Personal Control*, dan *Information Access*. Dengan adanya metode

¹³David Green dan Marta Kyriliduo, “*LibQual+™, Procedurs Manual*”, (Washington D.C: Association of Research Libraries,2012), h. 11, diakses 23 Februari 2019 Jam 13.25 Wib dari <http://www.libqual.org/documens/LibQual/Publication/ProceduresManual.pdf>

LibQual+™, perpustakaan bias lebih mengetahui apa yang diinginkan pengguna dan kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan.

