

**LIBQUAL+: EVALUASI KEPUASAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN  
PERPUSTAKAAN DIGITAL DI MASA PANDEMI COVID-19  
(Studi Evaluasi Layanan Aplikasi Perpustakaan Digital iPusnas pada Sistem  
Operasi Android)**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sains  
Informasi pada Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi*



Disusun Oleh:

Agung Hari Pramono

NIM 1507101

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI  
DEPARTEMEN KURIKULUM DAN TEKNOLOGI PENDIDIKAN  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2021**

Agung Hari Pramono, 2021

*LIBQUAL+: EVALUASI KEPUASAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN PERPUSTAKAAN DIGITAL DI  
MASA PANDEMI COVID-19*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

## LEMBAR HAK CIPTA

### **LIBQUAL+: EVALUASI KEPUASAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN PERPUSTAKAAN DIGITAL DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Evaluasi Layanan Aplikasi Perpustakaan Digital iPusnas pada Sistem Operasi Android)**

Oleh

Agung Hari Pramono

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sains Informasi pada Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi

© Agung Hari Pramono 2021  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Agustus 2021

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang. Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

**LEMBAR PENGESAHAN**

**AGUNG HARI PRAMONO**

**1507101**

**LIBQUAL+: EVALUASI KEPUASAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN  
PERPUSTAKAAN DIGITAL DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi  
Evaluasi Layanan Aplikasi Perpustakaan Digital iPusnas pada Sistem  
Operasi Android)**

Disetujui dan disahkan oleh:


Pembimbing I



**Dr. Linda Setiawati, M.Pd.**

NIP. 19690802 199412 2 001

Pembimbing II



**Angga Hadiapurwa, M.I.Kom.**

NIP. 19880221 201504 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi,

Perpustakaan dan Sains Informasi



**Dr. Linda Setiawati, M.Pd.**

NIP. 19690802 199412 2 001

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, Agung Hari Pramono (1507101) menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**LibQUAL+: Evaluasi Kepuasan Pemustaka pada Layanan Perpustakaan Digital di Masa Pandemi COVID-19 (Studi Evaluasi Layanan Aplikasi Perpustakaan Digital iPusnas pada Sistem Operasi Android)**” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus 2021

Agung Hari Pramono  
1507101

## KATA PENGANTAR

Pandemi COVID-19 yang melanda seantero negeri telah membawa manusia untuk sejenak merefleksikan kembali makna keberadaannya yang berbayang tipis dalam hiruk pikuk kesibukan yang banal. Demikian halnya pula perpustakaan, di tengah pandemi yang mencekal mesti secara insaf menemukan kembali makna keberadaannya yang senantiasa berkelindan dengan zaman. Paradigma-paradigma kontemporer seperti layanan berbasis pemustaka (*User Centric*) yang kerap digunakan sebagai prinsip, pada masa pandemi kini mulai diuji oleh kenyataan yang keras. Perpustakaan digital yang menampakkan diri di atas karpet merah pandemi, adalah sebuah fenomena yang mesti dicermati dengan perhatian yang paling teliti, karena zaman telah memilihnya sebagai salah satu tokoh utama dalam sejarah pandemi ini.

Peneliti melihat fenomena ini sebagai momen yang tepat untuk mulai melakukan langkah evaluatif demi terciptanya improvisasi signifikan perpustakaan digital yang dinilai memiliki prospektus untuk menjadi paradigma pasca pandemi, di mana kemudian orang-orang mulai menyadari bahwa perpustakaan digital sangat krusial perannya dalam kondisi dan situasi khusus yang terbatas. Mengingat sejarah, bahwa peristiwa Revolusi Industri telah memberikan lompatan besar dalam kemajuan peradaban dan kemudian menjadi paradigma, maka, hal tersebut dapat pula terjadi pada perpustakaan. Di era baru pasca pandemi, perpustakaan digital maju sebagai paradigma baru, suatu momentum yang prospektus dalam membawa lompatan kemajuan dalam bidang perpustakaan.

Di Indonesia, iPusnas merupakan produk layanan perpustakaan digital skala nasional yang dikelola Perpustakaan Nasional Republik Indonesia sebagai induk perpustakaan tingkat nasional. Peneliti menilai bahwa institusi negara harus menjadi inisiator terdepan dalam mengembangkan ekosistem perpustakaan digital di Indonesia dan masa pandemi saat ini adalah momentum yang tepat untuk mengakselerasi. Peneliti berharap dengan disusunnya penelitian evaluatif dengan judul: **“LibQUAL+: Evaluasi Kepuasan Pemustaka pada Layanan Perpustakaan Digital di Masa Pandemi COVID-19 (Studi Evaluasi Layanan**

**Aplikasi Perpustakaan Digital iPusnas pada Sistem Operasi Android)**” dapat memberikan sumbangsih dalam pengembangan perpustakaan digital lanjutan khususnya di Indonesia. Maka, Peneliti berharap temuan di dalam penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan evaluatif bagi kemajuan perpustakaan digital khususnya layanan iPusnas agar mampu menjadi *avant-garde* dalam preseden perpustakaan digital dan menjadi agen emansipasi intelektual di Indonesia.

Penelitian ini besar harapannya untuk mendapat kritik dan saran pembaca dari seluruh kalangan, karena Peneliti menyadari bahwa walaupun penelitian ini adalah merupakan bentuk evaluasi, kenyataan secara *an sich* penelitiannya pun masih memerlukan banyak masukan evaluatif demi perbaikan kualitas penelitian. Semoga penelitian ini menarik dan bermanfaat bagi pembaca baik dalam optimis maupun skeptis.

Bandung, Agustus 2021

Peneliti

## UCAPAN TERIMA KASIH

Maha besar Allah SWT, tidak ada Tuhan selain Dia yang menguasai langit, bumi, dan apa yang ada di antara keduanya. Tidak ada ungkapan yang mampu menggambarkan kuasa-Nya, selain rasa syukur atas segala karunia yang tersebar di seluruh alam semesta raya. Maka secara hakikat, atas kuasa dan karunia-Nya pula Peneliti dapat menyusun skripsi ini hingga akhir. Senantiasa pula *Shalawat* dan salam tercurah kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabat, alim ulama, dan umatnya hingga akhir zaman.

Peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak yang berpengaruh besar dalam skripsi ini:

1. Ibu Dr. Linda Setiawati, M.Pd. selaku Pembimbing I sekaligus Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, dan Bapak Angga Hadiapurwa, M.I.Kom. selaku Pembimbing II sekaligus Pembimbing Akademik yang telah membimbing dengan penuh kesabaran dan keikhlasan kepada Peneliti dalam menyusun skripsi ini hingga akhir.
2. Bapak/Ibu Penguji dalam ujian sidang skripsi yang telah memberikan masukan dan saran bagi skripsi ini.
3. Bapak Gema Rullyana, M.I.Kom. selaku pakar penguji (*Expert Judgement*) instrumen dalam skripsi ini yang telah berkenan berpartisipasi untuk menilai kualitas instrumen peneliti.
4. Bapak/Ibu dosen khususnya pada lingkup Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi yang telah memberikan pencerahan ilmu dan pengalamannya kepada Peneliti selama menjadi mahasiswa hingga akhir penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Riksa dari Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi yang senantiasa membantu urusan administrasi Peneliti selama menjadi mahasiswa dan selama proses skripsi ini.
6. Pihak Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Ilmu Pendidikan, dan Rektorat Universitas Pendidikan Indonesia yang telah mengizinkan status kemahasiswaan Peneliti bertahan hingga akhir studi.

7. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, khususnya angkatan 2015 yang senantiasa bersama-sama berjuang.
8. Pihak Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang telah membuka inspirasi topik penelitian dan jalan bagi peneliti dalam meneliti lebih lanjut.
9. Partisipan dalam penelitian ini.
10. Ayah (Alm.), Ibu, kedua Adik, Paman, Bibi, Kakek, Nenek (Alm.), Kakek buyut (Alm.), Nenek buyut (Alm.) dan seluruh keluarga besar yang tidak ternilai jasanya bagi Peneliti.
11. Sahabat terkhusus Peneliti sejak pertama kali mengenyam pendidikan formal TK hingga Perguruan Tinggi yang berjuang bersama-sama dengan Peneliti di Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Aris dan Bilal.
12. Seluruh sopir bus DAMRI daerah operasi Bandung Raya yang senantiasa mengakomodasi perjalanan Peneliti selama menjadi mahasiswa dan proses penyelesaian skripsi ini.
13. Seluruh pihak yang sangat berpengaruh baik langsung maupun tidak langsung dalam proses penelitian ini hingga akhir.



## ABSTRAK

**Agung Hari Pramono (1507101).** LibQUAL+: Evaluasi Kepuasan Pemustaka pada Layanan Perpustakaan Digital di Masa Pandemi COVID-19 (Studi Evaluasi Layanan Aplikasi Perpustakaan Digital iPusnas pada Sistem Operasi Android)

**Skripsi Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi.** Departemen Kurikulum dan Teknologi Pendidikan. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung. 2021

Kebijakan pembatasan fisik di masa pandemi COVID-19 telah mengurangi intensitas pemanfaatan layanan perpustakaan konvensional, terutama pada layanan koleksi literatur tercetak. Di tengah keterbatasan tersebut, saat ini sedang terjadi tren eskalasi alternatif pemanfaatan layanan perpustakaan, yaitu perpustakaan digital. Salah satu layanan perpustakaan digital yang dikelola oleh Perpustakaan Nasional RI, yaitu layanan iPusnas, tengah mendapat perhatian di masa pandemi ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pemustaka terhadap layanan aplikasi perpustakaan digital iPusnas menggunakan metode evaluasi LibQUAL+. Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pengunduh aplikasi iPusnas di Google Play Store pada platform Android dan besaran sampel yang digunakan sebesar 45 responden dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan skala diferensial semantik dari 1 hingga 9 poin. Teknik analisis data menggunakan metode LibQUAL+ dengan tiga indikator dimensi, yaitu Kinerja Pelayanan Pustakawan dan Staf (*Affect of Service*), Cakupan Konten Layanan (*Information Control*), dan Keberkesanan Tempat (*Library as Place*). Hasil temuan keseluruhan dimensi menunjukkan bahwa layanan aplikasi perpustakaan digital iPusnas termasuk ke dalam kriteria “Baik” dengan seluruh skor kesenjangan *Adequacy Gap* bernilai positif sebesar 0,76 dan skor kesenjangan *Superiority Gap* yang masih menunjukkan nilai negatif sebesar -1,14.

**Kata kunci:** LibQUAL+, kepuasan pemustaka, perpustakaan digital, COVID-19

## ABSTRACT

**Agung Hari Pramono (1507101).** *LibQUAL+: Evaluation of User Satisfaction on Digital Library Services during the COVID-19 Pandemic (Evaluation Study of iPusnas Digital Library Application Services on the Android Operating System)*

*Undergraduate Thesis of Library and Information Science. Department of Curriculum and Educational Technology. Faculty of Education. Education University of Indonesia. Bandung. 2021*

*The policy of physical restrictions during the COVID-19 pandemic has reduced the intensity of the use of conventional library services, especially in printed literature collection services. In the limitations, there is currently a trend of escalating alternative use of library services, especially digital libraries. One of the digital library services managed by the National Library of Indonesia, iPusnas, is receiving attention during pandemic. This study aims to evaluate user satisfaction with the iPusnas digital library application service using the LibQUAL+ evaluation method. This study uses a descriptive survey method with a quantitative approach. The population of this study is the iPusnas application downloader on the Google Play Store, the Android based platform and the sample size used is 45 respondents with accidental sampling technique. The instrument used in this study is a questionnaire with a semantic differential scale from 1 to 9 points. The data analysis technique uses LibQUAL+ method with three dimensional indicators, Affect of Service, Information Control, and Library as Place. The findings of the overall dimensions indicate that the iPusnas digital library application service is included in the "Good" criteria with the entire Adequacy Gap gap score positive at 0.76 and the Superiority Gap gap score still showing a negative value of -1.14.*

**Keywords:** *LibQUAL+, user satisfaction, digital library, COVID-19*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	8
1.2.1 Rumusan Masalah Penelitian Umum .....	8
1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian Khusus .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian Umum.....	8
1.3.2 Tujuan Penelitian Khusus.....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Manfaat Teoretis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
1.5 Struktur Organisasi Skripsi .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Layanan Perpustakaan.....	11

2.1.1 Pengertian Perpustakaan.....	11
2.1.1.1 Institusionalisasi Perpustakaan.....	12
2.1.2 Pengertian Perpustakaan Digital .....	12
2.1.2.1 Primasi Perpustakaan Digital .....	13
2.1.2.2 Konseptualisasi Perpustakaan Digital .....	14
2.1.2.3 Karakteristik Perpustakaan Digital .....	15
2.1.3 Distingsi Paradigma Perpustakaan Kontemporer.....	16
2.1.4 Pengertian Pemustaka.....	18
2.1.4.1 Kategori Pemustaka .....	19
2.1.4.2 Karakteristik Pemustaka.....	20
2.1.4.2.1 Identifikasi Karakteristik Generasi Masyarakat .....	20
2.1.4.2.2 Identifikasi Karakteristik Masyarakat Digital .....	21
2.1.4.2.3 Literasi Digital.....	22
2.1.5 Pengertian Kualitas Jasa.....	24
2.1.5.1 Kualitas Jasa Layanan Perpustakaan Digital.....	26
2.1.6 Pengertian Kepuasan Pemustaka.....	28
2.1.6.1 Urgensi Kepuasan Pemustaka .....	29
2.1.6.2 Faktor Kepuasan Pemustaka .....	30
2.1.6.3 Prinsip Pengukuran Kepuasan Pemustaka .....	31
2.1.6.4 Mekanisme Pengukuran Kepuasan Pemustaka.....	32
2.1.6.5 Elemen Pengukuran Kepuasan Pemustaka .....	33
<b>2.2 LibQUAL+.....</b>	<b>34</b>
2.2.1 Deskripsi Metode Evaluasi LibQUAL+.....	34
2.2.2 Dimensi Evaluasi LibQUAL+.....	35
2.2.3 Mekanisme Evaluasi LibQUAL+.....	38
2.2.3.1 Komponen Ukuran Justifikasi.....	38
2.2.3.2 Kesenjangan Antar Komponen Justifikasi (Gap).....	39
2.2.3.3 Batas Toleransi Kepuasan Pemustaka (Zone of Tolerance) .....	40
2.2.3.4 Interpretasi Kriteria Kepuasan Pemustaka .....	41
<b>2.3 Layanan Aplikasi Perpustakaan Digital iPusnas.....</b>	<b>42</b>
2.3.1 Deskripsi Layanan Aplikasi Perpustakaan Digital iPusnas.....	42

2.3.2 Mekanisme Operasional Layanan Aplikasi Perpustakaan Digital iPusnas .....	44
2.3.3 Identifikasi Fitur Layanan Aplikasi Perpustakaan Digital iPusnas .....	45
2.3.3.1 Koleksi Buku.....	46
2.3.3.2 Rak Buku.....	47
2.3.3.3 Media Sosial.....	48
2.3.3.4 Feed .....	49
2.3.3.5 ePustaka .....	50
2.3.3.6 eReader.....	50
2.3.3.7 Hasil Identifikasi Fitur .....	51
2.4 Kontekstualisasi Dimensi Evaluasi LibQUAL+ pada Pengukuran Aspek Layanan Aplikasi Perpustakaan Digital iPusnas.....	<b>52</b>
2.4.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu dalam Kontekstualisasi Dimensi Evaluasi LibQUAL+ pada Perpustakaan Digital .....	52
2.4.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu Evaluasi Perpustakaan Digital iPusnas..	55
2.5 Manifestasi Dimensi Evaluasi LibQUAL+ pada Pengukuran Aspek Layanan Aplikasi Perpustakaan Digital iPusnas.....	<b>59</b>
2.5.1 Dimensi Affect of Service .....	59
2.5.1.1 Aspek Kepedulian (Empathy) .....	59
2.5.1.2 Aspek Ketanggapan (Responsiveness) .....	60
2.5.1.3 Aspek Kepastian atau Jaminan (Assurance) .....	61
2.5.1.4 Aspek Keandalan (Reliability).....	62
2.5.2 Dimensi Information Control .....	62
2.5.2.1 Aspek Cakupan (Scope).....	63
2.5.2.2 Aspek Kenyamanan (Convenience).....	64
2.5.2.3 Aspek Kemudahan Navigasi (Ease of Navigation).....	66
2.5.2.4 Aspek Kecepatan Akses (Timeliness).....	67
2.5.2.5 Aspek Aparatus (Equipment).....	68
2.5.2.6 Aspek Kemandirian (Self Reliance).....	68
2.5.3 Dimensi Library as Place .....	70
2.5.3.1 Aspek Kebernyataan (Tangibles).....	70
2.5.3.2 Aspek Kemanfaatan Ruang (Utilitarian Space) .....	71

2.5.3.3 Aspek Simbolisasi (Symbol Term) .....	72
2.5.3.4 Aspek Suaka Intelektual (Refuge) .....	73
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>81</b>
3.1 Metode Penelitian.....	81
3.2 Desain Penelitian.....	82
3.3 Populasi dan Sampel .....	83
3.3.1 Populasi .....	83
3.3.2 Sampel .....	83
3.4 Instrumen Penelitian.....	85
3.4.1 Proses Pengembangan Instrumen .....	87
3.4.2 Uji Validitas Instrumen .....	88
3.4.3 Uji Reliabilitas Instrumen .....	93
3.5 Prosedur Penelitian.....	94
3.5.1 Tahap Persiapan .....	94
3.5.2 Tahap Pelaksanaan .....	95
3.5.3 Tahap Pelaporan .....	96
3.6 Analisis Data .....	96
3.6.1 Prosedur Analisis Data .....	97
3.6.2 Definisi Operasional.....	98
3.6.3 Teknik Analisis Data .....	99
3.6.3.1 Menghitung Skor Justifikasi Pemustaka .....	99
3.6.3.2 Mengukur Kesenjangan (Gap) .....	100
3.6.3.3 Interpretasi Kriteria Kepuasan .....	101
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>103</b>
4.1 Profil Layanan.....	103
4.1.1 Sejarah Layanan Aplikasi Perpustakaan Digital iPusnas .....	103
4.1.2 Deskripsi Layanan Aplikasi iPusnas pada Sistem Operasi Android.....	103
4.1.3 Jumlah Koleksi .....	105
4.1.4 Ketentuan Penggunaan Layanan .....	105
4.1.5 Mekanisme Operasional Layanan .....	106

4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	<b>107</b>
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	108
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	108
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	109
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kebekerjaan .....	109
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan iPusnas Selama Pandemi COVID-19 .....	110
4.3 Penilaian Responden terhadap Layanan Aplikasi Perpustakaan Digital iPusnas .....	<b>111</b>
4.3.1 Perolehan Skor Justifikasi .....	111
4.3.1.1 Perolehan Skor Justifikasi Keseluruhan Dimensi .....	111
4.3.1.2 Perolehan Skor Justifikasi Dimensi Affect of Service .....	113
4.3.1.3 Perolehan Skor Justifikasi Dimensi Information Control .....	116
4.3.1.4 Perolehan Skor Justifikasi Dimensi Library as Place .....	124
4.3.2 Pengukuran Skor Kesenjangan (Gap) .....	127
4.3.2.1 Pengukuran Skor Kesenjangan (Gap) Keseluruhan Dimensi .....	127
4.3.2.2 Pengukuran Skor Kesenjangan (Gap) Dimensi Affect of Service .....	128
4.3.2.3 Pengukuran Skor Kesenjangan (Gap) Dimensi Information Control .....	132
4.3.2.4 Pengukuran Skor Kesenjangan (Gap) Dimensi Library as Place .....	141
4.3.3 Hasil Pengukuran Keseluruhan .....	145
4.3.4 Interpretasi Kriteria Kepuasan.....	146
4.3.4.1 Analisis Nilai Kesenjangan Dimensi .....	146
4.3.4.2 Analisis Nilai Kesenjangan Dimensi Affect of Service .....	147
4.3.4.3 Analisis Nilai Kesenjangan Dimensi Information Control .....	149
4.3.4.4 Analisis Nilai Kesenjangan Dimensi Library as Place .....	156
4.4 Pembahasan.....	<b>158</b>
4.4.1 Evaluasi Layanan Aplikasi Perpustakaan Digital iPusnas Menggunakan LibQUAL+ .....	158
4.4.2 Kinerja Pelayanan Pustakawan dan Staf (Affect of Service) pada Layanan Aplikasi Perpustakaan Digital iPusnas.....	160
4.4.3 Cakupan Konten Layanan (Information Control) .....	162

4.4.4 Keberkesanan Tempat (Library as Place) .....	164
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>168</b>
5.1 Simpulan .....	<b>168</b>
5.1.1 Simpulan Umum.....	168
5.1.2 Simpulan Khusus.....	168
5.2 Implikasi dan Rekomendasi .....	<b>169</b>
5.2.1 Bagi Pengembang Perpustakaan Digital .....	169
5.2.2 Bagi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.....	169
5.2.3 Bagi Pustakawan .....	169
5.2.4 Bagi Peneliti Selanjutnya .....	170
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>171</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>177</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Bentuk Perpustakaan.....	16
Tabel 2.2 Perbandingan Antar Generasi .....	20
Tabel 2.3 Aspek Kemampuan Literasi Digital.....	22
Tabel 2.4 Dimensi LibQUAL+ .....	37
Tabel 2.5 Konstruksi Indikator Pengukuran Aspek Kepedulian (Empathy) .....	60
Tabel 2.6 Konstruksi Indikator Pengukuran Aspek Ketanggapan (Responsiveness) .....	60
Tabel 2.7 Konstruksi Indikator Pengukuran Aspek Kepastian (Assurance).....	61
Tabel 2.8 Konstruksi Indikator Pengukuran Aspek Keandalan (Reliability) .....	62
Tabel 2.9 Konstruksi Indikator Pengukuran Aspek Cakupan (Scope) .....	63
Tabel 2.10 Konstruksi Indikator Pengukuran Aspek Kenyamanan (Convenience) .....	65
Tabel 2.11 Konstruksi Indikator Pengukuran Aspek Kemudahan Navigasi (Ease of Navigation) .....	66
Tabel 2.12 Konstruksi Indikator Pengukuran Aspek Kecepatan Akses (Timeliness).....	67
Tabel 2.13 Konstruksi Indikator Pengukuran Aspek Aparatus (Equipment) .....	68
Tabel 2.14 Konstruksi Indikator Pengukuran Aspek Kemandirian (Self Reliance) .....	69
Tabel 2.15 Konstruksi Indikator Pengukuran Aspek Kebernyataan (Tangibles) ..	71
Tabel 2.16 Konstruksi Indikator Pengukuran Aspek Kemanfaatan Ruang (Utilitarian Space) .....	72
Tabel 2.17 Konstruksi Indikator Pengukuran Aspek Simbolisasi (Symbol Terms) .....	73

Tabel 2.18 Konstruksi Indikator Pengukuran Aspek Suaka Intelektual (Refuge).	73
Tabel 2.19 Perbandingan Hasil Rekonstruksi Instrumen LibQUAL+ .....	74
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Kuesioner .....	86
Tabel 3.2 Nilai Uji Validitas Statistik.....	89
Tabel 3.3 Hasil Kriteria Nilai Uji Validitas Statistik.....	90
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Statistik.....	93
Tabel 3.5 Parameter Kriteria Kepuasan Pemustaka.....	102
Tabel 4.1 Total Koleksi Ebook iPusnas .....	105
Tabel 4.2 Ketentuan Penggunaan Layanan.....	105
Tabel 4.3 Rata-rata Skor Justifikasi Butir Aspek Indikator Dimensi Affect of Service.....	114
Tabel 4.4 Rata-rata Skor Justifikasi Butir Aspek Indikator Dimensi Information Control .....	118
Tabel 4.5 Rata-rata Skor Justifikasi Butir Aspek Indikator Dimensi Library as Place .....	125
Tabel 4.6 Rata-rata Skor Kesenjangan (Gap) Butir Aspek Indikator Dimensi Affect of Service .....	129
Tabel 4.7 Urutan Skor Adequacy Gap (AG) Butir Aspek Indikator Dimensi Affect of Service .....	131
Tabel 4.8 Rata-rata Skor Kesenjangan (Gap) Butir Aspek Indikator Dimensi Information Control .....	134
Tabel 4.9 Urutan Skor Adequacy Gap (AG) Butir Aspek Indikator Dimensi Information Control .....	139
Tabel 4.10 Rata-rata Skor Kesenjangan (Gap) Butir Aspek Indikator Dimensi Library as Place.....	142
Tabel 4.11 Urutan Skor Adequacy Gap (AG) Butir Aspek Indikator Dimensi Library as Place.....	144
Tabel 4.12 Rata-rata Skor Keseluruhan .....	145

Tabel 4.13 Analisis Kriteria Nilai Kepuasan Dimensi.....	146
Tabel 4.14 Analisis Kriteria Nilai Kepuasan Dimensi Affect of Service .....	147
Tabel 4.15 Analisis Kriteria Nilai Kepuasan Butir Aspek Indikator Dimensi Affect of Service .....	148
Tabel 4.16 Analisis Kriteria Nilai Kepuasan Dimensi Information Control .....	149
Tabel 4.17 Analisis Kriteria Nilai Kepuasan Butir Aspek Indikator Dimensi Information Control .....	150
Tabel 4.18 Analisis Kriteria Nilai Kepuasan Dimensi Library as Place.....	156
Tabel 4.19 Analisis Kriteria Nilai Kepuasan Butir Aspek Indikator Dimensi Library as Place.....	157

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase sistem operasi yang digunakan pada perangkat smartphone di Indonesia .....	2
Gambar 2.1 Dimensi Kualitas Perpustakaan Digital .....	27
Gambar 2.2 Perubahan dan Pengembangan Metode LibQUAL+.....	36
Gambar 2.3 Tampilan Registrasi dan Log-in Pemustaka .....	45
Gambar 2.4 Halaman Muka iPusnas.....	45
Gambar 2.5 Kategori Subjek Koleksi Buku.....	46
Gambar 2.6 Hasil Pencarian Koleksi .....	47
Gambar 2.7 Halaman Deskripsi Buku .....	47
Gambar 2.8 Rak Buku Peminjaman.....	48
Gambar 2.9 Fitur Media Sosial .....	49
Gambar 2.10 Halaman Rekomendasi dan Buku Terbaru .....	49
Gambar 2.11 Tampilan Menu ePustaka .....	50
Gambar 2.12 Tampilan eReader yang Terproteksi Anti-Screenshot.....	51
Gambar 3.1 Prosedur Pengumpulan Data .....	95
Gambar 4.1 Tampilan Aplikasi iPusnas pada Google Play Store.....	104
Gambar 4.2 Tampilan Registrasi dan Log-in Pemustaka .....	107
Gambar 4.3 Halaman Muka iPusnas.....	107

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Proporsi Jenis Kelamin .....	108
Grafik 4.2 Proporsi Usia Responden.....	108
Grafik 4.3 Proporsi Jenjang Pendidikan .....	109
Grafik 4.4 Proporsi Status Kebekerjaan.....	110
Grafik 4.5 Frekuensi Penggunaan iPusnas.....	110
Grafik 4.6 Rata-rata Skor Justifikasi Keseluruhan Dimensi .....	112
Grafik 4.7 Rata-rata Skor Justifikasi Aspek Indikator Dimensi Affect of Service .....	113
Grafik 4.8 Rata-rata Skor Justifikasi Aspek Indikator Dimensi Information Control .....	117
Grafik 4.9 Rata-rata Skor Justifikasi Aspek Indikator Dimensi Library as Place .....	124
Grafik 4.10 Rata-rata Skor Kesenjangan (Gap) Keseluruhan Dimensi .....	128
Grafik 4.11 Rata-rata Skor Kesenjangan (Gap) Aspek Indikator Dimensi Affect of Service.....	129
Grafik 4.12 Rata-rata Skor Kesenjangan (Gap) Aspek Indikator Dimensi Information Control .....	133
Grafik 4.13 Rata-rata Skor Kesenjangan (Gap) Aspek Indikator Dimensi Library as Place.....	142

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Penelitian .....	177
Lampiran 2. Pengesahan Expert Judgement .....	178
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas SPSS (Persepsi) .....	180
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas SPSS (Harapan Minimum).....	183
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas SPSS (Harapan Ideal) .....	186
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas SPSS (Persepsi) .....	189
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas SPSS (Harapan Minimum) .....	191
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas SPSS (Harapan Ideal) .....	193
Lampiran 9. Instrumen Kuesioner (Google Form) .....	195
Lampiran 10. Data Penilaian Responden (Persepsi).....	270
Lampiran 11. Data Penilaian Responden (Harapan Minimum).....	273
Lampiran 12. Data Penilaian Responden (Harapan Ideal).....	276
Lampiran 13. Dokumentasi Lapangan .....	278
Lampiran 14. Surat Keputusan Pengangkatan Pembimbing.....	269

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Arms, W. Y. (2000). *Digital Libraries*. Massachusetts: Massachusetts Institute of Technology.
- Calhoun, K. (2014). *Exploring Digital Libraries: Foundation, Practice, Prospects*. London: Facet Publishing.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Erstad, O. (2011). Citizens Navigating in Literate Worlds. Dalam M. Thomas (Penyunting), *Deconstructing Digital Natives: Young People, Technology and the New Literacies* (hlm. 99-118). New York: Routledge.
- Gaur, K. (2013). *Foundation of Library and Information Science*. New Delhi: Excel Books Private Limited.
- Grigoroudis, E., & Siskos, Y. (2010). *Customer Satisfaction Evaluation: Method for Measuring and Implementing Service Quality*. New York: Springer.
- Juran, J. M. (1998). How to Think About Quality. Dalam J. M. Juran (Penyunting), *Juran's Quality Handbook* (hlm. 2.1-2.18). New York: McGraw-Hill.
- Lynch, J. J. (1992). *The Psychology of Customer Care: A Revolutionary Approach*. London: Macmillan Press.
- Marinetti, F. T. (2009). The Founding and Manifesto of Futurism 1909. Dalam U. Apollonio, & U. Apollonio (Penyunting), *Futurist Manifestos* (hlm. 19-24). London: Tate Publishing.
- Montgomery, D. C. (2013). *Introduction to Statistical Quality Control* (7th ed.). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Morissan. (2016). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- Oblinger, D., & Oblinger, J. (2005). Is It Age or IT: First Steps Toward Understanding the Net Generation. Dalam D. G. Oblinger, & J. Oblinger (Penyunting), *Educating Net Generation* (hlm. 2.1-2.20). New York: Brockport Bookshelf.
- Priyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing.

- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL+*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Syahrum, & Salim. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Takahashi, T. (2011). Japanese Youth and Mobile Media. Dalam M. Thomas (Penyunting), *Deconstructing Digital Natives: Young People, Technology and the New Literacies* (hlm. 67-82). New York: Routledge.
- Xie, I., & Matusiak, K. K. (2016). *Discover Digital Libraries: Theory and Practice*. Amsterdam: Elsevier.

### Sumber Jurnal dan Prosiding

- Aisyiyah, B. M. (2019). Analisis User Interface dalam Aplikasi Mobile Library IPusnas. *Jurnal Pustaka Ilmiah*. Diakses dari <https://jurnal.uns.ac.id/jurnalpustakailmiah/article/viewFile/33968/22436>
- Balog, A. (2011). Testing a Multidimensional and Hierarchical Quality Assessment Model for Digital Libraries. *Studies in Informatics and Control*, 20, 233-246. Diakses dari [https://sic.ici.ro/wp-content/uploads/2011/09/SIC\\_2011-3-Art4.pdf](https://sic.ici.ro/wp-content/uploads/2011/09/SIC_2011-3-Art4.pdf)
- Cook, C., Heath, F. M., & Thompson, B. (2003b). "Zones of Tolerance" in Perceptions of Library Service Quality: A LibQUAL+ Study. *Libraries and the Academy*, 3, 113-123. doi:10.1353/pla.2003.0003
- Fauzan, & Ati, S. (2018). Analisis Pemanfaatan Aplikasi iPusnas Berbasis Android di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. *Jurnal Ilmu Perpustakaan UNDIP*. Diakses dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/download/22944/20981>
- Galih, A. P. (2020). Keamanan Informasi (Information Security) pada Aplikasi Perpustakaan iPusnas. *AL Maktabah*. doi:10.29300/mkt.v5i1.3086



- Gatten, J. N. (2004). Measuring consortium impact on user perceptions: OhioLINK and LibQUAL+™. *The Journal of Academic Librarianship*, 30, 222-228. doi:10.1016/j.acalib.2004.02.004
- Kyrillidou, M., & Hipps, K. (2002). Symposium on Measuring Library Service Quality. *Journal of Library Administration*, 55-61. doi:10.1300/J111v35n04\_11
- Maulana, Y. I. (2018). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Perpustakaan Digital Nasional (iPusnas) dengan Kerangka PIECES. *Bianglala Informatika: Jurnal Komputer dan Informatika Akademi Bina Sarana Informatika Yogyakarta*. Diakses dari <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/Bianglala/article/viewFile/5904/3292>
- Milan, S. (2020). Techno-solutionism and The Standard Human in The Making of The COVID-19 Pandemic. *Big Data & Society*, hlm. 1-7. doi:10.1177/2053951720966781
- Mukaromah, S., & Sarah, I. S. (2020). Pengukuran Kualitas Pelayanan Perpustakaan Digital dengan Pendekatan WebQUAL dan LibQUAL. *Prosiding Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (SENTRINOV)*, 6, hlm. 293-300. Diakses dari <https://proceeding.isas.or.id/index.php/sentrinov/article/view/369>
- Prastiwi, M. A., & Jumino. (2018). Efektivitas Aplikasi IPusnas Sebagai Sarana Temu Balik Informasi Elektronik Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. *Jurnal Ilmu Perpustakaan UNDIP*. Diakses dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/download/22966/21003>
- Saunders, E. S. (2007). The LibQUAL+ Phenomenon: Who Judges Quality? *Reference & User Services Quarterly*, 47(1), 21-24. Diakses dari <http://www.jstor.org/stable/20864792>
- Verma, M. K., & Verma, N. K. (2014). Concept of Hybrid, Digital and Virtual Library: A Professional Approach. *InfoLib*, 7, 19-23. Diakses dari [https://www.academia.edu/11404741/Concept\\_of\\_Hybrid\\_Digital\\_and\\_Virtual\\_Library\\_A\\_Professional\\_Approach](https://www.academia.edu/11404741/Concept_of_Hybrid_Digital_and_Virtual_Library_A_Professional_Approach)

Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, hlm. 17-23. doi:10.18592/tarbiyah.v7i1.2100

### Sumber Skripsi, Tesis, dan Disertasi

Dhianingwulan, I. R. (2019). *PENGARUH INTEGRITAS DAN RELIGIUSITAS TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DI BAITUL MAAL WA TAMWIL PAHLAWAN GONDANG TULUNGAGUNG*. Diakses dari IAIN Tulungagung Institutional Repository: <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/11299/>

Fonna, D. (2020). *Evaluasi Pemanfaatan Aplikasi IPusnas terhadap Kemudahan Akses Informasi Perkuliahan Mahasiswa Angkatan 2015 Prodi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry*. Diakses dari Repository UIN Ar-Raniry: <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/12644/>

Gusniati, N. (2019). *Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi iPusnas Terhadap Kepuasan Pengguna*. Diakses dari UNPAD Repository: <https://repository.unpad.ac.id/frontdoor/index/index/year/2020/docId/31454>

Hendriyani, Y. M. (2018). *DAMPAK SUBSIDI PENDIDIKAN BOS DAN KIP PADA PENGELUARAN RUMAH TANGGA MISKIN DAN RUMAH TANGGA NON MISKIN DI WILAYAH BANDUNG TIMUR (Studi Kasus Di Wilayah Kelurahan Babakan Sari Kecamatan Kiaracandong )*. Diakses dari Universitas Pasundan: Institutional Repository & Scientific Journals: <http://repository.unpas.ac.id/33112/>

Islamy, M. A. (2016). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TENTANG KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+ TM : Studi Deskriptif di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung*. Diakses dari Repository Indonesia University of Education: <http://repository.upi.edu/23183/>

- Nurvia, E. (2016). *Pengukuran Kualitas Layanan Digital Library Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode LIBQUAL (Studi Kasus : Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau)*. Diakses dari Repository UIN SUSKA Riau: <http://repository.uin-suska.ac.id/2999/>
- Setiawan, D. (2019). *PENGARUH TEKANAN WAKTU DAN INDEPENDENSI TERHADAP KUALITAS AUDIT (Studi Pada Kantor Akuntan Publik Di Semarang)*. Diakses dari Unika Soegijapranata: <http://repository.unika.ac.id/20892/>
- Sihabudin, R. M. (2017). *EVALUASI LAYANAN DEWASA PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH JAWA BARAT MENGGUNAKAN LIBQUAL+™*. Diakses dari Repository Indonesia University of Education: <http://repository.upi.edu/29105/>
- Syahputra, D. (2019). *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Open Biblio Menggunakan Metode LibQUAL+ (Studi Kasus: UIN SUSKA Riau)*. Diakses dari Repository UIN SUSKA Riau: <http://repository.uin-suska.ac.id/23381/>

### **Sumber Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 43 Tentang Perpustakaan Tahun 2007.

### **Sumber Lainnya**

- American Library Association. (2019). *Definition of a Library: General Definition*. [Online]. Diakses dari American Library Association: <https://libguides.ala.org/library-definition>
- Cook, C., Heath, F., Kyrillidou, M., Lincoln, Y., Thompson, B., & Webster, D. (2003a). *Developing a National Science Digital Library (NSDL) LibQUAL+™ Protocol: An E-service for Assessing the Library of the 21st Century*. [Online]. Diakses dari LibQUAL+: [http://www.libqual.org/documents/admin/NSDL\\_workshop\\_web1.pdf](http://www.libqual.org/documents/admin/NSDL_workshop_web1.pdf)

- Google Play. (2020). *iPusnas*. [Online]. Diakses dari Google Play: <https://play.google.com/store/apps/details?id=mam.reader.ipusnas&hl=en&gl=US>
- Indriani. (2021, 26 Januari). “Perpusnas Perpanjang Penutupan Layanan di Tempat”. *Antaraneews.com*. Diakses dari *Antaraneews.com*: <https://www.antaraneews.com/berita/1968908/perpusnas-perpanjang-penutupan-layanan-di-tempat>
- Karismakristi, P. (2016, 11 Oktober). “Bangun Kegemaran Membaca, Perpusnas Rilis iPusnas”. *Medcom.id*. Diakses dari *medcom.id*: <https://www.medcom.id/nasional/peristiwa/MkMY8ZDk-bangun-kegemaran-membaca-perpusnas-rilis-ipusnas>
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2019, 23 Juli). “Perpusnas, Satu-Satunya Perpustakaan di Dunia Yang Implementasikan Konsep DRM”. *Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*. Diakses dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia: <https://www.perpusnas.go.id/news-detail.php?lang=id&id=190723025049VGExFUTr48>
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2021). *Perpusnas Digital Library*. [Online]. Diakses dari iPusnas: <http://www.ipusnas.id>
- Republika. (2020, 18 April). “Pengunjung Layanan Digital Perpusnas Melonjak Saat Pandemi”. *Republika.co.id*. Diakses dari *Republika.co.id*: <https://republika.co.id/berita/pendidikan/eduaction/q8xy2o368/pengunjung-layanan-digital-perpusnas-melonjak-saat-pandemi>
- Statista. (2020a). *Market Share of Mobile Operating Systems in Indonesia from January 2012 to August 2020*. [Online]. Diakses dari Statista: <https://www.statista.com/statistics/262205/market-share-held-by-mobile-operating-systems-in-indonesia/>
- Statista. (2020b). *Smartphone Users in Indonesia 2015-2025*. [Online]. Diakses dari Statista: <https://www.statista.com/statistics/266729/smartphone-users-in-indonesia/>
- Thompson, B. (t.t.). *Birth of LibQUAL*. [Online]. Diakses dari LibQUAL+: [https://www.libqual.org/about/history\\_lq](https://www.libqual.org/about/history_lq)