

**Persepsi Pemustaka terhadap Layanan Koleksi Khusus
di Upt Perpustakaan Proklamator Bung Hatta
Berdasarkan Model Libqual+™**

Salsabila Safa Ajra¹, Nurizzati²,

^{1, 2} Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia, 25171

¹salsabilasafamuchtar@gmail.com, ²nurizzati@fbs.unp.ac.id

ABSTRACT

This study aimed to describe library users' perceptions of the special collection services of Bung Hatta at the Proklamator Bung Hatta Library through four key dimensions: affect of service, library as a place, personal control and information access. This study used a quantitative descriptive research design. Data were collected from 99 active library users who were selected using random sampling techniques. Data collection was conducted through a structured questionnaire consisting of twenty-five statements using a Likert scale. The analysis involved calculating the mean scores of each dimension and interpreting the results using interval classification. The findings showed that the overall perception of users was in the very satisfied category with a total average score of 3.35. Specifically, the dimension of affect of service scored 3.40, , library as a place dimension obtained the highest score of 3.49, while the dimensions of personal control and information access scored 3.24 and 3.27, respectively. The results indicated that library users were highly satisfied with the competence of librarians and the comfort of facilities, though improvements were still needed in information accessibility and supporting resources. The study concluded that the special collection services of Bung Hatta remained relevant and positively perceived by users in the digital era.

Keywords: *User Perception, Special collection, Libqual+™*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi pengguna perpustakaan terhadap layanan koleksi khusus Bung Hatta di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta melalui empat dimensi kunci: pengaruh layanan, perpustakaan sebagai tempat, kendali pribadi, dan akses informasi. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif. Data dikumpulkan dari 99 pengguna perpustakaan aktif yang dipilih menggunakan teknik pengambilan sampel acak. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur yang terdiri dari dua puluh lima pernyataan menggunakan skala Likert. Analisis melibatkan perhitungan skor rata-rata setiap dimensi dan penafsiran hasil menggunakan klasifikasi interval. Temuan menunjukkan bahwa persepsi pengguna secara keseluruhan berada dalam kategori sangat puas dengan skor rata-rata total 3,35. Secara spesifik, dimensi pengaruh layanan memperoleh skor 3,40, dimensi perpustakaan sebagai tempat memperoleh skor tertinggi, yaitu 3,49, sementara dimensi kendali pribadi dan akses informasi masing-masing memperoleh skor 3,24 dan 3,27. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan sangat puas dengan kompetensi pustakawan dan kenyamanan fasilitas, meskipun masih diperlukan peningkatan dalam aksesibilitas informasi dan sumber daya pendukung. Studi ini menyimpulkan bahwa layanan koleksi khusus Bung Hatta tetap relevan dan dirasakan positif oleh pengguna di era digital.

Kata Kunci: Persepsi Pemustaka, Koleksi Khusus, LibqualTM

Catatan : Nomor HP tidak akan dicantumkan, namun sebagai fast respon apabila perbaikan dan keputusan penerimaan jurnal sudah ada.

A. Pendahuluan

Di era digital yang serba instan di mana informasi dapat diakses dengan sekali klik, muncul pertanyaan kritis: Bagaimana sebenarnya persepsi pemustaka mengenai layanan koleksi khusus Bung Hatta di zaman sekarang? Apakah koleksi khusus Bung Hatta ini masih relevan atau hanya menjadi pajangan monumen intelektual? Perlu ada penelitian akan hal ini. Perkembangan perpustakaan selaras dengan dinamika kebutuhan informasi masyarakat yang terus berubah. Evolusi teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah perpustakaan dari gudang buku menjadi pusat akses informasi yang dinamis (Buckland, 2018). Transformasi ini tidak hanya meliputi elemen fisik, tetapi juga meliputi cara perpustakaan berinteraksi dengan pemustaka. Pergeseran paradigma ini ditandai dengan munculnya konsep

perpustakaan berbasis inklusi sosial, yang menempatkan pemustaka sebagai fokus utama untuk pemenuhan kebutuhan informasi optimal (Ruhukail & Koerniawati, 2021). Dengan demikian, layanan yang berorientasi pada kepuasan pemustaka menjadi indikator keberhasilan perpustakaan dalam memenuhi peran barunya.

Layanan koleksi khusus menjadi salah satu elemen krusial yang harus diperhatikan. Layanan koleksi khusus merupakan suatu layanan perpustakaan yang menyediakan dan mengelola koleksi langka, unik, dan berbeda dari koleksi di tempat lain karena memiliki kaitan khusus dengan tempat, individu atau topik tertentu (Kamposiori & Crossley, 2019). Layanan koleksi khusus Bung Hatta yang ada di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta (PPBH), merupakan layanan yang dapat

dimanfaatkan oleh pemustaka dalam penelusuran koleksi mengenai Bung Hatta, baik tercetak, *non-book*, foto maupun video (Yenita et al., 2022). Koleksi khusus Bung Hatta merupakan *core identity* UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta (PPBH), sebagaimana ditegaskan dalam visi, misi, dan fungsi institusi (PPBH, 2022). Selain berfungsi sebagai sumber informasi, koleksi khusus Bung Hatta juga menjadi entitas pelestarian warisan intelektual bangsa yang memerlukan pendekatan khusus dalam pengelolaannya (Dupont & Yakel, 2013). Hal ini sejalan dengan pandangan yang diungkapkan Kusnandar et al., (2025) menegaskan bahwa perpustakaan berperan sentral dalam memastikan kelestarian dan keteraksesan warisan tersebut bagi generasi mendatang.

Layanan Koleksi Khusus Bung Hatta menyediakan berbagai fasilitas untuk mendukung kenyamanan dan kebutuhan informasi pemustaka, terutama yang ingin mendalami sejarah dan pemikiran Bung Hatta. Fasilitas-fasilitas tersebut meliputi: komputer dan televisi. Dua unit komputer disediakan oleh pihak perpustakaan untuk pemustaka agar

dapat mengakses koleksi digital kebunghattan. Televisi, di area koleksi khusus juga tersedia televisi yang secara rutin menayangkan video-video tentang Bung Hatta, termasuk biografi, perjalanan hidup, peran dalam kemerdekaan Indonesia, serta nilai-nilai yang beliau anut. Tayangan ini memberikan gambaran singkat namun informatif tentang sosok Bung Hatta bagi pengunjung umum maupun peneliti.

Dengan adanya layanan ini, PPBH tidak hanya berperan sebagai sumber informasi, tetapi juga sebagai pelindung warisan budaya dan sejarah yang penting bagi masyarakat.

Setiap layanan yang disediakan oleh perpustakaan memiliki persepsi yang terbentuk di kalangan pemustaka. Persepsi ini merupakan proses individu dalam menafsirkan, mengorganisasi, dan memberikan makna terhadap rangsangan berdasarkan pengalaman dan pembelajaran (Fahmi, 2020). Persepsi pemustaka merupakan fenomena psikologis yang mencerminkan sikap individu terhadap layanan perpustakaan. Saleh (2018) menjelaskan bahwa persepsi adalah proses yang dimulai dengan

penginderaan, di mana individu menerima dan menginterpretasikan stimulus. Fahmi (2020) menambahkan bahwa persepsi dipengaruhi oleh pengalaman dan pembelajaran individu. Chozim (2021) menegaskan bahwa persepsi melibatkan integrasi kesan sensorik untuk membentuk gambaran tentang dunia. Alfani (2017) mengungkapkan jika penilaian pemustaka sangat memengaruhi kualitas layanan perpustakaan. Oleh karena itu, pemahaman tentang persepsi pemustaka sangat penting untuk mengevaluasi kualitas layanan koleksi khusus Bung Hatta di UPT PPBH. Keberhasilan suatu layanan perpustakaan yang berkualitas dapat diukur melalui persepsi pemustaka, yang merupakan target utama dari pelayanan tersebut.

Untuk mengukur persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan, pendekatan Libqual+™ telah menjadi metode yang mutakhir dan efektif. Metode ini dirancang untuk mengidentifikasi persepsi dan ekspektasi pemustaka terhadap layanan perpustakaan (Amalia & Christiani, 2020). Metode Libqual+™ merupakan penyempurnaan dari ServQual+™ yang secara khusus

diadaptasi untuk konteks layanan perpustakaan, berfungsi sebagai panduan bagi perpustakaan untuk mengumpulkan, memahami dan mengukur kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan yang mereka dapatkan. Libqual+™ pendapat pemustaka mengenai layanan yang diberikan. Empat dimensi dalam metode ini menurut Fatmawati (2015), sebagai berikut: *affect of service*, *library as place*, *personal control* dan *information access*. Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani, termasuk empati, ketanggapan, jaminan, dan keandalan merupakan bagian dari *affect of service* (Laksana et al., 2019). *Library as place* berhubungan dengan ketersediaan fasilitas dan ruang perpustakaan yang mendukung aktivitas pembelajaran, seperti ruang yang nyaman, fasilitas fisik yang baik, dan lingkungan yang inspiratif (Sari et al., 2024). *Personal control* terkait dengan instruksi dan fasilitas akses yang dirancang untuk memungkinkan pengguna untuk secara mandiri melakukan aktivitas yang mereka inginkan terkait dengan pencarian informasi (Ramadhan et al., 2024). *Information access* berfokus pada cakupan informasi yang

tersedia, kecepatan akses, dan kesesuaian data antara OPAC dan koleksi di rak (Dawilis, 2022).

Evaluasi ini difokuskan pada empat dimensi utama layanan perpustakaan, yaitu: *affect of service*, *library as a place*, *personal control*, dan *information access* (Fatmawati, 2015). Sehingga, perpustakaan dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang persepsi pemustaka dan aspek layanan yang perlu ditingkatkan dengan menggunakan metode ini.

Dalam penelusuran literatur, beberapa studi menemukan bahwa metode Libqual+TM dimanfaatkan untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan. Penelitian oleh Harisanty (2016), Istiqomah (2019) dan Muharni (2022). Harisanty (2016) menilai persepsi pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi dengan tiga dimensi Libqual+TM, yaitu *affect of service*, *information control*, dan *library as place*. Istiqomah (2019) meneliti kepuasan pemustaka di Perpustakaan Nasional RI juga dengan tiga dimensi yang sama. Muharni (2022) menilai kualitas layanan di perpustakaan universitas dengan dimensi serupa. Namun, meskipun banyak penelitian yang

telah dilakukan, masih sedikit penelitian yang mengkaji tentang layanan koleksi khusus terutama menggunakan empat dimensi Libqual+TM.

Dari hasil wawancara kepada pemustaka PPBH tanggal 03 Maret 2025, terdapat beberapa permasalahan yang menghambat pemanfaatan layanan koleksi khusus Bung Hatta. *Pertama*, pemustaka belum mengetahui secara keseluruhan tentang layanan koleksi khusus Bung Hatta dan cara mengakses layanan tersebut. Hal ini dapat terlihat jelas bahwa dari total 78.636 pemustaka UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta, hanya 4% yang menggunakan layanan tersebut.

Kedua, pemustaka kesulitan untuk mengakses koleksi dan tidak menemukan koleksi yang diinginkan. Layanan koleksi khusus Bung Hatta memiliki 1.256 koleksi tercetak, digital dan memorabilia. Meskipun demikian, ditemukan adanya kebutuhan pemustaka terhadap koleksi tertentu yang belum tersedia, seperti *Verspreide Geschriften van Mohammad Hatta*. Akses terhadap koleksi digital kebanghataan saat ini juga sangat terbatas dan hanya dapat

diakses secara langsung di dalam area layanan.

Ketiga, pemustaka kebingungan dalam memanfaatkan fasilitas yang tersedia di layanan koleksi khusus Bung Hatta. Tidak adanya petunjuk penggunaan fasilitas yang jelas menjadi kendala bagi pemustaka dalam memanfaatkan layanan yang ada. Banyak pemustaka yang tidak mengetahui jenis-jenis koleksi yang tersedia, serta bagaimana cara menggunakan fasilitas yang ada.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis merasa perlu dalam mengukur kepuasan pemustaka mengenai layanan koleksi Bung Hatta dengan menggunakan indikator dalam dimensi metode LibQual⁺TM, untuk mengetahui aspek layanan mana yang belum memuaskan pemustaka sehingga dapat ditingkatkan untuk masa mendatang. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan persepsi pemustaka terhadap layanan koleksi khusus Bung Hatta menggunakan empat dimensi Libqual⁺TM. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memperkaya pemahaman terkait bidang perpustakaan, serta dapat dijadikan sebagai acuan untuk

mengevaluasi pengelolaan layanan perpustakaan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan persepsi pemustaka terhadap layanan koleksi khusus Bung Hatta di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan yang lebih objektif dengan mengumpulkan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik (Djaali, 2021). Populasi penelitian mencakup seluruh seluruh anggota aktif UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta yang terdaftar dari tahun 2013 hingga 2024, dengan total jumlah mencapai 19.495 orang. Untuk mendapatkan sampel yang representatif, peneliti menerapkan teknik *random sampling*, di mana sebagian dari populasi diambil secara acak tanpa mempertimbangkan strata yang ada (Raya et al., 2025). Teknik ini dipilih untuk memastikan bahwa setiap individu dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel yang diambil

ditetapkan sebanyak 99 orang, yang diharapkan dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai persepsi pemustaka terhadap layanan koleksi khusus Bung Hatta.

Kuesioner dengan 25 butir pernyataan dipakai sebagai instrumen penelitian ini. Kuesioner tersebut dimaksudkan untuk mengukur bagaimana pemustaka mempersepsikan layanan koleksi khusus Bung Hatt. Untuk memastikan keakuratan dan konsistensi instrumen yang digunakan, validitas diuji dengan teknik *product moment correlation*. Dalam hal ini, jika nilai hitung lebih besar dari nilai tabel instrumen dianggap valid. Rumus Cronbach Alpha digunakan untuk mengevaluasi reliabilitas sebuah item. Instrumen dianggap reliabel jika nilai hitungnya lebih besar dari nilai tabel. Proses pengujian ini sangat penting untuk memastikan bahwa kuesioner dapat diandalkan dalam mengukur variabel yang diteliti, sehingga hasil yang diperoleh dapat dipercaya.

Setiap pernyataan dalam kuesioner mengharuskan pemustaka memilih satu dari empat opsi pada skala Likert, yaitu Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju. Prosedur pengumpulan data

dilakukan melalui beberapa tahap, termasuk observasi langsung, penyebaran kuesioner kepada responden, dan wawancara dengan pustakawan serta pemustaka. Untuk analisis data, setiap jawaban diberikan skor: 4 untuk kategori sangat setuju, 3 untuk setuju, 2 untuk tidak setuju, dan 1 untuk sangat tidak setuju. Kemudian, hitung rata-rata (mean) dari setiap pernyataan untuk menganalisis data kuesioner persepsi layanan koleksi Bung Hatta berdasarkan model Libqual⁺™.

Skala interval didefinisikan sebagai: $[a(m-n):b]$, di mana a adalah jumlah atribut, m adalah skor tertinggi, n adalah skor terendah, dan b adalah jumlah skala. Penentuan skor interval dilakukan dengan cara membagi selisih antara skor tertinggi dan terendah dengan jumlah skala yang ada. (Handoyo et al., 2021). Jika skala penelitian terdiri dari 4 poin, dengan skor terendah 1 dan skor tertinggi 4, maka interval dapat diukur sebagai berikut: $[1(4-1):4]$. Jadi, jarak antara setiap titik adalah 0,75, sehingga interval skor antara lain: 3,28 – 4,00 (Sangat Puas), 2,52 – 3,27 (Puas), 1,76 – 2,51 (Kurang Puas) dan 1,00 – 1,75 (Tidak Puas). Persepsi pemustaka terhadap layanan koleksi

husus Bung Hatta di UPT PPBH diukur dengan interval skor tersebut. Selanjutnya akan memberikan hasil penelitian yang menyimpulkan persepsi pemustaka terhadap keseluruhan layanan koleksi khusus Bung Hatta di UPT PPBH, sebagaimana akan dijelaskan dalam pembahasan berikut.

10.	69	24	0	6	3,57
11.	37	48	12	2	3,21
12.	76	18	1	4	3,67
13.	57	32	6	4	3,43
14.	71	21	2	5	3,59
15.	60	31	4	4	3,48
16.	35	47	15	2	3,16
17.	37	48	11	3	3,29
18.	42	46	9	2	3,24
19.	39	47	11	2	3,24
20.	26	56	15	2	3,07
21.	47	36	14	2	3,29
22.	49	44	5	1	3,42
23.	38	51	9	1	3,27
24.	39	49	11	0	3,28
25.	44	39	15	1	3,27

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bagian ini akan menjawab rumusan masalah yaitu bagaimana persepsi pemustaka terhadap layanan koleksi khusus Bung Hatta di UPT PPBH diukur melalui empat dimensi LibqualTM. Penyebaran kuesioner dimulai pada tanggal 7 Juli sampai 9 Juli 2025 di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta terhadap 99 orang responden. Rincian data yang diolah dari hasil kuesioner yang terkumpul disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 1. Hasil analisis rata-rata kuesioner

No. Soal	Jawaban				Rata-Rata
	SS	S	TS	STS	
1.	40	51	7	1	3,31
2.	46	47	5	1	3,39
3.	56	36	5	2	3,47
4.	54	38	7	2	3,41
5.	42	46	10	1	3,30
6.	62	30	4	3	3,52
7.	50	38	8	3	3,36
8.	51	40	7	1	3,42
9.	61	32	2	4	3,51

Berdasarkan analisis data di atas, data dianalisis disetiap pernyataan lalu setelah itu direkapitulasi di setiap dimensinya. Untuk memperoleh rata-rata pernyataan-pernyataan dari *affect of service* peneliti mencari dengan rumus Grand Mean. Hasil skor rata-rata persepsi pada tabel terhadap dimensi *affect of service* adalah 3,40. Skor ini pada skala interval 3,28-4 menunjukkan bahwa pemustaka sangat puas akan kemampuan dan sikap pustakawan di layanan koleksi khusus Bung Hatta. Hasil penelitian tentang *affect of service* menilai kemampuan dan sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan di layanan koleksi khusus Bung Hatta UPT PPBH. Adapun kemampuan dan sikap pustakawan yang diukur melalui hal-hal sebagai berikut : pustakawan memberikan perhatian dengan

sebenarnya, memberikan pelayanan dengan sikap sopan dan ramah, memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pemustaka, memberikan pelayanan yang cepat/responsif, memiliki pengetahuan/wawasan dalam pelaksanaan layanan, selalu tanggap dalam memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi pemustaka, dan memberikan bimbingan dalam menelusur informasi yang dibutuhkan pemustaka.

Dimensi *library as a place* dinilai melalui indikator sebagai berikut: layanan koleksi khusus Bung Hatta di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta menyediakan fasilitas yang memadai dan ruang baca yang luas serta nyaman, baik untuk kebutuhan belajar individu maupun kelompok. Ruangan ini dilengkapi dengan berbagai peralatan multimedia seperti perangkat untuk menonton film dan mendengarkan rekaman audio. Layanan ini terbuka untuk seluruh masyarakat dan dirancang untuk memberikan inspirasi serta meningkatkan kreativitas pengunjung. Dengan tempat belajar yang nyaman dan suasana yang menarik, layanan koleksi khusus Bung Hatta berhasil menciptakan

lingkungan yang mengundang pengunjung untuk terus berkunjung kembali. Hasil skor rata-rata persepsi pada tabel terhadap dimensi *library as a place* merupakan skor tertinggi dengan nilai 3,49. Skor ini pada skala interval 3,28-4 menunjukkan bahwa pemustaka sangat puas akan kualitas dan kelengkapan fasilitas yang tersedia di layanan koleksi khusus Bung Hatta.

Dimensi *personal control* dinilai melalui indikator sebagai berikut: *layout/tata letak* layanan koleksi khusus Bung Hatta memudahkan pengunjung dalam menemukan koleksi dan fasilitas yang dibutuhkan. OPAC (Online Public Access Catalog) mudah digunakan untuk mencari koleksi khusus Bung Hatta. Selain itu, waktu yang dibutuhkan untuk mengakses informasi di layanan ini cukup efisien, dan petunjuk penggunaan fasilitas disampaikan dengan jelas. Ketersediaan jumlah komputer penelusuran yang memadai serta kecepatan fasilitas wifi yang baik juga mendukung proses penelusuran informasi. Petunjuk penggunaan fasilitas membuat pemustaka dapat melakukannya secara mandiri. Hasil skor rata-rata persepsi terhadap dimensi *personal control* adalah yang

terendah dengan nilai 3,24. Meskipun skor ini berada dalam skala interval 2,52 – 3,27 yang mengindikasikan bahwa pemustaka merasa puas, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Seperti, tata letak layanan koleksi khusus yang tersembunyi di belakang layanan sirkulasi, sehingga kurang terlihat, terutama bagi pemustaka yang baru pertama kali mengunjungi perpustakaan. Selain itu, jumlah komputer yang tersedia juga terbatas, hanya tiga unit, yang dapat menghambat akses informasi bagi pemustaka.

Dimensi *information access* dinilai melalui indikator sebagai berikut: koleksi khusus Bung Hatta yang tersedia sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka, akses ke sumber informasi lengkap dan OPAC memberikan hasil pencarian dalam waktu yang singkat. Hasil skor persepsi pemustaka terhadap dimensi *information access* adalah 3,27. Dilihat pada skala interval 2,52 – 3,27 pemustaka puas. Namun, diharapkan akses ke koleksi Bung Hatta lebih terbuka luas tidak hanya bisa diakses dalam ruang layanan koleksi khusus tapi juga di luar. Memperbanyak koleksi *e-book*

kebhunghataan yang tidak dapat dipinjam sehingga, dapat diakses secara digital.

Tabel 2. Rekapitulasi empat dimensi Libqual⁺™

Dimensi Libqual ⁺ ™	Jawaban	Skor Rata-Rata
<i>Affect of Service</i>	Sangat Puas	3,40
<i>Library as a Place</i>	Sangat Puas	3,49
<i>Personal Control</i>	Puas	3,24
<i>Access of Information</i>	Puas	3,27
Total	13,4/4=3,35 (sangat puas)	

E. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang persepsi pemustaka terhadap layanan koleksi khusus Bung Hatta di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta dengan menggunakan empat dimensi Libqual⁺™, dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka berada pada kategori sangat puas, dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,35. Dimensi *affect of service* memperoleh skor rata-rata 3,40, menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik terhadap kemampuan, sikap, dan ketanggapan pustakawan dalam memberikan pelayanan.

Dimensi *library as a place* mendapatkan skor tertinggi sebesar 3,49, mengindikasikan bahwa fasilitas fisik, kenyamanan ruang baca, dan lingkungan layanan koleksi khusus dinilai sangat memadai oleh pemustaka.

Adapun dimensi *personal control* memperoleh skor rata-rata 3,24 dan *information access* memperoleh skor rata-rata 3,27, keduanya berada dalam kategori puas. Meskipun demikian, hasil ini juga menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan, khususnya pada aspek keterjangkauan layanan, kelengkapan fasilitas penunjang, serta perluasan akses koleksi secara digital.

Dengan demikian, layanan koleksi khusus Bung Hatta secara umum masih relevan dan memiliki peran strategis dalam mendukung kebutuhan informasi pemustaka di era digital. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi pengembangan dan evaluasi layanan koleksi khusus, serta memberikan kontribusi positif dalam upaya peningkatan kualitas layanan perpustakaan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfani, A. F. (2017). Persepsi Pengguna Terhadap Berbagai Layanan Di Perpustakaan Badan Arsip Dan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah. *Libri-Net*, 6(3), 67–68.
- Amalia, O. N., & Christiani, L. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Metode Libqual+™. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 9(2), Article 2.
- Buckland, M. K. (2018). *Redesigning library services: A manifesto (Abridged)*. 109-. <https://escholarship.org/uc/item/3vs964rg>
- Dawilis, Y. N. (2022). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQual+™ di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau. *Al-Kuttab : Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 4(2), Article 2. <https://doi.org/10.24952/ktb.v4i2.4583>
- Djaali. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara.
- Fahmi, D. (2020). *Persepsi: Bagaimana Sejatinnya Persepsi Membentuk Konstruksi Berpikir Kita*. Anak Hebat Indonesia.
- Fatmawati, E. (2015). Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB Undip Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pemustaka dengan

- Metode LibQUAL. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 8(1), Article 1.
<https://doi.org/10.22146/bip.7725>
- Handoyo, M. Z. E., Burhanudin, M., & Rahmadhani, A. (2021). Persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan “Rumah Ilmu” Universitas Negeri Semarang. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 17(1), Article 1.
<https://doi.org/10.22146/bip.v17i1.873>
- Istiqomah, P. (n.d.). *PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA 1440 H / 2019 M.*
- Kamposiori, C., & Crossley, S. (n.d.). *Evidencing the Impact and Value of Special Collections.*
- Koleksi Digital UPT Bung Hatta.* (n.d.). Retrieved January 20, 2025, from https://upt-perpusbunghatta.perpusnas.go.id/koleksi-digital/persepsi-pemustaka-terhadap-kualitas-layanan-upt-perpustakaan-proklamator-bung-hatta-di-saat-pandemi?__cf_chl_tk=ipy_81Xq4oy88blgY_avSZgn_U1CF4za0xR.F.hCsLk-1736826533-1.0.1.1-.Ckh1HsA3n_ADq9ltF8VSR.mP_1GzuRdGtYAiJfpZQE
- Kusnandar, Cms, S., & Rukmana, E. N. (2025). MENJAGA MEMORI, MERAWAT BUDAYA, MENUJU SDGs: PERAN TRANSFORMASIONAL PERPUSTAKAAN DI ERA MODERN: Peran Transformasional Perpustakaan di Era Modern. *Jurnal Kajian Budaya dan Humaniora*, 7(1), Article 1.
<https://doi.org/10.61296/jkbh.v7i1.297>
- Laksana, S. Y., Rachmawati, T. S., & Yanto, A. (2019). ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN FAKULTAS PERTANIAN UNIVERSITAS PADJADJARAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+TM. *Jurnal Pustaka Budaya*, 6(2), 39–49.
<https://doi.org/10.31849/pb.v6i2.3187>
- (PDF) *User Perception to Service Quality (Libqual) in State University Library at Surabaya.* (n.d.). Retrieved February 27, 2025, from https://www.researchgate.net/publication/313545631_User_Perception_to_Service_Quality_Libqual_in_State_University_Library_at_Surabaya
- Ramadhan, N., Fa, J. Q. A., & Widianingsih, I. (2024). Library Services Quality Evaluation at the Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY with Integration Analysis Using the Libqual Model and Importance Performance Analysis (IPA) Method. *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science*, 6(1), 329–349.
<https://doi.org/10.38035/dijems.v6i1.3381>

- Raya, R., Paranoan, N. R., Seru, F., Sumardi, S. R., Mat, M., Hisyam, M., Tuhumena, L., Pi, S., & Hamzah, H. (2025). *Menguasai Teknik Sampling: Dasar-Dasar untuk Analisis Data*. PT Penerbit Qriset Indonesia.
https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=er5wEQAAQB&oi=fnd&pg=PA38&dq=simple+random+sampling+sebagian+dari+populasi+diambil+secara+acak+tanpa+mempertimbangkan+strata+yang+ada+&ots=3-IXZN62G_&sig=KQ7tk39wNveknuhnoEduN5n_zBA
- Ruhukail, C. J., & Koerniawati, T. (2021). Persepsi pustakawan terhadap transformasi perpustakaan berbasis inklusi sosial pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Maluku. *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan Dan Kearsipan*, 23(2), 2.
- Sari, J. P., Sayekti, R., & Jamil, K. (2024). Mengukur Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan Menggunakan Metode Libqual. *ARZUSIN*, 4(2), Article 2.
<https://doi.org/10.58578/arzusin.v4i2.2717>