

Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Deposit di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat

Azkilmi Ilprina Harun¹, Rini Asmara²

^{1,2}Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Universitas Negeri Padang
E-mail: azkilmiilprinaaharun@gmail.com¹, riniasmara@fbs.unp.ac.id²

Article History:

Received: 15 Juni 2026

Revised: 24 Juni 2026

Accepted: 30 Juni 2026

Keywords: layanan deposit, perpustakaan, kualitas layanan

Abstract: Layanan deposit merupakan salah satu fungsi strategis perpustakaan dalam melestarikan khazanah intelektual daerah, namun tingkat pemanfaatannya di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat masih tergolong rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan deposit menggunakan metode LibQUAL⁺ pada tiga dimensi, yaitu affect of service, information control, dan library as place. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan sampel sebanyak 92 responden yang ditentukan melalui teknik purposive sampling dan rumus Slovin. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert sebanyak 42 butir pernyataan, kemudian dianalisis dengan skor rata-rata dan skala interval. Hasil penelitian menunjukkan grand mean persepsi pemustaka sebesar 3,12 yang berada pada kategori Baik. Dimensi library as place memperoleh skor tertinggi 3,26, diikuti information control 3,07, dan affect of service 3,05. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan deposit secara umum telah dipersepsikan baik oleh pemustaka, terutama pada aspek kenyamanan dan fungsi ruang perpustakaan. Meskipun demikian, aspek kemudahan penelusuran, kecepatan akses informasi, serta ketersediaan layanan berbasis teknologi masih perlu ditingkatkan melalui optimalisasi OPAC, digitalisasi koleksi deposit, dan penguatan infrastruktur jaringan internet guna meningkatkan aksesibilitas serta pemanfaatan layanan deposit.

PENDAHULUAN

Layanan deposit (*legal deposit*) merupakan salah satu fungsi strategis perpustakaan dalam menghimpun, melestarikan, dan menyediakan akses terhadap karya cetak maupun karya rekam sebagai warisan intelektual suatu bangsa. Sistem deposit telah berkembang secara global sejak abad ke-16 sebagai upaya menjaga keberlangsungan publikasi yang memiliki nilai historis, ilmiah, dan budaya (Lara, 2024). Di Indonesia, penyelenggaraan layanan deposit diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam yang mengharuskan penerbit menyerahkan hasil terbitannya, termasuk publikasi digital, sebagai bagian dari pelestarian

khazanah intelektual nasional (Mentari & Hafiz, 2023). Pada tingkat daerah, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat berperan sebagai lembaga deposit yang menghimpun berbagai terbitan daerah, termasuk koleksi Minangkabausiana. Koleksi tersebut menjadi sumber informasi penting bagi masyarakat, khususnya untuk kegiatan pendidikan, penelitian, dan pelestarian budaya. Namun, tingkat pemanfaatan layanan deposit masih relatif rendah. Data statistik tahun 2025 menunjukkan bahwa jumlah pemustaka layanan deposit hanya mencapai 1.141 orang dari total 65.206 pengunjung perpustakaan atau sekitar 1,75%, sehingga menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan belum sebanding dengan potensi koleksi yang dimiliki.

Hasil observasi dan wawancara awal pada layanan deposit di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan yang berpotensi memengaruhi kualitas layanan. Berdasarkan dimensi LibQUAL⁺[®], pada aspek *Information Control* koleksi belum tersusun secara sistematis dan belum tersedia fasilitas *Online Public Access Catalog* (OPAC) di ruang layanan, sehingga pemustaka masih bergantung pada petugas dalam menemukan koleksi. Pada aspek *affect of service*, penerapan sistem layanan tertutup (*closed access*) menyebabkan seluruh proses pencarian koleksi dilakukan oleh petugas sehingga waktu layanan menjadi lebih lama. Sementara itu, pada aspek *library as place*, jaringan Wi-Fi yang kurang stabil serta keterbatasan fasilitas ruang baca mengurangi kenyamanan pemustaka dalam memanfaatkan layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan deposit dipengaruhi oleh interaksi petugas, kemudahan akses informasi, serta kualitas sarana perpustakaan.

Penelitian mengenai persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan telah banyak dilakukan, namun umumnya masih berfokus pada layanan sirkulasi, layanan referensi, atau kualitas layanan perpustakaan secara umum. (Siska & Roza, 2022) meneliti kualitas layanan pada layanan sirkulasi perpustakaan umum, sedangkan (Khairunnisa & Nelisa, 2025) mengkaji persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi. Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan deposit menggunakan metode LibQUAL⁺TM masih sangat terbatas, terutama pada perpustakaan provinsi yang memiliki fungsi pelestarian karya cetak, karya rekam, dan budaya lokal. Fenomena tersebut mengindikasikan masih adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) dalam kajian mengenai kualitas layanan deposit, khususnya yang ditinjau dari persepsi pemustaka. Atas dasar itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan deposit di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat melalui pendekatan berdasarkan tiga dimensi LibQUAL⁺[®], yaitu *affect of service*, *information control*, dan *library as place*.

LANDASAN TEORI

Layanan Deposit

Layanan deposit merupakan salah satu layanan perpustakaan yang berfokus pada kegiatan pengumpulan, penyimpanan, pelestarian, serta penyediaan akses terhadap karya cetak dan karya rekam yang diterbitkan di suatu daerah maupun yang memuat informasi tentang daerah tersebut. Menurut (Islamiati & Haqqi, 2021), layanan deposit bertujuan menghimpun dan melestarikan terbitan daerah agar dapat dimanfaatkan sebagai sumber rujukan bagi masyarakat. Layanan ini memiliki peran penting dalam menjaga keberlangsungan warisan intelektual dan budaya daerah melalui pengelolaan koleksi seperti skripsi, buku, terbitan pemerintah, dan berbagai koleksi muatan lokal. (Rahmi & Amora, 2025) menjelaskan bahwa koleksi deposit memiliki nilai historis, ilmiah, dan budaya sehingga perlu dilestarikan agar tetap dapat dimanfaatkan oleh generasi sekarang maupun generasi mendatang. Dengan demikian, layanan deposit tidak hanya mendukung kegiatan pendidikan dan penelitian, tetapi juga menjadi sarana pelestarian informasi dan identitas budaya daerah.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan faktor penting yang memengaruhi persepsi, kepuasan, dan kepercayaan pelanggan terhadap suatu jasa. Semakin baik layanan yang diberikan, semakin baik pelanggan menilai penyedia layanan. Parasuraman et al. (1988) mengembangkan model SERVQUAL yang mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan, penelitian ini menggunakan metode LibQUAL⁺ yang dikembangkan oleh Association of Research Libraries bekerja sama dengan Texas A&M University (Association of Research Library, 2000) sebagai pengembangan dari model SERVQUAL. Menurut (Rahayuningsih, 2015) metode ini mengelompokkan kualitas layanan ke dalam tiga dimensi utama. Pertama, *affect of service*, yaitu kualitas interaksi petugas dengan pemustaka yang meliputi empati, daya tanggap, jaminan, dan keandalan. Kedua, *information control*, yaitu kualitas penyediaan dan akses informasi yang mencakup cakupan koleksi, kemudahan penelusuran, kenyamanan dan kecepatan akses, ketersediaan peralatan, serta kemandirian pemustaka dalam memperoleh informasi. Ketiga, *library as place*, yaitu kualitas lingkungan fisik perpustakaan yang meliputi fasilitas, fungsi ruang, makna perpustakaan sebagai pusat pengetahuan, serta kenyamanan ruang bagi pemustaka. Ketiga dimensi tersebut memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas layanan perpustakaan dari sudut pandang pengguna.

Persepsi

Persepsi merupakan proses mental individu memilih, mengorganisasi, dan menafsirkan rangsangan melalui pancaindra sehingga terbentuk pemahaman terhadap suatu objek atau pengalaman. Menurut (Rakhmat, 2007), persepsi dipengaruhi oleh pengalaman, pengetahuan, kebutuhan, dan harapan individu sehingga setiap orang bisa memberikan penilaian yang berbeda terhadap objek yang sama. (Nisa et al., 2023) menambahkan bahwa persepsi terbentuk melalui proses seleksi, organisasi, dan interpretasi rangsangan sehingga menghasilkan pemahaman yang utuh terhadap lingkungan. Dalam penelitian ini, persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan deposit dipahami sebagai penilaian subjektif pemustaka berdasarkan pengalaman mereka dalam memanfaatkan layanan deposit. Penilaian tersebut dianalisis melalui tiga dimensi LibQUAL⁺, yaitu *affect of service*, *information control*, dan *library as place*, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai kualitas layanan deposit sebagaimana dirasakan langsung oleh pemustaka.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif menggunakan metode deskriptif, yaitu metode yang bertujuan menggambarkan suatu kondisi atau fenomena sebagaimana adanya berdasarkan data yang terukur (Sembiring et al., 2024). Metode deskriptif digunakan untuk menjelaskan persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan deposit berdasarkan pengalaman mereka saat memanfaatkan layanan tersebut. Populasi penelitian adalah seluruh pemustaka yang mengunjungi layanan deposit sepanjang tahun 2025, yaitu sebanyak 1.141 orang. Sampel ditentukan melalui teknik *non-probability sampling* menggunakan pendekatan *purposive sampling*, yaitu penentuan responden berdasarkan kriteria pemustaka yang pernah menggunakan layanan deposit. Jumlah sampel dihitung berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 92 responden.

Variabel penelitian ini bersifat tunggal, yaitu persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan deposit. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner berskala *Likert* dengan empat pilihan jawaban (Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju) yang terdiri atas 42 butir pernyataan. Instrumen kuesioner telah diuji validitas dan reliabilitasnya, dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,965 yang menunjukkan tingkat reliabilitas sangat tinggi. Data yang

terkumpul dianalisis melalui tahap verifikasi, tabulasi, dan analisis deskriptif dengan menghitung skor rata-rata setiap butir pernyataan, rata-rata setiap sub indikator, serta *grand mean* keseluruhan. Hasil skor rata-rata selanjutnya diinterpretasikan menggunakan skala interval dengan empat kategori, yaitu Sangat Rendah (1,00–1,75), Rendah (1,76–2,50), Baik (2,51–3,25), dan Sangat Baik (3,26–4,00).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari 92 responden, distribusi jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 68 orang atau sebesar 73,91%, sedangkan responden laki-laki berjumlah 24 orang atau sebesar 26,09% dari total keseluruhan responden.

Tabel. 1 Rekapitulasi Skor Indikator

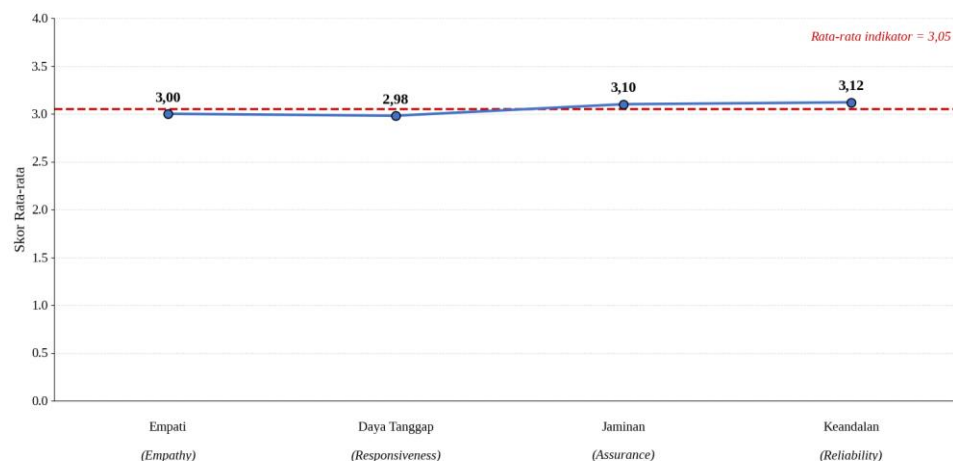
Indikator	Sub Indikator	Mean	Grand Mean	Kategori
<i>Affect of Service</i>	Empati (<i>Empathy</i>)	3,00	3,05	Baik
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	2,98		
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	3,10		
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	3,12		
<i>Information Control</i>	Cakupan Koleksi (<i>Scope</i>)	3,07	3,07	Baik
	Kenyamanan Akses (<i>Convenience</i>)	3,09		
	Kemudahan Penelusuran (<i>Ease of Navigation</i>)	3,04		
	Kecepatan Akses (<i>Timeliness</i>)	3,02		
	Peralatan (<i>Equipment</i>)	3,12		
	Kemandirian (<i>Self Reliance</i>)	3,11		
<i>Library as Place</i>	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	3,21	3,26	Sangat Baik
	Ruang Bermanfaat (<i>Utilitarian Space</i>)	3,25		
	Makna Perpustakaan (<i>Symbol Terms</i>)	3,27		
	Kenyamanan (<i>Refuge</i>)	3,33		
Rata-rata Keseluruhan (<i>Grand Mean</i>)			3,12	Baik

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh dari 92 responden pemustaka layanan deposit di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, diketahui bahwa ketiga indikator dalam metode LibQUAL⁺® memperoleh penilaian yang berada pada kategori Baik. Rekapitulasi nilai menunjukkan bahwa indikator *library as place* memperoleh skor rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 3,26, diikuti oleh *information control* dengan skor 3,07, serta *affect of service* dengan skor 3,05. Secara keseluruhan, kualitas layanan deposit memperoleh grand mean sebesar 3,12 yang termasuk dalam kategori Baik berdasarkan interval penilaian 2,51–3,25. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan deposit secara umum telah memenuhi harapan pengguna, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan

penyempurnaan.

Affect of Service (Kinerja Petugas)



Grafik 1. Rata-rata Indikator *Affect of Service*

Indikator *affect of service* sebagai salah satu penentu utama persepsi kualitas layanan karena pustakawan merupakan ujung tombak dalam penyampaian layanan informasi kepada pemustaka. Indikator ini memperoleh skor rata-rata sebesar 3,05 (kategori Baik), dengan skor terendah pada sub indikator daya tanggap (2,98) dan tertinggi pada sub indikator keandalan (3,12). Dawilis (2022) menegaskan bahwa dimensi ini mencerminkan kualitas interaksi staf-pengguna secara fungsional maupun emosional.

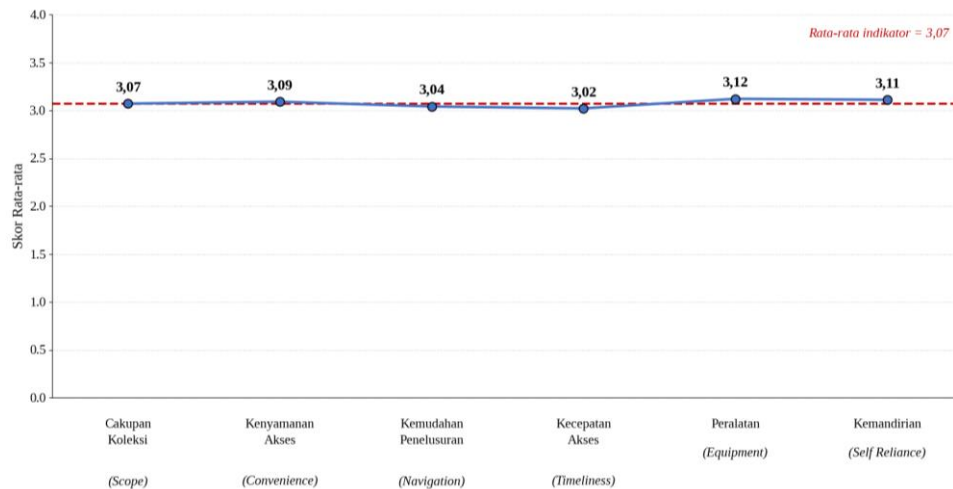
Pada sub indikator empati, mayoritas pemustaka menilai petugas cukup memperhatikan kebutuhan individual dan bersikap ramah, hal ini di dukung oleh penelitian Romiyati et al. (2023) bahwa empati merupakan kemampuan memahami kebutuhan pengguna secara personal. Nabila & Avina (2024) menemukan bahwa rendahnya keterbukaan dan empati pustakawan dapat menimbulkan persepsi kurangnya perhatian terhadap kebutuhan pemustaka, sehingga merekomendasikan pelatihan komunikasi empatik secara berkelanjutan.

Pada sub indikator daya tanggap, yang memperoleh skor terendah dalam dimensi ini, sebagian pemustaka menilai inisiatif proaktif petugas dalam mengantisipasi kebutuhan masih perlu ditingkatkan, terutama mengingat sistem layanan tertutup yang menuntut kecepatan respons petugas (Wicaksana & Santosa, 2022). Sementara itu, sub indikator keandalan memperoleh skor tertinggi, menunjukkan bahwa pemustaka menilai konsistensi dan ketepatan layanan petugas sudah berjalan baik, selaras dengan temuan Alam & Mezbah-ul-Islam (2022) bahwa konsistensi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pemustaka memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan petugas di layanan deposit Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Meskipun demikian, nilai yang lebih rendah pada aspek empati dan daya tanggap mengindikasikan masih perlunya peningkatan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka, terutama karena layanan deposit menerapkan sistem akses tertutup. Sementara itu, tingginya penilaian pada aspek keandalan menunjukkan bahwa petugas telah mampu memberikan layanan secara konsisten dan dapat dipercaya. Dengan demikian, peningkatan kualitas interaksi antara petugas dan pemustaka diharapkan dapat semakin memperkuat persepsi positif terhadap kualitas layanan deposit secara

keseluruhan.

Information Control (Kualitas Informasi dan Akses Informasi)



Grafik 2. Rata-rata Indikator Information Control

Indikator *information control* mendapatkan skor rata-rata sebesar 3,07 (kategori baik). Capaian tersebut menunjukkan, secara umum pemustaka memiliki persepsi positif terhadap kemudahan memperoleh informasi dan memanfaatkan layanan deposit di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

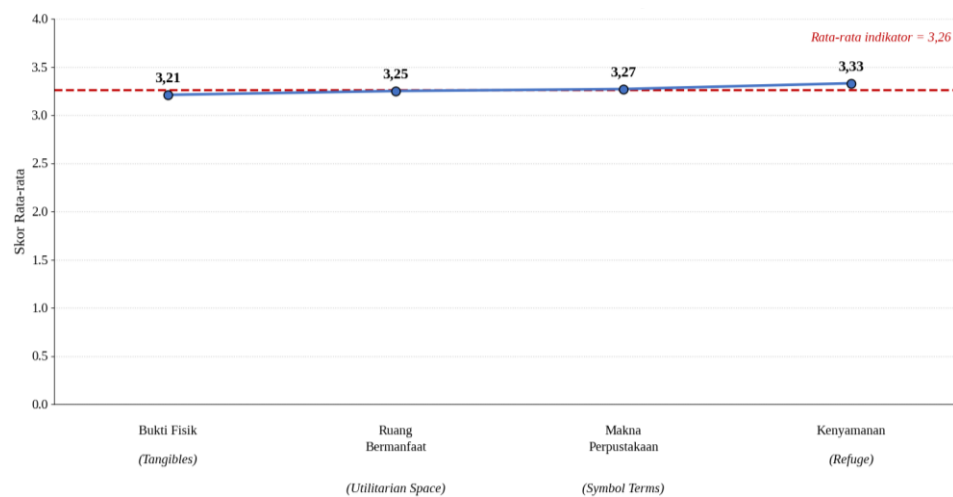
Berdasarkan hasil pengukuran, sub indikator peralatan memperoleh skor tertinggi sebesar 3,12, diikuti oleh kemandirian sebesar 3,11. Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas pendukung yang tersedia serta kemampuan pemustaka dalam memanfaatkan layanan telah dinilai memadai. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Gumede, (2021) yang menyatakan bahwa ketersediaan sarana pendukung dan kemampuan pengguna dalam mengakses informasi secara mandiri berkontribusi terhadap persepsi positif terhadap kualitas layanan perpustakaan. Selain itu, sub indikator cakupan koleksi (3,07) dan kenyamanan akses (3,09) juga berada pada kategori Baik, meskipun karakteristik layanan deposit yang menerapkan sistem closed access masih membatasi akses langsung pemustaka terhadap koleksi.

Di sisi lain, sub indikator kecepatan akses memperoleh skor terendah sebesar 3,02, diikuti oleh kemudahan penelusuran sebesar 3,04. Hasil ini menunjukkan bahwa proses memperoleh informasi masih memerlukan peningkatan. Salah satu faktor yang memengaruhi kondisi tersebut adalah belum tersedianya *Online Public Access Catalog* (OPAC) yang dapat diakses secara mandiri oleh pemustaka, sehingga proses penelusuran koleksi masih bergantung pada bantuan petugas. Selain itu, kestabilan jaringan internet yang belum optimal turut memengaruhi persepsi pemustaka terhadap kecepatan layanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Pandapotan (2024), yang menyatakan bahwa kemudahan navigasi informasi masih menjadi tantangan di berbagai perpustakaan.

Penelitian (Sayekti et al., 2022) menegaskan bahwa dimensi *information control* mencerminkan kemudahan akses pengguna terhadap sumber daya informasi, dan penerapan LibQUAL+™ efektif dalam mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pemustaka

terkait aksesibilitas informasi. Temuan ini diperkuat oleh penelitian (Zulfiqar & Khalid, 2024) serta (Mamta & Kumar, 2024) yang menemukan kesenjangan signifikan antara harapan dan persepsi pengguna terkait sumber daya digital di perpustakaan universitas. Dalam konteks layanan deposit yang mengelola koleksi lokal dan tidak tersedia di tempat lain, dimensi *information control* menjadi sangat krusial karena pemustaka membutuhkan kemudahan dalam menemukan dan mengakses koleksi yang spesifik.

***Library as Place* (Sarana Perpustakaan)**



Grafik 3. Rata-Rata Indikator *Library as Place*

Indikator *library as place* memperoleh skor rata-rata tertinggi di antara ketiga indikator, yaitu 3,26, berada pada kategori Sangat Baik, dengan sub indikator kenyamanan (*refuge*) mencatat skor tertinggi keseluruhan penelitian sebesar 3,33. Hal ini mencerminkan bahwa Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat telah berhasil menciptakan atmosfer ruang yang kondusif bagi pemustaka layanan deposit.

Sub indikator bukti fisik (*tangibles*) dan ruang bermanfaat (*utilitarian space*) masing-masing memperoleh nilai rata-rata 3,21 dan 3,25 dengan kategori Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kondisi fisik layanan deposit, seperti kebersihan, kerapian, tata ruang, pencahayaan, serta ketersediaan fasilitas pendukung, secara umum telah mampu memberikan lingkungan yang mendukung aktivitas membaca, belajar, dan penelusuran informasi. Selain itu, ruang layanan juga dinilai cukup mampu memfasilitasi kebutuhan pemustaka dalam memanfaatkan koleksi deposit secara nyaman dan kondusif. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek fisik perpustakaan telah memberikan pengalaman layanan yang positif bagi pemustaka, meskipun belum mencapai tingkat yang optimal. Menurut Endarti (2022) ruang perpustakaan tidak hanya digunakan sebagai tempat penyimpanan koleksi, tetapi juga memiliki fungsi edukatif dan rekreatif yang mampu menciptakan suasana belajar yang nyaman, menarik, dan mendukung produktivitas pemustaka. Oleh karena itu, peningkatan estetika ruang, penambahan fasilitas pendukung, serta optimalisasi kenyamanan lingkungan layanan perlu terus dilakukan agar layanan deposit mampu memberikan pengalaman belajar yang lebih baik sekaligus meningkatkan minat pemustaka untuk memanfaatkan koleksi deposit secara berkelanjutan.

Sub indikator makna perpustakaan (*symbol terms*) juga memperoleh kategori Sangat Baik (3,27), mengindikasikan bahwa pemustaka memandang layanan deposit sebagai lembaga pelestari

khazanah intelektual dan budaya lokal Minangkabau, sejalan dengan pandangan Ritonga & Syam (2023) bahwa perpustakaan memiliki fungsi kultural dalam menghimpun dan melestarikan karya budaya bangsa. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Azizah & Lolytasari, (2025) pada Perpustakaan Umum Jakarta Cikini serta (Valentino & Nurdiansyah, 2025) pada Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu, yang keduanya menemukan apresiasi tinggi pemustaka terhadap dimensi simbolis perpustakaan, khususnya pada perpustakaan yang mengelola koleksi lokal dan arsip daerah bernilai historis.

Secara keseluruhan, persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan deposit di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat berada pada kategori Baik dengan *grand mean* sebesar 3,12. Dimensi *library as place* memperoleh skor tertinggi (3,26), diikuti *information control* (3,07), dan *affect of service* (3,05). Pola ini sejalan dengan temuan Azizah & Lolytasari, (2025) yang juga menemukan dimensi *library as place* memperoleh penilaian tertinggi dalam evaluasi kualitas layanan perpustakaan. skor *information control* yang lebih rendah dibandingkan dimensi lain mengonfirmasi temuan observasi awal bahwa ketiadaan OPAC menjadi kendala utama dalam kemudahan akses informasi, sebagaimana juga ditemukan Siska & Roza (2022) pada perpustakaan yang belum sepenuhnya mengoptimalkan teknologi informasi. Dengan demikian, pengembangan sistem OPAC, digitalisasi koleksi, dan peningkatan infrastruktur jaringan internet menjadi prioritas yang perlu segera ditangani untuk meningkatkan kualitas layanan deposit secara komprehensif dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data terhadap 92 responden pemustaka layanan deposit di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat, persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan deposit secara keseluruhan memperoleh *grand mean* sebesar 3,12 yang berada pada kategori Baik. Dimensi *affect of service* memperoleh skor rata-rata 3,05 (Baik), dimensi Information Control memperoleh skor rata-rata 3,07 (Baik), dan dimensi *library as place* memperoleh skor rata-rata tertinggi yaitu 3,26 (Sangat Baik). Dengan demikian, dari ketiga dimensi yang diukur, *library as place* menempati posisi tertinggi, diikuti *information control*, sedangkan *affect of service* menjadi dimensi dengan skor terendah, meskipun ketiganya tetap berada pada kategori Baik.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi bagi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat untuk meningkatkan kualitas layanan, terutama pada dimensi *affect of service* dan *information control*, melalui peningkatan kompetensi dan daya tanggap petugas, penyediaan OPAC yang lebih optimal, digitalisasi koleksi deposit, serta peningkatan kualitas jaringan internet. Bagi pemustaka, diharapkan dapat memanfaatkan fasilitas layanan deposit secara optimal serta aktif memberikan masukan bagi perbaikan layanan. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan referensi dengan mengembangkan cakupan penelitian, menambahkan variabel lain, atau menggunakan pendekatan kualitatif agar diperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai kualitas layanan deposit perpustakaan.

DAFTAR REFERENSI

- Alam, Md. J., & Mezbah-Ul-Islam, M. (2022). Impact of Service Quality on User Satisfaction In Public University Libraries Of Bangladesh Using Structural Equation Modeling. *Performance Measurement And Metrics*, 24(1), 12–30. <https://doi.org/10.1108/Pmm-06-2021-0033>
- Azizah, S. N., & Lolytasari, L. (2025). Analisis Tingkat Kualitas Layanan Sirkulasi di

- Perpustakaan Umum Jakarta Cikini. *Al-Kuttab : Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 7(1), 1–13. <https://doi.org/10.24952/Ktb.V7i1.13040>
- 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), 70–81. <https://doi.org/10.24952/Ktb.V4i2.4583>
- Endarti, S. (2022). Perpustakaan Sebagai Tempat Rekreasi Informasi. *Abdi Pustaka: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan*, 2(1), 23–28. <https://doi.org/10.24821/Jap.V2i1.6990>
- Gumede, L. E. (2021). *Exploring Undergraduate Students' Use and Experience Of Online Library Resources: A Case Study Of A University Of Technology*. <https://doi.org/10.51415/10321/4348>
- Islamiati, A. A. N., & Haqqi, A. (2021). Pelestarian Khazanah Terbitan Daerah Melalui Layanan Deposit: Implementasi Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018. *Baitul 'Ulum: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 5(2), 1–14. <https://doi.org/10.30631/Baitululum.V5i2.122>
- Khairunnisa, A., & Nelisa, M. (2025). Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Upt Perpustakaan, Penerbitan Dan Percetakan Universitas Negeri Padang Menggunakan Metode Libqual+™. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 8(2), 5422–5427. <https://doi.org/10.31004/Jrpp.V8i2.46258>
- Lara, J. A. V. (2024). Metodología Para El Análisis De Las Legislaciones Sobre El Depósito Legal. *Investigación Bibliotecológica*, 38(101), 91–107. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2024.101.58930>
- Mamta, & Kumar, V. (2024). A Systematic Review Of Library Service Quality Studies: Models, Dimensions, Research Populations And Methods. *Journal Of Librarianship And Information Science*, 56(2), 534–546. <https://doi.org/10.1177/09610006221148190>
- Mentari, N. R., & Hafiz, A. (2023). *Analisis Sistem Layanan Deposit Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat*.
- Nabila, J., & Avina, D. G. (2024). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan Di Upt Perpustakaan Universitas Andalas. *Media Pustakawan*, 31(2), 209–223. <https://doi.org/10.37014/Medpus.V31i2.5236>
- Nisa, A. H., Hasna, H., & Yarni, L. (2023). Persepsi. *Koloni*, 2(4), 213–226. <https://doi.org/10.31004/Koloni.V2i4.568>
- Of Research Library, A. (2000). *Libqual+*. <https://www.libqual.org/home>
- Pandapotan, D. (2024). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Ma Chung Berdasarkan Persepsi Pemustaka Terhadap Dimensi Affect Of Service, Information Control, Dan Library As Place Dalam Kajian Interaksi Antar Manusia. *Civics Education And Social Science Journal (Cessj)*, 6(2), 159–167. <https://doi.org/10.32585/Cessj.V6i2.5938>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). (Servqual A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Researchgate*. https://www.researchgate.net/publication/200827786_Servqual_A_Multiple-Item_Scale_For_Measuring_Consumer_Perceptions_Of_Service_Quality
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka; Menggunakan Metode Libqual+™*. <https://bintangpusnas.perpusnas.go.id/konten/bk653/mengukur-kepuasan-pemustaka-menggunakan-metode-libqual-tm>
- Rahmi, L., & Amora, S. A. (2025). Analisis Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka Dalam Pemanfaatan Koleksi Deposit Di Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*, 4(1), 92–102.

- <https://doi.org/10.31958/jipis.V4i1.13371>
- Rakhmat, J. (2007). *Psikologi Komunikasi*. Rosda.
<https://repository.bbg.ac.id/handle/repository.bbg.ac.id/handle/1789>
- Ritonga, A. R., & Syam, A. M. (2023). *Pengantar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*.
<https://bintangpusnas.perpusnas.go.id/konten/bk75132/pengantar-ilmu-perpustakaan-dan-informasi>
- Romiyati, A., Gutji, N., & Wahyuni, H. (2023). Hubungan Empati Dengan Perilaku Prosocial Mahasiswa Program Studi Bimbingan Dan Konseling Universitas Jambi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 217–223. <https://doi.org/10.31004/jptam.V7i1.5282>
- Sayekti, R., Aditya, M., Nurhayani, Simahate, T., Yusniah, & Devianty, R. (2022). An Assessment Of Information Control: Understanding Library Service Quality From Users' Perspectives. *Evidence Based Library And Information Practice*, 17(2), 88–108.
<https://doi.org/10.18438/ebliip29916>
- Sembiring, T. Br., Irmawati, Muhammad Sabir, & Indra Tjahyadi. (2024). *E-Book Buku Ajar Metodologi Penelitian (Teori Dan Praktik)*. Saba Jaya Publisher. (Karawang).
[//library.stikesbup.ac.id/index.php%3f%3dshow_Detail%26id%3d3403%26keywords%3d](http://library.stikesbup.ac.id/index.php%3f%3dshow_Detail%26id%3d3403%26keywords%3d)
- Siska, S., & Roza, Y. M. (2022). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Libqual+Tm Di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam*, 1(2), 12–17.
<https://doi.org/10.31958/jipis.V1i2.6669>
- Valentino, R. A., & Nurdiansyah, A. (2025). Measuring User Satisfaction: A Service Quality Analysis Of The Bengkulu Province Library And Archives. *Informatio: Journal Of Library And Information Science*, 5(3), 280–298. <https://doi.org/10.24198/inf.V5i3.64291>
- Wicaksana, M. R. A., & Santosa, S. B. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Jne Di Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 11(3). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/36526>
- Zulfiqar, A., & Khalid, A. (2024). When Library Cares: Mining Insights From Libqual+ To Determine University Students' Priorities. *Performance Measurement And Metrics*, 25(3–4), 143–161. <https://doi.org/10.1108/Pmm-11-2022-0037>