

Evaluasi Kualitas Layanan *Hybrid* Perpustakaan dan Arsip Universitas Gadjah Mada pada Klaster Sosio-Humaniora dan Klaster Kesehatan

Desy Natalia Anggorowati^{1*}, Achmad Djunaedi¹

¹Manajemen Informasi dan Perpustakaan, Sekolah Pascasarjana, Universitas Gadjah Mada,
Jl. Teknika Utara, Pogung, Sinduadi, Mlati, Sleman, Yogyakarta, 55284
Fakultas Teknik, Universitas Gadjah Mada, Jl. Grafika No. 2 Kampus UGM, Yogyakarta 55281
*) Korespondensi: desy_fkg@ugm.ac.id

Received: 29 Januari 2026; **Revised:** 14 April 2026; **Accepted:** 14 April 2026

Abstract

[*Evaluation of Hybrid Library Service Quality at Universitas Gadjah Mada Library and Archives in the Socio-Humanities and Health Clusters*]. This study describes the quality of hybrid library services at the Universitas Gadjah Mada Library and Archives in the socio-humanities cluster and health cluster. The research employed a qualitative approach with a descriptive design. Ten informants were selected using purposive sampling based on their involvement in utilizing library services. Data were collected through face-to-face interviews, observation, and documentation, and were subsequently analyzed using thematic/descriptive analysis. The data analysis process included organizing and preparing the data, reading all data, coding, identifying themes and descriptions, presenting findings, and interpreting the data with the assistance of Microsoft Excel, followed by comparative analysis between the two clusters. The comparative findings show that the dimension of affect of service, consisting of four indicators, was identified in both clusters. However, differences were found in the responsiveness indicator, particularly in the socio-humanities cluster, where several constraints related to digital or online skills were identified. The information control dimension, consisting of five indicators, was found in both clusters with similar patterns. The library as place dimension, consisting of three indicators namely tangibles, refuge, and utilitarian space, was also identified in both clusters. Nevertheless, differences were found in the tangibles indicator due to physical service constraints in each cluster. In the socio-humanities cluster, the constraints were related to design and inclusion, while in the health cluster they were associated with ergonomics. The affect of service dimension indicates that the attitudes of Library and Archives staff influence service quality. The information control dimension shows that ease of access to information affects hybrid services, as users are able to access information both online and offline. The library as place dimension reveals that disciplinary background influences users' perspectives in assessing the comfort of physical library facilities. Both clusters apply the core principles of their respective disciplines in evaluating the tangibles indicator. Several indicators require improvement, including responsiveness in digital services through staff training, development of more inclusive physical infrastructure for users with disabilities, redesign of ergonomic library facilities to support user well-being, and enhancement of modern and aesthetically appealing interior design in circulation areas to improve reading and learning comfort.

Keywords: quality service; hybrid library; LIBQUAL+TM.; academic library

Abstrak

Penelitian ini mendeskripsikan kualitas layanan *hybrid library* Perpustakaan dan Arsip Universitas Gadjah Mada pada klaster sosio-humaniora dan klaster kesehatan. Desain penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Sepuluh Informan penelitian ditentukan menggunakan *Purposive sampling* berdasarkan keterlibatan informan dalam pemanfaatan layanan. Data dari Informan dikumpulkan melalui wawancara secara luring, observasi, dan dokumentasi yang kemudian dianalisis secara tematik/deskriptif. Analisis data dilakukan dengan mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis, membaca seluruh data, memberi kode data, tema-deskripsi, penyajian data, interpretasi data menggunakan bantuan microsoft excel. dan analisis komparatif antar klaster. Hasil komparasi dua klaster menunjukkan bahwa dimensi *affect of service* yang terdiri dari empat indikator telah ditemukan pada kedua klaster. Namun pada indikator *responsiveness* terdapat perbedaan dengan catatan pada klaster sosio-humaniora terdapat beberapa kendala terkait keterampilan digital/ *online*. Dimensi *information control* yang terdiri dari lima indikator telah ditemukan dan ada persamaan pada kedua klaster. Dimensi *library as a place* yang terdiri dari tiga

indikator yaitu *tangibles*, *refuge*, dan *utilitarian space* telah ditemukan pada kedua klaster. Namun pada indikator *tangibles* terdapat perbedaan pada kedua klaster dengan adanya kendala layanan fisik pada setiap klaster. Kendala layanan pada klaster sosio-humaniora terkait pada desain dan inklusi, sedangkan klaster kesehatan terkait pada ergonomi. Pada dimensi *affect of service* (pengaruh pelayanan) ditemukan dan menunjukkan bahwa sikap staf Perpustakaan dan Arsip UGM mempengaruhi layanan. Dimensi *information control* (kontrol informasi) ditemukan dan menunjukkan bahwa kemudahan akses informasi yang ada pada Perpustakaan dan Arsip UGM mempengaruhi layanan *hybrid* karena pemustaka dapat mengakses informasi baik *online* atau *offline*. Dimensi *library as place* (perpustakaan sebagai tempat) ditemukan dan menunjukkan bahwa latar belakang bidang keilmuan ternyata mempengaruhi cara pandang dalam menilai kenyamanan fasilitas fisik perpustakaan. Kedua klaster menerapkan prinsip-prinsip inti dari disiplin ilmu masing-masing dalam indikator *tangibles*. Beberapa indikator perlu peningkatan yaitu sikap responsivitas dalam layanan digital dengan pelatihan staf. Pengembangan infrastruktur fisik yang lebih inklusif bagi pemustaka disabilitas. Desain ulang fasilitas perpustakaan yang ergonomis untuk mendukung kesehatan pemustaka serta menampilkan desain interior yang lebih modern dan estetik pada ruangan sirkulasi untuk kenyamanan dalam membaca dan belajar.

Kata kunci: kualitas layanan; perpustakaan hibrida; LIBQUALTM; perpustakaan perguruan tinggi

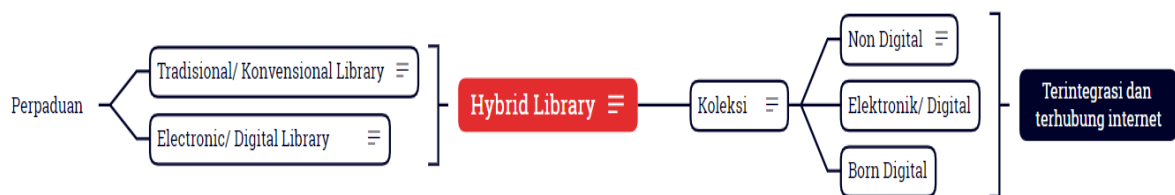
Copyright © 2025 Author (s). Published by Library and Information Science Study Program, Faculty of Humanities, Universitas Diponegoro. This is an open access article under the CC BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

1. Pendahuluan

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian terpenting untuk mendukung peningkatan sumber daya manusia di dalam pendidikan. Selain itu juga mempunyai peran dalam Tri Dharma yang meliputi penelitian, pengajaran dan pengabdian (Kiran, 2010). Penelitian yang dilakukan Cook & Heath (2001b) menggarisbawahi pentingnya perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya sebagai tempat penyimpanan sumber informasi, namun juga sebagai ruang interaktif yang mendukung tujuan akademis civitas akademika. Dalam melaksanakan tugas utamanya, perpustakaan perlu memprioritaskan kualitas layanan untuk memberikan layanan terbaik (Saufa, 2023). Layanan merupakan hal yang paling krusial bagi perpustakaan karena pemustaka akan menilai apakah perpustakaan tersebut baik atau tidak dari layanan yang diberikan (Wang et al., 2022). Jika perpustakaan memberikan layanan yang baik, pemustaka akan merasa puas mengunjungi perpustakaan dan akan kembali di masa depan.

Saat ini sebagian besar perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia merupakan jenis perpustakaan hibrida atau perpaduan antara perpustakaan konvensional/tradisional dan perpustakaan digital/ elektronik. Perkembangan jenis perpustakaan diawali dari perpustakaan konvensional/ tradisional kemudian perpustakaan terotomasi dan perpustakaan digital. Menurut Merriam-Webster Dictionary, hibrida adalah istilah yang menyatakan bahwa terdapat dua jenis komponen yang sangat berbeda yang pada dasarnya melakukan fungsi yang sama. Istilah perpustakaan hibrida (*hybrid library*) pertama kali dikemukakan oleh Rusbridge (1998) istilah ini digunakan untuk menggambarkan suatu perpustakaan yang mempunyai koleksi campuran bahan-bahan cetakan seperti buku, majalah, dan juga bahan-bahan elektronik seperti *E-Journal*, *E-Book*, dan *E-Proceeding*. Konsep *hybrid library* menawarkan perpaduan antara koleksi fisik dan koleksi elektronik. Perpustakaan menjadi hibrida karena sumber daya koleksinya mulai bervariasi yaitu ada buku cetak dan elektronik.

Koleksi sumber daya elektronik mulai ditawarkan kepada pemustaka seiring dengan berkembangnya perpustakaan di masa kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Menurut Oppenheim & Smithson (1999) koleksi sumber daya elektronik tidak akan mengambil alih, meskipun *hybrid library* akan meningkatkan akses terhadap koleksi elektroniknya. *Hybrid library* berakar pada keinginan untuk lebih dari sekedar akses tanpa batas terhadap informasi tradisional dan elektronik, dengan tujuan menyediakan lingkungan informasi yang lebih kaya bagi pemustakanya. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa konsep *hybrid library* adalah perpaduan perpustakaan tradisional dan elektronik yang saling melengkapi, dengan mempertahankan kedua jenis koleksinya secara terintegrasi melalui akses jaringan elektronik dan terhubung melalui jaringan internet seperti terlihat di gambar 1.



Gambar 1. Konsep *Hybrid library*

Dengan adanya koleksi yang beragam baik cetak maupun digital maka menimbulkan adanya beragam pula layanan dan fasilitas layanan berbasis hibrida yang merupakan perpaduan antara layanan bersifat konvensional/ tradisional/ manual/ fisik dengan layanan digital/ elektronik/ non fisik. Layanan di perpustakaan saat ini, harus menerapkan layanan dengan sistem *hybrid*, sejalan dengan Surachman (2016) yang menyatakan bahwa perkembangan perpustakaan sangat dipengaruhi sentuhan teknologi. Apalagi perpustakaan perguruan tinggi yang sebagian besar pemustakanya merupakan generasi *gadget* dan *digital natives* menjadikan sistem ini sangat penting keberadaannya. Perpustakaan perguruan tinggi telah mengembangkan katalog daring, repositori institusi, akses jurnal elektronik, serta layanan ruang fisik. Perpustakaan dan Arsip Universitas Gadjah Mada dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki infrastruktur layanan *hybrid* yang lengkap, jaringan perpustakaan fakultas-fakultas yang luas, dan dengan adanya dukungan layanan digital. Perpustakaan dan Arsip UGM relevan sebagai studi kasus untuk mengevaluasi kualitas layanan *hybrid library*.

Berdasarkan observasi didapatkan informasi dan data bahwa perpustakaan Universitas Gadjah Mada merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang sudah menerapkan layanan *hybrid library*. Layanan *hybrid library* tersebut terdiri dari layanan konvensional/ tradisional/ manual/ fisik dan layanan digital/ elektronik/ non fisik. Beberapa layanan *hybrid library* yang tersedia, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Layanan *Hybrid library* pada Perpustakaan dan Arsip UGM

Layanan	
Tradisional/ Konvensional	Elektronik/ Digital
<ul style="list-style-type: none"> • Informasi/ <i>Help Desk</i> • Referensi dan terbitan berkala • Bimbingan pemakai • Sirkulasi (Keanggotaan, Peminjaman dan Pengembalian (<i>Book Loan</i>)) • Koleksi Karya Ilmiah/ Laporan Penelitian, • <i>Individual Academic Consultations</i> (IAC) • Koleksi Langka 	<ul style="list-style-type: none"> • https://opac.lib.ugm.ac.id/ (katalog <i>online</i>) • https://ugm.summon.serialssolutions.com/ (<i>Discovery Layer</i>) • https://lib.ugm.ac.id/buku-elektronik/ (<i>E-Book</i>) • https://lib.ugm.ac.id/ • <i>Reference Manager</i> (<i>Miniclass</i>) • Layanan Pemesanan Tempat (<i>Room Booking</i>) • Layanan <i>Electronic Theses Dissertation</i> (ETD) https://etd.repository.ugm.ac.id/ • Layanan Sumber Daya Informasi Elektronik/<i>E-Resource</i> https://lib.ugm.ac.id/database-jurnal-dan-buku-elektronik-online/ (<i>Database langganan E-Journal, E-Book</i>) • Layanan Pengecekan Kemiripan Karya Ilmiah https://ugm.id/libetd (ETD <i>full text</i> dan Turnitin) • Layanan Unggah Mandiri dan Bebas Pinjam Pustaka

Sumber: *Website* Perpustakaan dan Arsip UGM, 2024

Pada tabel di atas terlihat bahwa layanan berbasis elektronik/ digital lebih mendominasi dan banyak dibandingkan dengan layanan berbasis tradisional/ konvensional. Beberapa manfaat layanan berbasis elektronik/ digital adalah akses yang lebih cepat dan luas terhadap sumber daya informasi. Walaupun layanan berbasis elektronik/ digital lebih mendominasi pada Perpustakaan dan Arsip UGM, layanan ini tidak bisa dilaksanakan sepenuhnya. Dengan demikian layanan perpustakaan dengan model *hybrid* merupakan jalan tengah.

Layanan perpustakaan yang berkualitas menjadi harapan pemustaka dalam memanfaatkan sumberdaya informasi yang tersedia di perpustakaan (Maryatun, 2016). Mengevaluasi standar kualitas layanan *hybrid* di perpustakaan universitas merupakan kegiatan yang umum dilakukan saat ini (Shoeb & Ahmed, 2020). Perpustakaan perlu menilai dan mengevaluasi kualitas layanan secara teratur untuk perbaikan yang berkelanjutan (Kiran, 2010; Shoeb & Ahmed, 2020). Perpustakaan Universitas Gadjah Mada secara periodik telah melakukan evaluasi atau survei kepuasan masyarakat dalam kurun waktu sekali dalam satu tahun. Survei diperlukan sebagai bahan penilaian perbaikan dan peningkatan pelayanan publik pada pemustaka. Pemustaka merupakan pihak yang paling kritis dan berpengaruh dalam mengevaluasi kualitas layanan pada perpustakaan. Salah satu metode penilaian yang dapat digunakan perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanannya adalah LibQual⁺TM. Metode penilaian LibQual⁺TM dirancang untuk menggali persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. Cook & Heath (2001b) menyatakan bahwa model ini dikembangkan sebagai instrumen yang memungkinkan penilaian dan interpretasi yang sistematis mengenai kualitas layanan perpustakaan.

Model layanan *hybrid* memungkinkan perpustakaan untuk menawarkan akses yang lebih fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan pemustaka baik *offline* maupun *online*. Namun, berdasarkan observasi awal pada Perpustakaan dan Arsip UGM yang dilakukan oleh peneliti, layanan *hybrid* yang ada saat ini

masih memiliki beberapa kendala. Layanan digital/ *online* yang idealnya beroperasi dengan cepat namun terkadang memerlukan waktu yang lebih lama. Hal tersebut akan berakibat buruk pada layanan *hybrid* karena pemustaka akan merasa senang apabila pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat (Ismiyati & Pramusinto, 2020).

Sedangkan layanan konvensional/ *offline* yang ada saat ini terkendala oleh fasilitas fisik yang belum memadai seperti ergonomi, inklusi dan desain. Kondisi yang tidak ergonomis dapat memicu berbagai masalah kesehatan. Menurut Anggana & Suryati (2023) kesalahan dalam melakukan kegiatan akibat kondisi ergonomis yang buruk dapat berdampak negatif pada kesehatan manusia. Selain itu meskipun beberapa fasilitas fisik untuk penyandang disabilitas telah tersedia, namun aksesibilitasnya masih terbatas karena tidak memenuhi standar *International Federation Library Association/ IFLA* (Safri et al., 2023). Oleh karena itu, penerapan desain yang berpusat pada manusia menjadi sangat penting (Tosi, 2020). Dengan demikian penting bagi perpustakaan untuk melakukan evaluasi kualitas layanan *hybrid library* agar bermanfaat maksimal kepada pemustaka.

Penelitian dengan topik “layanan *hybrid library*” di perpustakaan perguruan tinggi luar negeri dan dalam negeri sudah pernah dilakukan dengan berbagai sudut pandang teori seperti UTAUT (The United Theory of Acceptance and Use of Technology), library system framework, layanan informasi dan referensi, marketing, informasi dan media literasi, information behavior, dan pembelajaran jarak jauh. Sedangkan terbatas pada penelitian dengan teori yang lebih komprehensif seperti LibQual⁺™ dengan metode deskriptif kualitatif. Dengan demikian penelitian dengan topik “layanan *hybrid library*” dalam evaluasi kualitas layanan Perpustakaan dan Arsip UGM menggunakan teori LibQual⁺™ dengan pendekatan studi deskriptif kualitatif pada perpustakaan perguruan tinggi menarik untuk diteliti. Perpustakaan dan Arsip UGM dipilih secara purposive sebagai lokasi penelitian karena merupakan perguruan tinggi besar dengan sistem perpustakaan terintegrasi yang menggabungkan layanan fisik dan digital. Selain itu, keberadaan klaster sosio-humaniora dan klaster kesehatan memungkinkan analisis komparatif antar rumpun ilmu dan untuk melihat dari segi kekhususan untuk menemukan jawaban yang lebih mendalam.

Berdasarkan penjelasan diatas, pertanyaan pada penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas layanan *hybrid library* Perpustakaan dan Arsip UGM pada klaster sosio-humaniora dan klaster kesehatan?” Penelitian ini diharapkan memberikan masukan dan manfaat dalam memperbaiki kualitas layanan *hybrid library* yang perlu ditingkatkan. Batasan penelitian ini terdapat pada objek penelitian yaitu pemustaka yang pernah memanfaatkan layanan *hybrid library* pada Perpustakaan dan Arsip UGM.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Layanan *Hybrid Library*

Efektivitas penggunaan layanan pada *hybrid library* dapat ditingkatkan melalui integrasi teknologi informasi serta komunikasi yang efisien (Ogbonna et al., 2014). Penelitian ini menunjukkan bahwa sinergi antara TI dan komunikasi yang terstruktur dengan baik mampu memfasilitasi aksesibilitas dan efisiensi

layanan perpustakaan serta meningkatkan kepuasan pemustaka. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Oyelude et al., (2021) bahwa penyediaan fasilitas TI dan perangkat komputer merupakan elemen penting untuk kesuksesan layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di perpustakaan hibrida. Damian et al., (2021) menekankan perlunya penyesuaian layanan referensi dan informasi untuk menunjang perpustakaan yang bertransformasi menjadi perpustakaan hibrida untuk mengintegrasikan layanan. Mcgettigan (2013) menambahkan bahwa implementasi strategi digital yang efektif tidak hanya memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat untuk komunitas tetapi juga menciptakan ruang yang unik dan disesuaikan dengan kebutuhan lokal. Peningkatan kapasitas dan sumber daya perpustakaan dapat mendukung perkembangan masyarakat.

Perpustakaan hibrida juga berkontribusi selama pandemi karena tidak hanya menyediakan layanan tradisional tetapi juga mendukung layanan digital (Cibaroğlu & Yalçinkaya, 2022). Abdelrahman (2011) mengusulkan layanan perpustakaan hibrida untuk memenuhi kebutuhan pembelajaran jarak jauh. Perpustakaan harus terus berevolusi dan menyesuaikan layanannya. Transformasi perpustakaan dari model tradisional menjadi digital telah membawa perubahan terhadap layanan dan interaksi dengan pemustaka. Perubahan ini tidak hanya melibatkan penggantian koleksi fisik menjadi digital, tetapi juga mengubah cara perpustakaan melayani kebutuhan informasi pemustakanya (Tjiptasari, 2022). Untuk itu layanan perpustakaan hibrida harus berkualitas.

Kualitas layanan adalah cara memahami gambaran nyata kinerja layanan yang ada dari sudut pandang pemustaka (Hossain, 2016). Peningkatan kualitas layanan memungkinkan pustakawan untuk mengidentifikasi dan mengukur aspek layanan yang paling dihargai oleh pemustaka (Devani & Kuncoro, 2012). Kualitas layanan yang disediakan oleh perpustakaan-perpustakaan perguruan tinggi seringkali dinilai berdasarkan statistik tahunan yang dilaporkan kepada administrasi universitas. Penilaian ini meliputi berbagai aspek seperti anggaran yang digunakan untuk pengembangan koleksi, jumlah pustakawan profesional yang dipekerjakan, serta jumlah pemustaka (Jayasundara, 2015). Sangat penting bagi perpustakaan melakukan evaluasi efektivitas perpustakaan berdasarkan kepuasan pemustaka (Nicholas, 2003). Evaluasi tersebut untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kebutuhan pemustaka terhadap koleksi, layanan, dan fasilitas perpustakaan. Berdasarkan pengertian tersebut kualitas layanan perpustakaan dapat dievaluasi berdasarkan persepsi pemustaka.

Pengenalan teknologi baru telah mengubah konsep sebuah perpustakaan tradisional menuju ke perpustakaan hibrida yang berbasis pada jaringan komputer dan fasilitas teknologi elektronik dan digital. Saat ini sebagian besar perpustakaan perguruan tinggi berada di jenis perpustakaan hibrida, dimana koleksi media cetak dan media digital atau elektronik hidup berdampingan dan dapat diakses secara fisik maupun jaringan (Heui Kwak et al., 2002). *Hybrid library* seperti yang dikemukakan oleh Breaks (2001, p. 2) “*The Hybrid library is one where 'new' electronic information resources and 'traditional' hardcopy resources co-exist and are brought together in an integrated information service, accessed via electronic gateways available both on-site, like a traditional library, and remotely via the Internet or local computer networks.*”

The hybrid library is different from a typical library web-site in two ways. One is the permanent and equal inclusion of print information sources alongside the electronic. A second is the attempt to focus and interpret the whole service - subject-specific and generic elements - for a particular group of users in a scalable fashion”.

Dari pengertian tersebut dapat dilihat bahwa *hybrid library* adalah ruang yang ditunjuk dimana sumber daya informasi elektronik hidup berdampingan secara harmonis dengan sumber daya informasi tercetak tradisional, yang menawarkan layanan informasi terintegrasi yang dapat diakses melalui *gateway* elektronik yang tersedia baik di tempat dan jarak jauh melalui internet atau jaringan komputer lokal. Perbedaan antara perpustakaan hibrida dan situs perpustakaan reguler terletak pada dua aspek utama. Pertama, perpustakaan hibrida mencakup sumber informasi cetak permanen dan setara dengan materi elektronik. Kedua, mereka berusaha untuk memusatkan dan menjelaskan seluruh layanan, yang mencakup elemen spesifik subjek dan generik, dengan cara yang dapat diskalakan yang disesuaikan dengan kelompok pemustaka tertentu. Menurut Pinfield et al., (1998, p. 1) “*The hybrid library is on the continuum between the conventional and digital library, where electronic and paper-based information sources are used alongside each other. The challenge associated with the management of the hybrid library is to encourage end-user resource discovery and information use, in a variety of formats and from a number of local and remote sources, in a seamlessly integrated way*”.

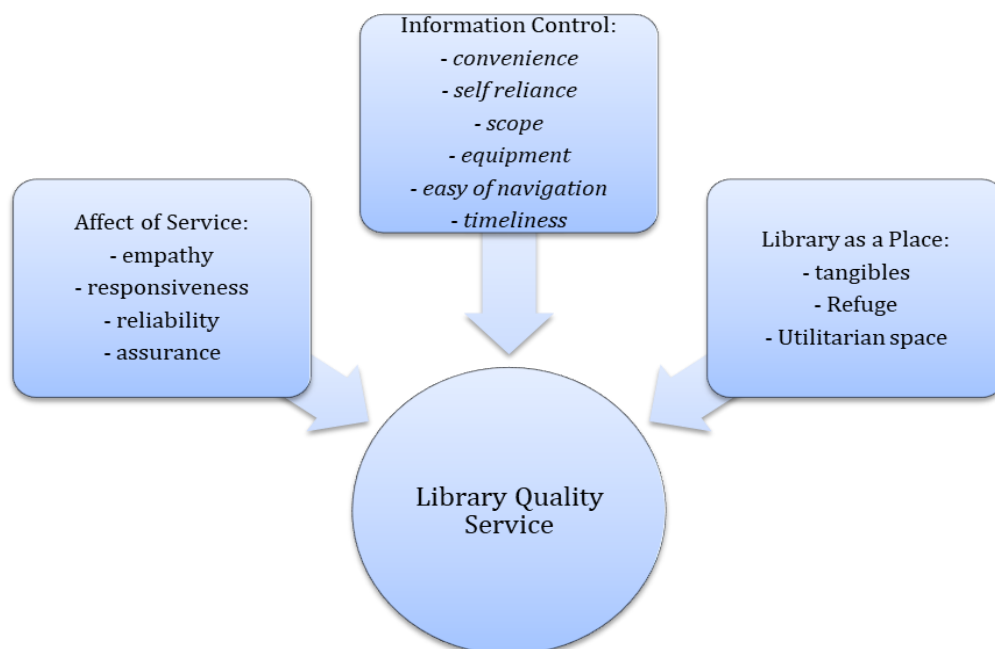
Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa *hybrid library* merupakan kesinambungan antara perpustakaan konvensional dan perpustakaan digital, dimana informasi yang dikemas dalam media elektronik maupun cetak digunakan secara bersama sama. Pemustaka selain memanfaatkan koleksi yang tercetak juga dapat memanfaatkan koleksi yang dapat diakses secara elektronik, baik melalui jaringan lokal maupun jaringan internet. Ada sinergitas antara koleksi tercetak dengan koleksi non cetak, artinya konsep tradisional dan elektronik kedudukannya saling melengkapi satu dengan lainnya, tidak terpisah tetapi terintegrasi. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *hybrid library* adalah bentuk perpaduan perpustakaan dengan konsep tradisional dan elektronik kedudukannya saling melengkapi satu sama lain dengan mempertahankan kedua jenis koleksi secara terintegrasi melalui akses jaringan elektronik dan terhubung melalui jaringan internet. Layanan *hybrid library* pada perguruan tinggi terbagi menjadi dua yaitu layanan konvensional dan layanan digital. Layanan konvensional adalah pemberian segala bentuk layanan kepada pemustaka yang datang langsung ke perpustakaan dimana tidak memerlukan alat untuk mengaksesnya atau manual. Sedangkan layanan digital adalah pemberian segala bentuk layanan kepada pemustaka baik yang datang langsung ataupun yang tidak langsung ke perpustakaan dan memerlukan alat elektronik dan jaringan internet untuk mengaksesnya.

2.2. Model Konseptual LibQual+™

LibQual+™ merupakan pengembangan dari metode SERVQUAL, yang awalnya dikembangkan oleh Parasuraman tahun 1988. SERVQUAL telah banyak digunakan pada berbagai lembaga untuk mengukur

kualitas layanan (Kiriri, 2019; Mirghafoori et al., 2020). Perpustakaan menerima SERVQUAL sebagai standar pengukuran kualitas layanan perpustakaan karena keterbatasan metode yang spesifik untuk perpustakaan (Cook & Heath, 2001a). Perkembangan SERVQUAL dianggap kurang cocok untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan, karena operasional perpustakaan berbeda dengan lembaga komersial (Kiriri, 2019). Untuk mengatasi kekurangan ini, *Association of Research Libraries* (ARL) bekerja sama dengan Texas A&M University mengembangkan model SERVQUAL yang lebih sesuai dengan kebutuhan perpustakaan menjadi LibQual⁺™ (Cook & Thompson, 2001; Kiriri, 2019).

LibQual⁺™ diperkenalkan oleh ARL pada tahun 2000 dan merupakan survei berbasis web yang dirancang untuk membantu perpustakaan meningkatkan kualitas dan memasarkan layanan perpustakaan kepada pemustaka (Association of Research Libraries, 2024). LibQual⁺™ mengukur kualitas layanan perpustakaan melalui tiga dimensi utama: *affect of service*, *information control*, dan *library as place* (Cook & Thompson, 2001; Kiriri, 2019). Dimensi *affect of service* mencakup interaksi pemustaka dengan staf perpustakaan, khususnya tentang bantuan dan kompetensi staf perpustakaan. Dimensi *information control* mencakup konten ruang lingkup dan kemudahan akses informasi. Dimensi ketiga LibQual⁺™ yaitu *library as place* mencakup perpustakaan sebagai tempat yang mendukung pembelajaran dan memberi inspirasi (Kiriri, 2019). Pada penelitian ini kerangka atau dimensi menggunakan teori LibQual⁺™ tahun 2003-2009 yakni dengan tiga dimensi. Kerangka ini digunakan sebagai kerangka analisis untuk mengevaluasi kualitas layanan *hybrid library*. Kerangka dimensi LibQUAL⁺™ menurut Begay et al., (2004) telah terbukti relevan dan efektif untuk dikembangkan melalui pendekatan kualitatif.



Gambar 2. Dimensi LibQual⁺™ +TM

3. Metode Penelitian

Desain penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam kualitas layanan hybrid library di Perpustakaan dan Arsip Universitas Gadjah Mada. Penelitian dilakukan di Perpustakaan dan Arsip UGM yang sudah menunjukkan karakteristik layanan *hybrid library* dan dikelompokkan berdasarkan klaster dua bidang ilmu yaitu klaster sosio-humaniora dan klaster kesehatan. Lokasi ini dipilih untuk memperkecil jumlah objek yang diteliti, dengan cara mengelompokkan fakultas-fakultas berdasarkan klaster pada bidang ilmu. Alasan pemilihan UGM adalah karena UGM merupakan salah satu universitas tertua dan terbesar di Indonesia. Alasan pemilihan klaster sosio-humaniora dan klaster kesehatan karena untuk membedakan antara ilmu eksakta dan non eksakta. Selain itu, diharapkan civitas akademika dari kedua klaster ini dapat memberikan *insight* mengenai masing-masing bidang keilmuan. Klaster sosio-humaniora fokus pada penerapan ilmu pengetahuan dalam konteks interaksi sosial dan budaya sedangkan klaster kesehatan fokus pada penerapan ilmu pengetahuan untuk meningkatkan kesehatan dan pengobatan. Sepuluh Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemustaka perpustakaan dari klaster sosio-humaniora dan klaster kesehatan yang berkunjung dan memanfaatkan layanan *hybrid library*. Berikut kriteria profil informan yang diwawancarai dari bulan Mei-Juni 2024 dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 2. Kriteria Profil Informan

No.	Informan	Klaster	Fakultas	Jenjang	Semester
1	SH 1	Sosio Humaniora	Psikologi	S1	8
2	SH 2	Sosio Humaniora	Ilmu Budaya	S1	8
3	SH 3	Sosio Humaniora	ISIPOL	S1	6
4	SH 4	Sosio Humaniora	Ekonomi Bisnis	S1	2
5	SH 5	Sosio Humaniora	Psikologi	S1	10
6	KH 1	Kesehatan	Kedokteran	S2	9
7	KH 2	Kesehatan	Kedokteran	S1	9
8	KH 3	Kesehatan	Farmasi	S3	2
9	KH 4	Kesehatan	Kedokteran Gigi	S1	6
10	KH 5	Kesehatan	Kedokteran Gigi	S1	14

Sumber: Penulis, 2024

Data yang diperlukan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi secara mendalam. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan menganalisis hasil wawancara yang dilakukan dengan transkrip terlebih dahulu, setelah itu dilakukan analisis data melalui enam tahapan:

mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis, membaca seluruh data, memberi kode data, tema-deskripsi, penyajian data dan interpretasi data dengan bantuan microsoft excel. Tahapan selanjutnya yaitu dengan melakukan analisis komparatif antar klaster.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Sikap Staf Mempengaruhi Layanan

Sikap dalam memberikan layanan yang berkualitas merupakan persyaratan utama yang harus dimiliki oleh staf perpustakaan. Staf perpustakaan harus bisa lebih peduli, memahami dan memberikan perhatian kepada pemustaka. Dalam penelitian ini staf perpustakaan pada indikator *empathy* telah ditemukan pada kedua klaster. Kesamaan kedua klaster dalam indikator kepedulian, pemahaman, dan perhatian yang diberikan kepada pemustaka sejalan dengan penelitian Kiran (2010) yang menekankan bahwa *empathy* adalah aspek yang sangat dihargai oleh pemustaka dalam layanan perpustakaan.

Responsiveness adalah sikap staf perpustakaan yang selalu siap dan responsif dalam membantu pemustaka yang mengalami kesulitan (Habiburrahman & Erlianti, 2020). Temuan penelitian menunjukkan bahwa staf perpustakaan pada indikator *responsiveness* telah ditemukan pada kedua klaster. Ini menandakan adanya kesamaan yaitu staf Perpustakaan dan Arsip UGM tanggap dalam menjawab pertanyaan dan bersedia membantu pemustaka jika memiliki kesulitan. Namun pada indikator ini perlu adanya evaluasi yang lebih mendalam untuk meningkatkan kepuasan pemustaka. Pemustaka akan merasa senang apabila pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat (Ismiyati & Pramusinto, 2020). Berdasarkan temuan penelitian ini, terdapat staf perpustakaan yang kurang responsif dalam melayani pemustaka, khususnya dalam pelayanan yang dilakukan secara digital atau *online*. Keadaan tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan bagi pemustaka yang menggunakan layanan informasi secara digital/ *online*.

".... Kemarin saya sempat ada masalah ...ada kesalahan sistem ... dan saya waktu bertanya ke perpustakaan pusat ... katanya, 'Tidak ngerti mbak, itu salah mbak', terus saya disuruh untuk datang ke FIB sana..." (Informan SH 3, 27 Mei 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Febri Ramadhan & Tamaya (2021) menunjukkan bahwa menemukan informasi yang tepat sesuai kebutuhan pemustaka memang membutuhkan waktu yang lama. Keterbatasan jumlah SDM yang tersedia juga seringkali menjadi alasan utama keterlambatan dalam memenuhi permintaan ini (Nugrahani, 2021). Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kemampuan staf perpustakaan dalam layanan digital/ *online* untuk memastikan kualitas layanan *hybrid library* terpenuhi. Peningkatan kemampuan staf perpustakaan bisa dilakukan melalui pelatihan dalam mengelola layanan digital/ *online*. Pelatihan bertujuan untuk memastikan bahwa interaksi digital antara staf perpustakaan dan pemustaka dapat berlangsung dengan lebih cepat dan efektif, sehingga memenuhi harapan dan kebutuhan informasi pemustaka.

Staf perpustakaan juga harus memiliki pengetahuan dan dapat diandalkan dalam menjawab pertanyaan serta menangani masalah layanan pemustaka. Temuan penelitian menunjukkan bahwa *reliability* telah ditemukan pada kedua klaster. Ini menandakan adanya kesamaan bahwa staf Perpustakaan dan Arsip UGM memiliki pengetahuan dan dapat diandalkan dalam menjawab pertanyaan serta menangani masalah layanan pemustaka. Menurut Fatmawati (2013) pemustaka senang ketika berkomunikasi, staf perpustakaan dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka. Maka harapan yang dimiliki oleh pemustaka ketika datang ke perpustakaan dapat terpenuhi dengan baik. Temuan ini sejalan dengan Nitecki (1996) bahwa *reliability* atau keandalan sebagai aspek yang paling penting dalam layanan perpustakaan.

Staf perpustakaan dalam menumbuhkan kepercayaan pemustaka selalu bersikap sopan kepada pemustaka. Temuan penelitian menunjukkan bahwa *assurance* telah ditemukan pada kedua klaster. Ini menandakan bahwa kedua klaster memiliki kesamaan dalam hal keramahan dan kesopanan staf Perpustakaan dan Arsip UGM saat memberikan layanan dan menangani masalah pemustaka. Sejalan dengan Aryanto & Suratman (2021) bahwa *assurance* memiliki dampak positif terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan. Selain itu, Kiran (2010) juga mengungkapkan bahwa staf perpustakaan yang membantu dan dapat menanamkan kepercayaan pada pemustaka berperan penting dalam mendukung pengajaran, pembelajaran, dan penelitian.

Secara keseluruhan kedua klaster mempunyai persamaan dalam dimensi *affect of service* bahwa sikap staf Perpustakaan dan Arsip UGM menunjukkan *empathy, responsiveness, reliability, dan assurance*. Persamaan persepsi kedua klaster terhadap sikap staf Perpustakaan dan Arsip UGM ini menekankan pentingnya sikap dan keterampilan staf perpustakaan mempengaruhi kualitas layanan *hybrid*. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zakiah (2018) bahwa sikap staf Perpustakaan dan Arsip UGM menunjukkan positif, yang menandakan bahwa pemustaka sudah cukup puas terhadap dimensi *affect of service* pada layanan perpustakaan.

4.2. Kemudahan Akses Informasi

Kemudahan akses informasi merupakan bagian penting dari kualitas layanan *hybrid library* yang mengintegrasikan sumber daya informasi cetak dan digital. Menurut Mujiyana & Elissa (2013) kemudahan merupakan tingkat keyakinan seseorang terhadap penggunaan teknologi informasi yang mudah dan tidak perlu usaha dari penggunanya. Dari temuan didapatkan bahwa dimensi *information control* dalam layanan *hybrid* yaitu indikator *convenience* menunjukkan bahwa sumber daya informasi yang dapat diakses dari luar/ rumah memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pemustaka. Temuan penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas sumber daya informasi dari luar memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pemustaka. Aksesibilitas sumber daya informasi dari luar menggunakan laman *proxy* yang dapat akses tanpa perlu *login* khusus memberikan kemudahan dan kenyamanan. Fasilitas tersebut berupa laman *proxy* dan akun SSO (*Single Sign On*).

"Sangat memudahkan ketika Gajah Mada itu memfasilitasi akses dari luar ... bisa diakses harus menggunakan ... itu laman proxy-nya Gajah Mada. .. yang penting kita sudah login menggunakan email Gajah Mada, maka tidak perlu pakai proxy bisa langsung ke website-nya, itu sangat memudahkan". (Informan KH 3, 28 Mei 2024)

Menurut (Kusuma, 2016) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa pemanfaatan remote didasarkan pada: (1) kemudahan dalam mencari artikel jurnal internasional, (2) disediakan secara gratis oleh perpustakaan sehingga lebih efisien, (3) dapat diakses dimana saja dan kapan saja, (4) penggunaannya sangat mudah, tidak berbelit-belit, (5) simpel karena terangkum dalam satu *online database*, sehingga pemustaka tidak merasa bingung. Indikator ini memperkuat pentingnya kenyamanan akses informasi dengan menyediakan fasilitas modern yang mendukung kebutuhan pemustaka. Sementara itu, media sosial juga memudahkan pemustaka mendapatkan informasi. Perpustakaan dan Arsip UGM menyediakan konten informasi secara umum melalui Instagram Perpustakaan dan Arsip UGM dengan menggunakan akun @perpustakaan_ugm sebagai *username*.

"...di Instagram menurutku sudah bisa menjangkau cukup banyak audiens... tetapi itu butuh partisipasi pengunjung atau calon pengunjungnya untuk mengecek Instagramnya agar tahu buka atau tidak atau ada acara tertentu atau tidak." (Informan SH 2, 24 Mei 2024).

Perpustakaan dan Arsip UGM juga memberikan informasi melalui Instagram *story*. Melalui Instagram *story*, kegiatan layanan informasi dan interaksi dapat dilakukan menggunakan tambahan fitur yang disediakan di dalamnya, seperti *question*, *link*, *poll*, *quiz* serta *mention*. Menurut Medhiatika (2023) media sosial Instagram memiliki fitur *story* dimana pemilik akun dapat mengunggah konten berupa video di akun resminya dan bisa bertahan selama 24 jam. Pemanfaatan fitur penting bagi perpustakaan untuk menyesuaikan dengan gaya komunikasi yang lebih menghibur dan interaktif di sosial media dan memanfaatkan fitur sosial media untuk terlibat aktif dengan pemustaka (Chan et al., 2020). Dengan meningkatkan kemudahan akses informasi, perpustakaan akan dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada pemustaka, baik yang mengunjungi secara langsung maupun yang memanfaatkan sumber daya secara daring dari rumah (Mu`ah, 2017). Dengan adanya kemudahan akses perpustakaan memiliki dampak positif terhadap kepuasan pemustaka (Wahyuningsih & Junandi, 2012).

Pemustaka dapat menemukan informasi sendiri melalui *website* perpustakaan atau *self-reliance*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa *website* Perpustakaan dan Arsip UGM memungkinkan pemustaka menemukan informasi sendiri menunjukkan tingkat kemandirian bagi pemustaka. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hardi et al., 2020) menyatakan bahwa kemandirian dalam mengakses informasi mempengaruhi kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pusat IAIN Ternate. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Nurjanah, 2016) kemandirian juga membuat pemustaka dapat dengan mudah mengetahui informasi yang dibutuhkan tentang Perpustakaan Bung Karno melalui *website* yang telah dikembangkan. Oleh karena itu, pengembangan *website* perpustakaan harus terus dilakukan oleh perpustakaan.

Scope merupakan cakupan informasi berupa ketersediaan koleksi baik berupa sumber daya informasi cetak/ elektronik yang dibutuhkan untuk pembelajaran. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sumber daya cetak/ elektronik yang dibutuhkan untuk pembelajaran tersedia di Perpustakaan dan Arsip UGM. Temuan ini diperkuat dengan rencana strategis Perpustakaan UGM tahun 2017-2024 yang menyebutkan bahwa tersedianya sumber daya pengetahuan baik dalam format cetak maupun digital sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Ketersediaan sumber daya informasi dilakukan melalui program yaitu: (1) Melanggan sumber daya elektronik berupa jurnal elektronik, buku elektronik, basis data elektronik, dan bentuk elektronik lain yang berkelanjutan, (2) Mengadakan sumber daya koleksi tercetak baik berupa buku, jurnal, maupun bentuk lain, (3). Mengelola dan memperkaya konten repositori institusi dan konten lokal lain yang mudah diakses dan berkontribusi optimal bagi peningkatan visibilitas sivitas akademika maupun institusi. Menurut Sukirno & Surachman (2022) ketersediaan basis data elektronik membantu sivitas akademika dalam memenuhi kebutuhan sumber-sumber belajar.

Perpustakaan dan Arsip UGM setiap tahun menyediakan *budget* yang cukup besar untuk keperluan langganan atau pembelian basis data elektronik bagi sivitas akademika. Perpustakaan dan Arsip UGM dalam proses penentuan langganan berusaha untuk melakukan keseimbangan kebermanfaatan yang akan diterima oleh semua sivitas akademika di UGM. Saat ini terdapat empat klaster yang digunakan sebagai dasar untuk melihat proporsi langganan, yakni klaster sosio-humaniora, klaster sains teknik, klaster kesehatan, dan klaster agro. Perpustakaan dan Arsip UGM juga melakukan kerja sama dengan institusi lain baik tingkat nasional, regional dan internasional, berdasarkan prinsip kesetaraan, kemanfaatan dan keberlanjutan. Kerja sama dimaksudkan untuk memberikan peluang pada pemustaka bisa mendapatkan informasi secara lebih luas (Suratmi, 2021).

Informasi yang disediakan oleh Perpustakaan dan Arsip UGM secara luas dapat diakses dengan mudah dengan menggunakan peralatan/ *equipment* dan navigasi yang mudah/ *easy of navigation*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa alat akses yang disediakan perpustakaan memungkinkan pemustaka mengakses informasi dengan mudah dan dapat ditemukan sendiri. Alat akses serta navigasi yang *user-friendly* sangat memudahkan pemustaka. Menurut Ridlo et al., (2021) sistem navigasi *website* Perpustakaan dan Arsip UGM yang sangat baik membuat kinerja *website* menjadi baik juga. Pemustaka dapat dengan mudah mengakses setiap menu, fitur, dan layanan yang tersedia di *website* Perpustakaan dan Arsip UGM karena menu, fitur, dan layanan didesain sederhana dan mudah dimengerti sehingga pemustaka dapat memahami informasi apa yang tersedia jika menu tersebut ditelusuri lebih lanjut.

Selain itu, alat akses berupa katalog *online* (OPAC) juga menimbulkan kemandirian bagi pemustaka yang mengakses informasi dari jarak jauh. Menurut Monisa (2013) menggunakan OPAC dapat membantu dan bermanfaat bagi pemustaka untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara cepat, tepat dan akurat sehingga dapat mempercepat kerja dalam mencari data dan koleksi di perpustakaan. Alat akses OPAC juga membuat pencarian lebih efisien melalui nomor klasifikasi yang ditampilkan menjadi petunjuk untuk menuju ke rak koleksi berada (Puspanjali & Jumino, 2023).

Sementara itu, *timeliness* atau kecepatan dalam mengakses sumber daya informasi indikator yang penting dalam evaluasi layanan *hybrid*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sumber daya informasi dan/ atau elektronik yang dibutuhkan cepat diakses oleh pemustaka. Kecepatan merupakan tenggang waktu antara kebutuhan akan informasi dengan tersedianya informasi (Handayani & Hariyati, 2014). Kecepatan akses informasi di perpustakaan berkaitan dengan *wifi* yang cepat dan lancar untuk menelusur informasi. Sejalan dengan Surachman (2016) yang menyebutkan bahwa *hotspot area* atau fasilitas *wifi* juga telah tersebar di setiap sudut dan area di UGM termasuk di perpustakaan. Seluruh area Perpustakaan dan Arsip UGM telah terjangkau oleh jaringan *wifi* baik untuk sivitas akademika UGM maupun pengguna tamu. Menurut Fatmawati et al. (2018) dengan tersedianya fasilitas *wifi* di semua ruang Perpustakaan dan Arsip UGM sangat mempermudah pemustaka.

Perpustakaan dan Arsip UGM juga menunjukkan kecepatan dalam layanan *hybrid* berupa *online* akses ETD (*Electronic Theses and Dissertations*). Pemustaka dapat menggunakan layanan *online* ETD yang disediakan oleh Perpustakaan dan Arsip UGM dengan syarat dan ketentuan. Akses ETD dapat dilakukan melalui <http://etd.repository.ugm.ac.id>. Pemustaka UGM yang membutuhkan akses *full text* (naskah lengkap) dapat menghubungi staf perpustakaan melalui [bantuan layanan pengguna](#) (Perpustakaan dan Arsip UGM, 2024). Menurut Nurhastuti et al., (2016) koleksi ETD merupakan salah satu kekuatan koleksi Perpustakaan dan Arsip UGM, sebagai *local content* dalam *repository* UGM yang harus dikelola dengan baik untuk keperluan akademik pada khususnya dan perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya.

4.3. Kenyamanan Fasilitas Fisik

Dalam layanan *hybrid library*, integrasi antara layanan konvensional dan digital dimaksudkan untuk menciptakan keseimbangan dan memenuhi kebutuhan beragam pemustaka (Nurhayati, 2018). Layanan konvensional berupa kenyamanan fasilitas fisik/ *tangibles* merupakan indikator kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka (Rajanuddin et al., 2014). Perpustakaan perlu memperhatikan kenyamanan fasilitas fisik pemustaka. Dari temuan indikator *tangibles* menunjukkan persamaan namun ada perbedaan penekanan antara dua klaster. Klaster sosio-humaniora menekankan pada desain dan inklusi yang mencerminkan prinsip-prinsip humaniora yaitu keberagaman dan nilai-nilai kemanusiaan. Sementara itu klaster kesehatan menekankan ergonomi yang menandakan pentingnya kenyamanan fisik dalam kesehatan.

“..saya prefer seperti yang di lantai 4 itu yang dari pegadaian itu kan seperti dikasih warna hijau-hijau seperti itu, nyaman .. untuk dilihat.” (Informan SH 3, 27 Mei 2024)

“kalau di Perpustakaan Pusat ya cukup terang tapi saya rasa terlalu konvensional, kurang menarik untuk dilihat kadang kan kalau kita bosan pengen lihat-lihat sekitar.” (Informan SH 3, 27 Mei 2024)

"Sudah cukup memudahkan untuk aku, tetapi mungkin kalau untuk mahasiswa disabilitas sepertinya kurang. Misalnya mahasiswa disabilitas mau naik karena ruangnya di atas, itu agak sulit ya. Padahal, saya sempat membaca atau sempat melihat laporan kalau mahasiswa disabilitas di UGM itu cukup banyak. Jadi sepertinya itu sedikit." (Informan SH 5, 4 Juni 2024)

Menurut Silmi & Sauri (2023) studi tentang humaniora menekankan pada perilaku yang mempertahankan nilai-nilai kemanusiaan dan menghasilkan interpretasi yang memungkinkan cara manusia berinteraksi satu sama lain. Penekanan inklusi dalam indikator *tangibles* pada klaster sosio-humaniora ini mencerminkan upaya untuk mengakomodasi nilai – nilai kemanusiaan dan keberagaman yaitu meningkatkan aksesibilitas. Standar IFLA tahun 2005 dengan judul “*Access to Libraries for Persons with Disabilities – CHECKLIST* p. 6 ” dijadikan acuan untuk membuat perubahan yang akan meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas bagi semua pemustaka termasuk penyandang disabilitas yang mencakup aspek fisik, format media, dan layanan komunikatif. “*Wheelchairs should be able to move around inside the whole library. There should be a lift for wheelchairs or a ramp, if the library has more than one level*”.

Saat ini Perpustakaan dan Arsip UGM sudah menyediakan kemudahan akses bagi mahasiswa disabilitas berupa lift dan tangga akses di gedung dasar, namun demikian masih perlu penambahan fasilitas agar kursi roda penyandang disabilitas dapat bergerak di dalam seluruh area perpustakaan karena Perpustakaan dan Arsip UGM memiliki lebih dari satu tingkat.

Sejalan dengan hal itu penelitian yang dilakukan oleh Artini & Agustina (2022) menemukan bahwa delapan puluh persen (80%) pemustaka menyatakan desain ruang perpustakaan belum menarik untuk mengakses sumber informasi perpustakaan. Berdasarkan temuan penelitian, saat ini ruang sirkulasi Perpustakaan dan Arsip UGM hanya terdiri dari *furniture* rak buku dan meja belajar. Begitu juga dengan tata letak dan desain interiornya masih terlalu konvensional dan kurang menarik. Desain ruang merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi kenyamanan pemustaka di dalam perpustakaan. Perpustakaan perguruan tinggi harus memberikan tata ruang/ desain interior yang nyaman bagi pemustaka untuk mencari informasi.

Tata ruang perpustakaan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan operasional perpustakaan karena dapat menunjukkan perkembangan perpustakaan itu sendiri. Dengan penataan ruangan yang baik dan memberikan rasa nyaman maka akan memiliki potensi besar untuk meningkatkan minat baca pengunjung perpustakaan perpustakaan (Mayasari et al., 2024). Perancangan penataan ruang diarahkan tidak hanya untuk menciptakan ruang yang estetik secara visual, tetapi juga untuk memberikan kenyamanan dan menghidupkan semangat membaca bagi pemustaka. Tujuan utama dari perancangan penataan ruang adalah untuk mengubah citra perpustakaan konvensional menjadi lebih modern (Putri, 2024). Perpustakaan juga dapat menerapkan penataan ruang dengan arsitektur hijau yang ramah bagi lingkungan dengan mendukung keberlanjutan dan pelestarian lingkungan (Sarlinda Hunam et al., 2024). Hal ini sejalan dengan pentingnya menjaga keseimbangan antara manusia dan lingkungan seperti yang ditekankan dalam ilmu kesehatan menurut Yulianto (2021) yang lebih menekankan kepada manusia itu sendiri dan kesehatannya.

“... lebih ergonomis lagi kalau disediakan layar yang lebih besar lagi. .. paling pas yang 27 inch. Iya kalau kita di laptop kemudian selalu menunduk pasti lelah ya, mungkin orang tidak terasa ya. Mungkin kata kuncinya ergonomis saja sih”. (Informan KH 3, 28 Mei 2024)

“Ya mungkin yang kursi itu ya, seandainya ada pelapis empuknya jadi tambah nyaman ya, tetapi kalau diberikan pelapis yang ergonomis karena kadang ada yang sangat tinggi, lututnya sakit. Tidak ergonomis berarti harus ada ini nya, penyeimbangannya” (Informan KH 5, 31 Mei 2024)

Berbagai penyakit yang berakibat pada kesehatan manusia bisa disebabkan oleh kesalahan yang terjadi selama berkegiatan dan dipicu oleh kondisi yang tidak ergonomis (Anggana & Suryati, 2023), termasuk di perpustakaan. Pencegahan atau pengurangan keluhan gangguan kesehatan sebaiknya memodifikasi atau mengganti kursi yang ada dengan kursi yang lebih ergonomis (Djaali & Utami, 2019). Hal ini menekankan pentingnya memastikan bahwa lingkungan fisik mendukung kesehatan. Oleh sebab itu, ergonomi sangat penting bagi setiap perancangan furnitur. Istilah ergonomi mulai dicetuskan pada tahun 1949.

Ergonomi berasal dari bahasa latin yaitu “*Ergon*” (kerja) dan “*Nomos*” (hukum alam). Ergonomi dapat didefinisikan sebagai studi tentang aspek – aspek manusia dalam lingkungan kerjanya yang ditinjau secara anatomi, fisiologi, psikologi, engineering, manajemen dan desain atau perancangan (Nurmianto, 2003). Penerapan ergonomi menekankan pemahaman mendalam tentang cara tubuh manusia berfungsi dan berinteraksi dengan lingkungan sekitarnya dalam desain fasilitas kesehatan. Perpustakaan perlu memperhatikan kenyamanan fasilitas fisik yaitu tempat duduk dan layar komputer yang ergonomis untuk digunakan dalam waktu lama. Kenyamanan tempat duduk terutama pada ruang baca, ruang belajar dan ruang akses ETD, karena terdapat beberapa kursi terlalu keras sehingga mengganggu kenyamanan pemustaka. Model dari tempat duduk di suatu perpustakaan berupa kursi kayu sebenarnya bisa di ditambah alas yang empuk sehingga pemustaka dapat semakin betah di perpustakaan. Menurut Ching (1996, pp. 246) kenyamanan pemustaka pada tempat duduk dipengaruhi oleh aktivitas yang sedang dilakukan pada saat itu. Menurut Lasa (2005, pp. 136) terdapat hasil penelitian yang menunjukkan bahwa 35% dari kegiatan duduk, seseorang dapat mengeluh nyeri pinggang. Oleh karena itu, perlu diperhatikan terkait kenyamanan pada tempat duduk, sehingga tidak menimbulkan kelelahan dan berakibat pada rasa sakit. Sangat diperlukan faktor ergonomi terkait tempat duduk (Lasa, 2005).

Terdapat beberapa ciri tempat duduk yang ergonomis menurut Fadmawati (2014) yaitu: (1) tinggi kursi harus dibuat agar kaki tidak menggantung yang dapat menyebabkan tekanan pada pembuluh darah hingga menyebabkan kaki pegal-pegal, bengkak, atau nyeri, (2) kedalaman kursi dibuat agar tidak terlalu sempit sehingga lutut bisa leluasa bergerak, (3) sandaran kursi yang disesuaikan dengan tingkatannya, misalnya: sandaran kursi rendah, sandaran kursi menengah dan sandaran kursi tinggi, (4) lebar kursi biasanya disesuaikan dengan lebar panggul; (5) sandaran lengan tangan fungsinya menunjang tambahan

untuk postur dan membantu berdiri dan duduk ke kursi, (6) ruang kaki apakah itu berbentuk lateral, vertical, maupun forward, (7) material pelapis beralas busa/spon yang empuk.

Kursi ergonomis dirancang untuk memberikan perlindungan bagi tubuh. Komputer yang ergonomis seperti monitor disesuaikan untuk mengurangi ketegangan pada mata, leher, dan tangan. Pujadi (2008) berpendapat bahwa perancangan dan pengembangan produk teknologi komputer harus lebih menekankan faktor sosial dan ergonomis yang dapat memberikan keamanan dan keselamatan bagi penggunanya. Sementara Sulianta (2010) menyarankan bahwa ukuran layar komputer yang ideal berkisar antara 20 hingga 30 inci. Ini sejalan dengan temuan penelitian bahwa penggunaan layar komputer dengan ukuran 27 inci di perpustakaan ini dianggap paling ergonomis dan nyaman untuk penggunaan jangka panjang. Kedua klaster menerapkan prinsip-prinsip inti dari disiplin ilmu masing-masing dalam indikator *tangibles*. Setiap disiplin ilmu mempunyai cara tersendiri dalam menerapkan teorinya ke dalam desain dan fasilitas layanan perpustakaan.

Pada temuan indikator *refuge* telah ditemukan kedua klaster dan menunjukkan persamaan. Ini memperlihatkan bahwa kedua klaster mempunyai kesamaan yaitu Perpustakaan dan Arsip UGM sudah menyediakan tempat yang nyaman dan kondusif untuk belajar karena adanya pemisahan ruang. Menurut Lasa (2007) pemisahan ruangan sesuai kebutuhan pemustaka dapat menjadi solusi untuk mengurangi gangguan dan meningkatkan efektivitas layanan. Optimalisasi desain ruangan terus diperhatikan agar dapat meningkatkan kualitas layanan *hybrid*.

Hasil temuan indikator *utilitarian space* telah ditemukan pada kedua klaster dan menunjukkan persamaan. Ini menandakan bahwa kedua klaster mempunyai kesamaan yaitu Perpustakaan dan Arsip UGM sudah menyediakan tempat atau ruang yang bermanfaat seperti ruang pembelajaran dan penelitian baik secara mandiri maupun kelompok. Ruang belajar secara mandiri maupun kelompok, menjadi ruang yang paling diminati para pemustaka, terlebih pada ruang belajar tersebut. Pemustaka dibebaskan untuk membawa makanan maupun minuman, sehingga pemustaka merasa betah berada di ruangan tersebut. Pemustaka sangat membutuhkan ruang yang dapat dimanfaatkan utamanya untuk belajar secara berkelompok atau berkolaborasi. Perpustakaan diharapkan dapat memahami berbagai macam karakter pemustaka saat ini terutama generasi *digital natives*, sehingga layanan yang ada di perpustakaan dapat sesuai dengan kebutuhan pemustaka saat ini. Menurut Oblinger (2005) karakter dari *digital natives* selalu menggunakan teknologi untuk memperluas jejaring sosial mereka. Berdasarkan karakter tersebut, dapat diketahui bahwa pemustaka dari *digital natives* merupakan generasi yang selalu terhubung dan mereka juga menyukai kolaborasi.

Secara keseluruhan kedua klaster mempunyai persamaan bahwa Perpustakaan dan Arsip UGM telah menerapkan tiga dimensi teori LibQual⁺™ yaitu *affect of service*, *information control* dan *library as place*. Hal tersebut berdampak pada kualitas layanan *hybrid* perpustakaan. Ini mencerminkan dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan yang menekankan bahwa layanan perpustakaan harus dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Berdasarkan hal tersebut undang-

undang secara langsung memberi kerangka hukum dan standar yang harus diikuti oleh semua perpustakaan dalam memberikan pelayanan. Dengan adanya standar layanan perpustakaan tersebut mendorong staf perpustakaan untuk memberikan layanan yang baik tanpa membedakan latar belakang bidang keilmuan pemustakanya. Disamping itu semua dimensi kualitas layanan baik itu sikap staf perpustakaan, kemudahan akses informasi, maupun kenyamanan fasilitas fisik Perpustakaan dan Arsip UGM juga berkontribusi besar dalam mewujudkan visi Perpustakaan dan Arsip UGM tahun 2024 ini yaitu menjadi mitra sivitas akademika dalam pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat yang unggul dan berkelanjutan.

Perpustakaan Perguruan tinggi juga memiliki kontribusi pada kualitas perguruan tinggi. Ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kuh & Gonyea (2003) bahwa dalam pencapaian visi misi akademik suatu perguruan tinggi, diperlukan adanya peran penting suatu perpustakaan. Penelitian yang dilakukan oleh Tunde & Issa (2013) juga semakin memperkuat pernyataan Kuh & Gonyea (2003) bahwa suatu universitas yang baik, karena memiliki perpustakaan yang berkualitas baik pula. Oleh karena itu, sangat perlu diperhatikan kualitas layanan yang ada di perpustakaan, sehingga akan berdampak pada baiknya kualitas perguruan tinggi, dalam hal ini Universitas Gadjah Mada. Hal tersebut sejalan dengan Nicholas (2003) menekankan pentingnya mengubah langkah evaluasi efektivitas perpustakaan berdasarkan kepuasan pemustaka.

4.4. Komparasi antar klaster

Berdasarkan hasil analisis terhadap semua klaster, dapat dikomparasikan dari tiap indikator kualitas layanan *hybrid* pada klaster sosio-humaniora dan klaster kesehatan diuraikan pada tabel 2 berikut.

Tabel 3. Komparasi antar Klaster

No.	Dimensi Indikator	Klaster sosio-humaniora	Klaster kesehatan
1.	<i>Affect of Service</i>	<i>Empathy</i> (kepedulian)	√
		<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	√ (digital/ online)
		<i>Reliability</i> (kehandalan)	√
		<i>Assurance</i> (jaminan/ kepastian)	√
2.	<i>Information Control</i>	<i>Convenience</i> (kenyaman akses informasi)	√
		<i>Self Reliance</i> (kemandirian akses informasi)	√
		<i>Scope</i> (cakupan informasi)	√
		<i>Equipment</i> (peralatan akses informasi)	√
		<i>Easy of Navigation</i> (kemudahan akses informasi)	√
		<i>Timeliness</i> (kecepatan akses)	√
3.	<i>Library as a Place</i>	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	√ (inklusi, desain)
		<i>Refuge</i> (tempat nyaman)	√
		<i>Utilitarian Space</i> (ruang yang bermanfaat)	√

Sumber: Penulis, 2024

Keterangan: √: ditemukan

Berdasarkan hasil komparasi dua klaster di atas menunjukkan bahwa dimensi *affect of service*/ pengaruh pelayanan yang terdiri dari empat indikator yaitu *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* ditemukan pada kedua klaster. Namun pada indikator *responsiveness* terdapat perbedaan dengan catatan pada klaster sosio-humaniora terdapat beberapa kendala terkait keterampilan digital/ *online*.

Sementara itu dimensi *information control*/ kontrol informasi yang terdiri dari lima indikator yaitu *convenience*, *self reliance*, *equipment*, *easy of navigation* dan *timeliness* telah ditemukan dan ada persamaan pada kedua klaster. Untuk dimensi *library as a place* yang terdiri dari tiga indikator yaitu *tangibles*, *refuge*, dan *utilitarian space* juga telah ditemukan pada kedua klaster. Namun pada indikator *tangibles* terdapat perbedaan pada kedua klaster dengan adanya kendala layanan fisik pada setiap klaster. Kendala layanan fisik pada klaster sosio-humaniora terkait pada desain dan inklusi, sedangkan klaster kesehatan terkait pada ergonomi.

5. Kesimpulan

Penelitian ini mendeskripsikan kualitas layanan *hybrid library* Perpustakaan dan Arsip UGM pada klaster sosio-humaniora dan klaster kesehatan menggunakan teori LibQual⁺™. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa Perpustakaan dan Arsip UGM telah menggunakan konsep *hybrid library* dengan memberikan layanan baik layanan konvensional maupun layanan digital. Analisis dilakukan terhadap kualitas layanan *hybrid* dalam tiga dimensi model konseptual LibQual⁺™ yaitu *affect of service*, *information control* dan *library as place* berdasarkan segi kekhususan yaitu klaster sosio-humaniora dan klaster kesehatan untuk menemukan jawaban yang lebih mendalam. Hasil analisis pada dimensi *affect of service* (pengaruh pelayanan) menunjukkan bahwa sikap staf Perpustakaan dan Arsip UGM mempengaruhi layanan. Temuan penelitian menunjukkan empat indikator dimensi *affect of service* yaitu *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* telah ditemukan. Namun diperlukan peningkatan pada indikator *responsiveness* dalam layanan digital/*online* untuk memaksimalkan kepuasan pemustaka. Pada dimensi *information control* (kontrol informasi) menunjukkan bahwa kemudahan akses informasi yang ada pada Perpustakaan dan Arsip UGM mempengaruhi layanan. Temuan penelitian menunjukkan enam indikator dimensi *information control* telah ditemukan. Perpustakaan dan Arsip UGM telah menggunakan teknologi dalam layanan *hybrid* agar pemustaka dapat mengakses dan menggunakan sumber daya informasi dengan efektif baik *online* atau *offline*.

Dimensi *library as place* (perpustakaan sebagai tempat) menunjukkan bahwa latar belakang bidang keilmuan ternyata mempengaruhi cara pandang dalam menilai kenyamanan fasilitas fisik perpustakaan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa tiga indikator dimensi *library as place* yaitu *tangibles*, *refuge*, dan *utilitarian space* telah ditemukan pada kedua klaster. Namun diperlukan peningkatan pada indikator *tangibles*. Pada klaster sosio-humaniora kenyamanan fasilitas fisik dan desain masih diperlukan perbaikan

untuk mendukung pemustaka yang berkebutuhan khusus. Sedangkan pada kluster kesehatan kenyamanan fasilitas fisik masih diperlukan perbaikan untuk mendukung penerapan prinsip-prinsip ergonomi untuk mendukung kesehatan dan kenyamanan pemustaka. Kedua kluster menerapkan prinsip-prinsip inti dari disiplin ilmu masing-masing dalam indikator *tangibles*. Setiap disiplin ilmu dari kedua kluster mempunyai cara tersendiri dalam menerapkan teori bidang ilmunya ke dalam desain dan fasilitas layanan perpustakaan.

Daftar Pustaka

- Abdelrahman, O. H. (2011). A basic hybrid library support model to distance learners in Sudan. *Journal of Librarianship and Information Science*, 44(1), 19–26. <https://doi.org/10.1177/0961000611424587>
- Anggana, A. A., & Suryati, A. (2023). Penerapan konsep ergonomi di Perpustakaan SMPN 22 Kota Tangerang Selatan. *Aliansi Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 18(2), 37–46. <https://doi.org/10.46975/aliansi.v18i2.514>
- Artini, Y. D., & Agustina, R. (2022). The quality of digital library services at Alma Ata University. *Jurnal Mantik*, 6(3), 3002–3010. <https://doi.org/10.35335/mantik.v6i3.2686>
- Aryanto, M. Z., & Suratman, B. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(2), 401–412. <https://doi.org/10.26740/jpap.v9n2.p401-412>
- Association of Research Libraries. (2024). *LibQualTM*. <https://www.libqual.org/home>
- Bamgbade, B. J., Akintola, B. A., Agbenu, D. O., Ayeni, C. O., Fagbami, O. O., & Abubakar, H. O. (2015). Comparative analysis and benefits of digital library over traditional library. *World Scientific News*, 24, 1–7.
- Begay, W., Lee, D. R., Martin, J., & Ray, M. (2004). Quantifying Qualitative Data. *Journal of Library Administration*, 40(3–4), 111–119. https://doi.org/10.1300/J111v40n03_09
- Breaks, M. (2001). The eLib hybrid library projects. *Ariadne*, 28.
- Chan, T. T. W., Lam, A. H. C., & Chiu, D. K. W. (2020). From Facebook to Instagram: Exploring user engagement in an academic library. *The Journal of Academic Librarianship*, 46(6), 102229. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102229>
- Ching, F. D. K. (1996). *Arsitektur, bentuk, ruang dan tatanan*. Erlangga.
- Cibaroğlu, M. O., & Yalçinkaya, B. (2022). *Hybrid libraries in the pandemic*. Proceeding Conference The International Symposium of Information and Records Management from Tradition to the Future, 2022, Bartin. Turkey, pp. 235–242.
- Cook, C., & Heath, F. (2001a). Servqual and the quest for new measures. *Journal of Library Administration*, 35(4), 37–40. https://doi.org/10.1300/J111v35n04_08
- Cook, C., & Heath, F. (2001b). Users' perceptions of library service quality: A LibQualTM qualitative study. *Library Trends*, 49, 548–584.
- Cook, C., & Thompson, B. (2001). Psychometric properties of scores from the web-based LibQualTM study of perceptions of library service quality. *Libr. Trends*, 49, 585–604.
- Creswell, J. W. (2010). *Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed* (3rd ed.). Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W. (2016). *Research design pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran* (1st ed.). Pustaka Pelajar.

- Damian, I. P. M., Da Silva, R. C., & Neto, J. A. dos S. (2021). Information and reference services in hybrid libraries. *Digital Journal of Library and Information Science*, 19(e021007), 1–18. <https://doi.org/10.20396/rdbci.v19i00.8664478/28635>
- Devani, V., & Kuncoro, A. A. (2012). Strategi peningkatan kualitas pelayanan Perpustakaan UIN SUSKA RIAU dengan menggunakan metode KANO. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 10(1), 98–105.
- Djaali, N. A., & Utami, M. P. (2019). Analisis keluhan musculoskeletal disorders (MSDs) pada karyawan PT. Control System Arena Para Nusa. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 11(1), 80–87.
- Fatmawati, E. (2014). Kenyamanan tempat kerja Pustakawan: Perspektif ergonomi. *Pustakaloka: Jurnal Informasi dan Perpustakaan*, 6(1), 105–118. <https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v6i1.98>
- Fatmawati, E., Udasmoro, W., & Noviani, R. (2018). Ruang produktif dan ruang leisure: bagian dari praktik konsumsi ruang Perpustakaan Pusat Universitas Gadjah Mada oleh pemustaka digital natives. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 14(2), 164–176. <https://doi.org/10.22146/bip.34641>
- Febri Ramadhan, R., & Tamaya, V. (2021). Standar pelayanan publik di masa pandemi Covid-19: Studi pelayanan Perpustakaan ITERA. *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 57–66. <https://doi.org/10.35912/jasispol.v1i1.365>
- Habiburrahman, & Erlianti, G. (2020). The evaluation of library service quality in LibQualTM dimension based on users' gender. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 509, 265–272. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.201215.041>
- Handayani, S., & Hariyati, H. (2014). Pengaruh karakteristik sistem informasi akuntansi manajemen: Broad scope, timeliness, aggregated, dan integrated terhadap kinerja manajerial UMKM (Studi pada UMKM di Desa Wedoro, Kab. Sidoarjo). *AKRUAL: Jurnal Akuntansi*, 5(2), 184–204. <https://doi.org/10.26740/jaj.v5n2.p184-204>
- Hardi, I., Alfian, & Adam, A. (2020). Influence of information control on user satisfaction in central library of IAIN Ternate. *Information Control*, 1–17.
- Heradio, R., Fernández-Amorós, D., Cabrerizo, F. J., & Herrera-Viedma, E. (2012). A review of quality evaluation of digital libraries based on users' perceptions. *Journal of Information Science*, 38(3), 269–283). <https://doi.org/10.1177/0165551512438359>
- Heui Kwak, B., Jun, W., Gruenwald, L., & Hong, S.-K. (2002). A study on the evaluation model for university libraries in digital environments. *LNCS*, 2458, 204–217. https://doi.org/10.1007/3-540-45747-X_15
- Hossain, M. J. (2016). Determining the key dimensions for evaluating service quality and satisfaction in academic libraries. *International Information & Library Review*, 48(3), 176–189. <https://doi.org/10.1080/10572317.2016.1205350>
- IFLA. (2005). Access to libraries for persons with disabilities - CHECKLIST. *International Federation of Library Associations and Institutions IFLA Professional Reports, No. 89*. <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/professional-report/89.pdf>
- Ismiyati, I., & Pramusinto, H. (2020). Evaluasi layanan pemesanan bahan pustaka berbasis online. *Wiyata Dharma: Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan*, 8(1), 67–74.
- Jayasundara, C. (2015). Business domains for boosting customer satisfaction in academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 41(3), 350–357. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2015.02.014>
- Jeremia, A., & Mwantimwa, K. (2022). Marketing hybrid library collections and services: competencies, perceived impact and challenges. *Journal of Academic Librarianship*, 48(4). <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102556>
- Kiran, K. (2010). Service quality and customer satisfaction in academic libraries: Perspectives from a Malaysian University. *Library Review*, 59(4), 261–273. <https://doi.org/10.1108/00242531011038578>

- Kiriri, P. N. (2019). Reliability and validity of a LibQUAL scale: a case of a private university in Kenya. *DBA Africa Management Review*, 9(1), 52–68.
- Kuh, G. D., & Gonyea, R. M. (2003). The role of the academic library in promoting student engagement in learning. *College & Research Libraries*, 64(4), 256–282. <https://doi.org/10.5860/crl.64.4.256>
- Kusuma, R. C. D. (2016). Pemanfaatan EZ proxy untuk mengakses jurnal internasional oleh Mahasiswa S2 Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Universitas Indonesia. *Record and Library Journal*, 2(1), 81–90.
- Lasa, H. (2007). *Manajemen perpustakaan sekolah*. Pinus Book Publisher.
- Lasa, H. S. (2005). *Manajemen perpustakaan*. Gama Media.
- Maryatun. (2016). Evaluasi peraturan pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, XII(1), 43–53. <https://doi.org/https://doi.org/10.22146/bip.13052>
- Mayasari, G., Hasnidar, & Yulia, F. (2024). Gambaran tata ruang perpustakaan dalam meningkatkan minat baca Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Islam Riau. *Jurnal Gema Pustakawan*, 12(1), 1–14. <https://doi.org/10.31258/jgp.12.1.1-14>
- Mcgettigan, L. (2013). *Unafraid of the future-Edinburgh's next generation library and information services*. Proceeding Conference IFLA WLIC. May 30 2013, Singapore, pp. 1-11.
- Medhiatika, N. L. M. V. (2023). Memanfaatkan instagram story dan Influencers untuk mencapai brand awareness produk makanan beku “Cedea”. *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 6(2), 257–265. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v6i2.273>
- Merriam-Webster Dictionary*. (n.d.). <https://www.merriam-webster.com/dictionary/hybrid?src=search-dict-box>
- Mirghafoori, S. H., Sayyadi Tooranloo, H., & Saghafi, S. (2020). Diagnosing and routing electronic service quality improvement of academic libraries with the FMEA approach in an intuitionistic fuzzy environment. *The Electronic Library*, 38(3), 597–631. <https://doi.org/10.1108/EL-09-2019-0218>
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosda Karya.
- Monisa, M. (2013). Persepsi kemudahan dan kegunaan OPAC Perpustakaan UNAIR. *Jurnal UNAIR*, 2(1).
- Mu'ah, M. (2017). Strategy improving students' visit to library through convenience, facilities and collections and interest to read (Case study: Public Library and Archives of Lamongan District). *The Spirit of Society Journal*, 1(1), 67–73. <https://doi.org/10.29138/scj.v1i1.455>
- Mujiyana, M., & Elissa, I. (2013). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian via internet pada toko online. *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 8(3), 143–152. <https://doi.org/10.12777/jati.8.3.143-152>
- Nicholas, D. (2003). *Assessing information needs*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203403389>
- Nitecki, D. A. (1996). Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 22(3), 181–190. [https://doi.org/10.1016/S0099-1333\(96\)90056-7](https://doi.org/10.1016/S0099-1333(96)90056-7)
- Nugrahani, R. (2021). Peran pustakawan sebagai personal library service layanan turnitin. *Warta Perpustakaan Pusat UNDIP*, 14(2), 27–32.
- Nurhastuti, D., Haryanta, H., & Indaryani, N. (2016). Persepsi mahasiswa terhadap sistem layanan unggah mandiri karya akhir mahasiswa (UMKAM) di Perpustakaan UGM. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 12(2), 80–90. <https://doi.org/10.22146/bip.17235>
- Nurhayati, A. (2018). Perkembangan perpustakaan dalam pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat. *UNILIB Jurnal Perpustakaan*, 9(1), 21–32. <https://doi.org/10.20885/unilib.vol9.iss1.art3>

- Nurjanah, H. D. (2016). *Peningkatan kualitas layanan Perpustakaan Nasional Bung Karno Kota Blitar menggunakan metode library quality*. [Master Thesis, Institut Teknologi Sepuluh Nopember]. https://repository.its.ac.id/75734/1/2512100091-Undergraduate_Thesis.pdf
- Nurmianto, E. (2003). *Ergonomi konsep dasar dan aplikasinya*. Guna Widya.
- Oblinger, D. G., & Oblinger, J. L. (2005). Educating the net generation. *Educause*. <https://core.ac.uk/download/pdf/233575403.pdf>
- Ogbonna, A. U., Igewsi, U., & Enweani, U. V. (2014). Management of hybrid libraries for effective library services in Nigeria: New trends in accessing information. *Global Journal of Academic Librarianship*, 1(1), 1–7.
- Oppenheim, C., & Smithson, D. (1999). What is the hybrid library? *Journal of Information Science*, 25(2), 97–112. <https://doi.org/10.1177/016555159902500202>
- Ottocar, L. S. C., Da Silva, R. C., & Barboza, E. L. (2018). The Contributions of Information and Media Literacy to Public Hybrid Libraries. *The Library Quarterly*, 88(3), 225–236.
- Oyelude, A. A., Ola, C. O., & Adeniran, E. A. (2021). Improving services in a hybrid academic library system. *Library Hi Tech News*, 38(7), 5–13. <https://doi.org/10.1108/LHTN-11-2020-0101>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Perpustakaan dan Arsip UGM. (2024). Akses sumber daya elektronik. <https://lib.ugm.ac.id/faq/>
- Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. (2017). Rencana strategis Perpustakaan Universitas Gadjah Mada 2017 - 2022. <https://lib.ugm.ac.id/?file=9590>
- Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. (2023). Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). https://lib.ugm.ac.id/wp-content/uploads/sites/1681/2024/01/SKM_2023.pdf
- Pinfield, S., Eaton, J., Edwards, C., Russell, R., Wissenburg, A., & Wynne, P. (1998). Realising the hybrid library. *New Review of Information Networking*, 4, 3–21. <https://doi.org/10.1080/13614579809516914>
- Polger, M. A., & Sich, D. (2019). Are they even following us?: Using market research data to understand students' social media preferences. *Library Management*, 40(8–9), 503–517. <https://doi.org/10.1108/LM-06-2019-0031>
- Pujadi, T. (2008). Faktor manusia dan ergonomis penggunaan komputer untuk meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja (K3). *CommIT (Communication and Information Technology) Journal*, 2(2), 102. <https://doi.org/10.21512/commit.v2i2.499>
- Puspanjali, G. R., & Jumino, J. (2023). Persepsi pemustaka pada layanan penelusuran koleksi melalui Online Public Access Catalog (OPAC) dalam sistem informasi KOHA di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 7(2), 201–214. <https://doi.org/10.14710/anuva.7.2.201-214>
- Putri, S. A. (2024). *Perancangan interior gedung Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat* [Doctoral Thesis, Institut Seni Indonesia]. <http://digilib.isi.ac.id/16979/>
- Rajanuddin, A. M., Rahman, A., & Nadjib, M. (2014). Pengaruh sistem informasi layanan sirkulasi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pada UPTT Perpustakaan STAIN Samarinda. *KAREBA: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(3), 153–160. <https://doi.org/10.31947/kjik.v3i3.584>
- Ridlo, M. R., Zain, R. Y., Ginting, Y. A. B., & Saputri, Y. (2021). Esplorasi website Perpustakaan Universitas Harvard, Universitas Gadjah Mada dan Universitas Telkom. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 17(1), 12–26. <https://doi.org/10.22146/bip.v17i1.85>
- Rusbridge, C. (1998). Towards the hybrid library. *D-Lib Magazine*. <https://era.ed.ac.uk/handle/1842/1736>

- Safri, T. M., Fajarni, S., & Iqram, M. (2023). *Aksesibilitas dan hambatan penelusuran informasi penyandang disabilitas pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh*.
- Sarlinda Hunam, M., A Manu, A. K., & Y Maromon, R. Y. (2024). Perancangan Perpustakaan Pusat Universitas Nusa Cendana dengan pendekatan arsitektur hijau. *Gewang*, 6(1), 38–43.
- Saufa, A. F. (2023). Quantitative representation of school library service quality in Yogyakarta: Evaluation using LibQualTM method. *Library Management*, 44(6/7), 426–436. <https://doi.org/10.1108/LM-04-2023-0027>
- Seadle, M., & Greifeneder, E. (2007). Defining a digital library. *Library Hi Tech*, 25(2), 169–173. <https://doi.org/10.1108/07378830710754938>
- Shoeb, Md. Z. H., & Ahmed, S. M. Z. (2020). How far are the public university libraries in Bangladesh meeting students' expectations? – An analysis of service quality through LibQUAL+ core items. *Performance Measurement and Metrics*, 22(1), 49–69. <https://doi.org/10.1108/PMM-05-2020-0028>
- Silmi, S. P., & Sauri, S. (2023). Filsafat ilmu sosial dan kemanusiaan. *Jurnal Filsafat, Sains, Teknologi, dan Sosial Budaya*, 29(5), 171–177. <https://doi.org/10.33503/paradigma.v29i5.3909>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&B*. Alfabeta.
- Sukirno, & Surachman, A. (2022). Tren pemanfaatan basis data elektronik di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada dalam mendukung proses pembelajaran masa pandemi covid-19. *Media Informasi*, 31(2), 168–177. <https://doi.org/10.22146/mi.v31i2.5403>
- Sulianta, F. (2010). *IT ergonomics*. PT. Elex Media Komputindo.
- Surachman, A. (2016). Perancangan smart library bagi generasi digital natives di Universitas Gadjah Mada. *Konferensi Perpustakaan Digital Indonesia IX*, 120–133.
- Suratmi, I. (2021). Meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan melalui kerja sama antar perpustakaan. *Abdi Pustaka: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(2), 55–59. <https://doi.org/10.24821/jap.v1i2.5952>
- Tibenderana, P., Ogao, P., Ikoja-Odongo, J., & Wokadala, J. (2010). Measuring levels of end-users' acceptance and use of hybrid library services. *International Journal of Education and Development Using Information and Communication Technology (IJEDICT)*, 6(2), 1–22.
- Tjiptasari, F. (2022). Perkembangan perpustakaan tradisional menuju digital. *Media Informasi*, 31(1), 33–43. <https://doi.org/10.22146/mi.v31i1.4575>
- Tosi, F. (2020). *Design for ergonomics* (Vol. 2). Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-33562-5>
- Tunde, O. K., & Issa, A. (2013). The quality of Nigerian Higher Education and the funding of library resources. *Ozean Journal of Social Sciences*, 6(2), 43–53.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan (2007).
- Wahyuningsih, Y. H., & Junandi, S. (2012). Determinan kepuasan pemustaka digital library. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 21(2), 1–9.
- Wang, J., Yuan, R., & Shi, H. (2022). Quantitative representation of perception and evaluation method for service quality in university library under 4-D space. *Library Hi Tech*, 40(1), 3–17. <https://doi.org/10.1108/LHT-09-2018-0121>
- Widiastuti, A. N. (2022). *Media sosial Instagram dalam perspektif pengguna: Studi kasus Perpustakaan di Universitas Gadjah Mada* [Master Thesis, Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada]. <https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/216497>
- Yulianto. (2021). *Buku ajar filsafat ilmu kesehatan* (E. A. Cahyono, Ed.). Dian Husada Press.

Zakiah, D. M. (2018). *Tingkat kepuasan pemustaka atas kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada* [Master Thesis, Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada]. <https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/163093>