



**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN KAMPUS INAIS DARI
PERSPEKTIF PENGGUNA: PENDEKATAN KUALITAS DIMENSI SERVQUAL**

***EVALUATION OF INAIS CAMPUS LIBRARY SERVICE QUALITY FROM USER
PERSPECTIVE: SERVQUAL DIMENSIONAL QUALITY APPROACH***

Muhamad Alwi Muwaffiq*¹, Ima Rahmawati², Muhamad Robie Awaludin³

^{1,2,3}*Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Institut Agama
Islam Sahid Bogor*

Email: alwialalam@gmail.com

ABSTRACT

This study attempts to understand how library users perceive the quality of library services. Using qualitative methods based on the dimensions of SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy). Involving detailed interviews with ten regular users who have different levels of education and frequently visit the library. The information collected was analyzed to find out what users think, what they expect, and how happy they are with the library services. The results showed that users were most positive about the aspects of Assurance and Responsiveness, which indicate that the staff are professional and responsive. However, the aspects of Tangibles and Empathy still need to be improved, such as providing more physical resources and paying attention to what each user needs. This study concludes that to make library services better, libraries can improve their facilities, train staff regularly, and offer more flexible service hours. This study is important to improve library services based on what users want and can help create policies for quality information services in schools.

Keywords: Library services, User satisfaction, Qualitative, SERVQUAL, Quality evaluation

ABSTRAK

Penelitian ini beru paya memahami bagaimana pengguna perpustakaan memandang kualitas layanan perpustakaan. Menggunakan metode kualitatif berdasarkan dimensi SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy). Melibatkan wawancara terperinci dengan sepuluh pengguna tetap yang memiliki tingkat pendidikan berbeda dan sering mengunjungi perpustakaan. Informasi yang dikumpulkan dianalisis untuk mengetahui apa yang dipikirkan pengguna, apa yang mereka harapkan, dan seberapa senang mereka dengan layanan perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna paling positif terhadap aspek Assurance dan Responsiveness, yang menunjukkan bahwa petugas bersifat profesional

dan tanggap. Namun, aspek Tangibles dan Empathy masih perlu ditingkatkan, seperti menyediakan lebih banyak sumber daya fisik dan memperhatikan apa yang dibutuhkan setiap pengguna. Penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk membuat layanan perpustakaan lebih baik, perpustakaan dapat meningkatkan fasilitasnya, melatih staf secara teratur, dan menawarkan jam layanan yang lebih fleksibel. Penelitian ini penting untuk meningkatkan layanan perpustakaan berdasarkan apa yang diinginkan pengguna dan dapat membantu membuat kebijakan untuk layanan informasi yang berkualitas di sekolah.

Kata kunci: Layanan perpustakaan, Kepuasan pengguna, Kualitatif, SERVQUAL, Evaluasi kualitas

PENDAHULUAN

Perpustakaan penting bagi pendidikan, penelitian, dan pertumbuhan ilmu pengetahuan karena perpustakaan menawarkan informasi dan materi pembelajaran. Seiring dengan perubahan zaman dan kebutuhan pengguna yang semakin meningkat, perpustakaan harus menawarkan layanan yang tidak hanya cepat tetapi juga membantu, peduli, dan baik. Penting untuk memeriksa seberapa baik layanan perpustakaan agar perpustakaan dapat tetap bermanfaat dan memenuhi kebutuhan pengguna. Layanan yang baik bukan hanya tentang memiliki banyak buku atau gedung yang bagus. Layanan yang baik juga bergantung pada apa yang dipikirkan pengguna tentang pengalaman mereka menggunakan layanan dan berbicara dengan staf perpustakaan. Jadi, metode SERVQUAL, yang diciptakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), merupakan cara yang baik untuk mengukur kualitas layanan. Metode ini melihat lima hal: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. SERVQUAL telah banyak digunakan untuk memeriksa berbagai layanan, seperti layanan di sekolah dan perpustakaan (Parasuraman, 1988) Namun, sebagian besar penelitian menggunakan angka, sementara mengajukan pertanyaan kepada orang lain dapat membantu kita memahami apa yang dipikirkan dan diinginkan pengguna dengan lebih baik. Dengan berbicara kepada orang lain, kita dapat memperoleh lebih banyak detail tentang cara meningkatkan layanan perpustakaan. Jadi, penelitian ini mencoba memperbaiki masalah ini dengan memeriksa seberapa baik layanan perpustakaan berdasarkan apa yang dipikirkan pengguna. Penelitian ini menggunakan cara mengajukan pertanyaan berdasarkan metode SERVQUAL.

METODOLOGI

Studi ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk melihat apa yang dipikirkan dan dirasakan pengguna tentang layanan perpustakaan. Metode kualitatif dipilih karena memungkinkan kita mengeksplorasi makna pribadi dari apa yang dialami pengguna (Braun, 2006). Makna ini tidak dapat diukur dengan angka, tetapi dapat dipahami melalui cerita. Penelitian ini dilakukan di perpustakaan Institut Agama Islam Sahid Bogor. Orang-orang dalam penelitian ini adalah 10 pustakawan yang bekerja. Mereka dipilih menggunakan purposive sampling, berdasarkan tingkat pendidikan mereka yang berbeda, seberapa sering mereka berkunjung, dan latar belakang studi mereka (Durrance, 2005). Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam (in-depth interview, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Untuk menjamin validitas dan reliabilitas data, digunakan Teknik triangulasi

sumber dan metode, diskusi antar peneliti, serta member checking (konfirmasi data oleh responden)

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara peneliti, Perpustakaan kampus INAIS berada di lokasi yang kurang strategis, sulit ditemukan, persis di belakang kampus. Akan tetapi, terdapat lahan parkir yang luas, sehingga pengguna dapat memarkirkan kendaraannya dengan aman di halaman kampus. Ditambah lagi, terdapat pos keamanan di halaman depan kampus. Ketika masuk ke dalam perpustakaan, suasananya cukup asri. Ruang pelayanannya luas, dan tersedia banyak kursi untuk diduduki nasabah saat menunggu. Dari apa yang kami lihat di perpustakaan, ruang pelayanannya nyaman, dan terdapat kipas angin dan komputer sehingga pengguna tidak kepanasan dan bosan saat berada di perpustakaan. Selain itu, ruang pelayanan Perpustakaan kampus memiliki banyak hiasan di dinding yang membuatnya tampak lebih asri. pemustaka tetap yang sudah tahu apa yang mereka butuhkan akan mudah meminta bantuan, tetapi pemustaka baru atau yang menginginkan jenis layanan baru terkadang tidak tahu apa yang mereka butuhkan, sehingga mereka harus terus datang kembali. Selain itu, sebagian besar pemustaka baru memiliki kendala seperti tidak mengetahui semua buku-buku yang diperlukan atau datang ke tempat yang salah untuk meminta bantuan. Studi ini memiliki temuan menarik. Temuan tersebut menunjukkan bagaimana pengguna memahami dan mengevaluasi layanan perpustakaan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Para peneliti melakukan wawancara mendalam dengan sepuluh responden. Wawancara ini mengungkap pengalaman pribadi tetapi juga menunjukkan tren keseluruhan dalam persepsi pengguna. Untuk memahami bagaimana metode kualitas layanan (Serqual) dapat membantu Perpustakaan Kampus meningkatkan layanan penggunanya, peneliti menggunakan 5 aspek kualitas layanan publik. Aspek-aspek tersebut dikemukakan oleh Zeithaml et al. pada tahun 1990 dan disebutkan oleh Kurniawan (2008): Tangible (berwujud), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati), (Rust, 1994).

1. Tangible(Berwujud/Bukti fisik)

Sebagian besar responden mengatakan perpustakaan terlihat cukup bagus secara keseluruhan. Namun, beberapa orang mengatakan perpustakaan kurang nyaman karena lampu ruang baca kurang terang dan tidak selalu bersih. Beberapa orang juga mengatakan penting untuk menyediakan fasilitas seperti Wi-Fi yang andal, komputer yang berfungsi dengan baik, dan ruang untuk diskusi kelompok. Ini berarti perpustakaan masih dapat ditingkatkan dalam hal aspek fisiknya, terutama dengan menjaga kondisinya tetap baik dan menambahkan fitur-fitur modern.

2. Reliability(Keandalan)

Sebagian besar responden mengatakan bahwa perpustakaan dapat diandalkan dalam hal layanan informasi. Layanan ini mencakup hal-hal seperti peminjaman dan pengembalian buku, serta mendapatkan bantuan untuk menemukan buku melalui sistem katalog daring (OPAC). Namun, beberapa pengguna mengatakan bahwa sistem pencarian digital terkadang lambat atau menampilkan hasil yang salah. Mereka juga mengatakan bahwa beberapa koleksi sulit ditemukan. Ini berarti bahwa meskipun sistem berfungsi, masih perlu perbaikan teknologi dan pembaruan koleksi.

3. Responsiveness(Daya tanggap)

Hampir semua orang yang menjawab survei merasa senang dengan seberapa cepat staf membantu mereka. Mereka merasa staf perpustakaan membantu mereka dengan cepat dan menjawab pertanyaan atau permintaan mereka dengan cepat. Seseorang mengatakan bahwa staf sangat membantu ketika saya kesulitan menemukan referensi untuk tugas akhir saya. Namun, seseorang juga mengatakan bahwa waktu respons dapat lebih baik ketika banyak orang berkunjung, karena waktu tunggu lebih lama.

4. Assurance(Jaminan)

Dalam studi ini, salah satu kelebihan perpustakaan adalah seberapa baik perpustakaan memberikan rasa percaya diri kepada penggunanya. Orang-orang yang menjawab survei mengatakan bahwa stafnya profesional dan ramah. Mereka juga mengatakan bahwa staf cukup tahu untuk menjelaskan cara menggunakan layanan, peraturan, dan saran bacaan. Ketika orang memercayai staf, mereka merasa lebih nyaman menggunakan layanan tersebut. Ini membuktikan bahwa perpustakaan melakukan pekerjaan yang baik dalam memberikan rasa percaya diri.

5. Empathy(Empati)

Terkait empati, orang-orang memiliki pandangan yang berbeda. Sebagian pengguna menganggap layanan ini baik dalam memenuhi kebutuhan individu, seperti menyediakan ruang belajar kelompok dan ruang yang tenang. Namun, sebagian lainnya mengeluhkan bahwa layanan ini tidak buka cukup lama, terutama menjelang ujian akhir semester. Mereka menginginkan jam buka yang lebih fleksibel atau layanan di akhir pekan untuk membantu mereka belajar lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan perlu mampu berubah dan memenuhi berbagai kebutuhan penggunanya.

Secara keseluruhan, temuan studi ini menunjukkan bahwa pengguna paling senang dengan seberapa andal dan membantu staf, yang menunjukkan betapa pentingnya staf yang baik untuk layanan ini. Namun, penampilan fasilitas dan seberapa baik layanan memenuhi kebutuhan individu adalah area yang perlu ditingkatkan. Hal ini sesuai dengan penelitian (Zeithaml, 2018), yang mengatakan bahwa cara orang melihat layanan bergantung pada interaksi pribadi dan seberapa baik lembaga peduli terhadap pengguna, bukan hanya pada teknologi. Karena itu, layanan perpustakaan di masa mendatang harus dibangun berdasarkan apa yang dibutuhkan pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pemeriksaan subjektif terhadap pengalaman dan persepsi klien, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan secara umum telah memenuhi harapan dalam beberapa pengukuran SERVQUAL, khususnya dalam perspektif Konfirmasi dan Daya Tanggap. Klien merasa puas dengan sikap ramah, keterampilan yang baik, dan kejelian petugas dalam memberikan layanan. Namun, pada pengukuran Tangibles (bukti fisik) dan Sympathy (rasa simpati) masih terlihat kekurangan, seperti kenyamanan kantor yang terbatas, ruang tunggu yang kurang fleksibel, dan jam kerja yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan klien. Pengukuran Kualitas Tetap berada dalam kategori cukup baik, tetapi masih memerlukan optimalisasi dalam hal perbaikan koleksi dan efektivitas sistem pemulihan data. Oleh karena

itu, kualitas layanan perpustakaan harus terus ditingkatkan melalui pendekatan yang lebih fleksibel, humanis, dan berbasis kebutuhan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Braun, V. &. (2006). Menggunakan Analisis Tematik Dalam Psikologi. Penelitian Kualitatif dalam Psikologi. *Penelitian Kualitatif dalam Psikologi*, 3(2), 77 - 101
<https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>.
- Creswell, J. W. (2013). *Penyelidikan Kualitatif dan Desain Penelitian: Memilih di Antara Lima Pendekatan (edisi ke-3)*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Durrance, J. C. (2005). *Bagaimana Perpustakaan dan Pustakawan Membantu: Panduan untuk Mengidentifikasi Hasil yang Berpusat pada Pengguna*. Chicago: American Library Association.
- Oliver, R. L. (1980). Model kognitif tentang anteseden dan konsekuensi keputusan kepuasan. *Jurnal Riset Pemasaran*, 17(4), 460–469 <https://doi.org/10.2307/3150499>.
- Parasuraman, A. Z. (1988). SERVQUAL: Skala multi-item untuk mengukur persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. *Jurnal Ritel*, 64(1), 12–40.
- Rust, R. T. (1994). *Kualitas Layanan: Arah Baru dalam Teori dan Praktik*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Zeithaml, V. A. (2018). *Pemasaran Jasa: Mengintegrasikan Fokus Pelanggan di Seluruh Perusahaan (edisi ke-7)*. New York: McGraw-Hill Education.