Volume 5 Nomor 1 (Juni 2026) **E-ISSN: 2962-6145**
https://jurnal-inais.id/index.php/EMRR

EMRR
EDUCATIONAL MANAGEMENT REVIEWS AND RESEARCH

ANALISIS PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN IAI SAHID BOGOR BERDASARKAN LIMA DIMENSI PELAYANAN TJIPTONO

ANALYSIS OF USER PERCEPTION ON THE QUALITY OF IAI SAHID BOGOR LIBRARY SERVICES BASED ON TJIPTONO'S FIVE DIMENSIONS OF SERVICE

Ima Rahmawati[1], Reva Luthfiah Asshidqi[1*], Muzhir Ihsan[1]
[1] Manajemen Pendidikan Islam, Institut Agama Islam Sahid, Indonesia
revalutfiah620@gmail.com*

ABSTRACT

Academic libraries play a strategic role in supporting higher education by providing information resources and learning services. This study aims to analyze users' perceptions of the service quality at the Library of Institut Agama Islam (IAI) Sahid Bogor based on Tjiptono's five service quality dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. A descriptive qualitative approach was employed involving ten active library users selected through convenience sampling. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation, and analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña. The findings indicate that library services are generally perceived positively. The dimensions of empathy, reliability, and responsiveness received the highest appreciation due to librarians' friendliness, prompt assistance, and consistent service delivery. However, improvements are required in assurance and tangibles, particularly regarding digital literacy competencies of librarians, collection updates, internet connectivity, and learning facilities. The findings provide practical recommendations for improving sustainable, user-oriented library service quality in higher education.

***Keywords**: service quality; academic library; user perception; SERVQUAL; Tjiptono*

ABSTRAK

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran penting dalam mendukung pelaksanaan tridarma melalui penyediaan sumber informasi dan layanan pembelajaran. Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan Perpustakaan Institut Agama Islam (IAI) Sahid Bogor berdasarkan lima dimensi kualitas layanan Tjiptono, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan melibatkan sepuluh pemustaka aktif yang dipilih menggunakan teknik *convenience sampling*. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan dipersepsikan baik, terutama pada dimensi empati, keandalan, dan daya tanggap. Sementara itu, dimensi jaminan dan bukti fisik masih memerlukan peningkatan, terutama pada kompetensi literasi digital pustakawan, pembaruan koleksi, kualitas jaringan internet, dan fasilitas belajar. Temuan ini menjadi dasar bagi pengelola perpustakaan dalam menyusun strategi peningkatan mutu layanan yang berorientasi pada kebutuhan pemustaka dan transformasi perpustakaan digital.

Kata kunci: kualitas layanan; persepsi pemustaka; perpustakaan perguruan tinggi; SERVQUAL; Tjiptono

PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu unsur strategis dalam mendukung pelaksanaan tridarma perguruan tinggi melalui penyediaan sumber informasi, layanan akademik, dan fasilitas pembelajaran bagi sivitas akademika. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi perpustakaan dari sekadar tempat penyimpanan koleksi menjadi pusat sumber belajar (*learning resource center*) yang menyediakan berbagai layanan informasi berbasis digital. Transformasi tersebut menuntut perpustakaan untuk mampu memberikan layanan yang berkualitas, adaptif, inovatif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna (IFLA, 2023; Tammaro & Casarosa, 2020).

Kualitas layanan perpustakaan menjadi salah satu indikator penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pemustaka. Menurut Tjiptono (2022), kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan suatu pelayanan yang mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan. Dalam konteks perpustakaan, kualitas layanan tidak hanya diukur dari kelengkapan koleksi, tetapi juga mencakup kompetensi pustakawan, kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, kemudahan akses informasi, serta kemampuan perpustakaan dalam memberikan pengalaman belajar yang efektif kepada pengguna (Tjiptono, 2022; ACRL, 2022).

Model kualitas layanan yang banyak digunakan dalam penelitian jasa adalah SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kemudian diadaptasi oleh Tjiptono menjadi lima dimensi kualitas layanan, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), assurance (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik) (Parasuraman et al., 1988; Tjiptono, 2022). Kelima dimensi tersebut telah menjadi kerangka konseptual yang banyak digunakan dalam mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan karena mampu menggambarkan kesesuaian antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima (Nitecki & Hernon, 2021).

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Penelitian Prastyabudi dan Latifah (2024) menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan (*service gap*) antara persepsi dan harapan pengguna pada beberapa indikator kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi sehingga diperlukan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Penelitian lain oleh Winanti dan Herawati (2024) juga menemukan bahwa kualitas layanan berperan sebagai faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan melalui peningkatan profesionalisme pustakawan, kemudahan akses informasi, dan kualitas fasilitas pendukung. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan faktor strategis dalam meningkatkan daya saing perpustakaan perguruan tinggi.

Perkembangan perpustakaan digital juga menyebabkan perubahan ekspektasi pengguna. Mahasiswa dan dosen tidak hanya mengharapkan tersedianya koleksi cetak, tetapi juga menginginkan akses terhadap jurnal elektronik, repositori institusi, ruang belajar kolaboratif, jaringan internet yang stabil, serta pendampingan pustakawan dalam melakukan penelusuran informasi ilmiah. Oleh karena itu, perpustakaan dituntut mampu melakukan inovasi layanan yang memadukan layanan konvensional dan layanan digital agar tetap relevan dengan perkembangan teknologi informasi (Cox & Corrall, 2022; IFLA, 2023).

Di lingkungan Institut Agama Islam (IAI) Sahid Bogor, perpustakaan memiliki fungsi penting dalam mendukung proses pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Berbagai layanan telah disediakan, mulai dari layanan sirkulasi, layanan referensi, ruang baca, hingga penyediaan koleksi digital. Namun demikian, evaluasi terhadap kualitas layanan berdasarkan persepsi pemustaka masih belum dilakukan secara komprehensif menggunakan pendekatan kualitatif

berdasarkan lima dimensi kualitas layanan Tjiptono. Kondisi ini menunjukkan pentingnya penelitian untuk memperoleh gambaran empiris mengenai pengalaman dan persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan sebagai dasar penyusunan strategi peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian mengenai kualitas layanan perpustakaan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui instrumen SERVQUAL sehingga lebih berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan pengguna. Pendekatan tersebut belum mampu menggali pengalaman, harapan, dan persepsi pemustaka secara lebih mendalam, khususnya pada perguruan tinggi keagamaan Islam swasta. Dengan demikian, *research gap* penelitian ini terletak pada masih terbatasnya penelitian yang menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengeksplorasi persepsi pemustaka berdasarkan lima dimensi kualitas layanan Tjiptono.

Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengalaman pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan pada konteks Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan Perpustakaan IAI Sahid Bogor berdasarkan dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy,* dan *tangibles* sebagai dasar penyusunan strategi peningkatan kualitas layanan perpustakaan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan Perpustakaan Institut Agama Islam (IAI) Sahid Bogor berdasarkan lima dimensi kualitas layanan Tjiptono, yaitu *reliability*, *responsiveness, assurance*, *empathy,* dan *tangibles*. Penelitian dilaksanakan di Perpustakaan IAI Sahid Bogor pada bulan Juni 2025 dengan melibatkan sepuluh pemustaka aktif sebagai informan yang dipilih menggunakan teknik *convenience sampling*. Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip kejenuhan data (data saturation), yaitu proses pengumpulan data dihentikan ketika informasi yang diperoleh telah berulang dan tidak ditemukan data baru yang relevan (Guest et al., 2020). Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi yang komprehensif mengenai pengalaman dan persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan (Creswell & Poth, 2018; Sugiyono, 2023).

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2020) yang meliputi kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display),* serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (*drawing and verifying conclusions).* Seluruh data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi diklasifikasikan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan Tjiptono (2022) sehingga memudahkan proses interpretasi temuan penelitian. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian menerapkan triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan informasi yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta melakukan *member checking* kepada informan untuk memastikan kesesuaian antara hasil interpretasi peneliti dengan pengalaman yang disampaikan (Lincoln & Guba, 1985; Creswell & Poth, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Karakteristik Informan

Penelitian ini melibatkan sepuluh informan yang merupakan pemustaka aktif Perpustakaan Institut Agama Islam (IAI) Sahid Bogor. Seluruh informan merupakan mahasiswa dari berbagai program studi yang secara rutin memanfaatkan layanan perpustakaan untuk mendukung kegiatan perkuliahan, penyusunan tugas, dan penelitian.

Tabel 1. Karakteristik Informan Penelitian

Kode Informan	Status	Frekuensi Kunjungan	Tujuan Pemanfaatan
1	Mahasiswa	3–4 kali/minggu	Referensi tugas
2	Mahasiswa	2–3 kali/minggu	Membaca dan diskusi
3	Mahasiswa	1–2 kali/minggu	Penyusunan tugas
4	Mahasiswa	3 kali/minggu	Penelitian
5	Mahasiswa	2 kali/minggu	Referensi kuliah
6	Mahasiswa	4 kali/minggu	Penyusunan skripsi
7	Mahasiswa	1 kali/minggu	Membaca
8	Mahasiswa	2 kali/minggu	Pencarian jurnal
9	Mahasiswa	3 kali/minggu	Penelitian
10	Mahasiswa	2 kali/minggu	Referensi akademik

Sumber: Hasil wawancara peneliti (2025).

Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan

Analisis data menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan Perpustakaan IAI Sahid Bogor cenderung positif. Namun demikian, setiap dimensi kualitas layanan menunjukkan tingkat penilaian yang berbeda. Ringkasan hasil penelitian disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Ringkasan Hasil Analisis Lima Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi	Temuan Penelitian	Kategori
Reliability	Pelayanan peminjaman dan pengembalian berlangsung cepat dan sesuai prosedur	Baik
Responsiveness	Pustakawan cepat merespons kebutuhan dan membantu pengguna	Baik
Assurance	Sikap petugas profesional, tetapi kompetensi literasi digital masih perlu ditingkatkan	Cukup Baik
Empathy	Petugas ramah, komunikatif, dan memberikan perhatian personal	Sangat Baik
Tangibles	Koleksi, fasilitas ruang baca, dan jaringan internet masih memerlukan peningkatan	Cukup

Sumber: Hasil analisis peneliti (2025).

2. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* menunjukkan kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan secara konsisten sesuai dengan standar operasional. Sebagian besar informan menyatakan bahwa proses peminjaman dan pengembalian buku berlangsung cepat, tertib, serta jarang mengalami kesalahan administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem layanan sirkulasi telah berjalan secara efektif dan mampu memenuhi kebutuhan dasar pemustaka.

Namun demikian, beberapa informan menyampaikan bahwa koleksi referensi terbaru, terutama pada bidang manajemen pendidikan, teknologi pendidikan, dan studi Islam kontemporer, masih terbatas. Keterbatasan tersebut menyebabkan mahasiswa harus mencari referensi tambahan dari sumber lain. Temuan ini sejalan dengan penelitian Prastyabudi dan Latifah (2024) yang menyatakan bahwa pembaruan koleksi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan

perpustakaan. Menurut Tjiptono (2022), dimensi *reliability* tidak hanya berkaitan dengan ketepatan pelayanan, tetapi juga kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara konsisten.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* memperoleh penilaian baik dari sebagian besar informan. Pustakawan dinilai memiliki kesediaan untuk membantu pengguna dalam menemukan koleksi, memberikan informasi, maupun menyelesaikan kendala yang dihadapi selama menggunakan layanan perpustakaan. Sikap responsif tersebut menciptakan pengalaman layanan yang positif sehingga meningkatkan kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini mendukung konsep Parasuraman et al. (1988) yang menyatakan bahwa *responsiveness* merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan bantuan secara cepat dan tepat. Penelitian Winanti dan Herawati (2024) juga menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pemustaka.

4. Assurance (Jaminan)

Pada dimensi *assurance*, sebagian besar informan mengungkapkan bahwa pustakawan bersikap sopan, ramah, dan mampu memberikan rasa nyaman selama proses pelayanan. Meskipun demikian, beberapa informan menyampaikan bahwa kemampuan pustakawan dalam memberikan pendampingan terkait penelusuran jurnal internasional, penggunaan aplikasi manajemen referensi (Mendeley atau Zotero), serta akses basis data ilmiah masih perlu ditingkatkan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kompetensi digital pustakawan menjadi tantangan dalam pengembangan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi. Cox dan Corrall (2022) menegaskan bahwa transformasi perpustakaan digital memerlukan peningkatan kompetensi pustakawan agar mampu memberikan layanan informasi yang lebih komprehensif.

5. *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* merupakan aspek yang memperoleh penilaian tertinggi. Informan menilai bahwa pustakawan memberikan perhatian secara personal, bersikap ramah, serta memahami kebutuhan setiap pengguna. Pelayanan yang humanis tersebut menciptakan hubungan yang baik antara pustakawan dan pemustaka sehingga meningkatkan kenyamanan selama memanfaatkan layanan perpustakaan.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2022) bahwa empati merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memahami kebutuhan pelanggan melalui komunikasi yang efektif dan perhatian individual. Penelitian Nitecki dan Hernon (2021) juga menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara pustakawan dan pengguna menjadi salah satu indikator utama keberhasilan layanan perpustakaan.

6. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangibles* merupakan aspek yang masih memerlukan perhatian. Sebagian besar informan mengeluhkan keterbatasan fasilitas fisik, seperti ruang baca yang belum sepenuhnya nyaman, jaringan internet yang kurang stabil, serta koleksi yang belum diperbarui secara berkala. Selain itu, beberapa informan mengharapkan adanya ruang diskusi, fasilitas pengisian daya (*charging station*), dan peningkatan akses terhadap sumber informasi digital.

Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sarana dan prasarana menjadi prioritas dalam pengembangan layanan perpustakaan. IFLA (2023) menegaskan bahwa perpustakaan modern harus mampu menyediakan lingkungan belajar yang nyaman dengan dukungan infrastruktur digital yang memadai agar mampu memenuhi kebutuhan pengguna pada era transformasi digital.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan IAI Sahid Bogor secara umum telah memenuhi harapan pemustaka, terutama pada dimensi *empathy, reliability,* dan *responsiveness.* Ketiga dimensi tersebut menjadi kekuatan utama karena pustakawan dinilai mampu memberikan pelayanan yang ramah, cepat, serta sesuai dengan prosedur yang berlaku. Temuan ini mendukung teori kualitas layanan Tjiptono (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna melalui pelayanan yang konsisten dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

Di sisi lain, dimensi *assurance* dan *tangibles* masih memerlukan perhatian. Peningkatan kompetensi pustakawan dalam literasi informasi digital, pembaruan koleksi, penguatan akses jurnal elektronik, serta modernisasi fasilitas perpustakaan menjadi langkah strategis yang perlu dilakukan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Cox dan Corrall (2022), Prastyabudi dan Latifah (2024), serta Winanti dan Herawati (2024) yang menyatakan bahwa keberhasilan transformasi perpustakaan pada era digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia, tetapi juga oleh ketersediaan infrastruktur, teknologi informasi, dan koleksi digital yang mampu memenuhi kebutuhan sivitas akademika.

PENUTUP

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan Institut Agama Islam (IAI) Sahid Bogor secara umum dipersepsikan baik oleh pemustaka berdasarkan lima dimensi kualitas layanan Tjiptono, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy,* dan *tangibles*. Dimensi *empathy, reliability,* dan *responsiveness* menjadi kekuatan utama karena pustakawan dinilai mampu memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan konsisten sesuai prosedur sehingga menciptakan pengalaman layanan yang positif bagi pemustaka. Sebaliknya, dimensi *assurance* dan *tangibles* masih memerlukan perhatian, terutama dalam peningkatan kompetensi pustakawan di bidang literasi informasi digital, pembaruan koleksi, penyediaan akses jurnal elektronik, peningkatan kualitas jaringan internet, serta pengembangan fasilitas belajar yang lebih nyaman dan kolaboratif. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan perpustakaan tidak hanya ditentukan oleh aspek pelayanan, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dan dukungan infrastruktur dalam menghadapi transformasi perpustakaan digital.

Implikasi penelitian ini memberikan masukan praktis bagi pengelola Perpustakaan IAI Sahid Bogor untuk menyusun strategi peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan melalui penguatan kompetensi pustakawan, pengembangan koleksi berbasis kebutuhan pengguna, serta modernisasi sarana dan prasarana perpustakaan. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian mengenai penerapan lima dimensi kualitas layanan Tjiptono dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi keagamaan Islam swasta dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan jumlah informan yang lebih beragam, termasuk dosen dan tenaga kependidikan, serta mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif (*mixed methods*) agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan perpustakaan dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

Association of College and Research Libraries. (2022). *Standards for Libraries in Higher Education*. American Library Association.

Cox, A. M., & Corrall, S. (2022). Evolving academic library services in the digital age. *Journal of Academic Librarianship, 48*(5), 102579.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.). SAGE Publications.

Guest, G., Namey, E., & Chen, M. (2020). A simple method to assess and report thematic saturation in qualitative research. PLoS ONE, 15(5), e0232076. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0232076

International Federation of Library Associations and Institutions. (2023). *IFLA Trend Report 2023 Update*.

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). Naturalistic inquiry. SAGE Publications.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (4th ed.). SAGE Publications.

Nitecki, D. A., & Hernon, P. (2021). Measuring service quality at academic libraries: A review of SERVQUAL applications. *Library Management, 42*(6–7), 421–437.

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.

Prastyabudi, W. A., & Latifah, S. A. (2024). Measuring library service excellence: Integrating SERVQUAL with accreditation standards. *Journal of Advances in Information and Industrial Technology, 6*(2), 131–142.

Sugiyono. (2023). Metode penelitian kualitatif (Edisi revisi). Alfabeta.

Tammaro, A. M., & Casarosa, V. (2020). Digital Libraries: Policies and Best Practices. Springer.

Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.

Winanti, I., & Herawati, A. (2024). Determinants of user satisfaction with service quality as mediator at the National Library of Indonesia. *Library Philosophy and Practice*.