

**KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
PERGURUAN TINGGI KEAGAMAAN ISLAM  
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA  
(Studi Kasus Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama  
Islam Pengembangan Ilmu Al-Qur'an Sumatera  
Barat)**

**M.Rinaldo Marajari, S.Sos<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>*Sekolah Tinggi Agama Islam Pengembangan Ilmu Al-Qur'an Sumatera Barat*

Received: 17 Maret 2023 Accepted: 19 Mei 2023 Published: 18 Juni 2023

**ABSTRACT**

*This research was conducted at the STAIPIQ Library in Padang City, West Sumatra. This study aims to see the quality of library services on user satisfaction. The research method used is descriptive qualitative. The service quality of the STAIPIQ West Sumatra library refers to the needs of users and user satisfaction. Therefore, good service is a service that can meet the needs and expectations of users, so a good library is a library that can provide services to users quickly and precisely, there are several factors that can improve the quality and satisfaction of service users at an institution, namely: organizational goals, incentive systems used, accountability systems and power structures, as an institution that carries out service activities, the library is obliged to constantly improve the quality of its services so that it can meet the needs of users. Service quality is a comparison between the expectations of service users and the quality of performance. services, in other words that the main factor influencing service quality is the performance of employees whose results are felt by service users, while the quality of service performance is the main activity carried out by a service institution. The services and facilities provided to the user will always be felt and known by the user, giving rise to a certain attitude from the user towards these facilities and services.*

**Keywords:** *Service Quality, Higher Education Libraries, User Satisfaction, STAIPIQ West Sumatra*

**ABSTRAK**

*Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan STAIPIQ yang berada di Kota Padang, Sumatera Barat. Penelitian ini bertujuan untuk melihat kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Kualitas layanan perpustakaan STAIPIQ Sumatera mengacu kepada kebutuhan pemustaka dan kepuasan pengguna. Oleh sebab itu, layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka, maka perpustakaan yang baik merupakan perpustakaan yang dapat memberikan pelayanan kepada pemustaka secara*

*cepat dan tepat, ada beberapa faktor yang dapat meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna layanan pada sebuah lembaga yaitu: tujuan organisasi, sistem insentif yang dipakai, sistem akuntabilitas dan struktur kekuasaan, sebagai sebuah lembaga yang melakukan aktifitas pelayanan, maka perpustakaan berkewajiban untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi kebutuhan dari pemustaka., kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara harapan pemakai jasa dengan kualitas kinerja jasa pelayanan, dengan kata lain bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kinerja karyawan yang hasilnya dirasakan oleh pengguna jasa, sedangkan kualitas kinerja layanan merupakan kegiatan pokok yang dilakukan oleh sebuah lembaga jasa. Pelayanan dan fasilitas yang disediakan kepada pemakai itu akan selalu dirasakan dan diketahui oleh pemakai, sehingga menimbulkan sikap tertentu dari pemakai terhadap fasilitas dan pelayanan tersebut.*

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Perpustakaan Perguruan Tinggi, Kepuasan Pemustaka, STAIPIQ Sumatera Barat*

---

[rinaldo@staiqiq.ac.id](mailto:rinaldo@staiqiq.ac.id)

## 1. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan jantung lembaga pendidikan, perpustakaan adalah tempat mengumpulkan, menyimpan dan memelihara serta menyajikan berbagai tulisan dari hasil karya serta informasi lainnya baik itu hasil masa lalu, masa kini, maupun masa yang akan datang. Perpustakaan sekolah tinggi agama islam pengembangan ilmu al-qur'an (STAIPIQ) sumbar merupakan perpustakaan dibawah naungan perguruan tinggi keagamaan islam. perpustakaan perguruan tinggi keagamaan islam memiliki nilai, fungsi, dan peran yang amat penting. Nilai yang dimaksud adalah nilai-nilai pembelajaran untuk mencerdaskan

kehidupan bangsa melalui pembelajaran yang terus berlangsung sepanjang hayat.

Perpustakaan sekolah tinggi agama islam pengembangan ilmu al-qur'an (STAIPIQ) sumbar sebagai salah satu jenis perpustakaan perguruan tinggi yang bergerak dalam bidang pelayanan informasi dituntut untuk dapat menanggapi dan tanggap terhadap kebutuhan penggunanya. Pengguna perpustakaan sebagai penerima layanan (*service recipient*) memiliki peran yang dominan dalam menentukan penilaian atas kinerja oleh perpustakaan sebagai penyedia layanan (*service provider*). Untuk itu masyarakat pengguna sebagai penerima layanan (*service recipient*)

harus memiliki akses terhadap sistem kebijakan/peraturan dan evaluasi atas pelayanan perpustakaan.

Kegiatan layanan selalu berorientasi kepada kepuasan penggunanya. Untuk menghasilkan kinerja yang memuaskan penggunanya maka pelayanan yang diberikan harus berkualitas. Untuk menerapkan pelayanan yang berkualitas, maka orang yang melakukan kegiatan pelayanan harus mengetahui apa saja dimensi pelayanan yang bisa menghasilkan kinerja pelayanan yang berkualitas. Begitu juga halnya perpustakaan perguruan tinggi keagamaan islam yang merupakan lembaga yang melakukan kegiatan yang berbasis layanan, sudah tentu pelayanan yang diberikan harus berkualitas sehingga bisa memuaskan pengguna perpustakaan (pustaka). Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang bertugas sebagai suatu unit pelaksana teknis, mengemban tugas mendukung tujuan lembaga induknya, yaitu memberikan layanan kepada civitas akademika dan masyarakat pemakai di sekitarnya, yang relevan dengan program Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran,

penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Pada umumnya perpustakaan perguruan tinggi merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) dan secara langsung berada dibawah rektorat. Kepala perpustakaan bertanggung jawab langsung kepada Rektor. Dalam Peraturan Pemerintah No. 30/1990 tentang Pendidikan Tinggi disebutkan bahwa perpustakaan merupakan unsur penunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi. Dalam mencapai tujuan seperti di atas perpustakaan harus berusaha untuk menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh civitas akademika perguruan tinggi yang terdiri dari mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan. Di samping bertugas menyediakan informasi, perpustakaan juga berkewajiban mengumpulkan, mengolah dan memberikan layanan informasi seperti peminjaman, penelusuran, serta berbagai jasa lainnya.

Proses pendidikan diperguruan tinggi tidak terlepas dari kegiatan penelitian dan pengembangan, inovasi, serta rekayasa ilmu pengetahuan. Sehingga perpustakaan perguruan tinggi sering dikatakan "jantungnya perguruan tinggi. Khusus perpustakaan perguruan tinggi ini berkembang istilah

lain yaitu, college library, kurang lebih disertakan dengan perpustakaan akademi. Sebagai bagian dari institusi perguruan tinggi, perpustakaan diselenggarakan dengan tujuan untuk menunjang pelaksanaan program perguruan tinggi sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian kepada masyarakat yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

Dalam menunjang pendidikan dan pengajaran maka perpustakaan perguruan tinggi bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi untuk mahasiswa dan dosen sesuai dengan kurikulum yang berlaku.

Dalam menunjang penelitian maka kegiatan perpustakaan perguruan tinggi adalah mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi peneliti baik intern institusi atau ekstern di luar institusi.

Dalam menunjang pengabdian kepada masyarakat maka perpustakaan perguruan tinggi melakukan kegiatan dengan mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan

menyebarkan informasi bagi masyarakat.

Pada dasarnya tugas perpustakaan perguruan tinggi secara umum adalah menyusun kebijakan dan melakukan tugas rutin untuk mengadakan, mengolah dan merawat Pustaka serta mendayagunakan untuk kepentingan civitas akademika pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Menurut Sulistyio Basuki (1994:52), secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah:

1. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup pula tenaga administrasi perguruan tinggi.
2. Menyediakan bahan pustaka rujukan (referens) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pascasarjana dan staf pengajar.
3. Menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan.
4. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakaian
5. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.

Sebagai jantungnya perguruan tinggi, UPT Perpustakaan harus senantiasa meningkatkan pelayanannya terhadap seluruh civitas akademika. Hal ini sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat, dan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. Dengan beberapa peraturan ini, mau tidak mau perpustakaan harus berbenah dan melakukan berbagai terobosan agar dapat melakukan pelayanan yang berkualitas kepada pemustaka.

Layanan merupakan sarana penghubung antara jasa yang ditawarkan oleh pengelola perpustakaan dengan perlakuan yang diterima oleh pemakai perpustakaan. Artinya salah satu titik hubung terpenting antara pengelola dan pemakai jasa perpustakaan adalah layanan. Layanan tersebut memiliki beberapa indikator yang bertautan dengan mutu. Tingkat apresiasi pemakai layanan perpustakaan senantiasa mengarah pada mutu atau kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan itu sendiri.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan Perpustakaan**

Kualitas diartikan sebagai seluruh ciri dan karakteristik produk dan jasa yang mendukung kemampuan dalam memenuhi dan memuaskan suatu kebutuhan. Pelayanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan yang diselenggarakan dalam membantu pengguna perpustakaan dalam menggunakan serta memanfaatkan bahan Pustaka yang ada di perpustakaan (Suhendar, 2014).

Dalam melakukan layanan perpustakaan harus menerapkan prinsip layanan sebagai berikut :

- 1) Sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang akan dilayani
- 2) Diusahakan berlangsung cepat, tepat, mudah dan sederhana
- 3) Diciptakan kesan yang menarik dan menyenangkan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna (UU No 43 Tahun 2007 Pasal 32 Ayat a)

Karakteristik utama dari pelayanan yaitu :

- 1) Tidak terwujud
- 2) Tidak terpisahkan
- 3) Bervariasi
- 4) Tidak Tahan Lama (Philip, 2008)

Dalam studi Servqual ada 5 faktor dominan dalam penentuan kualitas jasa pelayanan yaitu :

1) Tangibles

Yaitu kemampuan dalam penyedia jasa dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal.

2) Reliability

Yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan

3) Responsiveness

Yaitu kemampuan dalam membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas (Nasution, 2004).

### 3. METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan dokumen, dan analisis data dilakukan secara kualitatif. Pendekatan kualitatif untuk menggali secara mendalam dan menyeluruh terhadap kepuasan pemustaka dilakukan pustakawan STAIPIQ Sumbar terhadap kualitas pelayanan dalam mengakses sumber informasi baik melalui referensi buku dan digital. Sedangkan metode deskriptif digunakan untuk

memberikan jbaran dan menyajikan data penelitian yang telah dianalisis.

Adapun teknis pengumpulan data dalam penelitian ini adalah deskriptif kemudian melakukan pengolahan dengan teknik analisis yang akan dirumuskan dalam bentuk kata-kata bukan angka-angka. Untuk menganalisis data penulis menggunakan induktif yang berangkat dari sifat partikular kemudian dipindahkan pada sejumlah kasus umum kemudian baru ditarik sebuah kesimpulan. Untuk itu dilihat dari objek kualitas pelayanan perpustakaan ini muncul kemudian dilihat kepuasan pemustaka dengan melihat metodologi yang sesuai dengan objeknya. Manfaat dari penelitian ini untuk mengetahui sarana penghubung antara jasa yang ditawarkan oleh pengelola perpustakaan dengan kepuasan yang diterima oleh pemakai perpustakaan STAIPIQ Sumatera Barat. Artinya salah satu titik hubung terpenting antara pengelola dan pemakai jasa perpustakaan adalah layanan. Layanan tersebut memiliki beberapa indikator yang bertautan dengan mutu. Tingkat kepuasan pemakai layanan perpustakaan senantiasa mengarah pada mutu atau kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan itu sendiri.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### **A. Kualitas Pelayanan Perpustakaan STAIPIQ Sumatera Barat**

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain, oleh karena itu pelayanan merupakan proses. Kualitas layanan merupakan derajat sejauh mana perbedaan antara kenyataan dan harapan pemakai atas layanan yang mereka terima dan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara persepsi pemakai atas layanan yang mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan, dalam konteks

perpustakaan kualitas layanan adalah usaha untuk menyediakan layanan yang efektif dan efisien kepada pemakai yang memenuhi permintaan mereka dengan biaya dan waktu yang paling efektif. Kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara harapan pemakai jasa dengan kualitas kinerja pelayanan. Dengan kata lain bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kinerja karyawan yang hasilnya dirasakan oleh pengguna jasa. Harapan disini diartikan sebagai keinginan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa dalam hal ini

perpustakaan kepada penggunanya. Sedangkan kualitas kinerja layanan merupakan kegiatan pokok yang dilakukan oleh sebuah lembaga jasa.

##### **B. Faktor Penentu Kualitas Pelayanan**

Menurut pendapat Parasuraman, faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan sebagai akibat terjadinya kesenjangan spesifikasi pelayanan dengan pemberian layanan adalah: kesesuaian antara kualifikasi SDM pelayanan, kesesuaian antara kualifikasi SDM pelayanan, kesesuaian antara teknologi dengan pekerjaan, system pengawasan dan kepaduan tim.

1. Tangibles atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. Reliability atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi (perusahaan) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya
3. Responsiveness atau ketanggapan, yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Assurance atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan,

kesopansantunan dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan.

5. Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Sementara itu, Osborne dan Plastrik (dalam Hernon, 1998 : 116) menyatakan bahwa kualitas pelayanan suatu organisasi dipengaruhi oleh : tujuan organisasi, system insentif yang dipakai, sistem akuntabilitas, dan struktur kekuasaan. Ada beberapa kesamaan dalam kedua pendapat tersebut. Struktur kekuasaan dan struktur organisasi dalam modelnya Osborne dan Plastrik kurang lebih serupa dengan kepaduan tim dalam modelnya Parasuraman. Sementara sistem akuntabilitas identik dengan sistem pengawasan.

### **C. Kepuasan Pengguna Perpustakaan**

Kepuasan pemustaka atau pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. (Rangkuti, 2002:30). Kepuasan pemustaka merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan

perpustakaan dan tujuan akhir dari semua kegiatan yang diselenggarakan oleh perpustakaan. Perpustakaan dikatakan berhasil jika informasi yang disediakan oleh perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka. Pemenuhan informasi yang dibutuhkan dan disediakan perpustakaan untuk pemustaka akan membuat pemustaka merasa puas karena informasi yang mereka inginkan berada dalam perpustakaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka, adalah:

1. Koleksi yang ada di perpustakaan.
  - 1) Ketersediaan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.
  - 2) Subjek koleksi perpustakaan yang beragam sesuai disiplin ilmu di perguruan tinggi.
  - 3) Ketersediaan koleksi perpustakaan haruslah lengkap.
  - 4) Kemukhtahiran koleksi perpustakaan (up to date)
2. Sumber daya manusia di perpustakaan yaitu pustakawan.
  - 1) Kemampuan tenaga perpustakaan dalam menjawab pertanyaan pemustaka.
  - 2) Kemampuan tenaga perpustakaan dalam menyediakan informasi bagi pemustaka.

- 3) Ketepatan tenaga perpustakaan dalam memberikan informasi kepada pemustaka.
- 4) Sikap tenaga perpustakaan haruslah peduli, ramah, serta senantiasa bersedia membantu pemustaka.

### 3. Layanan dan jasa yang diberikan perpustakaan.

- 1) Tersedianya alat temu kembali informasi, seperti katalog manual, OPAC, indeks.
- 2) Kemudahan dalam memanfaatkan, mengakses jasa dan layanan yang ditawarkan perpustakaan kepada pemustaka.
- 3) Mengembangkan layanan dan jasa sesuai dengan kemajuan teknologi informasi.
- 4) Waktu pelayanan yang telah ditentukan harus dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen.

### **D. Pengawasan**

Salah satu faktor yang terkadang membuat suatu pelayanan tidak berjalan dengan baik adalah buruknya sistem pengawasan yang diterapkan. Jika pengawasan baik maka niscaya kegiatan pelayanan juga akan berjalan sesuai harapan, dan sebaliknya jika pengawasan buruk, maka kegiatan pelayanan juga berjalan tidak sesuai

harapan. Seringkali terjadi beberapa penyimpangan yang dilakukan oleh para pegawai dilapangan jika system pengawasan tidak berjalan dengan baik.

Menurut Yuniardi (1984:137) terdapat beberapa hal yang memungkinkan terjadinya penyimpangan diantaranya : 1) unsur ketidaktentuan, 2) peristiwa yang tidak terduga sebelumnya, 3) Unsur kegagalan, 4) unsur kesalahan manusia. Adapun tujuan pengawasan menurut Siagian (1992:170-173) ada beberapa hal : a) Untuk mengetahui apakah segala sesuatu berjalan dengan rencana yang digariskan b) Untuk mengetahui kesulitan-kesulitan dan kelemahan dalam bekerja c) Untuk mengetahui apakah segala sesuatu dilaksanakan dengan instruksi serta apa-apa yang telah diinstruksikan d) Untuk mengetahui apakah segala sesuatu berjalan dengan efisien Untuk mengetahui jalan keluar jika ternyata dijumpai kesulitan, kelemahan dan kegagalan untuk menuju kearah perbaikan.

## **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan pada uraian diatas, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

Sebagai sebuah lembaga yang melakukan aktifitas pelayanan, maka

perpustakaan berkewajiban untuk meningkatkan kualitas layanannya, agar dapat memenuhi kebutuhan dari para pemustaka. Latar belakang pendidikan tenaga perpustakaan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Sikap tenaga perpustakaan haruslah peduli, ramah, serta senantiasa membantu pemustaka. Secara keseluruhan pemustaka merasa puas dengan semua kegiatan dan layanan yang telah diselenggarakan oleh tenaga Perpustakaan STAIPIQ Sumatera Barat. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* harus dilaksanakan agar tidak menimbulkan kesenjangan antara organisasi (perusahaan).

## DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, Sulisty. 1994. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Evalina, E. 2018. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi dan Perpustakaan*, 2(1), 19-29.

Nasution. 2004. Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia

Philip Kotler dan Kevin Lan Keller. 2008. Manajemen Pemasaran. Bandung: Erlangga.

Putri, A. W., & Permana, A. 2013. Analisis Latar Belakang Pendidikan Tenaga Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 2(1), 22-34.

Sutarno. 2006. Perpustakaan dan Masyarakat. Edisi revisi. Jakarta: CV. Sagung Seto.

Tjiptono, Fandy. 2007. Manajemen jasa. Yogyakarta: Andi.

Yaya Suhendar. 2014. Cara mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar. Jakarta: Prenada Media Group.

Yuliardi. 1984. Manajemen Pemasaran. Bandung: Remaja Rosdakarya.

## Data Diri Penulis

M. Rinaldo Marajari, S.Sos / STPIQ  
SUMBAR / 081370324390