



## STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN INSTITUT BAKTI NUSANTARA BERPERSPEKTIF SERVQUAL

Nazwa Rifani<sup>1\*</sup>; Eni Amaliah<sup>2</sup>; Rahmat Iqbal<sup>3</sup>

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia

---

### Paper Type:

Research Paper

### ABSTRACT

**Background of the Study:** Library service quality plays an important role in supporting user satisfaction and optimizing access to information resources. However, several aspects of library services at Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu still require improvement, particularly in facilities, service systems, and human resources.

**Objectives:** This study aims to analyze the quality of library services at the Library of Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu based on the five SERVQUAL dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) and to formulate strategies for improving library services.

**Method:** This study employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving librarians and library users. The data were analyzed descriptively using the five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

**Finding:** The results show that the tangibles, reliability, and responsiveness dimensions have not been fully optimized due to limitations in facilities, collection updates, system stability, and human resources. Meanwhile, the assurance and empathy dimensions were implemented well through professional services, courteous staff attitudes, and user-oriented assistance in library collection management.

**Conclusion:** Improving library service quality requires enhancing library facilities and collections, increasing system reliability, strengthening human resources, maintaining professional service standards, and sustaining user-oriented practices to improve overall library service quality.

**Keywords:** library service quality, SERVQUAL, academic library, user satisfaction, service strategy

### Article History

Received: 04 – 06 - 2026

Revised: 02 – 07 - 2026

Accepted: 06 – 07 - 2026

---

### Please Cite this Article in APA Style:

Rifani, N., Amaliah, E., & Iqbal, R. (2026). Strategi peningkatan kualitas layanan perpustakaan Institut Bakti Nusantara berperspektif SERVQUAL. *Shaut Al-Maktabah: Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi*, 18(1), 23–42. <https://doi.org/10.37108/shaut.v18.11.2725>

### Please Cite this Article in MLA :

Rifani, Nazwa, Eni Amaliah, and Rahmat Iqbal. "Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Berperspektif SERVQUAL." *Shaut Al-Maktabah: Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi*, vol. 18, no. 1, 2026, pp. 23–42. Crossref, <https://doi.org/10.37108/shaut.v18.11.2725>.

### Please Cite this Article in Chicago Style:

Rifani, Nazwa, Eni Amaliah, and Rahmat Iqbal. "Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Berperspektif SERVQUAL." *Shaut Al-Maktabah: Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi* 18, no. 1 (2026): 23–42. <https://doi.org/10.37108/shaut.v18.11.2725>.



## PENDAHULUAN

Perkembangan kebutuhan informasi di lingkungan perguruan tinggi menuntut perpustakaan untuk terus meningkatkan kualitas layanannya agar mampu mendukung kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat secara optimal. Sebagai pusat penyedia informasi akademik, perpustakaan tidak hanya dituntut menyediakan koleksi yang memadai, tetapi juga memberikan pelayanan yang cepat, mudah diakses, serta mampu memenuhi kebutuhan penggunanya. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu, masih ditemukan beberapa kondisi yang menunjukkan bahwa kualitas layanan belum sepenuhnya optimal. Pada aspek teknologi, layanan perpustakaan masih bergantung pada satu sistem sehingga ketika terjadi gangguan (error), proses peminjaman dan pengembalian koleksi harus dilakukan secara manual. Dari aspek koleksi, buku yang tersedia telah mencukupi dari segi jumlah, namun sebagian besar belum diperbarui dengan edisi terbaru sehingga belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan referensi pengguna. Selain itu, aspek sumber daya manusia juga masih memerlukan peningkatan, khususnya dalam pengembangan kompetensi pustakawan agar mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan profesional. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu.

Peningkatan kualitas layanan perpustakaan menjadi salah satu aspek penting dalam mewujudkan layanan informasi yang efektif dan berorientasi pada pengguna. Perpustakaan pada era digital tidak lagi dipandang hanya sebagai tempat penyimpanan koleksi, melainkan sebagai pusat layanan informasi yang mampu memberikan kemudahan akses terhadap berbagai sumber informasi secara cepat, tepat, dan akurat. Kemampuan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pengguna akan berpengaruh terhadap tingkat pemanfaatan layanan yang disediakan. Oleh karena itu, kualitas layanan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pengelolaan perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi.

Berbagai faktor memengaruhi kualitas layanan perpustakaan, di antaranya ketersediaan fasilitas, kelengkapan koleksi, kompetensi pustakawan, sistem pelayanan, serta pemanfaatan teknologi informasi. Seluruh aspek tersebut saling berkaitan dalam membentuk pengalaman pengguna ketika memanfaatkan layanan perpustakaan. Tjiptono (2019) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi harapan pengguna melalui pelayanan yang efektif, konsisten, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi, kualitas layanan menjadi faktor yang menentukan keberhasilan perpustakaan dalam mendukung proses pembelajaran serta aktivitas akademik lainnya.

Selain kualitas sumber daya manusia, perkembangan teknologi informasi juga menjadi faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Transformasi digital telah mendorong berbagai perpustakaan untuk memanfaatkan sistem informasi dalam pengelolaan koleksi, layanan sirkulasi, penelusuran katalog, hingga penyediaan sumber informasi digital. Pemanfaatan teknologi tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan sekaligus memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memperoleh informasi. Wulandari dan Santoso (2024) menjelaskan bahwa transformasi digital memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan perpustakaan melalui kemudahan akses informasi dan efisiensi pelayanan. Namun demikian, penerapan teknologi informasi tetap memerlukan dukungan fasilitas yang memadai serta kompetensi pustakawan agar layanan yang diberikan dapat berjalan secara optimal.

Sebagai salah satu perpustakaan perguruan tinggi, Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu juga terus melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas layanannya. Namun, hasil observasi awal menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala yang perlu menjadi perhatian. Ketergantungan terhadap satu sistem layanan menyebabkan proses peminjaman dan pengembalian koleksi dilakukan secara manual ketika sistem mengalami gangguan. Selain itu, koleksi perpustakaan masih memerlukan pembaruan edisi agar informasi yang tersedia tetap relevan dengan perkembangan ilmu pengetahuan. Dari aspek sumber daya manusia, peningkatan kompetensi pustakawan juga diperlukan untuk mendukung pelayanan yang lebih responsif dan profesional. Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan strategi yang tepat untuk

meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dengan memperhatikan aspek teknologi, koleksi, dan sumber daya manusia sehingga pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak cukup dilakukan melalui penyediaan sarana dan prasarana semata, tetapi juga memerlukan strategi yang mampu mengintegrasikan aspek fasilitas koleksi, sumber daya manusia, serta pemanfaatan teknologi informasi secara berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan suatu kajian yang mampu menggambarkan kondisi layanan perpustakaan secara lebih mendalam sehingga dapat dirumuskan strategi peningkatan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan kondisi Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu.

Untuk mengidentifikasi berbagai permasalahan kualitas layanan tersebut, penelitian ini menggunakan dimensi SERVQUAL sebagai lensa analisis. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjelaskan bahwa kualitas layanan dapat dianalisis melalui lima dimensi, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut tidak hanya digunakan untuk mengukur kualitas layanan secara kuantitatif, tetapi juga dapat dimanfaatkan dalam penelitian kualitatif untuk memahami pengalaman pengguna terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini, kelima dimensi SERVQUAL digunakan sebagai kerangka analisis untuk mengidentifikasi kondisi layanan Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu sekaligus merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan berdasarkan temuan di lapangan.

Kajian mengenai kualitas layanan perpustakaan telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Trihapningsari dkk. (2026) menunjukkan bahwa penerapan dimensi SERVQUAL mampu memberikan gambaran mengenai kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi pengguna, sehingga dapat menjadi dasar dalam meningkatkan kepuasan pemustaka. Penelitian lain yang dilakukan oleh Wulandari dan Santoso (2024) menjelaskan bahwa transformasi digital berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, terutama melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat akses informasi dan meningkatkan efektivitas pelayanan. Selain itu, Amaliah dkk. (2022) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan perpustakaan memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan dan kemudahan akses informasi bagi pengguna. Hasil-hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan aspek yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan layanan informasi di perguruan tinggi.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada pengukuran tingkat kualitas layanan atau kepuasan pengguna melalui pendekatan kuantitatif dengan memanfaatkan instrumen SERVQUAL. Penelitian-penelitian tersebut belum banyak mengkaji bagaimana strategi peningkatan kualitas layanan dirumuskan berdasarkan pengalaman pustakawan dan pemustaka melalui pendekatan kualitatif. Selain itu, kajian mengenai strategi peningkatan kualitas layanan di Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu juga masih sangat terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya celah penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih lanjut agar diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi layanan serta strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih berfokus pada pengukuran kualitas layanan berdasarkan tingkat kepuasan pengguna, penelitian ini mengkaji strategi peningkatan kualitas layanan Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu melalui pendekatan kualitatif dengan menggunakan dimensi SERVQUAL sebagai kerangka analisis. Pendekatan tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi layanan berdasarkan pengalaman informan, sekaligus menghasilkan rekomendasi strategi yang dapat diterapkan oleh pengelola perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi peningkatan kualitas layanan Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu berdasarkan dimensi SERVQUAL. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi kualitas layanan perpustakaan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL serta merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan yang

sesuai dengan kondisi Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian mengenai penerapan dimensi SERVQUAL dalam penelitian kualitatif pada bidang ilmu perpustakaan. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pengelola Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu dalam meningkatkan kualitas layanan, khususnya pada aspek teknologi informasi, pembaruan koleksi, dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia sehingga pelayanan yang diberikan semakin sesuai dengan kebutuhan pengguna.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu unit penunjang akademik yang memiliki peran strategis dalam mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Keberadaan perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi, tetapi juga sebagai pusat pengelolaan informasi ilmiah yang menyediakan berbagai sumber informasi tercetak maupun digital untuk memenuhi kebutuhan sivitas akademika. Oleh karena itu, perpustakaan perguruan tinggi dituntut mampu menyediakan layanan informasi yang berkualitas, relevan, dan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi informasi.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, perpustakaan merupakan institusi yang mengelola koleksi karya tulis, karya cetak, atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi pemustaka. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa perpustakaan memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan informasi yang mampu mendukung proses pembelajaran dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Secara khusus, perpustakaan perguruan tinggi memiliki karakteristik yang berbeda dengan jenis perpustakaan lainnya karena berorientasi pada pemenuhan kebutuhan akademik sivitas perguruan tinggi. Sulistyono-Basuki (2018) menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai pusat sumber belajar (*learning resources center*) yang menyediakan berbagai koleksi ilmiah untuk menunjang kegiatan pembelajaran, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan. Selain menyediakan koleksi, perpustakaan juga berperan dalam memberikan layanan referensi, layanan literasi informasi, layanan sirkulasi, serta layanan berbasis teknologi informasi yang memudahkan pengguna dalam memperoleh informasi secara cepat dan akurat.

Seiring berkembangnya teknologi informasi, perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk terus beradaptasi melalui pengembangan layanan berbasis digital. Pemanfaatan sistem otomatisasi perpustakaan, katalog daring (*Online Public Access Catalog*), repositori institusi, serta koleksi digital menjadi bagian penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepada pengguna. Menurut Suwarno (2016), transformasi perpustakaan menuju layanan digital bertujuan meningkatkan aksesibilitas informasi sehingga pengguna dapat memperoleh informasi secara lebih mudah, cepat, dan efisien.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa keberhasilan perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya diukur dari jumlah koleksi yang dimiliki, tetapi juga dari kemampuannya dalam menyediakan layanan informasi yang berkualitas, didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten, koleksi yang mutakhir, fasilitas yang memadai, serta pemanfaatan teknologi informasi yang optimal. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan menjadi aspek yang sangat penting dalam mendukung tercapainya tujuan penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi.

### **Layanan Perpustakaan**

Layanan perpustakaan merupakan seluruh aktivitas pelayanan yang diselenggarakan oleh perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka melalui penyediaan koleksi, fasilitas, serta berbagai bentuk layanan informasi. Pada perpustakaan perguruan tinggi, layanan perpustakaan tidak hanya berorientasi pada peminjaman dan pengembalian koleksi, tetapi juga mendukung kegiatan pendidikan,

penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat melalui penyediaan layanan yang cepat, tepat, mudah diakses, serta sesuai dengan kebutuhan sivitas akademika. Oleh karena itu, kualitas layanan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi.

Menurut Rahmah (2018), layanan perpustakaan merupakan rangkaian kegiatan yang diberikan kepada pemustaka agar mereka dapat memanfaatkan koleksi dan sumber informasi secara optimal. Layanan tersebut mencakup layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan penelusuran informasi, layanan literasi informasi, layanan koleksi digital, hingga layanan bimbingan kepada pengguna. Seluruh layanan tersebut harus diselenggarakan secara efektif dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka agar tujuan penyelenggaraan perpustakaan dapat tercapai.

Dalam penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi, layanan sirkulasi menjadi salah satu layanan utama karena berkaitan langsung dengan proses peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan masa pinjam koleksi. Selain itu, layanan referensi berfungsi membantu pengguna memperoleh sumber informasi yang sesuai dengan kebutuhan akademiknya, sedangkan layanan literasi informasi bertujuan meningkatkan kemampuan pengguna dalam menelusuri, mengevaluasi, dan memanfaatkan informasi secara efektif. Seiring perkembangan teknologi informasi, perpustakaan juga mengembangkan layanan berbasis digital, seperti Online Public Access Catalog (OPAC), repositori institusi, dan koleksi elektronik untuk mempermudah akses informasi tanpa dibatasi ruang dan waktu.

Layanan perpustakaan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan koleksi, tetapi juga dipengaruhi oleh kompetensi pustakawan, ketersediaan sarana dan prasarana, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan. Lasa HS (2017) menjelaskan bahwa layanan perpustakaan merupakan aktivitas yang berhubungan langsung dengan pemustaka sehingga harus diselenggarakan secara profesional, efektif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Oleh karena itu, perpustakaan perlu terus melakukan pengembangan layanan agar mampu memenuhi kebutuhan informasi yang semakin beragam serta meningkatkan kepuasan pemustaka.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa layanan perpustakaan merupakan aspek utama dalam penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi karena menjadi media interaksi antara perpustakaan dengan pemustaka. Kualitas layanan yang baik akan memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memperoleh informasi, meningkatkan kepuasan pemustaka, serta mendukung tercapainya fungsi perpustakaan sebagai pusat informasi dan sumber belajar di lingkungan perguruan tinggi. Oleh karena itu, peningkatan layanan perpustakaan perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pengembangan sumber daya manusia, pembaruan koleksi, peningkatan fasilitas, dan optimalisasi teknologi informasi.

### **Kualitas Layanan Perpustakaan**

Kualitas layanan merupakan salah satu aspek penting dalam organisasi yang bergerak di bidang jasa, termasuk perpustakaan. Secara umum, kualitas layanan dapat dipahami sebagai tingkat keunggulan pelayanan yang ditunjukkan melalui kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif, efisien, dan berkelanjutan (Tjiptono, 2019). Dalam konteks layanan, kualitas tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir, tetapi juga mencakup proses pelayanan serta interaksi antara penyedia layanan dan pengguna. Dalam lingkungan perpustakaan, kualitas layanan mencerminkan kemampuan perpustakaan dalam menyediakan layanan informasi yang mudah diakses, tepat guna, serta didukung oleh fasilitas dan sumber daya yang memadai. Perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai penyedia koleksi, tetapi juga sebagai penyedia layanan yang mampu mendukung kegiatan belajar, penelitian, dan pengembangan pengetahuan. Menurut Parasuraman dkk. (1988), kualitas layanan merupakan kemampuan suatu institusi dalam memenuhi harapan pengguna melalui dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Tjiptono (2019) menjelaskan bahwa kualitas layanan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pengguna. Sementara itu, Hardiyansyah (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh efektivitas pelayanan serta kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

Kualitas layanan perpustakaan dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya ketersediaan fasilitas, kompetensi sumber daya manusia, serta pemanfaatan teknologi informasi. Fasilitas yang memadai akan

menunjang kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan, sementara sumber daya manusia yang profesional akan menentukan kelancaran dan ketepatan pelayanan. Di sisi lain, pemanfaatan teknologi informasi berperan dalam meningkatkan efisiensi layanan serta memperluas akses informasi bagi pengguna (IFLA, 2017). Untuk membantu mengidentifikasi komponen layanan secara lebih terstruktur, penelitian ini memanfaatkan konsep SERVQUAL sebagai kerangka dasar dalam mengelompokkan indikator kualitas layanan. Konsep ini mencakup beberapa aspek utama, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan layanan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan layanan (assurance), dan perhatian terhadap pengguna (empathy) (Parasuraman dkk., 1988). Kelima aspek tersebut digunakan sebagai acuan dalam mengidentifikasi kondisi layanan perpustakaan secara umum.



Gambar 1. Lima Pilar ServQual (ilustrasi)

Berdasarkan lima dimensi SERVQUAL tersebut, penelitian ini menggunakan dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy sebagai kerangka analisis untuk mengidentifikasi kondisi kualitas layanan Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu. Hasil identifikasi pada setiap dimensi selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan perpustakaan.

### Strategi Peningkatan Kualitas Layanan

Strategi merupakan konsep penting dalam manajemen organisasi yang berkaitan dengan upaya mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Secara umum, strategi dapat diartikan sebagai rencana terarah yang disusun untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya dalam menghadapi dinamika lingkungan organisasi. Dalam organisasi atau lembaga layanan, strategi memiliki peran yang lebih spesifik, yaitu sebagai dasar dalam mengelola aktivitas pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan pengguna. Organisasi layanan dituntut untuk mampu merespons perubahan kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, strategi dalam konteks ini tidak hanya berorientasi pada efisiensi internal, tetapi juga pada penciptaan nilai bagi pengguna. Hal ini sejalan dengan pandangan Suwarno (2023) yang menyatakan bahwa strategi organisasi layanan harus berorientasi pada peningkatan kualitas interaksi antara penyedia layanan dan pengguna.

Layanan secara konseptual merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh organisasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Layanan tidak hanya dipahami sebagai hasil akhir, tetapi juga mencakup proses interaksi yang terjadi antara penyedia layanan dan pengguna. Nugroho (2022) menjelaskan bahwa layanan merupakan bentuk aktivitas yang bersifat intangible (tidak berwujud) dan melibatkan hubungan langsung antara organisasi dan pengguna. Dengan demikian, layanan menjadi salah satu aspek penting

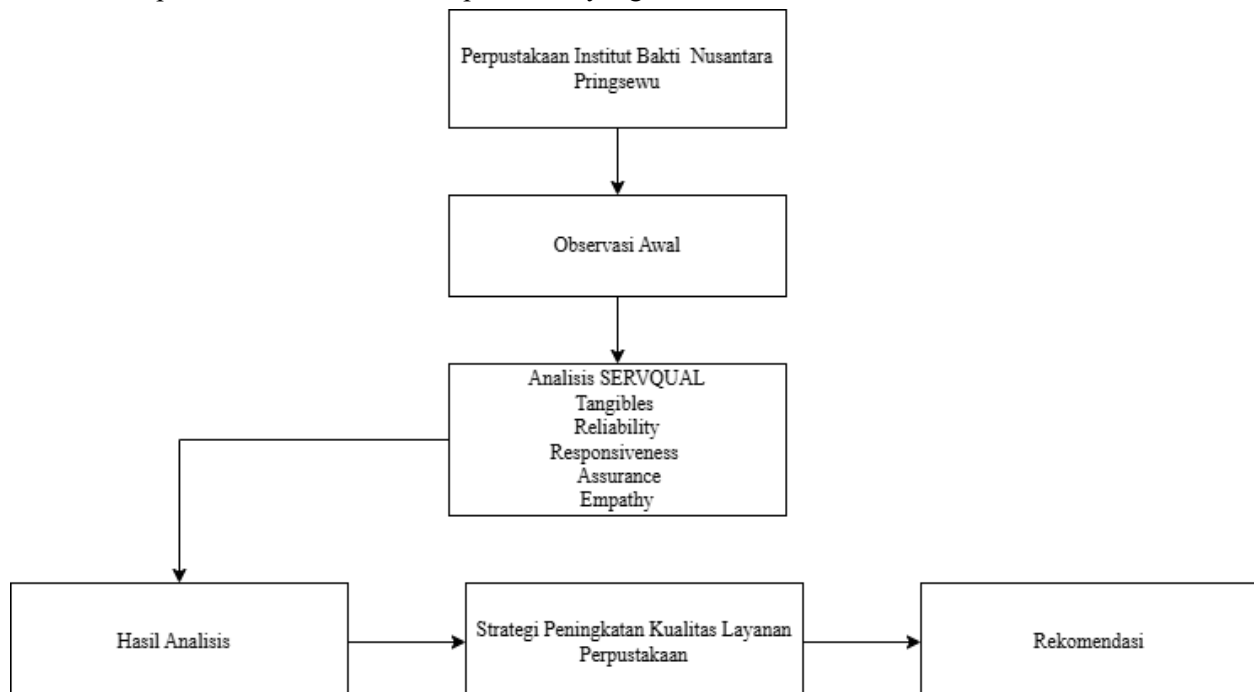
dalam menentukan keberhasilan organisasi dalam memenuhi harapan pengguna. Strategi peningkatan layanan merupakan upaya sistematis yang dilakukan organisasi untuk mengembangkan dan memperbaiki kualitas layanan secara berkelanjutan. Konsep ini tidak hanya berfokus pada perbaikan teknis, tetapi juga mencakup pengembangan sistem, proses, serta pendekatan yang digunakan dalam memberikan layanan. Menurut Hidayat (2024), strategi peningkatan layanan bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, memperkuat daya saing organisasi, serta menciptakan kepuasan pengguna secara berkelanjutan. Selain itu, strategi ini juga berperan dalam membantu organisasi beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan kebutuhan pengguna yang semakin kompleks.

Secara teoritis, strategi dan peningkatan layanan memiliki hubungan yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Strategi menjadi kerangka dasar dalam merancang langkah-langkah peningkatan layanan, sedangkan peningkatan layanan merupakan implementasi nyata dari strategi yang telah dirumuskan. Prasetyo (2023) menyatakan bahwa keberhasilan peningkatan layanan sangat ditentukan oleh ketepatan strategi yang digunakan oleh organisasi. Dengan demikian, strategi yang dirancang secara tepat akan mampu menghasilkan layanan yang lebih efektif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa strategi peningkatan layanan merupakan elemen penting dalam pengelolaan organisasi layanan. Melalui penerapan strategi yang tepat, organisasi dapat meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan serta memperkuat posisinya dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

### Kerangka Pemikiran Penelitian

Berdasarkan kajian teori mengenai perpustakaan perguruan tinggi, layanan perpustakaan, kualitas layanan berdasarkan dimensi SERVQUAL, serta strategi peningkatan kualitas layanan, penelitian ini disusun berdasarkan alur pemikiran yang menggambarkan hubungan antara fenomena yang ditemukan di lapangan dengan proses analisis hingga menghasilkan strategi peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Kerangka pemikiran ini memberikan gambaran sistematis mengenai tahapan penelitian sehingga memudahkan pembaca memahami arah penelitian yang dilakukan.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian  
Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2026

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami secara mendalam fenomena kualitas layanan perpustakaan

berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dengan peneliti sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data. Objek penelitian ini adalah Perpustakaan Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu dengan fokus penelitian pada kualitas layanan perpustakaan berdasarkan dimensi SERVQUAL sebagai dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka mengetahui serta terlibat secara langsung dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan. Informan penelitian terdiri atas Kepala Perpustakaan sebanyak 1 orang, pustakawan sebanyak 1 orang, dan pemustaka sebanyak 4 orang. Informan tersebut dipilih karena dinilai mampu memberikan informasi yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung untuk mengamati kondisi layanan perpustakaan, fasilitas, koleksi, pemanfaatan teknologi, serta aktivitas pelayanan kepada pemustaka. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada kepala perpustakaan, pustakawan, dan pemustaka guna memperoleh informasi mengenai kualitas layanan perpustakaan berdasarkan dimensi SERVQUAL serta berbagai kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan layanan. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen pendukung, seperti profil perpustakaan, data koleksi, foto kegiatan, dan dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian.

Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi terlebih dahulu dikumpulkan, kemudian direduksi dengan memilih informasi yang relevan sesuai fokus penelitian. Selanjutnya data disajikan dalam bentuk uraian naratif sehingga memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar data. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian hingga diperoleh kesimpulan yang sesuai dengan fakta di lapangan.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari kepala perpustakaan, pustakawan, dan pemustaka, kemudian mencocokkannya dengan hasil observasi serta dokumen pendukung. Teknik ini digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi dan benar-benar menggambarkan kondisi kualitas layanan di Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu. Penggunaan triangulasi sumber sesuai dengan pendapat Sugiyono (2023) yang menyatakan bahwa triangulasi merupakan teknik pengujian keabsahan data dengan memanfaatkan berbagai sumber data untuk meningkatkan kepercayaan terhadap hasil penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan di Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu**

Strategi peningkatan kualitas layanan merupakan serangkaian upaya yang dilakukan oleh Perpustakaan Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pemustaka. Sebagai pusat informasi di lingkungan perguruan tinggi, perpustakaan dituntut untuk mampu menyediakan layanan yang berkualitas sehingga dapat memenuhi kebutuhan informasi sivitas akademika secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan menjadi salah satu aspek penting yang terus dilakukan melalui pengembangan sarana dan prasarana, peningkatan kompetensi pustakawan, pemanfaatan teknologi informasi, serta penyediaan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilakukan, diketahui bahwa Perpustakaan Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanannya. Upaya tersebut terlihat dari penyediaan fasilitas perpustakaan, penggunaan sistem layanan berbasis komputer, pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur, pemberian bantuan kepada pemustaka, serta penambahan koleksi secara bertahap sesuai dengan kebutuhan pengguna dan

kemampuan anggaran perpustakaan. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan koleksi referensi terbaru, fasilitas yang belum sepenuhnya optimal, gangguan pada sistem pelayanan berbasis teknologi, serta keterbatasan jumlah sumber daya manusia.

Untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai strategi peningkatan kualitas layanan tersebut, peneliti menganalisis data penelitian berdasarkan lima dimensi kualitas layanan (Service Quality/SERVQUAL), yaitu Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Hasil analisis pada masing-masing indikator diuraikan sebagai berikut:

#### 1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

*Tangibles* merupakan indikator yang berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana perpustakaan yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Indikator ini meliputi kondisi ruang perpustakaan, ruang baca, rak buku, komputer pelayanan, koleksi bahan pustaka, serta fasilitas lain yang menunjang kenyamanan pengguna selama memanfaatkan layanan perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Perpustakaan Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu diperoleh informasi bahwa fasilitas perpustakaan seperti ruang baca, rak buku, komputer pelayanan, dan fasilitas pendukung lainnya telah tersedia. Namun, kondisi fasilitas tersebut dinilai belum sepenuhnya optimal sehingga masih memerlukan peningkatan, terutama untuk meningkatkan kenyamanan pemustaka. Selain itu, koleksi buku masih terus dikembangkan secara bertahap, khususnya penambahan buku-buku referensi terbaru yang disesuaikan dengan kemampuan anggaran perpustakaan.

Kepala Perpustakaan ibu Yuli Astuti menyatakan bahwa:

*“Untuk fasilitas sebenarnya sudah ada, seperti ruang baca, rak buku, komputer, dan fasilitas pendukung lainnya. Tapi kalau dibilang sudah maksimal tentu belum ya, masih ada yang perlu ditingkatkan supaya mahasiswa lebih nyaman saat datang ke perpustakaan. Begitu juga dengan koleksi buku, kami masih terus berusaha menambah terutama buku-buku referensi terbaru.”*

Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan staf perpustakaan yang menyampaikan bahwa fasilitas yang tersedia telah mendukung proses pelayanan, tetapi masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kenyamanan ruang baca, pengembangan fasilitas berbasis teknologi, serta penambahan koleksi buku referensi terbaru agar kebutuhan informasi mahasiswa dapat terpenuhi dengan lebih baik.

Staf perpustakaan ibu Titi Dwi Jayanti mengatakan bahwa:

*“Kalau untuk fasilitas sebenarnya sudah ada dan cukup membantu pelayanan, seperti meja, kursi, rak buku, sama komputer. Tapi memang menurut saya masih ada beberapa yang perlu ditingkatkan lagi. Misalnya ruang baca supaya lebih nyaman dipakai mahasiswa, terus fasilitas berbasis teknologi juga masih perlu diperbaiki. Selain itu koleksi buku juga masih perlu ditambah, terutama buku-buku referensi yang terbaru.”*

Hasil wawancara tersebut juga didukung oleh pendapat mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan. Pernyataan menurut Desti Nurhayati, Samhadi, Fikri Hidayat dan Rafa Khoir Jurusan Sistem Informasi Perpustakaan IBN berkomentar sebagaimana pernyataan berikut ini:

Mahasiswa D mengatakan:

*“Fasilitasnya sebenarnya sudah cukup, tetapi ruang bacanya menurut saya masih kurang nyaman kalau digunakan dalam waktu lama.”*

Mahasiswa S mengatakan:

*“Kalau untuk fasilitas dasar sudah tersedia, tetapi akan lebih baik kalau ditambah lagi supaya mahasiswa lebih nyaman belajar.”*

Mahasiswa F mengatakan:

*“Menurut saya fasilitas perpustakaan masih perlu ditingkatkan, terutama jumlah komputer dan kenyamanan ruang baca.”*

Mahasiswa R mengatakan:

*“Saya melihat fasilitasnya sudah ada, tetapi masih ada beberapa yang perlu diperbaiki agar lebih mendukung kegiatan belajar mahasiswa.”*

Dari hasil wawancara di atas dapat dianalisis bahwa kondisi bukti fisik (*tangibles*) Perpustakaan Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu telah mampu mendukung pelaksanaan layanan kepada pemustaka melalui tersedianya ruang baca, rak buku, komputer pelayanan, dan fasilitas pendukung lainnya. Namun demikian, hasil wawancara dengan Kepala Perpustakaan, staf perpustakaan, dan seluruh informan mahasiswa menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, antara lain kenyamanan ruang baca, penambahan jumlah komputer, pengembangan fasilitas berbasis teknologi, serta penambahan koleksi buku referensi terbaru. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan pada indikator *tangibles* perlu dilakukan melalui pengembangan sarana dan prasarana secara bertahap sesuai kebutuhan pemustaka serta ketersediaan anggaran, sehingga fasilitas perpustakaan dapat memberikan kenyamanan dan mendukung kegiatan akademik mahasiswa secara lebih optimal.

## 2. *Reliability (Keandalan)*

*Reliability* (Keandalan) merupakan kemampuan perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Keandalan pelayanan dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam melaksanakan proses peminjaman dan pengembalian buku, memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka, serta menjaga kelancaran pelayanan meskipun terdapat kendala selama proses pelayanan berlangsung.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Perpustakaan Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu diperoleh informasi bahwa pelayanan perpustakaan telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Proses peminjaman dan pengembalian buku telah menggunakan sistem berbasis komputer sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat. Namun, pada kondisi tertentu sistem masih mengalami gangguan sehingga pelayanan tetap dilaksanakan secara manual agar kebutuhan pemustaka tetap dapat terpenuhi tanpa menghambat proses pelayanan.

Kepala Perpustakaan ibu Yuli Astuti menyatakan bahwa:

*“Kalau untuk pelayanan sehari-hari kami menggunakan sistem berbasis komputer, baik untuk peminjaman maupun pengembalian buku. Selama sistemnya berjalan normal tentu pelayanannya lebih cepat. Tapi memang ada kalanya sistem mengalami kendala, jadi supaya mahasiswa tetap bisa dilayani kami menggunakan cara manual dulu. Yang penting pelayanan tetap berjalan dan mahasiswa tidak dirugikan.”*

Selain itu, Kepala Perpustakaan juga menjelaskan bahwa pelayanan diberikan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga setiap petugas memiliki pedoman yang sama dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

Kepala Perpustakaan mengatakan bahwa:

*“Iya, kami punya SOP sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Jadi setiap petugas mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan, mulai dari pelayanan peminjaman, pengembalian, sampai memberikan informasi kepada pengguna. Dengan adanya SOP itu harapannya pelayanan yang diberikan bisa lebih tertib dan sama untuk semua pemustaka.”*

Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan staf perpustakaan yang menyampaikan bahwa proses peminjaman dan pengembalian buku telah menggunakan sistem komputer sehingga pelayanan dapat berlangsung dengan cepat ketika sistem berjalan normal. Apabila terjadi gangguan pada sistem, pelayanan tetap dilakukan secara manual agar mahasiswa tetap memperoleh layanan tanpa harus menunggu terlalu lama.

Staf perpustakaan ibu Titi Dwi Jayanti mengatakan bahwa:

*“Sejauh ini proses peminjaman dan pengembalian buku sudah menggunakan sistem komputer, jadi kalau sistemnya normal pelayanannya cukup cepat. Hanya saja memang kadang sistemnya mengalami gangguan karena masih menggunakan aplikasi yang dikembangkan sendiri. Kalau itu terjadi, kami langsung melayani secara manual supaya mahasiswa tetap bisa meminjam atau mengembalikan buku tanpa harus menunggu terlalu lama.”*

Hasil wawancara tersebut juga didukung oleh pendapat mahasiswa sebagai pengguna layanan perpustakaan. Pernyataan menurut Desti Nurhayati, Samhadi, Fikri Hidayat dan Rafa Khoir Jurusan Sistem Informasi Perpustakaan IBN berkomentar sebagaimana pernyataan berikut ini:

Mahasiswa D mengatakan:

*“Kalau sistemnya normal, proses peminjaman cukup cepat dan mudah dipahami.”*

Mahasiswa S mengatakan:

*“Pelayanannya cukup mudah, hanya saja saya pernah mengalami sistem yang sedang bermasalah sehingga harus menunggu.”*

Mahasiswa F mengatakan:

*“Secara umum prosesnya baik, tetapi pernah beberapa kali sistem mengalami gangguan sehingga pelayanan menjadi lebih lama.”*

Mahasiswa R mengatakan:

*“Saya merasa proses peminjaman dan pengembalian cukup mudah, hanya terkadang terkendala sistem.”*

Dari hasil wawancara di atas dapat dianalisis bahwa keandalan (reliability) pelayanan di Perpustakaan Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu telah terlaksana dengan cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan penerapan sistem pelayanan berbasis komputer, pelaksanaan pelayanan yang mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP), serta adanya upaya petugas untuk tetap memberikan pelayanan secara manual ketika sistem mengalami gangguan. Temuan tersebut juga didukung oleh pendapat seluruh informan mahasiswa yang menilai bahwa proses peminjaman dan pengembalian buku pada umumnya mudah dan berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat kendala berupa gangguan pada sistem layanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan pada indikator *reliability* perlu difokuskan pada penyempurnaan dan stabilitas sistem pelayanan berbasis teknologi sehingga pelayanan dapat berlangsung secara lebih cepat, konsisten, dan tanpa hambatan.

### 3. *Responsiveness (Daya Tanggap)*

*Responsiveness* (Daya Tanggap) merupakan kesediaan dan kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan pemustaka. Indikator ini berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan bantuan kepada pengguna, merespons pertanyaan maupun permintaan layanan, serta memberikan pelayanan secara optimal meskipun menghadapi berbagai kendala dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Perpustakaan Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu diperoleh informasi bahwa petugas perpustakaan selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat kepada setiap pemustaka. Namun demikian, keterbatasan jumlah petugas menjadi salah satu kendala yang memengaruhi kecepatan pelayanan, terutama ketika jumlah mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan sedang meningkat. Meskipun demikian, petugas tetap berusaha memberikan pelayanan hingga kebutuhan pemustaka dapat terpenuhi.

Kepala Perpustakaan ibu Yuli Astuti menyatakan bahwa:

*“Kalau kendala yang paling sering kami rasakan itu memang ada beberapa. Yang pertama koleksi buku yang masih perlu ditambah, kemudian fasilitas yang juga masih perlu dilengkapi, lalu sistem berbasis teknologi yang kadang mengalami gangguan. Selain itu jumlah petugas juga masih terbatas. Jadi kalau sedang banyak mahasiswa yang datang, pelayanan memang*

*kadang jadi sedikit lebih lama.”*

Selain itu, Kepala Perpustakaan juga menjelaskan bahwa keterbatasan sumber daya manusia (SDM) masih menjadi salah satu hambatan dalam memberikan pelayanan secara optimal sehingga pembagian tugas harus dilakukan agar pelayanan tetap berjalan.

*“Iya, memang masih ada keterbatasan di beberapa bagian. Untuk SDM misalnya, jumlah petugas yang ada sekarang masih terbatas sehingga saat pengunjung ramai kami harus membagi tugas supaya pelayanan tetap berjalan.”*

Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan staf perpustakaan yang menjelaskan bahwa jumlah petugas yang tersedia saat ini masih belum mencukupi. Ketika jumlah pengunjung meningkat, pelayanan menjadi lebih padat sehingga petugas tidak selalu dapat memberikan pelayanan secepat yang diharapkan. Meskipun demikian, petugas tetap berupaya membantu setiap mahasiswa hingga kebutuhan mereka terpenuhi.

Staf perpustakaan mengatakan bahwa:

*“Kalau menurut saya memang jumlah petugas saat ini masih belum terlalu mencukupi. Saat kondisi perpustakaan tidak terlalu ramai memang pelayanan masih bisa berjalan dengan lancar. Tapi kalau pengunjung banyak, pekerjaan jadi cukup padat sehingga pelayanan kadang tidak bisa secepat yang diharapkan. Jadi menurut saya kalau ada penambahan petugas tentu akan sangat membantu.”*

Selain itu, staf perpustakaan ibu Titi Dwi Jayanti juga mengatakan bahwa:

*“Kalau ada mahasiswa yang bertanya atau meminta bantuan, saya biasanya langsung mencoba membantu saat itu juga. Misalnya membantu mencarikan buku atau menjelaskan prosedur peminjaman. Kalau kebetulan sedang ramai mungkin mereka harus menunggu sebentar, tapi setelah itu tetap kami layani sampai kebutuhan mereka terpenuhi.”*

Hasil wawancara tersebut juga didukung oleh pendapat mahasiswa sebagai pengguna layanan perpustakaan. Pernyataan menurut Desti Nurhayati, Samhadi, Fikri Hidayat dan Rafa Khoir Jurusan Sistem Informasi Perpustakaan IBN berkomentar sebagaimana pernyataan berikut ini:

Mahasiswa D mengatakan:

*“Menurut saya petugasnya cukup cepat tanggap. Waktu saya pernah kesulitan mencari buku, saya langsung bertanya dan petugas langsung membantu mencarikan. Jadi saya tidak perlu mencari sendiri terlalu lama.”*

Mahasiswa S mengatakan:

*“Kalau saya bertanya mengenai letak buku atau proses peminjaman, petugas selalu menjelaskan dengan baik. Memang kalau pengunjung sedang ramai saya harus menunggu sebentar, tapi setelah itu tetap dilayani.”*

Mahasiswa F mengatakan:

*“Selama saya menggunakan layanan perpustakaan, petugas cukup responsif. Ketika saya belum paham cara mencari koleksi, petugas langsung mengarahkan dan menjelaskan sampai saya menemukan buku yang dicari.”*

Mahasiswa R mengatakan:

*“Menurut saya petugasnya cukup sigap. Saat saya mengalami kesulitan mencari referensi, petugas langsung membantu dan memberikan saran buku lain yang masih berkaitan dengan kebutuhan saya.”*

Dari hasil wawancara di atas dapat dianalisis bahwa aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap) di Perpustakaan Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu telah diterapkan dengan cukup baik. Hal tersebut terlihat dari upaya petugas dalam memberikan bantuan, menjawab pertanyaan, serta melayani setiap pemustaka hingga kebutuhan informasinya terpenuhi. Namun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah sumber daya manusia (SDM) masih menjadi salah satu kendala yang memengaruhi kecepatan pelayanan, terutama ketika jumlah pengunjung meningkat.

Kondisi tersebut menyebabkan mahasiswa terkadang harus menunggu sebelum memperoleh pelayanan. Meskipun demikian, petugas tetap berusaha memberikan pelayanan secara optimal sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Oleh karena itu, strategi peningkatan kualitas layanan pada indikator *responsiveness* perlu diarahkan pada penambahan jumlah sumber daya manusia (SDM) agar pelayanan dapat diberikan secara lebih cepat, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan pemustaka.

#### 4. Assurance (Jaminan)

*Assurance* (Jaminan) merupakan kemampuan pustakawan dalam memberikan rasa percaya kepada pemustaka melalui pengetahuan, kemampuan, sikap sopan santun, serta pelayanan yang profesional. Indikator ini berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang benar, melayani dengan ramah, serta menciptakan rasa aman dan nyaman kepada pemustaka selama menggunakan layanan perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Perpustakaan Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu diperoleh informasi bahwa pelayanan perpustakaan dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman bagi seluruh petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Selain itu, Kepala Perpustakaan juga selalu mengingatkan petugas agar memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan membantu setiap mahasiswa sehingga pengguna merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Kepala Perpustakaan ibu Yuli Astuti menyatakan bahwa:

*“Iya, kami punya SOP sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Jadi setiap petugas mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan, mulai dari pelayanan peminjaman, pengembalian, sampai memberikan informasi kepada pengguna. Dengan adanya SOP itu harapannya pelayanan yang diberikan bisa lebih tertib dan sama untuk semua pemustaka.”*

Selain itu, Kepala Perpustakaan ibu Yuli Astuti juga mengatakan bahwa:

*“Selama ini kami terus berusaha memperbaiki pelayanan semampu kami. Misalnya dengan menambah koleksi buku secara bertahap, memperbaiki fasilitas yang memang sudah perlu diperbaiki, dan kalau sistem komputer sedang bermasalah kami tetap melayani secara manual supaya pelayanan tidak berhenti. Selain itu kami juga selalu mengingatkan petugas agar memberikan pelayanan yang ramah dan membantu setiap mahasiswa yang datang ke perpustakaan.”*

Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan staf perpustakaan yang menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan mereka selalu mengutamakan sikap ramah, sopan, dan membantu mahasiswa hingga memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Staf perpustakaan ibu Titi Dwi Jayanti mengatakan bahwa:

*“Kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada setiap mahasiswa yang datang. Kalau ada yang kesulitan mencari buku atau belum paham cara menggunakan layanan, kami bantu sampai mereka mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Menurut saya, pelayanan yang baik itu bukan hanya soal cepat, tapi juga bagaimana membuat pemustaka merasa nyaman untuk bertanya dan menggunakan perpustakaan.”*

Hasil wawancara tersebut juga didukung oleh pendapat mahasiswa sebagai pengguna layanan perpustakaan. Pernyataan menurut Desti Nurhayati, Samhadi, Fikri Hidayat dan Rafa Khoir Jurusan Sistem Informasi Perpustakaan IBN berkomentar sebagaimana pernyataan berikut ini:

Mahasiswa D mengatakan:

*“Selama saya menggunakan perpustakaan, pelayanannya cukup baik. Kalau saya kesulitan mencari buku, petugas biasanya langsung membantu dan memberikan penjelasan.”*

Mahasiswa S mengatakan:

*“Pengalaman saya cukup menyenangkan karena petugas melayani dengan ramah. Saya juga tidak merasa sungkan kalau ingin bertanya.”*

Mahasiswa F mengatakan:

*“Menurut saya pelayanan di perpustakaan sudah cukup baik. Selama ini saya belum pernah mengalami pelayanan yang kurang menyenangkan.”*

Mahasiswa R mengatakan:

*“Saya merasa pelayanan sudah baik karena petugas selalu berusaha membantu ketika saya membutuhkan informasi mengenai koleksi atau proses peminjaman.”*

Dari hasil wawancara di atas dapat dianalisis bahwa aspek *assurance* (jaminan) pada layanan Perpustakaan Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu telah diterapkan dengan baik. Hal tersebut terlihat dari adanya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelayanan, sikap ramah dan sopan yang ditunjukkan oleh petugas, serta kemampuan pustakawan dalam memberikan informasi dan membantu mahasiswa sesuai dengan kebutuhannya. Temuan tersebut juga didukung oleh pendapat seluruh informan mahasiswa yang menyatakan bahwa petugas memberikan pelayanan dengan baik, ramah, serta mampu membantu ketika mahasiswa mengalami kesulitan dalam mencari informasi maupun menggunakan layanan perpustakaan. Dengan demikian, strategi peningkatan kualitas layanan pada indikator *assurance* diwujudkan melalui profesionalisme petugas, konsistensi pelayanan sesuai SOP, serta kemampuan pustakawan dalam menumbuhkan rasa percaya, aman, dan nyaman bagi setiap pemustaka selama memanfaatkan layanan perpustakaan.

#### 5. *Empathy* (Empati)

*Empathy* (Empati) merupakan kemampuan pustakawan dalam memberikan perhatian secara individual kepada pemustaka dengan memahami kebutuhan dan memberikan kemudahan selama memanfaatkan layanan perpustakaan. Empati tercermin dari kepedulian pustakawan dalam membantu pengguna, memberikan arahan yang jelas, serta menciptakan kenyamanan bagi pemustaka tanpa mengabaikan ketertiban pengelolaan koleksi perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala Perpustakaan Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu diperoleh informasi bahwa salah satu bentuk perhatian kepada pemustaka diwujudkan melalui pemberian kemudahan dalam pengembalian buku setelah digunakan. Pemustaka tidak diwajibkan menyusun kembali buku ke rak, melainkan cukup meletakkannya di meja yang telah disediakan agar pustakawan dapat mengembalikan buku ke rak sesuai dengan nomor klasifikasinya. Cara tersebut dilakukan untuk menghindari kesalahan penempatan buku sehingga koleksi perpustakaan tetap tertata dengan baik dan mudah ditemukan oleh pengguna lainnya.

Kepala Perpustakaan ibu Yuli Astuti menyatakan bahwa:

*“Saya mengetahui dari bu titi dia Kalau mahasiswa selesai menggunakan buku, membiasakan menganjurkan agar bukunya cukup diletakkan di meja yang sudah disediakan. Nanti petugas yang menyusun kembali ke rak sesuai nomor klasifikasi. Tujuannya supaya tidak terjadi kesalahan penempatan buku yang bisa menyulitkan mahasiswa lain saat mencari koleksi.”*

Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan staf perpustakaan yang menjelaskan bahwa penyusunan kembali buku dilakukan oleh pustakawan karena harus disesuaikan dengan sistem klasifikasi koleksi yang berlaku di perpustakaan. Meskipun demikian, masih terdapat mahasiswa yang mengembalikan buku langsung ke rak tempat semula mereka mengambil buku tersebut.

Staf perpustakaan ibu Titi Dwi Jayanti mengatakan bahwa:

*“Saya biasanya meminta mahasiswa cukup meletakkan buku yang sudah selesai digunakan di meja. Selanjutnya kami yang akan menyusun kembali ke rak sesuai nomor klasifikasinya. Kadang masih ada mahasiswa yang langsung mengembalikan buku ke rak, tetapi kami tetap memberikan arahan supaya koleksi tetap tersusun dengan benar.”*

Hasil wawancara tersebut juga didukung oleh pendapat mahasiswa sebagai pengguna layanan perpustakaan. Pernyataan menurut Desti Nurhayati, Samhadi, Fikri Hidayat dan Rafa Khoir Jurusan Sistem Informasi Perpustakaan IBN berkomentar sebagaimana pernyataan berikut ini:

Mahasiswa D mengatakan:

*“Kalau selesai menggunakan buku saya biasanya meletakkannya di meja, karena petugas yang*

*akan menyusun kembali ke rak.”*

Mahasiswa S mengatakan:

*“Saya pernah diberi tahu oleh petugas kalau buku yang sudah dipakai cukup diletakkan di meja supaya nanti disusun kembali oleh pustakawan.”*

Mahasiswa F mengatakan:

*“Menurut saya cara itu cukup membantu karena saya tidak perlu khawatir salah meletakkan buku di rak.”*

Mahasiswa R mengatakan:

*“Kadang saya memang langsung mengembalikan buku ke rak semula, tetapi setelah dijelaskan petugas saya jadi tahu kalau lebih baik buku diletakkan di meja agar disusun kembali sesuai nomor klasifikasi.”*

Dari hasil wawancara di atas dapat dianalisis bahwa aspek *Empathy* (Empati) di Perpustakaan Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu diwujudkan melalui perhatian pustakawan dalam memberikan kemudahan kepada pemustaka sekaligus menjaga ketertiban koleksi perpustakaan. Bentuk perhatian tersebut terlihat dari kebijakan agar buku yang telah selesai digunakan cukup diletakkan di meja pengembalian, kemudian pustakawan menyusun kembali buku ke rak sesuai nomor klasifikasinya. Langkah ini bertujuan untuk mencegah kesalahan penempatan buku sehingga koleksi tetap tertata dengan baik dan memudahkan pemustaka lain dalam menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan. Meskipun masih terdapat beberapa pemustaka yang mengembalikan buku langsung ke rak, pustakawan tetap memberikan arahan mengenai prosedur yang benar sebagai bentuk kepedulian terhadap kenyamanan pengguna dan kualitas pengelolaan koleksi perpustakaan.

### Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu dapat dianalisis melalui lima dimensi SERVQUAL sebagai berikut.

Tabel 2. Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

NO	Dimensi SERVQUAL	Temuan Penelitian	Analisis	Implikasi	Strategi Peningkatan
1.	Tangibles (Bukti Fisik)	Fasilitas perpustakaan seperti ruang baca, rak buku, dan komputer telah tersedia, namun kenyamanan ruang baca, jumlah komputer, serta koleksi referensi terbaru masih perlu ditingkatkan.	Kondisi sarana dan prasarana perpustakaan telah mendukung pelaksanaan layanan, namun belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pemustaka karena masih terdapat keterbatasan pada fasilitas fisik dan koleksi referensi terbaru.	Kenyamanan pengguna dan pemanfaatan layanan perpustakaan belum optimal sehingga dapat memengaruhi kepuasan pengguna dalam mencari informasi.	Menambah koleksi referensi terbaru, meningkatkan kenyamanan ruang baca, menambah fasilitas komputer, serta melakukan pengembangan dan pemeliharaan sarana prasarana secara bertahap sesuai kebutuhan dan anggaran.
2.	Reliability (Keandalan)	Pelayanan telah dilaksanakan sesuai SOP dan menggunakan sistem berbasis compute Katalog IBN, namun sistem layanan masih mengalami gangguan	Keandalan pelayanan sudah cukup baik melalui penerapan SOP dan sistem komputer, namun stabilitas sistem layanan masih menjadi kendala yang memengaruhi	Gangguan sistem menyebabkan proses peminjaman dan pengembalian menjadi lebih lambat sehingga memengaruhi kelancaran pelayanan kepada pemustaka.	Meningkatkan stabilitas sistem layanan berbasis teknologi, melakukan pemeliharaan sistem secara berkala, serta menyediakan prosedur pelayanan alternatif ketika sistem mengalami

		sehingga pelayanan terkadang dialihkan secara manual.	kelancaran proses pelayanan.		gangguan.
3.	Responsiveness (Daya Tanggap)	Petugas berupaya memberikan pelayanan secara cepat dan membantu setiap pemustaka, namun keterbatasan jumlah petugas menyebabkan pelayanan menjadi lebih lambat ketika jumlah pengunjung meningkat.	Keterbatasan sumber daya manusia (SDM) memengaruhi kecepatan pelayanan sehingga daya tanggap petugas belum dapat dilakukan secara maksimal pada saat perpustakaan dalam kondisi ramai.	Mahasiswa harus menunggu lebih lama ketika membutuhkan pelayanan sehingga efektivitas pelayanan menjadi kurang optimal.	Menambah jumlah sumber daya manusia (SDM), melakukan pembagian tugas secara lebih efektif, serta meningkatkan kapasitas petugas agar pelayanan dapat diberikan secara lebih cepat dan responsif.
4.	Assurance (Jaminan)	Petugas memberikan pelayanan sesuai SOP, bersikap ramah, sopan, serta mampu memberikan informasi dan membantu mahasiswa selama menggunakan layanan perpustakaan.	Penerapan SOP serta sikap profesional, ramah, dan sopan dari petugas telah mampu menumbuhkan rasa percaya dan memberikan jaminan pelayanan kepada pemustaka.	Pemustaka merasa lebih percaya, aman, dan nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan sehingga hubungan antara petugas dan pengguna terjalin dengan baik.	Mempertahankan penerapan SOP, meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan pelayanan prima, serta mempertahankan budaya pelayanan yang ramah dan profesional.
5.	Empathy (Empati)	Pustakawan memberikan kemudahan kepada pemustaka dengan meminta buku yang telah selesai digunakan diletakkan di meja agar disusun kembali oleh petugas sesuai nomor klasifikasi.	Perhatian pustakawan terhadap kebutuhan pemustaka diwujudkan melalui pemberian kemudahan dalam pengembalian buku sekaligus menjaga ketepatan penyusunan koleksi sesuai sistem klasifikasi perpustakaan.	Koleksi perpustakaan tetap tertata rapi sehingga memudahkan pemustaka lain dalam menemukan buku yang dibutuhkan serta meningkatkan kenyamanan penggunaan perpustakaan.	Meningkatkan sosialisasi kepada pemustaka mengenai prosedur pengembalian buku, menyediakan area pengembalian yang jelas, serta memastikan seluruh koleksi disusun kembali oleh pustakawan sesuai nomor klasifikasi

*Sumber:* Hasil penelitian, 2026 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 1, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu mencerminkan adanya hubungan antara kondisi layanan perpustakaan dengan kepuasan pemustaka. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh kondisi sarana dan prasarana, keandalan sistem pelayanan, daya tanggap petugas dalam memberikan layanan, jaminan pelayanan yang diberikan pustakawan, serta perhatian pustakawan terhadap kebutuhan pemustaka. Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang konsisten, responsif, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti penambahan koleksi referensi terbaru, peningkatan kenyamanan ruang baca, peningkatan stabilitas sistem layanan, serta penambahan jumlah sumber daya manusia (SDM) agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal. Sementara itu, pelayanan yang diberikan oleh pustakawan telah menunjukkan sikap ramah, sopan, serta mampu membantu kebutuhan informasi pengguna sehingga menciptakan rasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Jika dikaitkan dengan teori SERVQUAL Parasuraman dkk. (1988), hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan dipengaruhi oleh aspek bukti fisik, keandalan layanan, daya tanggap petugas, jaminan pelayanan, serta empati terhadap pengguna. Kelima aspek tersebut saling berkaitan dalam membentuk kepuasan pengguna layanan perpustakaan. Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sari dan Prasetyo (2022) yang menyatakan bahwa kualitas fasilitas, efektivitas sistem layanan, dan kemampuan petugas menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu belum sepenuhnya optimal, namun telah mampu memberikan pengalaman layanan yang cukup baik bagi pengguna. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan fasilitas, optimalisasi layanan berbasis teknologi, serta peningkatan kompetensi pustakawan agar kualitas layanan perpustakaan dapat berjalan lebih efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian Alam (2021) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan akademik. Selain itu, Alam dan Islam (2021) menjelaskan bahwa efektivitas layanan perpustakaan dipengaruhi oleh kualitas fasilitas dan akses informasi yang tersedia. Penelitian Sari dan Prasetyo (2022) juga menunjukkan bahwa dimensi SERVQUAL menjadi faktor penting dalam menilai kualitas layanan perpustakaan. Rahmawati dan Hidayat (2023) menambahkan bahwa kualitas layanan berbasis pengguna dapat meningkatkan efektivitas pelayanan perpustakaan secara keseluruhan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas layanan Perpustakaan Institut Bakti Nusantara yang ditinjau melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan secara umum telah berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar layanan menjadi lebih optimal. Pada dimensi tangibles, perpustakaan telah memiliki fasilitas pendukung layanan, tetapi kenyamanan ruang baca, jumlah komputer, serta koleksi referensi terbaru masih perlu ditingkatkan. Pada dimensi reliability, pelayanan telah dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur (SOP) dan didukung sistem berbasis komputer, namun stabilitas sistem layanan masih menjadi kendala yang memengaruhi kelancaran pelayanan. Pada dimensi responsiveness, petugas telah berupaya memberikan pelayanan secara cepat dan membantu pemustaka, tetapi keterbatasan jumlah sumber daya manusia menyebabkan pelayanan belum sepenuhnya responsif pada saat jumlah pengunjung meningkat. Sementara itu, pada dimensi assurance, petugas telah memberikan pelayanan yang ramah, sopan, profesional, dan sesuai SOP sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya serta memberikan jaminan pelayanan kepada pemustaka. Pada dimensi empathy, pustakawan telah menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pemustaka melalui kemudahan dalam proses pengembalian buku dengan tetap menjaga ketepatan penyusunan koleksi sesuai sistem klasifikasi perpustakaan.

Berdasarkan temuan tersebut, peningkatan kualitas layanan Perpustakaan Institut Bakti Nusantara perlu dilakukan secara berkelanjutan pada setiap dimensi SERVQUAL. Strategi yang dapat dilakukan meliputi penambahan koleksi referensi terbaru, peningkatan kenyamanan ruang baca, penambahan fasilitas komputer, serta pengembangan sarana dan prasarana secara bertahap pada dimensi tangibles. Pada dimensi reliability, diperlukan peningkatan stabilitas sistem layanan berbasis teknologi informasi, pemeliharaan sistem secara berkala, serta penyediaan prosedur pelayanan alternatif ketika terjadi gangguan sistem. Pada dimensi responsiveness, peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan melalui penambahan sumber daya

manusia, pembagian tugas yang lebih efektif, dan peningkatan kompetensi petugas agar pelayanan lebih cepat dan responsif. Selanjutnya, pada dimensi assurance perlu dipertahankan penerapan SOP, profesionalisme, serta budaya pelayanan prima melalui pelatihan bagi petugas. Adapun pada dimensi empathy, strategi yang dapat dilakukan adalah meningkatkan sosialisasi prosedur pengembalian buku, menyediakan area pengembalian yang jelas, serta memastikan koleksi disusun kembali oleh pustakawan sesuai nomor klasifikasi. Penerapan strategi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan secara menyeluruh, meningkatkan kepuasan pemustaka, serta mendukung peran perpustakaan sebagai penyedia layanan informasi yang berkualitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajith, J. A., Ramanayaka, K. H., & Weerasooriya, W. A. (2025). Assessing the effectiveness of academic library services: A review on the formulation of a feasible conceptual framework. *Information Development*, 41(1). <https://doi.org/10.1177/02666669231161588>
- Akhriana, A., dkk. (2024). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Dipa Makassar Menggunakan Metode SERVQUAL. *E-Jurnal JUSITI*.
- Alam, M. J. (2021). Effects of service quality on satisfaction in Eastern University Library, Bangladesh. *IFLA Journal*, 47(2), 209–222. <https://doi.org/10.1177/0340035220959099>
- Alam, M. J., & Islam, M. M. (2021). Service quality assessment model for academic libraries. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 70(4/5), 325–338. <https://doi.org/10.1108/GKMC-03-2020-0027>
- Amaliah, E., Iqbal, R., & Putri, M. C. (2022). Manajemen perpustakaan berbasis sistem otomasi di perpustakaan SMA Negeri 9 Bandar Lampung. *Jurnal Pustaka Budaya*, 9(2), 107–112.
- Amaliah, E., Mustofa, M. B., Kesuma, M. E. K., Wuryan, S., Ramadaniah, D., & Tamara, S. D. (2022). Peranan teknologi informasi komunikasi sebagai media pelayanan di perpustakaan INSTIDLA. *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 6(2), 280–294.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Gava Media.
- Hidayat, R. (2024). Strategi peningkatan kualitas layanan publik berbasis kebutuhan pengguna. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 12(1), 45–58.
- Kurniawan, D., & Dewi, L. (2022). Pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. *Jurnal Ilmu Informasi dan Perpustakaan*, 10(2), 101–112.
- Lasa HS., dkk. (2017). *Manajemen dan Standarisasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Majelis Pustaka dan Informasi PP Muhammadiyah.
- Mamta, & Kumar, V. (2023). A systematic review of library service quality studies: Models, dimensions, research populations and methods. *Journal of Librarianship and Information Science*, 56(2), 534–546. <https://doi.org/10.1177/09610006221148190>
- Mansyur. (2023). *Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Surabaya: UIN Sunan Ampel.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage.
- Nugroho, A. (2022). Konsep layanan dalam organisasi publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 8(1), 23–35.
- 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.

- Prasetyo, B. (2023). Strategi organisasi dalam peningkatan kualitas layanan publik. *Jurnal Manajemen Strategi*, 9(2), 67–79.
- 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. <https://doi.org/10.52435/jaiit.v6i2.561>
- Rahmawati, N., & Hidayat, A. (2023). Analisis kualitas layanan perpustakaan menggunakan LibQUAL+. *Jurnal Ilmu Informasi*, 11(1), 33–44.
- Rahmah, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sari, M., & Prasetyo, A. (2022). Analisis kualitas layanan perpustakaan dengan metode SERVQUAL. *Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 14(2), 89–102.
- Sutarno NS. (2017). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susilowati. (2012). Layanan perpustakaan dalam mendukung kegiatan akademik. *Jurnal Perpustakaan*, 5(1), 15–25.
- Sulistyo-Basuki. (2018). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Suwarno, W. (2016). *Organisasi Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Suwarno, W. (2023). Strategi layanan informasi berbasis pengguna di perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 15(1), 1–12.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran*. Andi.
- Trihapningsari, D., Aprijani, D. A., Putri, M. A., & Leviany, F. (2026). Measuring service quality and user satisfaction of Universitas Terbuka's ruang baca virtual using SERVQUAL and EUCS. *SMATIKA JURNAL*, 16(1). <https://doi.org/10.32664/smatika.v16i01.2183>
- Wulandari, S., & Santoso, H. (2024). Transformasi digital dalam peningkatan layanan perpustakaan. *Jurnal Teknologi Informasi dan Perpustakaan*, 12(1), 77–90.
- Zellatifany, Cut Medika, & Mudjiyanto, Bambang. (2018). Tipe penelitian deskriptif dalam ilmu komunikasi. *Jurnal Diakom*, 1(2), 83–90..