

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
PERPUSTAKAAN INSTITUT BAKTI NUSANTARA
BERSPEKTIF SERVQUAL**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Oleh:

Nazwa Rifani

NPM: 2261020063



Pembimbing I: Dr, Eni Amaliah, S.Ag., SS., M.Ag

Pembimbing II: Rahmat Iqbal, S.IP.,M.IP

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN
INFORMASI ISLAM (IPII) FAKULTAS ADAB UNIVERSITAS
ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1448 H/2026 M**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
PERPUSTAKAAN INSTITUT BAKTI NUSANTARA
BERSPEKTIF SERVQUAL**

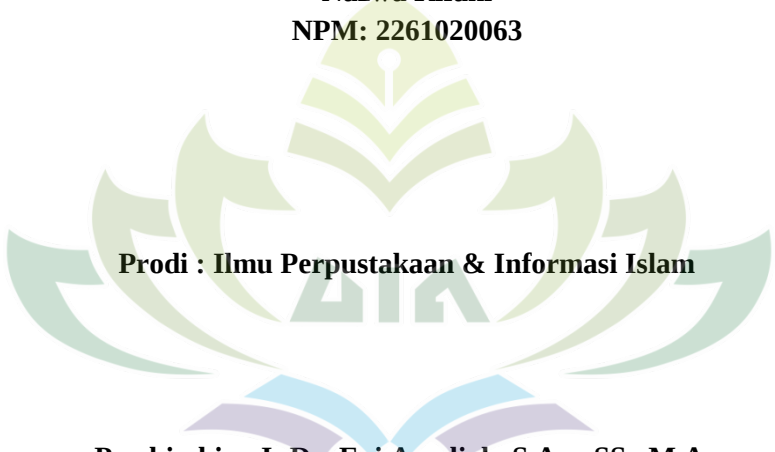
ARTIKEL ILMIAH

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Syarat-Syarat Guna
mendapatkan Gelar S.IP dalam Prodi Ilmu Perpustakaan dan
Informasi Islam

Oleh:

Nazwa Rifani

NPM: 2261020063



Prodi : Ilmu Perpustakaan & Informasi Islam

Pembimbing I: Dr, Eni Amaliah, S.Ag., SS., M.Ag

Pembimbing II: Rahmat Iqbal, S.IP.,M.IP

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN
INFORMASI ISLAM (IPII) FAKULTAS ADAB UNIVERSITAS
ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1448 H/2026 M**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nazwa Rifani

NPM : 2261020063

Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Fakultas : Adab

Menyatakan bahwa artikel yang berjudul "STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN INSTITUT BAKTI NUSANTARA BERSPEKTIF SERVQUAL" adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar Pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Bandar Lampung, Juni 2026

Penulis



Nazwa Rifani

NPM: 2261020063



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS ADAB**

Alamat: Jl. Let. H. Endro Suratmin I Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703289

LEMBAR PERSETUJUAN

**Judul Artikel Ilmiah : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS
LAYANAN PERPUSTAKAAN INSTITUT
BAKTI NUSANTARA BERSPEKTIF
SERVOQUAL**
Nama : Nazwa Rifani
NPM : 2261020063
Fakultas : Adab
Prodi : Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam

MENYETUJUI

**Untuk di Munaqosyahkan dan dipertahankan Dalam Sidang
Munaqosyah di Fakultas Adab Universitas Islam
Negeri Raden Intan Lampung.**

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Eni Amaliah, S.Ag., S.S., M. Ag

NIP. 197005121998032002

Rahmat/Iqbal, S.IP., M.IP

NUPTK. 2447768669137062

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam

Irva Yunita, S.Hum., M.IP

NIP. 199103172020122013



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS ADAB**

Alamat: Jl. Let. H. Endro Suratmin I Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703289

PENGESAHAN

Artikel dengan judul “Strategi Peningkatan Institut Bakti Nusantara Berspektif SERVQUAL”, disusun oleh Nazwa Rifani, NPM 2261020063 Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam. Telah diujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung, pada Hari/Tanggal:

TIM MUNAQOSYAH

Ketua Sidang : Dr. Abd. Rahman Hamid, M.Si. 

Sekretaris : Aghesna Rahmatika Kesuma, M.Si 

Penguji Utama : Rizka Pitri, M.Si 

Penguji Pendamping I : Dr. Eni Amaliah, S.Ag., S.S., M.Ag 

Penguji Pendamping II : Rahmat Iqbal, S.IP., M.IP 

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Adab**


Dr. Muhammad Afif Amrulloh, M.Pd.I

NIP. 199002172015031004



MOTTO

فَإِنْ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.
Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."
(QS. Al-Insyirah: 5–6)

"Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar"
(Q.S Ar-Rum:30)

"Perang telah usai, aku bisa pulang, kubaringkan panah dan berteriak
MENANG"
(Diakhir Perang-Nadin Amizah)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Segala puji milik Allah SWT, dengan segenap do'a penulis bisa menyelesaikan Artikel Ilmiah ini, maka penulis persembahkan sebagai ungkapan rasa syukur kepada Allah dan ucapan terimakasih kepada:

1. Teruntuk Ibunda tercinta, Endang Rufini, wanita terhebat dalam hidup penulis. Tidak ada kata yang benar-benar mampu menggambarkan rasa terima kasih penulis kepada Ibu. Terima kasih karena telah menjadi sosok yang begitu kuat ketika hidup tidak berjalan mudah. Setelah kepergian Ayah, Ibu memilih untuk tetap berdiri tegak, memikul peran yang tidak ringan seorang diri, demi memastikan anak-anaknya tetap tumbuh, tetap bermimpi, dan tetap memiliki masa depan yang baik. Hari ini, alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga meraih gelar sarjana, maka itu adalah hasil dari perjuangan, pengorbanan, dan cinta yang Ibu berikan selama ini. Skripsi ini penulis persembahkan untuk Ibu, sebagai bukti bahwa segala jerih payah yang telah Ibu lakukan tidak pernah sia-sia. Semoga Allah SWT selalu menjaga kesehatan, kebahagiaan, dan umur panjang Ibu, karena tidak ada yang lebih penulis inginkan selain melihat Ibu tersenyum bangga dan hidup bahagia.
2. Teruntuk Ayahanda tercinta, Almarhum Lalu Akhmad Rifai. Meskipun Ayah tidak dapat menyaksikan secara langsung hari ini, namun kehadiran dan kenangan tentang Ayah akan selalu hidup di dalam hati penulis. Terima kasih atas kasih sayang, pelajaran hidup, dan kenangan indah yang Ayah tinggalkan. Terima kasih telah mengajarkan bahwa hidup tidak hanya tentang perjuangan, tetapi juga tentang menikmati kebersamaan, tawa, dan kebahagiaan sederhana bersama keluarga. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk cinta, bakti, dan doa untuk Ayah. Semoga Allah SWT mengampuni segala dosa dan kesalahan Ayah, melapangkan kuburnya, menerima seluruh amal ibadahnya, serta menempatkan Ayah di tempat terbaik di sisi-Nya. Aamiin ya Rabbal'alamin. Ayah, meskipun ragamu telah tiada, cinta dan kenangan tentangmu akan selalu menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. terbaik dari kalian, dan sadar akan pentingnya

sebuah ilmu.

3. Teruntuk kakak-kakakku tercinta, Lusiana Rifki dan Antika Rifa Metia, S.E. Terima kasih karena selalu ada dalam setiap proses yang penulis jalani. Terima kasih untuk perhatian, bantuan, dukungan, dan segala bentuk kepedulian yang mungkin sering dianggap hal biasa, tetapi sangat berarti bagi penulis. Terima kasih karena selalu berusaha membantu ketika penulis mengalami kesulitan, mendengarkan keluh kesah penulis, serta mengingatkan untuk tetap semangat ketika keadaan terasa berat. Sebagai kakak, kalian tidak selalu menunjukkan dukungan dengan kata-kata, tetapi melalui tindakan dan kehadiran kalian, penulis selalu merasa tidak menjalani semuanya sendirian. Semoga pencapaian sederhana ini juga dapat menjadi kebahagiaan dan kebanggaan untuk kita bersama.
4. Teruntuk seluruh keluarga besar penulis yang berada di Nusa Tenggara Barat (NTB) maupun keluarga besar yang berada di Lampung, terima kasih atas doa, dukungan, perhatian, dan kasih sayang yang selalu diberikan kepada penulis. Kehangatan keluarga menjadi sumber kekuatan yang membuat penulis mampu melewati berbagai tantangan selama menempuh pendidikan. Semoga tali silaturahmi dan kebersamaan keluarga senantiasa terjaga dengan baik.
5. Teruntuk almamater tercinta, UIN Raden Intan Lampung, yang telah menjadi tempat penulis menimba ilmu, mengembangkan kemampuan, memperluas wawasan, dan memperoleh berbagai pengalaman berharga selama masa perkuliahan. Terima kasih atas kesempatan yang diberikan sehingga penulis dapat bertumbuh menjadi pribadi yang lebih baik dan siap menghadapi kehidupan setelah menyelesaikan pendidikan.
6. Last but not least, terima kasih untuk diriku sendiri, Nazwa Rifani. Anak bungsu yang tumbuh dengan banyak harapan di pundaknya, yang sejak kecil ingin menjadi alasan kebanggaan bagi orang tua. Terima kasih karena telah bertahan sampai di titik ini, meskipun ada hari-hari yang terasa berat, ada tangis yang disembunyikan, dan ada lelah yang tidak pernah diceritakan kepada siapa pun. Terima kasih karena tidak memilih menyerah saat keadaan tidak selalu berjalan sesuai harapan. Sebagai anak terakhir, kamu

membawa doa-doa yang begitu besar dari keluarga, terutama dari seorang mamah yang berjuang seorang diri untuk melihat anak-anaknya berhasil. Hari ini, gelar ini bukan hanya tentang keberhasilan akademik, tetapi juga tentang janji yang perlahan berhasil kamu tunaikan. Tentang mimpi seorang ibu yang akhirnya dapat kamu dekatkan menjadi kenyataan.

Dan hari ini, izinkan penulis berkata:

“I’m so proud of you!”

-Nazwa Rifani



RIWAYAT HIDUP

Nazwa Rifani, dilahirkan di Bandar Jaya Barat, Kecamatan Terbanggi Besar, Kabupaten Lampung Tengah, Provinsi Lampung pada tanggal 30 Agustus 2004. Penulis merupakan anak Ketiga dari pasangan bapak Alm Lalu Akhmad Rifai dan Ibu Endang Rufini. Penulis memiliki 2 orang Kakak yang bernama Lucyana Rifki & Antika Rifa Metia S,E. Pendidikan pertama di TK Al-Falah Bandar Jaya Barat, Terbanggi Besar, Lampung Tengah Pada Tahun 2010, kemudian melanjutkan pendidikan di sekolah Dasar (SD) Negeri 7 Bandar Jaya Barat, Terbanggi Besar, Lampung Tengah selesai pada tahun 2016, Kemudian melanjutkan Pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 4 Bandar Jaya Barat, Terbanggi Besar, Lampung Tengah selesai pada tahun 2019, Kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Akhir MAN 1 Poncowati, Terbanggi Besar, Lampung Tengah selesai pada tahun 2022. Saat ini penulis sedang menempuh pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Fakultas Adab, Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam.

Selama masa perkuliahan, penulis memperoleh berbagai pembelajaran dan pengalaman akademik di bidang ilmu perpustakaan dan informasi, yang kemudian menjadi dasar dalam penyusunan artikel ilmiah ini.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik dan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) pada Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (IPII), Fakultas Adab, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, penulis menyusun artikel ilmiah yang berjudul "Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Berperspektif SERVQUAL". Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Bandar Lampung, 08 Juli 2026

Penulis.



Nazwa Rifani

NPM: 2261020063

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh

Alhamdulillahirabbil'aalamiin, segala puji bagi Allah SWT penulis ucapkan, atas segala hidayah-Mu, pengetahuan-Mu, penulis diberi kesabaran, ketabahan, dan kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir perkuliahan atau artikel ini dengan judul "Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Institut Bakti Nusantara" sebagai salah satu syarat program S1 Fakultas Adab Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar sarjana S1 Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (S.IP)

Pada proses penyelesaian artikel ini, peneliti menyadari bahwa artikel yang ditulis ini masih jauh dari kata kesempurnaan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan untuk kedepannya. Selain itu, terselesaikannya penulisan artikel ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dari pihak-pihak yang turut serta dalam memberikan dukungan secara moril maupun materil. Oleh karena itu, dengan segala hormat peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. H. Wan Jamaluddin Z M.AG. PH.D Rektor UIN Raden Intan Lampung.
2. Dr. Muhammad Afif Amrulloh, M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung
3. Miss Irva Yunita, S.Hum., M.IP. selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam serta Miss Rizka Pitri, M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam yang senantiasa memberikan arahan, motivasi, serta kemudahan dalam berbagai hal sehingga proses penyusunan artikel ini dapat berjalan dengan baik.
4. Miss Dr. Eni Amaliah, S.Ag., S.S., M.Ag. selaku Pembimbing I yang sudah meluangkan waktu, memberikan arahan, dukungan dan bimbingannya selama masa perkuliahan.
5. Bapak Rahmat Iqbal, M.IP Selaku pembimbing II Terimakasih

telah banyak meluangkan waktu di sela-sela kesibukannya, serta memberikan bimbingan dan arahan sehingga Artikel ini selesai dengan baik.

6. Seluruh dosen dan tenaga pendidik Fakultas Adab Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung. yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sumbangan pemikiran selama penulis duduk di bangku kuliah hingga selesai.
7. Kepala Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung serta seluruh pustakawan, terima kasih telah memberikan fasilitas, layanan, serta kemudahan akses sumber informasi selama masa perkuliahan, sehingga sangat membantu dalam proses pembelajaran dan penyusunan skripsi ini.
8. Kepala perpustakaan Ibu Dra.Tri Yuli Astuti dan Titi Dwi Jayanti,S.Pust sebagai Staf perpustakaan Institut Bakti Nusantara sekaligus sebagai Narasumber yang telah membantu peneliti selama hal-hal yang dibutuhkan oleh peneliti.
9. Mahasiswa-mahasiswi Institut Bakti Nusantara Pringsewu terimakasih sudah membantu saya dan meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara sehingga penelitian ini dapat terlaksana.
10. Teman-teman jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Angkatan 2022, Yang telah sama-sama berjuang untuk menyelesaikan Artikel, semoga kita semua menjadi orang-orang yang bermanfaat untuk diri sendiri maupun orang lain.
11. Untuk sahabat penulis, Tika Rhamadhani, yang telah kebersamaan penulis selama masa perkuliahan. Kehadirannya sebagai teman berbagi cerita, bertukar pikiran, dan menemani penulis dalam berbagai proses perkuliahan hingga penyusunan Artikel ini menjadi bagian yang berarti dalam perjalanan penulis. Terimakasih tidak pernah membanding-bandingkan proses yang sedang diusahakan.
12. Teman-teman KKN Campang Jaya sekaligus teman sekamarnya KKN berbagai sifat berbeda beda yang telah menjadi bagian cerita perjalanan penulis untuk mendapatkan gelar sarjana, semoga Allah selalu memberikan kesuksesan kepada kita semua dan masih diberi kesehatan dan kesempatan untuk berkumpul kembali.
13. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam

menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, hanya doa dan ucapan terimakasih yang dapat penulis berikan. Semoga Allah SWT Membalas segala amal kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Artikel ini.

14. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Peneliti berharap semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan keikhlasan dari semua pihak yang membantu menyelesaikan Artikel ini. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini memiliki kelemahan dan kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan peneliti. Akhirnya semoga Artikel ini dapat bermanfaat untuk peneliti dan juga bagi pembaca. Amiin..



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ARTIKEL ILMIAH	1
ABSTRACT	1
PENDAHULUAN	3
TINJAUAN PUSTAKA	8
METODE PENELITIAN	17
HASIL DAN PEMBAHASAN	19
KESIMPULAN	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	66
Lampiran 1. Pedoman Observasi (Dokumentasi Penelitian)	67
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	73
Lampiran 3. Surat Keterangan LoA	103
Lampiran 4. Bukti Submit Artikel	103
Lampiran 5. Bukti Publish Artikel	104
Lampiran 6. Hasil Turnitin	105
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian.....	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kerangka Pemikiran Penelitian	17
Tabel 2. Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Dimensi <i>SERVQUAL</i>	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Lima Pilar ServQual (ilustrasi)	14
Gambar 2. Kondisi Ruang Baca Perpustakaan IBN Pringsewu	23
Gambar 3. Sistem pelayanan berbasis komputer pada Perpustakaan IBN Pringsewu	29
Gambar 4. Petugas Melayani Proses Peminjaman Koleksi.....	34
Gambar 5. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perpustakaan IBN Pringsewu	40
Gambar 6. Meja Pengembalian Buku di Perpustakaan IBN Pringsewu	46
Gambar 7. Visi Misi Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu	67
Gambar 8. Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu	67
Gambar 9. Layanan Sirkulasi Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu	67
Gambar 10. Rak Buku Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu	68
Gambar 11. Ruang Koleksi Buku Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu	68
Gambar 12. Ruang Baca Mahasiswa Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu	68
Gambar 13. Tampilan Komputer Aplikasi Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu	69
Gambar 14. Sistem Data Anggota Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu	69
Gambar 15. Sistem Peminjaman	69
Gambar 16. Sistem Pengembalian Buku	70
Gambar 17. Pustakawan Melayani Pemustaka Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu	70
Gambar 18. Dokumentasi Wawancara Dengan Ibu Yuli Astuti kepala Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu	70

Gambar 19. Dokumentasi Wawancara Mba Titi Dwi Jayanti Pustakawan Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu	71
Gambar 20. Dokumentasi Wawancara Dengan Samhadi Mahasiswa Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu	71
Gambar 21. Dokumentasi Wawancara Fikri Hidayat Mahasiswa Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu	71
Gambar 22. Dokumentasi Wawancara Desti Nurhayati Mahasiswa Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu	72
Gambar 23. Dokumentasi Wawancara Rafa Khoir Mahasiswa Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Pedoman Observasi (Dokumentasi Penelitian)	67
Lampiran 2.	Pedoman Wawancara	73
Lampiran 3.	Surat Keterangan LoA	103
Lampiran 4.	Bukti Submit Artikel	103
Lampiran 5.	Bukti Publish Artikel	104
Lampiran 6.	Hasil Turnitin	105
Lampiran 7.	Surat Izin Penelitian	113





Shaut Al-Maktabah : Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi
ISSN [2339-1456](#) e-ISSN [2614-3801](#)
DOI : [10.37108/shaut.v18.i1.2725](#)

Vol 18, No. 1, Januari – Juni 2026, 23 - 42

Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Berperspektif SERVQUAL

Nazwa Rifani^{1*}; Eni Amaliah²; Rahmat Iqbal³

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia

Paper Type : ABSTRACT

Research

Paper

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, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, as the analytical focus for identifying service quality conditions and formulating strategies to improve library service quality.

Article

History

Received :
04.06.2026

Revised :
02.07.2026

Accepted :
06.07.2026

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*

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>.

Author Correspondence: Nazwa Rifani (rifaninazwa5@gmail.com)



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.¹ 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 penggunaannya.² 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.³ Selain itu, aspek sumber daya manusia juga masih memerlukan peningkatan, khususnya dalam pengembangan kompetensi pustakawan agar mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan profesional.⁴ 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.⁵ Perpustakaan pada era digital tidak lagi

¹ Ajith, J. A., K. H. Ramanayaka, dan W. A. Weerasooriya, "Assessing the Effectiveness of Academic Library Services: A Review on the Formulation of a Feasible Conceptual Framework," *Information Development*, 2025 <https://doi.org/10.1177/02666669231161588>.

² M. J. Alam dan M. M. Islam, "Service Quality Assessment Model for Academic Libraries," *Global Knowledge, Memory and Communication*, 2021.

³ N. Gathoni dan T. Van der Walt, "Evaluating Library Service Quality at the Aga Khan University Library: Application of a Total Quality Management Approach," *Journal of Librarianship and Information Science*, 2019.

⁴ C. M. Owusu-Ansah, "Assessing the Quality of Services at an Academic Library," *Heliyon*, 2023.

⁵ A. M. Cox, "How Artificial Intelligence Might Change Academic Library

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.⁶ 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.⁷ Seluruh aspek tersebut saling berkaitan dalam membentuk pengalaman pengguna ketika memanfaatkan layanan perpustakaan. Tjiptono menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi harapan pengguna melalui pelayanan yang efektif, konsisten, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.⁸ 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.⁹ Transformasi digital telah mendorong berbagai perpustakaan untuk memanfaatkan sistem informasi dalam pengelolaan koleksi, layanan sirkulasi, penelusuran katalog, hingga penyediaan sumber informasi digital.¹⁰ Pemanfaatan

Work: Applying the Competencies Literature and the Theory of the Professions,” *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 2023. <https://doi.org/10.1002/asi.24793>.

⁶ M. J. Alam, “Effects of Service Quality on Satisfaction in Eastern University Library, Bangladesh,” *IFLA Journal*, 2021, hlm. 209–222.

⁷ B. Haruna, K. Kiran, dan M. Tahira, “Modeling Web-Based Library Service Quality,” *Library & Information Science Research*, 2012, hlm. 184–196, <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2012.02.005>.

⁸ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Yogyakarta: ANDI, 2014).

⁹ Muslina, “Implementasi Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Mutu Layanan Perpustakaan,” *Al-Ma'mun: Jurnal Kajian Kepustakawanan dan Informasi*, 2020, hlm. 22–31, <https://doi.org/10.24090/jkki.v1i1.4051>.

¹⁰ J. A. Ajith, K. H. Ramanayaka, dan W. A. Weerasooriya, “Assessing the

teknologi tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan sekaligus memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memperoleh informasi.¹¹ Wulandari dan Santoso menjelaskan bahwa transformasi digital memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan perpustakaan melalui kemudahan akses informasi dan efisiensi pelayanan.¹² 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.¹³ 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

Effectiveness of Academic Library Services: A Review on the Formulation of a Feasible Conceptual Framework,” *Information Development*, 2025 <https://doi.org/10.1177/02666669231161588>.

¹¹ S. Zhang, T. Zhang, dan X. Wang, “AHP-Based Evaluation of Discipline-Specific Information Services in Academic Libraries Under Digital Intelligence,” *Information*, 2025, hlm. 245, <https://doi.org/10.3390/info16030245>.

¹² S. Wulandari dan H. Santoso, “Transformasi Digital dalam Peningkatan Layanan Perpustakaan,” *Jurnal Teknologi Informasi dan Perpustakaan* 12, no. 1 (2024): 77–90.

¹³ E. Amaliah, R. Iqbal, dan M. C. Putri, “Manajemen Perpustakaan Berbasis Sistem Otomasi di Perpustakaan SMA Negeri 9 Bandar Lampung,” *Jurnal Pustaka Budaya* 9, no. 2 (2022): 107–112.

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 menunjukkan bahwa penerapan dimensi *SERVQUAL* mampu memberikan gambaran mengenai kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi pengguna, sehingga dapat menjadi dasar dalam meningkatkan kepuasan pemustaka.¹⁴ Penelitian lain yang dilakukan oleh Wulandari dan Santoso bahwa transformasi digital berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, terutama melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat akses informasi dan meningkatkan efektivitas

¹⁴ Denisha Trihapningsari, Dwi Astuti Aprijani, Mayang Anglingsari Putri, dan Fonda Leviany, "Measuring Service Quality and User Satisfaction of Universitas Terbuka's Ruang Baca Virtual Using SERVQUAL and EUCS," *SMATIKA JURNAL*, 2026, hlm. 133–147, <https://doi.org/10.32664/smatika.v16i01.2183>.

pelayanan. Selain itu, Amaliah menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan perpustakaan memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan dan kemudahan akses informasi bagi pengguna.¹⁵ 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

¹⁵ Eni Amaliah, Muhamad Bisri Mustofa, Mezan el-Khaeri Kesuma, Siti Wuryan, Dedeh Ramadaniah, dan Sella Desti Tamara, Peranan Teknologi Informasi Komunikasi Sebagai Media Pelayanan di Perpustakaan INSTIDLA, Tik Ilmu: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 2022, hlm. 279–294, <https://doi.org/10.29240/tik.v6i2.5075>.

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.¹⁶ 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.¹⁷ 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

¹⁶ Ahmad Irfan dan Siti Fitriasi, "Peranan Perpustakaan dalam Menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi," Al Maktabah, 2018 <http://dx.doi.org/10.29300/mkt.v3i2.1372>.

¹⁷ Anisa Qurotianti, "Optimalisasi Pemanfaatan Akses Digital Repository dalam Menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi (Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)," *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, 2019, hlm. 113–125, <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v3i2.113-125>.

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.¹⁸ Ketentuan tersebut menegaskan bahwa perpustakaan memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan informasi yang mampu mendukung proses pembelajaran dan pengembangan ilmu pengetahuan.¹⁹

Secara khusus, perpustakaan perguruan tinggi memiliki karakteristik yang berbeda dengan jenis perpustakaan lainnya karena berorientasi pada pemenuhan kebutuhan akademik sivitas perguruan tinggi. Sulistyono-Basuki 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.²⁰ 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.²¹

Seiring berkembangnya teknologi informasi, perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk terus beradaptasi melalui pengembangan layanan berbasis digital.²² Pemanfaatan sistem otomatisasi perpustakaan, katalog daring (Online Public Access Catalog), repositori institusi, serta koleksi digital menjadi bagian penting dalam

¹⁸ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, Pasal 1 ayat (1), 2007, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39968/uu-no-43-tahun-2007>

¹⁹ Agus Nugrohadhi, "Strategi Perpustakaan dan Peningkatan Kompetensi Pustakawan dalam Mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi," *Bibliotech: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 2018 <https://doi.org/10.33476/bibliotech.v2i1.868>.

²⁰ Sulistyono-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), hlm. 51–53.

²¹ Lili Han dan Anne Goulding, "Information and Reference Services in the Digital Library," *Information Services & Use*, 2003, hlm. 251–262, <https://doi.org/10.3233/ISU-2003-23406>.

²² Henry U. Emasealu, "Automation of Academic Libraries and Web Development: A Reverie or Reality," *International Journal of Knowledge Content Development & Technology*, 2019, hlm. 43–56.

meningkatkan efektivitas pelayanan kepada pengguna.²³ Putri Rohmatul Bayyidah dan Moch. Fikriansyah Wicaksono menjelaskan bahwa strategi layanan perpustakaan perlu diarahkan pada pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka secara cepat, tepat, dan mudah diakses sehingga layanan yang diberikan mampu meningkatkan kepuasan dan kemudahan pengguna dalam memperoleh informasi.²⁴

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.²⁵ 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.²⁶ Oleh karena itu, kualitas layanan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai

²³ Naoura, P. Y. Hapsari, Y. A. I. Khaq, dan M. I. S. Hadi, "Strategi Pengelolaan dan Transformasi Repository Digital di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS)," *Librarium: Library and Information Science Journal*, 2026, hlm. 1–16.

²⁴ Putri Rohmatul Bayyidah dan Moch. Fikriansyah Wicaksono, "Strategi Pemenuhan Kebutuhan Informasi oleh Pemustaka di Perpustakaan Daerah Tulungagung," *BIBLIOTIKA: Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi*, 2023, hlm. 200–212, <https://doi.org/10.17977/um008v7i22023p200-212..>

²⁵ Rhoni Rodin, "Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 2015, hlm. 101–114.

²⁶ N. Gathoni dan T. Van der Walt, "Evaluating Library Service Quality at the Aga Khan University Library: Application of a Total Quality Management Approach," *Journal of Librarianship and Information Science*, 2019, hlm. 34–52.

keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi.

Menurut Rahmah, layanan perpustakaan merupakan rangkaian kegiatan yang diberikan kepada pemustaka agar mereka dapat memanfaatkan koleksi dan sumber informasi secara optimal.²⁷ 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.²⁸

Dalam penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi, layanan sirkulasi menjadi salah satu layanan utama karena berkaitan langsung dengan proses peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan masa pinjam koleksi.²⁹ 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.³⁰ 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.³¹

Layanan perpustakaan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan koleksi, tetapi juga dipengaruhi oleh kompetensi pustakawan, ketersediaan sarana dan prasarana, serta

²⁷ Evi Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Prenada Media Group, 2018)

²⁸ Abdul Rahman Saleh, "Pendayagunaan Layanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi," *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 2005, DOI: <https://doi.org/10.29244/jpi.4.2.%25p>.

²⁹ I. E. Margareta, "Revitalasi Layanan Sirkulasi Perpustakaan Perguruan Tinggi," *THE LIGHT: Journal of Librarianship and Information Science*, 2022, <https://doi.org/10.20414/light.v2i1.5116>.

³⁰ R. Rodin dan D. Clarita, "Menelaah Kembali Eksistensi Layanan Referensi di Perpustakaan," *Tibanndaru: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 2021.

³¹ R. Rodin dan K. Kurnia, "Perkembangan Katalog di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang," *Jurnal Perpustakaan*, 2021, hlm. 76–84.

pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan.³² Lasa HS menjelaskan bahwa layanan perpustakaan merupakan aktivitas yang berhubungan langsung dengan pemustaka sehingga harus diselenggarakan secara profesional, efektif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.³³ 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.³⁴ 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.³⁵ Dalam konteks layanan, kualitas

³² C. Umam dan Ismiyati, "Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Pengelolaan Koleksi, Tata Ruang, Kompetensi Pengelola, dan Fasilitas," *JSSH (Jurnal Sains Sosial dan Humaniora)*, 2020, hlm. 91–102, <https://doi.org/10.30595/jssh.v4i1.3040>.

³³ Lasa HS., Arda Putri Winata, Eko Kurniawan, dan Nita Siti Mudawamah, *Manajemen dan Standardisasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Muhammadiyah-Aisyiyah* (Yogyakarta: Majelis Pustaka dan Informasi PP Muhammadiyah, 2017).

³⁴ Kolinova, P. (2023). Areas of Library Service Quality and Tools for Their Evaluation: A Literature Review. *ProInflow*, 15(2), 68–107. <https://doi.org/10.5817/ProIn2023-36891>

³⁵ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, ed. ke-3 (Yogyakarta: Andi, 2017).

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.³⁶ Menurut Parasuraman et al, kualitas layanan merupakan kemampuan suatu institusi dalam memenuhi harapan pengguna melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.³⁷ Tjiptono menjelaskan bahwa kualitas layanan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pengguna.³⁸ Sementara itu, Hardiyansyah, menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh efektivitas pelayanan serta kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna.³⁹

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.⁴⁰ Di sisi lain, pemanfaatan teknologi informasi berperan dalam meningkatkan efisiensi layanan serta memperluas akses informasi bagi pengguna.⁴¹

³⁶ Owusu-Ansah, C. M. (2023). Assessing the Quality of Services at an Academic Library. *Heliyon*, 9(12). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e22449>

³⁷ 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.

³⁸ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan* (Yogyakarta: Andi, 2019).

³⁹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, edisi revisi (Yogyakarta: Gava Media, 2018)

⁴⁰ Pangesti, A. W., Oktarina, N., & Rozi, F. (2020). Pengaruh Komunikasi, Fasilitas Perpustakaan, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening. *Economic Education Analysis Journal*, 9(1). <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i1.36909>

⁴¹ Muslina. (2020). Implementasi Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Mutu Layanan Perpustakaan. *Al-Ma'mun: Jurnal Kajian Kepustakawanan dan*

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*).⁴² 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.⁴³ Secara umum, strategi dapat diartikan sebagai rencana terarah yang disusun untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya dalam menghadapi dinamika lingkungan organisasi.⁴⁴ Dalam organisasi atau lembaga layanan, strategi memiliki peran yang lebih spesifik, yaitu sebagai dasar dalam mengelola aktivitas pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan pengguna.⁴⁵ Organisasi layanan dituntut untuk mampu merespons perubahan kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat.⁴⁶ 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 Noer'aida yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas layanan perpustakaan dapat dilakukan melalui personalisasi kebutuhan informasi pengguna, sehingga layanan yang diberikan menjadi lebih tepat sasaran, efektif, dan berorientasi pada kepuasan pemustaka.⁴⁷

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.⁴⁸ Nugroho menjelaskan bahwa layanan merupakan bentuk aktivitas yang bersifat intangible (tidak berwujud) dan melibatkan

⁴³ Johannsen, C. G. (1996). Strategic Issues in Quality Management: I. Theoretical Considerations. *Journal of Information Science*, 22(3), 179–186. <https://doi.org/10.1177/016555159602200301>

⁴⁴ Kellogg, D. L., & Nie, W. (1995). A Framework for Strategic Service Management. *Journal of Operations Management*, 13(4), 323–337. [https://doi.org/10.1016/0272-6963\(95\)00036-4](https://doi.org/10.1016/0272-6963(95)00036-4)

⁴⁵ Andarbeni, P., Satibi, I., & Salamah, U. (2019). Strategy for Improving Quality of Service in Management of Library in Tadulako University. *International Journal of Science and Society*, 1(3), 272–281. <https://doi.org/10.54783/ijssoc.v1i3.79>

⁴⁶ Lapierre, J. (1999). Value Strategy Rather Than Quality Strategy: A Case of Business-to-Business Professional Services. *Journal of Business Research*, 45(2), 235–246. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(97\)00223-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(97)00223-3)

⁴⁷ Noer'aida, "Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Personalisasi Kebutuhan Informasi Pengguna di BATAN," *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 2018, hlm. 66–74, <https://doi.org/10.29244/jpi.18.2.66-74>.

⁴⁸ Risparyanto, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan dan Aktivitas Kegiatan Pustakawan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Era 4.0. *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*, 13(2).

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. Arif Nugroho dan Jumanah menjelaskan bahwa peningkatan kualitas layanan perlu dilakukan melalui penerapan strategi yang berorientasi pada kebutuhan pengguna, sehingga organisasi mampu memberikan pelayanan yang efektif, responsif, dan berkelanjutan.⁴⁹ 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.⁵⁰ Strategi menjadi kerangka dasar dalam merancang langkah-langkah peningkatan layanan, sedangkan peningkatan layanan merupakan implementasi nyata dari strategi yang telah dirumuskan.⁵¹ Sri Ayu Fratiwi, Haliah, dan Andi Kusumawati menjelaskan bahwa implementasi manajemen strategi yang tepat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.⁵²

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa strategi

⁴⁹ Arif Nugroho dan Jumanah, "Core Strategy Analysis for Improving the Quality of Public Services in Pandeglang Sub-District," *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 2025, <https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i2.55591>.

⁵⁰ Asep Saefurrohman, Musa Hubeis, dan Heti Mulyati, "Strategi Peningkatan Mutu Layanan Kolaborasi Jaringan Transport Telekomunikasi di Indonesia," *Jurnal Manajemen*, 2022, hlm. 117–132, <https://doi.org/10.32832/jm-uika.v13i1.5418>.

⁵¹ Fulvian Rokhman Hakim dan Wiwik Sulistiyowati, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan untuk Kepuasan Pelanggan dengan Integrasi Metode SERVQUAL, QFD dan TOPSIS," *Industrika: Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 2022, hlm. 53–65, <https://doi.org/10.37090/indstrk.v6i2.624>.

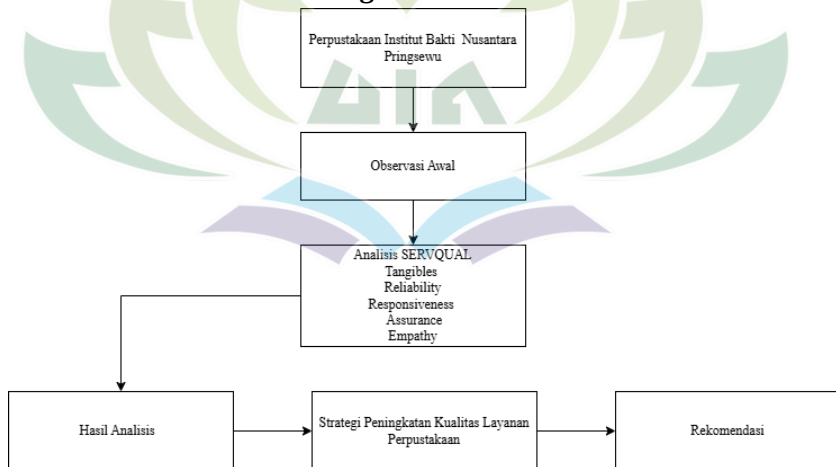
⁵² Sri Ayu Fratiwi, Haliah, dan Andi Kusumawati, "Implementasi Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Sektor Publik," *Economics and Digital Business Review*, 2024, hlm. 373–375, <https://doi.org/10.37531/ecotal.v5i1.1034>.

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.

Tabel 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.⁵³ 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.⁵⁴ 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.⁵⁵ 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.⁵⁶ 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

⁵³ Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Interpretif, Interaktif, dan Konstruktif, ed. ke-3 (Bandung: Alfabeta, 2023).

⁵⁴ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, ed. ke-2, cet. ke-5 (Bandung: Alfabeta, 2023).

⁵⁵ Zuchri Abdussamad, Metode Penelitian Kualitatif (Makassar: CV Syakir Media Press, 2021).

⁵⁶ Ajat Rukajat, Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach) (Yogyakarta: Deepublish, 2018).

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.⁵⁷

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.⁵⁸ 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 yang menyatakan bahwa triangulasi merupakan teknik pengujian keabsahan data dengan memanfaatkan berbagai sumber data untuk meningkatkan kepercayaan terhadap hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. 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.

⁵⁷ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, 3rd ed. (Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2014).

⁵⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, edisi revisi (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2021).

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.⁵⁹

⁵⁹ Gloriano dan Jaka Nugraha, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa," Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP), Vol. 10, No. 3, 2022, hlm. 233–245,

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.”

Hasil wawancara tersebut selanjutnya diperkuat melalui observasi dan dokumentasi terhadap kondisi fasilitas Perpustakaan Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu. Berdasarkan hasil observasi, ruang baca telah tersedia dan dapat digunakan oleh pemustaka untuk membaca dan melakukan kegiatan akademik, namun kapasitas ruang masih terbatas sehingga kenyamanan pengguna dapat berkurang ketika jumlah pemustaka meningkat. Selain itu, jumlah komputer pelayanan yang tersedia masih terbatas. Pada aspek teknologi, fasilitas pendukung seperti jaringan internet, koleksi digital, dan CCTV masih perlu dikembangkan. Hasil dokumentasi juga menunjukkan kondisi fasilitas fisik yang menjadi bagian dari layanan perpustakaan, sebagaimana

ditampilkan pada gambar berikut.



Gambar 2. Kondisi Ruang Baca Perpustakaan IBN Pringsewu
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 1 Kepala Perpustakaan, 1 staf perpustakaan, dan 4 pemustaka yang diperkuat melalui hasil observasi dan dokumentasi, diketahui bahwa Perpustakaan Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu telah menyediakan fasilitas dasar yang digunakan dalam pelaksanaan layanan perpustakaan. Fasilitas tersebut meliputi ruang baca, meja dan kursi, rak buku, komputer pelayanan, serta fasilitas pendukung lainnya. Keberadaan fasilitas tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan telah memiliki sarana fisik yang dapat digunakan pemustaka dalam melakukan aktivitas membaca, belajar, mencari informasi, dan memperoleh layanan perpustakaan.

Dalam dimensi tangibles, kualitas layanan tidak hanya dilihat dari ada atau tidaknya fasilitas, tetapi juga dari kondisi, kelengkapan, kenyamanan, dan kemampuan fasilitas tersebut dalam menunjang aktivitas pengguna. Fasilitas yang baik yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, dimensi tangibles berkaitan dengan bukti fisik pelayanan yang meliputi kondisi fasilitas fisik, peralatan, serta sarana pendukung yang digunakan dalam penyelenggaraan layanan. Layanan perpustakaan pada dasarnya ditunjukkan melalui

tersedianya sarana yang dapat digunakan dengan baik, kondisi ruang yang memberikan kenyamanan, serta tersedianya perlengkapan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Berdasarkan kondisi tersebut, fasilitas yang tersedia di Perpustakaan IBN Pringsewu dapat dikatakan telah memenuhi kebutuhan dasar layanan, karena pemustaka telah memiliki ruang baca, tempat penyimpanan koleksi, komputer pelayanan, serta fasilitas lain yang dapat digunakan dalam memperoleh layanan perpustakaan.

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas tersebut belum sepenuhnya diikuti dengan kondisi dan kelengkapan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Berdasarkan hasil observasi, ruang baca memiliki kapasitas yang terbatas sehingga kenyamanan pemustaka dapat berkurang ketika jumlah pengguna meningkat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan ruang baca sudah memenuhi fungsi dasarnya sebagai tempat membaca dan belajar, tetapi dari aspek kapasitas dan kenyamanan masih membutuhkan peningkatan. Dengan demikian, perbedaan antara kondisi yang telah tersedia dengan kondisi fasilitas yang diharapkan terletak pada kemampuan ruang tersebut dalam memberikan kenyamanan ketika digunakan oleh pemustaka.

Selain ruang baca, jumlah komputer pelayanan juga masih terbatas. Kondisi tersebut menjadi bagian yang perlu diperhatikan karena komputer merupakan salah satu fasilitas yang mendukung kegiatan pelayanan dan penelusuran informasi. Keterbatasan jumlah komputer menyebabkan fasilitas yang tersedia belum sepenuhnya mampu mengakomodasi kebutuhan pengguna apabila jumlah pemustaka yang membutuhkan fasilitas tersebut meningkat. Oleh sebab itu, penambahan komputer menjadi salah satu kebutuhan yang dapat dipertimbangkan dalam peningkatan fasilitas perpustakaan.

Pada aspek teknologi, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa jaringan internet (Wi-Fi) belum tersedia secara optimal serta fasilitas pendukung berbasis teknologi,

seperti koleksi digital dan CCTV, masih perlu dikembangkan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara fasilitas dasar yang telah tersedia dengan kebutuhan fasilitas perpustakaan yang mendukung layanan berbasis teknologi. Perpustakaan telah memiliki fasilitas fisik untuk menunjang layanan, tetapi pengembangan teknologi masih diperlukan agar pemanfaatan layanan informasi dapat dilakukan dengan lebih mudah dan sesuai dengan kebutuhan pengguna saat ini.

Selanjutnya, dari hasil wawancara dan dokumentasi diketahui bahwa koleksi referensi terbaru masih terbatas. Penambahan koleksi memang telah dilakukan secara bertahap dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna dan kemampuan anggaran perpustakaan, tetapi ketersediaan referensi terbaru masih perlu ditingkatkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa fasilitas dalam dimensi tangibles tidak hanya berkaitan dengan sarana berupa ruang dan peralatan, tetapi juga mencakup ketersediaan bahan yang digunakan pemustaka dalam memperoleh informasi. Dengan demikian, pembaruan dan penambahan koleksi referensi menjadi bagian yang perlu diperhatikan dalam peningkatan kualitas layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, kondisi dimensi tangibles di Perpustakaan IBN Pringsewu dapat dikategorikan cukup dalam memenuhi kebutuhan dasar layanan, karena fasilitas utama seperti ruang baca, rak buku, komputer pelayanan, dan fasilitas pendukung telah tersedia dan dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Namun, kondisi tersebut belum dapat dikatakan sepenuhnya baik apabila dibandingkan dengan kebutuhan fasilitas yang lebih lengkap dan nyaman, karena masih ditemukan keterbatasan pada kapasitas ruang baca, jumlah komputer, ketersediaan jaringan internet, pengembangan fasilitas teknologi, serta koleksi referensi terbaru. Dengan demikian, permasalahan pada dimensi tangibles bukan terletak pada tidak adanya fasilitas, melainkan pada keterbatasan jumlah, kapasitas, kelengkapan, dan pengembangan fasilitas yang tersedia.

Berdasarkan temuan tersebut, strategi peningkatan kualitas layanan pada dimensi tangibles perlu diarahkan pada

peningkatan kenyamanan dan kapasitas ruang baca, penambahan komputer pelayanan, pengembangan jaringan dan fasilitas berbasis teknologi, serta penambahan dan pembaruan koleksi referensi. Pelaksanaan strategi tersebut dapat dilakukan secara bertahap dengan mempertimbangkan tingkat kebutuhan pemustaka dan kemampuan anggaran perpustakaan.

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.⁶⁰

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

⁶⁰ Adham Mohammad Karim dan Ika Krismayani, “Evaluasi Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan STIKES St. Elisabeth Semarang Berdasarkan Metode SERVQUAL,” *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 5, No. 1, 2016, hlm. 291–300, <https://doi.org/10.14710/jip.v5i1.291-300>.

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.”

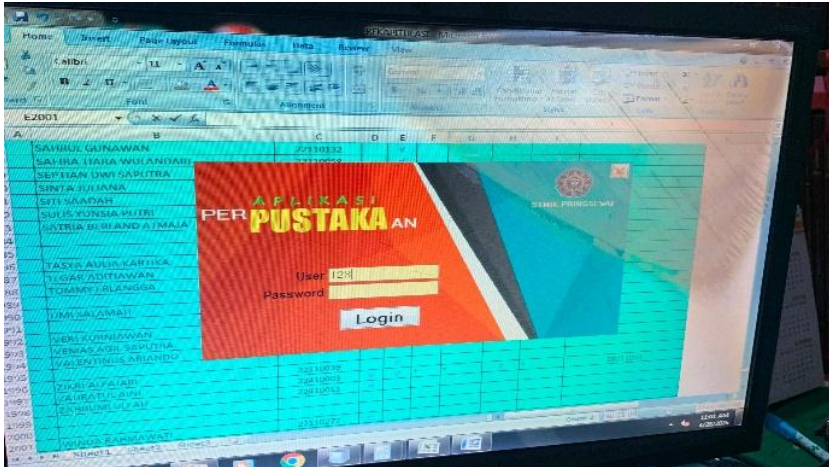
Mahasiswa F mengatakan:

“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.”

Hasil wawancara tersebut selanjutnya diperkuat melalui observasi dan dokumentasi terhadap proses pelayanan perpustakaan. Berdasarkan hasil observasi, proses peminjaman dan pengembalian koleksi dilakukan menggunakan sistem pelayanan berbasis komputer. Selain itu, perpustakaan memiliki SOP yang menjadi pedoman bagi petugas dalam melaksanakan pelayanan peminjaman, pengembalian, serta pemberian informasi kepada pemustaka. Dokumentasi penelitian mengenai penggunaan sistem pelayanan berbasis komputer dan SOP pelayanan ditampilkan pada gambar berikut.



**Gambar 3. Sistem pelayanan berbasis komputer pada
Perpustakaan IBN Pringsewu
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026.**

Berdasarkan hasil wawancara dengan 1 Kepala Perpustakaan, 1 staf perpustakaan, dan 4 pemustaka yang diperkuat melalui hasil observasi dan dokumentasi, diketahui bahwa pelayanan di Perpustakaan Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu telah dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP). Proses peminjaman dan pengembalian koleksi telah menggunakan sistem otomatisasi sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat ketika sistem berjalan normal. Ketika terjadi gangguan pada sistem, petugas tetap memberikan pelayanan secara manual agar proses peminjaman dan pengembalian tetap dapat dilakukan.

Dalam konsep SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, reliability merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara andal dan akurat. Dengan demikian, pelayanan dapat dikatakan memenuhi aspek reliability apabila layanan dapat diberikan secara tepat, konsisten, dan dapat diandalkan oleh pengguna. Jika dibandingkan dengan konsep tersebut, kondisi pelayanan di Perpustakaan IBN Pringsewu telah memenuhi sebagian karakteristik reliability. Hal tersebut terlihat dari pelaksanaan pelayanan yang mengacu pada SOP,

penggunaan sistem otomasi dalam proses peminjaman dan pengembalian, serta adanya upaya petugas untuk tetap memberikan pelayanan ketika sistem mengalami gangguan. Penerapan SOP menunjukkan bahwa proses pelayanan memiliki prosedur yang jelas, sedangkan penggunaan sistem otomasi membantu proses pelayanan berlangsung lebih cepat ketika sistem dalam kondisi normal.

Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa reliability belum sepenuhnya terpenuhi, karena keandalan pelayanan masih dipengaruhi oleh kondisi sistem dan keterbatasan sumber daya manusia. Berdasarkan hasil wawancara, sistem otomasi masih mengalami gangguan pada kondisi tertentu sehingga proses peminjaman dan pengembalian harus dilakukan secara manual. Peralihan tersebut menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama dibandingkan ketika sistem berjalan normal. Selain itu, berdasarkan hasil observasi, jumlah pustakawan yang terbatas menyebabkan beban pelayanan meningkat ketika jumlah pemustaka bertambah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan memang tetap diberikan, tetapi belum sepenuhnya konsisten dari sisi kecepatan dan kelancaran pelayanan.

Dengan demikian, apabila dibandingkan dengan karakteristik reliability menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kondisi di Perpustakaan IBN Pringsewu dapat dijelaskan sebagai pelayanan yang telah memenuhi aspek keandalan dalam hal kepatuhan terhadap prosedur dan keberlanjutan pemberian layanan, tetapi masih memiliki kekurangan pada kestabilan sistem dan kelancaran pelayanan ketika terjadi gangguan. Jadi, dasar penilaiannya bukan semata-mata karena informan mengatakan pelayanan “cukup baik”, melainkan karena terdapat kesesuaian dan ketidaksesuaian antara kondisi pelayanan yang ditemukan dengan karakteristik reliability dalam SERVQUAL.

Berdasarkan temuan tersebut, strategi peningkatan kualitas layanan pada dimensi reliability diarahkan pada peningkatan kestabilan sistem otomasi melalui pemeliharaan dan pengecekan sistem secara berkala, penyediaan prosedur

pelayanan alternatif ketika sistem mengalami gangguan, serta penguatan sumber daya manusia agar pelayanan tetap dapat berjalan secara cepat dan konsisten ketika jumlah pemustaka meningkat.

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.⁶¹

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,

⁶¹ Nurul Rahmah Sutini dan Ika Krismayani, “Responsivitas Pustakawan dalam Mengembangkan Layanan Referensi di Perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) Yogyakarta,” *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 8, No. 1, 2019, hlm. 238–247, <https://doi.org/10.14710/jip.v8i1.238-247>.

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.”

Hasil wawancara tersebut selanjutnya diperkuat melalui observasi dan dokumentasi terhadap proses pelayanan di Perpustakaan Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu. Berdasarkan hasil observasi, petugas memberikan bantuan kepada pemustaka ketika mengalami kesulitan dalam mencari koleksi, memberikan informasi mengenai layanan perpustakaan, serta membantu proses peminjaman dan pengembalian koleksi. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pelayanan dapat berlangsung dengan lebih lancar ketika jumlah pemustaka tidak terlalu banyak. Namun, ketika jumlah pemustaka meningkat, petugas harus membagi tugas dalam melayani kebutuhan pengguna sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih lama.

Hasil dokumentasi juga menunjukkan aktivitas petugas dalam memberikan pelayanan dan membantu

pemustaka sebagaimana ditampilkan pada gambar berikut.



Gambar 4. Petugas Melayani Proses Peminjaman Koleksi
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 1 Kepala Perpustakaan, 1 staf perpustakaan, dan 4 pemustaka yang diperkuat melalui hasil observasi dan dokumentasi, diketahui bahwa Perpustakaan Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu telah menunjukkan daya tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Daya tanggap tersebut terlihat dari kesediaan petugas dalam membantu pemustaka mencari koleksi, memberikan informasi, menjelaskan prosedur peminjaman, menjawab pertanyaan, serta membantu pemustaka ketika mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi. Petugas juga tetap memberikan pelayanan hingga kebutuhan pemustaka terpenuhi.

Dalam dimensi responsiveness, kualitas layanan tidak hanya dilihat dari kesediaan petugas dalam membantu pengguna, tetapi juga dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan pemustaka. Pelayanan yang baik dalam dimensi responsiveness ditunjukkan melalui kesediaan petugas memberikan bantuan ketika dibutuhkan, kemampuan merespons pertanyaan atau permintaan pemustaka, serta

kecepatan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan kondisi tersebut, petugas Perpustakaan IBN Pringsewu telah menunjukkan daya tanggap dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, terutama dalam memberikan bantuan dan merespons pertanyaan serta kesulitan yang dihadapi pengguna.

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap tersebut belum sepenuhnya didukung oleh kondisi pelayanan yang memungkinkan setiap kebutuhan pemustaka dilayani dengan kecepatan yang sama. Berdasarkan hasil observasi, ketika jumlah pemustaka tidak terlalu banyak, pelayanan dapat berlangsung dengan lancar karena petugas dapat memberikan bantuan dan menangani kebutuhan pemustaka secara langsung. Sebaliknya, ketika jumlah pemustaka meningkat, keterbatasan jumlah petugas menyebabkan petugas harus membagi tugas dalam melayani beberapa pemustaka secara bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama dan pemustaka terkadang harus menunggu sebelum memperoleh bantuan. Dengan demikian, perbedaan antara kondisi pelayanan yang telah berjalan baik dengan kondisi yang belum optimal terletak pada kemampuan petugas dalam mempertahankan kecepatan pelayanan ketika jumlah pemustaka meningkat.

Selain keterbatasan jumlah petugas, sistem berbasis teknologi yang digunakan dalam pelayanan juga menjadi salah satu kondisi yang memengaruhi daya tanggap. Ketika sistem otomatisasi dapat digunakan dengan baik, proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat karena petugas dapat menjalankan proses pelayanan melalui sistem yang tersedia. Namun, ketika sistem mengalami gangguan, sebagian proses pelayanan harus dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap petugas telah terlihat dari upaya memberikan pelayanan kepada pemustaka, tetapi kecepatan pelayanan masih dipengaruhi oleh kondisi sistem pendukung yang digunakan dalam proses pelayanan.

Pada aspek pelayanan langsung, hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas telah memberikan respons terhadap berbagai kebutuhan pemustaka, seperti membantu penelusuran koleksi, memberikan arahan mengenai letak buku, menjelaskan prosedur peminjaman, serta membantu pemustaka ketika mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa indikator *responsiveness* berupa kesediaan dan kemampuan petugas dalam memberikan bantuan telah terpenuhi dengan baik. Namun, pada kondisi jumlah pemustaka meningkat, pelayanan menjadi lebih padat sehingga kecepatan dalam memberikan bantuan tidak selalu dapat dipertahankan. Oleh karena itu, kondisi *responsiveness* di Perpustakaan IBN Pringsewu menunjukkan adanya perbedaan antara ketanggapan petugas dalam memberikan bantuan yang sudah baik dengan kecepatan pelayanan yang belum optimal pada kondisi tertentu.

Berdasarkan teori *responsiveness* menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* ditunjukkan melalui kesediaan petugas dalam membantu pengguna dan memberikan pelayanan secara cepat serta tanggap terhadap kebutuhan pengguna.⁶² Dengan demikian, kondisi pelayanan dapat dikatakan baik apabila petugas mampu memberikan bantuan secara responsif, memberikan tanggapan terhadap pertanyaan, serta membantu pengguna sampai kebutuhan pelayanannya terpenuhi. Sebaliknya, kondisi pelayanan belum optimal apabila respons petugas terhadap pengguna masih dipengaruhi oleh keterlambatan pelayanan atau keterbatasan dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara cepat.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *responsiveness* di Perpustakaan Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu menunjukkan bahwa petugas telah memiliki kesediaan dan ketanggapan dalam membantu pemustaka. Hal tersebut

⁶²Parasuraman, 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.

terlihat dari kemampuan petugas dalam memberikan bantuan ketika pemustaka mengalami kesulitan dalam mencari koleksi, memberikan penjelasan mengenai prosedur peminjaman, serta memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Kondisi tersebut sesuai dengan indikator responsiveness menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, khususnya pada aspek kesediaan membantu dan memberikan tanggapan terhadap kebutuhan pengguna. Dengan demikian, pada aspek kesediaan dan respons petugas, kondisi pelayanan dapat dikategorikan baik.

Namun, apabila dibandingkan dengan indikator responsiveness yang menekankan pemberian pelayanan secara cepat, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa aspek kecepatan pelayanan belum sepenuhnya optimal. Keterbatasan jumlah petugas menyebabkan pelayanan menjadi lebih padat ketika jumlah pemustaka meningkat, sehingga pemustaka terkadang harus menunggu sebelum memperoleh pelayanan. Selain itu, gangguan pada sistem otomasi menyebabkan sebagian proses pelayanan harus dilakukan secara manual sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan responsiveness bukan terletak pada rendahnya kemauan petugas untuk membantu pemustaka, tetapi pada belum optimalnya kecepatan pelayanan akibat keterbatasan sumber daya manusia dan sistem pendukung layanan. Oleh karena itu, strategi peningkatan kualitas layanan perlu diarahkan pada penambahan sumber daya manusia serta pemeliharaan dan peningkatan keandalan sistem otomasi agar respons yang telah baik dapat diikuti dengan pelayanan yang lebih cepat dan konsisten.

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.⁶³

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

⁶³ Putri Yefani dan Rini Asmara, “Pengukuran Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat,” Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol. 13, No. 1, 2025, hlm. 61–73, <https://doi.org/10.18592/pk.v13i1.15660>.

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:

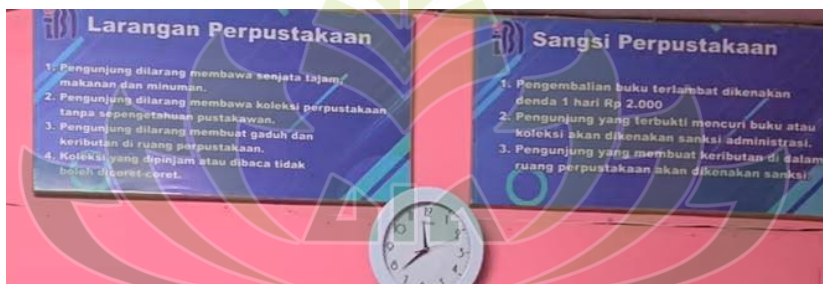
“Menurut saya pelayanan di perpustakaan sudah cukup baik. Selama ini saya belum pernah mengalami pelayanan yang kurang menyenangkan.”

Mahasiswa R mengatakan:

“Saya merasa pelayanan sudah baik karena petugas selalu berusaha membantu ketika saya membutuhkan

informasi mengenai koleksi atau proses peminjaman.”

Hasil wawancara tersebut selanjutnya diperkuat melalui observasi dan dokumentasi terhadap pelaksanaan pelayanan di Perpustakaan Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu. Berdasarkan hasil observasi, petugas memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan, memberikan penjelasan kepada pemustaka ketika membutuhkan informasi, serta membantu pemustaka ketika mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan perpustakaan. Observasi juga menunjukkan bahwa interaksi antara petugas dan pemustaka berlangsung dengan baik sehingga pemustaka dapat menyampaikan kebutuhan informasi dan memperoleh bantuan selama proses pelayanan.



Gambar 5. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perpustakaan IBN Pringsewu

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 1 Kepala Perpustakaan, 1 staf perpustakaan, dan 4 pemustaka yang diperkuat melalui hasil observasi dan dokumentasi, diketahui bahwa Perpustakaan Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu telah memberikan pelayanan yang mampu memberikan rasa percaya dan nyaman kepada pemustaka. Hal tersebut terlihat dari penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan, sikap petugas yang ramah dan sopan, kemampuan petugas dalam memberikan informasi, serta kesediaan petugas membantu

pemustaka ketika mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan perpustakaan.

Dalam dimensi assurance, kualitas layanan tidak hanya dilihat dari sikap ramah dan sopan petugas, tetapi juga dari pengetahuan, kemampuan, profesionalisme, serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang benar dan menciptakan rasa aman serta nyaman bagi pemustaka. Pelayanan yang baik dalam dimensi assurance ditunjukkan melalui petugas yang mampu memberikan penjelasan dengan jelas, melaksanakan pelayanan sesuai prosedur, bersikap sopan dan ramah, serta mampu memberikan bantuan sehingga pemustaka merasa percaya terhadap pelayanan yang diterima. Berdasarkan kondisi tersebut, pelayanan di Perpustakaan IBN Pringsewu telah memenuhi unsur-unsur utama dalam dimensi assurance.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP menjadi salah satu kondisi yang mendukung terciptanya jaminan dalam pelayanan. SOP digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan berbagai kegiatan pelayanan, mulai dari proses peminjaman, pengembalian, hingga pemberian informasi kepada pemustaka. Keberadaan SOP membuat pelaksanaan pelayanan memiliki prosedur yang jelas sehingga petugas memiliki pedoman dalam menjalankan tugasnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan telah memiliki dasar pelaksanaan yang dapat memberikan kepastian kepada pemustaka mengenai proses layanan yang diterima.

Selain penerapan SOP, kondisi pelayanan yang optimal juga terlihat dari sikap petugas ketika berinteraksi dengan pemustaka. Berdasarkan hasil observasi, petugas memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan, dan membantu ketika pemustaka mengalami kesulitan dalam mencari koleksi maupun memahami prosedur layanan. Interaksi tersebut menciptakan suasana pelayanan yang nyaman sehingga pemustaka dapat menyampaikan pertanyaan atau kebutuhan informasi kepada petugas tanpa merasa sungkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek assurance tidak hanya terbentuk melalui prosedur formal, tetapi juga

melalui kemampuan petugas membangun rasa percaya dan kenyamanan dalam proses pelayanan.

Pada aspek kemampuan memberikan informasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan dan membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Petugas juga memberikan pendampingan ketika pemustaka mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan perpustakaan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan informasi dan bantuan telah sesuai dengan karakteristik assurance yang menekankan pengetahuan, kemampuan, serta profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, pelayanan yang optimal pada dimensi assurance terjadi ketika petugas memberikan pelayanan sesuai SOP, menyampaikan informasi dengan jelas, menunjukkan sikap ramah dan sopan, serta mampu membantu pemustaka dalam menyelesaikan kesulitan selama menggunakan layanan perpustakaan. Pada kondisi tersebut, pemustaka memperoleh kepastian mengenai prosedur layanan, mendapatkan informasi yang dibutuhkan, serta merasa nyaman dalam berinteraksi dengan petugas.

Sementara itu, hasil penelitian tidak menunjukkan adanya kondisi yang secara nyata memperlihatkan pelayanan assurance tidak berjalan baik. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, tidak ditemukan keluhan yang signifikan dari pemustaka mengenai sikap petugas, kejelasan informasi, kesopanan, maupun kemampuan petugas dalam membantu pengguna. Oleh karena itu, tidak tepat apabila pada dimensi assurance diberikan penilaian “cukup baik” hanya karena masih terdapat kemungkinan untuk melakukan peningkatan. Berdasarkan data penelitian yang ditemukan, kondisi assurance lebih tepat dikategorikan baik, karena indikator yang terdapat dalam teori telah terlihat dalam pelaksanaan pelayanan di lapangan dan tidak ditemukan kendala yang signifikan pada dimensi tersebut.

Dalam dimensi assurance, kualitas layanan

ditunjukkan melalui pengetahuan dan kemampuan petugas, sikap sopan dan ramah, kemampuan memberikan informasi yang benar, serta kemampuan menciptakan rasa percaya dan nyaman kepada pemustaka. Selain indikator tersebut, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat menjadi pedoman pendukung dalam pelaksanaan pelayanan perpustakaan. Keberadaan SOP dalam pelayanan perpustakaan diperlukan untuk memberikan prosedur yang jelas, menjaga ketertiban pelayanan, serta mendukung pelaksanaan tugas petugas secara konsisten. Hal tersebut sejalan dengan Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 55 Tahun 2012 yang menetapkan SOP pelayanan perpustakaan sebagai pedoman untuk menjaga ketertiban serta memudahkan pengawasan dan pertanggungjawaban pelayanan.⁶⁴

Berdasarkan hasil penelitian, Perpustakaan IBN Pringsewu telah memiliki SOP sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan. Kondisi tersebut diperkuat dengan hasil observasi yang menunjukkan bahwa petugas melaksanakan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan, memberikan penjelasan kepada pemustaka, serta membantu ketika pemustaka mengalami kesulitan. Dengan demikian, terdapat kesesuaian antara indikator assurance dengan kondisi yang ditemukan di lapangan, yaitu adanya pedoman pelayanan, kemampuan petugas dalam memberikan informasi, serta sikap yang dapat menciptakan rasa percaya dan nyaman bagi pemustaka.

Berdasarkan perbandingan tersebut, kondisi assurance di Perpustakaan IBN Pringsewu dapat dikategorikan baik, karena indikator utama assurance telah terlihat dalam pelaksanaan pelayanan. Kondisi yang belum baik menurut indikator assurance seharusnya ditunjukkan melalui ketidakjelasan informasi, sikap petugas yang tidak sopan,

⁶⁴ Pemerintah Kota Bandar Lampung. (2012). Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 55 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandar Lampung. Bandar Lampung: Pemerintah Kota Bandar Lampung.

ketidaksesuaian pelayanan dengan prosedur, atau munculnya rasa tidak percaya dan tidak nyaman dari pemustaka. Namun, kondisi tersebut tidak ditemukan secara signifikan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, tidak terdapat dasar yang cukup untuk mengategorikan assurance sebagai “cukup baik”. Temuan penelitian justru menunjukkan bahwa dimensi assurance merupakan salah satu aspek yang telah berjalan baik dan perlu dipertahankan konsistensinya.

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.⁶⁵

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

⁶⁵ Muhammad Zainal Syafi'i dan Anis Masruri, “Empati dan Pendengaran Aktif dalam Layanan Informasi di Perpustakaan,” *Educaniora: Journal of Education and Humanities*, Vol. 1, No. 3, 2023, <https://doi.org/10.59687/educaniora.v1i3.80>.

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.”

Hasil wawancara tersebut selanjutnya diperkuat melalui observasi dan dokumentasi terhadap pelaksanaan pelayanan di Perpustakaan Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu. Berdasarkan hasil observasi, petugas memberikan perhatian kepada pemustaka selama memanfaatkan layanan perpustakaan, terutama ketika pemustaka mengalami kesulitan dalam menemukan koleksi atau memahami tata cara penggunaan layanan. Observasi juga menunjukkan bahwa petugas memberikan arahan kepada pemustaka mengenai tata cara pengembalian buku, yaitu dengan meletakkan buku yang telah selesai digunakan pada meja yang telah disediakan untuk selanjutnya disusun kembali oleh petugas sesuai dengan nomor klasifikasi. Kondisi tersebut menunjukkan adanya upaya petugas memberikan kemudahan kepada pemustaka sekaligus menjaga keteraturan koleksi perpustakaan.



Gambar 6. Meja Pengembalian Buku di Perpustakaan IBN Pringsewu

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 1 Kepala Perpustakaan, 1 staf perpustakaan, dan 4 pemustaka yang diperkuat melalui hasil observasi dan dokumentasi, diketahui bahwa Perpustakaan Institut Bakti Nusantara (IBN) Pringsewu telah memberikan perhatian kepada pemustaka melalui pemberian kemudahan, pendampingan, serta arahan selama menggunakan layanan perpustakaan. Hal tersebut terlihat dari adanya kemudahan dalam proses pengembalian buku, pemberian arahan kepada pemustaka yang mengalami kesulitan, serta perhatian petugas terhadap keteraturan koleksi agar tetap mudah ditemukan oleh pemustaka lainnya.

Dalam dimensi empathy, kualitas layanan tidak hanya dilihat dari keramahan petugas, tetapi juga dari kemampuan petugas dalam memberikan perhatian secara individual, memahami kebutuhan pemustaka, memberikan kemudahan selama memperoleh layanan, serta menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan pengguna. Pelayanan yang baik dalam dimensi empathy ditunjukkan melalui petugas yang mampu memahami kondisi pemustaka, memberikan bantuan sesuai dengan kebutuhan, memberikan arahan yang jelas, serta menciptakan kemudahan dan kenyamanan selama proses pelayanan. Berdasarkan kondisi tersebut, pelayanan di Perpustakaan IBN Pringsewu telah memenuhi unsur-unsur utama dalam dimensi empathy.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian kemudahan dalam proses pengembalian buku menjadi salah satu kondisi yang mendukung penerapan empathy dalam pelayanan. Pemustaka yang telah selesai menggunakan buku tidak diwajibkan untuk langsung mengembalikan buku ke rak, tetapi cukup meletakkannya pada meja yang telah disediakan. Selanjutnya, petugas akan menyusun kembali buku tersebut ke rak sesuai dengan nomor klasifikasinya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa petugas memberikan perhatian terhadap kemudahan pemustaka karena pemustaka tidak perlu menentukan sendiri lokasi rak berdasarkan nomor klasifikasi. Pada saat yang sama, mekanisme tersebut tetap mendukung keteraturan koleksi perpustakaan.

Selain pemberian kemudahan dalam pengembalian buku, kondisi pelayanan yang optimal juga terlihat dari pemberian arahan kepada pemustaka. Berdasarkan hasil wawancara, masih terdapat pemustaka yang terbiasa mengembalikan buku secara langsung ke rak setelah selesai digunakan. Dalam kondisi tersebut, petugas memberikan penjelasan agar buku cukup diletakkan pada meja yang telah disediakan sehingga dapat disusun kembali oleh petugas sesuai dengan nomor klasifikasinya. Pemberian arahan tersebut menunjukkan adanya perhatian petugas terhadap pemustaka karena petugas tidak hanya membiarkan pemustaka melakukan prosedur yang kurang tepat, tetapi memberikan penjelasan mengenai tata cara yang seharusnya dilakukan.

Pada aspek perhatian terhadap kebutuhan pemustaka, hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas memberikan bantuan ketika pemustaka mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan perpustakaan. Petugas memberikan arahan mengenai tata letak koleksi dan membantu pemustaka ketika membutuhkan informasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa petugas berupaya memberikan pelayanan berdasarkan kebutuhan pemustaka, bukan hanya menjalankan pelayanan secara administratif. Dengan adanya pendampingan tersebut, pemustaka dapat memperoleh bantuan ketika mengalami kesulitan selama memanfaatkan layanan perpustakaan.

Berdasarkan kondisi tersebut, pelayanan yang optimal pada dimensi empathy terjadi ketika petugas mampu memberikan perhatian kepada pemustaka, memberikan kemudahan dalam memperoleh layanan, memberikan arahan ketika pemustaka mengalami kesulitan, serta tetap memperhatikan keteraturan koleksi perpustakaan. Dalam penelitian ini, kondisi tersebut terlihat melalui penyediaan meja pengembalian buku, kesediaan petugas menyusun kembali koleksi berdasarkan nomor klasifikasi, serta pemberian arahan kepada pemustaka mengenai tata cara pengembalian buku yang benar. Dengan demikian,

kemudahan yang diberikan kepada pemustaka tetap diimbangi dengan perhatian terhadap kebutuhan pemustaka lainnya melalui keteraturan koleksi.

Sementara itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kondisi yang belum sepenuhnya optimal pada aspek konsistensi pemahaman dan penerapan prosedur pengembalian buku oleh pemustaka. Hal tersebut terlihat dari masih adanya pemustaka yang mengembalikan buku langsung ke rak meskipun petugas telah menyediakan meja untuk meletakkan buku yang selesai digunakan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa belum seluruh pemustaka menerapkan prosedur pengembalian buku secara konsisten. Namun, kondisi tersebut tidak menunjukkan bahwa petugas kurang memberikan perhatian kepada pemustaka, karena berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa petugas tetap memberikan arahan ketika menemukan pemustaka yang mengembalikan buku secara langsung ke rak.

Dalam dimensi empathy, kualitas layanan ditunjukkan melalui kemampuan petugas memberikan perhatian secara individual, memahami kebutuhan pemustaka, memberikan kemudahan, serta memberikan bantuan sesuai dengan kondisi pemustaka. Dalam konteks penelitian ini, pemberian kemudahan dalam pengembalian buku dan pemberian arahan kepada pemustaka menjadi bentuk perhatian petugas terhadap kebutuhan pengguna. Selain itu, penyusunan kembali koleksi oleh petugas menunjukkan bahwa kemudahan yang diberikan kepada pemustaka tetap disertai dengan perhatian terhadap kenyamanan pemustaka lainnya melalui keteraturan koleksi.

Berdasarkan hasil penelitian, Perpustakaan IBN Pringsewu telah menerapkan dimensi empathy melalui pemberian kemudahan, perhatian, dan pendampingan kepada pemustaka. Kondisi tersebut diperkuat dengan hasil observasi yang menunjukkan bahwa petugas memberikan arahan mengenai tata cara pengembalian buku serta membantu menjaga keteraturan koleksi dengan menyusun kembali buku sesuai nomor klasifikasi. Dengan demikian, terdapat kesesuaian antara indikator empathy dengan kondisi yang

ditemukan di lapangan, yaitu adanya perhatian terhadap kebutuhan pemustaka, pemberian kemudahan dalam menggunakan layanan, serta pemberian arahan ketika pemustaka mengalami kesulitan.

Berdasarkan perbandingan tersebut, kondisi empathy di Perpustakaan IBN Pringsewu dapat dikategorikan baik, karena indikator utama empathy telah terlihat dalam pelaksanaan pelayanan. Kondisi yang belum baik menurut indikator empathy seharusnya ditunjukkan melalui kurangnya perhatian petugas terhadap kebutuhan pemustaka, tidak adanya bantuan ketika pemustaka mengalami kesulitan, tidak adanya kemudahan dalam memperoleh layanan, atau sikap petugas yang tidak memperhatikan kebutuhan pengguna. Namun, kondisi tersebut tidak ditemukan secara signifikan dalam penelitian ini. Adapun masih adanya pemustaka yang mengembalikan buku langsung ke rak lebih menunjukkan belum konsistennya pemahaman pemustaka terhadap prosedur pengembalian, bukan menunjukkan kurangnya empati dari petugas. Oleh karena itu, tidak terdapat dasar yang cukup untuk mengategorikan empathy sebagai “cukup baik”. Temuan penelitian justru menunjukkan bahwa dimensi empathy merupakan salah satu aspek yang telah berjalan baik dan perlu dipertahankan konsistensinya, terutama dalam memberikan kemudahan, perhatian, dan arahan kepada pemustaka.

Berdasarkan keseluruhan hasil analisis pada lima dimensi SERVQUAL, dapat diketahui bahwa setiap dimensi memiliki kondisi dan kebutuhan peningkatan yang berbeda. Dimensi reliability memiliki kebutuhan peningkatan yang lebih tinggi, khususnya pada aspek keandalan dan stabilitas sistem layanan perpustakaan. Kondisi tersebut penting untuk mendapatkan perhatian karena kestabilan sistem berkaitan langsung dengan kelancaran dan konsistensi pelayanan kepada pemustaka. Apabila sistem belum berjalan secara optimal, maka proses pelayanan dapat mengalami hambatan meskipun aspek pelayanan lainnya telah berjalan dengan baik.

Selain reliability, dimensi tangibles juga menunjukkan kebutuhan peningkatan yang cukup besar, terutama pada kenyamanan ruang baca, fasilitas pendukung, dan ketersediaan koleksi referensi terbaru. Perbaikan pada aspek tersebut diperlukan untuk mendukung kenyamanan pemustaka sekaligus memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Sementara itu, dimensi responsiveness masih memerlukan perhatian pada aspek sumber daya manusia, karena keterbatasan jumlah petugas dapat memengaruhi optimalisasi pelayanan pada kondisi tertentu, meskipun pelayanan yang diberikan telah berlangsung cukup cepat dan responsif.

Berbeda dengan ketiga dimensi tersebut, assurance dan empathy menunjukkan kondisi yang relatif baik. Pustakawan telah mampu memberikan pelayanan dengan sikap profesional, ramah, sopan, serta menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan informasi pemustaka. Oleh karena itu, kedua dimensi tersebut lebih diarahkan pada upaya mempertahankan kualitas pelayanan yang telah berjalan dan terus mengembangkannya melalui peningkatan kompetensi serta evaluasi pelayanan secara berkala.

Dengan demikian, berdasarkan tingkat permasalahan dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan, reliability merupakan aspek yang lebih penting untuk segera mendapatkan perhatian, diikuti oleh tangibles dan responsiveness, sedangkan assurance dan empathy cenderung perlu dipertahankan dan dikembangkan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan perpustakaan perlu dilakukan dengan mempertimbangkan kondisi nyata pada masing-masing dimensi, sehingga strategi yang diterapkan tidak hanya berfokus pada perbaikan fasilitas, tetapi juga pada keandalan sistem dan kemampuan sumber daya manusia dalam mendukung keberlangsungan pelayanan.

B. 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*

N O	Dimensi <i>SERVQUAL</i>	Temuan Penelitian	Analisis	Implikasi	Strategi Peningkatan
1.	<i>Tangibles</i> (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.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Pelayanan telah dilaksanakan sesuai SOP dan menggunakan sistem berbasis komputer.	Keandalan pelayanan sudah cukup baik melalui penerapan SOP dan sistem komputer, namun	Gangguan sistem menyebabkan proses peminjaman dan pengembalian menjadi lebih lambat	Meningkatkan stabilitas sistem layanan berbasis teknologi, melakukan pemeliharaan sistem secara berkala, serta

		Katalog IBN, namun sistem layanan masih mengalami gangguan sehingga pelayanan terkadang dialihkan secara manual.	stabilitas sistem layanan masih menjadi kendala yang memengaruhi kelancaran proses pelayanan.	sehingga memengaruhi kelancaran pelayanan kepada pemustaka.	menyediakan prosedur pelayanan alternatif ketika sistem mengalami gangguan.
3.	<i>Responsiveness</i> (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.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Petugas memberikan pelayanan sesuai SOP, bersikap ramah, sopan, serta mampu memberikan informasi	Penerapan SOP serta sikap profesional, ramah, dan sopan dari petugas telah mampu menumbuhkan rasa	Pemustaka merasa lebih percaya, aman, dan nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan sehingga	Mempertahankan penerapan SOP, meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan pelayanan prima, serta

		dan membantu mahasiswa selama menggunakan layanan perpustakaan.	percaya dan memberikan jaminan pelayanan kepada pemustaka.	hubungan antara petugas dan pengguna terjalin dengan baik.	mempertahankan budaya pelayanan yang ramah dan profesional.
5.	<i>Empathy</i> (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 et al. 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.

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 yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna perpustakaan akademik.⁶⁶ Selain itu, Alam dan Islam menjelaskan bahwa efektivitas layanan perpustakaan dipengaruhi oleh kualitas fasilitas, akses informasi, serta layanan yang diberikan kepada pengguna. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Gloriano dan Nugraha yang menunjukkan bahwa dimensi *SERVQUAL* merupakan indikator penting dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan. Temuan penelitian Owusu-Ansah turut memperkuat

⁶⁶ M. J. Alam, "Effects of Service Quality on Satisfaction in Eastern University Library, Bangladesh," *IFLA Journal*, 2021, hlm. 209–222, <https://doi.org/10.1177/0340035220975908>.

bahwa peningkatan kualitas layanan perpustakaan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

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>
- Ajith, J. A., K. H. Ramanayaka, dan W. A. Weerasooriya. 2025. "Assessing the Effectiveness of Academic Library Services: A Review on the Formulation of a Feasible Conceptual Framework." *Information Development*. <https://doi.org/10.1177/02666669231161588>.
- 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., dan M. M. Islam. 2021. "Service Quality Assessment Model for Academic Libraries." *Global Knowledge, Memory and Communication*.
- Amaliah, Eni, Muhamad Bisri Mustofa, Mezan el-Khaeri Kesuma, Siti Wuryan, Dedeh Ramadaniah, dan Sella Desti Tamara. 2022. "Peranan Teknologi Informasi Komunikasi Sebagai Media Pelayanan di Perpustakaan INSTIDLA." *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. <https://doi.org/10.29240/tik.v6i2.5075>.
- Amaliah, E., R. Iqbal, dan M. C. Putri. 2022. "Manajemen Perpustakaan Berbasis Sistem Otomasi di Perpustakaan SMA Negeri 9 Bandar Lampung." *Jurnal Pustaka Budaya* 9(2): 107–112.
- Andarbeni, P., I. Satibi, dan U. Salamah. 2019. "Strategy for Improving Quality of Service in Management of Library in Tadulako University." *International Journal of Science and*

Society 1(3): 272–281. <https://doi.org/10.54783/ijsoc.v1i3.79>.

Arif Nugroho dan Jumanah. 2025. “Core Strategy Analysis for Improving the Quality of Public Services in Pandeglang Sub-District.” *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i2.55591>.

Asep Saefurrohman, Musa Hubeis, dan Heti Mulyati. 2022. “Strategi Peningkatan Mutu Layanan Kolaborasi Jaringan Transport Telekomunikasi di Indonesia.” *Jurnal Manajemen* 13(1): 117–132. <https://doi.org/10.32832/jm-uika.v13i1.5418>.

Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV Syakir Media Press.

Ajat Rukajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Yogyakarta: Deepublish.

Alam, M. J. 2021. “Effects of Service Quality on Satisfaction in Eastern University Library, Bangladesh.” *IFLA Journal* 47(2): 209–222.

Cox, A. M. 2023. “How Artificial Intelligence Might Change Academic Library Work: Applying the Competencies Literature and the Theory of the Professions.” *Journal of the Association for Information Science and Technology*. <https://doi.org/10.1002/asi.24793>.

Emasealu, Henry U. 2019. “Automation of Academic Libraries and Web Development: A Reverie or Reality.” *International Journal of Knowledge Content Development & Technology* 43–56.

Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.

Fandy Tjiptono. 2017. *Service Management: Mewujudkan Layanan*

Prima. Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi.

Fandy Tjiptono. 2019. Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan. Yogyakarta: Andi.

Gathoni, N., dan T. Van der Walt. 2019. "Evaluating Library Service Quality at the Aga Khan University Library: Application of a Total Quality Management Approach." *Journal of Librarianship and Information Science*.

Gloriano, dan Jaka Nugraha. 2022. "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa." *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* 10(3): 233–245. <https://doi.org/10.26740/jpap.v10n3.p233-245>.

Han, Lili, dan Anne Goulding. 2003. "Information and Reference Services in the Digital Library." *Information Services & Use* 23(4): 251–262. <https://doi.org/10.3233/ISU-2003-23406>.

Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Edisi revisi. Yogyakarta: Gava Media.

Haruna, B., K. Kiran, dan M. Tahira. 2012. "Modeling Web-Based Library Service Quality." *Library & Information Science Research* 34(3): 184–196. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2012.02.005>.

Irfan, Ahmad, dan Siti Fitriasi. 2018. "Peranan Perpustakaan dalam Menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi." *Al Maktabah*. <http://dx.doi.org/10.29300/mkt.v3i2.1372>.

Johannsen, C. G. 1996. "Strategic Issues in Quality Management: I. Theoretical Considerations." *Journal of Information Science* 22(3): 179–186. <https://doi.org/10.1177/016555159602200301>.

- Kellogg, D. L., dan W. Nie. 1995. "A Framework for Strategic Service Management." *Journal of Operations Management* 13(4): 323–337. [https://doi.org/10.1016/0272-6963\(95\)00036-4](https://doi.org/10.1016/0272-6963(95)00036-4).
- Kolinova, P. 2023. "Areas of Library Service Quality and Tools for Their Evaluation: A Literature Review." *ProInflow* 15(2): 68–107. <https://doi.org/10.5817/ProIn2023-36891>.
- Lapierre, J. 1999. "Value Strategy Rather Than Quality Strategy: A Case of Business-to-Business Professional Services." *Journal of Business Research* 45(2): 235–246. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(97\)00223-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(97)00223-3).
- Lasa HS., Arda Putri Winata, Eko Kurniawan, dan Nita Siti Mudawamah. 2017. *Manajemen dan Standardisasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Muhammadiyah-'Aisyiyah*. Yogyakarta: Majelis Pustaka dan Informasi PP Muhammadiyah.
- Lexy J. Moleong. 2021. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Margareta, I. E. 2022. "Revitalasi Layanan Sirkulasi Perpustakaan Perguruan Tinggi." *THE LIGHT: Journal of Librarianship and Information Science* 2(1). <https://doi.org/10.20414/light.v2i1.5116>.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3rd ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Muslina. 2020. "Implementasi Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Mutu Layanan Perpustakaan." *Al-Ma'mun: Jurnal Kajian Kepustakawanan dan Informasi* 1(1): 22–31. <https://doi.org/10.24090/jkki.v1i1.4051>.

- Naoura, P. Y., Hapsari, Y. A. I. Khaq, dan M. I. S. Hadi. 2026. "Strategi Pengelolaan dan Transformasi Repository Digital di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS)." *Librarium: Library and Information Science Journal* 1–16.
- Nugrohadhi, Agus. 2018. "Strategi Perpustakaan dan Peningkatan Kompetensi Pustakawan dalam Mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi." *Bibliotech: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. <https://doi.org/10.33476/bibliotech.v2i1.868>.
- Noer'aida. 2018. "Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Personalisasi Kebutuhan Informasi Pengguna di BATAN." *Jurnal Pustakawan Indonesia* 18(2): 66–74. <https://doi.org/10.29244/jpi.18.2.66-74>.
- Owusu-Ansah, C. M. 2023. "Assessing the Quality of Services at an Academic Library." *Heliyon* 9(12). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e22449>.
- Pangesti, A. W., N. Oktarina, dan F. Rozi. 2020. "Pengaruh Komunikasi, Fasilitas Perpustakaan, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening." *Economic Education Analysis Journal* 9(1). <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i1.36909>.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L. L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64(1): 12–40.
- Pemerintah Kota Bandar Lampung. (2012). Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 55 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandar Lampung. Bandar Lampung: Pemerintah Kota Bandar Lampung.

- Putri Rohmatul Bayyidah dan Moch. Fikriansyah Wicaksono. 2023. “Strategi Pemenuhan Kebutuhan Informasi oleh Pemustaka di Perpustakaan Daerah Tulungagung.” *BIBLIOTIKA: Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi* 7(2): 200–212. <https://doi.org/10.17977/um008v7i22023p200-212>.
- Qurotianti, Anisa. 2019. “Optimalisasi Pemanfaatan Akses Digital Repository dalam Menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi (Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).” *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science* 3(2): 113–125. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v3i2.113-125>.
- Rahmah, Evi. 2018. *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Risparyanto, A. 2022. “Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan dan Aktivitas Kegiatan Pustakawan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Era 4.0.” *UNILIB: Jurnal Perpustakaan* 13(2).
- Rodin, Rhoni. 2015. “Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.” *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan* 101–114.
- Rodin, R., dan D. Clarita. 2021. “Menelaah Kembali Eksistensi Layanan Referensi di Perpustakaan.” *Tibanndaru: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*.
- Rodin, R., dan K. Kurnia. 2021. “Perkembangan Katalog di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.” *Jurnal Perpustakaan* 76–84.
- Saleh, Abdul Rahman. 2005. “Pendayagunaan Layanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi.” *Jurnal Pustakawan Indonesia*. <https://doi.org/10.29244/jpi.4.2.%25p>.

- Saefurrohman, Asep, Musa Hubeis, dan Heti Mulyati. 2022. “Strategi Peningkatan Mutu Layanan Kolaborasi Jaringan Transport Telekomunikasi di Indonesia.” *Jurnal Manajemen* 13(1): 117–132. <https://doi.org/10.32832/jm-uika.v13i1.5418>.
- Sugiyono. 2023. *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Interpretif, Interaktif, dan Konstruktif*. Edisi ke-3. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Edisi ke-2, cetakan ke-5. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sutini, Nurul Rahmah, dan Ika Krismayani. 2019. “Responsivitas Pustakawan dalam Mengembangkan Layanan Referensi di Perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) Yogyakarta.” *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 8(1): 238–247. <https://doi.org/10.14710/jip.v8i1.238-247>.
- Syafi'i, Muhammad Zainal, dan Anis Masruri. 2023. “Empati dan Pendengaran Aktif dalam Layanan Informasi di Perpustakaan.” *Educaniora: Journal of Education and Humanities* 1(3). <https://doi.org/10.59687/educaniora.v1i3.80>.
- Trihapningsari, Denisha, Dwi Astuti Aprijani, Mayang Anglingsari Putri, dan Fonda Leviany. 2026. “Measuring Service Quality and User Satisfaction of Universitas Terbuka’s Ruang Baca Virtual Using SERVQUAL and EUCS.” *SMATIKA JURNAL* 16(1): 133–147. <https://doi.org/10.32664/smatika.v16i01.2183>.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management: Mewujudkan Layanan*

Prima. Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2019. Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan. Yogyakarta: Andi.

Umam, C., dan Ismiyati. 2020. “Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Pengelolaan Koleksi, Tata Ruang, Kompetensi Pengelola, dan Fasilitas.” *JSSH (Jurnal Sains Sosial dan Humaniora)* 4(1): 91–102.
<https://doi.org/10.30595/jssh.v4i1.3040>.

Wulandari, S., dan H. Santoso. 2024. “Transformasi Digital dalam Peningkatan Layanan Perpustakaan.” *Jurnal Teknologi Informasi dan Perpustakaan* 12(1): 77–90.

Zhang, S., T. Zhang, dan X. Wang. 2025. “AHP-Based Evaluation of Discipline-Specific Information Services in Academic Libraries Under Digital Intelligence.” *Information* 16(3): 245.
<https://doi.org/10.3390/info16030245>.

Zuchri Abdussamad. 2021. Metode Penelitian Kualitatif. Makassar: CV Syakir Media Press.

LAMPIRAN



Lampiran 1. Pedoman Observasi (Dokumentasi Penelitian)



Gambar 7. Visi Misi Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu



Gambar 8. Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu



Gambar 9. Layanan Sirkulasi Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu



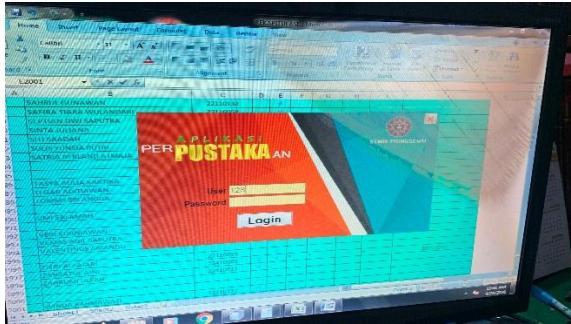
Gambar 10. Rak Buku Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu



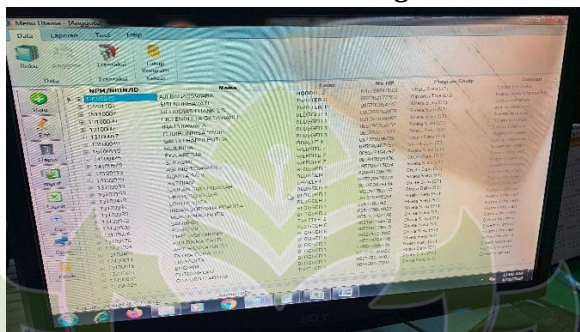
Gambar 11. Ruang Koleksi Buku Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu



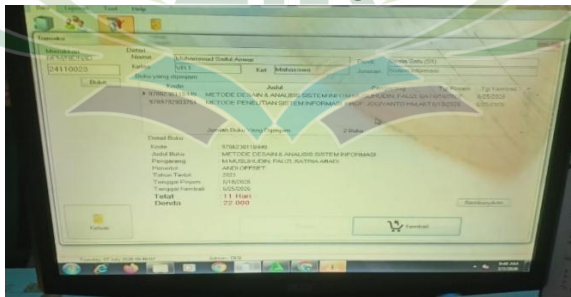
Gambar 12. Ruang Baca Mahasiswa Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu



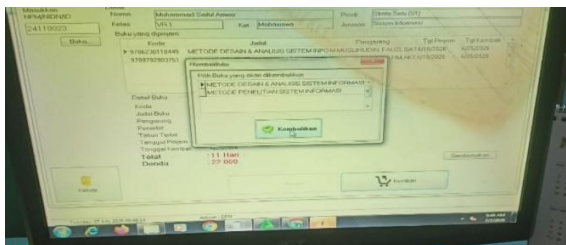
Gambar 13. Tampilan Komputer Aplikasi Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu



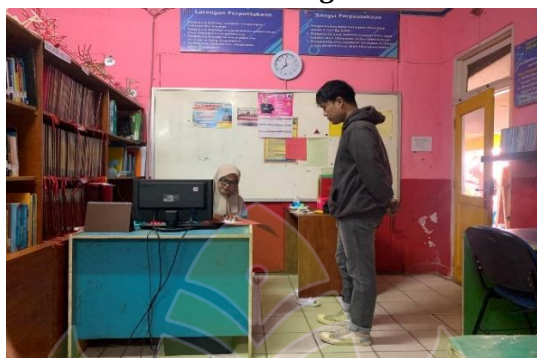
Gambar 14. Sistem Data Anggota Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu



Gambar 15. Sistem Peminjaman



Gambar 16. Sistem Pengembalian Buku



Gambar 17. Pustakawan Melayani Pemustaka Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu



Gambar 18. Dokumentasi Wawancara Dengan Ibu Yuli Astuti kepala Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu



**Gambar 19. Dokumentasi Wawancara Mba Titi Dwi Jayanti
Pustakawan Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu**



**Gambar 20. Dokumentasi Wawancara Dengan Samhadi
Mahasiswa Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu**



**Gambar 21. Dokumentasi Wawancara Fikri Hidayat Mahasiswa
Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu**



**Gambar 22. Dokumentasi Wawancara Desti Nurhayati
Mahasiswa Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu**



**Gambar 23. Dokumentasi Wawancara Rafa Khoir Mahasiswa
Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu**

Lampiran 2. Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara Kepala Perpustakaan

Nama Informan : Dr. Yuli Astuti

Jabatan : Kepala Perpustakaan

INDIKATOR 1. TANGIBLES (BUKTI FISIK)

A. Sarana dan Prasarana Perpustakaan	
Pernyataan	Jawaban
1. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang tersedia di Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu dalam menunjang pelayanan kepada pemustaka?	Perpustakaan telah menyediakan berbagai sarana dan prasarana seperti ruang baca, rak koleksi, meja dan kursi baca, serta komputer pelayanan untuk mendukung aktivitas pemustaka. Fasilitas tersebut dimanfaatkan sebagai penunjang layanan perpustakaan agar mahasiswa dapat memperoleh informasi dengan lebih mudah dan nyaman. Namun demikian, beberapa fasilitas masih perlu ditingkatkan sesuai dengan perkembangan kebutuhan pengguna.
2. Bagaimana kondisi ruang baca yang tersedia bagi pemustaka?	Ruang baca telah dimanfaatkan sebagai tempat mahasiswa membaca dan mengerjakan tugas. Meskipun demikian, perpustakaan masih berupaya meningkatkan kenyamanan ruang baca agar mahasiswa dapat memanfaatkan layanan secara lebih optimal.
B. Koleksi dan Fasilitas Pendukung	
3. Bagaimana kondisi koleksi buku dan fasilitas pendukung	Perpustakaan telah menyediakan koleksi buku yang disusun

yang tersedia di perpustakaan?	berdasarkan sistem klasifikasi sehingga memudahkan mahasiswa dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Selain itu, pelayanan juga didukung dengan penggunaan komputer sebagai sarana pengelolaan layanan perpustakaan.
4. Apakah koleksi yang tersedia sudah memenuhi kebutuhan pemustaka?	Sebagian besar koleksi telah mendukung kebutuhan pembelajaran mahasiswa. Akan tetapi, perpustakaan masih terus melakukan penambahan koleksi referensi terbaru secara bertahap agar kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi dengan lebih baik.
C. Upaya Peningkatan Bukti Fisik	
5. Apa upaya yang dilakukan perpustakaan untuk meningkatkan fasilitas dan kenyamanan layanan?	Perpustakaan terus melakukan perbaikan fasilitas yang diperlukan, menambah koleksi referensi terbaru secara bertahap, meningkatkan kenyamanan ruang baca, serta mengembangkan sarana pendukung pelayanan sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan kemampuan anggaran perpustakaan.

INDIKATOR 2. RELIABILITY (KEANDALAN)

A. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)	
1. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan perpustakaan?	Seluruh pelayanan perpustakaan dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap petugas dalam melaksanakan

	pelayanan peminjaman, pengembalian, maupun pemberian informasi kepada pemustaka sehingga pelayanan dapat berjalan secara tertib dan konsisten.
2. Mengapa penerapan SOP penting dalam pelayanan perpustakaan?	SOP memberikan keseragaman dalam proses pelayanan sehingga setiap pemustaka memperoleh pelayanan yang sama serta dapat meminimalkan terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan layanan.
B. Keandalan Sistem Pelayanan	
3. Bagaimana penerapan sistem komputer dalam proses pelayanan perpustakaan?	Pelayanan perpustakaan telah didukung oleh sistem komputer yang digunakan untuk mengelola data anggota serta proses peminjaman dan pengembalian koleksi sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan tertata.
4. Bagaimana langkah yang dilakukan apabila sistem komputer mengalami gangguan?	Apabila sistem mengalami gangguan, pelayanan tetap dilaksanakan secara manual agar kebutuhan pemustaka tetap dapat dilayani dan proses pelayanan tidak terhenti.
C. Strategi Meningkatkan Keandalan Pelayanan	
5. Apa upaya yang dilakukan perpustakaan untuk meningkatkan keandalan pelayanan?	Perpustakaan berupaya menjaga stabilitas sistem pelayanan, melakukan pemeliharaan sistem secara berkala, serta tetap menyediakan prosedur pelayanan manual sebagai alternatif ketika sistem komputer mengalami kendala.

INDIKATOR 3. RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)

A. Kecepatan Memberikan Pelayanan	
1. Bagaimana upaya petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang membutuhkan bantuan?	Petugas berusaha memberikan pelayanan dengan cepat serta membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam mencari koleksi maupun memperoleh informasi yang dibutuhkan hingga kebutuhan mereka terpenuhi.
2. Bagaimana perpustakaan menangani keluhan atau kesulitan yang dialami pemustaka?	Keluhan maupun kesulitan yang disampaikan pemustaka ditanggapi dengan memberikan penjelasan, bantuan, serta solusi sesuai dengan permasalahan yang dihadapi agar pelayanan tetap berjalan dengan baik.
B. Kendala Pelayanan	
3. Apa kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan secara cepat kepada pemustaka?	Kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan jumlah sumber daya manusia (SDM). Ketika jumlah pengunjung meningkat, pelayanan membutuhkan waktu yang lebih lama meskipun petugas tetap berupaya memberikan pelayanan secara optimal.

INDIKATOR 4. ASSURANCE (JAMINAN)

A. Profesionalisme Pelayanan	
1. Bagaimana perpustakaan menjamin kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemustaka?	Kualitas pelayanan dijaga melalui penerapan SOP, pemberian informasi yang benar, serta pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional sehingga pemustaka merasa nyaman menggunakan

	layanan perpustakaan.
2. Bagaimana penerapan sikap profesional, ramah, dan sopan dalam pelayanan?	Kepala perpustakaan selalu mengingatkan petugas agar memberikan pelayanan secara ramah, sopan, serta membantu setiap mahasiswa yang datang sehingga tercipta suasana pelayanan yang nyaman dan menyenangkan.
B. Membangun Kepercayaan Pemustaka	
3. Bagaimana upaya perpustakaan menumbuhkan rasa aman dan percaya kepada pemustaka?	Perpustakaan berupaya memberikan pelayanan yang konsisten sesuai SOP, memberikan informasi yang jelas, serta membantu setiap pemustaka sesuai kebutuhannya sehingga tercipta rasa aman dan kepercayaan terhadap layanan perpustakaan.

INDIKATOR 5. EMPATHY (EMPATI)

A. Perhatian Terhadap Pemustaka	
1. Bagaimana bentuk perhatian yang diberikan kepada pemustaka selama menggunakan layanan perpustakaan?	Perhatian kepada pemustaka diwujudkan dengan memberikan kemudahan dalam menggunakan layanan serta membantu mahasiswa ketika mengalami kesulitan mencari koleksi maupun memahami prosedur layanan perpustakaan.
2. Bagaimana petugas membantu pemustaka yang mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan?	Petugas memberikan arahan, penjelasan, dan pendampingan kepada pemustaka agar dapat memanfaatkan layanan perpustakaan dengan baik sesuai kebutuhan informasinya.

B. Kemudahan Penggunaan Koleksi	
1. Mengapa mahasiswa dianjurkan meletakkan buku di meja setelah selesai digunakan?	Mahasiswa dianjurkan meletakkan buku di meja agar pustakawan dapat menyusun kembali koleksi ke rak sesuai nomor klasifikasi. Hal tersebut bertujuan menghindari kesalahan penempatan buku sehingga koleksi tetap tertata rapi dan mudah ditemukan oleh pemustaka lain.
2. Bagaimana strategi perpustakaan dalam meningkatkan perhatian terhadap kebutuhan pemustaka?	Perpustakaan terus memberikan arahan kepada pemustaka mengenai prosedur penggunaan koleksi, meningkatkan komunikasi antara petugas dan pengguna, serta memastikan setiap layanan diberikan sesuai dengan kebutuhan pemustaka sehingga kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

Pedoman Wawancara Staff Pustakawan
Nama Informan : Titi Dwi Jayanti, S.Pust
Jabatan : Staff Pustakawan

INDIKATOR 1. TANGIBLES (BUKTI FISIK)

A. Sarana dan Prasarana Pelayanan	
1. Bagaimana kondisi fasilitas yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka?	Fasilitas yang tersedia seperti komputer pelayanan, rak koleksi, meja, kursi, dan ruang baca sudah digunakan untuk mendukung pelayanan kepada pemustaka. Fasilitas tersebut membantu petugas dalam memberikan pelayanan, meskipun masih terdapat beberapa fasilitas yang perlu ditingkatkan agar pelayanan menjadi lebih optimal.
2. Apakah fasilitas yang tersedia sudah mendukung pekerjaan petugas dalam memberikan pelayanan?	Secara umum fasilitas yang tersedia sudah cukup membantu proses pelayanan, terutama penggunaan komputer untuk mengelola data anggota serta transaksi peminjaman dan pengembalian buku. Namun, apabila jumlah pengunjung meningkat, keterbatasan fasilitas terkadang memengaruhi kelancaran pelayanan.
B. Koleksi dan Kenyamanan Layanan	
3. Bagaimana kondisi koleksi buku yang tersedia menurut Ibu?	Koleksi buku telah disusun berdasarkan nomor klasifikasi sehingga lebih mudah ditemukan oleh pemustaka. Perpustakaan juga terus berupaya menambah koleksi sesuai kebutuhan mahasiswa.

4. Menurut Ibu, fasilitas apa yang masih perlu ditingkatkan?	Menurut saya, penambahan koleksi referensi terbaru, peningkatan kenyamanan ruang baca, dan penambahan fasilitas komputer akan sangat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.
--	---

INDIKATOR 2. RELIABILITY (KEANDALAN)

A. Pelaksanaan Pelayanan	
1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku setiap hari?	Pelayanan dilakukan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Setiap transaksi diawali dengan pengecekan data anggota, kemudian diproses melalui sistem komputer agar seluruh transaksi tercatat dengan baik.
4. Bagaimana penggunaan sistem komputer dalam pelayanan perpustakaan?	Sistem komputer digunakan untuk membantu proses pencarian data anggota, peminjaman, dan pengembalian buku sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan pencatatan data lebih tertata.
B. Penanganan Kendala	
5. Apa yang dilakukan apabila sistem komputer mengalami gangguan?	Apabila sistem mengalami gangguan, pelayanan tetap dilaksanakan secara manual agar mahasiswa tetap dapat meminjam maupun mengembalikan buku. Setelah sistem kembali normal, data transaksi akan disesuaikan kembali ke dalam sistem.
6. Bagaimana Ibu memastikan pelayanan tetap berjalan meskipun terdapat kendala?	Saya tetap melayani mahasiswa sesuai prosedur yang ada dan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin agar kegiatan

	pelayanan tidak terhenti meskipun terdapat kendala pada sistem.
--	---

INDIKATOR 3. RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)

A. Pelayanan kepada Pemustaka	
7. Bagaimana Ibu melayani mahasiswa yang membutuhkan bantuan?	Saya berusaha segera membantu mahasiswa yang datang, baik dalam mencari koleksi, menjelaskan prosedur peminjaman dan pengembalian, maupun memberikan informasi yang dibutuhkan selama menggunakan layanan perpustakaan.
8. Bagaimana Ibu menangani mahasiswa yang mengalami kesulitan mencari koleksi?	Saya membantu mencari koleksi melalui sistem maupun langsung mengarahkan mahasiswa ke lokasi rak buku sesuai nomor klasifikasi agar buku yang dicari dapat ditemukan dengan lebih mudah.
B. Kendala Pelayanan	
9. Apa kendala yang sering dihadapi ketika jumlah pengunjung sedang ramai?	Kendala yang sering dihadapi adalah keterbatasan jumlah petugas sehingga pelayanan membutuhkan waktu yang lebih lama. Namun demikian, kami tetap berusaha melayani seluruh pemustaka secara maksimal.
10. Bagaimana upaya Ibu agar pelayanan tetap cepat ketika perpustakaan ramai?	Saya berusaha melayani mahasiswa sesuai urutan, memberikan penjelasan secara jelas, dan memanfaatkan sistem pelayanan agar proses pelayanan tetap berjalan dengan baik.

INDIKATOR 4. ASSURANCE (JAMINAN)

A. Profesionalisme Pelayanan	
1. Bagaimana Ibu memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada mahasiswa?	Saya selalu berusaha menyambut mahasiswa dengan ramah, memberikan penjelasan secara sopan, serta membantu apabila mahasiswa mengalami kesulitan selama menggunakan layanan perpustakaan.
2. Bagaimana cara memastikan mahasiswa memperoleh informasi yang benar?	Saya memberikan informasi berdasarkan prosedur pelayanan dan data yang tersedia di perpustakaan sehingga informasi yang diterima mahasiswa sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
B. Membangun Kepercayaan	
3. Bagaimana Ibu menjaga kepercayaan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan?	Saya berusaha memberikan pelayanan secara jujur, bertanggung jawab, dan konsisten sehingga mahasiswa merasa nyaman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.

INDIKATOR 5. EMPATHY (EMPATI)

A. Perhatian kepada Pemustaka	
1. Bagaimana bentuk perhatian yang Ibu berikan kepada mahasiswa selama menggunakan layanan?	Saya selalu berusaha menyambut mahasiswa dengan ramah, memberikan penjelasan secara sopan, serta membantu apabila mahasiswa mengalami kesulitan selama menggunakan layanan perpustakaan.
2. Bagaimana Ibu memberikan arahan kepada mahasiswa yang belum memahami prosedur	Saya menjelaskan langkah-langkah penggunaan layanan perpustakaan, mulai dari

layanan?	pencarian koleksi, proses peminjaman, hingga pengembalian buku agar mahasiswa dapat menggunakan layanan dengan benar.
B. Kemudahan Pelayanan	
3. Mengapa mahasiswa diminta meletakkan buku di meja setelah selesai digunakan?	Mahasiswa diminta meletakkan buku di meja agar petugas dapat menyusun kembali buku ke rak sesuai nomor klasifikasi. Hal ini dilakukan untuk menghindari kesalahan penempatan buku sehingga koleksi tetap tertata dan mudah ditemukan oleh pengguna lain.
4. Bagaimana Ibu memastikan setiap mahasiswa memperoleh pelayanan yang sama?	Saya melayani seluruh mahasiswa tanpa membedakan latar belakang maupun program studi. Semua pemustaka memperoleh pelayanan sesuai prosedur yang berlaku di perpustakaan.
5. Apa harapan Ibu terhadap peningkatan kualitas layanan perpustakaan ke depan?	Saya berharap fasilitas perpustakaan dapat terus ditingkatkan, koleksi semakin lengkap, sistem pelayanan semakin baik, serta kualitas pelayanan kepada pemustaka semakin optimal sehingga mampu memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa.

Pedoman Wawancara Mahasiswa
Nama Informan : Desti Nurhayati
Jabatan : Pemustaka Mahasiswa
Jurusan : Sistem Informasi

INDIKATOR 1. TANGIBLES (BUKTI FISIK)

A. Sarana dan Prasarana Perpustakaan	
1. Bagaimana pendapat Anda mengenai kondisi sarana dan prasarana yang tersedia di Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu?	Menurut saya, fasilitas yang tersedia di perpustakaan sudah cukup baik untuk mendukung kegiatan belajar. Ruang baca, meja, kursi, rak buku, dan komputer pelayanan sudah tersedia sehingga memudahkan mahasiswa dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.
2. Bagaimana kondisi ruang baca yang tersedia bagi mahasiswa?	Ruang baca cukup nyaman digunakan untuk membaca maupun mengerjakan tugas. Suasana perpustakaan juga cukup tenang sehingga membantu saya lebih fokus ketika mencari referensi.hingga pengembalian buku agar mahasiswa dapat menggunakan layanan dengan benar.
B. Koleksi dan Fasilitas Pendukung	
3. Bagaimana pendapat Anda mengenai koleksi buku yang tersedia di perpustakaan?	Koleksi buku yang tersedia sudah cukup membantu dalam mencari referensi perkuliahan. Namun, menurut saya masih perlu penambahan beberapa buku edisi terbaru agar referensi yang tersedia semakin lengkap.
4. Menurut Anda, fasilitas apa yang masih perlu ditingkatkan?	Menurut saya, penambahan koleksi buku terbaru dan peningkatan fasilitas komputer

	akan lebih memudahkan mahasiswa dalam memperoleh informasi dan menggunakan layanan perpustakaan.
--	--

INDIKATOR 2. RELIABILITY (KEANDALAN)

A. Pelaksanaan Pelayanan	
1. Bagaimana pendapat Anda mengenai proses peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan?	Selama saya menggunakan layanan perpustakaan, proses peminjaman dan pengembalian buku berjalan dengan baik. Petugas memberikan arahan yang jelas sehingga proses pelayanan dapat dilakukan dengan mudah.
2. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan Anda?	Menurut saya sudah cukup sesuai. Pelayanan dilakukan secara tertib dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan sehingga mahasiswa mengetahui tahapan pelayanan yang harus dilakukan.
B. Keandalan Sistem Pelayanan	
3. Apakah Anda pernah mengalami kendala saat menggunakan sistem pelayanan perpustakaan?	Saya pernah mengalami kendala ketika sistem pelayanan mengalami gangguan sehingga proses pelayanan menjadi sedikit lebih lama. Namun, petugas tetap memberikan pelayanan secara manual sehingga kebutuhan mahasiswa tetap dapat dilayani.
4. Bagaimana pendapat Anda mengenai solusi yang diberikan petugas ketika terjadi kendala pelayanan?	Menurut saya, petugas sudah memberikan solusi yang baik. Walaupun sistem mengalami gangguan, pelayanan tetap berjalan sehingga mahasiswa tetap dapat meminjam maupun mengembalikan buku.

INDIKATOR 3. RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)

A. Kecepatan Pelayanan	
1. Bagaimana tanggapan petugas ketika Anda membutuhkan bantuan?	Petugas cukup cepat merespons ketika saya membutuhkan bantuan, baik saat mencari buku maupun ketika menanyakan prosedur pelayanan di perpustakaan.
2. Bagaimana petugas membantu ketika Anda mengalami kesulitan mencari koleksi?	Petugas membantu dengan menunjukkan letak buku sesuai nomor klasifikasi serta memberikan penjelasan apabila koleksi yang saya cari belum tersedia.
B. Penanganan Keluhan	
3. Bagaimana pendapat Anda mengenai kecepatan pelayanan yang diberikan petugas?	Menurut saya pelayanan sudah cukup cepat. Meskipun pada kondisi tertentu membutuhkan waktu lebih lama, petugas tetap berusaha memberikan pelayanan dengan baik kepada setiap mahasiswa.
4. Apakah petugas memberikan solusi ketika Anda mengalami kesulitan?	Ya, petugas memberikan penjelasan dan membantu mencari solusi sehingga saya tetap dapat memperoleh informasi atau layanan yang dibutuhkan.

INDIKATOR 4. ASSURANCE (JAMINAN)

A. Profesionalisme Pelayanan	
1. Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada Anda?	Menurut saya petugas melayani dengan ramah, sopan, dan menghargai setiap mahasiswa yang datang ke perpustakaan.
2. Apakah Anda merasa informasi yang diberikan	Ya, petugas memberikan penjelasan yang mudah dipahami

petugas sudah jelas dan dapat dipahami?	sehingga saya tidak mengalami kesulitan saat menggunakan layanan perpustakaan.
B. Rasa Aman dan Kepercayaan	
3. Apakah Anda merasa nyaman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan?	Ya, saya merasa nyaman menggunakan layanan perpustakaan karena petugas memberikan pelayanan dengan baik dan membantu apabila saya mengalami kesulitan.

INDIKATOR 5. EMPATHY (EMPATI)

A. Perhatian kepada Pemustaka	
1. Bagaimana bentuk perhatian petugas kepada Anda selama menggunakan layanan perpustakaan?	Petugas memberikan perhatian dengan membantu ketika saya mengalami kesulitan mencari buku, memberikan arahan mengenai penggunaan layanan, serta menjawab pertanyaan yang saya ajukan dengan baik.
2. Apakah Anda merasa informasi yang diberikan petugas sudah jelas dan dapat dipahami?	Ya, petugas memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan dan membantu saya sampai kebutuhan informasi yang saya cari dapat ditemukan.
B. Kemudahan Pelayanan	
3. Bagaimana pendapat Anda mengenai kebijakan meletakkan buku di meja setelah selesai digunakan?	Menurut saya kebijakan tersebut sangat membantu karena mahasiswa tidak perlu mengembalikan buku ke rak. Petugas akan menyusun kembali buku sesuai nomor klasifikasi sehingga koleksi tetap tertata dengan baik dan lebih mudah ditemukan oleh pengguna lain.
4. Apakah Anda merasa	Ya, selama saya menggunakan

petugas memberikan pelayanan yang sama kepada setiap mahasiswa?	layanan perpustakaan, petugas memberikan pelayanan kepada seluruh mahasiswa dengan ramah dan tidak membedakan pengguna layanan.
5. Apa harapan Anda terhadap peningkatan kualitas layanan perpustakaan ke depan?	Saya berharap perpustakaan dapat terus menambah koleksi buku terbaru, meningkatkan fasilitas yang tersedia, serta mempertahankan pelayanan yang ramah sehingga mahasiswa semakin nyaman memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber belajar.



Pedoman Wawancara Mahasiswa

Nama Informan : Samhadi

Jabatan : Pemustaka Mahasiswa

Jurusan : Sistem Informasi

INDIKATOR 1. TANGIBLES (BUKTI FISIK)

A. Sarana dan Prasarana Perpustakaan	
1. Bagaimana pendapat Anda mengenai fasilitas yang tersedia di Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu?	Menurut saya fasilitas yang tersedia sudah cukup baik untuk menunjang pelayanan. Ruang baca, rak buku, dan komputer pelayanan sudah tersedia sehingga memudahkan mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan.
2. Apakah fasilitas tersebut mendukung proses pelayanan yang Anda terima?	Ya, fasilitas yang tersedia cukup membantu proses pelayanan, terutama penggunaan komputer yang mempermudah proses peminjaman dan pengembalian buku.
B. Koleksi dan Fasilitas Pendukung	
3. Bagaimana pendapat Anda mengenai koleksi buku yang tersedia?	Koleksi buku sudah cukup lengkap untuk menunjang kegiatan perkuliahan. Namun, saya berharap koleksi buku terbaru dapat terus ditambah agar referensi yang tersedia semakin beragam.
4. Menurut Anda, apa yang masih perlu ditingkatkan dari fasilitas perpustakaan?	Menurut saya penambahan komputer pelayanan dan koleksi buku terbaru akan membuat pelayanan menjadi lebih efektif dan memudahkan mahasiswa dalam mencari referensi.

INDIKATOR 2. RELIABILITY (KEANDALAN)

A. Proses Pelayanan	
1. Bagaimana pendapat Anda mengenai proses peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan?	Menurut saya proses peminjaman dan pengembalian buku sudah berjalan dengan baik. Petugas memberikan arahan mengenai prosedur sehingga proses pelayanan dapat dilakukan dengan mudah.
2. Apakah prosedur pelayanan mudah dipahami oleh mahasiswa?	Ya, prosedur pelayanan cukup jelas. Petugas menjelaskan tahapan yang harus dilakukan sehingga saya tidak mengalami kesulitan ketika meminjam maupun mengembalikan buku.
B. Keandalan Sistem Pelayanan	
3. Bagaimana pendapat Anda mengenai penggunaan sistem komputer dalam pelayanan perpustakaan?	Menurut saya penggunaan sistem komputer sangat membantu karena proses pelayanan menjadi lebih cepat dan data peminjaman maupun pengembalian dapat tercatat dengan baik.
4. Apakah Anda pernah mengalami kendala pada sistem pelayanan? Bagaimana penanganannya?	Saya pernah mengalami kondisi ketika sistem mengalami gangguan sehingga pelayanan menjadi sedikit lebih lama. Namun, petugas tetap melayani secara manual sehingga proses peminjaman dan pengembalian tetap dapat dilakukan.

INDIKATOR 3. RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)

A. Kecepatan Pelayanan	
1. Bagaimana tanggapan petugas ketika Anda membutuhkan bantuan?	Petugas cukup sigap ketika saya meminta bantuan. Pertanyaan yang saya ajukan dijawab dengan

	baik dan saya juga dibantu ketika mengalami kesulitan mencari buku.
2. Bagaimana kecepatan pelayanan yang diberikan petugas?	Menurut saya pelayanan sudah cukup cepat. Walaupun terkadang harus menunggu ketika pengunjung ramai, petugas tetap berusaha melayani seluruh mahasiswa dengan baik.
B. Penanganan Kendala	
3. Bagaimana petugas menangani kendala yang Anda alami saat menggunakan layanan?	Petugas memberikan penjelasan mengenai kendala yang terjadi dan tetap membantu sampai proses pelayanan selesai.
4. Menurut Anda, apakah petugas sudah memberikan solusi yang tepat ketika terjadi kendala?	Ya, petugas berusaha memberikan solusi sehingga mahasiswa tetap dapat menggunakan layanan perpustakaan meskipun terdapat kendala pada sistem.

INDIKATOR 4. ASSURANCE (JAMINAN)

A. Profesionalisme Pelayanan	
1. Bagaimana sikap petugas selama memberikan pelayanan kepada Anda?	Menurut saya petugas selalu bersikap ramah, sopan, dan memberikan pelayanan sesuai prosedur sehingga mahasiswa merasa nyaman menggunakan layanan perpustakaan.
2. Apakah informasi yang diberikan petugas mudah dipahami?	Ya, informasi yang diberikan jelas dan mudah dipahami sehingga saya mengetahui prosedur pelayanan yang harus dilakukan.
B. Rasa Aman dan Kepercayaan	
3. Apakah Anda merasa yakin dan percaya terhadap pelayanan yang	Ya, saya percaya terhadap pelayanan perpustakaan karena petugas memberikan pelayanan

diberikan perpustakaan?	dengan baik serta membantu apabila mahasiswa mengalami kesulitan.
-------------------------	---

INDIKATOR 5. EMPATHY (EMPATI)

A. Perhatian kepada Pemustaka	
1. Bagaimana perhatian petugas kepada Anda selama menggunakan layanan perpustakaan?	Petugas memberikan perhatian dengan menjelaskan prosedur pelayanan, membantu mencari koleksi, dan memberikan informasi apabila saya mengalami kesulitan.
2. Apakah petugas memberikan arahan yang jelas selama Anda menggunakan layanan?	Ya, petugas memberikan arahan dengan baik sehingga saya memahami proses pelayanan yang ada di perpustakaan.
B. Kemudahan Pelayanan	
3. Bagaimana perhatian petugas kepada Anda selama menggunakan layanan perpustakaan?	Menurut saya kebijakan tersebut sudah tepat karena petugas dapat menyusun kembali buku sesuai nomor klasifikasi sehingga koleksi tetap rapi dan mudah ditemukan oleh pengguna lain.
4. Apakah Anda merasa seluruh mahasiswa memperoleh pelayanan yang sama?	Ya, selama saya menggunakan layanan perpustakaan, petugas memberikan pelayanan kepada seluruh mahasiswa secara adil tanpa membedakan pengguna.
5. Apa harapan Anda terhadap pelayanan perpustakaan di masa mendatang?	Saya berharap sistem pelayanan semakin baik, koleksi buku terus diperbarui, dan fasilitas pendukung ditingkatkan sehingga pelayanan perpustakaan menjadi lebih efektif dan memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Pedoman Wawancara Mahasiswa

Nama Informan : Fikri Hidayat

Jabatan : Pemustaka Mahasiswa

Jurusan : Sistem Informasi

INDIKATOR 1. TANGIBLES (BUKTI FISIK)

A. Sarana dan Prasarana Perpustakaan	
1. Bagaimana pendapat Anda mengenai kondisi fasilitas yang tersedia di Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu?	Menurut saya fasilitas yang tersedia sudah cukup baik dan dapat digunakan dengan baik oleh mahasiswa. Ruang baca, meja, kursi, rak buku, dan komputer pelayanan membantu saya ketika mencari referensi maupun memanfaatkan layanan perpustakaan.
2. Apakah kondisi fasilitas tersebut membuat Anda nyaman menggunakan perpustakaan?	Ya, saya merasa cukup nyaman menggunakan fasilitas yang tersedia. Namun, menurut saya akan lebih baik jika koleksi buku dan beberapa fasilitas pendukung terus ditingkatkan agar pelayanan semakin optimal.
B. Koleksi dan Fasilitas Pendukung	
3. Bagaimana pendapat Anda mengenai koleksi buku yang tersedia?	Koleksi buku yang tersedia sudah cukup membantu dalam memenuhi kebutuhan perkuliahan, meskipun masih ada beberapa referensi terbaru yang belum tersedia.
4. Menurut Anda, apa yang perlu ditingkatkan dari fasilitas perpustakaan?	Saya berharap perpustakaan dapat menambah koleksi buku terbaru dan meningkatkan fasilitas pendukung agar mahasiswa semakin mudah memperoleh referensi yang dibutuhkan.

INDIKATOR 2. RELIABILITY (KEANDALAN)

A. Pelaksanaan Pelayanan	
1. Bagaimana pendapat Anda mengenai proses pelayanan peminjaman dan pengembalian buku?	Menurut saya proses pelayanan sudah berjalan dengan baik dan mengikuti prosedur yang jelas sehingga mahasiswa tidak mengalami kesulitan dalam melakukan peminjaman maupun pengembalian buku.
2. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan Anda?	Ya, pelayanan yang diberikan sudah cukup baik karena prosesnya tertib dan petugas memberikan arahan dengan jelas.
B. Keandalan Sistem Pelayanan	
3. Bagaimana pendapat Anda mengenai penggunaan sistem komputer dalam pelayanan?	Penggunaan sistem komputer membantu mempercepat proses pelayanan sehingga transaksi peminjaman dan pengembalian menjadi lebih mudah dilakukan.
4. Apakah Anda pernah mengalami kendala dalam pelayanan?	Saya pernah mengalami pelayanan yang sedikit lebih lama ketika sistem mengalami gangguan. Namun, petugas tetap melayani secara manual sehingga proses pelayanan tetap dapat diselesaikan.

INDIKATOR 3. RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)

A. Kecepatan Pelayanan	
1. Bagaimana tanggapan petugas ketika Anda membutuhkan bantuan atau informasi?	Menurut saya petugas cukup cepat memberikan tanggapan ketika saya bertanya atau membutuhkan bantuan. Petugas segera memberikan penjelasan dan membantu mencari solusi terhadap kesulitan yang saya

	alami.
2. Bagaimana penilaian Anda terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan petugas?	Pelayanan yang diberikan sudah cukup cepat. Meskipun terkadang harus menunggu ketika perpustakaan sedang ramai atau sistem mengalami kendala, petugas tetap berusaha melayani setiap mahasiswa dengan baik.
B. Kesiediaan Membantu Pemustaka	
1. Apakah petugas bersedia membantu ketika Anda mengalami kesulitan mencari koleksi atau menggunakan layanan?	Ya, petugas selalu bersedia membantu. Saya pernah meminta bantuan untuk mencari buku dan petugas langsung menunjukkan letak koleksi serta menjelaskan cara menemukannya melalui sistem perpustakaan.
2. Bagaimana cara petugas menyelesaikan kendala yang Anda alami?	Petugas memberikan penjelasan dengan sabar dan membantu sampai permasalahan yang saya alami dapat diselesaikan sehingga saya tetap memperoleh layanan yang dibutuhkan.

INDIKATOR 4. ASSURANCE (JAMINAN)

A. Profesionalisme Pelayanan	
1. Bagaimana sikap petugas saat memberikan pelayanan kepada Anda?	Menurut saya petugas bersikap ramah, sopan, dan menghargai setiap mahasiswa yang datang ke perpustakaan. Sikap tersebut membuat saya merasa nyaman ketika menggunakan layanan perpustakaan.
2. Apakah petugas mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami?	Ya, petugas memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan dan informasi yang saya butuhkan dengan bahasa

	yang mudah dipahami sehingga saya tidak mengalami kebingungan.
B. Rasa Aman dan Kepercayaan	
3. Apakah Anda merasa percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan?	Ya, saya merasa percaya karena petugas memberikan pelayanan secara profesional, bertanggung jawab, serta berusaha membantu mahasiswa sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan.

INDIKATOR 5. EMPATHY (EMPATI)

A. Perhatian kepada Pemustaka	
1. Bagaimana perhatian petugas kepada Anda selama menggunakan layanan perpustakaan?	Menurut saya petugas cukup peduli terhadap kebutuhan mahasiswa. Ketika saya mengalami kesulitan, petugas segera memberikan bantuan dan menjelaskan informasi yang saya perlukan.
2. Apakah petugas memberikan arahan yang jelas ketika Anda mengalami kesulitan?	Ya, petugas memberikan arahan dengan baik mulai dari proses pencarian buku, peminjaman, hingga pengembalian koleksi sehingga saya lebih mudah menggunakan layanan perpustakaan.
B. Kemudahan Pelayanan	
3. Bagaimana pendapat Anda mengenai kebijakan meletakkan buku di meja setelah selesai digunakan?	Menurut saya petugas cukup peduli terhadap kebutuhan mahasiswa. Ketika saya mengalami kesulitan, petugas segera memberikan bantuan dan menjelaskan informasi yang saya perlukan.
4. Apakah petugas	Menurut saya kebijakan tersebut

memberikan arahan yang jelas ketika Anda mengalami kesulitan?	sudah baik karena petugas dapat menyusun kembali buku sesuai nomor klasifikasi. Hal tersebut membantu menjaga kerapian koleksi sehingga mahasiswa lain lebih mudah menemukan buku yang dibutuhkan.
5. Apakah Anda merasa seluruh mahasiswa memperoleh pelayanan yang sama?	Ya, selama saya menggunakan layanan perpustakaan, petugas memberikan pelayanan secara adil kepada seluruh mahasiswa tanpa membedakan pengguna layanan.
6. Apa harapan Anda terhadap kualitas pelayanan perpustakaan ke depan?	Saya berharap kualitas pelayanan terus ditingkatkan, terutama dalam hal kelengkapan koleksi, peningkatan fasilitas, dan mempertahankan sikap petugas yang ramah, cepat tanggap, serta profesional dalam melayani mahasiswa.

Pedoman Wawancara Mahasiswa

Nama Informan : Fikri Hidayat

Jabatan : Pemustaka Mahasiswa

Jurusan : Rafa Khoir

INDIKATOR 1. TANGIBLES (BUKTI FISIK)

A. Sarana dan Prasarana Perpustakaan	
1. Bagaimana pengalaman Anda menggunakan fasilitas yang tersedia di Perpustakaan Institut Bakti Nusantara Pringsewu?	Selama menggunakan perpustakaan, saya merasa fasilitas yang tersedia sudah cukup membantu kegiatan belajar. Ruang baca, meja, kursi, dan rak buku tertata dengan baik sehingga memudahkan saya mencari referensi yang dibutuhkan.
2. Menurut Anda, apakah fasilitas yang tersedia sudah memberikan kenyamanan selama berada di perpustakaan?	Menurut saya fasilitas yang ada sudah cukup nyaman untuk digunakan. Suasana perpustakaan juga cukup kondusif untuk membaca dan mengerjakan tugas, meskipun beberapa fasilitas masih dapat ditingkatkan agar pelayanan semakin baik.
B. Koleksi dan Fasilitas Pendukung	
3. Bagaimana pendapat Anda mengenai koleksi buku yang tersedia di perpustakaan?	Koleksi buku yang tersedia sudah cukup mendukung kebutuhan perkuliahan saya. Namun, saya berharap koleksi referensi terbaru terus ditambah agar mahasiswa memiliki lebih banyak pilihan sumber belajar.
4. Apa saran Anda terkait fasilitas perpustakaan?	Saya menyarankan agar perpustakaan terus meningkatkan fasilitas pendukung, seperti penambahan koleksi buku terbaru dan pengembangan sarana

	pelayanan berbasis teknologi sehingga pelayanan menjadi lebih optimal.
--	--

INDIKATOR 2. RELIABILITY (KEANDALAN)

1. Bagaimana pengalaman Anda saat melakukan peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan?	Pengalaman saya selama melakukan peminjaman dan pengembalian buku cukup baik. Prosesnya jelas, petugas memberikan arahan dengan baik, sehingga saya tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan tersebut.
2. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan Anda sebagai pemustaka?	Ya, menurut saya pelayanan yang diberikan sudah cukup memenuhi kebutuhan saya. Petugas melayani sesuai prosedur sehingga proses pelayanan berjalan dengan tertib.
B. Keandalan Sistem Pelayanan	
3. Bagaimana pendapat Anda mengenai penggunaan sistem komputer dalam pelayanan perpustakaan?	Menurut saya penggunaan sistem komputer sangat membantu karena proses pelayanan menjadi lebih cepat dan data peminjaman maupun pengembalian dapat tercatat dengan baik.
4. Bagaimana pengalaman Anda apabila terjadi kendala pada sistem pelayanan?	Saya pernah mengalami keterlambatan pelayanan karena sistem mengalami gangguan. Namun, petugas tetap memberikan pelayanan secara manual sehingga proses peminjaman dan pengembalian tetap dapat dilakukan.

INDIKATOR 3. RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)

A. Kecepatan dan Kesigapan Pelayanan	
1. Bagaimana pengalaman Anda terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan petugas?	Menurut saya petugas memberikan pelayanan dengan cukup cepat. Ketika saya membutuhkan bantuan atau informasi, petugas segera merespons dan memberikan penjelasan yang saya perlukan.
2. Bagaimana petugas membantu ketika Anda mengalami kesulitan mencari informasi atau koleksi buku?	Petugas membantu dengan menunjukkan lokasi buku sesuai nomor klasifikasi dan memberikan informasi mengenai koleksi yang saya butuhkan sehingga saya lebih mudah menemukan referensi.
B. Penanganan Permasalahan	
3. Bagaimana tanggapan petugas ketika Anda mengalami kendala selama menggunakan layanan perpustakaan??	Petugas mendengarkan kendala yang saya sampaikan kemudian memberikan penjelasan dan solusi sehingga pelayanan tetap dapat berlangsung dengan baik.
4. Menurut Anda, apakah petugas sudah tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa?	Ya, menurut saya petugas cukup tanggap karena selalu berusaha membantu mahasiswa ketika membutuhkan informasi maupun bantuan selama berada di perpustakaan.

INDIKATOR 4. ASSURANCE (JAMINAN)

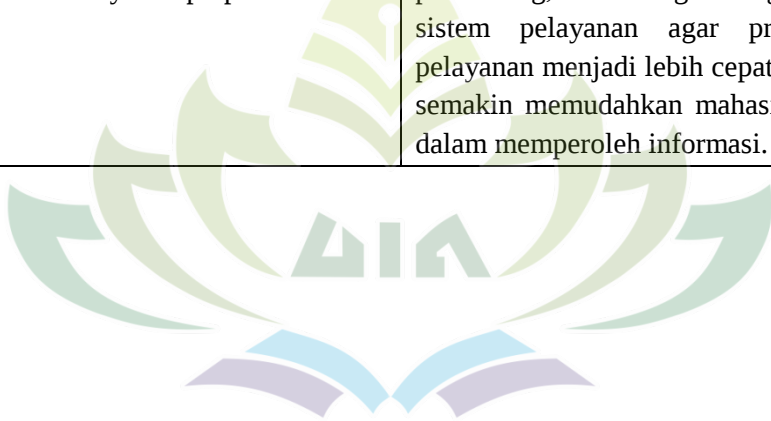
A. Profesionalisme Pelayanan	
1. Bagaimana penilaian Anda terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan?	Menurut saya petugas bersikap ramah, sopan, dan menghargai mahasiswa yang datang ke perpustakaan sehingga saya merasa nyaman menggunakan layanan.

2. Apakah Anda merasa informasi yang diberikan petugas dapat dipercaya?	Ya, informasi yang diberikan jelas dan sesuai dengan kebutuhan saya sehingga saya merasa yakin terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan.
B. Rasa Aman dan Kepercayaan	
3. Apakah Anda merasa nyaman dan percaya menggunakan layanan perpustakaan?	Ya, saya merasa nyaman karena pelayanan yang diberikan cukup baik dan petugas selalu berusaha membantu apabila saya mengalami kesulitan.

INDIKATOR 5. EMPATHY (EMPATI)

A. Perhatian kepada Pemustaka	
1. Bagaimana perhatian petugas kepada Anda selama menggunakan layanan perpustakaan?	Petugas memberikan perhatian dengan menyapa, menjelaskan prosedur pelayanan, dan membantu apabila saya mengalami kesulitan dalam mencari koleksi maupun menggunakan layanan perpustakaan.
2. Apakah petugas memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh mahasiswa?	Menurut saya, petugas memberikan pelayanan kepada seluruh mahasiswa secara adil tanpa membedakan pengguna layanan. Hal tersebut membuat saya merasa dihargai sebagai pemustaka.
B. Pengalaman dan Harapan terhadap Layanan	
3. Bagaimana pendapat Anda mengenai kebijakan meletakkan buku di meja setelah selesai digunakan?	Menurut saya kebijakan tersebut sudah tepat karena petugas dapat menyusun kembali buku sesuai nomor klasifikasi sehingga koleksi tetap rapi dan memudahkan

	mahasiswa lain dalam menemukan buku yang dibutuhkan.
4. Bagaimana pengalaman Anda secara keseluruhan selama menggunakan layanan perpustakaan?	Secara keseluruhan saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Petugas bersikap ramah, proses pelayanan cukup mudah, dan fasilitas yang tersedia sudah mendukung kebutuhan belajar mahasiswa.
5. Apa saran yang ingin Anda berikan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan?	Saya berharap perpustakaan terus menambah koleksi referensi terbaru, meningkatkan fasilitas pendukung, serta mengembangkan sistem pelayanan agar proses pelayanan menjadi lebih cepat dan semakin memudahkan mahasiswa dalam memperoleh informasi.



Lampiran 3. Surat Keterangan LoA

[shaut] Editor Decision Kotak Masuk x

 rfah@uinib.ac.id
kepada saya ▾

08.35 (11 jam yang lalu) ☆ ↶ ↷ ⋮

Nazwa Rifani Endang Rufini:

We have reached a decision regarding your submission to Shaut Al-Maktabah : Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi, "STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN INSTITUT BAKTI NUSANTARA".

Our decision is to: Accept Submission

For supporting the cost of wide-open access dissemination of research results, managing the various costs associated with handling and editing of the submitted manuscripts, and the Journal management and publication in general, this journal charges the article publication (APC) for each article accepted.
Authors are required to pay a fee of IDR 200.000 via BSI 7148582747 (Rahmi Yunita). Payment can be confirmed to WA: 082160078913 (Leila Karunia)
APC Informations link: <https://rfahuinib.org/index.php/shaut/ArticleProcessingCharges>

Kindly complete the APC payment within three (3) days from the date this email is sent.

Thanks.

Rodaktur
[Munthasir, M.Hum.](#)

[Shaut Al-Maktabah : Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi](#)

Balas Teruskan

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Lampiran 4. Bukti Submit Artikel

WA WEB - Yahoo Search Re... x (19) WhatsApp x shaut al maktabah - Yahoo x Rifani et al. | Strategi pening... x Ask Gemini - x

rfahuinib.org/index.php/shaut/authorDashboard/submission/2725

Shaut Al-Maktabah : Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi

← Back to Submissions

2725 / Rifani et al. / Strategi peningkatan kualitas layanan perpustakaan institut bakti nusantara berperspektif servikal Library

Workflow Publication

Submission Review Copyediting Production

Submission Files

File Name	Date	Type
7953 Artikel Skripsi_Nazwa Rifani.docx	May 4, 2026	
8086 2725 to review.docx	May 21, 2026	Article Text

Download All Files

Pre-Review Discussions

Add discussion

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

20:45 06/07/2026

Lampiran 5. Bukti Publish Artikel

The screenshot displays the homepage of the journal "Shaut al-Maktabah: Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi". The website has a red header with the journal's name in large white letters. Below the header, there is a navigation bar with links for Home, About, Current, Search, Archives, and Announcements. The main content area features an article titled "Strategi peningkatan kualitas layanan perpustakaan institut bakti nusantara berperspektif servqual" by Nazwa Rifani Endang Rufini, Eni Amaliah, and Rahmat Iqbal. The article is published in Vol. 18 No. 1 (2026). The website also includes a sidebar with "ABOUT US" and "FOR AUTHOR" sections. The browser's address bar shows the URL "iflahuinib.org/index.php/shaut/article/view/2725".

Home / Archives / Vol. 18 No. 1 (2026): Shaut al-Maktabah / Articles

Strategi peningkatan kualitas layanan perpustakaan institut bakti nusantara berperspektif servqual

Nazwa Rifani Endang Rufini
Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia

Eni Amaliah
Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia

Rahmat Iqbal
Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.37108/shaut.v18i1.2725>

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

Published: 2026-06-30

Issue: Vol. 18 No. 1 (2026): Shaut al-Maktabah

Section: Articles

ABOUT US

- Editorial Team
- Focus and Scope
- Publication Ethic
- R-W-C Policy
- History
- License Term
- Partnership

FOR AUTHOR

- Author Guideline
- Submission
- Article Processing Charges

Lampiran 6. Hasil Turnitin



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame Telp. (0721) 780887 Bandar Lampung 35131

SURAT KETERANGAN

Nomor: B- 3390/ Un.16 / P1 /KT/VII/ 2026

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : **Dr. Eni Amaliah, S.Ag., SS., M.Ag**
NIP : 197005121998032002
Jabatan : Kepala UPT Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung

Menerangkan Bahwa Artikel /Skripsi/Jurnal Dengan Judul:

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN INSTITUT
BAKTI NUSANTARA BERSPEKTIF SERVQUAL**

Karya

NAMA	NPM	Fakutas/Prodi
Nazwa Rfani	2261020063	FA/IPII

Bebas plagiasi sesuai dengan hasil pemeriksaan tingkat kemiripan sebesar 13% dan dinyatakan *lulus* dengan bukti terlampir.

Demikian Keterangan ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Bandar Lampung, 13 Juli 2026
Kepala UPT Perpustakaan UIN RIL



Ket:

1. Surat Keterangan Cek Turnitin ini Legat & Sah, dengan Stempel Asli Pusat Perpustakaan.
2. Surat Keterangan ini Dapat Digunakan Untuk Repository
3. Lampirkan Surat Keterangan Lulus Turnitin & Rincian Hasil Cek Turnitin ini di Bagian Lampiran Skripsi Untuk Salah Satu Syarat Penyebaran di Pusat Perpustakaan

Perpustakaan Pusat

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN INSTITUT BAKTI NUSANTARA BERPERSPEK...

ADAB

Document Details

Submission ID
trnoid::3618:145466517

Submission Date
13 Jul 2026, 12:02 GMT+7

Download Date
13 Jul 2026, 12:04 GMT+7

File Name
STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN INSTITUT BAKTI NUSANTARA BE....docx

File Size
2.1 MB

21 Pages

8,047 Words

58,313 Characters

13% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Small Matches (less than 8 words)

Exclusions

- 2 Excluded Sources

Top Sources

- 8%  Internet sources
- 5%  Publications
- 11%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.



Top Sources

8%  Internet sources
 5%  Publications
 11%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Student papers	Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang on 2026-06-19	1%
2	Student papers	Universitas Islam Riau on 2026-06-18	1%
3	Student papers	UIN Raden Intan Lampung on 2026-05-11	<1%
4	Internet	repository.radenintan.ac.id	<1%
5	Student papers	UIN Sunan Gunung Djati Bandung on 2024-02-18	<1%
6	Student papers	UIN Raden Intan Lampung on 2026-04-01	<1%
7	Internet	e-journal.unimudasorong.ac.id	<1%
8	Student papers	Universitas Bangka Belitung on 2026-06-16	<1%
9	Student papers	UIN Raden Intan Lampung on 2026-05-06	<1%
10	Internet	repository.stialan.ac.id	<1%
11	Student papers	UIN Raden Intan Lampung on 2026-06-29	<1%

12	Internet	e-theses.iaincurup.ac.id	<1%
13	Student papers	UIN KH. Achmad Siddiq Jember on 2026-05-12	<1%
14	Student papers	UIN Raden Intan Lampung on 2026-04-28	<1%
15	Internet	univamedan.ac.id	<1%
16	Publication	Giver Surya P Daeli, Nalom Siagian, Kepler Sinaga. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pe...	<1%
17	Student papers	Universitas Islam Riau on 2026-06-26	<1%
18	Internet	ejurnal.polimdo.ac.id	<1%
19	Internet	jurnal.perima.or.id	<1%
20	Internet	lib.unnes.ac.id	<1%
21	Student papers	UIN Raden Intan Lampung on 2023-05-25	<1%
22	Student papers	UIN Raden Intan Lampung on 2026-06-29	<1%
23	Internet	ejournal.appisi.or.id	<1%
24	Internet	juris.id	<1%
25	Student papers	UIN Raden Intan Lampung on 2026-04-11	<1%

26	Internet	repository.uin-suska.ac.id	<1%
27	Publication	Fathur Rahman S, Nuraini Nuraini, Titiek Aryati Prihatin, Aswan Aswan. "Analisis ...	<1%
28	Student papers	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2026-05-20	<1%
29	Publication	Natalia Rachwał, Katarzyna Sikora, Natalia Niderla, Jakub Rzeszutek et al. "The Cu...	<1%
30	Internet	ejurnal.man4kotapekanbaru.sch.id	<1%
31	Publication	Cahyani Rika Prawesty, Sri Wahyuni. "Optimalisasi Alur Pelayanan Administrasi K...	<1%
32	Student papers	Fakultas ISIP on 2025-12-20	<1%
33	Student papers	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2026-06-16	<1%
34	Student papers	UIN KH. Achmad Siddiq Jember on 2026-05-18	<1%
35	Student papers	Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya on 2026-06-24	<1%
36	Internet	plj.ac.id	<1%
37	Student papers	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik on 2026-06-18	<1%
38	Publication	Gustia Sari, Sinta Westika Putri. "Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggaraan jam...	<1%
39	Publication	Lina Lafiatul Uyum, Nihayatus Sholichah, Ika Devi Pramudiana, Sri Kamariyah, Z...	<1%

40	Student papers	Universitas Djuanda on 2025-07-30	<1%
41	Student papers	Universitas Islam Negeri Raden Fatah on 2026-01-19	<1%
42	Student papers	Universitas Islam Riau on 2026-06-30	<1%
43	Student papers	Universitas Sultan Ageng Tirtayasa on 2024-11-12	<1%
44	Internet	indojournal.com	<1%
45	Student papers	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2026-07-01	<1%
46	Publication	Nikmatul Hidayah, Adang Bachtiar, Cicilya Candi. "HUBUNGAN KUALITAS PELAYANA...	<1%
47	Student papers	Politeknik Pariwisata Palembang on 2026-06-03	<1%
48	Publication	Sara Margaretha Setyawati Handoyo, Paminto Agung Christianto, Hari Agung Bu...	<1%
49	Publication	Teguh Kurniyanto. "Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendi...	<1%
50	Student papers	UIN Sunan Gunung Djati Bandung on 2025-12-19	<1%
51	Student papers	Universitas Islam Negeri Raden Fatah on 2025-11-24	<1%
52	Student papers	Universitas Terbuka on 2025-12-23	<1%
53	Student papers	Universitas Terbuka on 2025-12-24	<1%

54	Internet	
ejournal.unesa.ac.id		<1%
55	Internet	
id.scribd.com		<1%
56	Internet	
moam.info		<1%
57	Internet	
ojs.darulhuda.or.id		<1%
58	Internet	
pondokjurnal.uwj.ac.id		<1%
59	Internet	
prosidingfrima.digitechuniversity.ac.id		<1%



Lampiran 7. Surat Izin Penelitian


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS ADAB
Jalan Letkol H. Endro Suratmin Sukarame I Bandar Lampung 35131
Email: adab@radenintan.ac.id; Website: www.adab.radenintan.ac.id

Nomor : B-265/Un.16/DA/PP.00.9/04/2026
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Bandar Lampung, 22 April 2026

Kepada Yth
Rektor Institut Bakti Nusantara [IBN] Pringsewu
di
Tempat

Assalamu 'alaikum wr.wb

Sehubungan dengan diterima penelitian tugas akhir mahasiswa Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Nama / NPM : Nazwa Rifani / 2261020063
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (IPIL)
Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Perputakaan Bakti Nusantara [IBN] Pringsewu.

Kami mohon Bapak/Ibu dapat memberikan izin penelitian di **Perpustakaan Institut Bakti Nusantara [IBN] Pringsewu**.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr.wb


Dr. Muhammad Afif Amrulloh, M.Pd.I.
NIP. 199002172015031004