

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS TIDAR : PERSPEKTIF MAHASISWA

Muhammad Yusuf Israfael Fahrezi¹, Evi Arbangati², Mualif Sulistio³, Nafilata Nurarisa Nadya Annadma⁴, Eka Risky Ramadhani⁵, Joko Tri Nugraha⁶

^{1,2,3,4,5,6}Universitas Tidar

¹muhammad.yusuf.israfael.fahrezi@students.untidar.ac.id,

²evi.arbangati@students.untidar.ac.id, ³mualif.sulistio@students.untidar.ac.id

⁴nafilatanurarisana13@students.untidar.ac.id, ⁵eka.ramadhani@students.untidar.ac.id

⁶jokotrinugraha@untidar.ac.id

Received: 02-12-2024

Revised: 17-12-2024

Approved: 23-12-2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan perpustakaan Universitas Tidar berdasarkan perspektif mahasiswa, dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan mengedarkan kuesioner kepada 90 mahasiswa pengguna perpustakaan Universitas Tidar. Variabel yang diukur meliputi kebersihan dan kenyamanan fasilitas, kelengkapan buku, jam operasional, serta kualitas pelayanan petugas perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan jam operasional mendapatkan penilaian tertinggi, sementara kualitas internet dan ketersediaan bahan informasi perlu ditingkatkan. Meskipun tingkat kepuasan cukup tinggi, ada beberapa aspek yang masih memerlukan perhatian, seperti peningkatan akses internet dan kelengkapan referensi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk pengelola perpustakaan dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan di masa depan.

Kata Kunci: Perpustakaan, Mahasiswa, Kualitas Pelayanan, Kepuasan

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan sistem informasi dari suatu lembaga yang berupa kumpulan buku maupun non buku yang berperan penting untuk meningkatkan efektivitas pembelajaran mahasiswa (Siyasih, 2021). Pelayanan perpustakaan yang baik dapat menunjang optimalisasi proses pembelajaran mahasiswa serta meningkatkan sumber belajar (Hadiapurwa et al., 2021). Perpustakaan adalah sebuah ruangan yang di dalamnya berisi aktivitas pengumpulan, pengelolaan, dan mengoleksi, serta penyebaran informasi yang berkembang seiring dengan kemajuan teknologi. Perpustakaan tidak hanya menyediakan informasi dalam bentuk fisik tapi juga dalam bentuk digital seperti e-Book. Selain sebagai sarana penyebaran informasi perpustakaan juga dapat dimanfaatkan sebagai wadah diskusi komunitas maupun rekreasi (Oos M. Anwas, 2014). Perpustakaan adalah kumpulan bahan informasi untuk diambil manfaat atau pengertiannya tapi tidak untuk dimiliki sebagian maupun seluruhnya (Mohammad, 2017). Bahan informasi dapat berupa buku maupun non buku yang disusun dengan sistem tertentu (Septiani et al., 2020). Perpustakaan sebagai sarana untuk meningkatkan akses pencarian bahan informasi seperti buku teks yang dibutuhkan oleh mahasiswa (Imran Berawi, 2012).

Perpustakaan yang berada pada perguruan tinggi, khususnya di Universitas Tidar merupakan sarana penunjang dalam mendukung kegiatan mahasiswa. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penting yang harus dimiliki oleh suatu lembaga pendidikan (Riyadi, 2016). Perpustakaan Universitas Tidar memberikan layanan pembaca, peminjaman, dan referensi. Kualitas pelayanan perpustakaan dapat menjadi

alat ukur dalam menilai sejauh mana Universitas memberikan pelayanan yang terbaik bagi penggunaannya (Rodin, 2015). Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Perpustakaan dapat ditingkatkan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan menyediakan fasilitas yang memadai (A. Ibrahim, 2014). Dalam meningkatkan kualitas pelayanan ada beberapa tantangan yang harus dihadapi Universitas Tidar dalam memenuhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dan fasilitas perpustakaan, seperti ketersediaan dan kelengkapan referensi, sistem katalog perpustakaan, dan fasilitas internet yang disediakan perpustakaan (Kurniawan, 2016).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan perpustakaan pada mahasiswa Universitas Tidar yang diberikan oleh pengurus perpustakaan. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan merupakan langkah untuk mengetahui kualitas pelayanan universitas. Pelayanan menurut Ibrahim & Thawil, (2023) adalah upaya mewujudkan harapan pelanggan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya. Kualitas layanan merupakan tingkat di mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dan mempengaruhi kepuasan yang dirasakan pelanggan. Menurut Tijjang, (2020) bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini mengamati kualitas layanan perpustakaan Universitas Tidar dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa dari sudut pandang aspek pelayanan dan fasilitas yang disediakan.

KAJIAN PUSTAKA

Berdasarkan teori yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, Model *Service Quality* adalah salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang sering digunakan dalam penelitian pemasaran. Model *Service Quality* terdiri dari lima metode (Zuraidah, 2018).

- 1) Bukti Fisik (*Tangible*). Penampakan langsung termasuk fasilitas, gedung, peralatan, dan penampilan orang yang bekerja untuk perusahaan. Penampilan fisik sebuah bisnis akan mempengaruhi seberapa baik pelanggan menilai layanan yang diberikannya.
- 2) Keandalan (*Reliability*). Konsistensi perusahaan dalam menghadirkan layanan yang tepat dan akurat, sesuai janji, baik masalah besar maupun kecil.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*). Diukur dari kemauan dan komitmen mereka untuk memberikan layanan yang tepat waktu. Hal ini mencakup kecepatan menyelesaikan tugas dan menunjukkan antusiasme dalam membantu pelanggan.
- 4) Jaminan (*Assurance*). Membangun kepercayaan pelanggan merupakan kemampuan perusahaan untuk menginspirasi keyakinan dan rasa aman melalui pengetahuan, kesopanan, dan keahlian karyawannya.
- 5) Empati (*Empathy*). Kemampuan karyawan untuk menjelaskan layanan dengan baik meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif berfokus pada pengumpulan dan analisis data numerik (Sugiyono, 2016). Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan mengedarkan kuesioner pada mahasiswa Universitas Tidar Magelang. Jenis skala pengukuran dalam jawaban

pernyataan pada kuesioner yaitu, skala likert. Skala likert tersebut terdiri dari 5 angka penelitian diantaranya (1) Sangat Tidak Puas, (2) Tidak Puas, (3) Netral, (4) Puas, (5) Sangat Puas. Target responden ini adalah seluruh mahasiswa di Universitas Tidar. Dengan mengambil sampel sebanyak 90 mahasiswa Universitas Tidar Magelang.



Gambar 1. Flow Chart metodologi penelitian

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dimensi Tangible

Table 1.

Seberapa puas Anda menilai kebersihan dan kenyamanan fasilitas fisik perpustakaan (meja, kursi, ruangan, dll)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	4	4.4	4.4	4.4
	Netral	18	17.8	17.8	22.2
	Puas	54	60.0	60.0	82.2
	Sangat Puas	16	17.8	17.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	



Grafik 1.

Sumber : *data primer*, Diolah 2024

Terkait dengan kebersihan dan kenyamanan fasilitas fisik perpustakaan (meja, kursi, ruangan ,dll) di Universitas Tidar pada table menunjukkan bahwa dari 90 responden, mayoritas memilih puas sebanyak 54 responden dengan persentase (60,0%), 16 responden dengan persentase (17,8%) memilih opsi sangat puas, 16 responden dengan persentase (17,8%) memilih opsi netral, dan 4 responden dengan persentase (4,4%) memilih opsi tidak puas. Mayoritas responden puas dengan kebersihan dan kenyamanan fasilitas fisik perpustakaan di Universitas Tidar.

Dimensi Reliability

Table 2.

Seberapa puas Anda terhadap kecepatan dan ketepatan staf perpustakaan dalam melayani peminjaman dan pengembalian buku ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	2	2.2	2.2	2.2
Tidak Puas	2	2.2	2.2	4.4
Netral	38	42.2	42.2	46.7
Puas	34	37.8	37.8	84.4
Sangat Puas	14	15.6	15.6	100.0
Total	90	100.0	100.0	



Grafik 2.

Sumber : *data primer*, Diolah 2024

Terkait dengan kecepatan dan ketepatan staf perpustakaan dalam melayani peminjaman dan pengembalian buku di Universitas Tidar pada table menunjukkan bahwa dari 90 responden, mayoritas memilih netral sebanyak 38 responden dengan persentase (42,2%), 34 responden dengan persentase (37,8%) memilih opsi puas, 14 responden dengan persentase (15,6%) memilih opsi sangat puas, 2 responden dengan persentase (2,2%) memilih opsi tidak puas, dan 2 responden dengan persentase (2,2%) memilih opsi sangat tidak puas. Mayoritas responden memilih netral mengenai

kecepatan dan ketepatan staf perpustakaan dalam melayani peminjaman dan pengembalian buku.

Dimensi Responsiveness

Table 3.

Seberapa puas Anda dengan keramahan dan responsif staf perpustakaan dalam memberikan bantuan atau informasi yang Anda butuhkan ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	1	1.1	1.1	1.1
Tidak Puas	1	1.1	1.1	2.2
Netral	34	37.8	37.8	40.0
Puas	40	44.4	44.4	84.4
Sangat Puas	14	15.6	15.6	100.0
Total	90	100.0	100.0	



Grafik 3.

Sumber : data primer, Diolah 2024

Terkait dengan keramahan dan responsif staf perpustakaan Universitas Tidar dalam memberikan bantuan atau informasi yang mahasiswa butuhkan. Pada table menunjukkan bahwa dari 90 responden, mayoritas memilih puas sebanyak 40 responden dengan persentase (44,4%), 34 responden dengan persentase (37,8%) memilih opsi netral, 14 responden dengan persentase (15,6%) memilih opsi sangat puas, 1 responden dengan persentase (1,1%) memilih opsi tidak puas, dan 1 responden dengan persentase (1,1) memilih opsi sangat tidak puas. Mayoritas responden puas dengan keramahan dan responsive staf perpustakaan Universitas Tidar.

Dimensi Assurance

Table 4.

Seberapa puas Anda dalam menemukan buku atau bahan referensi yang Anda cari melalui sistem katalog perpustakaan ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	6	6.7	6.7	6.7
Netral	42	46.7	46.7	53.3
Puas	32	35.6	35.6	88.9
Sangat Puas	10	11.1	11.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	



Grafik 4.

Sumber : data primer, Diolah 2024

Terkait dengan kepuasan mahasiswa Universitas Tidar dalam menemukan buku atau bahan referensi yang Anda cari melalui sistem katalog perpustakaan. Pada table menunjukkan bahwa dari 90 responden, mayoritas memilih netral sebanyak 42 responden dengan persentase (46,7%), 32 responden dengan persentase (35,6%) memilih opsi puas, 10 responden dengan persentase (11,1%) memilih opsi sangat puas dan, 6 responden dengan persentase (6,7%) memilih opsi tidak puas. Mayoritas responden memilih netral mengenai system katalog perpustakaan dalam menemukan buku atau bahan referensi.

Dimensi Empathy

Table 5.

Seberapa puas Anda dengan ketersediaan dan kelengkapan koleksi buku atau jurnal di perpustakaan ?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	1	1.1	1.1	1.1
	Tidak Puas	10	11.1	11.1	12.2
	Netral	35	38.9	38.9	51.1
	Puas	36	40.0	40.0	91.1
	Sangat Puas	8	8.9	8.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	



Grafik 5.

Sumber : data primer, Diolah 2024

Pada indikator pertama terkait dengan ketersediaan dan kelengkapan koleksi buku atau jurnal di perpustakaan Universitas Tidar. Pada table menunjukkan bahwa dari 90 responden, mayoritas memilih puas sebanyak 36 responden dengan persentase (40,0%), 35 responden dengan persentase (38,9%) memilih opsi netral, 10 responden dengan persentase (11,1%) memilih opsi tidak puas, 8 responden dengan persentase (8,9%) memilih opsi sangat puas, dan 1 responden dengan persentase (1,1) memilih opsi sangat tidak puas.

Table 6.
Seberapa puas Anda dengan jam/waktu operasional perpustakaan sesuai dengan kebutuhan Anda sebagai mahasiswa ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	2	2.2	2.2	2.2
Netral	25	27.8	27,8	30.0
Puas	49	54.4	54.4	84.4
Sangat Puas	14	14.6	14.6	100.0
Total	90	100.0	100.0	



Grafik 6.

Sumber : *data primer*, Diolah 2024

Pada indikator kedua, kepuasan terkait dengan jam/waktu operasional perpustakaan sesuai dengan kebutuhan Anda sebagai mahasiswa Universitas Tidar. Pada table menunjukkan bahwa dari 90 responden, mayoritas memilih puas sebanyak 49 responden dengan persentase (54,4%), 25 responden dengan persentase (27,8%) memilih opsi netral, 14 responden dengan persentase (15,6%) memilih opsi sangat puas, dan 2 responden dengan persentase (2,2%) memilih opsi tidak puas.

Table 7.
Seberapa puas Anda dengan fasilitas internet (Wi-Fi) yang disediakan di perpustakaan ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	1	1.1	1.1	1.1
Tidak Puas	14	14.6	14.6	16.7
Netral	43	47.8	47.8	64.4
Puas	18	20.0	20.0	84.4
Sangat Puas	14	15.6	15.6	100.0
Total	90	100.0	100.0	



Grafik 7.

Sumber : *data primer*, Diolah 2024

Pada indikator ketiga, kepuasan mahasiswa dengan fasilitas internet (Wi-Fi) yang disediakan di perpustakaan Universitas Tidar. Pada table menunjukkan bahwa dari 90 responden, mayoritas memilih netral sebanyak 43 responden dengan persentase (47,8%), 18 responden dengan persentase (20,0%) memilih opsi puas, 14 responden dengan persentase (15,6%) memilih opsi sangat puas, 14 responden dengan persentase (15,6%) memilih opsi tidak puas, dan 1 responden dengan persentase (1,1) memilih opsi sangat tidak puas.

Table 8.
Seberapa puas Anda terhadap kenyamanan area belajar individu dan kelompok di perpustakaan ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	2	2.2	22.2	2.2
Netral	31	34.4	34.4	36.7
Puas	42	46.7	46.7	83.3
Sangat Puas	15	16.7	16.7	100.0
Total	90	100.0	100.0	



Grafik 8.

Sumber : data primer, Diolah 2024

Pada indikator keempat, kepuasan mahasiswa terhadap kenyamanan area belajar individu dan kelompok di perpustakaan Universitas Tidar. Pada table menunjukkan bahwa dari 90 responden, mayoritas memilih puas sebanyak 42 responden dengan persentase (46,7%), 31 responden dengan persentase (34,4%) memilih opsi netral, 15 responden dengan persentase (16,7%) memilih opsi sangat puas, dan 2 responden dengan persentase (2,2%) memilih opsi tidak puas. Berdasarkan keempat indikator di atas maka dapat disimpulkan mayoritas responden puas dengan ketersediaan dan kelengkapan koleksi buku atau jurnal, puas dengan jam atau waktu operasional, dan puas dengan kenyamanan area belajar di perpustakaan Universitas Tidar. Mayoritas responden memilih netral mengenai kualitas fasilitas internet yang disediakan di perpustakaan Universitas Tidar.

Table 9.
Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap kualitas layanan yang diberikan perpustakaan universitas ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	1	1.1	1.1	1.1
Netral	21	23.3	23.3	24.4
Puas	56	62.2	62.2	56.7
Sangat Puas	12	13.3	13.3	100.0
Total	90	100.0	100.0	



Grafik 9.

Sumber : data primer, Diolah 2024

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan para mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan perpustakaan Universitas Tidar menunjukkan bahwa dari 90 responden, mayoritas memilih puas sebanyak 56 responden dengan persentase (62,2%), 21 responden dengan persentase (23,3%) memilih opsi netral, 12 responden dengan persentase (13,3%) memilih opsi sangat puas, dan 1 responden dengan persentase (1,17%) memilih opsi tidak puas. Mayoritas responden puas dengan kualitas layanan yang diberikan perpustakaan Universitas Tidar.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Tidar terhadap kualitas pelayanan perpustakaan yang diberikan oleh pihak pengelola perpustakaan. Penelitian ini menggunakan teori *Service Quality* untuk menganalisis kualitas layanan serta menggunakan metode survei kuantitatif dengan 90 responden mahasiswa Universitas Tidar yang menggunakan perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan mahasiswa merasa puas dengan kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Tidar. Namun, perpustakaan masih perlu meningkatkan kualitas internet serta ketersediaan bahan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Hadiapurwa, A., Novian, R. M., & Harahap, N. (2021). Pemanfaatan Perpustakaan Digital Sebagai Sumber Belajar Elektronik Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Tingkat SMA. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 21(2), 36–48. <https://doi.org/10.17509/jpp.v21i2.38526>
- Ibrahim, A. (2014). Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima Dengan Sistem Temu Kembali Informasi Berbasis Digital. *Desember*, vol.2(No.2), 129–138. <http://journal.uin-alaudidin.ac.id/index.php/khizanah-al-hikmah/article/download/147/113>
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Greenhouse Climate Control: An Integrated Approach*, 4(1), 92–97. <https://doi.org/10.4324/9780080914947-10>
- Imran Berawi. (2012). Mengenal Lebih Dekat Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Iqra'*, 6(1), 1–62. [oai:repository.uinsu.ac.id:690](https://oai.repository.uinsu.ac.id/690)
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- Mohammad, I. Y. (2017). Perpustakaan Umum Kabupaten Gorontalo Dengan Konsep Smart Building. ... *Jurnal Peradaban Sains, Rekayasa ...*, 5(1), 34–46. <https://stitek-binataruna.e-journal.id/radial/article/view/141>
- Oos M. Anwas, R. R. dan. (2014). Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Optimalisasi Perpustakaan. *Jurnal Teknodik*, 17, 226–237. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.81>
- Riyadi, F. (2016). Menggagas Perpustakaan Terakreditasi Di Perguruan Tinggi Islam. *LIBRARIA:*

- Jurnal Perpustakaan*, 4(2), 249. <https://doi.org/10.21043/libraria.v4i2.1714>
- Rodin, R. (2015). Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 3(1), 101. <https://doi.org/10.24198/jkip.v3i1.10274>
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Siyasih, F. (2021). Rancang Bangun Sistem Perpustakaan Digital (Studi Kasus : Smk 1 Bandar Lampung). *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 2(3), 368–374. <https://doi.org/10.33365/jatika.v2i3.1238>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Tijjang, B. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Amsir Management Journal*, 1(1), 46–58. <https://doi.org/10.56341/amj.v1i1.202>
- Zuraidah, E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji dengan Metode Servqual (Service Quality). *Prosisko*, 5(2), 137–139. <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/PROSISKO/article/view/726/756>