

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN IAIN TERNATE

Nuraen Ahmad

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ternate

Email: elnuraen1979@gmail.com

Keywords

service quality; user satisfaction; SERVQUAL; academic library; IAIN Ternate

Abstract

The service quality delivered by a higher-education library largely shapes how well users feel their learning, research, and personal-development needs are met, given the library's position as a core support unit for the three pillars of higher education. This study sets out to capture the condition of service quality at the IAIN Ternate Library and its bearing on user satisfaction, applying the SERVQUAL framework across five measurement facets: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research follows a descriptive quantitative design; data were gathered through a questionnaire administered to students, lecturers, and administrative staff as library users, supplemented by brief interviews and direct field observation as supporting evidence. Data processing involved computing the gap between users' perceived performance scores and their expectation scores on each facet, then consolidating these into a single User Satisfaction Index. Findings show that users generally fall into the satisfied range, although several facets—tangibles and responsiveness in particular—still carry a negative gap, meaning performance on these facets has not yet caught up with user expectations, whereas assurance and empathy register more encouraging results. Building on these findings, the study recommends that library management first address physical facilities and infrastructure and speed up staff responsiveness in handling users' information needs.

kualitas layanan; kepuasan pemustaka; SERVQUAL; perpustakaan perguruan tinggi; IAIN Ternate

Mutu pelayanan yang diberikan sebuah perpustakaan perguruan tinggi sangat menentukan sejauh mana pemustaka merasa terbantu dalam memenuhi kebutuhan belajar, riset, dan pengembangan dirinya, mengingat perpustakaan berkedudukan sebagai unit penunjang utama tridarma perguruan tinggi. Riset ini disusun untuk memotret kondisi mutu pelayanan Perpustakaan IAIN Ternate serta pengaruhnya terhadap rasa puas pemustaka, dengan memakai kerangka SERVQUAL yang mencakup lima aspek pengukuran: wujud fisik (tangible), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Desain riset bersifat kuantitatif-deskriptif, data dihimpun lewat kuesioner kepada mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan selaku pemustaka, dilengkapi wawancara singkat serta pengamatan langsung di lapangan sebagai data pendukung. Pengolahan data dilakukan dengan menghitung selisih (gap) antara skor kenyataan

yang dirasakan pemustaka dan skor harapan mereka pada tiap aspek, kemudian direkap menjadi satu angka Indeks Kepuasan Pemustaka. Temuan riset memperlihatkan bahwa pemustaka pada umumnya sudah berada pada taraf puas terhadap pelayanan yang diterima, kendati sejumlah aspek—terutama wujud fisik dan ketanggapan petugas—masih menyisakan selisih negatif, artinya kinerja pada kedua aspek tersebut belum sepenuhnya sejalan dengan harapan pemustaka. Sebaliknya, aspek jaminan dan empati justru mencatatkan capaian yang lebih menggembirakan. Bertolak dari temuan tersebut, riset ini menyarankan pihak pengelola perpustakaan untuk lebih dahulu membenahi sarana-prasarana fisik dan mempercepat respons petugas dalam menangani kebutuhan informasi pemustaka.

1. PENDAHULUAN

Keberadaan perpustakaan tidak bisa dilepaskan dari denyut kegiatan akademik sebuah perguruan tinggi. Ia menjelma pusat rujukan yang menjembatani sivitas akademika dengan sumber-sumber pengetahuan, sekaligus menopang tiga pilar tridarma: pengajaran, riset, dan pengabdian kepada masyarakat. Ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan mengamanatkan agar pengembangan koleksi dan layanan perpustakaan perguruan tinggi senantiasa berpijak pada kebutuhan riil penggunaanya; dengan kata lain, mutu layanan yang dihadirkan menjadi tolok ukur utama saat menilai sejauh mana sebuah perpustakaan menjalankan fungsinya.

Mutu layanan sesungguhnya diukur dari kacamata orang yang menerimanya—apakah apa yang dirasakan pemustaka setara, atau bahkan melampaui, apa yang semula mereka bayangkan. Gagasan ini pertama kali dirumuskan secara sistematis oleh Parasuraman dan koleganya (1988), yang memandang kualitas layanan sebagai selisih antara layanan yang benar-benar dialami pengguna dan layanan yang mereka harapkan sebelum berinteraksi dengan penyedia jasa. Bila yang dialami setara atau melampaui yang diharapkan, kepuasan pun tercipta; sebaliknya, selisih negatif memunculkan potensi kekecewaan. Cara pandang inilah yang kelak melahirkan SERVQUAL, salah satu perangkat ukur kualitas layanan yang paling luas dipakai, tak terkecuali oleh lembaga nirlaba semacam perpustakaan (Tjiptono & Chandra, 2016).

Sejumlah penelitian pada perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka masih menjadi persoalan yang berulang ditemukan. Rispartanto (2022) misalnya menemukan bahwa aktivitas pelayanan

pustakawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di era transformasi digital, sementara Qatrunnada et al. (2023) mengungkapkan bahwa meskipun layanan perpustakaan pada instansi yang diteliti sudah tergolong memuaskan, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu diperbaiki secara berkelanjutan. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Rachmadita dan Arninputranto (2018) serta Gloriano dan Nugraha (2022), yang menunjukkan bahwa nilai kesenjangan (gap) pada hampir seluruh dimensi SERVQUAL di perpustakaan perguruan tinggi masih bernilai negatif, khususnya pada dimensi bukti fisik dan daya tanggap. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kinerja layanan perpustakaan pada berbagai institusi pendidikan tinggi belum sepenuhnya memenuhi harapan penggunanya.

Perpustakaan IAIN Ternate, sebagai unit penunjang akademik pada satu-satunya perguruan tinggi keagamaan Islam negeri di wilayah Maluku Utara, memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung proses belajar-mengajar, penelitian, dan pengabdian masyarakat bagi ribuan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Namun demikian, sejauh penelusuran penulis, kajian yang secara khusus mengukur kualitas layanan dan tingkat kepuasan pemustaka di perpustakaan tersebut menggunakan pendekatan SERVQUAL masih sangat terbatas. Di sisi lain, berbagai keluhan yang umum dijumpai pada perpustakaan perguruan tinggi lain, seperti keterbatasan ruang baca pada jam sibuk, kondisi sarana yang kurang optimal, serta kecepatan respons petugas dalam melayani kebutuhan informasi (Khoirot, 2021, dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi pada umumnya), berpotensi pula terjadi pada Perpustakaan IAIN Ternate mengingat karakteristik layanan perpustakaan perguruan tinggi keagamaan yang relatif serupa. Kesenjangan penelitian (research gap) inilah yang melatarbelakangi pentingnya dilakukan kajian ini.

Isu kepuasan pemustaka juga semakin relevan seiring meningkatnya persaingan antarlembaga pendidikan tinggi dalam menyediakan layanan yang berorientasi pada pengalaman pengguna (user experience). Damayanti dan Kurnia (2025) menegaskan bahwa perguruan tinggi masa kini dituntut untuk terus mengevaluasi kualitas layanan penunjang akademiknya, termasuk perpustakaan, karena kepuasan mahasiswa terhadap layanan kampus turut berkontribusi terhadap citra kelembagaan secara keseluruhan. Hal senada disampaikan oleh Bouranta, Psomas, dan Kafetzopoulos (2025) yang menemukan bahwa integrasi layanan berbasis teknologi pada institusi pendidikan tinggi memberi

pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa apabila dikelola dengan memperhatikan lima dimensi kualitas layanan secara menyeluruh. Dengan demikian, evaluasi berbasis SERVQUAL terhadap layanan Perpustakaan IAIN Ternate menjadi relevan sebagai upaya sistematis untuk memotret kondisi layanan saat ini secara objektif dan terukur.

Di sisi lain, karakteristik pemustaka pada perguruan tinggi keagamaan Islam relatif khas dibandingkan perguruan tinggi umum, antara lain terlihat dari pola pemanfaatan koleksi keislaman, kebutuhan ruang diskusi kelompok untuk kajian keagamaan, serta interaksi pemustaka dan petugas yang kerap diwarnai nilai-nilai kekeluargaan dan etika pelayanan Islami. Karakteristik ini berpotensi memengaruhi cara pemustaka mempersepsikan dan mengharapkan kualitas layanan perpustakaan, sehingga hasil penelitian pada perpustakaan perguruan tinggi umum tidak selalu dapat digeneralisasikan secara langsung pada konteks Perpustakaan IAIN Ternate. Kondisi inilah yang menguatkan urgensi dilakukannya penelitian dengan lokus khusus pada Perpustakaan IAIN Ternate.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dirumuskan ke dalam pertanyaan: (1) bagaimana kualitas layanan Perpustakaan IAIN Ternate ditinjau dari lima dimensi SERVQUAL; (2) bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan; dan (3) dimensi manakah yang perlu menjadi prioritas perbaikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan perpustakaan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Ternate, mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi dan harapan pemustaka pada setiap dimensi SERVQUAL, serta merumuskan rekomendasi perbaikan layanan. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu perpustakaan dan informasi, khususnya terkait penerapan model SERVQUAL pada perpustakaan perguruan tinggi keagamaan. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pengelola Perpustakaan IAIN Ternate dalam merumuskan kebijakan peningkatan mutu layanan.

Selain itu, kualitas layanan perpustakaan juga berkaitan erat dengan proses akreditasi institusi dan program studi, karena ketersediaan dan mutu layanan perpustakaan merupakan salah satu unsur penilaian dalam instrumen akreditasi perguruan tinggi di Indonesia. Perpustakaan yang mampu menunjukkan tingkat

kepuasan pemustaka yang tinggi, didukung oleh data evaluasi yang terukur, akan memberikan kontribusi positif terhadap capaian akreditasi program studi maupun institusi secara keseluruhan. Dengan demikian, penelitian yang secara sistematis mengukur kualitas layanan dan kepuasan pemustaka, sebagaimana dilakukan pada penelitian ini, tidak hanya bermanfaat bagi pengelola perpustakaan, tetapi juga bagi pengelola institusi secara lebih luas dalam mendukung penjaminan mutu perguruan tinggi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kajian pustaka pada bagian ini disusun untuk membangun landasan konseptual penelitian, mencakup konsep perpustakaan perguruan tinggi, kualitas layanan, model SERVQUAL, kepuasan pemustaka, konteks perpustakaan perguruan tinggi keagamaan Islam, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pemustaka, serta proposisi penelitian yang diajukan.

2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Istilah perpustakaan perguruan tinggi merujuk pada unit perpustakaan yang menaungi kampus, apa pun bentuk kelembagaannya—universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik, atau akademi—dengan tugas pokok menopang jalannya tridarma di lingkungan kampus tersebut (Hartono, 2017). Ibrahim (2014) menggarisbawahi bahwa eksistensi perpustakaan kampus baru bermakna apabila koleksi dan layanan yang disediakan benar-benar bersinggungan dengan kurikulum serta agenda riset sivitas akademika. Karena itu, baik-buruknya kinerja perpustakaan kampus tak cukup dinilai dari banyaknya judul buku yang dimiliki, melainkan juga dari seberapa jauh layanan yang diberikan mampu menjawab kebutuhan penggunaanya secara tepat guna.

2.2 Kualitas Layanan

Tjiptono dan Chandra (2016) memaknai kualitas layanan sebagai kesungguhan sebuah organisasi memenuhi keinginan pelanggannya, lengkap dengan ketepatan cara penyampaian agar sejalan dengan apa yang pelanggan harapkan. Sejalan dengan itu, Kotler dan Keller (2016) memandangnya sebagai keseluruhan ciri dan atribut produk atau jasa yang menentukan kemampuannya memuaskan kebutuhan, baik yang diutarakan secara eksplisit maupun yang tersirat. Pada lembaga nirlaba seperti perpustakaan, gagasan ini tetap relevan sebab pemustaka, kendati tidak membayar

langsung, pada hakikatnya adalah pelanggan yang berhak atas pelayanan terbaik (Erlianti, 2019).

2.3 Model SERVQUAL dan Adaptasinya pada Perpustakaan

SERVQUAL, yang dirintis Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), mengukur kualitas layanan lewat perbandingan antara apa yang dirasakan pelanggan dan apa yang semula mereka harapkan. Lima aspek yang menjadi tumpuannya adalah:

- a. Tangible—wujud fisik yang tampak kasat mata: kondisi gedung, peralatan, penampilan personel, hingga sarana komunikasi, misalnya kenyamanan area baca, ketersediaan komputer penelusuran, dan kebersihan lingkungan perpustakaan.
- b. Reliability—konsistensi dalam menepati janji layanan secara akurat, tercermin misalnya dari kedisiplinan jam buka dan ketepatan sistem pencarian koleksi.
- c. Responsiveness—kesigapan petugas menanggapi kebutuhan pemustaka dengan cepat dan tepat sasaran.
- d. Assurance—bekal pengetahuan, kesantunan, dan kredibilitas petugas yang menumbuhkan rasa percaya di benak pemustaka.
- e. Empathy—kepekaan dan perhatian personal yang ditunjukkan petugas kepada setiap pemustaka (Parasuraman et al., 1988; Tjiptono & Chandra, 2016).

Khusus di ranah kepustakawanan, kelima aspek ini lantas diramu ulang menjadi LibQUAL+™, yang menyederhanakannya ke dalam tiga payung besar: Affect of Service (kepiawaian petugas melayani), Information Control (kemudahan menelusuri dan mengakses informasi), serta Library as Place (fungsi perpustakaan sebagai ruang belajar) (Fatmawati, 2015; Rahayuningsih, 2015). Kendati begitu, sebagian besar riset perpustakaan kampus di Tanah Air tetap memilih memakai SERVQUAL versi asli secara langsung, karena kepraktisan dan kemudahannya diinterpretasikan (Gloriano & Nugraha, 2022; Fanani, 2023).

2.4 Kepuasan Pemustaka

Kotler dan Keller (2016) menggambarkan kepuasan pelanggan sebagai reaksi emosional yang muncul setelah seseorang membandingkan hasil yang ia rasakan dengan apa yang semula ia harapkan. Diterapkan pada konteks perpustakaan, sebutan pelanggan berpadanan dengan pemustaka: siapa pun yang memanfaatkan layanan perpustakaan, entah untuk membaca di tempat, meminjam koleksi, maupun mengakses layanan berbasis digital. Banyak faktor turut membentuk tingkat kepuasan ini, mulai dari

kekayaan koleksi, kecakapan pustakawan, kenyamanan fasilitas, kemudahan sistem penelusuran, hingga sikap ramah petugas saat melayani (Azzahra et al., 2025; Damayanti & Kurnia, 2025). Pola umumnya sederhana: kian tipis jarak antara apa yang diharapkan dan apa yang senyatanya dialami pemustaka, kian besar pula rasa puas yang tumbuh.

Pola serupa juga ditemukan pada teori konfirmasi harapan (*expectation-confirmation theory*), yang memandang kepuasan pengguna sebagai buah dari proses evaluasi setelah memakai suatu produk atau jasa—yakni membandingkan bayangan awal (*ekspektasi*) dengan apa yang benar-benar dialami. Manakala pengalaman aktual setara atau melebihi bayangan awal tersebut (*disconfirmation positif/netral*), rasa puas pun tumbuh; sebaliknya, bila pengalaman aktual jatuh di bawah bayangan awal (*disconfirmation negatif*), yang muncul justru kekecewaan. Titik temu antara teori ini dan SERVQUAL terletak pada akar konseptual yang sama-sama menempatkan perbandingan harapan-kenyataan sebagai fondasi pembentuk kepuasan pengguna layanan, sehingga penggunaan SERVQUAL pada riset layanan perpustakaan menjadi semakin beralasan.

2.5 Penelitian Terdahulu

Sejumlah penelitian terdahulu yang relevan dengan topik ini dirangkum pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Ringkasan Penelitian Terdahulu

Peneliti (Tahun)	Fokus Penelitian	Temuan Utama
Rachmadita & Arninputranto (2018)	Kepuasan pemustaka perguruan tinggi vokasi dengan SERVQUAL & IPA	Seluruh dimensi SERVQUAL bernilai gap negatif; perlu perbaikan pada aspek katalog dan penelusuran
Risparyanto (2022)	Pengaruh kualitas layanan dan aktivitas pustakawan pada kepuasan pengguna	Aktivitas pelayanan pustakawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna
Gloriano & Nugraha (2022)	Kualitas pelayanan dengan metode SERVQUAL di perpustakaan universitas	Rata-rata kepuasan mahasiswa pada lima dimensi SERVQUAL masih bernilai negatif
Qatrunnada, Handoko, & Wahyudi (2023)	Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di dinas perpustakaan daerah	Layanan tergolong memuaskan namun sejumlah aspek masih perlu ditingkatkan
Fanani (2023)	SERVQUAL terintegrasi Improvement Gap Analysis di perpustakaan universitas	Seluruh atribut layanan memiliki skor SERVQUAL negatif; sebagian atribut menjadi prioritas perbaikan
Hai (2022)	Faktor kualitas layanan pendidikan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa (Vietnam)	Keandalan dan daya tanggap merupakan prediktor terkuat kepuasan mahasiswa
Bui et al. (2023)	Hubungan kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas pada pendidikan tinggi Vietnam	Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa

Peneliti (Tahun)	Fokus Penelitian	Temuan Utama
Damayanti & Kurnia (2025)	Kualitas pelayanan perguruan tinggi dengan model SERVQUAL	Dimensi empati dan jaminan memberi kontribusi tertinggi terhadap kepuasan

Sumber: diolah dari berbagai hasil penelitian (2018–2025)

Meskipun kajian mengenai kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia sudah cukup banyak dilakukan sebagaimana dirangkum pada Tabel 1, sebagian besar penelitian tersebut berlokasi pada perguruan tinggi umum atau politeknik, sedangkan kajian yang secara khusus berfokus pada perpustakaan perguruan tinggi keagamaan Islam negeri, terutama pada wilayah Indonesia bagian timur seperti Maluku Utara, masih sangat terbatas jumlahnya. Kekosongan kajian pada konteks geografis dan kelembagaan tersebut menjadi salah satu kebaruan (*novelty*) yang ditawarkan oleh penelitian ini, di samping kontribusinya dalam memperkaya basis data empiris mengenai penerapan model SERVQUAL pada ranah perpustakaan perguruan tinggi keagamaan di Indonesia.

Berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut yang sebagian besar berlokasi di perpustakaan perguruan tinggi umum, penelitian ini memfokuskan kajian pada konteks perpustakaan perguruan tinggi keagamaan Islam negeri, yaitu Perpustakaan IAIN Ternate, yang memiliki karakteristik pemustaka dan pola pemanfaatan koleksi yang relatif berbeda, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah kajian kepustakawanan pada konteks lokal Maluku Utara.

2.6 Kerangka Berpikir Penelitian

Titik tolak kerangka berpikir riset ini adalah anggapan bahwa mutu layanan perpustakaan—yang diukur lewat lima aspek SERVQUAL—punya kaitan erat dengan seberapa puas pemustaka dibuatnya. Secara teknis, rasa puas itu lahir dari selisih antara apa yang benar-benar dialami pemustaka saat memakai layanan dan apa yang sebelumnya mereka bayangkan akan didapat. Kian tipis selisih tersebut, bahkan berbalik positif, kian besar sumbangan aspek itu terhadap kepuasan pemustaka secara utuh. Langkah kerja riset ini secara garis besar menempuh lima tahap: menggali harapan pemustaka pada tiap indikator, mengukur kinerja layanan yang senyatanya dirasakan, menghitung selisih pada level indikator maupun dimensi, menafsirkan tingkat kepuasan yang terbentuk, lalu menyusun urutan prioritas perbaikan berdasarkan dimensi bergap

terbesar. Alur kerja semacam ini lazim dipakai pada riset-riset serupa (Rachmadita & Arninputranto, 2018; Gloriano & Nugraha, 2022; Fanani, 2023).

Guna memperkaya analisis gap, riset ini turut memakai pendekatan Importance-Performance Analysis (IPA)—memetakan tiap indikator ke salah satu dari empat kuadran berdasarkan tingginya harapan versus tingginya kinerja yang dirasakan pemustaka. Kuadran I menandai indikator berharapan tinggi tapi kinerjanya masih lemah (perlu diprioritaskan); Kuadran II menandai indikator yang harapan maupun kinerjanya sudah sama-sama tinggi (tinggal dijaga); Kuadran III berisi indikator berharapan rendah dengan kinerja yang juga rendah; sedangkan Kuadran IV memuat indikator berkinerja tinggi meski harapan pemustaka terhadapnya relatif rendah (Rachmadita & Arninputranto, 2018).

2.7 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pemustaka

Di luar lima aspek SERVQUAL, sejumlah riset lain menyoroti faktor tambahan yang turut membentuk kepuasan pemustaka. Darawong dan Widayati (2022) mendapati bahwa kemudahan mengakses katalog daring dan repositori digital kian menentukan puas-tidaknya pengguna layanan pendidikan tinggi di zaman serba digital ini. Apidana dan Prasetyo (2023) pun menegaskan peran e-trust—rasa percaya pengguna terhadap sistem layanan elektronik—dalam membentuk kepuasan yang pada gilirannya menumbuhkan loyalitas jangka panjang. Sementara itu, tinjauan literatur Dzakwan dan Ubit (2025) berkesimpulan bahwa penerapan SERVQUAL di sektor pendidikan mesti disesuaikan konteks lokal masing-masing lembaga, sebab harapan dan persepsi pengguna sangat diwarnai budaya organisasi serta latar demografis mereka. Merangkum berbagai temuan itu, kepuasan pemustaka layak dipahami sebagai konstruk berlapis—tak sekadar hasil layanan tatap muka, melainkan juga hasil layanan digital dan konteks sosial-budaya lembaga penyelenggaranya.

2.8 Proposisi Penelitian

Bertolak dari tinjauan pustaka di atas, riset ini mengajukan dua dugaan awal: pertama, kian tipis selisih antara persepsi dan harapan pemustaka pada suatu aspek SERVQUAL, kian besar pula sumbangannya terhadap kepuasan pemustaka secara keseluruhan; kedua, di antara kelima aspek tersebut, wujud fisik dan ketanggapan layanan diduga menjadi dua aspek dengan tingkat pemenuhan harapan paling rendah pada perpustakaan kampus di Indonesia—pola yang berulang kali muncul pada riset-

riset sebelumnya (Rachmadita & Arninputranto, 2018; Gloriano & Nugraha, 2022; Fanani, 2023).

2.9 Konteks Perpustakaan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam

Perpustakaan di perguruan tinggi keagamaan Islam negeri (PTKIN), IAIN termasuk di dalamnya, punya kekhasan yang tak selalu dijumpai di perpustakaan kampus umum. Di samping koleksi ilmu umum sesuai program studi yang tersedia, perpustakaan PTKIN dituntut pula menghadirkan bahan bacaan keislaman yang memadai—tafsir, hadis, fikih, hingga kajian keislaman kontemporer—guna menopang riset dan pengajaran pada rumpun ilmu agama. Nuansa pelayanannya pun kerap diwarnai nilai akhlak dan etika Islami: keramahan, kesabaran, dan semangat tolong-menolong yang menjadi bagian tak terpisahkan dari jati diri lembaga (Hartono, 2017). Ciri khas ini penting dipertimbangkan saat menafsirkan hasil pengukuran aspek assurance dan empathy pada riset ini, mengingat keduanya bersinggungan langsung dengan sikap personal petugas saat melayani pemustaka.

Sebagai satu-satunya PTKIN di Provinsi Maluku Utara, IAIN Ternate mengemban peran strategis mencetak lulusan yang menguasai khazanah keislaman sekaligus ilmu pengetahuan umum. Letak Kota Ternate yang berupa gugusan kepulauan turut mempersulit pengadaan koleksi cetak maupun pembangunan infrastruktur teknologi informasi, sehingga tantangan pengelolaan perpustakaan di sana relatif lebih berat dibanding kampus-kampus dengan jalur logistik yang lebih lancar. Kondisi inilah yang kian mengukuhkan pentingnya kajian yang secara khusus menyorot konteks lokal Perpustakaan IAIN Ternate.

2. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Riset ini memakai jalur kuantitatif berjenis deskriptif—artinya, upaya memotret kondisi mutu layanan dan kepuasan pemustaka apa adanya, bersandar pada data yang terhimpun di lapangan (Ramdhan, 2021). Pilihan ini beralasan karena sasaran riset adalah mengukur secara terstruktur selisih antara persepsi dan harapan pemustaka pada tiap aspek SERVQUAL, yang kemudian dipaparkan dan dimaknai secara naratif.

Jalur deskriptif-kuantitatif ini dipilih bukan untuk menelusuri hubungan sebab-akibat antarvariabel secara inferensial, melainkan untuk merekam dan memaparkan

secara runtut kondisi mutu layanan Perpustakaan IAIN Ternate berdasarkan apa yang dipersepsikan dan diharapkan pemustaka pada satu masa tertentu (cross-sectional). Desain semacam ini dianggap paling pas dengan tujuan riset, yakni menelurkan usulan perbaikan layanan yang membumi dan bisa langsung dieksekusi pengelola perpustakaan, tanpa perlu menguji model statistik rumit sebagaimana lazim pada riset eksplanatif.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ternate, Kota Ternate, Provinsi Maluku Utara. Penelitian direncanakan berlangsung selama kurang lebih tiga bulan, meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan.

Sebagai gambaran, jumlah civitas akademika IAIN Ternate yang berpotensi menjadi pemustaka aktif meliputi ribuan mahasiswa aktif yang tersebar pada beberapa fakultas dan program studi, ratusan dosen tetap, serta puluhan tenaga kependidikan. Populasi yang besar ini menuntut teknik penarikan sampel yang representatif namun tetap efisien dari sisi waktu dan sumber daya penelitian, sehingga teknik accidental sampling dengan bantuan rumus Slovin dipandang sesuai untuk konteks penelitian ini.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh pemustaka aktif Perpustakaan IAIN Ternate yang terdiri atas mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Teknik penarikan sampel menggunakan accidental sampling, yaitu pemustaka yang secara kebetulan sedang memanfaatkan layanan perpustakaan pada saat penelitian dilaksanakan dan bersedia menjadi responden. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (margin of error) 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden, yang dipandang telah memenuhi syarat minimal untuk analisis deskriptif kuantitatif (Fraenkel, Wallen, & Hyun, 2023).

3.4 Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas layanan yang diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, dengan indikator sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Dimensi dan Indikator Variabel Penelitian

Dimensi	Indikator
Tangible	Kenyamanan ruang baca; kelengkapan komputer penelusuran (OPAC); kebersihan dan tata ruang gedung; kerapian penampilan petugas

Dimensi	Indikator
Reliability	Ketepatan jam operasional layanan; keakuratan sistem penelusuran koleksi; konsistensi prosedur peminjaman dan pengembalian
Responsiveness	Kecepatan petugas merespons kebutuhan pemustaka; kesediaan membantu pencarian bahan pustaka; kejelasan informasi layanan
Assurance	Kompetensi dan pengetahuan petugas; kesopanan dan keramahan dalam melayani; rasa aman selama berada di perpustakaan
Empathy	Perhatian individual kepada pemustaka; kepedulian terhadap kebutuhan khusus; kemudahan komunikasi dengan petugas

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui empat teknik, yaitu: (1) kuesioner tertutup berskala Likert 1–5 (1 = sangat tidak puas/sangat tidak penting, 5 = sangat puas/sangat penting) yang disusun berdasarkan indikator pada Tabel 2, mencakup penilaian persepsi (kenyataan yang dirasakan) dan harapan (ekspektasi) pemustaka; (2) wawancara semi-terstruktur dengan sebagian pemustaka dan pustakawan untuk memperoleh data pendukung yang bersifat kualitatif; (3) observasi langsung terhadap kondisi fasilitas dan proses layanan; serta (4) studi dokumentasi terhadap data statistik kunjungan dan laporan kinerja perpustakaan.

Contoh kisi-kisi item pernyataan kuesioner untuk masing-masing dimensi disajikan pada Tabel 2a berikut, sebagai gambaran bentuk pernyataan yang diberikan kepada responden pada skala persepsi maupun harapan.

Tabel 2a. Contoh Item Pernyataan Kuesioner

Dimensi	Contoh Pernyataan
Tangible	"Ruang baca perpustakaan nyaman dan cukup luas untuk menampung pemustaka."
Reliability	"Sistem penelusuran koleksi (OPAC) menampilkan informasi ketersediaan buku secara akurat."
Responsiveness	"Petugas merespons dengan cepat ketika saya membutuhkan bantuan."
Assurance	"Petugas perpustakaan melayani dengan sopan dan ramah."
Empathy	"Petugas memberikan perhatian secara personal terhadap kebutuhan saya."

Setiap pernyataan dinilai dua kali oleh responden, yaitu pada kolom persepsi (kondisi yang benar-benar dirasakan) dan kolom harapan (kondisi ideal yang diinginkan), menggunakan skala Likert 1 sampai 5.

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum dipakai menjaring data sesungguhnya, instrumen kuesioner lebih dulu diuji kesahihannya (validitas) memakai teknik korelasi Product Moment Pearson: sebuah butir pernyataan dinyatakan sahih bila angka r hasil hitung melampaui r tabel pada taraf signifikansi 5 persen. Uji keterandalan (reliabilitas) instrumen dilakukan dengan menghitung koefisien Cronbach's Alpha, dengan patokan minimal 0,70 sebagai batas bawah instrumen dikatakan andal (Field, 2017).

3.7 Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul diolah secara deskriptif-kuantitatif lewat tiga tahap berurutan. Tahap pertama, menghitung rerata skor persepsi dan skor harapan untuk tiap indikator maupun tiap dimensi. Tahap kedua, mencari nilai kesenjangan (gap) memakai rumus $\text{Gap} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$, di mana angka gap yang negatif mengisyaratkan kinerja layanan belum sampai pada harapan pemustaka, sementara angka nol atau positif menandakan kinerja layanan sudah menyamai atau bahkan melampaui apa yang diharapkan. Tahap ketiga, merangkum Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) secara menyeluruh lewat rumus $\text{IKP} = (\text{Total Skor Persepsi} \div \text{Total Skor Harapan}) \times 100\%$, yang hasilnya lantas dikelompokkan ke lima jenjang: sangat tidak puas (di bawah 60%), tidak puas (60–69,9%), cukup puas (70–79,9%), puas (80–89,9%), dan sangat puas (90% ke atas)—penjenjangan ini diadaptasi dari Tjiptono dan Chandra (2016).

3.8 Jadwal Penelitian

Tahapan pelaksanaan penelitian secara garis besar disajikan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Tahapan Kegiatan	Bulan ke-1	Bulan ke-2	Bulan ke-3
Penyusunan proposal dan instrumen	✓		
Uji coba instrumen (validitas & reliabilitas)	✓		
Pengumpulan data lapangan		✓	
Pengolahan dan analisis data		✓	✓
Penyusunan laporan dan artikel			✓

3.9 Pedoman Wawancara

Guna melengkapi hasil kuesioner, digelar pula wawancara semi-terstruktur terhadap segelintir responden (kisaran 5 hingga 8 orang) yang dipilih secara purposif dari unsur mahasiswa, dosen, dan petugas perpustakaan. Pertanyaan yang diajukan

bersifat terbuka, menyentuh pengalaman pemustaka memakai layanan perpustakaan, kendala yang paling kerap dirasakan, sisi layanan yang sudah dinilai memuaskan, hingga harapan mereka terhadap perbaikan ke depan. Hasil perbincangan ini dipakai untuk memperkuat dan mengecek ulang temuan kuantitatif, terutama pada aspek-aspek yang gap-nya paling menonjol, baik yang terbesar maupun yang terkecil.

3.11 Etika Penelitian

Beberapa prinsip etika turut dijunjung sepanjang riset ini berlangsung: keikutsertaan responden bersifat sukarela dan didahului penjelasan ringkas mengenai maksud riset (informed consent); identitas responden dirahasiakan dan datanya semata dipakai untuk kepentingan akademik; responden bebas menolak atau berhenti mengisi kuesioner maupun wawancara di tengah jalan tanpa risiko apa pun; serta hasil akhir riset akan disampaikan kembali kepada pihak Perpustakaan IAIN Ternate sebagai bentuk timbal balik dan sumbangan akademik bagi institusi yang menjadi lokasi kajian.

3.12 Catatan Metodologis

Perlu ditegaskan bahwa seluruh angka dan tabel hasil pada bagian 4 (Hasil dan Pembahasan) naskah ini disusun sebagai *data ilustratif* yang polanya mengacu pada temuan umum penelitian-penelitian SERVQUAL sejenis pada perpustakaan perguruan tinggi, dan berfungsi sebagai kerangka contoh cara menyajikan serta membahas hasil analisis. Data tersebut *bukan* hasil pengumpulan data primer yang sesungguhnya dari pemustaka Perpustakaan IAIN Ternate. Sebelum naskah ini digunakan sebagai laporan penelitian resmi, artikel yang disetorkan ke pengecekan kemiripan (Turnitin), maupun dipublikasikan pada jurnal, penulis wajib menggantikan seluruh data pada Tabel 3 sampai Tabel 6 dengan data primer riil yang benar-benar dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, dan observasi lapangan di lokasi penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Responden penelitian berjumlah 100 orang pemustaka Perpustakaan IAIN Ternate. Karakteristik responden disajikan pada Tabel 3.

Tabel 4. Karakteristik Responden (Data Ilustratif)

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	38	38%

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Status	Perempuan	62	62%
	Mahasiswa	82	82%
	Dosen	11	11%
	Tenaga Kependidikan	7	7%
Frekuensi Kunjungan/Bulan	1-4 kali	46	46%
	5-8 kali	33	33%
	>8 kali	21	21%

Tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (62%) dan berstatus mahasiswa (82%), dengan frekuensi kunjungan yang cukup bervariasi. Komposisi ini mengindikasikan bahwa mahasiswa merupakan kelompok pemustaka dominan yang perlu menjadi perhatian utama dalam perumusan kebijakan layanan.

4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji coba instrumen pada 30 responden awal menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada kuesioner persepsi maupun harapan dinyatakan valid, dengan nilai r hitung berkisar antara 0,41 sampai 0,78 (r tabel = 0,361 pada $n=30$, $\alpha=0,05$). Nilai koefisien Cronbach's Alpha untuk keseluruhan instrumen sebesar 0,881, yang menurut kriteria Field (2017) tergolong sangat reliabel ($>0,80$), sehingga instrumen layak digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

4.3 Analisis Kesenjangan (Gap) Kualitas Layanan per Dimensi

Hasil perhitungan rata-rata skor persepsi, skor harapan, dan nilai gap pada kelima dimensi SERVQUAL disajikan pada Tabel 4.

Tabel 5. Hasil Analisis Gap Kualitas Layanan (Data Ilustratif)

Dimensi	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	Gap	Kategori
Tangible	3,52	4,38	-0,86	Perlu perbaikan
Reliability	3,74	4,31	-0,57	Perlu perbaikan
Responsiveness	3,49	4,42	-0,93	Prioritas utama
Assurance	4,05	4,28	-0,23	Cukup baik
Empathy	3,96	4,22	-0,26	Cukup baik
Rata-rata Keseluruhan	3,75	4,32	-0,57	Perlu perbaikan

Berdasarkan Tabel 4, seluruh dimensi SERVQUAL menunjukkan nilai gap negatif, yang berarti kinerja layanan yang dirasakan pemustaka secara umum belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka. Dimensi responsiveness (daya tanggap) memiliki nilai gap paling besar (-0,93), diikuti oleh tangible/bukti fisik (-0,86), sehingga kedua dimensi ini menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Sebaliknya, dimensi assurance (-0,23) dan empathy (-0,26) menunjukkan kesenjangan yang relatif kecil, mengindikasikan bahwa aspek kesopanan, kompetensi, dan kepedulian petugas sudah cukup mendekati harapan pemustaka. Uraian lebih rinci pada tingkat indikator untuk masing-masing dimensi disajikan pada bagian berikut.

1) Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Indikator	Persepsi	Harapan	Gap
Kenyamanan ruang baca	3,40	4,45	-1,05
Kelengkapan komputer penelusuran (OPAC)	3,25	4,50	-1,25
Kebersihan dan tata ruang gedung	3,80	4,20	-0,40
Kerapian penampilan petugas	3,90	4,15	-0,25

Pada dimensi tangible, indikator kelengkapan komputer penelusuran (OPAC) dan kenyamanan ruang baca menunjukkan gap terbesar, mengindikasikan bahwa keterbatasan unit komputer dan kapasitas ruang baca pada jam sibuk menjadi keluhan utama pemustaka, sejalan dengan temuan pada perpustakaan perguruan tinggi lain (Rachmadita & Arninputranto, 2018).

2) Dimensi Reliability (Keandalan)

Indikator	Persepsi	Harapan	Gap
Ketepatan jam operasional layanan	3,95	4,25	-0,30
Keakuratan sistem penelusuran koleksi	3,45	4,40	-0,95
Konsistensi prosedur peminjaman/pengembalian	3,82	4,28	-0,46

Keakuratan sistem penelusuran koleksi menjadi indikator dengan gap terbesar pada dimensi ini, yang mengindikasikan perlunya pemutakhiran basis data katalog agar informasi ketersediaan koleksi lebih akurat dan dapat diandalkan oleh pemustaka.

3) Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Indikator	Persepsi	Harapan	Gap
Kecepatan petugas merespons kebutuhan pemustaka	3,30	4,48	-1,18

Indikator	Persepsi	Harapan	Gap
Kesediaan membantu pencarian bahan pustaka	3,60	4,40	-0,80
Kejelasan informasi layanan	3,58	4,38	-0,80

Kecepatan petugas merespons kebutuhan pemustaka merupakan indikator dengan gap terbesar di antara seluruh indikator pada penelitian ini, sehingga menjadi prioritas tertinggi untuk segera diperbaiki, terutama pada jam-jam kunjungan puncak.

4) Dimensi Assurance (Jaminan)

Indikator	Persepsi	Harapan	Gap
Kompetensi dan pengetahuan petugas	4,00	4,30	-0,30
Kesopanan dan keramahan dalam melayani	4,20	4,25	-0,05
Rasa aman selama berada di perpustakaan	3,95	4,30	-0,35

Indikator kesopanan dan keramahan petugas hampir tidak menunjukkan kesenjangan, yang berarti aspek ini sudah sangat mendekati harapan pemustaka dan menjadi kekuatan layanan yang perlu dipertahankan.

5) Dimensi Empathy (Empati)

Indikator	Persepsi	Harapan	Gap
Perhatian individual kepada pemustaka	3,88	4,20	-0,32
Kepedulian terhadap kebutuhan khusus	3,90	4,18	-0,28
Kemudahan komunikasi dengan petugas	4,10	4,28	-0,18

Kemudahan komunikasi dengan petugas menjadi indikator dengan capaian terbaik pada dimensi empati, yang menunjukkan bahwa interaksi antara pemustaka dan petugas berlangsung relatif terbuka dan nyaman.

4.4 Indeks Kepuasan Pemustaka Keseluruhan

Berdasarkan rumus $IKP = (\text{Total Skor Persepsi} / \text{Total Skor Harapan}) \times 100\%$, diperoleh nilai $(3,75 / 4,32) \times 100\% = 86,8\%$. Merujuk pada kategori yang telah ditetapkan, nilai ini berada pada rentang 80–89,9%, sehingga tingkat kepuasan pemustaka Perpustakaan IAIN Ternate secara keseluruhan berada pada kategori puas, meskipun belum mencapai kategori sangat puas.

4.5 Pembahasan

Temuan bahwa dimensi responsiveness dan tangible memiliki gap terbesar sejalan dengan hasil penelitian Rachmadita dan Arninputranto (2018) serta Gloriano dan

Nugraha (2022) yang juga menemukan bahwa kedua dimensi tersebut kerap menjadi titik lemah layanan perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia. Keterbatasan jumlah petugas dibandingkan volume pemustaka pada jam-jam sibuk, ditambah dengan sarana fisik seperti jaringan internet dan komputer penelusuran yang belum sepenuhnya memadai, menjadi faktor yang umum menyebabkan rendahnya skor pada kedua dimensi ini (Fanani, 2023). Pada konteks Perpustakaan IAIN Ternate, kondisi geografis Kota Ternate sebagai daerah kepulauan turut menjadi tantangan tersendiri dalam pengadaan dan pemeliharaan sarana teknologi informasi perpustakaan, sehingga kendala infrastruktur ini perlu menjadi perhatian khusus pengelola.

Sebaliknya, capaian yang relatif baik pada dimensi assurance dan empathy menunjukkan bahwa aspek interpersonal petugas, seperti kesopanan, keramahan, dan kepedulian terhadap kebutuhan individual pemustaka, telah terbangun cukup baik. Temuan ini sejalan dengan Damayanti dan Kurnia (2025) yang menyatakan bahwa dimensi empati dan jaminan sering kali memberikan kontribusi tertinggi terhadap kepuasan pemustaka pada perguruan tinggi yang memiliki budaya pelayanan berbasis kekeluargaan. Pada institusi pendidikan tinggi keagamaan Islam seperti IAIN Ternate, nilai-nilai keramahan dan pelayanan yang bersumber dari etika Islami turut memperkuat aspek assurance dan empathy dalam interaksi antara petugas dan pemustaka, sehingga menjadi salah satu kekuatan layanan yang dapat terus dipertahankan.

Nilai Indeks Kepuasan Pemustaka sebesar 86,8% menunjukkan bahwa secara umum pemustaka Perpustakaan IAIN Ternate berada pada kategori puas. Temuan ini relevan dengan hasil penelitian Hai (2022) dan Bui et al. (2023) yang menegaskan bahwa keandalan dan daya tanggap merupakan prediktor kuat terhadap kepuasan pengguna layanan pendidikan tinggi, sehingga perbaikan pada kedua dimensi tersebut berpotensi memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan pemustaka secara keseluruhan.

4.6 Analisis Importance-Performance (IPA)

Pemetaan indikator layanan ke dalam kuadran Importance-Performance Analysis memperkuat temuan pada analisis gap. Indikator kecepatan petugas merespons kebutuhan pemustaka dan kelengkapan komputer penelusuran berada pada Kuadran I (prioritas utama), karena memiliki tingkat kepentingan tinggi bagi pemustaka namun kinerjanya masih rendah. Indikator kesopanan dan keramahan petugas, kemudahan

komunikasi dengan petugas, serta ketepatan jam operasional berada pada Kuadran II (pertahankan prestasi), karena kepentingan dan kinerjanya sama-sama tinggi sehingga perlu dipertahankan. Sementara itu, tidak ditemukan indikator yang secara signifikan masuk pada Kuadran IV (berlebihan), yang menunjukkan bahwa seluruh indikator yang diukur memang relevan dan dibutuhkan oleh pemustaka. Hasil pemetaan ini memberikan panduan yang lebih presisi bagi pengelola perpustakaan dalam mengalokasikan sumber daya perbaikan secara proporsional, sejalan dengan pendekatan yang digunakan Rachmadita dan Arninputranto (2018).

4.7 Perbandingan Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Responden

Tabel 5 menyajikan perbandingan rata-rata Indeks Kepuasan Pemustaka berdasarkan status responden.

Tabel 5. Indeks Kepuasan Pemustaka Berdasarkan Status Responden (Data Ilustratif)

Indikator	Persepsi	Harapan	Gap
Perhatian individual kepada pemustaka	3,88	4,20	-0,32
Kepedulian terhadap kebutuhan khusus	3,90	4,18	-0,28
Kemudahan komunikasi dengan petugas	4,10	4,28	-0,18

Tabel 5 menunjukkan bahwa dosen memiliki tingkat kepuasan tertinggi (91,8%), sementara mahasiswa menunjukkan tingkat kepuasan yang sedikit lebih rendah (85,7%) dibandingkan kelompok responden lainnya. Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh intensitas kunjungan mahasiswa yang jauh lebih tinggi dibandingkan dosen, sehingga mahasiswa lebih sering merasakan langsung kendala layanan pada jam-jam sibuk, seperti antrean penggunaan komputer penelusuran dan keterbatasan tempat duduk di ruang baca. Temuan ini memberikan implikasi bahwa program perbaikan layanan perlu diprioritaskan pada jam-jam kunjungan mahasiswa yang paling padat.

4.8 Implikasi Manajerial

Secara manajerial, temuan penelitian ini mengimplikasikan beberapa langkah strategis bagi pengelola Perpustakaan IAIN Ternate. Pertama, dalam jangka pendek, pengelola perlu menambah jumlah unit komputer penelusuran (OPAC) dan memperkuat kapasitas jaringan internet, mengingat kedua aspek ini termasuk indikator dengan gap terbesar. Kedua, perlu disusun standar operasional prosedur (SOP) layanan yang

menetapkan batas waktu maksimal respons petugas terhadap permintaan bantuan pemustaka, disertai pelatihan pelayanan prima secara berkala. Ketiga, mengingat pola kunjungan yang padat pada jam-jam tertentu, pengelola dapat mempertimbangkan penambahan tenaga piket pada jam sibuk atau penerapan sistem antrean digital untuk pemanfaatan komputer penelusuran. Keempat, capaian baik pada dimensi assurance dan empathy perlu terus dipertahankan melalui penguatan budaya pelayanan berbasis nilai-nilai keislaman yang menjadi ciri khas institusi, misalnya melalui pembiasaan sikap ramah, sabar, dan proaktif dalam membantu pemustaka. Kelima, evaluasi kepuasan pemustaka berbasis SERVQUAL disarankan dilakukan secara periodik, minimal satu kali dalam setahun, agar perkembangan kualitas layanan dapat dipantau secara berkelanjutan dan kebijakan perbaikan dapat dievaluasi dampaknya dari waktu ke waktu.

4.9 Temuan Pendukung dari Wawancara dan Observasi

Selain data kuesioner, wawancara singkat dengan sebagian pemustaka dan observasi lapangan memberikan gambaran pendukung yang memperkuat hasil analisis gap. Sebagian besar pemustaka yang diwawancarai menyampaikan bahwa keluhan utama mereka berkaitan dengan terbatasnya jumlah komputer penelusuran, terutama saat masa pengumpulan tugas akhir atau menjelang ujian, sehingga mereka harus menunggu giliran cukup lama. Beberapa pemustaka juga menyampaikan bahwa respons petugas terhadap permintaan bantuan pencarian koleksi kadang membutuhkan waktu, khususnya ketika petugas yang bertugas sedang melayani pemustaka lain secara bersamaan karena keterbatasan jumlah personel. Di sisi lain, hampir seluruh pemustaka yang diwawancarai memberikan penilaian positif terhadap sikap petugas yang dinilai ramah, sabar, dan bersedia membantu, yang memperkuat temuan kuantitatif bahwa dimensi assurance dan empathy relatif menjadi kekuatan layanan Perpustakaan IAIN Ternate. Hasil observasi lapangan juga menunjukkan bahwa kondisi fisik gedung perpustakaan secara umum bersih dan tertata rapi, meskipun kapasitas ruang baca memang tampak terbatas dibandingkan jumlah pemustaka yang berkunjung pada jam-jam tertentu. Perlu ditegaskan kembali bahwa uraian kualitatif ini, sebagaimana data kuantitatif pada bagian sebelumnya, bersifat ilustratif dan perlu digantikan dengan hasil wawancara serta observasi yang sesungguhnya sebelum digunakan sebagai laporan penelitian final.

4.10 Perbandingan dengan Penelitian Internasional

Jika dibandingkan dengan penelitian pada konteks pendidikan tinggi di negara lain, temuan penelitian ini menunjukkan pola yang relatif konsisten. Hai (2022) pada penelitiannya di Vietnam menemukan bahwa keandalan dan daya tanggap merupakan prediktor terkuat terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan tinggi, sejalan dengan temuan penelitian ini yang menunjukkan gap signifikan pada kedua dimensi tersebut. Bui et al. (2023) juga menegaskan bahwa kualitas layanan yang baik pada institusi pendidikan tinggi di Vietnam berkontribusi positif terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa, yang mengindikasikan bahwa perbaikan kualitas layanan perpustakaan berpotensi memberikan dampak positif yang lebih luas terhadap loyalitas pemustaka pada institusi. Sementara itu, Darawong dan Widayati (2022) yang membandingkan institusi pendidikan tinggi di Thailand dan Indonesia menemukan bahwa kualitas layanan pembelajaran daring turut memengaruhi kepuasan mahasiswa, memberikan indikasi bahwa pengembangan layanan digital perpustakaan, seperti perpustakaan digital dan akses jurnal elektronik, juga perlu menjadi perhatian Perpustakaan IAIN Ternate ke depan. Kesamaan pola temuan lintas negara ini menguatkan relevansi model SERVQUAL sebagai instrumen evaluasi kualitas layanan yang cukup universal, meskipun interpretasinya tetap perlu mempertimbangkan konteks budaya dan kelembagaan setempat (Dzakwan & Ubit, 2025).

4.11 Keterkaitan Temuan dengan Penjaminan Mutu dan Akreditasi

Hasil penelitian ini juga relevan dikaitkan dengan upaya penjaminan mutu internal perguruan tinggi, mengingat kualitas layanan perpustakaan merupakan salah satu unsur yang dinilai dalam instrumen akreditasi program studi dan institusi. Nilai Indeks Kepuasan Pemustaka sebesar 86,8% pada kategori puas dapat menjadi bukti dukung (evidence) bagi Perpustakaan IAIN Ternate dalam menyusun laporan evaluasi diri, sekaligus menjadi baseline data untuk mengukur peningkatan kualitas layanan pada periode berikutnya. Sebaliknya, temuan gap negatif pada dimensi tangible dan responsiveness perlu ditindaklanjuti dengan rencana tindak lanjut (action plan) yang jelas dan terjadwal, mengingat asesor akreditasi umumnya tidak hanya menilai ketersediaan data evaluasi, tetapi juga konsistensi tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh unit pengelola layanan. Dengan demikian, penerapan model SERVQUAL secara berkala berpotensi memberikan kontribusi ganda, yaitu peningkatan kepuasan

pemustaka secara langsung serta penguatan bukti dukung penjaminan mutu perguruan tinggi secara kelembagaan.

4.12 Ringkasan Temuan

Secara ringkas, temuan penelitian ini dapat dipetakan ke dalam tiga kelompok. Pertama, dimensi dengan kinerja paling jauh dari harapan pemustaka (prioritas perbaikan tinggi) adalah responsiveness dan tangible, dengan indikator kecepatan respons petugas dan kelengkapan komputer penelusuran sebagai titik lemah paling menonjol. Kedua, dimensi dengan kinerja mendekati kategori sedang (prioritas perbaikan moderat) adalah reliability, terutama pada indikator keakuratan sistem penelusuran koleksi. Ketiga, dimensi dengan kinerja relatif baik dan perlu dipertahankan (prioritas pemeliharaan) adalah assurance dan empathy, yang mencerminkan kekuatan interpersonal petugas dalam melayani pemustaka. Pengelompokan ini memberikan peta jalan (roadmap) yang jelas bagi pengelola Perpustakaan IAIN Ternate dalam menyusun rencana perbaikan layanan secara bertahap dan terukur, mulai dari perbaikan jangka pendek pada aspek fisik dan kecepatan layanan, hingga pemeliharaan budaya pelayanan yang sudah berjalan baik pada aspek interpersonal.

4.13 Diskusi Teoretis

Temuan penelitian ini secara umum memperkuat proposisi yang diajukan pada bagian 2.8, yaitu bahwa dimensi tangible dan responsiveness cenderung menjadi dimensi dengan tingkat pemenuhan harapan paling rendah pada perpustakaan perguruan tinggi. Konsistensi temuan ini di berbagai konteks, mulai dari perpustakaan perguruan tinggi vokasi (Rachmadita & Arninputranto, 2018), perpustakaan universitas umum (Gloriano & Nugraha, 2022; Fanani, 2023), hingga perpustakaan perguruan tinggi keagamaan seperti IAIN Ternate pada penelitian ini, mengindikasikan bahwa kendala keterbatasan sarana fisik dan kecepatan layanan bersifat cukup universal pada perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia, terlepas dari jenis dan afiliasi kelembagaannya. Hal ini memberi penguatan empiris terhadap model SERVQUAL sebagai instrumen yang cukup konsisten dalam mengidentifikasi titik lemah layanan lintas konteks institusi (Hai, 2022; Bui et al., 2023).

Di sisi lain, temuan bahwa dimensi assurance dan empathy relatif lebih baik pada Perpustakaan IAIN Ternate turut memberi kontribusi teoretis, yaitu bahwa konteks budaya organisasi dan nilai-nilai kelembagaan, sebagaimana disinggung oleh Dzakwan

dan Ubit (2025), dapat memoderasi capaian pada dimensi-dimensi tertentu meskipun tidak memengaruhi dimensi lain yang lebih bergantung pada ketersediaan sumber daya fisik dan jumlah tenaga layanan. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa perbaikan kualitas layanan perpustakaan perlu mempertimbangkan dua jalur sekaligus, yaitu penguatan sumber daya fisik dan teknis di satu sisi, serta pemeliharaan budaya pelayanan yang sudah berjalan baik di sisi lain.

Secara keseluruhan, kombinasi antara analisis gap, pemetaan Importance-Performance, serta data pendukung dari wawancara dan observasi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pemustaka Perpustakaan IAIN Ternate menuntut pendekatan yang komprehensif, tidak cukup hanya berfokus pada satu dimensi layanan semata. Ke depan, seiring dengan berkembangnya transformasi digital pada layanan perpustakaan, kajian lanjutan disarankan turut mengintegrasikan dimensi kualitas layanan digital, seperti kemudahan akses perpustakaan digital, keandalan sistem repositori institusi, dan literasi informasi berbasis daring, ke dalam kerangka SERVQUAL konvensional, sebagaimana disarankan oleh Darawong dan Widayati (2022) serta Bouranta, Psomas, dan Kafetzopoulos (2025). Dengan demikian, penelitian mengenai kualitas layanan perpustakaan tidak hanya relevan untuk mengevaluasi kondisi layanan saat ini, tetapi juga dapat menjadi landasan bagi pengembangan layanan perpustakaan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pemustaka generasi mendatang.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan IAIN Ternate, apabila diukur menggunakan model SERVQUAL, secara umum sudah cukup baik dengan Indeks Kepuasan Pemustaka pada kategori puas. Namun demikian, seluruh dimensi SERVQUAL masih menunjukkan nilai kesenjangan (gap) negatif, dengan dimensi responsiveness (daya tanggap) dan tangible (bukti fisik) sebagai dua dimensi dengan kesenjangan terbesar, sedangkan dimensi assurance (jaminan) dan empathy (empati) menunjukkan capaian yang relatif lebih baik dan mendekati harapan pemustaka.

Berdasarkan simpulan tersebut, saran penelitian ini dapat diuraikan kepada beberapa pihak sebagai berikut. Bagi pimpinan dan pengelola Perpustakaan IAIN Ternate, disarankan untuk memprioritaskan perbaikan pada aspek kecepatan respons petugas dan kelengkapan sarana fisik, seperti penambahan unit komputer penelusuran,

perluasan ruang baca, dan peningkatan kualitas jaringan internet, mengingat kedua dimensi ini konsisten menunjukkan kesenjangan terbesar pada penelitian ini. Bagi pustakawan dan petugas layanan, disarankan untuk mengikuti pelatihan pelayanan prima secara berkala guna mempertahankan capaian baik yang sudah tercermin pada dimensi assurance dan empathy, sekaligus meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam merespons kebutuhan pemustaka. Bagi mahasiswa dan pemustaka pada umumnya, disarankan untuk aktif menyampaikan masukan melalui kotak saran atau survei kepuasan yang diselenggarakan perpustakaan, agar evaluasi layanan dapat lebih mencerminkan kebutuhan riil pengguna.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melengkapi penelitian ini dengan data primer riil yang dikumpulkan langsung dari pemustaka Perpustakaan IAIN Ternate melalui kuesioner, wawancara, dan observasi lapangan yang sesungguhnya, serta dapat mengembangkan analisis lebih lanjut menggunakan pendekatan Importance-Performance Analysis (IPA) secara penuh atau Structural Equation Modeling (SEM) untuk menguji hubungan antarvariabel secara lebih mendalam, termasuk menguji pengaruh kualitas layanan digital dan faktor demografis lain terhadap kepuasan pemustaka. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama berupa data hasil pada bagian 4 yang bersifat ilustratif sebagaimana telah dijelaskan pada bagian 3.12, sehingga seluruh simpulan di atas bersifat sementara dan perlu diverifikasi ulang setelah data primer yang sesungguhnya diperoleh dari lapangan. Dengan keterbatasan tersebut, naskah ini lebih tepat diposisikan sebagai kerangka kerja (template) analisis yang siap diisi dengan data riil, ketimbang sebagai laporan hasil penelitian final yang siap dipublikasikan.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menafsirkan hasilnya. Pertama, sebagaimana telah ditegaskan pada bagian 3.12, data numerik hasil pada bagian 4 bersifat ilustratif dan belum merupakan data primer riil yang dikumpulkan langsung dari pemustaka Perpustakaan IAIN Ternate, sehingga naskah ini perlu dilengkapi dengan pengumpulan data lapangan yang sesungguhnya sebelum digunakan sebagai rujukan pengambilan kebijakan. Kedua, teknik accidental sampling yang direncanakan berpotensi menimbulkan bias seleksi responden, karena pemustaka yang kebetulan hadir pada waktu pengumpulan data belum tentu mewakili seluruh karakteristik populasi secara proporsional; penelitian lanjutan disarankan

mempertimbangkan teknik stratified random sampling apabila kerangka sampel (sampling frame) yang lengkap tersedia. Ketiga, penelitian ini hanya menggunakan model SERVQUAL sebagai kerangka analisis, sehingga variabel-variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pemustaka, seperti kualitas koleksi digital, keterampilan literasi informasi pemustaka, atau faktor psikologis pengguna, belum tercakup secara eksplisit dan dapat menjadi fokus penelitian selanjutnya.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pimpinan dan seluruh staf Perpustakaan IAIN Ternate atas dukungan dan kesediaannya memberikan akses informasi selama proses penelitian, serta kepada seluruh pemustaka yang telah bersedia berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Apidana, Y., & Prasetyo, A. (2023). The influence of e-trust and e-servqual on e-repurchase intention with e-satisfaction as an intervening variable. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(3), 1075–1086.
- Azzahra, I. N., Putri, R. S., & Wibowo, H. (2025). Pengaruh kecepatan layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 14(1), 22–34.
- Bouranta, N., Psomas, E. L., & Kafetzopoulos, D. (2025). Integrating online learning into service quality assessment in higher education, its influence on student satisfaction. *The TQM Journal*, 37(5), 1418–1445.
- Bui, H. T. T., Bui, Q. T. T., Nguyen, T. T. P., Cao, Q. H., Phung, T. V., & Nguyen, H. T. (2023). Assessing the relationship between service quality, satisfaction and loyalty: The Vietnamese higher education experience. *Quality Assurance in Education*, 31(2), 197–214.
- Damayanti, L., & Kurnia, H. (2025). Analisis kualitas pelayanan perguruan tinggi menggunakan model SERVQUAL. *Jurnal Manajemen dan Pendidikan*, 12(2), 55–68.
- Darawong, C., & Widayati, A. (2022). Improving student satisfaction and learning outcomes with service quality of online courses: Evidence from Thai and Indonesian higher education institutions. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 14(4), 1245–1259.
- Dzakwan, M. A., & Ubit, F. (2025). Understanding service quality and satisfaction in

- education and training through the SERVQUAL model: A literature review. *Seulanga*, 4(1), 16–27.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 1(1), 15–28.
- Fanani, A. (2023). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik dengan metode SERVQUAL terintegrasi dengan Improvement Gap Analysis (IGA). *Justi: Jurnal Sistem dan Teknik Industri*, 2(2).
- Fatmawati, E. (2015). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan FEB Undip berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode LibQUAL. *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 8(1), 1–18.
- Field, A. (2017). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). SAGE Publications.
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2023). *How to design and evaluate research in education* (11th ed.). McGraw-Hill Higher Education.
- Gloriano, & Nugraha, J. (2022). Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL: Studi kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 233–240.
- Hai, N. C. (2022). Factors affecting student satisfaction with higher education service quality in Vietnam. *European Journal of Educational Research*, 11(1), 339–351.
- Hartono. (2017). *Manajemen perpustakaan sekolah: Menuju perpustakaan modern dan profesional*. Ar-Ruzz Media.
- Ibrahim, B. (2014). *Pengelolaan perpustakaan sekolah*. Bumi Aksara.
- Isnaini Fathoni, M., & Siyamto, Y. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. *Jurnal Ilmiah Keuangan Akuntansi Bisnis*, 1(2), 89–97.
- Khoirot, N. (2021). Ketersediaan dan kelayakan fasilitas terhadap persepsi pemustaka atas kualitas layanan perpustakaan. *Pustaka Budaya*, 8(2).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Oktafiani, R. (2024). Pelaksanaan pelayanan sirkulasi dalam peningkatan literasi mahasiswa Perpustakaan Induk UIN Ar-Raniry Banda Aceh [Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry].
- 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.
- Qatrunnada, S., Handoko, V. R., & Wahyudi, E. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka (studi kasus Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Pemerintah Provinsi Jawa Timur). *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(3), 176–188.
- Rachmadita, R. N., & Arninputranto, W. (2018). Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan di perguruan tinggi vokasi dengan metode SERVQUAL dan Importance-Performance Analysis. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 14(2), 214–225.
- Rahayuningsih, F. (2015). *Pengelolaan perpustakaan*. Graha Ilmu.
- Ramdhan, M. (2021). *Metode penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*.
- Risparyanto, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas kegiatan pustakawan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di era 4.0. *Jurnal Perpustakaan*, 13(2), 89–100.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality, and satisfaction* (4th ed.). Andi Offset.