

Article Type:
Research Paper

Penerapan Pelayanan Prima di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Ciamis

Wina Hidayati^{1)*}, Verra Rosyalia Widia Sofyan²⁾

AFFILIATION:

¹*Business Administration, LP3I polytechnic, ² Banking Financial Management, LP3I polytechnic, West Java, Indonesia

*CORRESPONDENCE:

winahidayati97@gmail.com^{1*}

THIS ARTICLE IS AVAILABILE IN:

<https://jurnal.amayogyakarta.ac.id/index.php/albama>

DOI:

<https://doi.org/10.56606/albama.v19i1.407>

CITATION:

Hidayati, W., & Sofyan, V. R. W., (2026) Penerapan Pelayanan Prima di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Ciamis. *Jurnal Bisnis Administrasi dan Manajemen*, 19(1), 25-32.

Keyword:

Empathy; Library;
Responsiveness; Service
Excellence; Service Quality.



Abstract

Excellent service is an important aspect in improving the quality of services in public institutions, including regional libraries. The implementation of optimal service plays a role in creating satisfaction and increasing public trust in the institution. This study aims to describe and analyze the implementation of excellent service at the Department of Library and Archives of Ciamis Regency. This research uses a qualitative approach with a descriptive method. Data collection techniques were carried out through observation and interviews with library visitors. Data analysis was conducted through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study indicate that the service has been implemented quite well based on the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Adequate physical facilities and the friendly and responsive attitude of staff are the main supporting factors. However, several obstacles remain, such as limited internet access, a limited number of computers, and staff availability at certain times. Therefore, improvements in infrastructure and human resource competencies are needed to support sustainable improvement in library service quality. The results of this study are expected to serve as a reference for improving the quality of library services.

Abstrak

Pelayanan prima merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas layanan pada lembaga publik, termasuk perpustakaan daerah. Penerapan pelayanan yang optimal berperan dalam menciptakan kepuasan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan pelayanan prima pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Ciamis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara terhadap pengunjung perpustakaan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan cukup baik berdasarkan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Fasilitas fisik yang memadai serta sikap pegawai yang ramah dan responsif menjadi faktor pendukung utama. Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan jaringan internet, jumlah komputer, serta ketersediaan petugas pada waktu tertentu. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sarana prasarana dan kompetensi sumber daya manusia guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan secara berkelanjutan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

Pendahuluan

Perpustakaan merupakan institusi penting dalam kehidupan sosial dan pendidikan karena berperan sebagai tempat pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam untuk memenuhi



© 20XX oleh para penulis. Naskah ini diajukan untuk kemungkinan dipublikasikan secara akses terbuka (open access) sesuai dengan syarat dan ketentuan Lisensi Creative Commons Atribusi (CC-BY 4.0) license ([Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)).

kebutuhan Pendidikan, penelitian, pelestarian, dan informasi. Menurut Sulistyو dalam (Alfarisy & Sardjono, 2020) perpustakaan memiliki tujuan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk dapat menggunakan bahan pustaka dalam meningkatkan ilmu pengetahuan, keterampilan dan kesejahteraan, menyediakan informasi yang murah, mudah, cepat dan tepat yang berguna bagi masyarakat dalam kehidupannya sehari-hari, sehingga secara tidak langsung dapat menjadikan masyarakat yang terpelajar. Seiring dengan pentingnya perpustakaan dalam menyediakan informasi bagi masyarakat, pada dasarnya tidak dapat dipisahkan dari kegiatan pokok perpustakaan yang berfungsi sebagai penghubung antara sumber informasi yang dimiliki perpustakaan dengan kebutuhan informasi pengunjung yaitu memberi pelayanan. Melalui layanan sirkulasi, layanan ruang baca sebagai pusat informasi, kualitas sebuah perpustakaan dapat dinilai melalui bagaimana layanan perpustakaan tersebut. Apabila layanan tidak berjalan dengan baik, maka tujuan perpustakaan tidak akan tercapai secara maksimal.

Berkaitan dengan pentingnya layanan pada perpustakaan, maka perpustakaan perlu menerapkan pelayanan prima untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pengunjung. Pelayanan prima atau *service excellent* adalah bentuk pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar yaitu cepat, tepat, dan ramah bertujuan untuk menciptakan kepuasan dan meningkatkan kepercayaan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 14 ayat 1 tentang perpustakaan, yang menyatakan bahwa layanan perpustakaan harus dilaksanakan secara prima dan berorientasi pada kepentingan pemustaka atau pengunjung. Pelayanan perpustakaan juga tidak hanya bergantung pada kualitas sumber daya manusia saja tetapi juga didukung dengan layanan digital untuk mewujudkan pelayanan prima yang efektif dan efisien.

Pelayanan prima merupakan aspek penting yang perlu diterapkan oleh setiap lembaga pelayanan publik guna mewujudkan layanan yang efektif dan efisien. Penerapan prinsip tersebut juga dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Ciamis (DISPUSIP) sebagai salah satu perpustakaan umum di Kabupaten Ciamis yang berperan dalam pengelolaan koleksi serta penyediaan layanan informasi kepada masyarakat di bidang perpustakaan dan kearsipan. Kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh terhadap minat masyarakat untuk berkunjung dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Dalam mendukung pelayanan, DISPUSIP telah memanfaatkan sistem otomasi perpustakaan melalui aplikasi Integrated Library System (INLISLite). Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan perpustakaan adalah tingkat kunjungan pengunjung sebagai cerminan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Grafik 1. Jumlah Kunjungan
Source: Statistik Kunjungan Dinas Perpustakaan



Berdasarkan Grafik Jumlah Kunjungan Perpustakaan pada bulan Agustus hingga Desember 2025, terlihat bahwa jumlah kunjungan mengalami perubahan dari bulan ke bulan. Pada bulan Agustus total

pengunjung tercatat sebanyak 4.900 orang, yang terdiri dari pengunjung non anggota, anggota, dan rombongan. Selanjutnya, pada bulan September jumlah kunjungan meningkat menjadi 6.500 orang, menunjukkan adanya peningkatan aktivitas kunjungan perpustakaan. Peningkatan paling signifikan terjadi pada bulan Oktober dengan total 8.700 pengunjung yang merupakan jumlah tertinggi selama periode pengamatan. Tingginya angka kunjungan pada bulan ini didominasi oleh pengunjung anggota dan rombongan. Pada bulan November jumlah kunjungan mengalami penurunan menjadi 7.650 orang, namun masih tergolong tinggi. Sementara itu, pada bulan Desember, total kunjungan kembali menurun menjadi 7.550 orang.

Perubahan jumlah kunjungan tersebut menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap layanan perpustakaan belum sepenuhnya stabil. Kondisi ini mengindikasikan adanya faktor-faktor yang memengaruhi tingkat pemanfaatan layanan, salah satunya berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelayanan, seperti keterbatasan jaringan internet, jumlah komputer yang belum memadai, serta keterbatasan petugas pada waktu tertentu. Situasi tersebut berpotensi memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengunjung dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Seiring dengan pentingnya kualitas pelayanan dalam menunjang fungsi perpustakaan sebagai penyedia informasi bagi masyarakat, diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk memahami bagaimana pelayanan tersebut diterapkan secara nyata. Berbagai penelitian telah membahas kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, namun sebagian besar masih bersifat umum dan belum secara spesifik mengkaji penerapan pelayanan prima pada perpustakaan daerah. Selain itu, kajian yang menyoroti pengalaman langsung pengunjung sebagai pengguna layanan masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis penerapan pelayanan prima pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Ciamis berdasarkan perspektif pengunjung.

Tinjauan Pustaka

Perpustakaan merupakan institusi yang berperan penting dalam menyediakan dan mengelola sumber informasi bagi masyarakat. Secara umum, perpustakaan didefinisikan sebagai tempat yang mengelola koleksi bahan pustaka secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan informasi, pendidikan, dan penelitian pengguna (Sri Susmiyati, 2021). Dengan demikian, perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan, tetapi juga memiliki tujuan yang lebih luas, yaitu mendukung peningkatan pengetahuan dan wawasan masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, perpustakaan memiliki berbagai fungsi utama, yaitu fungsi administratif, penelitian, informatif, pendidikan, rekreasi, dan kebudayaan (Endarti et al., 2022). Fungsi administratif berkaitan dengan pengelolaan bahan pustaka secara sistematis, sedangkan fungsi penelitian dan informatif menempatkan perpustakaan sebagai sumber referensi yang mendukung kegiatan akademik. Selain itu, fungsi pendidikan, rekreasi, dan kebudayaan menunjukkan bahwa perpustakaan berperan dalam pengembangan intelektual sekaligus sebagai sarana pembelajaran yang menyenangkan dan pelestarian budaya.

Lebih lanjut, dalam kehidupan masyarakat, perpustakaan memiliki peran strategis yang dapat dilihat dari beberapa aspek penting. Perpustakaan berperan sebagai pusat ilmu pengetahuan dan edukasi, sekaligus sebagai penghubung antara sumber informasi dengan masyarakat. Selain itu, perpustakaan juga berfungsi sebagai mediator dan fasilitator dalam proses pencarian informasi, serta sebagai agen perubahan dan pengembangan budaya. Di sisi lain, perpustakaan turut berperan dalam pelestarian karya intelektual manusia dan dapat menjadi indikator kemajuan masyarakat melalui tingkat pemanfaatannya.

Pelayanan perpustakaan menjadi aspek utama dalam mendukung fungsi dan peran tersebut. Pelayanan perpustakaan merupakan aktivitas yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pengguna melalui penyediaan informasi dan pengelolaan koleksi secara terarah dan bermutu (Lukman, 2021). Secara umum, pelayanan perpustakaan terdiri dari pelayanan teknis dan pelayanan pembaca, yang mencakup layanan sirkulasi, referensi, dan layanan informasi. Keberhasilan pelayanan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, seperti ketersediaan koleksi, karakteristik pengguna, kompetensi staf, fasilitas, pendanaan, serta sistem manajemen yang diterapkan.

Kualitas pelayanan menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan layanan perpustakaan. Kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna, baik dari sisi hasil maupun proses interaksi (Gumilar et al., 2023). Dalam mengukurnya, model SERVQUAL digunakan dengan lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Kurniasari & Sugiyanto, 2020). Dimensi-dimensi ini menjadi dasar dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Sejalan dengan hal tersebut, konsep pelayanan prima (*service excellent*) menekankan pada pemberian layanan terbaik yang mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna. Pelayanan prima tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga mencakup sikap, perhatian, dan profesionalisme dalam melayani (Ilhami, 2024). Penerapannya bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna, serta membangun citra positif organisasi. Prinsip pelayanan prima meliputi kelayakan layanan, kemudahan akses, keberlanjutan, dan kompetensi teknis (Ditta, 2020), serta dapat diukur melalui indikator seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab.

Dengan demikian, penerapan kualitas pelayanan berbasis pelayanan prima menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna sekaligus memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat informasi dan pengembangan masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan secara mendalam penerapan pelayanan prima pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Ciamis. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang komprehensif terkait pengalaman dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Informan dalam penelitian ini berjumlah tiga orang pengunjung perpustakaan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu berdasarkan kriteria tertentu, seperti pengalaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan serta keterlibatan langsung dalam aktivitas layanan. Pemilihan informan ini bertujuan untuk memperoleh data yang relevan dan mendalam sesuai dengan fokus penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan perpustakaan dan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan pengunjung sebagai pengguna layanan. Selain itu, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil temuan penelitian. Instrumen penelitian berupa pedoman observasi dan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2013), yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis dilakukan secara berulang hingga data mencapai tingkat kejenuhan (*data saturation*).

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan dan mengkonfirmasi data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat validitas dan kredibilitas yang baik.

Hasil dan Pembahasan

HASIL

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap pengunjung, penerapan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Ciamis dapat dianalisis melalui lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), kondisi fasilitas perpustakaan secara umum dinilai cukup baik. Ruang perpustakaan terlihat bersih, tertata rapi, serta didukung dengan ketersediaan meja dan kursi yang memadai, sehingga memberikan kenyamanan bagi pengunjung dalam melakukan aktivitas membaca maupun belajar. Hal ini sejalan dengan pernyataan informan yang menyampaikan bahwa “fasilitas yang ada sudah tertata rapi dan bersih sehingga nyaman digunakan” (Informan 2). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek fisik layanan telah mampu mendukung pengalaman pengguna secara positif.

Selanjutnya, pada dimensi *reliability* (keandalan), pelayanan yang diberikan oleh petugas dinilai telah berjalan dengan baik, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan pengunjung. Petugas mampu memberikan informasi serta membantu pengunjung dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan secara tepat. Hal ini tercermin dari pernyataan informan yang menyatakan bahwa “pelayanannya selalu baik, konsisten ramah, dan cepat” (Informan 1). Temuan ini menunjukkan bahwa aspek keandalan pelayanan telah terpenuhi dengan cukup optimal.

Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), petugas menunjukkan sikap yang sigap dan responsif dalam membantu pengunjung. Pengunjung yang mengalami kesulitan dalam mencari informasi atau koleksi buku dapat segera dibantu oleh petugas. Selain itu, petugas juga aktif dalam memberikan arahan kepada pengunjung. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan yang menyebutkan bahwa “petugas cepat membantu dan langsung mengarahkan ke rak buku yang dibutuhkan” (Informan 3). Dengan demikian, daya tanggap petugas memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pengunjung.

Pada dimensi *assurance* (jaminan), petugas dinilai mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengunjung melalui sikap ramah, sopan, serta kemampuan dalam menjelaskan informasi dengan jelas. Pengunjung merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan yang diberikan. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh informan bahwa “petugasnya ramah dan sopan, sehingga merasa percaya dengan pelayanan yang diberikan” (Informan 1). Temuan ini menunjukkan bahwa aspek jaminan telah mendukung terbentuknya kepercayaan pengguna terhadap layanan perpustakaan.

Sementara itu, pada dimensi *empathy* (empati), petugas menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pengunjung. Petugas berusaha memahami kebutuhan informasi yang dicari serta memberikan bantuan secara personal. Hal ini sejalan dengan pernyataan informan yang menyatakan bahwa “petugas cukup perhatian sehingga pengunjung merasa nyaman” (Informan 3). Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek empati telah terimplementasi dengan baik dalam pelayanan perpustakaan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Ciamis telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan pengunjung. Hal ini terlihat dari tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang ramah, responsif, serta didukung oleh fasilitas yang memadai.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Beberapa pengunjung mengungkapkan bahwa koleksi buku yang tersedia belum

sepenuhnya lengkap, serta terdapat keterbatasan akses internet di beberapa area perpustakaan. Hal ini tercermin dari pernyataan informan bahwa “koleksi buku masih kurang lengkap” (Informan 1) dan “tidak semua ruang memiliki akses Wi-Fi” (Informan 3).

Jika dikaitkan dengan teori kualitas pelayanan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi SERVQUAL telah terpenuhi dengan baik, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya terkait kelengkapan koleksi dan fasilitas pendukung layanan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dan observasi, menunjukkan bahwa pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Ciamis secara umum telah berjalan dengan baik. Hal ini tercermin dari sikap petugas yang menunjukkan keandalan dalam memberikan layanan yang ramah, responsif, serta mampu membantu pengunjung dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Selain itu, kondisi fasilitas perpustakaan yang cukup nyaman juga mendukung aktivitas membaca dan pencarian informasi oleh pengunjung. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan pengguna secara umum.

Jika dikaitkan dengan teori kualitas pelayanan, temuan penelitian ini sejalan dengan model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, yang menekankan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Ernawati & Wardana, 2024). Dalam konteks penelitian ini, kelima dimensi tersebut telah terimplementasi secara cukup optimal. Dimensi *tangibles* tercermin dari fasilitas fisik yang memadai, *reliability* dari konsistensi pelayanan petugas, *responsiveness* dari kecepatan dalam membantu pengunjung, *assurance* dari sikap profesional dan sopan, serta *empathy* dari perhatian petugas terhadap kebutuhan pengguna.

Hal ini diperkuat oleh Road et al. (2015) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipersepsikan berdasarkan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang tepat waktu (*reliability*), membangun kepercayaan (*assurance*), menyediakan fasilitas fisik yang memadai (*tangibles*), memberikan perhatian individual (*empathy*), serta menunjukkan kesiapan dalam membantu pengguna (*responsiveness*). Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan adanya kesesuaian antara kondisi empiris dengan kerangka teoritis yang digunakan.

Lebih lanjut, MASINDE et al. (2025) menegaskan bahwa kualitas layanan perpustakaan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek pelayanan, tetapi juga oleh fasilitas dan ketersediaan koleksi sebagai komponen utama dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam penelitian ini, meskipun aspek pelayanan telah berjalan dengan baik, masih ditemukan kendala terkait kelengkapan koleksi dan keterbatasan fasilitas tertentu, seperti akses internet. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal, terutama pada aspek *tangibles* yang berkaitan dengan sarana pendukung layanan.

Selain itu, Tjiptono dalam (Sirait & Munthe, 2022) menekankan bahwa kepuasan pengguna jasa sangat dipengaruhi oleh keandalan, empati, dan daya tanggap petugas. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga aspek tersebut telah memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pengunjung, yang tercermin dari persepsi positif terhadap sikap petugas yang ramah, cepat, dan membantu. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa faktor sumber daya manusia memiliki peran penting dalam membentuk kualitas pelayanan perpustakaan.

Namun demikian, beberapa kendala masih ditemukan, seperti keterbatasan fasilitas dan jumlah petugas pada waktu tertentu, yang berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan kondisi aktual pada beberapa aspek tertentu. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan, baik melalui pengembangan

fasilitas, penambahan koleksi, maupun peningkatan kompetensi sumber daya manusia agar kualitas pelayanan dapat lebih optimal dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa penerapan dimensi kualitas pelayanan berbasis SERVQUAL telah mampu meningkatkan kepuasan pengunjung perpustakaan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Temuan ini memberikan implikasi bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada interaksi petugas, tetapi juga pada dukungan fasilitas dan sistem layanan yang memadai.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan prima telah berjalan dengan baik, yang tercermin dari sikap petugas yang ramah, responsif, serta mampu memberikan layanan sesuai kebutuhan pengunjung. Selain itu, fasilitas yang cukup memadai turut mendukung terciptanya kenyamanan dalam pemanfaatan layanan perpustakaan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hambatan, seperti keterbatasan koleksi buku dan akses internet yang belum optimal, yang memengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan tidak hanya bergantung pada kompetensi sumber daya manusia, tetapi juga pada ketersediaan fasilitas dan dukungan teknologi. Oleh karena itu, pihak pengelola perlu melakukan pengembangan koleksi secara berkelanjutan, meningkatkan kualitas jaringan internet, serta memperkuat kompetensi petugas dalam memberikan layanan yang lebih profesional dan responsif. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung serta memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat informasi dan pembelajaran.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain jumlah informan yang relatif terbatas sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan seluruh pengalaman pengguna layanan perpustakaan. Selain itu, penelitian ini hanya berfokus pada pendekatan kualitatif deskriptif tanpa melakukan pengukuran kuantitatif terhadap tingkat kepuasan pengguna, sehingga hasil penelitian masih bersifat eksploratif.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan jumlah informan yang lebih beragam serta mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian berikutnya dapat mengembangkan variabel lain, seperti kepuasan pengguna, loyalitas, atau pemanfaatan layanan digital, sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih luas dalam pengembangan kualitas pelayanan perpustakaan.

Referensi

- Alfarisy, A., & Sardjono, A. B. (2020). *Penggunaan perpustakaan departemen arsitektur Fakultas Teknik Universitas Diponegoro dalam meningkatkan kualitas belajar para sivitasnya*.
- Endarti, S., Perpustakaan, J., & Kearsipan, D. (2022). *Perpustakaan sebagai tempat rekreasi informasi*.
- Ernawati, M., Wardana, H. W. (2024). *Analisis kualitas pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Malabuyati menggunakan metode service quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. *Juminten*, 6(2), 114–112.
- Gumilar, A. B., Yudiardi, D., & Nurbudiwati, N. (2023). *Analisis faktor pelayanan prima di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Garut*. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 14(2), 1–11. <https://doi.org/10.36624/jpkp.v14i2.139>
- Ilhami. (2024). *Pemetaan konsep budaya pelayanan, pelayanan prima, dan kepuasan pelanggan: sebuah tinjauan literatur*.
- Kurniasari, F., & Kusumaningtyas Sugiyanto, E. (2020). *Dimensi kualitas pelayanan sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang)*. In *Online) Business Management Analysis Journal (BMAJ)* (Vol. 3, Issue 2).
- Masinde, J. M., Mugambi, F., & Musyoka, F. M. (2025). *Applying SERVQUAL model in library service delivery* *Jurnal Bisnis Administrasi dan Manajemen (ALBAMA)*, 2026 | 31

Hidayati, W., & Sofyan, V. R. W., (2026).

Penerapan Pelayanan Prima di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Ciamis.

to attain students satisfaction at a private University in Kenya. International Journal of Librarianship, 10(1), 54–68. <https://doi.org/10.23974/ijol.2025.vol10.1.445>

Road, P., Shahzad, C., & Bahru, J. (2015). *Malik y Malik - 2015 - SERVQUAL to measure perceptions and expectations of library users A case study of a public universi.pdf. 9(3).*

Silvia, F. (n.d.). *Pelayanan Prima dan kepuasan pelanggan di kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II.*

Sirait, R. M., & Munthe, K. (2022). *Seminar nasional manajemen dan akuntansi (SMA). Seminar Nasional Manajemen Dan Akuntansi, 1, 151–163.*

Suratmi, I. (2021). *Meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan melalui kerja sama antar perpustakaan. ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan, 1(2), 55–59. <https://doi.org/10.24821/jap.v1i2.5952>*

Wahyuningsih, T., Syahrani, H., & Paselle, E. (2020). *Pelayanan prima pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda (Vol. 8, Issue 1).*

TENTANG PENULIS

Wina Hidayati (W.H), Prodi Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I, Jawa Barat, Indonesia. E-mail : winahidayati97@gmail.com

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan dalam penelitian ini. Pihak pemberi dana tidak memiliki peran dalam perancangan penelitian; pengumpulan, analisis, atau interpretasi data; penulisan naskah; maupun dalam keputusan untuk mempublikasikan hasil penelitian.