

PELAYANAN PRIMA PERPUSTAKAAN DALAM MENARIK MINAT KUNJUNGAN PENGGUNA (STUDI DESKRIPTIF DI PERPUSTAKAAN UPI BANDUNG)

Citra Auliya Adha¹, Aryanti², Andis Nurrobbani³, Ipan Adrian⁴,
Nur Azizah⁵, Dyah Bayu Framesthi⁶

¹Program Studi Administrasi Perkantoran, Politeknik Pajajaran ICB Bandung
citrauliya5@gmail.com¹, arynt0222@gmail.com², andisrobbani10@gmail.com³,
ifannadriannnn@gmail.com⁴, nur.azizah@poljan.ac.id⁵, dyah.bayu@poljan.ac.id⁶

Abstract

The purpose of this study is to explore the role of excellent service implementation in fostering users' interest in visiting the Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung Library. A descriptive quantitative method was applied by distributing questionnaires to 15 UPI students who had experienced library services. Service quality was evaluated based on five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results reveal that excellent service implementation at the UPI Bandung Library is generally well performed, with empathy emerging as the highest-rated dimension, highlighting the importance of staff friendliness, care, and responsiveness to users' needs in enhancing satisfaction and visit interest. The assurance dimension also received high ratings, reflecting staff professionalism and clarity of information. However, improvements in physical facilities and service consistency are still needed to support sustainable service quality enhancement.

Keywords: *excellent service; library services; service quality; visit interest; library*

Abstrak

Penelitian ini difokuskan pada analisis pelaksanaan pelayanan prima dan pengaruhnya terhadap minat kunjung pengguna Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung. Metode deskriptif kuantitatif diterapkan dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang diberikan kepada 15 mahasiswa UPI yang telah memanfaatkan layanan perpustakaan. Penilaian kualitas pelayanan mengacu pada lima dimensi utama, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa pelayanan prima di Perpustakaan UPI Bandung telah diterapkan dengan baik. Dimensi empati memperoleh nilai tertinggi, yang menunjukkan bahwa sikap ramah, perhatian, dan pemahaman petugas terhadap pengguna berpengaruh terhadap kepuasan dan minat kunjung. Dimensi jaminan juga dinilai baik, mencerminkan profesionalisme dan kejelasan informasi petugas. Namun, peningkatan fasilitas fisik dan konsistensi pelayanan masih diperlukan.

Kata kunci : pelayanan prima; pelayanan perpustakaan; kualitas pelayanan; minat kunjung; perpustakaan

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan institusi penting dalam perguruan tinggi yang berperan sebagai pusat informasi dan pengetahuan. Keberadaan perpustakaan berperan dalam menunjang pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, melalui penyediaan sumber informasi yang relevan, akurat, serta berkesinambungan (Fardi et al, 2024). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 4, perpustakaan bertujuan untuk memberikan layanan kepada pemustaka, mendorong tumbuhnya minat baca, serta memperkaya wawasan dan pengetahuan guna mendukung upaya mencerdaskan kehidupan bangsa (Kepala et al, 2022). Seiring dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, perpustakaan dituntut untuk menyediakan pelayanan yang efektif, tepat sasaran, dan bermutu guna memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa secara optimal.

Pelayanan perpustakaan menjadi aspek utama dalam penyelenggaraan jasa perpustakaan karena unit ini berinteraksi secara langsung dan paling intens dengan para pengguna (Suratmi, 2021). Penilaian terhadap kepuasan pengguna perpustakaan dilakukan melalui pengkajian kualitas layanan dan kinerja pustakawan, yang memungkinkan identifikasi tingkat kepuasan baik secara simultan maupun parsial. (Risparyanto, 2022). Oleh karena itu, penerapan pelayanan prima menjadi hal yang sangat penting dalam pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor utama dalam membangun loyalitas pelanggan yang memiliki peran penting terhadap

keberlanjutan organisasi, baik yang bergerak di bidang penyediaan barang maupun jasa (Vina et al, 2024). Dalam konteks perpustakaan, pelayanan prima tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan fasilitas dan koleksi, tetapi juga menyangkut kemampuan pustakawan dalam memberikan bantuan informasi, sikap ramah, serta kemampuan berkomunikasi dengan pengguna. Pelayanan yang dilakukan secara profesional dan berorientasi pada kebutuhan pengguna akan memberikan pengalaman positif bagi mahasiswa dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung, sebagai bagian dari perpustakaan perguruan tinggi, berperan strategis dalam mendukung pelaksanaan kegiatan akademik mahasiswa. Perpustakaan UPI Bandung telah mengembangkan berbagai layanan, baik layanan fisik maupun layanan digital, untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan sejumlah kendala yang dirasakan oleh mahasiswa, seperti keterbatasan koleksi tertentu, gangguan pada sistem layanan digital, serta perbedaan persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Dengan mempertimbangkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan pelayanan prima dapat meningkatkan jumlah pengunjung Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung. Penelitian ini berfokus pada persepsi dan pengalaman mahasiswa sebagai pengguna layanan perpustakaan melalui penyebaran kuesioner. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran terkait kualitas pelayanan yang telah diterapkan dan menjadi

bahan pertimbangan bagi pengelola perpustakaan.

bersedia memberikan informasi yang berkaitan secara langsung dengan tujuan penelitian.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk menyajikan gambaran secara sistematis pelayanan prima di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung berdasarkan persepsi pengunjung. Penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena pada objek penelitian berdasarkan kondisi yang terjadi secara alami, bukan melalui perlakuan atau eksperimen. Pemilihan informan dilakukan secara purposive dengan teknik snowball, sedangkan data dikumpulkan melalui triangulasi dan dianalisis secara induktif. Hasil penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam terhadap makna suatu fenomena, bukan pada penarikan kesimpulan yang bersifat umum (Abdullah et al, 2022).

Metode analisis data kuantitatif deskriptif digunakan untuk mengolah dan menyajikan data secara sistematis melalui pendekatan statistik, sehingga mampu menggambarkan karakteristik data secara jelas. Metode ini berfungsi untuk merangkum data, serta mengidentifikasi pola yang muncul dari sampel penelitian yang dianalisis (Rongcai et al.). Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi dan pengalaman pengguna perpustakaan.

Populasi penelitian adalah mahasiswa yang menggunakan perpustakaan. Sampel penelitian ditentukan berdasarkan kriteria tertentu, yaitu 15 mahasiswa yang pernah memanfaatkan layanan perpustakaan dan

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan studi pustaka, di mana kuesioner berfungsi untuk memperoleh data primer terkait penilaian mahasiswa terhadap kualitas pelayanan prima perpustakaan. Studi pustaka dilakukan dengan mengkaji hasil penelitian sebelumnya, buku, artikel jurnal, serta sumber media lain yang berkaitan dengan pelayanan prima dan perpustakaan.

Analisis data dilakukan secara deskriptif melalui proses pengelompokan dan interpretasi hasil penelitian, yang kemudian dikaitkan dengan teori serta temuan penelitian terdahulu. Analisis ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mengenai penerapan pelayanan prima dan pengaruhnya terhadap kepuasan serta minat pengunjung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan perpustakaan merupakan kegiatan penyediaan jasa kepada pemustaka yang bertujuan untuk memfasilitasi pemanfaatan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi. (Shalehah Misbah and Marlina, 2025).

Penelitian ini menganalisis penerapan pelayanan dalam meningkatkan pengunjung di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung berdasarkan data kuesioner yang diisi oleh mahasiswa dan didukung oleh kajian pustaka dari penelitian sebelumnya. Pelayanan prima dianalisis dengan mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, disertai

Citra Auliya Adha¹, Aryanti², Andis Nurrobbani³, Ipan Adrian⁴,
Nur Azizah⁵, Dyah Bayu Frameshti⁶

dengan indikator kepuasan dan minat kunjung pengguna.

Sumber : Data Hasil Perhitungan Kuesioner Penelitian, 2025

Tabel 1. Rekap Indikator Pelayanan Prima

Dimensi Pelayanan	Indikator Penilaian
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Kenyamanan ruang baca
	Fungsi peralatan pendukung (komputer, OPAC)
	Penataan ruang perpustakaan
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Pelayanan sesuai prosedur dan tepat waktu
	Keakuratan Informasi
Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)	Kecepatan petugas merespon pertanyaan
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kejelasan dan keyakinan dalam memberikan informasi
Empati (Empathy)	Sikap ramah dan perhatian petugas

Sumber : Data Kuesioner Penelitian, 2025

Tabel tersebut memuat indikator pelayanan prima yang digunakan sebagai acuan penyusunan instrumen penelitian untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan dengan mengacu pada dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati.

Tabel 2. Hasil Penilaian Responden

Dimensi Pelayanan	Skor (%)					Rata-rata
	1	2	3	4	5	
Bukti Fisik	0 %	0%	40 %	40 %	20 %	3,8
Keandalan	0 %	0%	30 %	50 %	20 %	3,8
Daya Tangkap	0 %	0%	20 %	60 %	20 %	3,8
Jaminan	0 %	0%	10 %	60 %	30 %	4,2
Empati	0 %	0%	10 %	50 %	40 %	4,3
Keterangan: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju.						

Berdasarkan tabel tersebut, dimensi bukti fisik memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,8, yang mengindikasikan bahwa mayoritas responden menilai fasilitas serta penataan ruang perpustakaan berada pada kategori sangat baik. Sebanyak 60% mayoritas responden menyatakan persetujuan dan persetujuan kuat, sementara sebesar 40% responden berada pada posisi netral. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan telah mendukung kenyamanan pengguna, namun masih diperlukan peningkatan agar kualitas layanan fisik dapat dirasakan secara lebih optimal.

Pada dimensi keandalan, nilai rata-rata yang diperoleh juga sebesar 3,8, dengan 70% responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa pelayanan diberikan sesuai prosedur dan tepat waktu. Persentase responden yang bersikap netral menunjukkan bahwa konsistensi pelayanan masih perlu ditingkatkan agar keandalan layanan dapat dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna.

Dimensi daya tanggap memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,8, dengan 80% responden menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap kecepatan petugas dalam merespons pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan telah berjalan cukup baik dan berkontribusi terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

Pada dimensi jaminan, nilai rata-rata meningkat menjadi 4,2, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki penilaian positif terhadap kemampuan petugas dalam menyampaikan penjelasan secara jelas dan meyakinkan. Sebanyak 90% responden menyatakan setuju dan sangat setuju, sehingga

dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna.

Sementara itu, dimensi empati memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yaitu 4,3. Sebanyak 90% responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa petugas perpustakaan bersikap ramah, sopan, dan memberikan perhatian terhadap kebutuhan pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa empati petugas menjadi kekuatan utama dalam penerapan pelayanan prima di Perpustakaan UPI Bandung.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung telah memberikan kontribusi positif terhadap pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Pelayanan perpustakaan tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif peminjaman dan pengembalian koleksi, tetapi juga sebagai proses interaksi antara pustakawan dan pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi. Kualitas interaksi tersebut berpengaruh terhadap kenyamanan pengguna serta membentuk persepsi positif terhadap perpustakaan sebagai pusat sumber belajar.

Dimensi empati dan jaminan menjadi aspek yang paling menonjol dalam penerapan pelayanan prima di Perpustakaan UPI Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa sikap ramah, perhatian, serta kemampuan pustakawan dalam memberikan informasi yang jelas dan meyakinkan memiliki peran penting dalam menciptakan rasa aman dan kepercayaan pengguna. Hasil penelitian ini mendukung konsep pelayanan prima yang menempatkan sumber daya manusia sebagai unsur utama dalam menentukan keberhasilan layanan jasa,

khususnya pada lembaga berbasis pelayanan publik seperti perpustakaan perguruan tinggi.

Sementara itu, dimensi bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap menunjukkan bahwa layanan telah berjalan dengan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan. Fasilitas fisik dan sistem pendukung layanan berperan penting dalam menunjang efektivitas pelayanan, terutama dalam mewujudkan lingkungan belajar yang nyaman dan mendukung proses pembelajaran.. Ketidakkonsistenan dalam pelayanan dapat memengaruhi persepsi pengguna dan berpotensi menurunkan minat kunjung apabila tidak segera ditangani secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan prima di Perpustakaan UPI Bandung telah diterapkan dengan cukup baik dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan serta minat kunjung pengguna. Namun, untuk menghadapi perkembangan kebutuhan informasi dan tuntutan layanan di era digital, perpustakaan perlu terus melakukan evaluasi dan pengembangan layanan. Integrasi antara kualitas sumber daya manusia, fasilitas yang memadai, serta sistem pelayanan yang konsisten menjadi kunci dalam meningkatkan peran perpustakaan sebagai institusi pendukung utama kegiatan akademik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa pelayanan prima di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung telah berjalan dengan baik dan memberikan kesan positif bagi pengguna. Selain berfungsi sebagai pusat informasi, perpustakaan juga berperan sebagai lingkungan akademik yang menunjang

kenyamanan dan keterlibatan mahasiswa. Kualitas interaksi antara pustakawan dan pengguna, khususnya melalui sikap ramah, perhatian, serta kemampuan memberikan informasi yang jelas dan meyakinkan, menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan dan minat kunjungan pengguna.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut, khususnya terkait kualitas fasilitas fisik dan konsistensi pelayanan. Fasilitas yang memadai dan tertata dengan baik sangat berpengaruh terhadap kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Selain itu, konsistensi pelayanan menjadi hal penting agar kualitas layanan dapat dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna.

Dengan demikian, Perpustakaan UPI Bandung perlu melakukan evaluasi serta pengembangan layanan secara berkesinambungan melalui peningkatan fasilitas, optimalisasi teknologi informasi, dan peningkatan kompetensi pustakawan. Dengan adanya komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh, perpustakaan diharapkan mampu meningkatkan minat kunjungan, kepuasan, serta keterlibatan pengguna secara berkelanjutan, sekaligus memperkuat perannya sebagai institusi pendukung utama kegiatan akademik di lingkungan perguruan tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Karimuddin, et al. *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Fardi, Cantika Fitria Putri, et al. "Perkembangan Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi." *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, vol. 4, no. 2, 2024, pp. 60–72, <https://doi.org/10.24821/jap.v4i2.9610>.
Indonesia. *Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 pasal 4 tentang Perpustakaan*.
- Kepala, Himayah, et al. *Layanan Dan Pelayanan Perpustakaan : Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi*. 2022, pp. 1–6.
- Risparyanto, Anton. *Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Dan Aktivitas Kegiatan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Di Era 4 . 0*. no. 2, 2022, pp. 89–100, <https://doi.org/10.20885/unilib.Vol13.iss2.art4>.
- Rongcai, R. E. N., et al. *No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析*
Title.
- Shalehah Misbah, Mutiara, and Marlina. "Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Di Era Modern Sebagai Sumber Informasi Bagi Pemustaka." *Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, vol. 3, 12AD, pp. 1–10.
- Suratmi, Isti. "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Melalui Kerja Sama Antar Perpustakaan." *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, vol. 1, no. 2, 2021, pp. 55–59, <https://doi.org/10.24821/jap.v1i2.5952>.
- Vina, Agus, et al. "Strategi Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Dermaga Angkutan Penumpang PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Kalimantan." *Bisnis Dan Manajemen*, vol. 3 No. 2, no. 2, 2024, pp. 1–9, <http://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/JB M>.