

Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi
<http://dx.doi.org/10.18592/pk.v13i1.15660>
Hal. 61-73

Pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan menggunakan metode servqual dan importance performance analysis (ipa) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat

¹Putri Yefani, ² Rini Asmara

¹Program Studi Perpustakaan Dan Ilmu Informasi, Departemen Ilmu Informasi Dan Perpustakaan,
Fakultas Bahasa Dan Seni, Universitas Negeri Padang
Email: putriyefani65@gmail.com, riniasmara@fbs.unp.ac.id

Naskah diterima: 11 Januari 2025, direvisi: 26 Mei 2025, diterima: 02 Juni 2025

ABSTRACT

This study aims to measure user satisfaction with library services at the Regional Archives and Library Office of West Sumatra Province by employing the SERVQUAL method and Importance Performance Analysis (IPA). A quantitative descriptive approach was applied using a structured questionnaire based on the SERVQUAL model. A total of 99 library users participated, selected through purposive sampling. The questionnaire consisted of 25 paired items measuring users' expectations and perceptions of library services. The Data were analyzed through validity and reliability testing, gap analysis, and IPA mapping. The gap analysis identified discrepancies between expected and perceived service quality, while the IPA framework was used to determine which service attributes require strategic attention based on their importance and performance. The findings showed that all 25 service indicators had negative gaps, indicating that user expectations were not fully met. Based on the IPA mapping, 10 indicators (40%) were placed in Quadrant I (Concentrate Here), which represents the highest priority for improvement, particularly in the responsiveness and reliability dimensions—such as slow librarian responses, limited collections, and inefficient lending services. Meanwhile, 4 indicators (16%) were categorized into Quadrant II (Keep Up the Good Work), 4 indicators (16%) into Quadrant III (Low Priority), and 7 indicators (28%) into Quadrant IV (Possible Overkill). While some services are already considered satisfactory or of lower importance, the results strongly indicate that improvement efforts should prioritize the indicators in Quadrant I. These findings offer practical guidance for library management to focus on enhancing service aspects that matter most to users.

Keywords: importance performance analysis (IPA); library services; SERVQUAL; user satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat dengan menggunakan metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan penyebaran kuesioner terstruktur berdasarkan model SERVQUAL. Sebanyak 99 pengguna perpustakaan dipilih dengan teknik purposive sampling. Kuesioner terdiri dari 25 item pernyataan berpasangan yang mengukur harapan dan persepsi terhadap layanan perpustakaan. Data dianalisis melalui uji validitas dan reliabilitas, analisis kesenjangan (gap), serta pemetaan IPA. Analisis gap digunakan untuk melihat selisih antara harapan dan persepsi pengguna, sedangkan IPA digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Seluruh dari 25 indikator layanan menunjukkan gap negatif, yang menandakan bahwa harapan pengguna belum sepenuhnya terpenuhi. Berdasarkan pemetaan IPA, 10 indikator (40%) berada pada Kuadran I (Prioritas Utama) yang memerlukan perbaikan segera, terutama pada dimensi responsiveness dan reliability, seperti lambatnya respons pustakawan, keterbatasan koleksi, serta ketidakefisienan layanan peminjaman. Sementara itu, 4 indikator (16%) berada di Kuadran II (Pertahankan Prestasi), 4 indikator (16%) di Kuadran III (Prioritas Rendah), dan 7 indikator (28%) di Kuadran IV (Perhatian Tidak Mendesak). Meskipun terdapat beberapa

layanan yang sudah baik atau kurang penting, temuan ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan layanan harus difokuskan pada indikator-indikator dalam Kuadran I. Hasil ini memberikan panduan strategis bagi pengelola perpustakaan dalam meningkatkan aspek layanan yang paling penting bagi pengguna.

Kata Kunci: *importance performance analysis (IPA); kepuasan pengguna; layanan perpustakaan; SERVQUAL*

1. PENDAHULUAN

Pada era keterbukaan teknologi saat ini, perpustakaan menjadi tulang punggung dalam penyediaan informasi bagi masyarakat. Dengan semakin cepatnya arus informasi, masyarakat membutuhkan tempat yang mampu menyediakan akses informasi yang cepat, mudah, dan akurat. Perpustakaan tidak lagi sekadar tempat menyimpan koleksi buku, namun juga menjadi pusat sumber daya yang memanfaatkan teknologi informasi guna mendukung keterampilan literasi masyarakat (Fharuqi & Primadesi, 2023).

Perpustakaan umum memiliki peran penting sebagai lembaga pendidikan yang demokratis, karena memberikan akses tanpa diskriminasi kepada semua kalangan, baik berdasarkan usia, jenis kelamin, suku, agama, maupun latar belakang sosial (Setiawansyah et al., 2021). Layanan yang inklusif ini juga diwujudkan melalui program literasi dan kegiatan komunitas yang mendorong minat baca dan pembelajaran sepanjang hayat. Kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, yang mencakup keandalan, tanggapan, jaminan, empati, dan kondisi fisik perpustakaan (Sulistyaningsih & Widiyanto, 2023).

Tingkat kepuasan pengguna menjadi indikator keberhasilan perpustakaan dalam menyediakan layanan yang bermutu. Menurut Setyawan et al. (2017), pengukuran kualitas layanan dapat dilihat dari lima dimensi utama: bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Kepuasan pengguna tercermin dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima dari layanan perpustakaan (Apriyani et al., 2021). Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh ketersediaan koleksi, layanan informasi yang memadai, dan fasilitas pendukung seperti jaringan internet (Khaisar M Khan, 2019).

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat merupakan lembaga yang menyediakan layanan perpustakaan bagi masyarakat secara gratis. Layanan yang tersedia mencakup sirkulasi, referensi, keanggotaan, layanan anak, layanan disabilitas, BI Corner, serta koleksi naskah kuno. Berdasarkan wawancara awal terhadap tiga pengguna aktif pada 28 November 2024, ditemukan beberapa keluhan terkait kualitas layanan. Informan pertama menyoroti sikap ramah pustakawan, namun mengeluhkan respons yang lambat dan kurangnya ketertiban ruang baca. Informan kedua menyampaikan keluhan atas ketersediaan buku yang terbatas serta koneksi internet yang buruk. Informan ketiga mengaku puas dengan koleksi buku namun kecewa dengan buruknya koneksi WiFi, sehingga terpaksa menggunakan data pribadi. Dari temuan ini, terlihat adanya masalah dalam hal kecepatan layanan, ketersediaan koleksi, dan kualitas internet, yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pengguna secara menyeluruh sangat penting untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan perbaikan layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat dengan menggunakan metode ServQual dan Importance Performance Analysis (IPA). ServQual digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna berdasarkan lima dimensi layanan. Sementara itu, IPA digunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan melalui perbandingan antara kinerja aktual dan harapan pengguna (Sampurno & Sharif, 2020; Maulana et al., 2024; Yulianti & Umbara, 2020). Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan dan menjaga loyalitas penggunanya.

2. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat. Sampel terdiri dari 99 responden yang dipilih secara simple random sampling dari populasi rata-rata pengunjung bulanan sebanyak 6.456 orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mencakup dua aspek utama, yaitu harapan dan persepsi pengguna, berdasarkan lima dimensi ServQual: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sebelum digunakan, instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA), yang membandingkan harapan pengguna dengan kinerja layanan yang mereka rasakan, serta memetakan hasilnya dalam diagram kartesius untuk mengidentifikasi area layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif bagi pengelola perpustakaan dalam meningkatkan mutu pelayanan secara menyeluruh dan berkelanjutan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Rentang skor diperoleh dengan membagi skala 4–1 ke dalam empat kategori dengan interval 0,75 poin untuk mempermudah klasifikasi hasil secara kualitatif. Rata-rata dihitung dari total skor seluruh responden (99 orang) dibagi jumlah responden. Nilai rata-rata harapan mencerminkan pentingnya suatu layanan bagi pengguna, sedangkan nilai persepsi menunjukkan penilaian nyata terhadap layanan yang diterima.

Table 1 rentang skor rata-rata

Rentang Skor Rata-rata	Kategori Penilaian
3,26 – 4,00	Sangat Baik / Sangat Penting
2,51 – 3,25	Baik / Penting
1,76 – 2,50	Tidak Baik / Tidak Penting
1,00 – 1,75	Sangat Tidak Baik / Sangat Tidak Penting

Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar indikator memiliki nilai harapan lebih tinggi dari persepsi, menandakan bahwa layanan perpustakaan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna. Temuan ini penting untuk menganalisis dan meningkatkan aspek-aspek layanan yang belum optimal. Untuk memberikan gambaran lebih jelas, berikut disajikan tabel yang memperlihatkan nilai rata-rata harapan dan persepsi pengguna pada masing-masing indikator:

Table 2 skor total dan rata-rata nilai harapan dan persepsi per indikator

No.	Indikator	Skor		Rata-rata	
		Harapan	Persepsi	Harapan	Persepsi
1.	1	337	339	3,40	3,42
2.	2	323	327	3,26	3,3
3	3	338	224	3,41	2,26
4.	4	322	291	3,25	2,94
5.	5	306	309	3,09	3,12
6.	6	336	244	3,39	2,46
7.	7	334	241	3,37	2,43
8.	8	315	317	3,18	3,20
9.	9	324	328	3,27	3,31
10.	10	325	327	3,28	3,30
11.	11	316	279	3,19	2,82
12.	12	318	329	3,21	3,32
13.	13	334	251	3,37	2,54
14.	14	308	313	3,11	3,16
15.	15	322	254	3,25	2,57

16.	16	335	337	3,38	3,40
17.	17	330	276	3,33	2,79
18.	18	332	252	3,35	2,55
19.	19	328	312	3,31	3,15
20.	20	339	343	3,42	3,46
21.	21	322	249	3,25	2,52
22.	22	335	260	3,38	2,63
23.	23	332	254	3,35	2,57
24.	24	334	263	3,37	2,66
25.	25	324	329	3,27	3,32
Total		8169	7248		

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai aspek layanan perpustakaan yang paling diharapkan dan paling dirasakan baik oleh pengguna, berikut disajikan dua indikator dengan nilai rata-rata tertinggi pada masing-masing kategori, yaitu harapan dan persepsi. Penyajian ini bertujuan untuk mengidentifikasi indikator layanan yang dianggap paling penting oleh pengguna sekaligus indikator yang telah dinilai paling memuaskan berdasarkan pengalaman mereka.

Table 3 indikator dengan nilai rata-rata harapan dan persepsi tertinggi

No.	Indikator	Jenis Nilai	Pernyataan	Nilai Rata-rata
1.	H20	Harapan	Pustakawan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna	3,42
2.	P20	Persepsi	Pustakawan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna	3,46

Berdasarkan tabel, indikator H20 memiliki nilai rata-rata harapan tertinggi sebesar 3,42, menandakan bahwa pengguna sangat mengutamakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Sementara itu, indikator P20 mencatat nilai rata-rata persepsi tertinggi sebesar 3,46, menunjukkan bahwa aspek tersebut telah dinilai sangat baik dan bahkan sedikit melampaui harapan pengguna. Hal ini mencerminkan keberhasilan pustakawan dalam memberikan layanan yang relevan, yang bisa dijadikan acuan untuk perbaikan indikator lainnya. Namun, masih terdapat indikator dengan nilai persepsi lebih rendah dibanding harapan, yang menandakan adanya celah antara ekspektasi dan realitas, dan menjadi dasar analisis kesesuaian layanan selanjutnya.

Sumbu kuadran IPA dibentuk berdasarkan nilai rata-rata dari skor harapan dan persepsi seluruh indikator yang diteliti. Adapun hasil perhitungan nilai rata-rata adalah sebagai berikut:

Table 4 nilai rata-rata harapan dan persepsi

Rata-rata Harapan ($\bar{I}$)	3,298
Rata-rata Persepsi ($\bar{P}$)	2,928

Kedua nilai rata-rata, yaitu 3,298 untuk harapan dan 2,928 untuk persepsi, digunakan sebagai titik tengah sumbu horizontal dan vertikal dalam diagram Importance Performance Analysis (IPA). Setelah menghitung nilai rata-rata harapan dan persepsi dari masing-masing indikator layanan, seluruh indikator kemudian dipetakan ke dalam diagram kuadran IPA. Tujuan dari pemetaan ini adalah untuk mengidentifikasi aspek layanan yang harus menjadi prioritas peningkatan, dipertahankan, atau mungkin dialihkan fokusnya. Berdasarkan posisi relatif terhadap titik tengah tersebut, masing-masing indikator akan tergolong ke dalam salah satu dari empat kuadran analisis IPA yang membantu dalam pengambilan keputusan strategis peningkatan layanan. Nilai-nilai ini menjadi acuan dalam menentukan posisi masing-masing indikator ke dalam salah satu dari empat kuadran IPA, yakni:

Table 5 kriteria pembagian kuadran dalam ipa

Kuadran	Kriteria	Interpretasi Kinerja
I	Harapan > 3,298 dan Persepsi < 2,928	Konsentrasi Disini
II	Harapan > 3,298 dan Persepsi $\geq$ 2,928	Pertahankan Prestasi
III	Harapan $\leq$ 3,298 dan Persepsi < 2,928	Prioritas Rendah
IV	Harapan $\leq$ 3,298 dan Persepsi $\geq$ 2,928	Perhatian Tidak Mendesak

Dalam penelitian ini, titik tengah dari diagram kartesius ditentukan berdasarkan rata-rata keseluruhan skor dari 25 indikator yang telah diukur, yaitu: rata-rata tingkat harapan (*importance*): 3,30 dan rata-rata tingkat kinerja (*performance*): 2,93. Indikator-indikator tersebut kemudian dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan posisinya terhadap rata-rata tersebut, yaitu:

Table 6 rekapitulasi letak kuadran dan kriteria atribut

No	Pernyataan	Rata-rata		Kuadran	Kriteria
		Harapan (I)	Persepsi (P)		
1.	H: Kondisi fisik gedung dan sarana prasarana perpustakaan memberikan kenyamanan bagi pengguna. P: Kondisi fisik gedung dan sarana prasarana perpustakaan dirasakan nyaman oleh pengguna.	3,40	3,42	II	Pertahankan Prestasi
2.	H: Fasilitas gedung dan sarana prasarana perpustakaan mendukung kenyamanan kegiatan membaca dengan baik. P: Fasilitas gedung dan sarana prasarana mendukung kenyamanan kegiatan membaca.	3,26	3,30	IV	Perhatian Tidak Mendesak
3.	H: Komputer dan fasilitas internet yang tersedia di perpustakaan berfungsi dengan baik dan memenuhi kebutuhan pengguna. P: Komputer dan fasilitas internet perpustakaan berfungsi dengan baik dan dapat dimanfaatkan dengan optimal.	3,41	2,26	I	Konsentrasi disini
4.	H: Koleksi bahan pustaka di rak tersusun rapi dan mudah diakses dalam pencarian informasi. P: Penataan koleksi bahan pustaka membantu	3,25	2,94	IV	Perhatian Tidak Mendesak

	memudahkan pencarian informasi.				
5.	H: Fasilitas toilet dan musala di perpustakaan selalu dalam kondisi bersih dan terawat. P: Fasilitas toilet dan musala perpustakaan dijaga kebersihannya dan dalam kondisi terawat.	3,09	3,12	IV	Perhatian Tidak Mendesak
6.	H: Koleksi bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan sangat beragam dan lengkap. P: Koleksi bahan pustaka di perpustakaan dinilai beragam dan mencakup berbagai topik.	3,39	2,46	I	Konsentrasi disini
7.	H: Pengguna mudah mendapatkan referensi yang dibutuhkan di perpustakaan. P: Referensi yang dibutuhkan pengguna umumnya tersedia dan mudah diperoleh.	3,37	2,43	I	Konsentrasi disini
8.	H: Prosedur peminjaman bahan pustaka dilakukan dengan mudah dan cepat. P: Proses peminjaman bahan pustaka berlangsung dengan cepat dan efisien.	3,18	3,20	IV	Perhatian Tidak Mendesak
9.	H: Proses pengembalian bahan pustaka berjalan lancar tanpa kendala yang berarti. P: Pengembalian bahan pustaka dapat dilakukan tanpa mengalami kendala berarti.	3,27	3,31	IV	Perhatian Tidak Mendesak
10.	H: Perpustakaan menyediakan waktu layanan yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. P: Waktu layanan yang disediakan perpustakaan mampu mengakomodasi	3,28	3,30	IV	Perhatian Tidak Mendesak

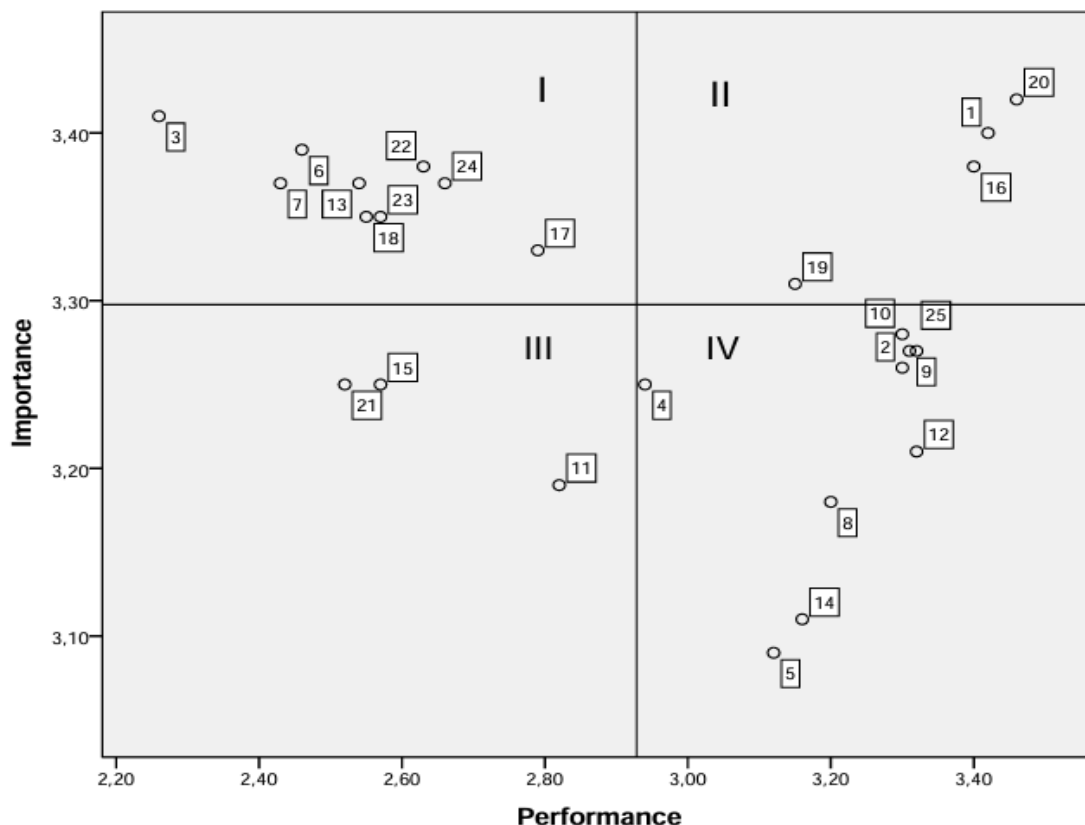
	kebutuhan saya dalam mengakses layanan.				
11.	H: Ketersediaan katalog online memudahkan dalam mencari bahan pustaka. P: Ketersediaan katalog online membantu pengguna dalam menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan.	3,19	2,82	III	Prioritas Rendah
12.	H: Akses ke katalog online perpustakaan cepat dan mudah digunakan. P: Akses katalog online terasa cepat dan mudah digunakan.	3,21	3,32	IV	Perhatian Tidak Mendesak
13.	H: Pustakawan cepat merespons permintaan bantuan dari pengguna. P: Pustakawan menunjukkan respon yang cepat saat pengguna membutuhkan bantuan.	3,37	2,54	I	Konsentrasi disini
14.	H: Pustakawan memberikan penjelasan yang jelas dan memadai ketika ada pertanyaan atau permintaan dari pengguna. P: Penjelasan yang diberikan pustakawan saat merespon pertanyaan jelas dan bermanfaat.	3,11	3,16	IV	Perhatian Tidak Mendesak
15.	H: Pustakawan bersedia meluangkan waktu untuk menangani kebutuhan pengguna secara langsung. P: Pustakawan meluangkan waktu untuk menangani kebutuhan pengguna secara langsung dengan baik.	3,25	2,57	III	Prioritas Rendah
16.	H: Fasilitas penitipan barang di perpustakaan terjamin keamanannya. P: Perpustakaan menyediakan tempat	3,38	3,40	III	Prioritas Rendah

	penitipan barang yang aman.				
17.	H: Pengguna merasa aman dan nyaman dalam mengakses informasi yang disediakan oleh pustakawan. P: Saya mengakses informasi dari pustakawan dengan rasa aman dan nyaman.	3,33	2,79	I	Konsentrasi disini
18.	H: Pustakawan bersikap ramah dan mampu memberikan informasi dengan jelas. P: Sikap ramah pustakawan serta kemampuannya dalam memberikan informasi membantu saya dalam pencarian informasi.	3,35	2,55	I	Konsentrasi disini
19.	H: Pustakawan memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan. P: Pustakawan menunjukkan pengetahuan yang baik dalam memberikan layanan kepada saya.	3,31	3,15	II	Pertahankan Prestasi
20.	H: Sistem keamanan perpustakaan dapat diandalkan untuk menjaga keselamatan pengguna dan barang pribadi. P: Sistem keamanan perpustakaan dapat diandalkan untuk menjaga keselamatan pengguna dan barang pribadi dengan baik.	3,42	3,46	II	Pertahankan Prestasi
21.	H: Pustakawan memahami dengan baik kebutuhan pengguna dalam mencari bahan pustaka. P: Pustakawan memahami kebutuhan	3,25	2,52	III	Prioritas Rendah

	saya dalam mencari bahan pustaka.				
22.	H: Pustakawan peduli dalam membantu menyelesaikan kesulitan yang dialami pengguna. P: Pustakawan peduli dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang saya hadapi.	3,38	2,63	I	Konsentrasi disini
23.	H: Pustakawan menunjukkan perhatian terhadap kenyamanan dan kebutuhan pengguna saat menggunakan layanan perpustakaan. P: Pustakawan menunjukkan perhatian terhadap kenyamanan dan kebutuhan pengguna saat menggunakan layanan perpustakaan.	3,35	2,57	I	Konsentrasi disini
24.	H: Pustakawan dengan sabar mendengarkan dan memberikan perhatian penuh pada setiap permintaan pengguna. P: Pustakawan sabar dalam mendengarkan dan memberikan perhatian penuh pada setiap permintaan pengguna.	3,37	2,66	I	Konsentrasi disini
25.	H: Pustakawan memberikan saran yang tepat sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam mencari bahan pustaka. P: Pustakawan memberikan saran yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam mencari bahan pustaka.	3,27	3,32	IV	Perhatian Tidak Mendesak
Rata-rata		3,298	2,928		

Berdasarkan analisis kuadran, perbaikan layanan perlu difokuskan pada indikator-indikator dalam Kuadran I yang berkaitan dengan kompetensi pustakawan, interaksi layanan, serta ketersediaan teknologi dan koleksi bahan pustaka. Hal ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan yang melibatkan sumber daya manusia masih belum memenuhi ekspektasi pengguna dan memerlukan perhatian serius. Sementara itu, indikator pada Kuadran II menunjukkan bahwa

beberapa layanan sudah memenuhi harapan pengguna dan harus dipertahankan kualitasnya. Indikator dalam Kuadran III dan IV dapat dipantau secara rutin, meskipun bukan prioritas utama perbaikan. Seluruh indikator kemudian divisualisasikan ke dalam diagram kartesius dua dimensi yang menggambarkan prioritas perbaikan layanan. Sumbu X mewakili tingkat kinerja (performance), sedangkan sumbu Y mewakili tingkat kepentingan (importance). Titik rata-rata importance sebesar 3,30 dan performance sebesar 2,93 menjadi acuan untuk menarik dua garis bantu tegak lurus yang membagi diagram menjadi empat kuadran simetris, yaitu Kuadran I, II, III, dan IV. Diagram ini menjadi alat bantu strategis dalam menentukan langkah peningkatan layanan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna secara visual dan terukur. Berikut gambar diagram kartesius:



Gambar 1 diagram kartesius hasil importance performance analysis

Diagram diatas menunjukkan diagram kartesius yang terdiri dari empat wilayah kuadran. Wilayah kuadran tersebut ditentukan dari hasil rata-rata *Importance* dan *Performance*. Pada wilayah kuadran I terdapat 9 butir indikator pernyataan. Pada wilayah kuadran II terdapat 4 butir indikator pernyataan. Pada wilayah kuadran III terdapat 3 butir pernyataan. Sedangkan pada wilayah kuadran IV terdapat 9 butir indikator pernyataan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat belum sepenuhnya sesuai harapan. Hal ini ditunjukkan oleh seluruh dimensi ServQual yang memiliki nilai gap negatif, menandakan adanya perbedaan antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima. Dimensi empati mencatat kesenjangan terbesar (-0,59), menandakan kurangnya perhatian personal, kepedulian pustakawan, dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna. Temuan ini sejalan dengan teori ServQual yang menekankan pentingnya empati dalam membangun hubungan yang berkualitas antara pemberi dan penerima layanan.

Selain itu, dimensi reliabilitas dan responsivitas juga menunjukkan kesenjangan signifikan, masing-masing -0,36 dan -0,35. Ini mencerminkan ketidakpuasan pengguna terhadap konsistensi, ketepatan waktu, serta kemampuan pustakawan dalam merespons kebutuhan. Masalah umum yang

dihadapi meliputi keterbatasan koleksi pustaka, akses referensi, dan kecepatan layanan. Sementara itu, dimensi tangibles dan assurance memiliki nilai gap lebih kecil (-0,27 dan -0,29), menunjukkan bahwa kondisi fisik fasilitas, kebersihan, serta kompetensi pustakawan relatif mendekati harapan pengguna. Meskipun demikian, nilai negatif menunjukkan perlunya perbaikan lebih lanjut.

Melalui analisis Importance Performance Analysis (IPA), indikator layanan dipetakan ke dalam empat kuadran prioritas. Kuadran I (prioritas utama perbaikan) mencakup aspek seperti fungsi komputer dan internet, akses koleksi pustaka, serta responsivitas dan empati pustakawan. Indikator-indikator ini dinilai sangat penting oleh pengguna namun menunjukkan kinerja yang rendah, sehingga harus menjadi fokus utama perbaikan mutu layanan.

Indikator yang masuk kuadran II (pertahankan prestasi), seperti akses katalog online, sistem keamanan, dan kemampuan pustakawan dalam memberikan informasi, telah memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna. Aspek-aspek ini perlu dijaga melalui evaluasi rutin untuk mempertahankan kualitasnya. Sementara itu, indikator pada kuadran III (prioritas rendah) dan IV (perhatian tidak mendesak) menunjukkan bahwa beberapa aspek layanan yang kurang penting justru mendapat alokasi sumber daya yang besar. Hal ini menandakan perlunya efisiensi dalam pengelolaan sumber daya agar lebih optimal.

Berdasarkan keseluruhan analisis, dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan masih menghadapi ketimpangan antara harapan dan kenyataan pengguna. Untuk mengatasinya, diperlukan strategi peningkatan mutu layanan yang berfokus pada pengguna. Hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan kompetensi pustakawan, pemanfaatan teknologi informasi, dan pendekatan layanan yang lebih komunikatif, responsif, serta empatik. Peningkatan berkelanjutan dalam aspek-aspek ini diharapkan dapat menghasilkan layanan perpustakaan yang lebih baik dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat dengan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA), yang berfokus pada identifikasi layanan penting namun belum memuaskan serta layanan penting yang sudah memuaskan. Hasil analisis menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan (rata-rata 3,298) dan persepsi pengguna (rata-rata 2,928), yang mencerminkan bahwa kualitas layanan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi. Dari 25 indikator yang diteliti, sebanyak 10 indikator (40%) masuk dalam Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan karena penting namun kepuasannya rendah, sementara 4 indikator (16%) berada di Kuadran II yang mencerminkan layanan penting dengan kinerja memuaskan dan harus dipertahankan. Selanjutnya, 4 indikator (16%) masuk dalam Kuadran III sebagai aspek kurang penting dan kepuasan rendah, yang tetap bisa ditingkatkan bila memungkinkan, sedangkan 7 indikator (28%) berada di Kuadran IV dengan kepuasan tinggi meskipun dianggap kurang penting oleh pengguna. Secara umum, hasil ini menunjukkan perlunya fokus pada perbaikan aspek-aspek layanan penting yang belum memuaskan serta menjaga kualitas pada layanan yang sudah berjalan baik untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, M.S. et al. 2021, Metodologi Penelitian Kesehatan, Yayasan Kita Menulis, Medan.
- Agustina, R., Suprianto, D., & Cahyo, N. (2020). Analysis of Library Visitor Satisfaction Using the Servqual Method. Indonesian Journal of Engineering Research, 1(1). <https://doi.org/10.11594/ijer.01.01.02>
- Andre, Y., & Gianina Tileng, K. (2019). Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). AITI: Jurnal Teknologi Informasi, 16(Februari).

- Apriyani, N., Dewi, L., & Suhardini, D. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sukabumi. *Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 5(2). <https://doi.org/10.29240/tik.v5i2.2850>
- Arfika, V. (2022). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Teuku Umar Dengan Menggunakan Metode Servqual.
- Astuti, D. S., & Lutfi, M. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 9(2), 132–144. <https://doi.org/10.37932/j.e.v9i2.64>
- Fatihudin, D. & Firmansyah, A. (2019). Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan). Yogyakarta: Deepublish.
- Fatmawati, Endang. 2013. Matabaru Penelitian Perpustakaan : dari SERVQUAL ke LibQUAL. Jakarta : Sagung Seto
- Fharuqi, A., & Primadesi, Y. (2023). Model Bioskop Mini sebagai Media Pengoptimalan Keterampilan Literasi Siswa di SMKN 1 Padang Panjang. *Educaniora: Journal of Education and Humanities*, 1(1). <https://doi.org/10.59687/educaniora.v1i2.12>
- HAJAR, IBNU (2019) Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) (Studi Kasus K.A Tawang Jaya Semarang Poncol – Jakarta Pasar Senen. Stasiun Semarang Poncol). Undergraduate thesis, Universitas Islam Sultan Agung.
- Harmoko, S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan 36 Yogyakarta.
- Himayah, (2017). Layanan dan Pelayanan Perpustakaan: Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi. *Khizanah Al-Hikmah*, volume 1 no. 1-6. Retrieved. <http://103.55.216.56/index.php/khizanahal-hikmah/article/viewFile/38/17>
- Imel Neprianti, N. H. (2021). Penerapan Perpustakaan Digital Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Era Revolusi 4.0. 9 (3). <https://ejournal.unesa.ac.id>
- Inawati. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem Otomasi Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka. In *Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi Bibliotika: Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi* (Vol. 3).
- Khaisar M Khan, A. K. S. S. K. R. (2019). User ' s Satis-faction on Library & Information Resources , facilities and Services : A User ' s Satisfaction on Library & Information Resources , facilities and Services : A Case Study in Vidyavardhaka First Grade College , Mysuru. National Conference on Library in the Life of User, March, 1–21. <https://www.researchgate.net/publication/332104337>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran* edisi 13 jilid 2.
- Lestari, D., Ilhamsyah, I., & Rusi, I. (2022). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Tanjungpura Menggunakan Metode LibQual, WebQual 4.0, dan Importance Performance Analysis (IPA). *Coding Jurnal KomLestari, D., Ilhamsyah, I., & Rusi, I. (2022). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Tanjungpura Menggunakan Metode LibQual, WebQual 4.0, Dan Importance Performance Analysis (IPA). Coding Jurnal Komputer Da, 10(01). https://doi.org/10.26418/coding.v10i01.52134*
- Lukman, T. A., Hafni, L., Panjaitan, H. P., Chandra, T., & Sahid, S. (2022). The Influence of Service Quality on Taxpayer Satisfaction and Taxpayer Compliance at BAPENDA Riau Province. *International Conference on Business Management and Accounting (ICOBIMA)*, 1(1), 40–59.
- Martilla, J. A. and James, J.C. (1977). Importance-Performance Analysis. *The Journal of Marketing*, 41(1), pp. 77-79.
- Maulana, A., Nur'aini, I., Oktapianingsi, R., Lbs, E., Ardiansyah, M., & Lubis, P. (2024). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Model Servqual Dalam Meningkatkan Kunjungan Perpustakaan. <https://jurnal.asrypersadaquality.com/index.php/deflasi>

- Moladia, T., & Kristiana, T. (2023). Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Menganalisis Kualitas Aplikasi Tokopedia Berdasarkan Kepuasan Pelanggan. *Komputar: Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika*, 12(1), 9-18. <https://doi.org/10.34010/komputa.v12i1.8964>
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1998 SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. *Journal Of Retailing* Vol. 64 No. 1, pp 12-37.
- Rahayuningsih, Fransisca. "Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL+TM ". *Graha Ilmu*. Yogyakarta. 2020.
- Riduwan. 2014. *Metode & Teknik Penyusunan Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta. Hlm 99-100
- Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. (2020). Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(6). <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i6.389>
- Sedarmayanti dan Hidayat, Syarifudin. 2011. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju
- Setiawansyah, S., Adrian, Q. J., & Devija, R. N. (2021). Penerapan Sistem Informasi Administrasi Perpustakaan Menggunakan Model Desain User Experience. *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, 11(1). <https://doi.org/10.34010/jamika.v11i1.3710>
- Simanjuntak, Uliarta. *Kreativitas Pustakawan dalam Pengelolaan Perpustakaan*. DKPUS BABEL, 2020, <https://dkpus.babelprov.go.id/content/kreativitas-pustakawan-dalam-pengelolaan-pepustakaan>.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sulistyaningsih, T., & Widiyanto, dan. (2023). Pengaruh Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan MTs Yayasan Pembangunan Islam Pakem. In *Journal of Education and Technology* (Vol. 3, Issue 1). <http://jurnalilmiah.org/journal/index.php/JET>
- Indonesia. Undang-undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Bab 1 Pasal 1 Ayat 1.
- Wardhana, A. (2024). Importance-Performance Analysis (IPA). Dalam *Customer Satisfaction in The Digital Edge-Edisi Indonesia* (hlm. 326–376). Eureka Media Aksara.
- Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknoif*, 8(2). <https://doi.org/10.21063/jtif.2020.v8.2.72-82>
- Yusuf, Adhi Maulana & Ranto, Puput Amanda (2024). *Pra Rancangan Pabrik Glyceryl Trinitrate dengan Kapasitas 12.500 Ton/Tahun*. Banten: institut teknologi indonesia.