

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA DUMAI

Ajeng Putri Wiharni, Edi Hakim Ritonga, Riniyah Sabah, Suci Alfianti, Lili Suryani

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai, Indonesia, 506030

ARTICLE INFO

Article history:

Received Januari 2026

Revised Januari 2026

Accepted Januari 2026

Available online Januari 2026

Email:

riniyahsabah999@gmail.com



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Author.

Abstrak

Pelayanan perpustakaan merupakan bagian penting dari pelayanan publik yang berperan dalam meningkatkan literasi dan kualitas sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Perpustakaan Nahar Effendi Kota Dumai berdasarkan dimensi servqual, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari staf perpustakaan dan pemustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan belum sepenuhnya optimal, terutama pada aspek fasilitas fisik, sistem pelayanan berbasis teknologi, serta keterbatasan sumber daya manusia. Meskipun demikian, sikap ramah dan empati petugas menjadi kekuatan dalam pelayanan perpustakaan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan sarana prasarana, penguatan kompetensi petugas, serta optimalisasi layanan digital sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan daerah.

Kata Kunci: pelayanan publik, perpustakaan daerah, kualitas layanan, kepuasan pemustaka.

Abstract

Library services constitute an essential component of public services that play a strategic role in enhancing literacy and the quality of human resources. This study aims to analyze the quality of services provided by the Nahar Effendi Library of Dumai City based on the servqual dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research employed a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, interviews, and documentation studies. The research informants consisted of library staff and library users. The findings indicate that the quality of library services has not yet been fully optimal, particularly in terms of physical facilities, technology-based service systems, and limitations in human resources. Nevertheless, the friendly attitude and empathetic behavior of library staff represent a notable strength in service delivery. This study recommends improving library facilities and infrastructure, strengthening staff competencies, and optimizing digital services as strategic efforts to enhance the quality of public library services.

Keywords : public services, regional library, service quality, user satisfaction

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan literasi, memperluas akses informasi, serta mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia. Dalam konteks pelayanan publik, perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi bahan pustaka, tetapi juga sebagai pusat layanan informasi yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Secara normatif, penyelenggaraan perpustakaan di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Pasal 14 ayat (1) menekankan bahwa layanan perpustakaan harus diberikan secara optimal dan berorientasi pada kepentingan pemustaka. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan merupakan kewajiban normatif yang harus dipenuhi oleh setiap penyelenggara perpustakaan, termasuk perpustakaan daerah.

Selain itu, sebagai bagian dari pelayanan publik, penyelenggaraan layanan perpustakaan juga harus mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, serta menjamin kepastian dan keadilan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, perpustakaan daerah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas pelayanan publik.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Dumai melalui Perpustakaan Nahar Effendi merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab dalam penyediaan layanan perpustakaan bagi masyarakat. Sebagai perpustakaan umum daerah, Perpustakaan Nahar Effendi memiliki peran penting dalam mendukung peningkatan budaya baca dan literasi masyarakat Kota Dumai. Namun, dalam praktik penyelenggaraan layanan, masih dijumpai berbagai permasalahan seperti keterbatasan fasilitas fisik, sistem pelayanan yang belum sepenuhnya berbasis teknologi informasi, serta keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang kepustakawanan.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ketentuan normatif yang mengamanatkan pelayanan perpustakaan yang optimal dengan realitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang komprehensif terhadap kualitas pelayanan perpustakaan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik dan kebutuhan pemustaka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Perpustakaan Nahar Effendi Kota Dumai berdasarkan dimensi *servqual* serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai kualitas pelayanan Perpustakaan Nahar Effendi Kota Dumai. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terstruktur dengan pemustaka dan petugas perpustakaan serta observasi langsung terhadap kondisi sarana dan prasarana, alur pelayanan, dan interaksi antara petugas dan pengguna layanan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan kerangka dimensi kualitas pelayanan *servqual* yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Teknik analisis data dilakukan dengan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang mencakup tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan perpustakaan serta menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pengelola perpustakaan dan pemerintah daerah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan sebagai bagian dari pelayanan publik.

PEMBAHASAN

Tangibles (Bukti Fisik)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas fisik Perpustakaan Nahar Effendi Kota Dumai masih menghadapi berbagai keterbatasan yang memengaruhi kenyamanan dan efektivitas pelayanan. Beberapa fasilitas penting belum tersedia secara optimal, sementara fasilitas yang sudah ada sebagian mengalami kerusakan dan belum segera diperbaiki. Salah satu fasilitas vital yang belum berfungsi dengan baik adalah sistem pendaftaran anggota perpustakaan secara daring, yang seharusnya memudahkan pemustaka dalam mengakses

layanan peminjaman dan fasilitas perpustakaan lainnya. Selain itu, sistem absensi pengunjung sering mengalami kendala jaringan, sehingga belum optimal dalam mencatat jumlah kunjungan harian.

Keterbatasan fasilitas fisik lainnya terlihat pada lahan parkir yang sempit, ruang perpustakaan yang relatif terbatas dan kurang nyaman, serta belum tersedianya sarana penyaluran aspirasi seperti kotak saran yang mudah diakses. Dari sisi koleksi, jumlah dan variasi buku belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pemustaka. Pengadaan koleksi menunjukkan kecenderungan menurun dari tahun ke tahun, sementara penataan buku belum sepenuhnya mengikuti sistem klasifikasi yang memadai, sehingga menyulitkan pemustaka dalam menemukan bahan bacaan yang dibutuhkan. Meskipun demikian, keberadaan program unggulan seperti perpustakaan digital iDumai dan layanan perpustakaan keliling menjadi upaya positif dalam memperluas akses layanan, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil.

Reliability (Keandalan)

Dari aspek keandalan, pelayanan yang diberikan oleh petugas Perpustakaan Nahar Effendi Kota Dumai pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Petugas memiliki pengetahuan yang cukup mengenai layanan dan koleksi perpustakaan serta mampu memberikan penjelasan kepada pemustaka dengan bahasa yang mudah dipahami. Hal ini membantu pemustaka dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan dan memanfaatkan layanan yang tersedia.

Namun demikian, keterbatasan fasilitas dan sistem pelayanan yang masih bersifat manual menjadi kendala dalam mewujudkan pelayanan yang andal dan konsisten. Proses pencatatan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan buku yang belum terotomasi menyebabkan pelayanan membutuhkan waktu lebih lama. Selain itu, keterbatasan tenaga yang memiliki latar belakang pendidikan kepustakawanan juga memengaruhi optimalisasi pelayanan, terutama dalam pengelolaan layanan berbasis teknologi informasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi petugas, tetapi juga oleh dukungan sistem dan sarana pelayanan yang memadai.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Aspek daya tanggap pelayanan perpustakaan menunjukkan hasil yang cukup baik. Petugas perpustakaan telah menyediakan sarana komunikasi melalui media sosial dan email resmi untuk menanggapi pertanyaan maupun keluhan pemustaka. Informasi terkait jadwal layanan juga disampaikan secara rutin melalui media sosial, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi pelayanan tanpa harus datang langsung ke perpustakaan.

Akan tetapi, dalam praktik pelayanan langsung, petugas masih dinilai kurang cekatan dalam membantu pemustaka, khususnya ketika pengguna mengalami kesulitan dalam mencari koleksi buku. Proses pelayanan yang masih dilakukan secara manual turut memengaruhi kecepatan layanan, sehingga pemustaka harus menunggu lebih lama. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun petugas telah menunjukkan sikap responsif dalam komunikasi, peningkatan sistem pelayanan yang lebih efisien masih diperlukan untuk meningkatkan daya tanggap secara menyeluruh.

Assurance (Jaminan)

Effendi Kota Dumai ditunjukkan melalui kejelasan prosedur layanan serta tidak adanya biaya dalam proses pendaftaran anggota dan pemanfaatan layanan perpustakaan. Hal ini

memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi pemustaka dalam menggunakan layanan yang tersedia. Kepastian mengenai prosedur pelayanan menjadi salah satu faktor yang mendukung kenyamanan pengguna.

Namun demikian, masih terdapat permasalahan dalam pengelolaan koleksi, seperti buku yang rusak atau tidak dikembalikan oleh pemustaka. Kondisi ini berdampak pada ketersediaan koleksi dan secara tidak langsung memengaruhi kualitas jaminan pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan koleksi yang lebih baik agar jaminan pelayanan dapat terjaga secara berkelanjutan.

Empathy (Empati)

Empati merupakan salah satu aspek yang relatif kuat dalam pelayanan Perpustakaan Nahar Effendi Kota Dumai. Petugas menunjukkan sikap ramah, sopan, dan bersedia membantu pemustaka dalam berbagai keperluan, mulai dari pendaftaran anggota hingga peminjaman dan pengembalian buku. Sikap terbuka dan komunikatif petugas menciptakan hubungan yang baik antara penyedia layanan dan pengguna perpustakaan.

Meskipun demikian, belum tersedianya mekanisme pengaduan yang sistematis dan mudah diakses menjadi kelemahan dalam aspek empati. Apabila terjadi permasalahan, seperti buku yang tidak ditemukan atau kondisi buku yang tidak layak, pemustaka belum memiliki saluran pengaduan yang jelas. Hal ini menunjukkan perlunya pengembangan sistem pengaduan yang lebih terstruktur agar perhatian terhadap kebutuhan dan keluhan pemustaka dapat ditingkatkan secara optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Perpustakaan Nahar Effendi Kota Dumai belum sepenuhnya optimal apabila ditinjau berdasarkan dimensi kualitas pelayanan *servqual*. Analisis menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai keterbatasan yang memengaruhi efektivitas dan kenyamanan pelayanan, khususnya pada dimensi *tangibles*, *reliability*, dan *responsiveness*. Keterbatasan fasilitas fisik, ruang pelayanan yang belum memadai, penataan koleksi yang kurang optimal, serta sistem pelayanan yang masih bersifat manual menjadi faktor utama yang menghambat kualitas pelayanan perpustakaan.

Pada dimensi keandalan dan daya tanggap, petugas perpustakaan pada dasarnya telah menunjukkan kemampuan yang cukup baik dalam memberikan informasi dan melayani pemustaka sesuai prosedur yang berlaku. Namun, keterbatasan dukungan sistem dan pemanfaatan teknologi informasi menyebabkan pelayanan belum berjalan secara efisien dan konsisten. Proses pelayanan yang masih manual berdampak pada lamanya waktu pelayanan serta kurang optimalnya respons terhadap kebutuhan pemustaka, terutama dalam membantu pencarian koleksi dan pengelolaan layanan berbasis digital.

Sementara itu, dimensi jaminan dan empati menunjukkan hasil yang relatif lebih baik dibandingkan dimensi lainnya. Kejelasan prosedur pelayanan serta tidak adanya biaya dalam proses pendaftaran dan pemanfaatan layanan memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi pemustaka. Selain itu, sikap ramah, sopan, dan perhatian yang ditunjukkan oleh petugas menjadi kekuatan dalam pelayanan Perpustakaan Nahar Effendi Kota Dumai. Meskipun demikian, belum tersedianya mekanisme pengaduan yang sistematis dan mudah diakses menunjukkan bahwa aspek empati masih perlu ditingkatkan agar perhatian terhadap kebutuhan dan keluhan pemustaka dapat ditangani secara lebih efektif.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan Perpustakaan Nahar Effendi Kota Dumai memerlukan upaya yang terintegrasi, meliputi perbaikan sarana dan prasarana, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan kompetensi sumber daya manusia di bidang kepastakawanan. Dengan upaya tersebut, diharapkan pelayanan perpustakaan dapat lebih memenuhi kebutuhan pemustaka, meningkatkan kepuasan pengguna layanan, serta memperkuat peran perpustakaan daerah sebagai bagian dari pelayanan publik yang berorientasi pada peningkatan literasi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arista, R. (2019). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(4), 280-288.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hariadi, A., & Defriyani, R. (2023). Strategi pelayanan perpustakaan daerah di masa normal baru. *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 18(1), 58-71.
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. 2005. *Qualitative Data Analysis* (terjemahan). Jakarta : UI Press.
- Qatrunnada, S., Handoko, V. R., & Wahyudi, E. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(3), 176-188.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Utama, N. U., & Doby, P. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bengkayang. *E-Jurnal Equilibrium Manajemen*, 7(1), 61-70.