MJPA : Musamus Journal of Public Administration
Volume 9. No. 1. (Oktober, 2026), hlm 270 - 283
ISSN/pISSN:2622917X/26226499

Analisis Kualitas Pelayanan Pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Musamus

Rolland Wileams simatauw[1*]; Edoardus E Maturbongs[2]; Yohanis E Teturan[3]

[123] Administrasi Publik Universitas Musamus, Merauke, Indonesia ;
* rolland.simatauw1996 @gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada unit pelaksana teknis Perpustakaan Universitas Musamus Merauke. Penelitian ini dilaksanakan di unit pelaksana teknis Perpustakaan Universitas Musamus dengan menggunakan pendekatan kualitatif dimana informan penelitian berjumlah 18 orang, selanjutnya data dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan pada aspek daya tanggap secara umum staf dinilai cukup responsif, sigap, dan mampu meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pengguna, namun belum merata sehingga masih diperlukan peningkatan konsistensi pelayanan. Aspek jaminan dan kepastian menunjukkan bahwa kemampuan staf dalam menyampaikan informasi layanan dinilai cukup baik, namun belum merata. Masih terdapat kesenjangan pemahaman dan komunikasi antar staf. Aspek bukti fisip dinilai cukup baik dan mendukung kebutuhan pengguna, namun masih terdapat keterbatasan sarana, kenyamanan, dan pengawasan sehingga perlu perbaikan dan pengembangan berkelanjutan agar layanan lebih optimal. Aspek perhatian staf dinilai cukup baik dan mampu meningkatkan kenyamanan pengguna, namun belum merata sehingga diperlukan peningkatan konsistensi dan komunikasi internal agar pelayanan lebih baik. Aspek keandalan menunjukkan bahwa kinerja staf dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab dinilai cukup baik dan mendukung kelancaran pelayanan. Namun, masih terdapat ketidakkonsistenan kehadiran serta kesenjangan kemampuan teknologi informasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi antara lain fasilitas komputer dan jaringan yang belum memadai dari sisi kuantitas maupun kualitas, kondisi ruangan perpustakaan yang membutuhkan tambahan ruangan khususnya jika terjadi lonjakan pengunjung, serta kondisi lingkungan dan sumber daya manusia dimana perlu peningkatan kompetensi staf agar semakin meningkatkan pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Perpustakaan, Universitas Musamus.

Abstract

This study aims to evaluate the Social Assistance Program for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) implemented by the Department of Industry, Trade, Cooperatives, and Micro, Small, and Medium Enterprises of Merauke Regency. The program was designed to strengthen business capital, improve business productivity, and enhance the welfare of MSME actors. However, several challenges have affected its implementation and overall effectiveness. This research employed a qualitative approach using the Context, Input, Process, Product (CIPP) evaluation model. Data were collected through interviews, observations, and document analysis, and were analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing techniques. The findings indicate that, in terms of context, the program was highly relevant to the needs of MSMEs, particularly in addressing capital constraints and supporting business sustainability. Regarding input, the program was supported by adequate funding, human resources, and regulatory frameworks, although the limited number of facilitators and budget coverage remained significant challenges. From the process perspective, the program was implemented systematically through beneficiary identification, verification, fund distribution, monitoring, and evaluation, despite encountering obstacles such as delayed information dissemination, limited human resources, and data

synchronization issues. In terms of product, the program contributed positively to increased business capital, production capacity, and beneficiaries' income, although the level of success varied depending on business management capabilities. Overall, the program has provided tangible benefits to MSMEs in Merauke Regency; however, strengthening mentoring, inter-agency coordination, and entrepreneurs' capacity-building is essential to ensure more effective and sustainable program implementation.

Keywords: *program evaluation, social assistance*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu instrumen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan kelembagaan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pengguna. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya layanan, tetapi juga oleh kemampuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan yang andal, responsif, memberikan kepastian, serta didukung oleh fasilitas yang memadai. Dalam konteks perguruan tinggi, kualitas pelayanan menjadi bagian penting dari tata kelola kelembagaan karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan akademik, efektivitas penyelenggaraan pendidikan, dan kepuasan sivitas akademika.

Salah satu unit pendukung penyelenggaraan pendidikan tinggi adalah perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan dan peminjaman koleksi, tetapi juga sebagai pusat informasi, sumber belajar, serta pendukung kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Oleh karena itu, perpustakaan dituntut untuk menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, baik melalui pengembangan koleksi, peningkatan kompetensi tenaga perpustakaan, penyediaan fasilitas, maupun pemanfaatan teknologi informasi. Kualitas pelayanan perpustakaan menjadi penting karena keberadaan fasilitas dan koleksi yang memadai belum tentu menjamin pengalaman pelayanan yang optimal apabila tidak didukung oleh sistem pelayanan yang efektif dan responsif.

Secara konseptual, kualitas pelayanan dapat dikaji melalui lima dimensi, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut dapat digunakan untuk menilai kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan pengguna dan pelayanan yang diterima. Dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi, dimensi bukti fisik berkaitan dengan kondisi gedung, ruang baca, koleksi, dan fasilitas pendukung; keandalan berkaitan dengan ketepatan prosedur dan waktu pelayanan; daya tanggap berhubungan dengan kemampuan petugas merespons kebutuhan serta keluhan pemustaka; jaminan mencakup kompetensi dan kepastian pelayanan; sedangkan empati berkaitan dengan perhatian dan keramahan petugas dalam melayani pengguna. Kerangka tersebut memberikan landasan untuk menganalisis kualitas pelayanan secara lebih sistematis, tidak terbatas pada ketersediaan sarana dan prasarana.

Universitas Musamus merupakan perguruan tinggi negeri yang berada di Merauke, Provinsi Papua Selatan. Dalam mendukung pelaksanaan tridarma perguruan tinggi, Universitas Musamus memiliki Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan yang

menyediakan berbagai layanan bagi sivitas akademika. Perkembangan perpustakaan ini ditandai dengan perubahan fasilitas fisik dan sistem pelayanan. Berdasarkan informasi awal penelitian, perpustakaan yang pada masa awal perkembangannya masih menggunakan sistem konvensional dengan keterbatasan gedung, koleksi, meja, dan kursi, kemudian mengalami perkembangan, termasuk menempati gedung baru berlantai tiga pada tahun 2020. Perkembangan tersebut menunjukkan adanya upaya peningkatan kapasitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan informasi dan akademik pengguna.

UPT Perpustakaan Universitas Musamus menyediakan sejumlah layanan, antara lain pelayanan sirkulasi, pendaftaran keanggotaan, peminjaman dan pengembalian buku, pelayanan referensi, pengelolaan koleksi tugas akhir, serta penerbitan surat keterangan bebas pustaka dan pelayanan pemeriksaan kemiripan naskah menggunakan Turnitin. Keberadaan layanan tersebut memiliki peran strategis, terutama bagi mahasiswa yang sedang menyelesaikan tugas akhir dan membutuhkan akses terhadap referensi ilmiah maupun pemenuhan persyaratan administrasi akademik. Dengan demikian, kualitas pelayanan perpustakaan tidak hanya berkaitan dengan kenyamanan membaca, tetapi juga berhubungan dengan kelancaran proses akademik mahasiswa.

Meskipun mengalami perkembangan dari sisi fasilitas dan jenis layanan, hasil observasi awal menunjukkan bahwa UPT Perpustakaan Universitas Musamus masih menghadapi sejumlah persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan. Persoalan tersebut antara lain berkaitan dengan kebutuhan pembaruan koleksi, keterbatasan akses terhadap sumber referensi elektronik, kenyamanan ruang yang dipengaruhi oleh suhu ruangan, serta kebutuhan penambahan fasilitas pendukung. Selain itu, ketersediaan dan distribusi tenaga pelayanan perlu diperhatikan karena sejumlah layanan harus berjalan secara bersamaan dengan jumlah petugas yang terbatas. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengembangan fasilitas fisik perlu diikuti dengan penguatan kapasitas sumber daya manusia dan perbaikan sistem pelayanan agar peningkatan sarana benar-benar berdampak pada kualitas layanan yang diterima pemustaka.

Permasalahan tersebut juga terlihat dalam pelayanan administrasi mahasiswa tingkat akhir, khususnya pengurusan surat keterangan bebas pustaka dan pemeriksaan kemiripan naskah. Berdasarkan observasi awal, mahasiswa masih menyampaikan keluhan mengenai waktu tunggu pelayanan, terutama ketika mengurus pemeriksaan Turnitin. Keterbatasan jumlah petugas yang menangani pemeriksaan tersebut berpotensi menimbulkan antrean ketika permintaan pelayanan meningkat. Di sisi lain, kebutuhan mahasiswa terhadap penyelesaian administrasi akademik yang tepat waktu menuntut perpustakaan untuk memiliki prosedur pelayanan yang jelas, pembagian tugas yang efektif, dan kemampuan merespons peningkatan jumlah pengguna. Keadaan ini memperlihatkan adanya persoalan yang perlu dikaji lebih lanjut, terutama terkait keandalan, daya tanggap, dan kepastian waktu pelayanan.

Kebutuhan pengembangan layanan juga berkaitan dengan aksesibilitas dan keberagaman kebutuhan pemustaka. Perpustakaan perguruan tinggi perlu memperhatikan ketersediaan sumber informasi yang mutakhir, pemanfaatan teknologi digital, serta dukungan fasilitas bagi pengguna dengan kebutuhan khusus. Oleh sebab itu, evaluasi kualitas pelayanan perlu mempertimbangkan tidak hanya kondisi fasilitas yang tersedia, tetapi juga kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna yang terus berkembang. Dalam konteks Universitas Musamus, evaluasi tersebut penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan perpustakaan telah mendukung kebutuhan akademik mahasiswa dan sivitas akademika secara efektif.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan perpustakaan telah dilakukan oleh sejumlah peneliti, antara lain penelitian Diana Maulida dan Zakiah (2022) yang, berdasarkan informasi yang tersedia dalam naskah awal, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia termasuk dalam kategori baik. Temuan tersebut memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan perpustakaan dapat menjadi objek evaluasi untuk mengetahui kondisi pelayanan pada institusi pendidikan tinggi. Namun, hasil penelitian pada satu perguruan tinggi tidak dapat langsung digeneralisasikan pada perguruan tinggi lainnya karena setiap perpustakaan memiliki karakteristik sumber daya, sistem pelayanan, fasilitas, dan kebutuhan pengguna yang berbeda. Oleh karena itu, kajian pada UPT Perpustakaan Universitas Musamus diperlukan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan sesuai dengan kondisi kelembagaan dan kebutuhan pemustakanya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada UPT Perpustakaan Universitas Musamus serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Analisis dilakukan dengan memperhatikan aspek fasilitas fisik, keandalan pelayanan, daya tanggap petugas, jaminan pelayanan, dan empati terhadap pemustaka, disertai penelaahan terhadap faktor pendukung dan penghambat penyelenggaraan layanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi kajian administrasi publik, khususnya dalam pengembangan kualitas pelayanan pada institusi pendidikan tinggi. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi pengelola UPT Perpustakaan Universitas Musamus dalam merumuskan langkah perbaikan yang berorientasi pada kebutuhan pemustaka, efektivitas pelayanan, dan peningkatan mutu tata kelola perguruan tinggi.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Musamus Merauke. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berupaya memahami secara mendalam kondisi pelayanan, pengalaman pengguna, serta faktor-faktor yang memengaruhi penyelenggaraan pelayanan perpustakaan berdasarkan fenomena yang ditemukan di lapangan. Melalui pendekatan ini, data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif untuk

menggambarkan kondisi pelayanan berdasarkan perspektif informan dan hasil pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Penelitian dilaksanakan di UPT Perpustakaan Universitas Musamus yang berlokasi di Jalan Kamizaun, Mopah Lama, Merauke, Provinsi Papua Selatan. Pengumpulan data dilaksanakan pada Desember 2025 sampai dengan Februari 2026. Informan penelitian berjumlah 21 orang yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan berdasarkan pertimbangan relevansi pengalaman, pengetahuan, dan keterlibatan mereka dalam pelayanan perpustakaan. Informan tersebut terdiri atas lima orang dosen, dua orang tenaga kependidikan, enam orang tenaga kependidikan UPT Perpustakaan, dan tujuh orang mahasiswa. Pemilihan informan dari kelompok pengguna dan penyelenggara pelayanan dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang beragam mengenai pelaksanaan pelayanan, pengalaman pemustaka, serta kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi dan wawancara dengan informan mengenai pelaksanaan pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Musamus. Data sekunder diperoleh melalui penelaahan dokumen yang relevan, seperti dokumen kelembagaan, data koleksi perpustakaan, informasi mengenai jenis layanan, serta dokumen pendukung lainnya yang tersedia dan berkaitan dengan fokus penelitian. Penggunaan kedua sumber data tersebut bertujuan untuk melengkapi informasi lapangan dan memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan perpustakaan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kondisi fasilitas, proses pelayanan, aktivitas petugas, serta interaksi antara petugas dan pemustaka. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali informasi mengenai pengalaman pengguna, persepsi terhadap kualitas pelayanan, kendala dalam proses pelayanan, dan faktor-faktor yang memengaruhi penyelenggaraan layanan. Sementara itu, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan menelaah dokumen serta bukti pendukung yang relevan dengan kebutuhan penelitian. Ketiga teknik tersebut digunakan secara saling melengkapi untuk memperoleh data yang sesuai dengan fokus penelitian. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan mengacu pada model Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Kondensasi data dilakukan melalui proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, dan pengorganisasian informasi yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif yang disusun berdasarkan tema-tema penelitian sehingga hubungan antara temuan lapangan dan fokus penelitian dapat diidentifikasi. Tahap terakhir adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan dengan menelaah kembali pola, hubungan, serta konsistensi temuan yang diperoleh untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari dosen, tenaga kependidikan, petugas perpustakaan, dan mahasiswa. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses ini dilakukan

untuk menilai konsistensi informasi dan memperkuat kredibilitas temuan penelitian. Hasil analisis selanjutnya digunakan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pada UPT Perpustakaan Universitas Musamus serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan.

Hasil dan Pembahasan

Kualitas pelayanan pada UPT Perpustakaan Universitas Musamus dianalisis berdasarkan hasil wawancara terhadap 21 informan yang terdiri atas dosen, tenaga kependidikan, petugas perpustakaan, dan mahasiswa. Analisis dilakukan dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk memahami kondisi pelayanan berdasarkan pengalaman pengguna dan pandangan penyelenggara layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan telah didukung oleh fasilitas dasar dan prosedur administratif, tetapi masih terdapat sejumlah aspek yang memerlukan perbaikan, khususnya pada kenyamanan ruang, pemerataan kompetensi petugas, konsistensi kehadiran petugas, dan pengembangan fasilitas teknologi informasi.

Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik merupakan aspek kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kondisi fasilitas, sarana dan prasarana, serta lingkungan tempat pelayanan diselenggarakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UPT Perpustakaan Universitas Musamus telah mengalami perkembangan dibandingkan dengan kondisi perpustakaan sebelumnya. Gedung berlantai tiga, ruang baca, meja, kursi, komputer, dan fasilitas pelayanan lainnya telah mendukung kegiatan membaca, penelusuran informasi, serta pemenuhan kebutuhan akademik sivitas akademika.

Sebagian informan menilai bahwa fasilitas yang tersedia sudah cukup memadai untuk menunjang pelayanan. Namun, hasil wawancara juga menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kenyamanan ruangan. Salah seorang informan menyampaikan bahwa fasilitas perpustakaan telah tersedia, tetapi pendingin ruangan perlu segera difungsikan (wawancara dengan informan MO, 12 Januari 2026). Informan lainnya menyoroti kebutuhan penambahan fasilitas keamanan, seperti CCTV, serta perbaikan kenyamanan ruang baca.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan gedung dan fasilitas dasar belum sepenuhnya menjamin kenyamanan pemustaka. Kondisi suhu ruangan, keamanan barang pengunjung, ketersediaan komputer, serta kemutakhiran koleksi turut menentukan pengalaman pengguna selama memanfaatkan perpustakaan. Dengan demikian, pengembangan fasilitas perlu diarahkan tidak hanya pada pemenuhan kebutuhan fisik, tetapi juga pada fungsi, kenyamanan, keamanan, dan kesesuaiannya dengan kebutuhan akademik.

Dalam perspektif kualitas pelayanan, kondisi fisik merupakan unsur penting yang membentuk persepsi awal pengguna terhadap mutu layanan. Perpustakaan yang memiliki fasilitas memadai akan lebih mampu mendukung aktivitas belajar apabila sarana tersebut berfungsi dengan baik dan dikelola secara berkelanjutan. Oleh karena itu, UPT Perpustakaan Universitas Musamus perlu memprioritaskan perbaikan fasilitas pendingin ruangan, pemeliharaan komputer, penguatan keamanan, serta pembaruan koleksi cetak dan elektronik. Upaya tersebut penting agar perkembangan fasilitas fisik dapat diikuti dengan peningkatan kenyamanan dan efektivitas pelayanan.

Keandalan (*Reliability*)

Keandalan berkaitan dengan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pada UPT Perpustakaan Universitas Musamus, aspek keandalan dapat dilihat melalui pelaksanaan layanan sirkulasi, pendaftaran anggota, peminjaman dan pengembalian buku, serta pelayanan administrasi akademik, termasuk surat keterangan bebas pustaka dan pemeriksaan kemiripan naskah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur kunjungan dan peminjaman buku telah diatur secara administratif. Pengunjung diarahkan untuk mengisi daftar kunjungan, sedangkan pengguna yang hendak meminjam koleksi harus memenuhi persyaratan keanggotaan. Prosedur tersebut memberikan kerangka kerja bagi petugas untuk menyelenggarakan pelayanan secara tertib. Sejumlah informan juga menilai bahwa petugas pada umumnya telah menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing.

Meskipun demikian, konsistensi pelaksanaan pelayanan masih menjadi perhatian. Beberapa informan menyampaikan bahwa petugas terkadang tidak berada di ruang pelayanan yang menjadi tanggung jawabnya, termasuk pada bagian penitipan tas dan ruang koleksi. Kondisi tersebut berpotensi menyulitkan pengunjung yang membutuhkan bantuan secara langsung. Perbedaan penilaian antarinforman mengenai pelaksanaan tugas menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan belum sepenuhnya seragam bagi seluruh pengguna.

Persoalan keandalan juga berkaitan dengan pelayanan administrasi mahasiswa tingkat akhir. Berdasarkan hasil observasi awal, pelayanan bebas pustaka dan pemeriksaan Turnitin menjadi salah satu kebutuhan penting mahasiswa. Ketika permintaan pelayanan meningkat sementara petugas yang menangani pemeriksaan terbatas, waktu tunggu dapat bertambah dan menghambat penyelesaian administrasi akademik. Keadaan ini memperlihatkan pentingnya pengelolaan alur pelayanan, pembagian tugas, dan pengaturan beban kerja agar pelayanan dapat diberikan secara konsisten.

Dengan demikian, keandalan pelayanan pada UPT Perpustakaan Universitas Musamus telah didukung oleh prosedur administratif, tetapi masih perlu diperkuat melalui pengawasan kehadiran petugas, penegasan tanggung jawab pada setiap unit layanan, serta evaluasi waktu penyelesaian layanan. Keberadaan prosedur perlu disertai pelaksanaan yang

konsisten agar pengguna memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan waktu yang diharapkan.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap menunjukkan kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu pengguna, memberikan informasi, serta merespons pertanyaan dan keluhan secara cepat. Hasil wawancara memperlihatkan bahwa sebagian besar informan menilai petugas perpustakaan telah menunjukkan sikap membantu dan memberikan respons terhadap kebutuhan pengunjung. Petugas dinilai cukup sigap ketika mahasiswa membutuhkan bantuan, sementara keramahan dalam interaksi pelayanan menjadi salah satu aspek positif yang dirasakan oleh pengguna.

Informan MO, misalnya, menyampaikan bahwa petugas telah menunjukkan respons yang baik ketika mahasiswa membutuhkan bantuan. Namun, informan HTN memberikan penilaian berbeda dengan menyatakan bahwa petugas belum sepenuhnya tanggap terhadap keluhan pengguna (wawancara, 12 Januari 2026). Perbedaan pandangan tersebut memperlihatkan bahwa daya tanggap pelayanan sudah dirasakan oleh sebagian pengguna, tetapi belum sepenuhnya konsisten dalam setiap situasi pelayanan.

Kendala daya tanggap juga berkaitan dengan keberadaan petugas di ruang layanan dan antrean pemeriksaan Turnitin. Apabila petugas tidak berada di tempat atau hanya terdapat satu petugas yang menangani layanan tertentu, pengguna dapat mengalami kesulitan memperoleh bantuan secara langsung. Situasi tersebut menjadi semakin penting ketika jumlah mahasiswa yang membutuhkan pelayanan meningkat, terutama pada masa penyelesaian tugas akhir.

Temuan ini menunjukkan bahwa daya tanggap tidak cukup diwujudkan melalui sikap ramah dan kesediaan membantu, tetapi juga membutuhkan sistem pelayanan yang memungkinkan kebutuhan pengguna ditangani secara cepat. Pembagian petugas, penyediaan informasi prosedur yang mudah dipahami, dan mekanisme penanganan keluhan menjadi bagian penting dalam mendukung responsivitas pelayanan.

Oleh karena itu, peningkatan daya tanggap pada UPT Perpustakaan Universitas Musamus dapat dilakukan melalui penempatan petugas yang konsisten pada setiap titik pelayanan, penyediaan kanal pengaduan yang mudah diakses, serta pemantauan terhadap waktu tunggu. Evaluasi berkala terhadap keluhan pengguna juga diperlukan agar permasalahan yang berulang dapat diidentifikasi dan ditindaklanjuti. Dengan langkah tersebut, daya tanggap dapat dikembangkan dari sekadar respons individual petugas menjadi bagian dari sistem pelayanan yang terorganisasi.

Jaminan (*Assurance*)

Jaminan pelayanan berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam membangun kepercayaan pengguna. Dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi, dimensi ini mencakup kemampuan menjelaskan prosedur

pelayanan, memberikan informasi yang akurat, mengoperasikan sistem informasi, serta membantu pengguna memenuhi kebutuhan akademiknya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian informan menilai petugas telah mampu memberikan informasi mengenai layanan perpustakaan secara cukup baik. Akan tetapi, kemampuan tersebut belum sepenuhnya merata. Informan MO menyampaikan bahwa masih terdapat petugas yang belum memahami seluruh jenis layanan yang tersedia, bahkan beberapa layanan terkadang tidak memiliki petugas yang mengawasi secara langsung (wawancara, 12 Januari 2026). Informan lainnya juga mengungkapkan bahwa sebagian petugas hanya menguasai jenis layanan tertentu sehingga penjelasan yang diberikan kepada pengguna belum selalu menyeluruh.

Dalam penggunaan teknologi informasi, hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas pada umumnya telah memiliki kemampuan dasar untuk menjalankan sistem administrasi perpustakaan. Kemampuan tersebut antara lain berkaitan dengan penginputan koleksi dan pembuatan kartu anggota. Namun, tingkat penguasaan teknologi belum seragam di antara seluruh petugas. Beberapa informan menilai bahwa masih diperlukan peningkatan keterampilan agar petugas dapat membantu pengguna secara lebih optimal ketika menghadapi kendala dalam penelusuran informasi atau penggunaan sistem elektronik.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa jaminan pelayanan tidak hanya bergantung pada keberadaan prosedur, tetapi juga pada kapasitas petugas dalam menerapkannya. Pengguna membutuhkan informasi yang tepat dan konsisten agar tidak mengalami kebingungan ketika mengakses berbagai jenis layanan. Ketidakmerataan kompetensi dapat menimbulkan perbedaan kualitas penjelasan yang diterima pengguna, sekalipun prosedur pelayanan yang berlaku sama.

Dengan demikian, peningkatan jaminan pelayanan perlu diarahkan pada pengembangan kompetensi seluruh petugas, terutama penguasaan jenis layanan, komunikasi pelayanan, penggunaan teknologi informasi, dan pemahaman prosedur administrasi akademik. Pelatihan secara berkala, penyusunan panduan layanan, serta evaluasi kompetensi dapat membantu memastikan bahwa setiap petugas mampu memberikan informasi yang akurat dan membangun kepercayaan pemustaka.

Empati (*Empathy*)

Empati berkaitan dengan perhatian individual, keramahan, kesediaan memahami kebutuhan pengguna, serta kemampuan memberikan pelayanan tanpa mengabaikan kondisi dan kesulitan yang dihadapi pemustaka. Hasil wawancara menunjukkan bahwa keramahan petugas menjadi salah satu aspek positif dalam pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Musamus. Salah seorang informan menyatakan bahwa fasilitas dan layanan perpustakaan sudah cukup baik serta mengapresiasi keramahan staf dalam memberikan pelayanan (wawancara dengan informan ANK, 12 Januari 2026).

Meskipun demikian, hasil wawancara mengenai kemampuan menyampaikan informasi dan respons terhadap keluhan menunjukkan bahwa pengalaman pengguna belum

sepenuhnya seragam. Sebagian informan menilai petugas telah memberikan bantuan dengan baik, sedangkan informan lainnya mengungkapkan bahwa masih terdapat petugas yang kurang memahami kebutuhan pengguna atau belum menunjukkan respons yang memadai. Hal ini mengindikasikan bahwa keramahan dalam interaksi tertentu perlu diikuti dengan perhatian yang konsisten terhadap kebutuhan setiap pemustaka.

Dalam pelayanan perpustakaan, empati tidak hanya diwujudkan melalui sikap sopan, tetapi juga melalui kesediaan mendengarkan keluhan, memberikan arahan sesuai kebutuhan, dan membantu pengguna yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan. Perhatian tersebut menjadi penting bagi mahasiswa yang sedang menyelesaikan tugas akhir, membutuhkan sumber referensi tertentu, atau mengurus administrasi akademik dengan batas waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan temuan tersebut, penguatan dimensi empati dapat dilakukan melalui pembinaan etika pelayanan, peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal, serta pembiasaan petugas untuk memberikan bantuan secara aktif kepada pemustaka. Pengelola perpustakaan juga perlu memastikan bahwa layanan dapat diakses oleh pengguna dengan kebutuhan yang beragam, termasuk penyandang disabilitas. Dengan demikian, pelayanan yang berorientasi pada pengguna dapat diwujudkan melalui kombinasi antara keramahan, kepedulian, dan kemampuan memahami kebutuhan pemustaka.

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Musamus dipengaruhi oleh keterkaitan antara kondisi sarana dan prasarana, kapasitas sumber daya manusia, pengelolaan pelayanan, serta dukungan teknologi informasi. Faktor-faktor tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan saling berhubungan dalam menentukan kelancaran pelayanan dan pengalaman pengguna.

Pertama, sarana dan prasarana merupakan faktor yang memengaruhi kenyamanan serta aksesibilitas pelayanan. Gedung, ruang baca, meja, kursi, dan komputer telah memberikan dukungan dasar bagi aktivitas perpustakaan. Namun, belum optimalnya kenyamanan suhu ruangan, kebutuhan pembaruan komputer, keamanan fasilitas, dan keterbatasan akses terhadap referensi elektronik masih menjadi aspek yang perlu diperhatikan. Informan SR juga menekankan pentingnya peningkatan jumlah dan spesifikasi komputer serta ketersediaan jaringan internet yang stabil untuk mendukung akses terhadap sumber informasi akademik (wawancara, 15 Januari 2026).

Kedua, kompetensi dan ketersediaan sumber daya manusia turut menentukan konsistensi pelayanan. Hasil wawancara memperlihatkan bahwa sebagian besar petugas telah mampu menjalankan tugas pelayanan dasar, tetapi penguasaan informasi mengenai seluruh jenis layanan dan keterampilan teknologi belum sepenuhnya merata. Selain itu, keberadaan petugas pada setiap titik layanan perlu dijaga agar pengguna dapat memperoleh bantuan ketika dibutuhkan. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya pengembangan kompetensi, pembagian tugas yang jelas, dan pengawasan pelaksanaan pelayanan.

Ketiga, sistem dan prosedur pelayanan berperan dalam menjaga ketertiban administrasi serta kepastian proses pelayanan. Prosedur kunjungan, pendaftaran anggota, peminjaman, dan pengembalian buku telah menjadi bagian dari pelaksanaan pelayanan perpustakaan. Namun, prosedur tersebut perlu didukung oleh pengaturan waktu pelayanan, pembagian tanggung jawab petugas, dan mekanisme penanganan keluhan yang jelas. Khusus untuk layanan administrasi mahasiswa tingkat akhir, evaluasi terhadap alur pemeriksaan Turnitin dan penerbitan surat bebas pustaka diperlukan untuk mengurangi potensi antrean dan meningkatkan kepastian pelayanan.

Keempat, dukungan teknologi informasi memengaruhi kemampuan perpustakaan dalam menyediakan akses informasi secara efektif. Penggunaan sistem informasi telah mendukung sejumlah kegiatan administratif, tetapi pengembangan teknologi masih diperlukan agar pelayanan dapat menjangkau kebutuhan akademik yang semakin beragam. Ketersediaan komputer yang berfungsi baik, jaringan internet yang stabil, serta akses terhadap koleksi elektronik dapat membantu mempercepat penelusuran referensi dan mengurangi ketergantungan pada layanan manual.

Kelima, orientasi pelayanan kepada pengguna menjadi faktor yang menentukan kualitas interaksi antara petugas dan pemustaka. Keramahan serta kesediaan membantu merupakan modal positif yang telah terlihat dalam sebagian pengalaman informan. Namun, perbedaan penilaian mengenai respons terhadap keluhan dan penguasaan layanan menunjukkan perlunya standar perilaku pelayanan yang diterapkan secara konsisten. Pengelola perpustakaan perlu membangun mekanisme evaluasi berbasis masukan pengguna agar perbaikan pelayanan didasarkan pada permasalahan yang benar-benar dialami pemustaka.

Secara keseluruhan, temuan tersebut memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak cukup dilakukan melalui pengadaan fasilitas fisik semata. Perbaikan perlu dilakukan secara terpadu melalui penguatan kompetensi petugas, penyempurnaan prosedur, pengembangan teknologi informasi, dan peningkatan orientasi terhadap kebutuhan pengguna. Pendekatan tersebut memungkinkan perpustakaan mengoptimalkan sumber daya yang tersedia sekaligus memperbaiki aspek pelayanan yang masih belum konsisten.

Berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan, UPT Perpustakaan Universitas Musamus telah memiliki sejumlah modal dasar untuk menyelenggarakan pelayanan, antara lain fasilitas fisik, prosedur administratif, dan petugas yang pada umumnya dinilai mampu membantu kebutuhan pengguna. Namun, kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat persoalan pada kenyamanan ruang, pemerataan kompetensi petugas, konsistensi kehadiran di titik layanan, dan dukungan teknologi informasi.

Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perlu dipahami sebagai hasil interaksi antara sumber daya, proses pelayanan, dan pengalaman pengguna. Fasilitas yang tersedia dapat mendukung kegiatan perpustakaan, tetapi manfaatnya akan terbatas apabila tidak diikuti oleh petugas yang kompeten dan prosedur yang dijalankan secara konsisten.

Sebaliknya, keramahan petugas perlu didukung oleh sistem kerja yang memungkinkan kebutuhan pengguna ditangani secara tepat waktu.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya pengelola UPT Perpustakaan Universitas Musamus menetapkan prioritas perbaikan berdasarkan kebutuhan pemustaka. Prioritas tersebut meliputi peningkatan kenyamanan ruang baca, penguatan kompetensi petugas, penataan kembali tanggung jawab pada setiap titik pelayanan, evaluasi waktu tunggu layanan administrasi, serta pengembangan fasilitas teknologi dan akses referensi elektronik. Selain itu, pengumpulan dan evaluasi keluhan pengguna secara berkala perlu dijadikan bagian dari mekanisme peningkatan mutu pelayanan.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Musamus perlu diarahkan pada penyelenggaraan layanan yang lebih nyaman, andal, responsif, memberikan kepastian, dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka. Perbaikan secara berkelanjutan diharapkan dapat memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat informasi dan pendukung kegiatan akademik di lingkungan Universitas Musamus.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Musamus secara umum telah berjalan cukup baik, tetapi pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari ketersediaan fasilitas dan sarana pelayanan, penerapan prosedur layanan, serta sikap sebagian petugas yang ramah dan bersedia membantu pengguna. Meskipun demikian, masih terdapat sejumlah kendala yang memengaruhi pengalaman pengguna, terutama terkait kenyamanan ruang baca, ketersediaan dan spesifikasi komputer, kestabilan jaringan internet, serta kepadatan pengunjung pada waktu tertentu. Dari aspek keandalan dan daya tanggap, pelayanan telah dilaksanakan melalui prosedur yang tersedia, tetapi konsistensi pelaksanaan tugas, respons terhadap keluhan, dan kecepatan penyelesaian layanan masih perlu ditingkatkan. Pada aspek jaminan, kemampuan petugas dalam menggunakan teknologi informasi telah mendukung pelaksanaan layanan dasar, tetapi kompetensi tersebut belum merata sehingga diperlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia. Sementara itu, aspek empati tercermin dari sikap ramah dan kesediaan petugas membantu pengguna, meskipun kualitas pengalaman pelayanan masih dapat berbeda antarpengguna.

Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Musamus meliputi kondisi sarana dan prasarana, kompetensi serta ketersediaan sumber daya manusia, penerapan prosedur dan pembagian beban kerja, serta dukungan teknologi informasi dan jaringan internet. Kendala beban kerja terutama terlihat pada layanan yang memiliki permintaan tinggi, seperti pemeriksaan Turnitin dan pengurusan surat bebas pustaka, yang berpotensi menimbulkan waktu tunggu bagi pengguna. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu diarahkan pada perbaikan fasilitas dan kenyamanan ruang, penguatan kompetensi petugas, evaluasi pembagian tugas dan alur pelayanan, serta

optimalisasi sistem layanan berbasis teknologi informasi. Upaya tersebut penting untuk mewujudkan pelayanan perpustakaan yang lebih cepat, konsisten, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Referensi

Aida, N., & Yusuf, A. R. (2016). *Peningkatan Layanan Perpustakaan PPIKSN Batan Melalui Pembuatan Pathfinder Berbasis Web BT - Seminar dan Berbagai Pengetahuan Forum Kepustakawanan Perpusdokinfo LPNK Ristek*.

Agustina, A. D., & Ismiyati, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau dari Aspek Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Dan Empathy. *Economic Education Analysis Journal*, *8*(3), 1234-1248.

Amal, E. (2016). Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Kantor Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kabupaten Sigi. *E Jurnal Katalogis*, *4*(4).

Ariyadi, A., Ismail, A. M. I., & Safaruddin, S. (2024). Dimensi Tangible Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, *4*(3), 105-118.

Barata, A. A. (2015). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Kompetindo.

Basuk, S. (2017). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Gramedia Pustaka.

Basuki, S. (2016). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Depdikbud.

Chandra, Teddy., Chandra, Stefani., Hafni, Layla. 2020. Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis. CV IRDH. Purwokerto.

Fandy Tjiptono., (2022). *Manajamen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Edisi 1.,Yogyakarta: CV. Andi.

Fitrianingsih, S., Mozin, S. Y., & Nani, Y. N. (2024). Kualitas Pelayanan Publik. *Jambura Journal of Administration and Public Service*, *5*(1), 41-49.

Gloriano, & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*.

Hardiansyah. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik.* Gava Media.

Hartono. (2016). *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Ar-Ruzz Media.

Isbandono, P., & Pawestri, D. A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Di Badan Pusat Statistik Kota. *Journal of Public Sector Innovations*, *4*(1).

Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. PT Rajagrafindo Persada.

Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.

Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.

Prastowo, A. (2016). *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Diva Press.

Qurotianti, A. (2018). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Menerapkan Pelayanan Prima Di Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi Kasus Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta). *Jurnal Ikatan Pustakawan Indonesia*, *3*(1).

Rahmat, F. et Al. (2021). *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Teori Dan Praktik*. CV. Pena Persada.

Rahmawati, N., Alifah, Arif, C., & Bachtiar. (2018). Analisis dan Perancangan Desain Sistem Informasi Perpustakaan Sekolah Berdasarkan Kebutuhan Sistem. *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan Informasi*, *14*(1).

Rambat, L. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2 (ed.)). Salemba Empat.

Rubin, R. E. (2016). *Foundation of Library and Information Science* (4th (ed.)). American Library Association.

Sinambela, L. P. (2015). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*. PT Bumi Aksara.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alphabet.

Suprianto, B. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, *8*(2), 123-128.

Sutarno. (2015). *Menejemen Perpustakaan*. Sagung Seto.

Suwarno, W. (2015). *Organisasi Informasi Perpustakaan : Pendekatan Teori dan Praktik.* Raja Grafindo Persada.

Taylor, S., & Bogdan, R. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Andi Offset.

Utama, N. U. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Bengkayang. *E - Journal Equilibrium Manajemen*.

Wardhani. (2016). *Manfaat Perpustakaan Sekolah*. CV. Pilar Nusantara.

Yuliana, L., & Mardiyana, Z. (2021). Peran pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan. *Jambura Journal of Educational Management*, 53-68.

Zakiah, D. M. (2022). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia. *Journal Publication Library and Information Science ISSN - 2598-7852*, *6*.