JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 4, 2026

KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN PADA MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 HULU SUNGAI UTARA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Hidayatun Nisya[1], Arpandi[2], Djayeng Turane Gunade[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: hidayatunnisyaaa@gmail.com

ABSTRAK

Pemanfaatan perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara sebagai pusat sumber belajar belum berjalan optimal akibat keterbatasan komunikasi petugas, sistem administrasi manual, sarana prasarana yang terbatas, serta koleksi buku yang belum memadai. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya, demi mewujudkan pelayanan perpustakaan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penentuan informan penelitian yang berjumlah 13 orang dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, sedangkan pengumpulan data diperoleh melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan pengujian keabsahan data yang dilakukan melalui triangulasi, peningkatan ketekunan, penggunaan bahan referensi, dan *member check*. Berdasarkan analisis menggunakan teori kualitas pelayanan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang mencakup dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 11 indikator yang diteliti, terdapat 6 indikator yang dinilai tidak sesuai dan 5 indikator yang sesuai. Hal ini terlihat dari keterbatasan fasilitas fisik, kurang optimalnya komputerisasi administrasi perpustakaan, serta penataan dan koleksi buku yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan siswa. Secara umum, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor pendukung seperti disiplin petugas dalam melakukan pelayanan, serta sikap ramah, sopan, dan penuh perhatian dari petugas. Sebaliknya, faktor penghambat utama meliputi ruang perpustakaan yang kurang luas, terbatasnya anggaran dari pihak sekolah. Sebagai kesimpulan, kualitas pelayanan perpustakaan secara menyeluruh berada pada kategori cukup baik, namun tetap memerlukan upaya perbaikan yang berfokus pada pengembangan fasilitas, penerapan sistem berbasis teknologi informasi, penambahan koleksi buku yang relevan, serta peningkatan aspek komunikasi petugas guna mendukung proses pendidikan secara berkelanjutan.
Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan, Perpustakaan*

ABSTRACT

The utilization of the library at Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara as a learning resource center has not run optimally due to limited communication from the staff, a manual administrative system, limited facilities and infrastructure, and an inadequate book collection. Based on these issues, this study aims to evaluate the quality of service and identify the factors influencing it, in order to realize library services that are more effective, efficient, and oriented towards user needs. This type of research is descriptive research with a qualitative approach. The determination of the 13 research informants was carried out using a purposive sampling technique, while data collection was obtained through observation, interviews, and documentation methods. Data analysis techniques included data reduction, data display, and drawing conclusions, with data validity testing conducted through triangulation, increasing persistence, using reference materials, and member checks. Based on the analysis using the service quality theory by Zeithaml, Parasuraman, and Berry, which includes the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, the results showed that out of the 11 indicators studied, 6 indicators did not comply and 5 indicators complied. This is evident from the limited facilities, the suboptimal computerization of library administration, as well as the arrangement and collection of books that do not fully meet the students' needs. In general, service quality is influenced by supporting factors, staff discipline in providing services, and the friendly, polite, and attentive attitude of the staff. Conversely, the main inhibiting factors include the limited space of the library room, limited budget from the school. In conclusion, the overall quality of library services is in the fairly good category, yet it still requires improvement efforts focusing on facility development, the implementation of information technology-based systems, the addition of relevant book

collections, and the enhancement of staff communication aspects to support the continuous educational process.
Keywords**:** *Service, Quality, Library*

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan elemen utama dalam meningkatkan kualitas diri sekaligus sarana strategis untuk mencapai cita-cita bangsa. Di tengah ketatnya persaingan antara sekolah negeri dan swasta saat ini, setiap institusi pendidikan dituntut untuk terus berbenah dan meningkatkan mutu layanannya. Untuk mendukung keberhasilan visi tersebut, penyediaan fasilitas sekolah yang memadai menjadi hal yang mutlak, salah satunya melalui penyediaan perpustakaan yang mampu menghimpun koleksi literatur serta memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh penggunanya (Fatmawati, 2021).

Sebagai jantung pendidikan, perpustakaan sekolah merupakan bagian integral dari sistem kurikulum yang berfungsi sebagai pusat sumber belajar, penelitian sederhana, pelestarian informasi, dan sarana rekreasi edukatif. Berdasarkan UU Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat (1) serta pandangan para ahli, perpustakaan sekolah di tingkat pendidikan dasar dan menengah wajib dikelola secara profesional dengan sistem yang baku. Hal ini bertujuan agar peran perpustakaan dalam menyerap informasi dan meningkatkan minat baca siswa dapat berjalan selaras dengan tujuan instruksional sekolah.

Sejalan dengan regulasi tersebut, UU Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 pasal 14 ayat (1) menegaskan bahwa layanan perpustakaan harus diselenggarakan secara prima dan berorientasi pada kepentingan pemustaka. Namun, pada realitasnya, masih banyak perpustakaan sekolah yang memiliki koleksi lengkap tetapi belum didukung oleh pelayanan dan sosialisasi yang maksimal dari staf perpustakaan. Akibatnya, pemahaman siswa mengenai tata cara kunjungan masih rendah, yang pada akhirnya menurunkan daya tarik perpustakaan itu sendiri di mata siswa (Sari et al., 2026).

Dalam mewujudkan pelayanan sekolah yang optimal dan efektif, kualitas sumber daya manusia atau tenaga administratif sekolah memegang peranan yang sangat krusial. Petugas perpustakaan dituntut untuk terus berinovasi mengikuti perkembangan zaman guna menjembatani kebutuhan informasi para pengguna (Budi, 2026). Sayangnya, kualitas pelayanan perpustakaan sekolah saat ini masih sering dihadapkan pada kendala klasik, seperti kinerja petugas yang kurang optimal, keterbatasan sarana prasarana fisik, dan belum diterapkannya sistem pelayanan berbasis teknologi informasi.

Kondisi tersebut pada akhirnya menciptakan kesenjangan antara ekspektasi pengguna dan realitas pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan. Jika permasalahan ini dibiarkan tanpa adanya penanganan yang responsif, maka tingkat kunjungan siswa akan terus menurun dan fungsi perpustakaan sebagai pusat sumber belajar tidak akan tercapai. Permasalahan serupa terkait kualitas pelayanan dan keterbatasan sarana ini juga teridentifikasi sedang dihadapi oleh perpustakaan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara.

Dalam hal ini saya tertarik dalam pengambilan objek penelitian saya di sekolah Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara. Permasalahan yang terdapat diperpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara yaitu :

1. Hubungan komunikasi antara petugas perpustakaan dan siswa kurang interaktif, di mana petugas cenderung menunggu inisiatif dari siswa untuk memberikan pelayanan. Kondisi ini mengakibatkan siswa yang mengalami kesulitan dalam mencari informasi tidak mendapatkan pendampingan yang memadai. Selain itu, tidak tersedianya sarana seperti kotak saran untuk

menyampaikan masukan atau keluhan juga menjadi kendala dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan.

2. Pelayanan perpustakaan masih belum didukung secara maksimal oleh sistem berbasis komputer, karena beberapa kegiatan seperti pencatatan kunjungan siswa masih dilakukan secara manual. Kondisi ini menyebabkan pelayanan menjadi kurang efisien, memerlukan waktu lebih lama, serta berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pengolahan data, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima oleh siswa. Fasilitas perpustakaan dinilai masih kurang memadai, seperti tidak tersedianya rak sepatu, kurangnya kipas angin dan kurangnya jumlah rak buku, yang menyebabkan sebagian koleksi buku tidak tertata dengan baik dan masih masih banyak buku yang diletakkan di lantai, sehingga mengakibatkan ruang perpustakaan menjadi semakin sempit. Ruang perpustakaan juga kurang luas.
3. Staf perpustakaan belum melakukan identifikasi kebutuhan melalui survei atau kajian pengguna, yang menyebabkan ketersediaan koleksi buku di perpustakaan belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan dan minat baca siswa, ditambah dengan terbatasnya anggaran dari pihak sekolah. Selain itu, penataan dan pengelompokan buku yang belum sistematis membuat siswa kesulitan dalam mencari bahan bacaan. Kondisi ini berdampak pada rendahnya minat siswa untuk memanfaatkan layanan perpustakaan.

Berdasarkan fenomena masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih menfokuskan terhadap permasalahan yang akan diteliti, penulis memberikan batasan terhadap penelitian objek yang akan di teliti mengenai "Kualitas Pelayan Perpustakaan Sekolah Pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara Di Kabupaten Hulu Sungai Utara". Agar tidak melebar dari pembahasan penelitian ini memfokuskan pada teori Kualitas Pelayanan Penelitian ini dijelaskan menggunakan teori yang dikemukakan menurut Parasurman, Zeithaml, Berry (dalam Pasalong, 2017:155) :

1. Berwujud (*Tangibles*)
2. Kehandalan (*Reliability*)
3. Ketanggapan (*Responsiveness)*
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Emphaty*)

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif (Gunawan, 2022). Lokasi penelitian dilaksanakan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara. Informan penelitian terdiri dari 13 orang yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diuji melalui triangulasi, peningkatan ketekunan, penggunaan bahan referensi, dan member check.

Penelitian ini bertempat di sekolah Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara, yang beralamat Jalan Sukmaraga RT.05 No.045, Kelurahan Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Menggunakan teori yang dikemukakan menurut Parasurman, Zeithaml, Berry (dalam Pasalong, 2017:155) sebagai kerangka operasional, data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam terhadap 12 informan yang dipilih dengan sampel purposif, termasuk aparatur pemerintah, pedagang dan masyarakat terkait. Analisis data dan keabsahannya diuji melalui teknik kredibilitas seperti triangulasi dan peningkatan ketekunan untuk memastikan bahwa temuan lapangan secara akurat mencerminkan realitas sosial

yang diteliti.

PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara Di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

a. Berwujud (*Tangibles*)

1) Ketersediaan Fasilitas Yang Ada Di Perpustakaan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, dapat disimpulkan bahwa fasilitas fisik di perpustakaan MAN 2 HSU masih dalam kondisi kurang baik. Hal tersebut diidentifikasi melalui sejumlah kekurangan sarana vital, seperti keterbatasan meja dan kursi baca, rak buku, kipas angin, rak sepatu, hingga akses internet yang belum memadai. Keterbatasan luas ruangan dan jumlah rak juga mengakibatkan penataan koleksi buku menjadi kurang rapi bahkan sebagian buku terpaksa diletakkan di lantai sehingga menciptakan kesan sempit dan menghambat aktivitas pengguna. Meskipun menghadapi kendala anggaran, pihak sekolah sejauh ini tetap berkomitmen untuk mengupayakan perbaikan dan penambahan fasilitas tersebut secara bertahap. Kondisi yang ditemukan di lapangan ini dinilai tidak sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Di dalam teori tersebut dinyatakan bahwa indikator ini bukti fisik *(tangibles)* wajib ditunjukkan melalui ketersediaan fasilitas fisik, perlengkapan, ruang pelayanan, serta sarana pendukung yang memadai selama proses pelayanan berlangsung. Pemenuhan fasilitas fisik yang representatif sejatinya merupakan instrumen krusial dalam menentukan kualitas pelayanan, sebab secara langsung berkontribusi terhadap kenyamanan dan kepuasan para pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan sekolah.

2) Pengadaan Koleksi Buku Di Perpustakaan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pengadaan dan pengelolaan koleksi buku di perpustakaan MAN 2 HSU masih berada dalam kondisi kurang baik. Meskipun buku paket utama telah disesuaikan dengan kurikulum, perpustakaan ini mengalami keterbatasan pada buku penunjang seperti literatur fiksi, bacaan umum, dan buku pegangan guru. Masalah ini diperparah oleh keterbatasan anggaran, belum adanya mekanisme identifikasi kebutuhan siswa melalui survei berkala, serta sistem penataan buku yang kurang rapi sehingga menyulitkan pemustaka dalam mencari bahan bacaan. Akibatnya, pemanfaatan perpustakaan sebagai sarana literasi belum dapat berjalan secara maksimal. Kondisi tersebut dinilai belum selaras dengan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, khususnya pada indikator ini bukti fisik *(tangibles)*. Dimensi ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya mencakup infrastruktur bangunan, melainkan juga kelengkapan sarana pelayanan. Dalam konteks perpustakaan, ketersediaan koleksi buku yang variatif, mutakhir, dan relevan dengan minat pengguna merupakan bagian dari fasilitas pelayanan esensial yang harus dipenuhi.

3) Komputerisasi Layanan Perpustakaan Dalam Mendukung Kemudahan Akses Informasi Dan Administrasi

Penerapan komputerisasi di perpustakaan MAN 2 HSU sudah mulai berjalan, namun kondisinya dinilai masih kurang baik. Sebagian pengelolaan seperti pada buku bacaan dan referensi telah menggunakan sistem komputer, sementara bagian lain seperti buku pelajaran dan pencatatan kunjungan siswa masih dilakukan secara manual.

ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 4, 2026

Kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan tenaga pengelola serta belum meratanya sistem pada seluruh layanan, sehingga memperlambat proses pelayanan dan berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pengolahan data. Kondisi tersebut dinilai belum sesuai dengan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, khususnya pada indikator ini bukti fisik *(tangibles)* yang mencakup komputerisasi administrasi. Pemanfaatan teknologi informasi seharusnya menjadi unsur penting untuk meningkatkan efektivitas, mempercepat pengelolaan data, serta mempermudah petugas dalam melayani pemustaka. Belum optimalnya sistem komputerisasi ini membuat perpustakaan belum mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan teratur kepada para siswa.

b. Kehandalan *(Reability)*

1) Konsistensi Waktu Dalam Pelayanan

Konsistensi waktu pelayanan di perpustakaan MAN 2 HSU dinilai sudah cukup baik karena telah mengikuti jadwal operasional sekolah secara teratur, baik pada jam buka, istirahat, maupun tutup. Kegiatan pelayanan seperti peminjaman dan pengembalian buku juga berjalan dengan tertib karena petugas hadir tepat waktu. Meskipun demikian, keterbatasan jumlah petugas masih menjadi kendala teknis yang menyebabkan pelayanan sesekali harus disesuaikan apabila petugas mendapatkan tugas tambahan di luar perpustakaan, sehingga konsistensinya belum sepenuhnya optimal dalam segala kondisi. Kondisi tersebut dinilai telah sesuai dengan indikator kehandalan *(reliability)* dalam teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Indikator ini menekankan pentingnya kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan secara konsisten, tepat waktu, akurat, dan sesuai prosedur guna meningkatkan kepercayaan pengguna. Ketepatan waktu yang ditunjukkan oleh petugas perpustakaan MAN 2 HSU mencerminkan komitmen pelayanan yang memudahkan siswa dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan tanpa hambatan, meskipun aspek kehandalan ini masih perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

2) Akurasi Sistem Pencatatan Serta Pengolahan Data Kunjungan dan Peminjaman

Pengelolaan data dan pencatatan di perpustakaan MAN 2 HSU dinilai masih kurang baik karena belum sepenuhnya terintegrasi secara digital. Meskipun sistem komputerisasi sudah mulai diterapkan pada bagian peminjaman buku, beberapa kegiatan administrasi penting seperti pencatatan kunjungan siswa masih dilakukan secara manual menggunakan buku tamu. Keterbatasan ini menyebabkan proses pengolahan data menjadi kurang efisien serta memperbesar potensi terjadinya kesalahan atau ketidaktepatan pencatatan data perpustakaan. Kondisi tersebut dinilai tidak selaras dengan dimensi kehandalan *(reliability)* dalam teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Indikator ini menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas harus didukung oleh kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang tepat, akurat, dan dapat dipercaya. Belum optimalnya digitalisasi administrasi di perpustakaan MAN 2 HSU menghambat terwujudnya aspek kehandalan tersebut, padahal ketepatan pengelolaan data sangat krusial untuk menjamin kelancaran operasional dan menyajikan informasi yang valid bagi pemustaka.

c. Ketanggapan *(Responsiveness)*

1) Kecepatan Dan Ketepatan Petugas Dalam Merespons Dan Memberikan Pelayanan Sesuai Kebutuhan Pengguna

Kecepatan dan ketepatan petugas dalam merespons kebutuhan pengguna di perpustakaan MAN 2 HSU dinilai masih kurang baik. Meskipun petugas menunjukkan sikap ramah dan berupaya membantu, pelayanan sering kali berjalan lambat, terutama saat jumlah pengunjung meningkat secara bersamaan. Keterbatasan jumlah petugas serta proses pencarian koleksi buku yang memakan waktu lama menjadi faktor utama yang menyebabkan siswa harus menunggu, sehingga pelayanan belum dapat berjalan secara maksimal dan efisien. Kondisi tersebut dinilai belum selaras dengan dimensi ketanggapan *(responsiveness)* dalam teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Indikator ini menekankan pentingnya kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu pengguna dengan cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan mereka. Belum optimalnya respons pelayanan di perpustakaan MAN 2 HSU menghambat kemudahan siswa dalam memperoleh informasi dan layanan secara cepat, sehingga diperlukan peningkatan efektivitas pelayanan untuk mencapai standar ketanggapan yang diharapkan.

2) Kesigapan Dan Inisiatif Petugas Dalam Memberikan Bantuan Kepada Siswa

Pelayanan petugas perpustakaan MAN 2 HSU dinilai masih kurang baik dalam hal kesigapan dan inisiatif. Meskipun petugas sudah pernah mengikuti pelatihan kompetensi dan bersikap ramah saat membantu, mereka cenderung pasif dan hanya memberikan bantuan setelah siswa datang bertanya atau meminta pertolongan terlebih dahulu. Hubungan komunikasi yang kurang interaktif serta sistem penataan buku yang belum sepenuhnya jelas membuat pendampingan kepada pengguna belum berjalan secara maksimal, sehingga sebagian siswa masih mengalami kesulitan saat mencari bahan bacaan. Kondisi tersebut dinilai tidak selaras dengan dimensi ketanggapan *(responsiveness)* dalam teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Indikator ini menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas menuntut kesediaan petugas untuk memberikan bantuan secara cepat serta responsif terhadap setiap kebutuhan pengguna secara proaktif. Kurangnya kesigapan dan inisiatif dari petugas perpustakaan MAN 2 HSU menghambat terciptanya kenyamanan serta kemudahan yang seharusnya diterima oleh siswa dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

d. Jaminan *(Assurance)*

1) Kompetensi dan Wawasan Petugas Perpustakaan

Kompetensi dan wawasan petugas perpustakaan MAN 2 HSU dinilai sudah cukup baik dalam mendukung pelayanan kepada pengguna. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa petugas telah memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, mulai dari menguasai tata letak koleksi buku hingga membantu siswa dalam proses peminjaman serta pengembalian. Meskipun demikian, petugas masih menghadapi kendala dalam penguasaan teknologi, sehingga pemanfaatan sistem komputerisasi perpustakaan belum sepenuhnya optimal dan beberapa kegiatan administrasi masih harus dilakukan secara manual. Kondisi tersebut dinilai telah sesuai dengan dimensi jaminan *(assurance)* dalam teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Indikator ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan salah satunya

ditentukan oleh pengetahuan, kemampuan, dan kompetensi petugas dalam melayani pengguna. Wawasan yang dimiliki oleh petugas perpustakaan MAN 2 HSU menjadi fondasi penting untuk memberikan informasi yang benar, menjelaskan prosedur, serta menumbuhkan rasa percaya dan nyaman bagi siswa, walau peningkatan keterampilan di bidang teknologi informasi tetap perlu dilakukan demi pelayanan yang lebih optimal.

2) Sikap Santun Petugas Dalam Menciptakan Rasa Aman dan Nyaman Bagi Siswa

Upaya dalam menciptakan rasa aman dan nyaman di perpustakaan MAN 2 HSU dinilai sudah cukup baik dan kondusif untuk mendukung kegiatan belajar siswa. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan adanya fasilitas CCTV sebagai alat pengawasan keamanan di area perpustakaan. Selain itu, petugas perpustakaan menunjukkan sikap yang ramah, sopan, sabar, serta adil dalam melayani setiap siswa tanpa membeda-bedakan, sehingga interaksi yang terjalin mampu menciptakan suasana membaca dan belajar yang tenang serta tertib. Kondisi tersebut dinilai telah sesuai dengan dimensi jaminan *(assurance)* dalam teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Indikator ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan salah satunya ditentukan oleh sikap sopan santun, keramahan, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan menumbuhkan kepercayaan kepada pengguna. Sikap santun dan penyediaan fasilitas keamanan di perpustakaan MAN 2 HSU terbukti berhasil membangun kenyamanan serta rasa percaya siswa terhadap layanan yang mereka terima.

e. Empati *(Emphaty)*

1) Kepedulian Petugas Terhadap Kebutuhan Siswa

Kepedulian petugas perpustakaan MAN 2 HSU terhadap kebutuhan pengguna, baik guru maupun siswa, dinilai sudah cukup baik. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, petugas selalu berusaha memberikan perhatian dengan cara membantu mencari buku, memberikan arahan, serta melayani proses peminjaman bagi siswa yang mengalami kesulitan. Pendekatan ini berhasil membuat para pengguna merasa lebih nyaman dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan, meskipun pada kondisi tertentu pelayanan sesekali melambat saat situasi perpustakaan sedang ramai pengunjung. Kondisi tersebut dinilai telah sesuai dengan indikator empati *(empathy)* dalam teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dimensi ini menekankan pentingnya perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada setiap pengguna dengan cara memahami kebutuhan mereka. Kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas perpustakaan MAN 2 HSU mencerminkan bentuk pelayanan yang berorientasi pada pengguna, sehingga setiap siswa dan guru mendapatkan perlakuan yang baik serta layanan yang sejalan dengan harapan mereka.

2) Sikap Tegas Namun Tetap Penuh Perhatian Dalam Melayani Dan Menanggapi Siswa

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, petugas perpustakaan MAN 2 HSU dinilai sudah cukup baik dalam menerapkan sikap tegas namun tetap penuh perhatian saat memberikan pelayanan. Petugas tidak ragu menegur siswa yang membuat keributan atau melanggar tata tertib, terutama terkait kedisiplinan menjaga ketertiban serta proses peminjaman dan pengembalian buku. Meski demikian, teguran tersebut disampaikan dengan cara yang sopan, baik, dan tidak berlebihan, sehingga suasana perpustakaan tetap kondusif serta membuat siswa merasa nyaman. Sikap petugas tersebut sejalan dengan teori pada indikator empati *(empathy)* dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry

(dalam Mitasari et al., 2026). Teori ini menyatakan bahwa empati tidak hanya diwujudkan melalui perhatian kepada pengguna, melainkan juga lewat pelayanan yang adil dan penuh kepedulian. Kombinasi antara ketegasan dan perhatian ini terbukti mampu menciptakan ketertiban sekaligus menjaga hubungan baik antara petugas dan pengunjung perpustakaan sesuai aturan yang berlaku.

2. Faktor-Faktor Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Madrasaha Aliyah Negeri 2 Hulu Sungai Utara Di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

a. Faktor Pendukung

1) Disiplin Petugas Dalam Melakukan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, disiplin petugas merupakan salah satu faktor pendukung utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan di MAN 2 HSU. Kedisiplinan ini ditunjukkan secara konsisten melalui kehadiran petugas yang tepat waktu selama jam pelayanan, pelaksanaan tugas yang sesuai prosedur, serta ketertiban dalam melayani proses peminjaman dan pengembalian buku. Selain itu, petugas juga dinilai rutin melakukan penataan koleksi secara berkala. Sikap disiplin dan tanggung jawab yang ditunjukkan oleh petugas berhasil menciptakan sistem pelayanan yang lebih efektif, lancar, dan tertib. Petugas yang tanggap dalam membantu siswa mencari informasi dan koleksi buku juga memberikan kenyamanan ekstra bagi pengunjung (Yuliana & Mardiyana, 2021). Pada akhirnya, performa kerja yang disiplin ini berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas perpustakaan serta kepuasan pengguna dalam memanfaatkan layanan yang tersedia.

2) Sikap Ramah, Sopan dan Penuh Perhatian Petugas

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, sikap ramah, sopan, dan penuh perhatian yang dimiliki oleh petugas perpustakaan menjadi faktor pendukung utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MAN 2 Hulu Sungai Utara. Petugas secara konsisten menyambut setiap pengunjung dengan santun, menunjukkan kesabaran, serta membantu semua siswa tanpa membeda-bedakan. Selain itu, mereka juga tanggap dalam mengarahkan prosedur peminjaman dan pengembalian buku dengan bahasa yang mudah dipahami, serta membantu siswa yang kesulitan mencari koleksi buku. Sikap positif dan penuh kepedulian ini berhasil menciptakan hubungan yang baik antara petugas dan pengunjung, sehingga menumbuhkan rasa nyaman dan memberikan kesan positif terhadap perpustakaan. Secara keseluruhan, aspek empati yang diterapkan oleh petugas telah memenuhi harapan pengguna dan berkontribusi nyata dalam mewujudkan pelayanan perpustakaan yang berkualitas serta memuaskan.

b. Faktor Penghambat

1) Ruang Perpustakaan Yang Kurang Luas

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, luas ruang perpustakaan MAN 2 HSU yang terbatas menjadi salah satu faktor penghambat utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Keterbatasan ruang ini berdampak langsung pada penataan koleksi buku yang kurang optimal serta membuat jarak antara rak buku dan area baca menjadi relatif sempit. Akibatnya, beberapa buku belum tersusun dengan rapi karena keterbatasan rak penyimpanan, dan mobilitas pengunjung menjadi kurang leluasa saat mencari informasi. Kondisi ruangan yang kurang luas ini juga memengaruhi kenyamanan pengguna, terutama ketika terjadi lonjakan jumlah pengunjung yang

membuat ruang baca menjadi sangat padat. Meskipun pihak pengelola telah berupaya memaksimalkan area yang ada, keterbatasan fisik ini tetap membatasi pengembangan fasilitas baru yang diperlukan siswa dan guru. Oleh karena itu, diperlukan adanya upaya pengembangan atau strategi penataan ruang yang lebih efektif agar pelayanan perpustakaan dapat berjalan secara optimal di masa mendatang.

2) Terbatasnya Anggaran Dari Pihak Sekolah

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, terbatasnya anggaran dari pihak sekolah merupakan salah satu faktor penghambat kualitas pelayanan perpustakaan MAN 2 Hulu Sugai Utara. Keterbatasan anggaran mengakibatkan pengembangan koleksi, peningkatan fasilitas, dan penyempurnaan sistem pelayanan belum dapat dilakukan secara maksimal. Meskipun demikian, pihak sekolah dan pengelola perpustakaan tetap berupaya mengoptimalkan sumber daya yang tersedia agar pelayanan kepada pengguna tetap dapat berjalan dengan baik.

SIMPULAN

Hasil penelitian penulis dapat disimpulkan bahwa

1. Kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Pasalong, 2017:155) dinilai kurang baik. Pada variabel Berwujud *(Tangibles),* pelayanan masih terkendala oleh keterbatasan fasilitas penunjang, kurang optimalnya sistem komputerisasi, serta koleksi buku yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan siswa. Masalah ini diperparah oleh penataan buku yang kurang sistematis, sehingga menyulitkan siswa saat mencari bahan bacaan yang mereka perlukan. Kondisi kurang baik juga terlihat pada variabel Kehandalan *(Reliability*) dan Ketanggapan *(Responsiveness).* Dari segi kehandalan, meskipun waktu pelayanan sudah sesuai jadwal, sistem pencatatan dan pengolahan data masih manual sehingga kurang efisien dan rawan kesalahan. Sementara dari segi ketanggapan, petugas cenderung pasif dan menunggu siswa bertanya terlebih dahulu sebelum membantu. Komunikasi pun menjadi kurang interaktif, pendampingan siswa belum maksimal, dan diperhambat oleh belum tersedianya media penyaluran masukan seperti kotak saran. Di sisi lain, hasil positif ditunjukkan pada variabel Jaminan *(Assurance)* dan Empati *(Empathy*) yang dinilai sudah cukup baik. Petugas perpustakaan memiliki kompetensi yang memadai serta sikap yang sopan dan ramah, sehingga mampu menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pengunjung. Petugas juga menunjukkan kepedulian yang tinggi serta mampu menerapkan sikap tegas namun penuh perhatian dalam menjaga ketertiban, meskipun aspek komunikasi dan responsivitas terhadap kebutuhan siswa masih perlu terus ditingkatkan.
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan yaitu, Faktor Pendukung Kualitas pelayanan perpustakaan yaitu kedisiplinan petugas perpustakaan yang konsisten seperti hadir tepat waktu dan bekerja sesuai dengan prosedur menjadi pilar penting dalam menjaga ketertiban layanan. Faktor ini semakin diperkuat oleh kepribadian petugas yang ramah, sopan, dan penuh perhatian, sehingga mampu menciptakan atmosfer yang nyaman, membantu siswa memperoleh informasi dengan mudah, serta memberikan kesan positif bagi para pengunjung. Faktor Penghambat Di sisi lain, terdapat beberapa kendala utama yang menghambat optimalisasi pelayanan, salah satunya adalah keterbatasan luas ruang perpustakaan yang membatasi penataan koleksi, fasilitas, serta ruang gerak pengunjung. Hambatan ini diperparah oleh keterbatasan anggaran membuat variasi, jumlah, dan pembaruan koleksi buku belum mampu memenuhi kebutuhan informasi serta mendukung pembelajaran siswa secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Abdini, A., Kamariyah, S., & Sholichah, N. (2024). Peran Tenaga Perpustakaan dalam Peminjaman dan Pengembalian Buku Pada Layanan Drive Thru di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. *Soetomo Administrasi Publik*, *2*(1), 57–70.

Budi, B. (2026). *Manajemen Perpustakaan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Fatmawati, E. (2021). *Layanan Perpustakaan Sekolah: Panduan Bagi Pemula*. Deepublish.

Gunawan, I. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif: teori dan praktik*. Bumi Aksara.

Mitasari, M., Jumaidi, J., & Barkatullah, B. (2026). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Balangan. *Jurnal Pelayanan Publik*, *3*(1), 34–44.

Sari, W., Sari, R., & Rahmadayanti, A. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Balangan. *Jurnal Pelayanan Publik*, *3*(2), 642–652.

Undang-Undang (UU) Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, BPK RI (2007).

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