

Analisis Kualitas Layanan Referensi Di Perpustakaan UIN Syahada Padangsidimpuan Dengan Menggunakan Model Servqual

Vika Khoiriyah Dalimunthe¹, Muslih Faturrahman²

^{1,2} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia, 20353

Abstract	Article Info
<i>This research evaluates the quality of reference services at the UIN Syahada Padangsidimpuan Library employing the SERVQUAL methodology. Reference services are vital in academic libraries, aiding users in obtaining precise, pertinent, and trustworthy information to facilitate their academic endeavours. The research seeks to evaluate the extent to which these services fulfil user expectations across the five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. A descriptive qualitative research method was utilised. Data were gathered by interviews, observations, and documentation. The participants included three reference librarians and three current library patrons. The analysis adhered to the Miles and Huberman framework, encompassing data reduction, data presentation, and conclusion formulation, while ensuring data validity through source and methodological triangulation. The results suggest that the quality of reference services at UIN Syahada Padangsidimpuan Library is predominantly classified as satisfactory. The tangible elements indicate that service facilities are sufficient, while print reference collections are still restricted. Reliability is evidenced by librarians' capacity to deliver precise and prompt information, notwithstanding limitations in accessing subscription-based resources. Responsiveness is demonstrated by librarians' responsiveness to user demands, whereas assurance indicates their proficiency in providing accurate and reliable information. The empathy dimension signifies amiable, conversational, and thoughtful service customised to users' particular need. In conclusion, library reference services are effective; however, enhancements in collection development and digital resource accessibility are proposed to further optimise service quality.</i>	Article history: Recived : 25 Mei 2026 Revised : 20 Juni 2026 Accepted: 29 Juni 2026 Keywords: Library Quality Reference Services SERVQUAL
Corresponding Author: Dalimunthe, vika0601223067@uinsu.ac.id	

1. Pendahuluan

Layanan merupakan proses pemberian bantuan yang dilakukan oleh penyedia kepada konsumen melalui penyediaan jasa atau dukungan tertentu guna memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam konteks perpustakaan, layanan menjadi salah satu unsur utama yang menentukan keberhasilan perpustakaan dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat informasi dan sumber pengetahuan. Layanan perpustakaan merupakan seluruh kegiatan yang diselenggarakan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara efektif dan efisien. Layanan tidak hanya mencakup peminjaman dan pengembalian koleksi, tetapi juga bantuan penelusuran informasi, layanan referensi, akses sumber digital, serta pendampingan literasi informasi. Melalui berbagai jenis layanan yang disediakan, perpustakaan berupaya memenuhi kebutuhan informasi pemustaka serta mendukung kegiatan pembelajaran, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan secara efektif. Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan perpustakaan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan optimalisasi pemanfaatan sumber daya informasi yang tersedia. (Putriaurina et al., 2021) menyatakan bahwa "layanan perpustakaan merupakan fasilitas atau layanan yang diberikan oleh pengelola perpustakaan kepada penggunanya atau kepada pemustaka" sehingga layanan menjadi sarana utama yang menghubungkan koleksi perpustakaan dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, kualitas layanan yang baik terbukti berpengaruh terhadap pemanfaatan perpustakaan oleh

pemustaka, sehingga orientasi layanan perlu berfokus pada kemudahan akses, kecepatan, dan kepuasan pengguna.

Perpustakaan yang ideal pada masa kini adalah perpustakaan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna, memadukan koleksi fisik dan digital, serta mampu menyediakan akses informasi yang cepat, mudah, dan dapat diakses kapan saja. Perpustakaan tidak lagi hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan buku, tetapi juga sebagai pusat pembelajaran, kolaborasi, dan pengembangan literasi digital. Hal ini sejalan dengan temuan (Alhidayatullah, 2023) yang menunjukkan bahwa digitalisasi layanan dan fasilitas perpustakaan dapat meningkatkan kepuasan pemustaka. Oleh karena itu, perpustakaan ideal harus didukung oleh teknologi informasi, layanan daring, pustakawan yang responsif, ruang belajar yang nyaman, serta program literasi yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat di era digital. Seiring dengan perkembangan tersebut, perpustakaan tidak hanya berfokus pada pengelolaan koleksi, Sesuai dengan kemajuan ini, perpustakaan menekankan tidak hanya manajemen koleksi tetapi juga kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka, yang merupakan penentu penting kepuasan pemustaka.

Dalam perpustakaan, layanan referensi memegang peranan strategis sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Layanan referensi sangat penting di perpustakaan, dirancang untuk memberikan bantuan langsung kepada pemustaka, memungkinkan mereka untuk dengan cepat dan akurat memperoleh informasi yang mereka butuhkan melalui koleksi referensi atau sumber daya yang memenuhi kebutuhan informasi mereka (Damayanti, 2022). Standar Perpustakaan Nasional (SNP), yang dikeluarkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, menguraikan banyak parameter untuk menilai kualitas layanan perpustakaan pendidikan tinggi, yang berfungsi sebagai metrik untuk mengevaluasi perpustakaan pendidikan tinggi di Indonesia. SNP-PT mencakup kriteria untuk koleksi, fasilitas, layanan, staf, organisasi, dan manajemen perpustakaan, sehingga meningkatkan proses pendidikan (Haryono & Cahyono, 2020).

Dalam pendidikan tinggi, kualitas layanan referensi berfungsi sebagai metrik penting dalam memfasilitasi pelaksanaan Tri Dharma Pendidikan Tinggi, terutama di bidang pendidikan dan penelitian. Akibatnya, layanan referensi harus terus beradaptasi dengan kemajuan informasi dan teknologi untuk mempertahankan relevansi dalam lanskap informasi yang semakin rumit (Latifah, 2025). Dalam praktiknya, Layanan referensi tidak hanya mencakup ketersediaan koleksi tetapi juga interaksi antara pustakawan dan pemustaka, pemahaman kebutuhan informasi, dan kemahiran pustakawan dalam membantu pemustaka sepanjang proses penelusuran informasi (Rizqi, 2025). Akibatnya, layanan referensi sering dilihat sebagai indikator kualitas keseluruhan layanan perpustakaan.

Kualitas layanan dapat dievaluasi berdasarkan standar layanan yang diberikan. Penyediaan layanan berkualitas tinggi pasti akan menghasilkan kepuasan bagi penerima layanan. Kepuasan layanan perpustakaan merupakan penilaian subjektif yang dibentuk oleh pengalaman individu, kebutuhan informasi, dan harapan terhadap kualitas layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan (Nugroho & Asmara, 2025). Kualitas layanan referensi sangat penting karena berfungsi sebagai penghubung langsung antara koleksi dan kebutuhan informasi akademik pemustaka, bertujuan untuk membimbing mereka dalam memperoleh sumber informasi yang benar-benar relevan dan sesuai dengan kebutuhan mereka saat mencari informasi (Istiana, 2023). Akibatnya, perpustakaan harus menawarkan pilihan bahan referensi yang berkualitas untuk membantu mahasiswa dalam menyelesaikan pekerjaan akademik (Shintawati, 2021). Hal ini sejalan dengan harapan pemustaka bahwa layanan referensi memenuhi kebutuhan mereka dengan memberikan informasi yang relevan, tepat, dan dapat diandalkan, dilengkapi dengan sikap responsif dan profesional dari pustakawan (Ardyawin, 2017).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Perpustakaan UIN Syahada Padangsidimpuan, ditemukan bahwa layanan referensi belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Kondisi ini terlihat dari keterbatasan koleksi referensi

yang relevan sesuai kebutuhan akademik terkini, fasilitas layanan referensi yang belum mendukung proses penelusuran informasi secara maksimal, serta kurangnya tenaga pustakawan yang terlatih secara khusus dalam menangani layanan referensi. Berdasarkan data perpustakaan pada tahun 2025, jumlah koleksi referensi (kategori lain-lain/koleksi referensi) tercatat sebanyak 354 judul dari total keseluruhan koleksi perpustakaan yang mencapai 13.608 judul. Data tersebut menunjukkan bahwa proporsi koleksi referensi masih terbatas dibandingkan dengan total koleksi yang tersedia.

Kondisi ini berpotensi menyebabkan informasi yang digunakan oleh pemustaka menjadi kurang mutakhir dan kurang relevan dengan perkembangan keilmuan saat ini (Habibin & Zulaikha, 2025). Keterbatasan tersebut dapat terlihat dari belum tersedianya beberapa sumber referensi yang mendukung perkembangan keilmuan terkini, seperti ensiklopedia edisi terbaru, handbook akademik mutakhir, direktori lembaga dan organisasi terkini, maupun sumber rujukan digital yang banyak digunakan dalam kegiatan akademik. Akibatnya, mahasiswa sering kali harus mencari informasi tambahan dari sumber lain di luar koleksi referensi perpustakaan untuk memperoleh data dan informasi yang lebih lengkap serta sesuai dengan kebutuhan akademiknya. Penyediaan koleksi referensi yang lengkap, relevan, dan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan sangat penting untuk mendukung kegiatan pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada Masyarakat. Penyediaan koleksi yang lengkap, terkini, dan relevan sangat penting untuk memungkinkan mahasiswa mengakses sumber informasi yang dibutuhkan untuk berbagai kegiatan akademik. Persepsi mahasiswa tentang ketersediaan koleksi tidak hanya menunjukkan kepuasan mereka sebagai pemustaka, tetapi juga menunjukkan sejauh mana perpustakaan secara efektif memenuhi kebutuhan informasi mereka (Timbang *et al.*, 2026).

Sementara itu, kebutuhan informasi akademik pemustaka di lingkungan UIN Syahada Padangsidimpuan cenderung terus meningkat, terutama dalam mendukung penyusunan tugas akhir, penelitian, dan karya ilmiah. Kebutuhan tersebut tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan sumber informasi, tetapi juga kemampuan pemustaka dalam menemukan, mengevaluasi, dan memanfaatkan informasi yang relevan melalui berbagai sumber, baik tercetak maupun elektronik. Dalam penyusunan tugas akhir, pemustaka umumnya lebih dominan menggunakan jurnal ilmiah, buku ajar, karya ilmiah terdahulu, repository, dan sumber elektronik; namun koleksi referensi tetap diperlukan sebagai penunjang untuk memperjelas istilah, konsep dasar, dan ketepatan rujukan. Hal ini sejalan dengan temuan (Shintawati, 2021) bahwa mahasiswa tingkat akhir tetap memanfaatkan koleksi referensi seperti kamus, kitab, jurnal, dan sumber rujukan tertentu sebagai bahan pendukung.

Peningkatan kebutuhan informasi tersebut tercermin dari tingginya angka kunjungan perpustakaan sepanjang tahun 2025 yang mencapai 33.655 pengunjung, dengan lonjakan signifikan pada bulan September sebanyak 6.930 pengunjung, Oktober sebanyak 5.258 pengunjung, dan November 3.174 pengunjung. Data menunjukkan bahwa pemustakaan perpustakaan meningkat secara signifikan selama periode akademik tertentu, yang menyebabkan peningkatan permintaan akan bahan referensi dan layanan informasi yang memadai. Namun demikian, jika peningkatan permintaan informasi tidak dipenuhi dengan kualitas layanan referensi yang unggul, hal itu dapat mengakibatkan kesenjangan antara harapan pemustaka dan layanan yang diberikan. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan (2025), yang menunjukkan bahwa persepsi pemustaka dibentuk oleh pengalaman langsung dengan layanan perpustakaan; dengan demikian, kualitas layanan yang kurang baik dapat berdampak buruk pada tingkat kepuasan pemustaka. Akibatnya, peningkatan kualitas layanan referensi yang berkelanjutan sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka.

Kondisi ini secara teoritis sesuai dengan kerangka kerja SERVQUAL, yang menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai berdasarkan sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi harapan pemustaka di lima dimensi utama: wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pemustakaan model SERVQUAL dalam

lingkungan perpustakaan dapat mengidentifikasi dimensi layanan yang membutuhkan peningkatan, terutama dalam layanan referensi yang berfokus pada pemustaka (Yulia, 2020). Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mendalam untuk memahami kualitas layanan referensi di Perpustakaan UIN Syahada Padangsidempuan secara komprehensif.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis kualitas layanan referensi di Perpustakaan UIN Syahada Padangsidempuan dengan menggunakan model SERVQUAL karena mampu menilai kualitas layanan referensi secara komprehensif melalui lima dimensi utama dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas layanan referensi secara mendalam berdasarkan persepsi dan pengalaman pemustaka, mengidentifikasi kesenjangan layanan pada setiap dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) serta menyajikan gambaran yang komprehensif sebagai landasan strategis dalam upaya peningkatan kualitas layanan referensi agar lebih efektif, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan akademik pemustaka.

2. Tinjauan Pustaka

Melalui tinjauan pustaka, peneliti dapat memahami konsep, prinsip, serta hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang dibahas. Dalam penelitian ini, kajian teori difokuskan pada konsep layanan referensi di perpustakaan, kualitas layanan referensi, serta penerapan model Servqual sebagai pendekatan untuk mengukur dan menganalisis kualitas layanan. Uraian teori-teori tersebut diharapkan dapat memberikan kerangka berpikir yang sistematis serta menjadi dasar dalam menganalisis permasalahan penelitian secara komprehensif.

2.1 Layanan Referensi di Perpustakaan

Di tengah arus digitalisasi yang semakin masif, perpustakaan dituntut untuk beradaptasi dan mengintegrasikan teknologi informasi guna meningkatkan kualitas layanan kepada pemustaka (Delvalina; Ismail, 2025). Salah satu layanan yang sangat terdampak oleh transformasi ini adalah layanan referensi. American Library Association (ALA) mendefinisikan layanan referensi sebagai bantuan personal yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka dalam pencarian informasi, baik secara langsung maupun melalui sarana komunikasi tertentu (Ahmad, 2020). Ditambah dengan pendapat (Istiana, 2023) layanan referensi berperan membimbing pemustaka agar mampu memahami dan menggunakan bahan referensi secara efektif sehingga tidak hanya memperoleh informasi, tetapi juga keterampilan menelusuri sumber secara mandiri.

Menurut (Iswara, 2023) Layanan referensi yang efektif membantu pemustaka dalam menemukan materi referensi dan memperoleh penjelasan yang diperlukan saat menggunakan buku referensi. Oleh karena itu, untuk memberikan layanan perpustakaan terbaik, petugas referensi harus memperoleh pengetahuan dan kemampuan khusus tentang banyak sumber informasi, sehingga mereka dapat menanggapi pertanyaan dengan cepat dan akurat. Hal ini meningkatkan kualitas layanan dan membantu pemustaka dalam menemukan materi perpustakaan yang mereka butuhkan. Pemustaka akan memperoleh informasi melalui bantuan dan rujukan dari para profesional perpustakaan, terutama petugas referensi, dengan menggunakan materi referensi yang tersedia di perpustakaan atau sumber lain. Petugas referensi tidak hanya menyediakan materi referensi di dalam perpustakaan mereka tetapi juga menawarkan layanan referensi dan arahan untuk membantu pemustaka dalam menemukan informasi secara eksternal melalui kegiatan lintas layanan.

Di perpustakaan universitas, layanan referensi sangat penting secara strategis karena secara langsung terkait dengan kegiatan akademik, termasuk persiapan tugas, penelitian, dan penulisan ilmiah. Oleh karena itu, perpustakaan harus memastikan bahwa pustakawan referensi memiliki keterampilan literasi informasi yang memadai, yang mencakup pemikiran kritis, kecerdasan emosional, kemampuan pedagogis, dan keterampilan analitis, sehingga mereka dapat membantu pemustaka dalam menilai, memilih, dan menggunakan informasi secara efektif dan etis sambil terhubung dengan sumber daya yang sesuai (Budyman *et al.*, 2024). Dalam Dictionary for

Library and Information Science, setidaknya terdapat enam cakupan utama layanan referensi, yaitu: (1) layanan pertanyaan referensi (reference question service), (2) bimbingan pemustaka perpustakaan (library instruction), (3) layanan informasi kilat (current awareness service), (4) penelusuran informasi (information retrieval), (5) penyebaran informasi terseleksi (selective dissemination of information), dan (6) layanan bibliografi.

2.2 Kualitas Layanan Referensi

Layanan perpustakaan ditingkatkan dengan penyampaian layanan berkualitas tinggi. Kualitas layanan adalah penilaian pemustaka terhadap keunggulan layanan yang diberikan dalam kaitannya dengan harapan mereka. Operasi layanan pada dasarnya berfokus pada kebahagiaan pemustaka; dengan demikian, mencapai kinerja yang memuaskan membutuhkan kualitas layanan yang tinggi. Peningkatan kualitas layanan berkorelasi positif dengan peningkatan tingkat kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka akan tercapai jika layanan secara efektif memenuhi harapan dan persyaratan (Hasnawati, 2021).

Karakteristik layanan ini dicontohkan dalam layanan referensi, yang merupakan aspek penting dari layanan perpustakaan. Layanan ini membantu pemustaka dalam menavigasi koleksi perpustakaan secara mandiri, membantu dalam pemilihan bahan referensi yang sesuai untuk pertanyaan spesifik, menawarkan panduan untuk meningkatkan pemahaman pemustaka tentang topik, dan meningkatkan efisiensi dalam hal personel, biaya, dan waktu dalam memberikan layanan perpustakaan yang efektif (Muslih, 2021).

Hal ini menegaskan bahwa kualitas layanan referensi tidak hanya mencakup fitur material dari koleksi tetapi juga hubungan langsung antara pustakawan dan pemustaka, yang memfasilitasi penelusuran informasi yang efektif dan efisien (Maksum & Erlianti, 2025). Sejalan dengan hal tersebut, Rahayuningsih (2020) menyatakan bahwa kualitas layanan referensi di perpustakaan pendidikan tinggi harus dianggap sebagai sistem terintegrasi, yang dipengaruhi tidak hanya oleh kemampuan pustakawan dalam menanggapi pertanyaan, tetapi juga oleh aksesibilitas koleksi yang relevan dan terkini, kemudahan akses ke bahan referensi, kenyamanan area konsultasi, dan kemampuan perpustakaan dalam membangun komunikasi yang efektif dengan pemustaka. Kualitas layanan referensi didefinisikan oleh kemampuan layanan perpustakaan untuk memberikan dukungan informasi yang cepat, tepat, relevan, dan menarik, baik secara langsung maupun melalui platform digital, yang disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka saat ini, didukung oleh koleksi referensi yang komprehensif dan terkini yang selaras dengan kebutuhan pemustaka.

2.3 Indikator Kualitas Layanan Referensi

Layanan referensi yang patut dicontoh tidak hanya memberikan pengetahuan tetapi juga menjamin bahwa konsumen memahami cara menggunakan layanan perpustakaan secara efisien. Ini mencakup semua aspek mulai dari menjelajahi koleksi dan menentukan lokasinya hingga memanfaatkannya secara efisien dan tepat (Maulana *et al.*, 2025). Dalam konteks tersebut, Kualitas layanan referensi dapat dievaluasi lebih lanjut dengan banyak metrik yang menunjukkan efektivitas interaksi antara pustakawan dan pemustaka. Menurut Zeithaml dalam Qalyubi (2007), menyatakan bahwa kualitas layanan referensi dapat dievaluasi menggunakan lima indikator utama: wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Kelima indikator tersebut umumnya diakui sebagai dasar untuk mengevaluasi kualitas layanan dalam model SERVQUAL yang dibuat oleh A. Parasuraman dan rekan-rekannya, yang terus digunakan secara luas dalam penelitian perpustakaan untuk menganalisis kepuasan pemustaka secara menyeluruh. Teknik SERVQUAL menghasilkan nilai kesenjangan untuk setiap atribut dimensi. SERVQUAL mengidentifikasi perbedaan antara harapan dan layanan aktual, menawarkan wawasan untuk perbaikan guna meningkatkan kebahagiaan pemustaka (Irawan & Sitanggang, 2020). Hal ini dikarenakan dalam metode SERVQUAL, terdapat premis yang menyatakan

pemustaka dianggap puas apabila kinerja dari layanan jasa tersebut melebihi harapan dari pemustaka.

Dari uraian tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas layanan referensi dapat dimaknai sebagai tingkat kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan serta kebutuhan pemustaka. Mutu layanan ini tercermin melalui ketepatan dan keakuratan informasi, kecepatan dalam merespons permintaan, kompetensi pustakawan, sikap profesional dan komunikatif, serta ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai. Oleh karena itu, kualitas layanan referensi tidak hanya bergantung pada kelengkapan koleksi, tetapi juga pada efektivitas interaksi antara pustakawan dan pemustaka. Semakin optimal pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan kepercayaan pemustaka terhadap perpustakaan.

3. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih dengan tujuan memahami secara mendalam kualitas layanan referensi berdasarkan persepsi, pengalaman, dan pandangan pemustaka serta pustakawan secara langsung di lapangan. Penelitian ini tidak berupaya menguji hipotesis, melainkan menggambarkan secara komprehensif kondisi nyata layanan referensi yang berlangsung. Metode deskriptif digunakan untuk memaparkan secara sistematis dan faktual mengenai pelaksanaan layanan referensi di Perpustakaan UIN Syahada Padangsidimpuan dengan mengacu pada lima dimensi kualitas layanan dalam model SERVQUAL, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Populasi penelitian mencakup seluruh pemustaka aktif yang menggunakan layanan referensi dan pustakawan yang terlibat langsung, dengan sampel diambil menggunakan purposive sampling berdasarkan relevansi terhadap tujuan penelitian. Dengan demikian, informan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang pemustaka. Data dikumpulkan melalui observasi non-partisipatif untuk memantau interaksi pustakawan-pemustaka, kondisi fasilitas, pemanfaatan koleksi, dan prosedur layanan; wawancara mendalam semi-terstruktur untuk memperoleh persepsi, kepuasan, harapan pemustaka, serta prosedur, kendala, dan strategi pustakawan; dan dokumentasi jumlah koleksi referensi, statistik jumlah kunjungan, dan foto fasilitas layanan, serta foto dokumentasi.

Penelitian dilaksanakan dari Maret hingga April 2026 secara bertahap, dimulai dari observasi awal, pengumpulan data, hingga analisis dan penyusunan laporan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang mencakup tiga tahapan utama: reduksi data untuk menyeleksi informasi relevan, penyajian data dalam narasi sistematis berdasarkan dimensi SERVQUAL, dan penarikan Kesimpulan serta verifikasi untuk memastikan kesesuaian dengan tujuan penelitian.

Penelitian berasumsi bahwa persepsi informan mencerminkan kualitas layanan yang sesungguhnya dan data dokumentasi akurat. Keterbatasan penelitian mencakup fokus pada satu lokasi, sehingga generalisasi hasil terbatas pada konteks Perpustakaan UIN Syahada Padangsidimpuan, serta data yang bersifat subjektif dari persepsi informan sehingga interpretasi harus mempertimbangkan potensi bias individual.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam dengan enam pemustaka aktif pengguna layanan referensi dan pustakawan di Perpustakaan UIN Syahada Padangsidimpuan. Wawancara dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan referensi berdasarkan lima dimensi dalam model SERVQUAL. Dalam penelitian pelayanan, analisis terhadap masing-masing dimensi SERVQUAL menjadi penting karena setiap dimensi memiliki karakteristik yang berbeda dalam memengaruhi kepuasan pemustaka layanan. Oleh sebab itu, hasil penelitian dan pembahasan berikut disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy

(empati), dengan mengacu pada teori para ahli dan relevansinya terhadap kondisi empiris di lapangan. Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan pada berbagai bidang, baik pendidikan, kesehatan, perbankan, maupun layanan publik.

Dalam konteks perpustakaan, kualitas layanan referensi menjadi salah satu indikator penting dalam mendukung kebutuhan informasi pemustaka. Layanan referensi tidak hanya berkaitan dengan penyediaan informasi, tetapi juga mencakup kemampuan pustakawan dalam membantu, membimbing, dan memberikan solusi terhadap kebutuhan akademik pemustaka perpustakaan. Oleh karena itu, kualitas layanan referensi perlu dianalisis secara mendalam agar dapat diketahui aspek-aspek pelayanan yang sudah optimal maupun yang masih memerlukan perbaikan. Dalam hal ini, model SERVQUAL menjadi relevan digunakan karena perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai penyedia sumber informasi, tetapi juga sebagai lembaga pelayanan akademik yang menuntut kualitas layanan yang baik melalui fasilitas yang memadai, kompetensi pustakawan, kecepatan pelayanan, serta kemampuan memahami kebutuhan pemustaka secara tepat.

4.1 Tangible (Bukti Fisik)

Dimensi tangible (bukti fisik) dalam model SERVQUAL merujuk pada segala bentuk fasilitas fisik yang dapat dilihat secara langsung oleh pemustaka layanan, seperti kondisi gedung, kelengkapan sarana, ketersediaan koleksi, penataan ruangan, hingga kenyamanan lingkungan layanan. Dalam konteks perpustakaan, dimensi ini menjadi aspek yang sangat penting karena kesan awal pemustaka terhadap kualitas layanan sering kali dibentuk melalui kondisi fisik perpustakaan yang mereka lihat dan rasakan. Perpustakaan yang memiliki fasilitas memadai, koleksi yang mutakhir, ruang baca yang nyaman, serta penataan koleksi yang sistematis akan memberikan pengalaman layanan yang lebih positif kepada pemustaka.

Berdasarkan hasil penelitian, aspek tangible pada layanan referensi perpustakaan menunjukkan bahwa secara umum kondisi fasilitas perpustakaan sudah cukup baik dari segi penataan ruang dan kerapian koleksi. Buku-buku referensi tersusun sesuai klasifikasi tertentu sehingga memudahkan pemustaka dalam menemukan sumber informasi yang dibutuhkan. Selain itu, kebersihan ruang layanan dan kerapian rak buku juga menunjukkan adanya upaya perpustakaan dalam menjaga kenyamanan pemustaka layanan. Kondisi ini sejalan dengan pandangan Parasuraman bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh proses pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh tampilan fisik lembaga pelayanan yang mampu menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan bagi pemustaka layanan. Namun demikian, saat melakukan wawancara pada pustakawan mengatakan bahwa:

“Untuk koleksi referensi yang ada saat ini sebenarnya masih belum terlalu berkembang karena sebagian besar buku yang tersedia merupakan koleksi lama. Sampai sekarang juga belum ada pengadaan buku-buku referensi baru, sehingga koleksi yang digunakan mahasiswa masih didominasi oleh buku-buku terbitan lama”
(Wawancara, Pustakawan Perpustakaan UIN Syahada Padangsidempuan, 8 April 2026).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa bukti fisik dalam bentuk sumber informasi ilmiah belum sepenuhnya mampu mengikuti perkembangan kebutuhan akademik pemustaka yang terus berubah. Dalam era perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang sangat cepat, perpustakaan dituntut untuk menyediakan koleksi yang relevan, mutakhir, dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka agar fungsi perpustakaan sebagai pusat sumber belajar tetap berjalan secara optimal.

Secara empiris, kondisi ruang layanan yang bersih, rapi, dan nyaman telah memberikan kesan positif bagi pemustaka. Penataan koleksi yang sistematis juga mempermudah proses temu

kembali informasi sehingga pemustaka dapat lebih efisien dalam melakukan penelusuran referensi. Akan tetapi, keterbatasan pengadaan koleksi terbaru menunjukkan bahwa kualitas tangible belum sepenuhnya optimal. Akibatnya, sebagian informasi yang dibutuhkan pemustaka belum dapat terpenuhi secara maksimal melalui layanan referensi perpustakaan.

Pemustaka menyampaikan bahwa kondisi ruang layanan referensi terlihat tertata dengan baik, memiliki pencahayaan yang cukup terang, kebersihan ruangan terjaga, serta suasana yang relatif nyaman untuk melakukan penelusuran informasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun aspek fasilitas fisik telah cukup baik, pengembangan koleksi tetap perlu menjadi perhatian utama agar layanan referensi dapat berjalan lebih optimal.

4.2 Reliability (Keandalan)

Pada dimensi reliability (keandalan), merupakan kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dimensi ini berkaitan dengan konsistensi pelayanan, ketepatan prosedur, serta kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan pemustaka layanan. Reliability merupakan inti dari kualitas pelayanan karena pemustaka sangat mengharapkan pelayanan yang dapat dipercaya. Ketika pelayanan dilakukan secara tepat dan konsisten, maka pemustaka akan merasa puas dan loyal terhadap lembaga.

Dalam konteks layanan referensi, keandalan menilai sejauh mana pustakawan dapat memberikan informasi yang akurat dan relevan sesuai dengan permintaan pemustaka secara konsisten. Dimensi ini memiliki peranan vital karena berkaitan langsung dengan dasar kepercayaan yang terbentuk antara pustakawan sebagai penyedia layanan dan pemustaka sebagai penerima layanan. Dalam hal ini, pemustaka berharap bahwa pustakawan dapat memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka, tanpa kesalahan, dan pada waktu yang tepat. Keandalan dalam layanan referensi juga mencakup konsistensi dalam memberikan informasi yang relevan dan berkualitas, baik itu berasal dari koleksi buku, jurnal, e-book, maupun database lainnya yang dapat diakses oleh pemustaka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan telah mampu memberikan layanan penelusuran informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Pemustaka menyatakan bahwa pustakawan cukup cepat dalam membantu menemukan informasi yang dibutuhkan. Dalam proses penelusuran, pustakawan memanfaatkan berbagai sumber informasi seperti buku referensi, jurnal ilmiah, e-book, e-journal, repository institusi, serta berbagai database resmi lainnya. Pustakawan juga dinilai mampu menggunakan kata kunci yang tepat dalam proses pencarian sehingga informasi yang ditemukan lebih relevan, terpercaya, dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Namun, hasil wawancara juga mengungkapkan adanya kendala yang dihadapi pustakawan, yaitu keterbatasan akses terhadap beberapa sumber informasi digital berbayar. Seperti yang dikatakan oleh pustakawan pada bagian layanan referensi mengatakan bahwa:

"Kami memang memiliki koleksi buku dan jurnal yang cukup banyak, namun ketika pemustaka mencari informasi yang lebih spesifik atau terkini, kami sering kali kesulitan karena banyak database yang kami butuhkan memerlukan biaya berlangganan yang tidak dapat kami akses." (Wawancara, Pustakawan Perpustakaan UIN Syahada Padangsidempuan, 8 April 2026). Selain itu, pustakawan juga mengungkapkan bahwa meskipun mereka berusaha untuk memanfaatkan sumber daya yang ada, keterbatasan akses terhadap informasi yang lebih mendalam dan terperinci mempengaruhi kemampuan mereka dalam memberikan layanan yang sepenuhnya memadai bagi pemustaka.

Kondisi ini mencerminkan adanya gap dalam dimensi keandalan (reliability) dalam model SERVQUAL. Ketidakmampuan pustakawan untuk mengakses informasi yang dibutuhkan akibat keterbatasan anggaran atau lisensi berbayar berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan. Keterbatasan akses ini, jika tidak segera

diatasi, dapat memengaruhi persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan secara keseluruhan, karena pemustaka mengharapkan layanan yang dapat memberikan informasi yang selalu mutakhir dan relevan dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang sangat dinamis. Oleh karena itu, penting bagi pihak pengelola perpustakaan untuk mempertimbangkan peningkatan akses terhadap sumber daya informasi yang lebih lengkap dan terkini, serta pengelolaan anggaran yang memadai untuk memperoleh akses ke database berbayar yang lebih luas.

Secara keseluruhan, Reliability (Keandalan) dalam layanan referensi perpustakaan sangat bergantung pada kemampuan pustakawan untuk memberikan informasi yang tepat, relevan, dan terkini, dengan waktu respons yang cepat dan konsisten. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun pustakawan di Perpustakaan UIN Syahada Padangsidempuan sudah memberikan layanan yang sangat baik, faktor keterbatasan akses terhadap sumber informasi yang berbayar masih menjadi hambatan yang perlu diatasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan referensi di perpustakaan harus melibatkan upaya untuk memperluas akses ke sumber informasi yang lebih lengkap dan mutakhir, serta meningkatkan pelatihan pustakawan agar dapat memanfaatkan berbagai platform dan database secara optimal. Dengan demikian, keandalan layanan referensi dapat ditingkatkan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pemustaka terhadap layanan perpustakaan.

4.3 Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) dalam model SERVQUAL berfokus pada kesiapan dan kecepatan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan pemustaka. Dalam konteks perpustakaan, daya tanggap ini sangat penting karena berkaitan langsung dengan bagaimana pustakawan menanggapi permintaan informasi dari pemustaka secara cepat, efisien, dan dengan sikap yang ramah. Penelitian ini menunjukkan bahwa pustakawan di Perpustakaan UIN Syahada Padangsidempuan telah menunjukkan sikap responsif terhadap kebutuhan pemustaka, yang tercermin dalam pelayanan yang ramah, mudah diakses, dan cepat tanggap terhadap permintaan informasi.

Berdasarkan wawancara dengan pustakawan dan observasi langsung, ditemukan bahwa pustakawan selalu siap memberikan bantuan kepada pemustaka yang datang, mendengarkan dengan seksama kebutuhan informasi yang mereka sampaikan, dan mengarahkan mereka ke sumber yang tepat sesuai dengan keinginan mereka. Pustakawan juga dinilai aktif mendengarkan kebutuhan informasi pemustaka sebelum memberikan bantuan penelusuran. Selain itu, pustakawan berupaya mengarahkan pemustaka hingga menemukan sumber informasi yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa pustakawan tidak hanya berperan sebagai penjaga koleksi, tetapi juga sebagai fasilitator informasi bagi mahasiswa.

Salah satu informan menyampaikan bahwa ketika ia mengalami kesulitan mencari referensi untuk tugas kuliah, pustakawan segera memberikan arahan mengenai lokasi rak buku dan cara menggunakan katalog perpustakaan. Informan tersebut menyatakan: *"Kalau saya bertanya tentang buku atau referensi tertentu, pustakawan biasanya langsung membantu. Kadang diarahkan ke raknya, kadang juga dibantu mencari melalui komputer atau katalog, jadi saya merasa cukup terbantu."* (Wawancara, Pemustaka Perpustakaan UIN Syahada Padangsidempuan, 8 April 2026).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pustakawan memiliki kesiapan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Respons yang diberikan tidak hanya berupa jawaban singkat, tetapi juga disertai tindakan langsung, seperti menunjukkan lokasi koleksi atau membantu proses pencarian informasi. Sikap ini mencerminkan adanya daya tanggap dalam layanan referensi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Maksum & Erlianti, 2025) tentang kepuasan pemustaka pada layanan referensi Perpustakaan Universitas Bung Hatta. Penelitian tersebut menggunakan indikator LibQUAL+. Hasilnya menunjukkan bahwa dimensi responsiveness memperoleh skor rata-rata 3,02 dan berada pada kategori cukup memadai. Artinya, daya tanggap petugas perpustakaan dinilai cukup membantu pemustaka dalam

memperoleh layanan referensi, meskipun masih memerlukan peningkatan agar lebih optimal. Hal ini selaras dengan temuan penelitian ini bahwa pustakawan sudah cukup responsif. Dalam kondisi tertentu, pustakawan juga menerapkan prioritas pelayanan berdasarkan tingkat urgensi kebutuhan pemustaka, seperti mahasiswa yang sedang menyusun skripsi atau membutuhkan referensi dalam waktu cepat. Sikap responsif ini menunjukkan bahwa pustakawan telah berupaya memberikan pelayanan yang cepat dan adaptif terhadap kebutuhan pemustaka.

Dalam kondisi tertentu, pustakawan juga menerapkan prioritas pelayanan berdasarkan tingkat urgensi kebutuhan pemustaka. Prioritas ini biasanya diberikan kepada mahasiswa yang sedang menyusun skripsi, mahasiswa yang membutuhkan referensi untuk penyelesaian tugas dalam waktu dekat, atau pemustaka yang mengalami kesulitan mendesak dalam menemukan sumber informasi tertentu. Bentuk prioritas tersebut terlihat ketika pustakawan memberikan bantuan lebih cepat kepada pemustaka yang membutuhkan arahan segera, misalnya dalam pencarian buku rujukan, skripsi terdahulu, jurnal ilmiah, atau sumber referensi yang berkaitan langsung dengan kebutuhan akademik. Sikap ini menunjukkan bahwa pustakawan tidak hanya memberikan pelayanan secara umum, tetapi juga berusaha memahami kondisi dan kebutuhan masing-masing pemustaka. Dengan adanya perhatian terhadap tingkat urgensi tersebut, layanan referensi menjadi lebih adaptif karena pustakawan mampu menyesuaikan bentuk bantuan dengan kebutuhan pemustaka. Hal ini memperlihatkan bahwa daya tanggap pustakawan telah tampak dalam upaya memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan referensi pada dimensi *responsiveness* berada pada kategori baik, kekuatan utama layanan terlihat pada sikap pustakawan yang bersedia membantu, memberikan arahan, dan menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan pemustaka, terutama bagi pemustaka yang memiliki kebutuhan informasi mendesak. Sikap responsif tersebut menjadi modal penting dalam membangun kepuasan pemustaka karena layanan referensi pada dasarnya menuntut kecepatan, ketepatan, dan kejelasan informasi.

4.4 Dimensi Assurance (Jaminan)

Faktor jaminan dalam model SERVQUAL menyoroti pentingnya keahlian, kesopanan, kompetensi, dan kredibilitas personel layanan dalam menumbuhkan kepercayaan pemustaka. Dalam ranah layanan referensi perpustakaan, jaminan tidak hanya berkaitan dengan keramahan pustakawan tetapi juga dengan kemampuan mereka untuk memberikan informasi yang tepat, benar, dan dapat dipertanggungjawabkan. Akibatnya, pustakawan harus menunjukkan kompetensi informasi yang memadai untuk membantu pemustaka dalam menemukan sumber referensi yang memenuhi kebutuhan akademis mereka.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pustakawan telah berhasil menjalankan peran jaminan mereka dengan menawarkan instruksi eksplisit kepada pemustaka. Pustakawan membantu pemustaka dalam mengidentifikasi sumber yang relevan dan menawarkan saran untuk sumber bacaan yang lebih kredibel. Ini menggambarkan fungsi pustakawan sebagai perantara informasi, yang menghubungkan konsumen dengan sumber pengetahuan yang relevan. Posisi ini sangat penting, terutama bagi mahasiswa yang sedang menyelesaikan proyek, proposal, atau tesis, karena kualitas referensi mereka akan memengaruhi kualitas hasil akademis mereka. Pemustaka merasa nyaman ketika pustakawan membantu mereka dengan sopan, ramah, tenang, dan tanpa bias. Sikap ini menumbuhkan kepercayaan emosional antara pustakawan dan pemustaka. Hubungan yang kuat antara pustakawan dan pemustaka sangat penting untuk efektivitas layanan referensi, karena pemustaka sering kali membutuhkan lingkungan yang kondusif untuk mengartikulasikan kebutuhan informasi mereka. Jika pustakawan menunjukkan sikap terbuka dan profesional, pemustaka akan lebih mudah mengartikulasikan pertanyaan dan kebutuhan informasi mereka secara lengkap.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Maksun dan Erlianti (2025) mengenai penilaian kualitas layanan referensi di Perpustakaan Institut Seni Indonesia di Surakarta. Penelitian ini menggunakan model TERRA, yang mencakup lima dimensi kualitas layanan: wujud fisik, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan. Temuan menunjukkan bahwa faktor jaminan mencapai tingkat kepuasan tertinggi relatif terhadap dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan pemustaka terhadap pustakawan sangat dipengaruhi oleh kemampuan pustakawan untuk memberikan informasi, menjaga profesionalisme, dan menumbuhkan rasa aman sepanjang proses layanan referensi. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan di Perpustakaan UIN Syahada Padangsidempuan, yang menunjukkan bahwa pemustaka merasakan kepercayaan dan kenyamanan karena pustakawan memberikan instruksi yang jelas, menunjukkan kesopanan, dan membantu dalam pemilihan sumber informasi yang sah dan dapat diandalkan.

Akibatnya, faktor jaminan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pustakawan telah berhasil menumbuhkan rasa percaya diri dan keamanan di antara pemustaka. Peningkatan jaminan dapat dicapai melalui pelatihan literasi informasi, instruksi pencarian basis data ilmiah, kemahiran dalam manajemen referensi, dan penyediaan konsultasi perpustakaan sumber daya akademik yang andal. Dengan meningkatkan elemen-elemen ini, pemustaka tidak hanya akan merasakan kemudahan dalam menggunakan layanan referensi tetapi juga mengembangkan kemampuan untuk berinteraksi dengan sumber informasi secara kritis, ilmiah, dan bertanggung jawab.

4.5 Dimensi Empathy (Empati)

Pada dimensi empathy (empati), hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan Perpustakaan UIN Syahada Padangsidempuan telah berupaya memberikan perhatian secara personal kepada pemustaka dalam proses layanan referensi. Empati dalam layanan perpustakaan tampak dari kesediaan pustakawan memahami kebutuhan informasi pemustaka, memberikan pelayanan dengan ramah, tidak membedakan pemustaka, serta menunjukkan sikap sabar ketika membantu pemustaka yang mengalami kesulitan dalam mencari referensi.

Berdasarkan hasil wawancara, pemustaka merasa bahwa pustakawan cukup terbuka ketika diajak berkonsultasi, terutama berkaitan dengan pencarian buku, skripsi, jurnal, maupun sumber informasi lain yang dibutuhkan untuk kepentingan akademik. Pemustaka menilai bahwa pustakawan tidak hanya memberikan layanan secara formal, tetapi juga menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan masing-masing pemustaka. Ketika pemustaka mengalami kebingungan dalam menentukan sumber rujukan yang sesuai dengan topik tugas atau penelitian, pustakawan berusaha memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami. Sikap ini membuat pemustaka merasa lebih nyaman untuk bertanya dan tidak merasa sungkan ketika membutuhkan bantuan. Dalam konteks layanan referensi, empati menjadi aspek penting karena tidak semua pemustaka memiliki kemampuan yang sama dalam menelusuri informasi. Sebagian mahasiswa masih membutuhkan pendampingan, terutama dalam memahami cara mencari koleksi, menggunakan katalog, atau memilih referensi yang relevan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pustakawan berusaha memperlakukan pemustaka secara adil tanpa membedakan latar belakang, tingkat pendidikan, atau jenis kebutuhan informasi. Mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas harian, menyusun proposal, maupun menyelesaikan skripsi tetap memperoleh pelayanan sesuai kebutuhan masing-masing. Hal ini menunjukkan bahwa pustakawan telah menunjukkan sikap menghargai pemustaka sebagai pemustaka layanan. Pelayanan yang tidak diskriminatif ini menjadi salah satu bentuk empati karena pustakawan berupaya memberikan perhatian yang sama kepada setiap pemustaka.

Selain itu, empati pustakawan terlihat dari kesabaran dalam menghadapi pemustaka yang belum memahami prosedur layanan perpustakaan. Beberapa pemustaka membutuhkan penjelasan berulang mengenai letak koleksi, cara mencari buku, atau cara menggunakan fasilitas

layanan referensi. Dalam kondisi tersebut, pustakawan tetap berusaha memberikan arahan dengan sikap ramah dan tidak terburu-buru. Sikap sabar ini penting karena kualitas layanan referensi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sumber informasi, tetapi juga oleh kemampuan pustakawan menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan bersahabat. Secara keseluruhan bahwa kualitas layanan referensi pada dimensi empathy berada pada kategori cukup baik. Kekuatan utama layanan terlihat pada sikap pustakawan yang ramah, sabar, sopan, dan bersedia membantu pemustaka sesuai kebutuhan mereka. Sikap tersebut menciptakan hubungan pelayanan yang lebih dekat antara pustakawan dan pemustaka.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan referensi di Perpustakaan UIN Syahada Padangsidimpuan berada pada kategori baik, dengan dimensi responsiveness, assurance, dan empathy menjadi aspek yang paling menonjol. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa pustakawan mampu memberikan layanan yang responsif, profesional, dan memperhatikan kebutuhan pemustaka secara personal, sehingga mendukung pencapaian tujuan akademik pemustaka. Kesesuaian hasil dengan teori SERVQUAL menegaskan bahwa layanan yang selaras dengan harapan pemustaka berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pemustaka dan kepercayaan terhadap institusi. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis komprehensif lima dimensi SERVQUAL sekaligus, yang tidak hanya menyoroti kekuatan layanan pustakawan tetapi juga mengidentifikasi keterbatasan pada aspek tangible dan reliability, khususnya terkait koleksi cetak yang belum mutakhir dan akses terhadap sumber informasi digital berbayar.

Sebagai pusat sumber informasi, perpustakaan tidak lepas dari tantangan dan keterbatasan dalam menjalankan fungsinya melayani pemustaka. Kendala-kendala ini, yang bersifat alami dan tak terhindarkan, menuntut pengelola untuk mengambil langkah-langkah strategis agar permasalahan yang muncul dapat diatasi, sehingga layanan tetap optimal dan tujuan pendidikan dapat tercapai. Penelitian ini memberikan dasar empiris bagi pengelola perpustakaan untuk memperbaiki dan mengembangkan layanan referensi, termasuk penguatan koleksi, peningkatan akses informasi digital, dan pelatihan pustakawan. Meskipun demikian, generalisasi hasil terbatas pada satu institusi dan persepsi informan yang bersifat subjektif, sehingga studi lebih lanjut diperlukan untuk memperluas pemahaman mengenai kualitas layanan referensi di konteks yang lebih luas (Anuri *et al.*, 2022).

5. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan referensi di Perpustakaan UIN Syahada Padangsidimpuan secara keseluruhan berada pada kategori baik, dengan dimensi responsiveness, assurance, dan empathy menjadi faktor kunci yang mendukung kepuasan pemustaka, sedangkan dimensi tangible dan reliability masih menunjukkan adanya kesenjangan, terutama pada keterbatasan koleksi terbaru, fasilitas pendukung, dan akses terhadap sumber informasi digital berbayar. Penelitian ini berhasil mengisi celah dalam literatur kualitas layanan perpustakaan dengan memberikan analisis komprehensif lima dimensi SERVQUAL secara bersamaan, sekaligus menyoroti keterbatasan terkait koleksi terbaru dan akses informasi digital berbayar. Kebaruan penelitian terletak pada pendekatan holistik terhadap kualitas layanan referensi berbasis persepsi pemustaka dan pustakawan, yang sebelumnya jarang dikaji secara simultan di konteks perguruan tinggi di Indonesia. Implikasi penelitian ini menekankan pentingnya pengelolaan koleksi dan akses informasi digital yang lebih optimal, serta penguatan kompetensi pustakawan melalui pelatihan literasi informasi dan pemustaka teknologi, agar layanan referensi dapat lebih adaptif dan efektif. Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan studi dengan melibatkan lebih banyak institusi dan menggunakan metode triangulasi data untuk memperkuat generalisasi temuan serta memahami dinamika kepuasan pemustaka secara lebih mendalam.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan selama pelaksanaan penelitian ini. Penghargaan khusus kami sampaikan kepada para narasumber dan

partisipan yang bersedia meluangkan waktu dan berbagi informasi, sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar. Ucapan terima kasih juga kami tujukan kepada rekan-rekan dan institusi yang telah memberikan bimbingan, fasilitas, serta bantuan administratif. Tidak kalah penting, kami menghargai peran pihak jurnal yang telah memfasilitasi proses publikasi dan memberikan masukan konstruktif untuk penyempurnaan naskah ini. Dukungan, kerja sama, dan kontribusi semua pihak tersebut sangat berarti dalam keberhasilan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Ahmad, S. (2020). *Gaya Baru Pelayanan Referensi di Perpustakaan. Jurnal Adabiya*, 21, 15. <https://doi.org/10.22373/adabiya.v21i2.6604>
- Alhidayatullah. (2023). *Digitalisasi Layanan Dan Fasilitas Perpustakaan Dalam Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Daerah Kota Sukabumi. Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, 2(43), 35–44. <https://doi.org/https://doi.org/10.32897/jiim.2023.2.1.2724>
- Anuri, P. S., Nur, A., & Hanum, L. (2022). *Peran Perpustakaan Sd Islam Al-Azhar 21 Pontianak Dalam Mendukung Proses Pembelajaran Online Selama Pandemi Covid-19. Jurnal Pustaka Budaya*, 9(1), 36–41. <https://doi.org/https://doi.org/10.31849/pb.v9i1.8468>
- Ardyawin, I. (2017). *Urgensi keterampilan sosial pustakawan pada layanan referensi dalam menghadapi globalisasi informasi. Khazanah Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 5(1), 129–139. <https://doi.org/https://doi.org/10.24252/kah.v5i1a12>
- Budyman, F. R., Desriyeni, & Sondra, A. (2024). *Peran Pustakawan pada Layanan Referensi di Unit Pelaksana Administrasi Perpustakaan Isi Padang Panjang dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka. Syntax Admiration*, 5(12), 5481–5487. <https://doi.org/https://doi.org/10.46799/jsa.v5i12.1758>
- Damayanti, A. D. (2022). *Layanan Referensi Berbasis Digital Di Perpustakaan Nasional. Jipka: Jurnal Informasi Perpustakaan & Kearsipan*, 2(1), 39–49. <https://doi.org/https://doi.org/10.26418/jipka.v2i1.59593>
- Delvalina; Ismail, L. [At. all]. (2025). *Peran dan keterampilan pustakawan pada era digital di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 7(2), 52–61. <https://doi.org/https://doi.org/10.24952/ktb.v7i2.16921>
- Habibin, F. Q., & Zulaikha, S. R. (2025). *Pengembangan Koleksi Dalam Meningkatkan Kemutakhiran Informasi Di Perpustakaan Stikes Al-Fatah Kota Bengkulu. BIBLIOTIKA: Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*, 9(2), 374–389. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.17977/um008v9i22025p374-389>
- Haryono, B. S., & Cahyono, T. Y. (2020). *Implementasi Kebijakan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi: Di Perpustakaan Universitas Negeri Malang. BACA: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 41(22), 179–191. <https://doi.org/https://doi.org/10.14203/j.baca.v41i2.640>
- Hasnawati. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Baca Pengunjung Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Sidrap. Nobel Management Review*, 2(4), 618–632. <https://doi.org/https://doi.org/10.37476/nmar.v2i4.2693>
- Irawan, B., & Sitanggang, E. D. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual). Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), 58–64. <https://doi.org/https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>
- Istiana, P. (2023). *Karakteristik Layanan Bimbingan Penggunaan Sumber Referensi. Media*

- Pustakawan*, 30(2), 200–210. <https://doi.org/10.37014/medpus.v30i2.4653>
- Iswara, D. F. (2023). *Aktivitas Layanan Referensi Dalam Penelusuran Informasi Di Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan*. *JIMR : Journal Of International Multidisciplinary Research*, 02, 155–161. <https://doi.org/https://doi.org/10.62668/jimr.v2i02.840>
- Latifah, U. (2025). *Evaluation of Reference Service Quality in the Institut Seni Indonesia Library Surakarta Using TERRA Model*. *TADWIN : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 6(1), 14–24. <https://doi.org/https://doi.org/10.19109/tadwin.v6i1.27982>
- Maksum, M. R. S., & Erlianti, G. (2025). *Tingkat Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Bung Hatta*. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(September), 221–228. <https://doi.org/https://doi.org/10.23969/jp.v10i03.31188>
- Maulana, M. L., Alfarez, M., Izza, N. N., & Rahmah, E. (2025). *Strategi Pemberdayaan Layanan Referensi untuk Meningkatkan Akses Informasi Masyarakat di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat*. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(1), 2515–2520. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/24647>
- Muslih, A. (2021). *Pelaksanaan Layanan Referensi di Perpustakaan IAIN Kediri*. *Realita: Jurnal Penelitian Dan Kebudayaan Islam*, 19(2), 66–76. <https://doi.org/https://doi.org/10.30762/realita.v19i2.3518>
- Nugroho, A., & Asmara, R. (2025). *Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Local Content Untuk Kepuasan Pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang*. *Jurnal Pustaka Budaya*, 12(2), 226–239. <https://doi.org/https://doi.org/10.31849/9tgeh722>
- Putriaurina, A. D., Syam, R. Z. A., & Ruqayah, F. (2021). *Layanan Perpustakaan Sekolah Berdasarkan Standar Nasional Indonesia*. *Tibannaru: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 5(2), 167–178. <https://doi.org/https://doi.org/10.30742/tb.v5i2.1653>
- Rizqi, D. A. (2025). *Ruang Lingkup Layanan Referensi di Perpustakaan Umum Daerah Sumedang*. *Jurnal Pabukon*, 2(1), 32–48. <https://ejournal.uinsgd.ac.id/index.php/pabukon/article/view/2065>
- Shintawati, Y. (2021). *Pemanfaatan Koleksi Referensi Sebagai Literasi Penulis Skripsi Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura*. *Pustakaloka: Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 13(1), 156–176. <https://doi.org/https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v13i1.2725>
- Timbang, S. A., Nurnaningsih, P., & Arifin, N. (2026). *Kebutuhan Informasi Mahasiswa Generasi Z dan Implikasinya terhadap Pengembangan Koleksi Perpustakaan*. *Jurnal Pustaka Budaya*, 13(1), 1–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.31849/0md27d84>
- Yulia, L. (2020). *Analisis Layanan Perpustakaan Alternatif Wilayah Selatan Kota Yogyakarta dengan Model Servqual*. *Al- Maktabah: Jurnal Kajian Ilmu Dan Perpustakaan*, 5(2), 118–129. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29300/mkt.v5i2.2523>