



INTEGRASI SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE UNTUK EVALUASI DAN PRIORITAS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH (STUDI DI SMPN 9 PURWAKARTA)

Muhammad Iqbal Shaleh¹, Nuur Wachid Abdul Majid²

***Universitas Pendidikan Indonesia, Indonesia^{1,2}*

Korespondensi: nuurwachid@upi.edu

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan di Perpustakaan SMPN 9 Purwakarta dan merumuskan prioritas perbaikannya secara strategis. Dengan pendekatan kuantitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui kuesioner dari 88 siswa yang dipilih secara proporsional. Analisis data mengintegrasikan model *Service Quality* (SERVQUAL) untuk mengukur kesenjangan kepuasan dengan *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk memetakan prioritas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh aspek layanan masih berada di bawah harapan siswa (menciptakan *gap* negatif), dengan defisit terbesar pada dimensi bukti fisik (fasilitas dan koleksi) yang teridentifikasi sebagai prioritas utama perbaikan. Kebaruan penelitian ini terletak pada penerapan kerangka evaluasi gabungan pada konteks perpustakaan SMP, sebuah area yang kurang terjamah dalam literatur. Secara praktis, temuan ini memberikan panduan berbasis data bagi manajemen perpustakaan sekolah untuk memprioritaskan perbaikan fasilitas fisik, penataan koleksi, dan peningkatan keandalan layanan sebagai tiga area yang paling mendesak menurut persepsi siswa. Hasil penelitian juga dapat dijadikan acuan dalam menyusun rencana kerja perpustakaan yang lebih terarah, terukur, dan sesuai dengan kebutuhan nyata pemustaka di tingkat sekolah menengah pertama.

Kata Kunci: Evaluasi layanan perpustakaan, *Importance-Performance Analysis* (IPA), kepuasan pemustaka, manajemen perpustakaan sekolah, model SERVQUAL.

INTEGRATION OF SERVQUAL AND IMPORTANCE-PERFORMANCE FOR EVALUATING AND PRIORITIZING SCHOOL LIBRARY SERVICE QUALITY IMPROVEMENTS (A STUDY AT SMPN 9 PURWAKARTA)

ABSTRACT

This study aims to evaluate the service quality of SMPN 9 Purwakarta's library and to formulate its improvement priorities strategically. Using a quantitative descriptive approach, data were collected via questionnaires from 88 proportionally selected students. The data analysis integrates the Service Quality (SERVQUAL) model to measure satisfaction gaps and the Importance-Performance Analysis (IPA) to map priorities. The results show that all service aspects remain below student expectations (creating a negative gap), with the largest deficit in the tangibles dimension (facilities and collection), which was identified as the main priority for improvement. The novelty of this research lies in the application of a combined evaluation framework within the context of a junior high school library, an area underexplored in the literature. In practical terms, these findings provide a data-driven guide for school library management to prioritize the improvement of physical facilities, collection arrangement, and service reliability as the three most urgent areas according to student perceptions. The results can also serve as a reference for developing more targeted, measurable, and user-responsive library work plans at the junior high school level.

Keyword: Library service evaluation, *Importance-Performance Analysis* (IPA), user satisfaction, school library management, SERVQUAL model.



Riwayat Artikel

1. Diterima : 8 Desember 2025
2. Disetujui : 28 Maret 2026
3. Dipublikasikan : 29 Maret 2026



Copyright©2019

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan sekolah memiliki peran penting dalam mendukung proses belajar mengajar. Tujuan dari perpustakaan sekolah adalah menghimpun dan menyerap informasi juga wadah untuk mewujudkan pengetahuan yang terorganisasi, serta menumbuhkan kemampuan imajinatif, dapat meningkatkan kecakapan bahasa dan daya pikir siswa (Rodin et al., 2021). Secara yuridis, keberadaan perpustakaan telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Undang-undang ini menegaskan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat untuk mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi pribadi yang beriman, cerdas, dan berakhlak mulia. Selain itu, setiap lembaga pendidikan, dari tingkat dasar hingga perguruan tinggi, diwajibkan memiliki perpustakaan yang memenuhi standar nasional. Hal ini menegaskan bahwa perpustakaan sekolah merupakan komponen esensial dalam sistem pendidikan nasional dan perlu dikelola secara profesional agar mampu memberikan layanan yang optimal bagi penggunanya.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan karena langsung berhubungan dengan masyarakat dan menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan (Putriaurina et al., 2021). Perpustakaan dinilai baik apabila mampu memberikan layanan yang memuaskan, dan sebaliknya dianggap kurang baik jika pelayanannya buruk. Penilaian ini muncul melalui interaksi langsung antara petugas dan pengguna saat proses layanan berlangsung (Yuliana & Mardiyana, 2021). Perpustakaan sekolah yang dikelola dengan baik dapat mendorong peserta didik untuk belajar secara mandiri dan lebih aktif mencari informasi di luar materi kelas (Damanik et al., 2023).

Akan tetapi, kondisi di lapangan menunjukkan masalah yang berbeda. Berdasarkan pengamatan peneliti di SMP Negeri 9 Purwakarta, perpustakaan sekolah tersebut menghadapi dua persoalan utama: rendahnya kualitas layanan dan minimnya minat baca siswa. Koleksi buku banyak yang usang dan sebagian hilang, sementara minat siswa untuk mengunjungi perpustakaan sangat rendah. Kondisi ini diperburuk oleh minimnya dukungan dari pihak sekolah dan terbatasnya inovasi layanan, sehingga perpustakaan tidak berfungsi optimal sebagai sumber belajar.

Beberapa studi terdahulu telah mengeksplorasi peran perpustakaan sekolah dalam mendukung proses belajar mengajar. Dalam penelitian Anggraeni & Riady (2024) di SDN Sawojajar 1, perpustakaan dijadikan sarana pendukung proses pembelajaran serta gerakan literasi melalui program seperti "Steel Corner", gerakan literasi sekolah (GLS), dan kunjungan wajib ke perpustakaan, yang secara signifikan mendukung minat baca dan kemampuan literasi siswa. Selain itu, studi di SMK Negeri 3 Alasa menunjukkan bahwa manajemen perpustakaan yang

baik, meliputi aspek koleksi, layanan, fasilitas, dan kompetensi pustakawan, berpengaruh nyata terhadap minat baca siswa (Zalukhu et al., 2025). Meskipun demikian, kedua studi tersebut lebih berfokus pada deskripsi program dan pengelolaan tanpa mengukur secara kuantitatif sejauh mana layanan perpustakaan memenuhi harapan penggunanya. Dengan kata lain, belum ada evaluasi sistematis terhadap kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan, sehingga rekomendasi yang dihasilkan cenderung bersifat umum dan sulit diprioritaskan. Kekosongan inilah yang menjadi celah penting bagi penelitian ini, yaitu mengukur kualitas layanan secara terukur dan menentukan prioritas perbaikan berdasarkan data. Dengan demikian, perpustakaan sekolah idealnya dikelola secara profesional dan sistematis, tidak cukup hanya tersedia ruang dan buku, tetapi harus ada strategi layanan, koleksi yang relevan, dan pengelolaan aktif agar perpustakaan benar-benar menjadi sumber belajar yang hidup, mendukung literasi dan pembelajaran sepanjang hayat.

Melihat pentingnya peran perpustakaan dalam menunjang proses belajar mengajar, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan yang diberikan. Meskipun metode SERVQUAL dan IPA telah banyak diterapkan, literatur yang ada masih didominasi oleh studi pada perpustakaan perguruan tinggi. Kajian spesifik pada perpustakaan sekolah menengah masih terbatas, padahal segmen ini memiliki karakteristik pemustaka dan tantangan pengelolaan yang unik. Penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menerapkan kerangka evaluasi gabungan yang tidak hanya mengukur kepuasan, tetapi juga memberikan peta jalan prioritas perbaikan yang aplikatif bagi perpustakaan sekolah dengan sumber daya terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan SMPN 9 Purwakarta dengan mengintegrasikan dua pendekatan analisis, yaitu SERVQUAL dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Melalui SERVQUAL, penelitian ini mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap lima dimensi layanan, sementara IPA digunakan untuk memetakan area mana yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan berdasarkan tingkat kepentingannya.

B. KAJIAN TERDAHULU

Agar dapat menjadi pusat sumber belajar yang efektif, perpustakaan sekolah memerlukan evaluasi kualitas layanan yang sistematis dan terukur. Model SERVQUAL menyediakan kerangka pengukuran melalui lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang memungkinkan identifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna. Penelitian Mamta & Kumar (2022) menemukan bahwa model SERVQUAL dan LibQUAL efektif digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan melalui berbagai dimensi. Sejalan dengan itu, studi oleh Masinde et al. (2025) menunjukkan bahwa

peningkatan kualitas pelayanan berbasis model SERVQUAL memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka. Dalam konteks perpustakaan sekolah, penerapan SERVQUAL menjadi sangat relevan karena karakteristik penggunaannya yang khas, yaitu siswa dengan kebutuhan literasi yang beragam dan keterbatasan daya kritis dalam menyampaikan keluhan layanan. Oleh sebab itu, pengukuran kesenjangan harapan dan kenyataan melalui SERVQUAL dapat menjadi alat diagnostik yang objektif bagi pengelola perpustakaan sekolah.

Untuk menghasilkan rekomendasi yang lebih tajam dan praktis, analisis data diperdalam dengan metode IPA. Model IPA digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan pada atribut yang dianggap penting oleh pengguna (Arghisa et al., 2021). Penelitian terdahulu oleh Arghisa et al. (2021) menunjukkan bahwa analisis IPA efektif dalam memetakan atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Dalam konteks perpustakaan sekolah yang umumnya memiliki sumber daya terbatas, pemetaan IPA sangat berguna karena membantu pengelola menentukan prioritas perbaikan secara lebih presisi, bukan memperbaiki semua aspek secara serentak, melainkan mendahulukan atribut yang paling mendesak menurut pengguna.

Berbeda dengan penelitian Mamta & Kumar (2022) yang membandingkan SERVQUAL dan LibQUAL di perpustakaan perguruan tinggi, serta Masinde et al. (2025) yang menerapkan SERVQUAL secara tunggal di universitas swasta, penelitian ini mengintegrasikan SERVQUAL dan IPA dalam satu kerangka evaluasi gabungan pada konteks perpustakaan sekolah menengah pertama. Kombinasi kedua metode ini memungkinkan tidak hanya pengukuran kesenjangan harapan dan kenyataan, tetapi juga pemetaan prioritas perbaikan yang aplikatif bagi pengelola dengan sumber daya terbatas. Fokus pada jenjang SMP juga menjadi pembeda penting, mengingat sebagian besar studi sebelumnya menargetkan perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki karakteristik pengguna, anggaran, dan kompleksitas layanan yang jauh berbeda. Melalui pendekatan ini, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi baik secara teoritis dalam memperkaya literatur evaluasi layanan perpustakaan sekolah, maupun secara praktis dalam menyediakan peta jalan perbaikan mutu layanan yang berbasis data.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan kondisi aktual layanan perpustakaan sekolah berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan pengguna serta menentukan prioritas peningkatan layanan yang perlu dilakukan. Metode deskriptif merupakan salah satu jenis penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mengeksplorasi atau menggambarkan suatu situasi sosial secara menyeluruh, luas, dan mendalam. Tujuannya adalah untuk mendeskripsikan secara sistematis fakta atau karakteristik

suatu populasi atau bidang tertentu secara faktual dan akurat (Afif et al., 2023). Penelitian dilakukan di SMP Negeri 9 Purwakarta, dengan objek penelitian berupa layanan perpustakaan sekolah. Subjek penelitian terdiri atas siswa yang menjadi pengguna aktif layanan perpustakaan. Populasi penelitian mencakup seluruh siswa pemustaka sebesar 730 siswa, sedangkan penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi (730 siswa)

e = tingkat kesalahan (error tolerance) dalam hal ini ditetapkan 10%

$$n = \frac{730}{1 + 730(10\%)^2}$$

$$n = 88$$

Dengan demikian, maka diperoleh sampel untuk responden sebanyak 88 orang dari populasi rata – rata siswa. Selanjutnya, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah proportionate stratified random sampling. Artinya pengambilan sampling secara seimbang dari setiap stratum populasi, kemudian dilakukan randomisasi (acak) (Nurnaningsih & Muhammad, 2022).

$$n_k = \frac{P_k}{P} \times n$$

n_k = jumlah sampel pada strata ke-k (per kelas)

P_k = jumlah populasi pada strata ke-k

P = jumlah populasi keseluruhan

n = jumlah total sampel yang diambil

Tabel 1. Jumlah Sample Penelitian

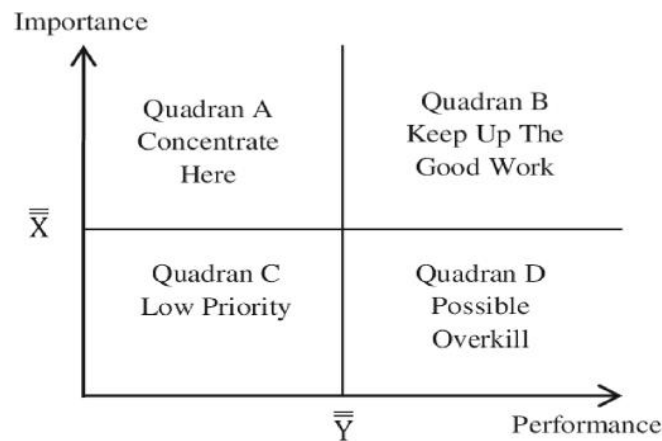
No	Strata	Populasi	Sampel
1.	Kelas 7	289	28
2.	Kelas 8	233	34
3.	Kelas 9	215	26
Jumlah			88

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan model SERVQUAL. Model ini terdiri dari lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Sakir, 2024). Model pengukuran SERVQUAL diperoleh dari perbedaan antara persepsi dan harapan (ekspektasi) pengguna terhadap layanan. Nilai skor ditentukan berdasarkan selisih atau gap yang muncul, di mana hasilnya dapat bernilai positif (kinerja melebihi harapan), nol (kinerja sesuai harapan), atau negatif (harapan lebih tinggi daripada kenyataan) (Ramdani et al., 2023).

Tabel 2. Indikator pada setiap dimensi

Dimensi	Indikator
Tangibles	<ol style="list-style-type: none">1. Kenyamanan dan kelayakan fasilitas fisik2. Kebersihan dan kenyamanan ruang baca3. Keteraturan tata letak koleksi4. Ketersediaan fasilitas teknologi dan sarana penunjang
Reliability	<ol style="list-style-type: none">1. Ketepatan waktu pelayanan2. Ketepatan prosedur layanan3. Ketersediaan koleksi4. Keakuratan informasi layanan
Responsiveness	<ol style="list-style-type: none">1. Kecepatan respon2. Kesigapan dalam membantu pengguna3. Kesiapan menangani masalah/kendala4. Inovasi dan adaptasi layanan
Assurance	<ol style="list-style-type: none">1. Kompetensi petugas2. Sikap profesional & kredibilitas3. Rasa aman dalam menggunakan layanan4. Kejelasan aturan dan informasi layanan
Empathy	<ol style="list-style-type: none">1. Keadilan dan kesopanan layanan2. Pemahaman terhadap kebutuhan pengguna3. Fleksibilitas waktu layanan4. Perhatian individual kepada pengguna

Setiap pernyataan diukur dengan skala Likert lima poin, dari “sangat tidak setuju” (1) hingga “sangat setuju” (5). Hasil pengukuran kemudian dianalisis menggunakan Importance–Performance Analysis (IPA) untuk menentukan prioritas peningkatan layanan. Analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian pengguna terhadap tingkat kepentingan kualitas layanan (Importance) dengan kinerja layanan yang diterima (Performance). Untuk memperoleh rata-rata dari seluruh hasil penilaian pengguna, digunakan sebuah matriks yang dikenal sebagai diagram kartesius (Cartesian diagram) (Ani Arnomo & Harman, 2022).



Gambar 1. Diagram Kartesius

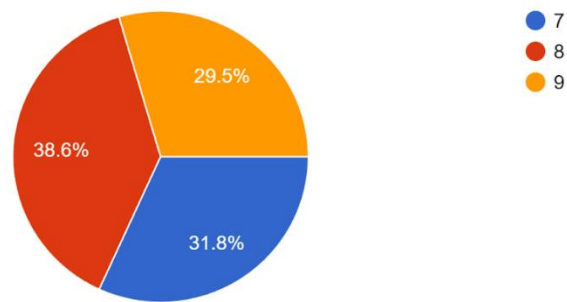
Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh tentang kualitas layanan perpustakaan sekaligus rekomendasi prioritas peningkatan yang berbasis data.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 88 responden yang berasal dari siswa kelas VII, VIII, dan IX SMPN 9 Purwakarta. Setiap responden diminta menilai layanan perpustakaan berdasarkan dua aspek, yaitu harapan (importance) dan kenyataan (performance). Data demografis dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh siswa.

- Kelas

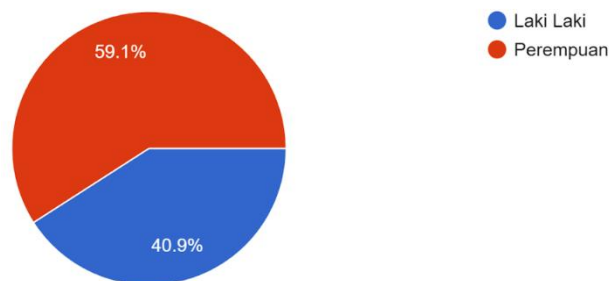
Sebaran responden penelitian ini menunjukkan komposisi yang proporsional di setiap jenjang kelas, sebagaimana disajikan pada Gambar 2. Partisipasi dari siswa kelas VII, VIII, dan IX memastikan bahwa data yang diperoleh telah merepresentasikan persepsi pemustaka dari seluruh tingkatan secara komprehensif. Keseimbangan ini penting untuk meminimalkan bias dan memastikan temuan penelitian dapat menggambarkan kondisi sekolah secara akurat.



Gambar 2. Persentase Setiap Strata

- Jenis Kelamin

Berdasarkan demografi jenis kelamin, responden perempuan (59,1%) memiliki proporsi lebih besar dibandingkan responden laki-laki (40,9%), seperti terlihat pada Gambar 3. Perbedaan proporsi ini wajar mengingat komposisi siswa perempuan di sekolah yang cenderung lebih banyak atau lebih aktif dalam merespons kuesioner. Meskipun demikian, kontribusi dari kedua kelompok gender tetap representatif, sehingga data yang diperoleh menggambarkan persepsi pemustaka secara seimbang.



Gambar 3. Persentase Jenis Kelamin

Uji Validitas & Reliabilitas

Sebelum data dianalisis menggunakan metode SERVQUAL dan Importance-Performance Analysis (IPA), peneliti terlebih dahulu melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kuesioner yang digunakan. Validitas pada dasarnya menggambarkan kemampuan suatu instrumen untuk benar-benar mengukur aspek yang seharusnya diukur. Suatu indikator dalam kuesioner dinilai valid apabila nilai r hitung yang diperoleh lebih tinggi dibandingkan r tabel (r hitung > r tabel). Dengan kata lain, validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur tersebut tepat dan sesuai dalam mengukur variabel yang dimaksud (Anggraini et al., 2022). Setelah itu, dilakukan uji reliabilitas untuk melihat konsistensi jawaban responden. Uji

reliabilitas digunakan untuk menilai sejauh mana suatu instrumen mampu memberikan hasil yang konsisten ketika digunakan berulang kali. Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila pengukuran yang dilakukan berkali-kali menghasilkan data yang stabil dan tidak berubah-ubah (Forester et al., 2024)

Tabel 3. Uji Validitas

Item	Rhitung		Rtabel	Hasil
	Kenyataan	Harapan		
1	0.423	0.787	0.207	Valid
2	0.264	0.752	0.207	Valid
3	0.505	0.791	0.207	Valid
4	0.318	0.578	0.207	Valid
5	0.728	0.690	0.207	Valid
6	0.701	0.723	0.207	Valid
7	0.349	0.740	0.207	Valid
8	0.798	0.769	0.207	Valid
9	0.676	0.803	0.207	Valid
10	0,482	0.854	0.207	Valid
11	0.342	0.834	0.207	Valid
12	0.460	0.775	0.207	Valid
13	0.804	0.803	0.207	Valid
14	0.606	0.838	0.207	Valid
15	0.341	0.735	0.207	Valid
16	0.620	0.842	0.207	Valid
17	0.839	0.822	0.207	Valid
18	0.760	0.707	0.207	Valid
19	0.670	0.704	0.207	Valid
20	0.705	0.621	0.207	Valid

Berdasarkan tabel hasil uji validitas, semua butir pertanyaan pada setiap dimensi dinyatakan sah karena nilai r hitung $>$ r tabel. Setelah itu, tahap berikutnya adalah melakukan uji reliabilitas.

Tabel 4. Tabel Uji Reliabilitas

Penilaian	Kenyataan	Harapan	Nilai Batas Min.	Kesimpulan
Nilai Cronbach's	0.899	0.962	0.6	Reliabel

Kedua nilai tersebut jauh melebihi batas minimum reliabilitas yang ditetapkan, yaitu 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen kuesioner memiliki tingkat konsistensi yang sangat baik. Nilai Cronbach's Alpha di atas 0,6 termasuk dalam kategori reliabilitas tinggi, sehingga seluruh butir pertanyaan dapat dianggap stabil dan mampu memberikan hasil yang konsisten apabila digunakan untuk pengukuran ulang. Dengan demikian, instrumen penelitian pada bagian persepsi maupun harapan dikategorikan reliabel dan layak digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

Analisis Tingkat Kepuasan (Analisi GAP)

Analisis SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan (gap) antara harapan dan kenyataan layanan perpustakaan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, dengan rumus:

$$Gap = Kenyataan - Harapan$$

Nilai gap negatif menunjukkan bahwa kinerja layanan belum memenuhi harapan pengguna; semakin besar nilai negatifnya, semakin lebar kesenjangan yang perlu ditangani (Rachmadita & Arninputranto, 2018). Dalam konteks Perpustakaan SMPN 9 Purwakarta, analisis gap ini menjadi penting untuk mengidentifikasi dimensi layanan mana yang paling jauh dari harapan siswa sehingga perbaikan dapat diarahkan secara tepat sasaran.

Tabel 5. Analisis Tingkat Kepuasan

Dimensi	Item	Rata- Rata		Gap	Gap Dimensi
		Kenyataan/ Performance	Harapan/ Importance		
Tangible	1	2,90	4,01	-1,11	-1,57
	2	2,42	4,18	-1,76	
	3	2,36	4,03	-1,67	
	4	2,26	4,01	-1,75	
Reliability	5	3,59	3,89	-0,30	-0,74
	6	3,48	4,06	-0,58	
	7	2,53	4,10	-1,57	

	8	3,43	3,97	-0,53	
Responsiveness	9	3,52	3,81	-0,28	-0,71
	10	3,25	3,92	-0,67	
	11	2,90	3,86	-0,97	
	12	2,83	3,75	-0,92	
Assurance	13	3,65	3,85	-0,20	-0,74
	14	3,49	4,13	-0,64	
	15	2,89	3,99	-1,10	
	16	2,97	3,98	-1,01	
Empathy	17	3,67	4,02	-0,35	-0,26
	18	3,50	3,82	-0,32	
	19	3,63	3,75	-0,13	
	20	3,53	3,76	-0,23	

Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh dimensi layanan Perpustakaan SMPN 9 Purwakarta memiliki gap negatif, yang berarti layanan yang diberikan belum memenuhi harapan siswa sebagai pengguna utama.

Dimensi Tangibles memiliki gap terbesar (-1,57), menjadikannya kelemahan paling mencolok. Temuan ini sejalan dengan kondisi lapangan di SMPN 9 Purwakarta, di mana ruang perpustakaan berukuran terbatas dengan penataan yang belum optimal, koleksi buku banyak yang usang dan tidak tertata rapi, serta fasilitas penunjang seperti komputer dan pendingin ruangan belum tersedia secara memadai. Kondisi fisik semacam ini menyebabkan siswa kurang tertarik untuk mengunjungi perpustakaan, yang pada akhirnya turut menurunkan minat baca. Perbaikan pada dimensi ini harus menjadi prioritas utama karena aspek fisik merupakan kesan pertama yang membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas layanan secara keseluruhan (Mamta & Kumar, 2022).

Dimensi Reliability menunjukkan gap sebesar -0,74. Kesenjangan ini terutama berkaitan dengan ketersediaan koleksi yang dinilai belum sesuai kebutuhan kurikulum dan minat baca siswa. Di SMPN 9 Purwakarta, sebagian koleksi telah hilang dan belum ada pembaruan secara berkala, sehingga siswa kesulitan menemukan bahan bacaan yang relevan. Kondisi ini mengurangi keandalan perpustakaan sebagai sumber belajar pendamping.

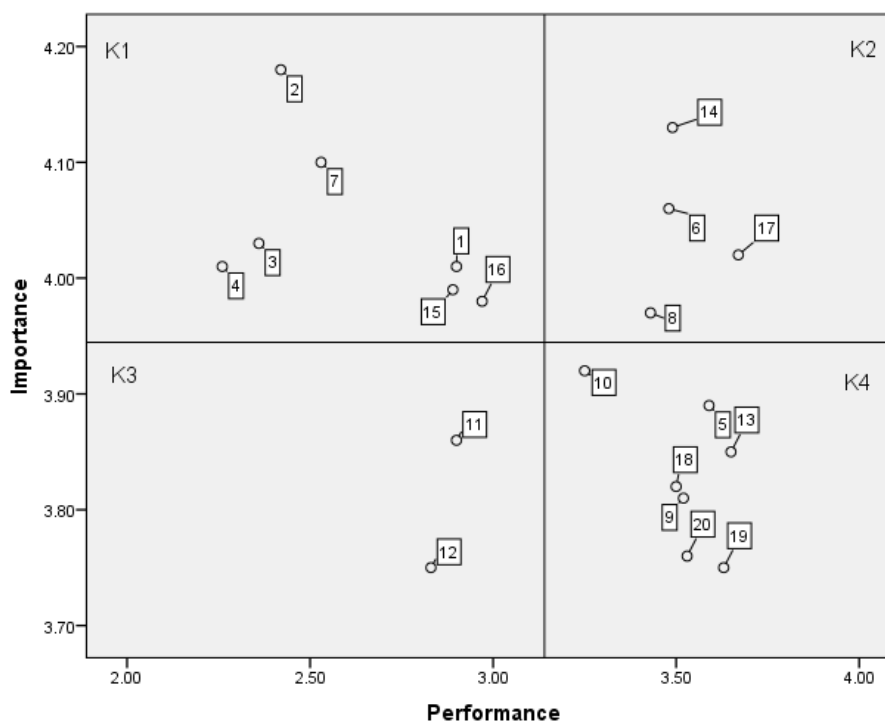
Dimensi Responsiveness memiliki gap -0,71. Siswa merasa petugas perpustakaan belum cukup cepat dalam memberikan bantuan dan informasi yang dibutuhkan. Hal ini dapat dipahami mengingat jumlah petugas perpustakaan di sekolah menengah umumnya sangat terbatas, sehingga respon terhadap kebutuhan siswa tidak selalu dapat diberikan secara optimal.

Dimensi Assurance menunjukkan gap $-0,74$. Siswa menilai bahwa kejelasan aturan layanan, prosedur peminjaman, serta kompetensi petugas dalam menjawab pertanyaan masih perlu ditingkatkan. Temuan ini mengisyaratkan perlunya pelatihan bagi petugas perpustakaan agar lebih percaya diri dan informatif dalam melayani pemustaka.

Dimensi Empathy memiliki gap paling kecil ($-0,26$), menunjukkan bahwa petugas sudah dinilai cukup ramah, perhatian, dan adil dalam melayani siswa. Meskipun menjadi dimensi dengan kinerja terbaik secara relatif, tetap ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal fleksibilitas jam layanan dan perhatian individual terhadap kebutuhan siswa yang beragam. Secara keseluruhan, hasil menunjukkan bahwa aspek fisik (tangibles) dan keandalan layanan (reliability) menjadi dua area yang paling mendesak untuk diperbaiki. Temuan ini konsisten dengan karakteristik perpustakaan sekolah di Indonesia yang umumnya menghadapi keterbatasan anggaran dan infrastruktur (Putriaurina et al., 2021).

Analisis Importance Performance (IPA)

Berdasarkan hasil analisis gap, seluruh item menunjukkan nilai negatif, yang berarti masih terdapat selisih antara kinerja layanan dan harapan pengguna pada setiap dimensi. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan perpustakaan masih perlu ditingkatkan. Untuk mengetahui bagian mana yang harus diprioritaskan dalam perbaikan, analisis Importance-Performance Analysis (IPA) kemudian digunakan. Melalui analisis ini, setiap atribut layanan dipetakan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya, sehingga dapat terlihat aspek mana yang harus menjadi fokus utama, mana yang perlu dipertahankan, dan mana yang bisa ditingkatkan secara bertahap. Hasil pemetaan ke dalam Diagram Kartesius membagi atribut menjadi empat kuadran, yang menunjukkan strategi perbaikan yang berbeda.



Gambar 4. Analisis Importance Performance

Kuadran I – Prioritas Utama

Kuadran ini memuat atribut yang sangat penting bagi pengguna, tetapi kinerjanya masih rendah. Artinya, kondisi ini memerlukan perhatian dan peningkatan segera karena menunjukkan ketidaksesuaian paling besar antara harapan dan kenyataan. Atribut yang masuk pada kuadran ini perlu menjadi fokus utama pihak perpustakaan dalam melakukan perbaikan layanan. Item yang masuk Kuadran I :

- Item 1: Kenyamanan dan kelayakan fasilitas fisik
- Item 2: Kebersihan dan kenyamanan ruang baca
- Item 3: Keteraturan tata letak koleksi
- Item 4 : Ketersediaan fasilitas teknologi dan sarana penunjang
- Item 7: Ketersediaan koleksi
- Item 15: Rasa aman dalam menggunakan layanan
- Item 16: Kejelasan aturan dan informasi layanan

Kuadran II – Pertahankan Prestasi

Atribut dalam kuadran ini dianggap sangat penting oleh pengguna dan sudah memiliki kinerja yang baik. Oleh karena itu, layanan ini perlu dipertahankan agar kualitasnya tetap stabil dan kepuasan pengguna tidak menurun. Item yang masuk Kuadran II:

- Item 6: Ketepatan prosedur layanan
- Item 8: Keakuratan informasi layanan
- Item 14: Sikap profesional & kredibilitas
- Item 17: Keadilan dan kesopanan layanan

Kuadran III – Prioritas Rendah

Atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang relatif rendah bagi pengguna dan kinerjanya juga rendah. Perbaikan tetap dapat dilakukan, tetapi bukan merupakan prioritas utama. Peningkatan dapat dilakukan secara bertahap jika sumber daya memungkinkan. Item yang masuk Kuadran III :

- Item 11: Kesiapan menangani masalah/kendala
- Item 12: Inovasi dan adaptasi layanan

Kuadran IV – Berlebihan

Atribut dalam kuadran ini memiliki kinerja baik namun tidak terlalu penting bagi pengguna. Artinya, ada kemungkinan terjadi over-service, sehingga alokasi sumber daya dapat dipertimbangkan kembali atau diarahkan ke atribut yang lebih membutuhkan peningkatan. Item yang masuk Kuadran IV :

- Item 5: Ketepatan waktu pelayanan
- Item 9: Kecepatan respon
- Item 10: Kesigapan dalam membantu pengguna
- Item 13: Kompetensi petugas
- Item 18: Pemahaman terhadap kebutuhan pengguna
- Item 19: Fleksibilitas waktu layanan
- Item 20: Perhatian individual kepada pengguna

E. KESIMPULAN

Penelitian ini menggunakan model SERVQUAL dan Importance–Performance Analysis (IPA) untuk mengevaluasi kualitas layanan Perpustakaan SMPN 9 Purwakarta. Temuan utama menunjukkan bahwa seluruh dimensi layanan memiliki gap negatif. Dimensi tangibles mencatat kesenjangan terbesar ($-1,57$), yang mencerminkan kondisi fasilitas fisik perpustakaan yang belum memadai dan menjadi penghambat utama kepuasan siswa. Sebaliknya, dimensi empathy menunjukkan gap terkecil ($-0,26$), mengindikasikan bahwa aspek keramahan dan perhatian petugas sudah relatif memenuhi harapan.

Hasil pemetaan IPA memperkuat temuan tersebut dengan mengidentifikasi tujuh atribut pada Kuadran I (prioritas utama), yaitu kenyamanan fasilitas, kebersihan ruang baca, keteraturan koleksi, ketersediaan teknologi, ketersediaan koleksi, rasa aman, serta kejelasan aturan layanan. Atribut pada kuadran ini memerlukan intervensi segera karena dianggap sangat penting oleh siswa, namun kinerjanya masih rendah. Sementara itu, empat atribut pada Kuadran II (ketepatan prosedur, keakuratan informasi, sikap profesional, dan keadilan layanan) perlu dipertahankan kualitasnya, sedangkan atribut pada Kuadran III dan IV dapat ditangani secara bertahap sesuai ketersediaan sumber daya.

Secara keseluruhan, integrasi SERVQUAL dan IPA terbukti memberikan gambaran evaluatif yang saling melengkapi: SERVQUAL mengukur besaran kesenjangan pada setiap dimensi, sedangkan IPA memetakan arah tindakan perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Bagi perpustakaan sekolah dengan sumber daya terbatas seperti SMPN 9 Purwakarta, pendekatan gabungan ini menawarkan panduan yang realistis sehingga perbaikan tidak dilakukan secara serentak, melainkan dimulai dari aspek yang paling berdampak.

Secara praktis, manajemen sekolah disarankan untuk memprioritaskan alokasi anggaran pada perbaikan atribut Kuadran I, yaitu (1) peningkatan kenyamanan fasilitas fisik seperti ruang baca, (2) pembaruan dan penataan ulang koleksi agar lebih relevan dengan kebutuhan kurikulum dan minat siswa, serta (3) penyediaan informasi dan aturan layanan yang jelas dan mudah diakses. Intervensi pada ketiga area ini diprediksi akan memberikan dampak paling signifikan terhadap peningkatan kepuasan dan minat kunjung siswa di SMPN 9 Purwakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Afif, Z., Azhari, D. S., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Ilmiah (Kuantitatif) Beserta Paradigma, Pendekatan, Asumsi Dasar, Karakteristik, Metode Analisis Data Dan Outputnya. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(3), 682–693.
- Anggraeni, D. R., & Riady, Y. (2024). The Role of the School Library in Supporting the Teaching and Learning Process and Student Literacy at SDN Sawojajar 1. *LADU: Journal of Languages and Education*, 4(1), 33–40. <https://doi.org/10.56724/ladu.v4i1.267>
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- Ani Arnomo, S., & Harman, R. (2022). Model Importance Performance Analysis dan Webqual Untuk Evaluasi Website. *Jurnal Desain Dan Analisis Teknologi*, 1(1), 36–44. <https://doi.org/https://doi.org/10.58520/jddat.v1i1.18>
- Arghisa, D., Afriani, S., & Rahman, A. (2021). *An Analysis of Service Quality Towards Customer Satisfaction Using Importance Performance Analysis (IPA) Method Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. 2(4), 427–434. <https://doi.org/10.53697/emak.v2i4>
- Damanik, T., Napitu, U., & Saragih, H. (2023). Pemanfaatan Perpustakaan Sekolah Sebagai sumber Belajar Di Sekolah Menengah Atas. *Journal On Education*, 5(4), 14224–14234. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.2444>
- Forester, B. J., Khater, A. I. A., Afgani, M. W., & Isnaini, M. (2024). Penelitian Kuantitatif: Uji Reliabilitas. *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial, Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(3), 1812–1820. <https://doi.org/http://doi.org/10.56832/edu.v4i3.577>
- Mamta, & Kumar, V. (2022). Library Service Quality: A Comparison between SERVQUAL and LibQUAL Model. *Library Waves : A Biannual Peer Reviewed Journal of Library & Information Science*, 8(1), 46–52. www.librarywaves.com
- Masinde, J. M., Mugambi, F., Musyoka, F. M., & Masinde, R. C. (2025). Applying SERVQUAL Model in Library Service Delivery to Attain Students Satisfaction at a Private University in Kenya. *International Journal of Librarianship*, 10(1), 54–68. <https://doi.org/10.23974/ijol.2025.vol10.1.445>
- Nurnaningsih, N., & Muhammad, M. (2022). Pengaruh Profesionalisme Guru terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas XI IPS pada Mata Pelajaran Sejarah di MAN 1 BIMA. *DIKSI: Jurnal Kajian Pendidikan Dan Sosial*, 3(2), 92–98. <https://doi.org/10.53299/diksi.v3i2.208>
- Putriaurina, A. D., Syam, R. Z. A., & Ruqayah, F. (2021). Layanan Perpustakaan Sekolah Berdasarkan Standar Nasional Indonesia. *Tibannbaru : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 5(2), 167–178. <https://doi.org/https://doi.org/10.30742/tb.v5i2.1653>
- Rachmadita, R. N., & Arninputranto, W. (2018). Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan di perguruan tinggi vokasi dengan metode SERVQUAL dan importance-performace analysis. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 14(2), 214. <https://doi.org/10.22146/bip.32602>

- Ramdani, A., Ningrat, N. K., & Hilman, M. (2023). Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Cafe THSUB Melalui Pendekatan Service Quality (SERVQUAL) di Banjarsari Kabupaten Ciamis. *INTRIGA (Info Teknik Industri Galuh), Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, 1(1), 70–76. <https://doi.org/https://doi.org/10.25157/intriga.v1i1.3605>
- Rodin, R., Retnowati, D. A., & Sasmita, Y. P. (2021). Manajemen Perpustakaan Sekolah (Studi pada Perpustakaan Ceria SMA N 1 Rejang Lebong). *THE LIGHT: Journal of Librarianship and Information Science*, 1(1), 1–11. <https://doi.org/https://doi.org/10.20414/light.v1i1.4352>
- Sakir, A. R. (2024). Penerapan Model SERVQUAL(Service Quality) Dalam Pelayanan Publik : Studi Kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *Jurnal Darma Agung*, 32(2), 845–860. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v32i2.4161>
- Yuliana, L., & Mardiyana, Z. (2021). Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan. *Jambura Journal of Educational Management*, 53(2), 68.
- Zalukhu, R. R. A., Lahagu, A., Lase, A., & Telaumbanua, W. A. (2025). Evaluation of The Quality of School Library Management Towards Students Reading Interests at State Vocational High School 3 Alasa. *Algebra : Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Sains*, 5(3), 512–516. <https://doi.org/https://doi.org/10.58432/algebra.v5i3.1534>