



Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran
<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp>
 Volume 8 Nomor 2, 2025
 P-2655-710X e-ISSN 2655-6022

Submitted : 29/05/2025
 Reviewed : 03/06/2025
 Accepted : 05/06/2025
 Published : 17/06/2025

Tyas Tuago¹
 Marlini²

PENERAPAN APLIKASI SLIMS MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL PADA PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 1 KECAMATAN SULIKI

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan aplikasi Senayan Library Management System (SLiMS) pada Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki terhadap kualitas layanan berdasarkan metode servqual. Penelitian ini juga sebagai sumber informasi dalam menyelesaikan tugas akademik mahasiswa di Universitas Negeri Padang. Jenis penelitian ini kuantitatif dan menggunakan metode deskriptif. Hal ini dikarenakan data dalam penelitian ini berupa angka, yaitu pengukuran skor berupa gap (kesenjangan) antara persepsi dengan harapan pemustaka mengenai kualitas layanan perpustakaan. Skor tersebut didapatkan dari data kusioner yang diperoleh melalui responden yaitu siswa dan dilakukan pengujian menggunakan teori atau metode, dalam penelitian ini menggunakan metode servqual. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tanggapan dan persepsi pengguna atau pemustaka memberikan penilaian yang kurang baik terhadap kualitas layanan Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki selaku penyedia layanan SLiMS, sehingga perlu dilakukan perbaikan kualitas layanan. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil analisis gap (kesenjangan) dimana ada empat variabel yang memiliki gap (kesenjangan) yang bernilai negatif, sedangkan yang bernilai positif hanya ada satu variabel

Kata Kunci: Senayan Library Managent System (SLiMS), Servqual, Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki

Abstract

This study aims to identify and describe the implementation of the Senayan Library Management System (SLiMS) application at the library of SMA Negeri 1, Suliki District, in relation to service quality based on the SERVQUAL method. This research also serves as a source of information for students at Universitas Negeri Padang in completing their academic assignments. The type of research is quantitative and uses a descriptive method. This is because the data in this study are numerical, consisting of score measurements in the form of gaps between users' perceptions and expectations regarding library service quality. These scores were obtained from questionnaire data collected from student respondents and were analyzed using a theory or method—in this case, the SERVQUAL method. The results of the study show that user or patron responses and perceptions indicated a less favorable evaluation of the service quality at the SMA Negeri 1 Suliki District Library as a provider of SLiMS services, indicating the need for service quality improvements. This is shown by the gap analysis results, where four variables had negative gap values, while only one variable had a positive value.

Keywords: Senayan Library Management System (SLiMS), SERVQUAL Method, Library of Suliki District 1 State High School."

PENDAHULUAN

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi tidak dapat dipungkiri keberadannya. Salah satu bentuk dari teknologi informasi yaitu berupa aplikasi berbasis digital. Dimana aplikasi adalah dapat diartikan juga sebagai program komputer yang dibuat untuk menolong manusia dalam melaksanakan tugas tertentu (Rahayu & Noviansyah, 2021). Perpustakaan merupakan suatu lembaga atau instansi yang menawarkan jasa berupa infomasi. Dimana

^{1,2)} Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang
 email: tyastuago18@gmail.com , marlini@fbs.unp.ac.id

perpustakaan mempunyai banyak jenis, seperti perpustakaan nasional, perpustakaan daerah, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan sekolah dan lain sebagainya. Dimana dikutip dari (Atay & Yilmaz, 2018) menyatakan bahwa “Libraries are living spaces dedicated to the advancement of knowledge and science” yang artinya “Perpustakaan adalah ruang hidup yang didedikasikan untuk kemajuan pengetahuan dan sains”. Salah satu contohnya yaitu perpustakaan sekolah.

Perpustakaan sekolah merupakan sarana penunjang pendidikan di satu pihak sebagai pelestari ilmu pengetahuan, dan di lain pihak sebagai sumber bahan pendidikan. menurut Saleh dalam (Sukardi, 2005:11) dalam kutipan (Huda, 2017) tujuan perpustakaan sekolah yaitu untuk menimbulkan, menanamkan, serta membina minat baca serta memperluas pengetahuan siswa dengan menyediakan berbagai buku-buku pengetahuan. Peran perpustakaan merupakan elemen penting dalam dunia pendidikan karena menyediakan sumber informasi yang mendukung proses belajar mengajar (Fediantos, F., & Rahmah, E, 2025).

Pada era sekarang ini umumnya sekolah-sekolah telah menerapkan teknologi informasi pada setiap perpustakaanannya seiring dengan perkembangan zaman. Penerapan teknologi informasi ini bertujuan untuk mempermudah pekerjaan serta dibutuhkan karena semakin banyaknya koleksi yang tersedia di perpustakaan. Aplikasi manajemen perpustakaan menjadi pilihan tepat untuk membantu dan menyelesaikan masalah tersebut. Salah satu contoh aplikasi manajemen perpustakaan yang ada yaitu SLiMS (Senayan Library Management System). Aplikasi SLiMS merupakan salah satu Free Open Source Software (FOSS) berbasis web yang dapat digunakan untuk membangun sistem otomatisasi perpustakaan (Azwar, 2013). Dengan menggunakan SLiMS, pustakawan dapat meningkatkan kinerja serta pelayanan, sementara pemustaka dapat mengakses layanan informasi perpustakaan jauh lebih cepat dibandingkan saat masih manual. Senayan Library Management System (SLiMS), adalah perangkat lunak sistem manajemen perpustakaan (library management system) sumber terbuka yang dilisensikan di bawah GPL v3. Aplikasi web yang dikembangkan oleh tim dari Pusat Informasi dan Humas Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia ini dibangun dengan menggunakan PHP, basis data MySQL, dan kendali versi Git. Pada tahun 2009, Senayan memenangi INAICTA 2009 untuk kategori open source (“Senayan (perangkat lunak),” 2021)

Dimana aplikasi SLiMS bisa juga diakses melalui internet, sehingga pemustaka dapat menelusuri katalog perpustakaan dari mana saja dan kapan saja melalui website atau portal yang disediakan oleh perpustakaan. Pemanfaatan dan penggunaan aplikasi SLiMS ini merupakan bentuk dari usaha perpustakaan dalam memenuhi dan meningkatkan layanan yang disediakan. Di mana pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan bagi instansi yang menawarkan jasa.

Pelayanan merupakan unsur utama dalam penentuan keberhasilan dan keberlangsungan perpustakaan karena hal ini berhubungan langsung dengan pengguna dalam pemanfaatan jasa dan fasilitas yang ada di perpustakaan. Menurut Lasa Hs. (1994: 122) dalam (Ganda et al., 2018), menyatakan bahwa “Pelayanan perpustakaan mencakup semua kegiatan pelayanan kepada pengguna yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna perpustakaan”. Dikutip dari (Kotler, 2002) dalam (Ashari, 2019) menyebutkan bahwa “Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen”.

Terdapat beberapa teori yang digunakan untuk mengetahui tingkat dari kualitas layanan baik atau buruknya. Menurut Parasuraman (1993) dalam (Prananda et al., 2019) menyatakan bahwa “ Service quality atau servqual yaitu sesuatu yang terdapat perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh”. Dalam pernyataan ini dikatakan bahwa adanya gap atau kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang diterima melalui pelayanan yang diberikan oleh Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2008:182). Dikutip dari (Ningsih, R. D., & Primadesi, Y., 2025) bahwa metode Servqual dirancang untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan perbandingan antara ekspektasi pemustaka dan realitas pengalaman layanan yang mereka terima. Dengan menggunakan lima dimensi. Teori ini mencakup lima dimensi bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), kepedulian (empathy). Untuk itu digunakannya metode ini dalam mengetahui kualitas layanan yang terdapat pada suatu instansi terutama perpustakaan.

Sedangkan pendapat (Firliana et al., 2016) menyebutkan bahwa “ Model Servqual ini didasarkan pada skala multiitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan”. Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi dengan harapan terhadap layanan (“Servqual; Metode Tepat Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan,”2012). Adapun penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ashari, 2019) menyatakan bahwa persepsi pengguna memberikan penilaian yang kurang baik terhadap kualitas layanan UPT Perpustakaan UNEJ selaku penyedia layanan SLiMS sehingga perlu dilakukan perbaikan kualitas layanan. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil analisis gap (kesenjangan) dimana masing -masing variabel memiliki gap (kesenjangan) yang bernilai negatif.

Berdasarkan observasi penulis, aplikasi Senayan Library Management System (SLiMS) telah terpasang di Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki sejak tahun 2017. Aplikasi yang terpasang yaitu versi SLiMS 7 Cendana yang di instal kedalam komputer pada perpustakaan tersebut. Pemanfaatan aplikasi SLiMS ini berperan penting dalam layanan perpustakaan seperti penelusuran koleksi, sirkulasi, keanggotaan pustaka, serta pelaporan,pendataan koleksi dan pengunjung. Akan tetapi, pemustaka yaitu siswa sering merasa kebingungan dalam menggunakan aplikasi ini,dimana petunjuk pemakaian tidak secara sepenuhnya dibimbing oleh pustakawan yang berada di perpustakaan tersebut. Terdapat juga kendala, yaitu dimana tidak semua koleksi yang ada di perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki terdata atau tercatat dalam aplikasi SLiMS ini. Ada sebagian koleksi atau buku yang terdapat pada rak koleksi, namun pada aplikasi SLiMS yaitu pada OPAC tidak terdata keberadaannya. Hal ini menyulitkan pemustaka dalam menelusuri informasi yang dibutuhkan. Kesenjangan lainnya berupa status dan keberadaan koleksi atau buku. Bagi penulis penting dilakukannya penelitian terkait penerapan dari aplikasi SLiMS ini pada Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki.

Dimana tujuan penerapan aplikasi SLiMS ini untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada, sementara terdapatnya beberapa kendala dan permasalahan, sehingga patut dipertanyakannya penerapan dari aplikasi SLiMS ini. Untuk mengetahui faktor-faktor dari kualitas layanan, penulis menggunakan suatu metode yaitu metode Servqual yang digunakan sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yang ada. Sehingga penulis merasa penting untuk mengangkat permasalahan ini menjadi judul penelitian tentang “Penerapan Aplikasi Senayan Library Management System (SLiMS) terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki Menggunakan Metode Servqual.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengetahui dan mendeskripsikan penerapan aplikasi senayan library management system (SLiMS) pada Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki terhadap kualitas layanan berdasarkan metode servqual. Dalam penelitian yang dilakukan penulis ini, diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis,maupun praktis. Pertama manfaat teoritis, manfaat teoritis ini diharapkan dapat memperkuat atau menggugurkan teori setelah mengetahui hasil penelitian dan memperkaya teori-teori berkaitan dengan ilmu perpustakaan dan ruang lingkupnya yang akan digunakan pada masa mendatang. Berkaitan dengan penerapan aplikasi SLiMS dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, baik dalam pembelajaran maupun pengetahuan umum. Kedua yaitu manfaat praktis, manfaat praktis yang pertama bagi SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki, yaitu sebagai input masukan dalam memberi masukan tentang masalah yang terjadi di perpustakaan berkaitan dengan penerapan aplikasi SLiMS perpustakaan. Kedua bagi khalayak umum, yaitu memperkaya hasil-hasil penelitian ilmiah berkaitan dengan ilmu perpustakaan dan ruang lingkupnya. Melalui penelitian ini akan dijawab pertanyaan terkait bagaimanakah kualitas layanan yang ada pada Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki terhadap penerapan aplikasi Senayan Library Management System (SLiMS) menggunakan metode Servqual.

METODE

Jenis penelitian ini kuantitatif dan menggunakan metode deskriptif. Hal ini dikarenakan data dalam penelitian ini berupa angka, yaitu pengukuran skor berupa gap (kesenjangan) antara persepsi dengan harapan pemustaka mengenai kualitas layanan perpustakaan. Skor tersebut

didapatkan dari data kusioner yang diperoleh melalui responden yaitu siswa dan dilakukan pengujian menggunakan teori atau metode, dalam penelitian ini menggunakan metode servqual. Hal ini sesuai dengan pendapat Arikunto (2006: 12) dikutip dalam (Krisnan, 2021) mengemukakan tentang penelitian kuantitatif yakni pendekatan penelitian yang banyak menggunakan angka-angka, mulai dari mengumpulkan data, penafsiran terhadap data yang diperoleh, serta pemaparan hasilnya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas layanan yang ada pada perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki, terhadap penerapan aplikasi SLiMS (Senayan Library Management System) menggunakan metode service quality.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh keanggotaan Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki yang masih aktif dan terdaftar pada tahun 2022. Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa keanggotaan yang terdaftar secara administratif dan aktif berjumlah 682 orang yang terdiri dari 576 siswa yang masih aktif diluar dari siswa kelas XII yang sudah tamat dan 106 orang dari guru dan pegawai. Pengambilan sampel dalam penulisan ini menggunakan rumus Slovin dengan ketentuan yaitu untuk nilai e umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05 dan 0, 1 atau 10% (Noor, 2012). Berdasarkan hasil hitung, maka jumlah sampel yang perlu diambil peneliti dalam penelitian ini adalah 87 responden.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner. Untuk butir-butir pernyataannya disusun berdasarkan indikator-indikator yang tercakup dalam setiap konsep kualitas layanan menggunakan metode servqual. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan teknik perhitungan gap, dengan menggunakan harapan (expectation) dari persepsi (perception) untuk setiap dimensi. Dengan persamaan ($\text{Gap} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$). Apabila gap bernilai positif berarti persepsi lebih besar dari harapan, di mana pemustaka merasa puas dengan layanan yang ada atau diberikan. Gap negatif jika persepsi lebih rendah dari harapan, berarti ada ketidakpuasan pemustaka terhadap pelayanan yang ada atau diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, dilakukannya analisis data secara deskriptif di mana skala Likert digunakan dalam memberikan gambaran yang jelas terhadap hasil yang diperoleh. Setelah proses pengumpulan data, selanjutnya menghitung frekuensi dan persentase gap (kesenjangan) untuk setiap dimensi dari kualitas layanan sesuai dengan metode Servqual. Temuan dari hasil penelitian dijabarkan pada bagian berikutnya. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pemustaka atau anggota Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki.

1. Tangibles (Bukti Langsung)

Pada dimensi ini terdapat enam butir pernyataan yang dimuat dalam kuesioner. Berikut merupakan hasil perolehan skor rata-rata gap (kesenjangan) dari masing-masing pernyataan:

Tabel 1. Rata-Rata Nilai Gap dari Pernyataan pada Dimensi Tangibles

No	Pernyataan	Nilai Gap
1	Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki memiliki peralatan terbaru untuk mendukung penggunaan SLiMS dalam melakukan pelayanan.	-0,07
2	Aplikasi SLiMS pada Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki mempunyai tampilan yang menarik dan mudah dipahami.	-0,29
3	Pegawai Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki berpenampilan sopan dan rapi.	-0,03
4	Sistem informasi yang digunakan (SLiMS) tidak sesuai dengan jenis layanan yang disediakan.	0,24
5	Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki tidak memiliki gedung beserta ruangan yang memadai untuk letak koleksi dan pelayanan bagi pengguna.	-0,04
6	Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki dalam hal kebersihan, tertata rapi dan nyaman bagi pengguna layanan tidak diperhatikan	0,13

Total	-0,06
Skor Rata-Rata	-0,01

Berdasarkan data yang diperoleh pada indikator pertama dalam tangibles ini, dapat disimpulkan bahwa ketidakpuasan pemustaka terhadap pelayanan yang ada atau diberikan. Sesuai dari perhitungan pada bagian analisis data yaitu gap setiap dimensi, hasil rata-rata gap yang didapat bernilai -0,01. Di mana interpretasinya jika gap bernilai kecil atau rendah dari 0, maka harapan tidak terpenuhi dan layanan yang diberikan atau tersedia kurang baik. Sehingga diperlukannya perbaikan pelayanan pada Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan pustakawan atau karyawan perpustakaan.

2. Reliability (Keandalan)

Pada dimensi ini terdapat empat butir pernyataan yang dimuat dalam kuesioner. Berikut merupakan hasil perolehan skor rata-rata gap (kesenjangan) dari masing-masing pernyataan:

Tabel 2. Rata-Rata Nilai Gap dari Pernyataan pada Dimensi Reliability

No	Pernyataan	Nilai Gap
1	Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki melakukan sesuatu dalam waktu tertentu sesuai dengan apa yang dijanjikan.	-0,24
2	Pegawai Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki tidak meyakinkan dan perhatian saat menangani masalah yang dialami pengguna dalam menggunakan layanan terutama SLiMS.	-0,17
3	Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki dapat diandalkan dalam menyediakan layanan terutama layanan SLiMS.	-0,24
4	10. Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki tidak menyimpan catatan peminjaman dan pengembalian buku dalam aplikasi SLiMS secara akurat.	0,15
Total		-0,5
Skor Rata-Rata		-0,125

Berdasarkan data yang diperoleh pada indikator kedua dalam reliability ini, dapat disimpulkan bahwa ketidakpuasan pemustaka terhadap pelayanan yang ada atau diberikan. Sesuai dari perhitungan pada bagian analisis data, yaitu gap setiap dimensi hasil rata-rata gap yang didapat bernilai -0,125. Di mana interpretasinya jika gap bernilai kecil atau rendah dari 0, maka harapan tidak terpenuhi dan layanan yang diberikan atau tersedia kurang baik. Sehingga diperlukannya peningkatan dan perbaikan pelayanan pada Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki yang meliputi, ketepatan dan kesesuaian waktu pelayanan, penyampaian jasa, dan kualitas produk.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Pada dimensi ini terdapat dua butir pernyataan yang dimuat dalam kuesioner. Berikut merupakan hasil perolehan skor rata-rata gap (kesenjangan) dari masing-masing pernyataan:

Tabel 3. Rata-Rata Nilai Gap dari Pernyataan pada Dimensi Responsiveness

No	Pernyataan	Nilai Gap
1	Aplikasi SLiMS di Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki tidak memberikan layanan dengan cepat dan tepat.	0,15
2	Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki mau membantu pengguna mengatasi permasalahan yang mereka hadapi dalam menggunakan aplikasi SLiMS.	-0,28
Total		-0,13

Skor Rata-Rata	-0,065
-----------------------	--------

Berdasarkan data yang diperoleh pada indikator ketiga dalam responsiveness ini, dapat disimpulkan bahwa terjadinya ketidakpuasan pemustaka terhadap pelayanan yang ada atau diberikan. Sesuai dari perhitungan pada bagian analisis data, yaitu gap setiap dimensi, di mana hasil rata-rata gap yang didapat bernilai -0,065. Di mana interpretasinya jika gap bernilai kecil atau rendah dari 0, maka harapan tidak terpenuhi dan layanan yang diberikan atau tersedia kurang baik. Sehingga diperlukannya peningkatan dan perbaikan pelayanan pada Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki yang meliputi, perhatian karyawan atau pustakawan terhadap pemustaka, dan kecepatan pelayanan.

4. Assurance (Jaminan)

Pada dimensi ini terdapat dua butir pernyataan yang dimuat dalam kuesioner. Berikut merupakan hasil perolehan skor rata-rata gap (kesenjangan) dari masing-masing pernyataan:

Tabel 4. Rata-Rata Nilai Gap dari Pernyataan pada Dimensi Assurance

No	Pernyataan	Nilai Gap
1	Pengguna tidak memiliki kepercayaan melakukan transaksi menggunakan aplikasi SLiMS dengan pegawai Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki.	0,04
2	Pegawai Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.	-0,14
3	Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki tidak memberikan jaminan keaslian informasi yang didapat oleh pengguna.	0,06
4	Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki tidak memberikan jaminan keamanan bagi pengguna selama melakukan kegiatan di lingkungan perpustakaan.	0,11
Total		0,07
Skor Rata-Rata		0,017

Berdasarkan data yang diperoleh pada indikator keempat dalam assurance ini, dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa puas terhadap pelayanan yang ada atau diberikan. Sesuai dari perhitungan pada bagian analisis data, yaitu gap setiap dimensi, di mana hasil rata-rata gap yang didapat bernilai 0,0175. Di mana interpretasinya jika gap bernilai besar atau tinggi dari 0, maka melebihi harapan dan layanan yang ada sangat baik. Sehingga tetap mempertahankan pelayanan yang ada pada Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki.

5. Emphaty (Empati)

Pada dimensi ini terdapat lima butir pernyataan yang dimuat dalam kuesioner. Berikut merupakan hasil perolehan skor rata-rata gap (kesenjangan) dari masing-masing pernyataan:

Tabel 5 Rata-Rata Nilai Gap dari Pernyataan pada Dimensi Emphaty

No	Pernyataan	Nilai Gap
1	Pegawai Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki memberikan perhatian Individual kepada pengguna.	-0,35
2	Pihak Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki tidak memberikan perhatian secara pribadi kepada pengguna perpustakaan.	-0,14
3	Pegawai Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki tahu apa yang dibutuhkan pengguna dalam menggunakan layanan perpustakaan terutama SLiMS.	-0,4
4	Pihak Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki memiliki ketertarikan terhadap pengguna perpustakaan.	-0,32
5	Pihak Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki tidak memiliki jam operasional pelayanan yang memudahkan bagi pengguna	0,09

perpustakaan.	
Total	-1,12
Skor Rata-Rata	-0,224

Berdasarkan data yang diperoleh pada indikator keempat dalam empathy ini, dapat disimpulkan bahwa terjadinya ketidakpuasan pemustaka terhadap pelayanan yang ada atau diberikan. Sesuai dari perhitungan pada bagian analisis data, yaitu gap setiap dimensi, di mana hasil rata-rata gap yang didapat bernilai -0,224. Di mana interpretasinya jika gap bernilai kecil atau rendah dari 0, maka harapan tidak terpenuhi dan layanan yang diberikan atau tersedia kurang baik. Sehingga diperlukannya peningkatan dan perbaikan pelayanan pada Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki yang meliputi, tanggapan dari pemustaka terhadap layanan, dan sikap individual karyawan atau pustakawan.

SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisis gap (kesenjangan) menggunakan metode servqual, penelitian ini menunjukkan bahwa tanggapan dan persepsi pengguna atau pemustaka memberikan penilaian yang kurang baik terhadap kualitas layanan Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Suliki selaku penyedia layanan SLiMS, sehingga perlu dilakukan perbaikan kualitas layanan. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil analisis gap (kesenjangan) dimana ada empat variabel yang memiliki gap (kesenjangan) yang bernilai negatif, sedangkan yang bernilai positif hanya ada satu variabel. Pertama, variabel tangibles menghasilkan gap (kesenjangan) rata-rata yang bernilai negatif yaitu -0,01. Berarti kualitas layanan yang ada kurang baik, sehingga pengguna atau pemustaka tidak puas terhadap layanan yang ada dalam segi fasilitas fisik, peralatan, serta penampilan dari karyawan atau pustakawan. Untuk mengatasi hal tersebut, solusinya adalah pihak perpustakaan perlu memperbaiki, memperbarui dan meningkatkan aspek-aspek tersebut. Kedua, variabel realibility menghasilkan gap (kesenjangan) rata-rata yang bernilai negatif yaitu -0,125. Berarti pengguna atau pemustaka tidak puas terhadap kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat oleh pihak perpustakaan. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukannya penerapan lebih disiplin kepada para karyawan atau pustakawan terkait SOP yang ada pada perpustakaan. Ketiga, variabel responsiveness menghasilkan gap (kesenjangan) rata-rata yang bernilai negatif yaitu -0,065. Berarti kualitas layanan pada aspek ini kurang baik, terutama pengguna atau pemustaka tidak puas terhadap kesediaan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan cepat. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukannya peningkatan layanan yang lebih efisien lagi oleh pihak perpustakaan. Keempat, variabel assurance menghasilkan gap (kesenjangan) rata-rata yang bernilai positif yaitu 0,017. Jika gap (kesenjangan) bernilai positif maka kualitas layanan yang ada sudah baik dan memuaskan, sehingga hanya perlu mempertahankannya agar tetap menjadi lebih baik. Kelima, variabel empathy menghasilkan gap (kesenjangan) rata-rata yang bernilai negatif yaitu -0,224. Berarti kualitas layanan pada aspek ini kurang baik terkait kepedulian dan perhatian perpustakaan terhadap anggota atau pemustakanya. Untuk mengatasi hal ini diperlukannya peningkatan layanan oleh pihak perpustakaan dengan memberikan perhatian yang lebih efektif dalam setiap kegiatan di lingkungan perpustakaan kepada pemustaka dan anggota.

DAFTAR PUSTAKA

- Ashari, E. A. (2019). Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember 2019. 55.
- Atay, G., & Yilmaz, N. (2018). A New Approach To Library Concept: Library-On-Duty. 11(58), 9.
- Azwar, M. (2013). Membangun Sistem Otomasi Perpustakaan Dengan Senayan Library Management System (Slims). Khizanah Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan, 1(1), 19. <https://doi.org/10.24252/V1i1a3>
- Fediantos, F., & Rahmah, E. (2025). Implementasi TIK Berdasarkan Standar Nasional

- Perpustakaan (Perpusnas Ri No. 4 Tahun 2024) Di Smp Negeri 15 Padang. Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran, 8(2), 4651–4657. <https://doi.org/10.31004/jrpp.v8i2.44915>
- Firliana, R., Kasih, P., & Sulastri, H. S. (2016). Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). Semnasteknomedia Online, 4(1), 1–205.
- Ganda, Y. O., Londa, N. S., & Putri, A. K. (2018). Penerapan Aplikasi Senayan Library Management System (Slims) Dalam Meningkatkan Layanan Pengguna Di Perpustakaan Unika De La Salle Manado. Acta Diurna Komunikasi, 7(3), Article 3. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/19689>
- Huda, F. A. (2017, June 13). Pengertian, Fungsi Dan Tujuan Perpustakaan Sekolah. Fatkhan.Web.Id. <https://fatkhan.web.id/pengertian-fungsi-dan-tujuan-perpustakaan-sekolah/>
- Krisnan. (2021, March 22). Berikut Ini 4 Pengertian Metode Kuantitatif Menurut Para Ahli. Meenta. <https://meenta.net/metode-kuantitatif/>
- Ningsih, R. D., & Primadesi, Y. (2025). Kualitas Layanan Sirkulasi Mandiri Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran, 8(2), 4805–4812. <https://doi.org/10.31004/jrpp.v8i2.45161>
- Noor, J. (2012). Metodologi Penelitian, Skripsi, Tesis, Disertasi Dan Karya Ilmiah. Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (Stik); Kencana. <http://library.stik-ptik.ac.id>
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. A. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. Opsi, 12(1), 1–11. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Senayan (Perangkat Lunak). (2021). In Wikipedia Bahasa Indonesia, Ensiklopedia Bebas. [https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Senayan_\(Perangkat_Lunak\)&oldid=18929138](https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Senayan_(Perangkat_Lunak)&oldid=18929138)
- Servqual; Metode Tepat Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan. (2012, May 10). Website Upt Perpustakaan Dan Percetakan. <https://digilib.undip.ac.id/2012/05/11/servqual-metode-tepat-meningkatkan-kualitas-layanan-perpustakaan/>