

Analysis of Library Service Quality and Facilities on Student Visit Interest

Dyah Rizky Avivah¹, Aulia Prima Kharismaputra²
Universitas Negeri Semarang^{1,2}
*E-mail: dyahrizkyavivah@gmail.com

Abstract

Libraries are essential academic support facilities in higher education, significantly contributing to teaching and learning activities. The key factor influencing user visitation is the quality of services and facilities. This study aims to evaluate the quality of facilities and librarian performance at the Rumah Ilmu Library, Semarang State University (UNNES), in relation to student visitation interest using the SERVQUAL framework, which includes Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. A descriptive qualitative method was applied with a phenomenological approach and purposive sampling. Data were collected through direct observation and in-depth interviews. Results show that while physical facilities are generally adequate, issues remain, such as limited seating and suboptimal supporting amenities. In terms of service, users experienced inconsistent information, delayed responses, and a lack of empathy from staff, reducing trust in library services. Therefore, comprehensive improvements in both facilities and service quality are necessary to meet user expectations and increase student interest.

Keywords: Library, Service Quality, Facilities



Licensees may copy, distribute, display and perform the work and make derivative works and remixes based on it only if they give the author or licensor the credits ([attribution](#)) in the manner specified by these. Licensees may copy, distribute, display, and perform the work and make derivative works and remixes based on it only for [non-commercial](#) purposes.

Pendahuluan

Perpustakaan merupakan fasilitas penunjang akademik yang memiliki peran cukup penting dalam kegiatan belajar mengajar di sebuah Perguruan Tinggi. Menurut (Aryanto & Suratman, 2021) perpustakaan yang bisa memberikan kualitas pelayanan maksimal dan baik akan membuat para pemustaka yang datang merasa nyaman di perpustakaan tersebut. Pelayanan tidak hanya didefinisikan kontekstualitasnya saja namun juga harus diimplementasikan dengan substantif, karena pada dasarnya kepuasan pengunjung didasari oleh bagaimana pelayanan diberikan, bagaimana pelayanannya dan bagaimana mereka dilayani (Pangkey & Rantung, 2023). Menurut Fiqriansyah (2021), fasilitas perpustakaan dan kinerja pustakawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan pemustaka.

Fasilitas yang memadai merupakan salah satu aspek dalam menilai kualitas suatu perpustakaan. Menurut Maulidiyah & Roesminingsih (2020), fasilitas perpustakaan merupakan suatu hal yang menyenangkan bagi pemustaka, sedangkan bagi pustakawan fasilitas merupakan sarana dalam melaksanakan kegiatan kepustakawanan dengan baik. Maulidiyah juga mengungkapkan bahwa fasilitas perpustakaan terdiri dari peralatan, perabotan, koleksi bacaan, dan sumber daya sebagai indikator untuk meningkatkan minat kunjung dan minat baca. Selain fasilitas, kinerja para staf juga merupakan salah satu aspek yang tidak kalah penting dalam menunjang kualitas pelayanan suatu perpustakaan. Seorang pustakawan harus bersedia untuk menjadi seorang yang profesional seperti yang diharapkan dan diamanatkan mampu memberikan pelayanan yang baik bagi para

pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, dengan demikian seorang pustakawan harus mempunyai pengetahuan, kemampuan, keterampilan, nilai, sikap, karakteristik serta perilaku yang baik demi melaksanakan dalam memberikan layanan kepada pemustaka (Iztihana & Arfa, 2020).

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di UPT Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES, peneliti menemukan masalah pada minat kunjung mahasiswa Universitas Negeri Semarang. Hasil menunjukkan bahwa jumlah kunjungan mahasiswa UNNES pada Tahun 2024 bulan Januari sampai bulan Desember terbilang sangat rendah dan tidak mencapai 50% dari jumlah mahasiswa aktif UNNES yang saat ini mencapai 51.947 mahasiswa (Data UNNES, 2025), kecuali dibulan September merupakan jumlah pengunjung terbanyak yakni 26.866 mahasiswa, Dari fenomena ini dapat disimpulkan bahwa pengunjung UPT Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES tidak pernah mengalami kestabilan. Berikut adalah gambaran datanya:

Tabel 1.
Data Pengunjung Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES Tahun 2024

No.	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	Januari	4.785
2	Februari	10.629
3	Maret	9.525
4	April	4.993
5	Mei	10.773
6	Juni	7.899
7	Juli	7.884
8	Agustus	15.241
9	September	26.866
10	Oktober	24.296
11	November	15.902
12	Desember	11.487

Penelitian ini akan mengevaluasi kualitas pelayanan Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES yang mencakup fasilitas dan kinerja pustakawan terhadap minat kunjung mahasiswa dengan menggunakan teori servqual. Teori ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988 (Parasuraman et al., 1988). Dalam kutipan Septiani et al., (2020) teori ini mengukur kualitas pelayanan dengan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu:

- 1 *Tangibles* (Fasilitas) Dimensi ini menilai kualitas dari fasilitas yang bisa dilihat langsung oleh pengguna, mencakup kebersihan ruangan, kenyamanan, serta sikap profesional dari petugas yang melayani. Aspek ini menjadi kesan pertama yang ditangkap saat berinteraksi dengan layanan. *Tangibles* yang baik menciptakan persepsi positif terhadap profesionalisme dan keseriusan lembaga dalam memberikan layanan.
- 2 *Reliability* (Kehandalan) Dimensi ini mengukur seberapa mampu layanan diberikan secara tepat dan sesuai dengan yang dijanjikan. Termasuk di dalamnya ketepatan waktu, keakuratan informasi, dan konsistensi pelayanan setiap kali pengguna datang. Dimensi ini dianggap sebagai penentu utama kepuasan karena berhubungan langsung dengan ekspektasi pengguna terhadap layanan yang dijanjikan
- 3 *Responsiveness* (Tanggapan) Aspek ini melihat seberapa cepat dan sigap petugas dalam merespons kebutuhan atau permintaan pengguna, mencakup kesediaan petugas untuk membantu saat dibutuhkan dalam menyelesaikan masalah pengguna. Hal ini melibatkan inisiatif, kecepatan, dan kemampuan staf dalam menangani masalah atau permintaan, termasuk memberi solusi yang sesuai tanpa harus diminta berkali-kali.

- 4 *Assurance* (Jaminan) Dimensi ini menilai kemampuan staf dalam memberikan rasa percaya dan aman kepada pengguna. Hal ini dilihat dari pengetahuan yang dimiliki, sikap sopan, cara berkomunikasi, dan kemampuan memberikan layanan yang dapat dipercaya. Ini termasuk sikap staf yang profesional, ramah, serta memiliki pemahaman yang kuat tentang prosedur dan kebijakan layanan. Ketika staf terlihat profesional dan percaya diri, pengguna merasa yakin bahwa mereka benar-benar mendapat layanan terbaik.
- 5 *Emphaty* (Empati) Empati mengukur sejauh mana staf mampu memahami dan peduli terhadap kebutuhan pribadi pengguna, juga menciptakan koneksi emosional dan loyalitas jangka panjang pengguna. Ini termasuk perhatian secara individu, kepedulian terhadap masalah pengguna, dan kesiapan untuk memberikan layanan dengan pendekatan yang lebih manusiawi. Dimensi ini menekankan pada perhatian personal, keramahan, dan kesabaran.

Metode

Studi ini menerapkan metode kualitatif deskriptif dengan cara pengumpulan data yang melibatkan observasi langsung serta wawancara mendalam. Pendekatan kualitatif didasarkan pada pola pikir induktif serta pengamatan objektif terhadap fenomena sosial (Khotimah, 2022). Observasi dilaksanakan di Perpustakaan Rumah Ilmu Universitas Negeri Semarang, sementara wawancara dilakukan secara langsung dengan informan yang telah memenuhi kriteria penelitian. Populasi yang diteliti dalam studi ini terdiri dari semua mahasiswa Universitas Negeri Semarang (UNNES) dimana sampel diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik ini merupakan metode *non-random* di mana informan dipilih secara sengaja berdasarkan kesesuaian dengan tujuan penelitian (Lenaini, 2021). Informan yang dipilih adalah mahasiswa yang merupakan pengguna aktif fasilitas perpustakaan dan memiliki pengalaman dalam menilai kualitas layanan Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES.

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan perpustakaan merupakan kunci dalam penyelenggaraan kegiatan perpustakaan, karena aspek inilah yang paling sering berinteraksi langsung dengan pengguna. Kesan dan keberhasilan perpustakaan dalam menjalankan perannya sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka (Suratmi, 2021).

Hasil dari penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Mahasiswa Universitas Negeri Semarang menurut lima dimensi teori Servqual, diuraikan sebagai berikut:

1. **Tangibles (fasilitas)**

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, fasilitas dan teknologi yang tersedia di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES sudah cukup memadai. Namun, beberapa pengunjung menyampaikan keluhan terkait keterbatasan kapasitas, khususnya dalam hal ketersediaan tempat duduk. Mereka mengaku sering mengalami kesulitan untuk menemukan tempat duduk, terutama pada jam-jam sibuk. Kondisi ruangan yang penuh membuat sebagian mahasiswa harus menunggu atau bahkan memilih meninggalkan perpustakaan karena tidak mendapatkan tempat untuk belajar. Lalu secara umum pada bahan bacaan tidak memiliki masalah yang signifikan. Ada saat di mana informan tidak menemukan bahan bacaan yang dicari secara spesifik, namun mereka masih bisa menemukan referensi lain yang relevan sebagai alternatif. Namun hal ini tetap harus diperbaiki karena pengunjung bisa memanfaatkan sumber lain yang lebih lengkap dari pada Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES. Pada fenomena ini diperjelas oleh penelitian (Murtianingsih & Fathoni, 2022) yang menyebutkan beberapa faktor yang memengaruhi minat baca individu, diantaranya adalah keterbatasan fasilitas dan sarana perpustakaan, kemajuan teknologi, koleksi bahan bacaan yang tersedia di perpustakaan, dan minimnya promosi untuk aktivitas membaca.

Dari segi kebersihan dan kenyamanan, sebagian besar informan menilai bahwa kondisi ruang utama perpustakaan, seperti area baca dan rak koleksi, sudah cukup bersih dan memberikan suasana

yang nyaman untuk belajar. Lingkungan yang tenang, sertapencahayaannya yang baik dinilai mampu mendukung konsentrasi mahasiswa selama berada di dalam perpustakaan. Namun demikian, masih terdapat beberapa catatan penting yang disampaikan oleh pengguna, terutama fasilitas pendukung seperti toilet. Beberapa informan mengungkapkan bahwa toilet perpustakaan rumah ilmu masih kurang terawat. Meskipun tampak sebagai aspek kecil, kondisi toilet yang tidak layak dapat berdampak negatif pada kenyamanan dan pengalaman pengunjung secara keseluruhan. Hal ini juga ditegaskan oleh Ramadhani (2025) yang menyatakan bahwa kondisi sarana dasar seperti toilet, sangat mempengaruhi kepuasan dan kenyamanan pengguna. Oleh karena itu, pengelolaan kebersihan fasilitas pendukung perlu mendapat perhatian yang lebih serius agar kualitas pelayanan perpustakaan dapat dirasakan secara menyeluruh oleh seluruh pengguna.

2. Reliability (kehandalan)

Dari sisi kehandalan layanan, sejumlah mahasiswa menyampaikan keluhan terkait ketidaktepatan informasi yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Salah satu keluhan yang muncul adalah mengenai informasi jam operasional yang tidak konsisten. Contohnya, tertulis bahwa jam operasional perpustakaan pukul 08.00-15.30, namun pada kenyataannya ada hari-hari tertentu di mana pengunjung sudah diminta keluar sejak pukul 15.00, tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu dari staf. Ketidakjelasan seperti ini menimbulkan kebingungan bagi pengunjung, terutama bagi mahasiswa yang sedang membutuhkan waktu tambahan untuk menyelesaikan tugas atau mencari referensi penting.

Sebagian besar informan juga menyampaikan bahwa staf perpustakaan masih belum memiliki pemahaman yang menyeluruh terhadap sistem dan prosedur layanan yang ada. Hal ini terlihat dari ketidaksiapan dalam memberikan informasi teknis atau menjelaskan prosedur yang dibutuhkan pengunjung. Walaupun ada satu informan yang merasa puas karena mendapatkan penjelasan yang cukup jelas dari staf, hal ini belum mencerminkan kualitas pelayanan secara umum. Justru, pengalaman mayoritas pengguna menunjukkan adanya kesenjangan dalam pemahaman dan penyampaian informasi oleh staf, yang berdampak langsung pada kepercayaan dan kenyamanan mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan. Hal ini serupa dengan yang disampaikan Amanda & Nabila (2024) bahwa kejelasan informasi dan keterampilan teknis staf sangat menentukan persepsi kehandalan layanan.

3. Responsiveness (tanggapan)

Responsivitas staf dalam melayani kebutuhan pengguna juga dinilai belum optimal oleh sebagian besar informan. Terdapat perbedaan yang cukup mencolok pada pengalaman mahasiswa saat berinteraksi dengan staf perpustakaan. Beberapa informan mengaku merasa tidak terbantu karena respon yang diberikan terkesan lambat dan tidak solutif. Salah satu informan membagikan pengalamannya yang kurang menyenangkan, di mana saat ia meminta bantuan kepada staf untuk mencari suatu referensi, staf tersebut hanya menjawab “tidak tahu” tanpa menunjukkan upaya untuk membantu lebih lanjut. Sikap seperti ini tentu menimbulkan kesan bahwa staf kurang memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan yang maksimal.

Namun demikian, terdapat pula informan yang menyatakan kepuasannya karena mendapatkan bantuan yang cepat dan sesuai kebutuhan. Dalam kasus tersebut, staf terlihat tanggap dan mampu memberikan arahan yang jelas. Perbedaan pengalaman ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum konsisten di antara staf yang ada. Padahal, responsivitas merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan secara keseluruhan (Maulia, 2025). Hal ini juga sejalan dengan pernyataan Parasuraman et al., (1988) dalam Wardhana (2024) yang menyebutkan bahwa ketanggapan atau *responsiveness* diukur dari seberapa cepat dan siap penyedia layanan merespons kebutuhan serta permintaan pelanggan, termasuk kesediaan untuk membantu dan menangani masalah dengan segera.

4. Assurance (Jaminan)

Pada dimensi assurance, pelayanan yang diberikan oleh staf perpustakaan sangat berkaitan erat dengan dimensi-dimensi lainnya. Jika staf tidak mampu menunjukkan sikap profesional dalam

memberikan layanan, misalnya terlihat ragu-ragu saat menjawab pertanyaan, tidak menguasai informasi yang ditanyakan, atau kurang memahami prosedur layanan yang berlaku, maka hal ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan pengunjung terhadap kualitas perpustakaan secara keseluruhan. Kondisi seperti ini menimbulkan ketidaknyamanan bagi mahasiswa, terutama ketika mereka datang dengan harapan untuk mendapatkan bantuan informasi yang akurat dan cepat. Rasa percaya dalam berinteraksi dengan staf pun menjadi berkurang, karena pengguna merasa tidak yakin bahwa mereka akan dibantu dengan benar dan sepenuhnya.

Hal ini sejalan dengan pendapat Saputra et al. (2022) dalam penelitiannya yang membahas pelayanan dengan metode *servqual* menyatakan bahwa tingkat profesionalisme staf memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan pemustaka. Artinya, semakin baik kemampuan dan pelayanan staf, maka semakin besar pula rasa percaya pengunjung terhadap layanan perpustakaan.

5. Empathy (Empati)

Kemampuan staf dalam menunjukkan empati juga menjadi sorotan. Mayoritas mahasiswa merasa kurang diperhatikan secara personal dan hanya memberikan bantuan secara umum saja. Sebagai contoh terdapat informan yang menanyakan keberadaan suatu referensi dan staf hanya memberitahu untuk mencari di rak bagian kiri tanpa membatu lebih detail. Sikap seperti ini membuat pengguna merasa tidak terbantu sepenuhnya, terutama bagi mahasiswa yang mungkin baru pertama kali menggunakan layanan perpustakaan atau yang belum memahami sistem penataan koleksi.

Idealnya, pelayanan empatik ditunjukkan dengan kesediaan staf untuk mendampingi pengguna, memberikan penjelasan yang jelas, dan menawarkan bantuan sesuai kebutuhan masing-masing individu. Misalnya, staf bisa bertanya lebih lanjut mengenai jenis referensi yang dicari, kemudian membantu mencarinya langsung melalui katalog atau bahkan mengantarkan ke rak yang dimaksud. Pelayanan seperti ini tidak hanya akan mempermudah pengguna dalam mengakses informasi, tetapi juga menumbuhkan rasa dihargai dan diperhatikan. Sejalan dengan penelitian Kalida (2021) menekankan bahwa pelayanan yang empatik dapat menciptakan kedekatan emosional yang meningkatkan loyalitas pengguna. Dan dijelaskan juga dalam Yefani & Asmara, (2025) pada teori *ServQual* Parasuraman et al. (1988) yang menyatakan bahwa empati merupakan faktor penting dalam menciptakan hubungan berkualitas antara penyedia dan penerima layanan.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan lima dimensi *SERVQUAL*, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas di Perpustakaan Rumah Ilmu UNNES masih belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa. Dari segi fasilitas fisik (*tangibles*), perpustakaan sudah tergolong cukup baik, namun masih terdapat kendala seperti keterbatasan tempat duduk dan kondisi fasilitas pendukung yang kurang optimal, yang memengaruhi kenyamanan pengunjung. Dalam hal keandalan (*reliability*), informasi yang diberikan staf seringkali tidak konsisten, seperti jam operasional yang berubah tanpa pemberitahuan, dan kurangnya pemahaman staf terhadap sistem layanan. Pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*), pelayanan belum merata karena ada mahasiswa yang merasa terbantu, namun tidak sedikit yang merasa diabaikan karena staf tidak tanggap. Dari sisi jaminan (*assurance*), mahasiswa belum sepenuhnya merasa yakin dengan kemampuan dan pengetahuan staf, sehingga kepercayaan pengguna terhadap layanan menurun. Sementara itu, dalam dimensi empati (*empathy*), mahasiswa merasa kurang diperhatikan secara personal dan hanya dilayani secara umum tanpa pendekatan yang empatik. Oleh karena itu, perbaikan perlu dilakukan secara menyeluruh, baik dalam peningkatan fasilitas maupun kompetensi dan sikap pelayanan staf, agar perpustakaan dapat menjadi tempat yang lebih nyaman, ramah, dan mendukung kebutuhan akademik mahasiswa.

Daftar Rujukan

- Amanda, F., & Nabila, J. (2024). Paradigma Pustakawan Terhadap Layanan Referensi Di Upt Perpustakaan Universitas Andalas. *Ensiklopedia of Journal*, 6(2), 355–362.
- Aryanto, M. Z., & Suratman, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(2), 401–412. <https://doi.org/10.26740/jpap.v9n2.p401-412>.
- Data UNNES. (2025). *Data Mahasiswa*. <https://data.unnes.ac.id/id/>.
- Fiqriansyah, N. (2021). Pengaruh Manajemen Fasilitas Perpustakaan Dan Manajemen Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Peserta Didik. *Managere: Indonesian Journal of Educational Management*, 3(1), 11–26. <https://doi.org/10.52627/managere.v3i1.88>.
- Iztihana, A., & Arfa, M. (2020). Peran Pustakawan MTs N 1 Jepara Dalam Upaya Mengembangkan Minat Kunjungan Siswa Pada Perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 9(1), 93–103.
- Kalida, M. (2021). *Keterampilan Sosial Pustakawan di Era Digital*. Lembaga Ladang Kata.
- Khotimah, S. (2022). *Praktik Jual Beli Barang Rongsokan Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus di Desa Liman Benawi Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah)*. IAIN Metro.
- Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39.
- Maulia, T. (2025). PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL DAN POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE. *UIN Suska Riau*.
- Maulidiyah, A., & Roesminingsih, E. (2020). Layanan dan Fasilitas Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 8(4), 389–400.
- Murtianingsih, F., & Fathoni, A. (2022). Ketersediaan Bahan Pustaka Perpustakaan untuk Mengoptimalkan Minat Baca Siswa Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6257–6264. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3218>.
- Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2023). Manajemen Pelayanan Publik. In T. M. Group (Ed.), *Tahta Media Group*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–37.
- Ramadhani, M. U. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pemustaka) di Madrasah Aliyah Pembangunan UIN Jakarta. In *UIN syarif hidayatullah Jakarta*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Saputra, E., Saleh, N., & Santalia, I. (2022). Kualitas Pelayanan Komunikasi Perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Mercusuar*, 3(1).
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>.
- Suratmi, I. (2021). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Melalui Kerja Sama Antar Perpustakaan. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(2), 55–59. <https://doi.org/10.24821/jap.v1i2.5952>.
- Wardhana, A. (2024). *Pengukuran Service Quality* (Issue October). EUREKA MEDIA AKSARA.
- Yefani, P., & Asmara, R. (2025). Pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan menggunakan metode servqual dan importance performance analysis (ipa) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 13(1 SE-Articles), 61–73. <https://doi.org/10.18592/pk.v13i1.15660>.