



## Persepsi Pengguna terhadap Manajemen Layanan Perpustakaan UIN Madura: Evaluasi Tata Kelola dan Prosedur Pelayanan

Alifah Hani Nur Fatimah<sup>1\*</sup>, Aliyul Karror<sup>2</sup>, Alfin Fahmi<sup>3</sup>, Rusdiana Navlia<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup> Universitas Islam Negeri Madura, Jawa Timur, Indonesia

Email: [shasaalesha16@gmail.com](mailto:shasaalesha16@gmail.com)<sup>1</sup>, [alikarror706@gmail.com](mailto:alikarror706@gmail.com)<sup>2</sup>, [alfinfahmi089@gmail.com](mailto:alfinfahmi089@gmail.com)<sup>3</sup>, [rusdiananavlia005@gmail.com](mailto:rusdiananavlia005@gmail.com)<sup>4</sup>

\*Penulis Korespondensi: [shasaalesha16@gmail.com](mailto:shasaalesha16@gmail.com)

**Abstract.** *University libraries play a strategic role in supporting academic learning and research. This study aims to evaluate user perceptions of library service management at UIN Madura, focusing on five key dimensions: clarity of service information, effectiveness of staff coordination, organizational structure support, simplicity of service procedures, and consistency of orientation for new users. The study used a quantitative approach with a survey method. Data were collected through an online Google Form-based questionnaire distributed to active UIN Madura students from various study programs, resulting in 21 valid respondents from diverse academic backgrounds. Data analysis was conducted descriptively using frequency distribution and percentages. The results indicate that user perceptions of library governance are generally quite positive. The majority of respondents gave good ratings to the clarity of service information (85.7% agreed or strongly agreed), the effectiveness of staff coordination (81%), and the organizational structure support (90.5%). However, the new user orientation dimension received the lowest rating, with 23.8% of respondents disagreeing or strongly disagreeing. These findings indicate the need for a more systematic and sustainable strengthening of the library orientation program. Overall, the service management and governance of the UIN Madura library were assessed as quite good. However, improvements are still needed in the aspects of socialization and guidance for new users so that this university library service can function optimally in supporting the academic community.*

**Keywords:** *Library Governance; Service Management; UIN Madura; University Library; User Perception.*

**Abstrak.** Perpustakaan universitas merupakan peran strategis dalam mendukung pembelajaran dan penelitian akademik. Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap manajemen layanan perpustakaan di UIN Madura, dengan fokus pada lima dimensi utama, yaitu kejelasan informasi layanan, efektivitas koordinasi staf, dukungan struktur organisasi, kesederhanaan prosedur layanan, dan konsistensi orientasi bagi pengguna baru. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis Google Form online yang didistribusikan kepada mahasiswa aktif UIN Madura dari berbagai program studi, menghasilkan 21 responden valid dari beragam latar belakang akademik. Analisis data dilakukan secara deskriptif menggunakan distribusi frekuensi dan persentase. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap tata kelola perpustakaan secara umum cukup positif. Mayoritas responden memberikan peringkat yang baik untuk kejelasan informasi layanan (85,7% setuju atau sangat setuju), efektivitas koordinasi staf (81%), dan dukungan struktur organisasi (90,5%). Namun, dimensi orientasi pengguna baru menerima peringkat terendah, dengan 23,8% responden tidak setuju atau sangat tidak setuju. Temuan ini menunjukkan perlunya penguatan program orientasi perpustakaan yang lebih sistematis dan berkelanjutan. Secara keseluruhan, manajemen layanan dan tata kelola perpustakaan UIN Madura dinilai cukup baik. Namun, perbaikan masih diperlukan dalam aspek sosialisasi dan bimbingan bagi pengguna baru agar layanan perpustakaan universitas ini dapat berfungsi optimal dalam mendukung komunitas akademik.

**Kata Kunci:** Manajemen Layanan; Perpustakaan Perguruan Tinggi; Persepsi Pengguna; Tata Kelola Perpustakaan; UIN Madura.

## **1. LATAR BELAKANG**

Perpustakaan merupakan salah satu infrastruktur akademik paling fundamental dalam sebuah institusi pendidikan tinggi. Lebih dari sekadar tempat penyimpanan koleksi buku, perpustakaan perguruan tinggi kini berkembang menjadi pusat sumber daya pengetahuan yang dinamis, tempat mahasiswa dan dosen berinteraksi dengan berbagai medium informasi untuk mendukung kegiatan belajar, mengajar, dan penelitian. Dalam konteks ini, kualitas manajemen layanan perpustakaan menjadi variabel penentu yang secara langsung memengaruhi kepuasan dan produktivitas akademik penggunanya.

Universitas Islam Negeri (UIN) Madura sebagai salah satu perguruan tinggi Islam negeri yang sedang berkembang di Jawa Timur memiliki tanggung jawab besar untuk menghadirkan layanan perpustakaan yang berkualitas. Mahasiswa dari berbagai program studi mulai dari Manajemen Pendidikan Islam, Pendidikan Agama Islam, Tadris Bahasa Indonesia, hingga Perbankan Syariah bergantung pada perpustakaan sebagai sumber literatur utama dalam menyelesaikan tugas akademis maupun penelitian mereka. Oleh karena itu, bagaimana perpustakaan dikelola mulai dari kejelasan informasi operasional, efektivitas koordinasi staf, hingga kemudahan prosedur layanan memiliki implikasi yang sangat nyata bagi pengalaman belajar mahasiswa.

Kajian terhadap manajemen perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia menunjukkan adanya beragam tantangan yang masih dihadapi, di antaranya ketidakjelasan prosedur layanan, lemahnya komunikasi antar staf, minimnya program orientasi untuk pengguna baru, serta rendahnya tingkat literasi informasi mahasiswa terkait pemanfaatan fasilitas perpustakaan. Fenomena ini bukan hanya berdampak pada tingkat kepuasan pengguna, tetapi juga pada seberapa efektif perpustakaan dapat menjalankan fungsi akademisnya sebagai penunjang keberhasilan belajar mahasiswa. Sementara itu, berbagai teori manajemen layanan public seperti konsep New Public Management (NPM) yang menekankan efisiensi, akuntabilitas, dan orientasi pada pengguna telah banyak diadopsi dalam konteks pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi di berbagai negara. Di Indonesia, penerapan prinsip-prinsip ini masih bervariasi, dan evaluasi secara empiris terhadap persepsi pengguna menjadi cara yang paling valid untuk mengukur sejauh mana prinsip-prinsip tersebut telah terimplementasi dengan baik. Penelitian mengenai manajemen layanan perpustakaan UIN Madura secara khusus masih sangat terbatas dalam literatur akademik.

Mayoritas penelitian yang ada berfokus pada perpustakaan universitas-universitas besar di kota-kota metropolitan, sehingga menyisakan research gap yang signifikan berkaitan dengan evaluasi tata kelola perpustakaan di perguruan tinggi Islam yang berlokasi di daerah seperti Pamekasan, Madura. Kesenjangan inilah yang menjadi landasan utama penelitian ini dilakukan.

Penelitian ini secara spesifik bertujuan untuk: mengukur tingkat persepsi mahasiswa UIN Madura terhadap kejelasan informasi layanan perpustakaan; mengevaluasi efektivitas koordinasi antar staf perpustakaan dalam menangani kebutuhan pengguna; menilai sejauh mana struktur organisasi perpustakaan mendukung aksesibilitas layanan; mengkaji kesederhanaan dan kemudahan prosedur layanan yang tersedia; serta mengidentifikasi konsistensi program orientasi yang diberikan kepada pengguna baru. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya menghasilkan gambaran empiris yang akurat tentang kondisi tata kelola perpustakaan UIN Madura, tetapi juga memberikan rekomendasi berbasis data untuk perbaikan ke depan.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Evaluasi tata kelola perpustakaan merupakan proses sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan informasi tentang efektivitas pengelolaan layanan perpustakaan berdasarkan standar tata kelola dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Evaluasi ini tidak hanya berfungsi untuk menilai kinerja akhir layanan, tetapi juga sebagai alat refleksi terhadap kualitas proses manajemen perpustakaan itu sendiri. Menurut Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (Perpusnas, 2017, direvisi 2022), evaluasi tata kelola mencakup berbagai teknik untuk menentukan sejauh mana tujuan layanan informasi telah dicapai secara efisien dan berorientasi pada pengguna. Evaluasi yang efektif tidak hanya menilai aspek administratif tetapi juga persepsi pengguna, koordinasi staf, dan aksesibilitas prosedur.

Sementara itu, dalam pandangan Grand Design Perpustakaan PTKIN (2020-2024), evaluasi adalah proses pengumpulan data untuk membuat keputusan perbaikan sistem perpustakaan. Dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa evaluasi tata kelola perpustakaan bukan sekadar audit formal, melainkan upaya memahami kepuasan pengguna secara holistik untuk optimalisasi layanan. Berdasarkan kajian teoretis tersebut, dapat dirumuskan hipotesis tersirat sebagai berikut:

Penerapan tata kelola layanan perpustakaan UIN Madura dilaksanakan melalui struktur organisasi dan SOP yang telah ditetapkan sebagaimana Standar Nasional Perpustakaan, namun terdapat tantangan dalam hal koordinasi staf yang optimal, kejelasan prosedur bagi pengguna baru, dan konsistensi program orientasi yang berdampak pada tingkat persepsi kepuasan mahasiswa dari berbagai program studi di Pamekasan

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei deskriptif, mengumpulkan data melalui kuesioner daring via Google Form. Populasi adalah mahasiswa aktif UIN Madura yang pernah menggunakan layanan perpustakaan, dengan teknik purposive sampling menghasilkan 21 responden dari enam program studi (MPI, PAI, TBIN, PBS, PGMI, dan TIP A). Instrumen terdiri dari data demografis dan lima pernyataan substantif yang mengukur persepsi terhadap manajemen layanan perpustakaan meliputi kejelasan informasi, koordinasi staf, dukungan struktur organisasi, kemudahan prosedur, dan konsistensi orientasi pengguna baru menggunakan skala Likert empat poin (STS=1 hingga SS=4) tanpa opsi netral.

Data dianalisis secara deskriptif melalui distribusi frekuensi dan persentase per butir pertanyaan, disajikan dalam tabel frekuensi, serta dilengkapi analisis komparasi persepsi antarprogram studi. Mengingat ukuran sampel yang kecil ( $n=21$ ), penelitian ini bersifat eksploratif dan tidak melakukan uji inferensial.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Profil Responden**

Penelitian ini berhasil mengumpulkan data dari 21 responden mahasiswa UIN Madura yang mengisi kuesioner pada tanggal 25–26 April 2026. Berdasarkan program studi, komposisi responden adalah sebagai berikut: Manajemen Pendidikan Islam (MPI) merupakan kelompok terbesar dengan 13 responden (61,9%), diikuti oleh Pendidikan Agama Islam (PAI) dengan 3 responden (14,3%), Tadris Bahasa Indonesia (TBIN) dengan 2 responden (9,5%), serta masing-masing 1 responden dari program studi Perbankan Syariah (PBS), Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI), dan Teknologi Informasi dan Pendidikan Agama (TIP A), masing-masing mewakili 4,8% dari total responden. Dominasi responden dari program MPI kemungkinan disebabkan oleh distribusi kuesioner yang lebih intensif di lingkungan program studi tersebut.

No.	Program Studi	Jumlah Responden	Persentas Persentase (%)
1	Manajemen Pendidikan Islam (MPI)	13	61,9%
2	Pendidikan Agama Islam (PAI)	3	14,3%
3	Tadris Bahasa Indonesia (TBIN)	2	9,5%
4	Perbankan Syariah (PBS)	1	4,8%
5	PGMI	1	4,8%
6	TIPA	1	4,8%
	Total	21	100%

**Tabel 1.** Distribusi Responden Berdasarkan Program Studi.

### Hasil Analisis Per Dimensi

#### *Dimensi Q1: Kejelasan Informasi Layanan*

Pertanyaan pertama bertujuan mengukur sejauh mana tata kelola perpustakaan memberikan informasi yang jelas tentang jam operasional, prosedur peminjaman, dan fasilitas yang tersedia. Dari 21 responden, diperoleh distribusi jawaban sebagai berikut:

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	9	42,9%
Setuju (S)	9	42,9%
Tidak Setuju (TS)	2	9,5%
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4,8%
Total	21	100%

**Tabel 2.** Distribusi Jawaban Q1 – Kejelasan Informasi Layanan.

Data di atas menggambarkan bahwa 85,7% responden (18 dari 21) memberikan penilaian positif baik setuju maupun sangat setuju terhadap kejelasan informasi layanan perpustakaan UIN Madura. Angka ini mencerminkan bahwa secara umum, manajemen perpustakaan telah berhasil mengkomunikasikan informasi operasional dasar kepada penggunanya dengan cukup efektif.

Namun, 14,3% responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak dapat diabaikan begitu saja. Dalam konteks layanan publik, ketidakpuasan yang dialami oleh sebagian kecil pengguna seringkali merupakan indikator adanya celah sistemik yang belum teratasi misalnya inkonsistensi informasi antara yang tertera secara tertulis dengan yang disampaikan secara lisan oleh staf, atau informasi yang tersedia hanya melalui satu kanal (misalnya papan pengumuman fisik) tanpa memanfaatkan media digital seperti website atau media sosial institusi (Yefani, P., & Asmara, R, 2025).

Responden Ahmad Ramadhani dari program TIPA memberikan jawaban 'Sangat Setuju' pada Q1, yang menunjukkan bahwa bahkan dari program studi yang relatif teknis sekalipun, kejelasan informasi dasar perpustakaan sudah dinilai memadai. Temuan ini sejalan dengan penelitian Aynun, A., & Nurdin, N. (2024) yang menemukan bahwa kejelasan informasi merupakan salah satu prediktor terkuat kepuasan pengguna perpustakaan.

### ***Dimensi Q2: Efektivitas Koordinasi Antar Staf***

Dimensi kedua mengevaluasi seberapa efektif koordinasi antar staf perpustakaan dalam menangani kebutuhan pengguna sehari-hari. Distribusi jawaban responden adalah sebagai berikut:

<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	8	38,1%
Setuju (S)	9	42,9%
Tidak Setuju (TS)	3	14,3%
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4,8%
Total	21	100%

**Tabel 3.** Distribusi Jawaban Q2 – Efektivitas Koordinasi Antar Staf.

Sekitar 81% responden (17 dari 21) menilai bahwa koordinasi antar staf perpustakaan berjalan dengan baik. Ini merupakan temuan yang menggembirakan, mengingat koordinasi staf merupakan fondasi dari kualitas layanan langsung yang dirasakan pengguna. Ketika staf perpustakaan berhasil berkoordinasi dengan efektif, pengguna akan mendapatkan jawaban yang konsisten, pelayanan yang cepat, dan tidak perlu 'dipingpong' dari satu petugas ke petugas lainnya untuk menyelesaikan satu permintaan sederhana.

Menariknya, responden Ahmad Ramadhani dari program TIPA memberikan jawaban 'Tidak Setuju' pada dimensi ini meskipun memberikan penilaian positif pada Q1. Pola respons yang tidak konsisten ini bisa mengindikasikan pengalaman spesifik yang kurang menyenangkan terkait koordinasi staf, meski secara keseluruhan informasi layanan dianggap sudah tersedia. Fenomena ini mengingatkan kita bahwa kualitas layanan memiliki banyak dimensi yang bisa berbeda nilainya secara independen (Ramadhan, N, 2025).

Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia, efektivitas koordinasi staf tidak semata-mata bergantung pada kehendak individu petugas, melainkan juga dipengaruhi oleh sistem komunikasi internal yang dibangun oleh manajemen, kejelasan pembagian tugas dan wewenang, serta budaya organisasi yang mendorong kolaborasi dan saling membantu (Fanani, A, 2021). Oleh karena itu, persepsi positif mayoritas responden terhadap dimensi ini mengindikasikan bahwa sistem komunikasi internal perpustakaan UIN Madura telah cukup terbangun, meski masih ada ruang untuk penyempurnaan.

### ***Dimensi Q3: Dukungan Struktur Organisasi***

Dimensi ketiga menilai apakah struktur organisasi perpustakaan mendukung layanan yang cepat dan mudah diakses.

Data menunjukkan distribusi jawaban sebagai berikut:

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	10	47,6%
Setuju (S)	9	42,9%
Tidak Setuju (TS)	1	4,8%
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4,8%
Total	21	100%

**Tabel 4.** Distribusi Jawaban Q3 – Dukungan Struktur Organisasi.

Dengan persentase respons positif mencapai 90,5% (19 dari 21 responden), dimensi dukungan struktur organisasi merupakan aspek yang paling tinggi dinilai oleh responden dalam penelitian ini. Angka ini sangat signifikan dan menunjukkan bahwa pengguna secara umum merasakan bahwa organisasi perpustakaan UIN Madura telah dirancang sedemikian rupa sehingga memudahkan mereka dalam mengakses layanan.

Nilai tinggi pada dimensi ini bisa diinterpretasikan sebagai tanda bahwa pembagian fungsi dan tanggung jawab dalam struktur organisasi perpustakaan sudah cukup jelas dan fungsional dari sudut pandang pengguna. Pengguna tidak perlu menghadapi hambatan birokrasi yang berlebihan ketika ingin meminjam buku, menggunakan fasilitas baca, atau mendapatkan bantuan dari petugas perpustakaan. Ini sejalan dengan prinsip aksesibilitas layanan publik yang menekankan pentingnya kemudahan dan kecepatan akses bagi semua pengguna.

Keberhasilan ini perlu dipandang dalam konteks ukuran perpustakaan. Perpustakaan UIN Madura yang relatif lebih kecil dibandingkan perpustakaan universitas-universitas besar mungkin justru memiliki keunggulan dalam hal aksesibilitas strukturnya yang tidak terlalu kompleks memungkinkan komunikasi yang lebih langsung antara pengguna dan petugas, serta pengambilan keputusan layanan yang lebih cepat. Perspektif ini konsisten dengan temuan Kristanti, I. D. (2024) yang menemukan bahwa perpustakaan dengan struktur lebih sederhana cenderung mendapatkan penilaian aksesibilitas yang lebih tinggi dari penggunanya.

#### ***Dimensi Q4: Kesederhanaan Prosedur Layanan***

Pertanyaan keempat mengkaji persepsi mahasiswa terhadap kesederhanaan dan kemudahan prosedur layanan perpustakaan, khususnya terkait pendaftaran anggota dan pengembalian buku. Distribusi jawaban ditampilkan pada tabel berikut:

Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	9	42,9%
Setuju (S)	8	38,1%
Tidak Setuju (TS)	3	14,3%
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4,8%
Total	21	100%

**Tabel 5.** Distribusi Jawaban Q4 – Kesederhanaan Prosedur Layanan.

Sebanyak 81% responden (17 dari 21) menganggap bahwa prosedur layanan perpustakaan sudah cukup sederhana dan user-friendly. Hasil ini merupakan kabar positif, mengingat kompleksitas prosedur merupakan salah satu faktor utama yang kerap menghambat penggunaan layanan perpustakaan secara optimal (Ardiansyah et al., 2023).

Namun, 19% responden yang menyatakan ketidaksetujuan mereka perlu mendapat perhatian serius. Dalam dunia layanan perpustakaan modern, 'sederhana' bukan sekadar 'tidak rumit' melainkan juga mencakup ketersediaan panduan visual yang memadai, formulir yang mudah diisi, sistem antrian yang tertib, dan waktu pelayanan yang dapat diprediksi. Jika prosedur sudah singkat tetapi tidak disertai panduan yang memadai, pengguna tetap bisa merasa kesulitan terutama mereka yang baru pertama kali menggunakan layanan.

Responden Nuzulul Hikmatul Laily Amsa dari program MPI angkatan 2023, yang memberikan jawaban 'Tidak Setuju' pada Q4 dan 'Sangat Tidak Setuju' pada Q5, memberikan signal yang cukup kuat bahwa ada sekelompok pengguna yang mungkin sudah lebih 'senior' dalam penggunaan perpustakaan justru merasa bahwa prosedur layanan masih perlu disederhanakan lebih lanjut. Persepsi negatif dari mahasiswa yang sudah berpengalaman ini berbeda dari ketidaktahuan pengguna baru, dan bisa jadi mencerminkan frustrasi terhadap prosedur yang dirasakan tidak efisien dalam jangka panjang.

#### ***Dimensi Q5: Orientasi dan Panduan Pengguna Baru***

Dimensi kelima dan yang paling kritis berdasarkan data penelitian ini mengukur seberapa konsisten perpustakaan memberikan orientasi atau panduan kepada pengguna baru tentang sistem dan tata kelolanya. Hasil survei pada dimensi ini menampilkan distribusi yang paling beragam dibandingkan keempat dimensi sebelumnya:

<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju (SS)	6	28,6%
Setuju (S)	9	42,9%
Tidak Setuju (TS)	4	19,0%
Sangat Tidak Setuju (STS)	2	9,5%
Total	21	100%

**Tabel 6.** Distribusi Jawaban Q5 – Orientasi Pengguna Baru.

Meskipun masih ada 71,4% responden yang memberikan respons positif, proporsi responden yang menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju pada dimensi ini yakni 28,6% atau hampir sepertiga dari total responden merupakan persentase tertinggi dibandingkan keempat dimensi lainnya. Temuan ini mengisyaratkan bahwa program orientasi pengguna baru di perpustakaan UIN Madura belum berjalan secara konsisten dan merata.

Perhatian khusus perlu diberikan pada pola respons beberapa mahasiswa, terutama Alfiatur Rahmania dan Fina Varadila dari program MPI dan TBI yang keduanya memberikan jawaban 'Tidak Setuju' pada Q5, dan Nuzulul Hikmatul Laily Amsa yang bahkan memberikan 'Sangat Tidak Setuju'. Responden-responden ini menggambarkan segmen pengguna yang merasa bahwa perpustakaan tidak memberikan bimbingan yang cukup untuk memaksimalkan pemanfaatan fasilitasnya.

Dari perspektif teori literasi informasi, kegagalan dalam memberikan orientasi yang memadai kepada pengguna baru dapat menciptakan siklus yang merugikan: mahasiswa baru tidak tahu cara memanfaatkan perpustakaan, sehingga mereka jarang berkunjung, dan jaranganya kunjungan membuat mereka semakin tidak familiar dengan sistem perpustakaan. Siklus ini secara langsung menurunkan efektivitas perpustakaan sebagai pusat sumber daya akademik (Prastyabudi, W. A., & Latifah, S. A. (2024)).

### Rekapitulasi dan Perbandingan Antar Dimensi

Untuk mendapatkan gambaran komparatif yang lebih komprehensif, tabel berikut merangkum persentase respons positif (Setuju + Sangat Setuju) dan negatif (Tidak Setuju + Sangat Tidak Setuju) untuk setiap dimensi yang dievaluasi:

Dimensi	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	% Positif
Q1: Kejelasan Informasi	42,9%	42,9%	9,5%	4,8%	85,7%
Q2: Koordinasi Staf	38,1%	42,9%	14,3%	4,8%	81,0%
Q3: Struktur Organisasi	47,6%	42,9%	4,8%	4,8%	90,5%
Q4: Prosedur Layanan	42,9%	38,1%	14,3%	4,8%	81,0%
Q5: Orientasi Pengguna Baru	28,6%	42,9%	19,0%	9,5%	71,4%

**Tabel 7.** Rekapitulasi Persepsi Responden Per Dimensi.

Data komparatif di atas memperlihatkan pola yang sangat jelas: dari kelima dimensi yang dievaluasi, dukungan struktur organisasi (Q3) mendapat penilaian paling tinggi (90,5% positif), sementara orientasi pengguna baru (Q5) menjadi dimensi dengan penilaian paling rendah (71,4% positif). Kesenjangan sebesar 19,1 poin persentase antara dimensi terbaik dan terburuk ini cukup signifikan dan layak dijadikan prioritas perbaikan.

Secara agregat, rata-rata persentase respons positif dari kelima dimensi adalah 81,9%. Angka ini bisa diinterpretasikan sebagai nilai 'baik' dalam konteks penilaian kualitas layanan publik. Namun, sebagaimana disampaikan oleh Saputra, A. (2024), dalam manajemen kualitas layanan, 'baik' seringkali belum cukup yang dituju adalah 'sangat baik' atau bahkan 'melampaui harapan pengguna'. Oleh karena itu, temuan ini menjadi dasar yang kuat untuk merumuskan agenda perbaikan yang terarah.

## **Pembahasan Kritis dan Implikasi Teoritis**

Menganalisis temuan penelitian ini dalam kerangka teori ServQual, dapat dikemukakan bahwa dimensi reliability (keandalan) dan assurance (jaminan) perpustakaan UIN Madura yang tercermin dalam kejelasan informasi layanan dan efektivitas koordinasi staf berada pada level yang cukup baik. Sementara itu, dimensi responsiveness (ketanggapan) dalam bentuk orientasi pengguna baru masih membutuhkan perhatian dan investasi yang lebih besar (Tjiptono, 2022).

Temuan bahwa struktur organisasi mendapat apresiasi tertinggi dari pengguna merupakan hal yang menarik untuk dikaji lebih dalam. Ini bisa berarti bahwa desain organisasi perpustakaan UIN Madura secara keseluruhan sudah cukup baik staf mudah dikenali dan dijangkau, tidak ada fragmentasi layanan yang membingungkan, dan ada kejelasan tentang ke mana pengguna harus pergi untuk jenis bantuan yang berbeda. Namun, apresiasi positif terhadap struktur tidak serta-merta berarti struktur tersebut sudah optimal; pengguna mungkin belum memiliki referensi pembandingan yang cukup untuk menilai secara kritis efektivitas struktur organisasi yang ada.

Yang perlu mendapatkan perhatian paling serius adalah kesenjangan dalam program orientasi pengguna baru. Dari data yang dikumpulkan, tampak bahwa program orientasi yang ada belum menjangkau semua segmen pengguna secara merata. Responden dari beberapa program studi non-MPI yang memberikan penilaian negatif pada Q5 mungkin mengindikasikan bahwa sosialisasi program orientasi perpustakaan belum menyentuh seluruh komunitas akademik secara menyeluruh.

Dari perspektif manajemen strategis, program orientasi perpustakaan seharusnya tidak dipandang sebagai kegiatan opsional atau insidental, melainkan sebagai komponen inti dari strategi pemberdayaan pengguna (user empowerment). Perpustakaan yang berhasil membangun pengguna yang literate secara informasional akan mengalami peningkatan kunjungan, peningkatan pemanfaatan koleksi, dan pada akhirnya dapat membuktikan relevansi dan nilai investasinya kepada institusi induknya (Prastyabudi, W. A., & Latifah, S. A. (2024).

Penting juga untuk mencatat bahwa beberapa responden yang memberi jawaban 'Sangat Setuju' secara konsisten di semua dimensi (seperti Faiqotul Hasanah, Akhmad Fahri Surya Negara, dan Gusti Ayu Dwi Andini) mungkin mencerminkan kelompok pengguna yang sudah sangat aktif dan familiar dengan layanan perpustakaan. Persepsi positif mereka yang konsisten bisa jadi karena mereka telah menginvestasikan waktu untuk memahami sistem perpustakaan secara mandiri, sehingga penilaian mereka lebih bersifat subjektif berdasarkan pengalaman personal yang sudah matang.

Sebaliknya, responden seperti Ahmad Ramadhani (TIPA) yang memberikan 'Tidak Setuju' pada beberapa dimensi mungkin mewakili kelompok pengguna marginal mereka yang kebutuhan informasinya belum sepenuhnya terlayani oleh desain layanan perpustakaan yang ada. Kelompok ini justru merupakan kelompok yang paling berharga dalam konteks perbaikan layanan, karena masukan mereka mengidentifikasi gap yang nyata antara kebutuhan dan layanan yang tersedia.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Secara keseluruhan, persepsi mahasiswa terhadap manajemen layanan perpustakaan UIN Madura berada pada kategori baik, dengan rata-rata 81,9% responden memberikan penilaian positif pada kelima dimensi yang diukur. Dimensi dukungan struktur organisasi memperoleh penilaian tertinggi (90,5%), mengindikasikan bahwa tata kelola organisasional perpustakaan telah cukup berhasil menciptakan lingkungan layanan yang mudah diakses. Sebaliknya, dimensi konsistensi orientasi pengguna baru mencatat penilaian terendah (71,4%), dengan 28,6% responden menyatakan ketidaksetujuan temuan ini menjadi catatan kritis mengingat orientasi merupakan fondasi pemanfaatan perpustakaan yang efektif. Terdapat pula indikasi bahwa jangkauan layanan belum sepenuhnya merata antarprogram studi, meski generalisasi atas temuan ini perlu dilakukan dengan kehati-hatian mengingat keterbatasan jumlah sampel ( $n=21$ ) yang bersifat eksploratif.

Berdasarkan temuan tersebut, manajemen perpustakaan UIN Madura disarankan untuk melembagakan program orientasi yang terintegrasi dengan kegiatan penerimaan mahasiswa baru dan dapat menjangkau seluruh program studi, serta mengoptimalkan media digital sebagai sarana penyebaran informasi layanan. Evaluasi prosedur layanan secara berkala melalui mekanisme umpan balik yang sistematis, serta peningkatan kompetensi staf dalam komunikasi dan teknologi informasi, juga perlu menjadi prioritas. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan penggunaan sampel yang lebih besar dengan pendekatan mixed-methods dan cakupan institusi yang lebih luas guna menghasilkan temuan yang lebih komprehensif dan dapat digeneralisasi dalam konteks manajemen perpustakaan PTKIN.

## DAFTAR REFERENSI

- Aynun, A., & Nurdin, N. (2024). Evaluasi pelayanan sistem informasi perpustakaan menggunakan metode fuzzy service quality. *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro*. Retrieved from <http://journal.eng.unila.ac.id/index.php/jitet/article/view/5466>
- Fadhliah, L., Malik, I., & Musrizal. (2025). Analysis of user satisfaction on the implementation of CRM, TQM and service quality. *IndOmera*. Retrieved from <https://jurnal.uniki.ac.id/index.php/idm/article/view/506>
- Fanani, A. (2021). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan menggunakan metode ServQual. *JUSTI (Jurnal Sistem dan Teknik Industri)*. Retrieved from <https://journal.umg.ac.id/index.php/justi/article/view/3317>
- Fikri, R., & Prasetyawan, Y. Y. (2019). Mengukur kualitas layanan perpustakaan menggunakan LibQUAL+™. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23199>
- Hasfera, D. (2018). Library service quality dalam mewujudkan excellent service untuk kepuasan pengguna. *Buletin Al-Turas*. Retrieved from <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/al-turats/article/view/8780>
- Kangko, D. D., Al Fattah, M. S., & Rifai, A. (2022). Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Ask a Librarian di perpustakaan universitas. *Journal of Documentation and Information Science*.
- Kristanti, I. D. (2024). Penerapan metode ServQual dan QFD dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi. Retrieved from <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/65690/>
- Oktavia, Y., & Lanin, D. (2025). Service quality, managerial competence, and library facilities affecting user satisfaction. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*. Retrieved from <https://jakp.fisip.unand.ac.id/index.php/jakp/article/view/728>
- Pandapotan, D. (2024). Analisis layanan perpustakaan berdasarkan persepsi pemustaka. *Civics Education and Social Science Journal*. Retrieved from <http://journal.univetbantara.ac.id/index.php/cessj/article/view/5938>
- Prastyabudi, W. A., & Latifah, S. A. (2024). Measuring library service excellence: Integrating SERVQUAL with accreditation standards. *Journal of Advances in Information Technology*. Retrieved from <https://journal.ittelkom-sby.ac.id/jaiit/article/view/561>
- Ramadhan, N. (2025). Studi komparasi model service quality dan library quality dalam pengukuran layanan perpustakaan. *Media Pustakawan*. Retrieved from <https://ejournal.perpusnas.go.id/mp/article/view/5253>
- Rodiah, S. (2017). User satisfaction viewed from the credibility of library service staff. Retrieved from <https://www.academia.edu/download/81199910/4874.pdf>
- Saputra, A. (2024). Evaluasi kepuasan pengguna layanan administrasi perpustakaan menggunakan metode ServQual. *Media Pustakawan*. Retrieved from <https://ejournal.perpusnas.go.id/mp/article/view/5109>
- Utami, N. P., & Darmanto, D. (2024). Pengaruh affect of service dan information control terhadap loyalitas pengguna perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*. Retrieved from <https://journal.iaincurup.ac.id/index.php/TI/article/view/11511>

- Valentino, R. A., & Nurdiansyah, A. (2025). Measuring user satisfaction: A service quality analysis of library services. *Informatio: Journal of Library and Information Science*. Retrieved from <https://jurnal.unpad.ac.id/informatio/article/view/64291>
- Yefani, P., & Asmara, R. (2025). Analisis kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan menggunakan metode ServQual dan IPA. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*. Retrieved from <https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/pustakakarya/article/view/15660>