

Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan SDN 1 Padasuka Lembang dengan Pendekatan *Service Quality (SERVQUAL)*

Muhamad Arie Alfatan Fadilah^{1*}, Widya Retno Prasinta²

¹ Manajemen, Universitas Teknologi Digital, Indonesia

² Teknik Industri, Universitas Teknologi Digital, Indonesia

Email : muhamad1121131@digitechuniversity.ac.id^{1*}, widyaprasinta@digitechuniversity.ac.id²

Abstrak. *One of the causes of low reading interest among elementary school students is poor school library services. This study was conducted at SD Negeri 1 Padasuka Lembang. The purpose of this study was to evaluate the quality of library services that support students' reading interest. The Servqual quantitative method was used for this study. Data were collected by distributing questionnaires to 83 students from grades V and VI. Based on the five dimensions of Servqual: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, the research instrument was used to measure the gap between students' perceptions and expectations of library services. The results showed that each dimension had a negative gap value, with the dimensions of tangibles, empathy, and reliability having the largest gap values. These findings indicate that several factors causing students to be dissatisfied with library services are inconsistency in service, limited individual attention to student needs, and inadequate library conditions. According to this study, improving library services, particularly in terms of facilities, reading material collections, and management professionalism, is very important for creating a good literacy environment and encouraging reading interest among elementary school students.*

Keywords: *Elementary School; Library Services; Reading Interest; Servqual; Student Satisfaction.*

Abstrak. Salah satu penyebab minat baca siswa sekolah dasar yang rendah adalah layanan perpustakaan sekolah yang buruk. Studi ini dilakukan di SD Negeri 1 Padasuka Lembang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan yang mendukung minat baca siswa. Metode kuantitatif Servqual digunakan untuk penelitian ini. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 83 siswa dari kelas V dan VI. Berdasarkan lima dimensi Servqual: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, instrumen penelitian digunakan untuk mengukur perbedaan (gap) antara persepsi dan harapan siswa terhadap layanan perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap dimensi memiliki nilai gap negatif, dengan dimensi tangensial, empati, dan kepercayaan yang memiliki nilai gap terbesar. Temuan ini menunjukkan bahwa beberapa faktor yang menyebabkan siswa tidak puas dengan layanan perpustakaan adalah ketidakkonsistenan pelayanan, keterbatasan perhatian individu terhadap kebutuhan siswa, dan kondisi perpustakaan yang kurang memadai. Menurut penelitian ini, peningkatan layanan perpustakaan, khususnya dalam hal fasilitas, koleksi bahan bacaan, dan profesionalisme pengelolaan, sangat penting untuk menciptakan lingkungan literasi yang baik dan mendorong minat baca siswa sekolah dasar.

Kata Kunci : Kepuasan Siswa; Layanan Perpustakaan; Minat Baca; Sekolah Dasar; Servqual.

1. PENDAHULUAN

Minat baca siswa di Indonesia, khususnya di tingkat sekolah dasar, mengalami tantangan yang signifikan. Dalam konteks pendidikan, membaca adalah keterampilan dasar yang sangat penting untuk pengembangan kognitif dan akademik siswa. Menurut Mansyur (2021), pengelolaan perpustakaan yang kurang optimal menjadi salah satu faktor penyebab rendahnya minat baca di kalangan siswa. Oleh karena itu, optimalisasi manajemen operasional layanan perpustakaan sekolah dasar sangat diperlukan untuk meningkatkan minat baca siswa.

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (DPAD) Kabupaten Bandung Barat (KBB) menyebut rata-rata minat baca masyarakat Bandung Barat masih rendah. Dikutip dari artikel pada jabarekspres.com nilai minat baca di Kabupaen Bandung Barat pada Tahun 2024 masih berada di angka 60. Angka ini masih berada dibawah nilai rata – rata Provinsi Jawa Barat yaitu di angka 73. Sedangkan menurut rapor pendidikan Indonesia Tahun 2024 yang dikeluarkan kemendikbudristek kemampuan literasi tingkat SD Umum di Kabupaten Bandung Barat dalam kategori hijau/baik dari tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa lebih dari 70% murid telah menyelesaikan kompetensi literasi minimum melalui Asesmen Nasional 2023.

Perpustakaan sekolah memiliki peran strategis dalam mendukung proses pembelajaran dan pengembangan literasi siswa. Sebagai pusat sumber informasi, perpustakaan harus mampu menyediakan koleksi yang beragam dan menarik untuk menarik perhatian siswa. Retno Susilowati (2023) menyatakan bahwa perpustakaan yang dikelola dengan baik dapat menjadi tempat yang menyenangkan dan mengundang minat siswa untuk membaca. Dengan demikian, pengelolaan perpustakaan yang efektif berkontribusi pada peningkatan kualitas pendidikan di sekolah.

Layanan perpustakaan di tingkat sekolah dasar memiliki karakteristik unik yang membedakannya dari layanan di tingkat pendidikan yang lebih tinggi. Secara spesifik, kondisi perpustakaan di SD Negeri 1 Padasuka menghadapi sejumlah kendala struktural dan operasional yang signifikan. Lokasi perpustakaan yang menyatu dengan ruang kantor menciptakan keterbatasan fisik yang menghambat kenyamanan siswa dalam membaca. Ruangan yang terbatas dan tidak adanya space yang jelas antara area kerja dan area baca mempengaruhi atmosfer belajar. Lebih lanjut, tidak adanya petugas perpustakaan tetap mengakibatkan pengelolaan yang tidak profesional, dengan tugas perpustakaan diserahkan secara insidental kepada guru piket. Implikasi dari kondisi tersebut terlihat nyata dalam minimnya layanan perpustakaan. Sistem peminjaman yang masih manual, tidak adanya jam buka rutin, serta minimnya sosialisasi pemanfaatan perpustakaan secara signifikan menurunkan minat siswa untuk memanfaatkan fasilitas tersebut. Koleksi buku yang terbatas, kurang variatif, dan sebagian besar sudah usang semakin mengecewakan situasi literasi di sekolah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan di sekolah dasar dengan menggunakan metode Servqual, yang membandingkan ekspektasi dan persepsi yang dirasakan oleh siswa kelas 5 dan 6 sebagai responden. Dengan memahami persepsi antara ekspektasi dan persepsi siswa terhadap layanan perpustakaan, diharapkan dapat diperoleh

informasi yang berguna untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan sekolah dasar sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kualitas (*Quality*)

Menurut *American Society for Quality (ASQ)* Kualitas adalah keseluruhan dari ciri – ciri dan karakteristik – karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Dengan kata lain kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana produk/jasa memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat/ciri dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya.(Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani,2016)

Kualitas Jasa (*Service Quality*)

Salah satu faktor penentu tingkat keberhasilan dari sebuah kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam melakukan riset adalah metode yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry pada Tahun 1969 yaitu *Servqual (Service Quality)*. *Servqual* dibangun dengan perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Jika kenyataannya lebih dari apa yang diharapkan dapat dikatakan layanan berkualitas dan sebaliknya. Dengan begitu *service quality* dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Dalam studinya mengenai *Servqual* oleh Parasuraman dapat disimpulkan bahwa dimensi *Servqual* dibagi menjadi lima dimensi :

- a. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bentuk nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk memberikan dan membantu pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.
- d. Jaminan atau Kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.

- e. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan untuk dapat mengetahui apa keinginan konsumen.

Pengukuran servqual dilakukan dengan menghitung selisih antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dan harapan mereka terhadap layanan tersebut, yang dikenal sebagai Gap. Perhitungan servqual dapat dinyatakan dalam persamaan sebagaimana dikutip oleh Rambat Lupiyoadi(2016).

$$GAP= Skor Presepsi - Skor Harapan (1)$$

Pengertian Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan sekolah merupakan bagian penting dari fasilitas pendidikan yang berfungsi sebagai pusat sumber belajar dan informasi bagi seluruh warga sekolah. Undang-Undang Republik Indonesia bab 1 pasal 1 No. 43 Tahun 2007 menyatakan bahwa perpustakaan adalah institusi yang secara profesional mengelola koleksi karya tulis, cetak, dan rekam untuk kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi.

Menurut Bafadal (dalam Salzabila, 2023), perpustakaan sekolah adalah unit kerja dari suatu lembaga yang mengelola bahan pustaka secara sistematis agar bisa dimanfaatkan sebagai sumber informasi.

Fungsi Perpustakaan Sekolah

Berdasarkan UU No. 43 Tahun 2007, perpustakaan berfungsi sebagai sarana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan hiburan untuk meningkatkan kecerdasan bangsa. Menurut Hermawan (dalam Anggara, 2023), fungsi perpustakaan sekolah mencakup:

- a. **Fungsi Pendidikan:** Mendukung proses belajar siswa, meningkatkan minat baca, dan kemampuan berpikir kritis.
- b. **Fungsi Informasi:** Menjadi pusat informasi dengan menyediakan berbagai sumber, termasuk buku non-pelajaran.
- c. **Fungsi Rekreasi:** Menyediakan bahan pustaka yang menghibur dan mendukung pengembangan minat serta hobi siswa.
- d. **Fungsi Administratif:** Melatih tanggung jawab siswa melalui sistem pencatatan peminjaman dan pengembalian buku.
- e. **Fungsi Penelitian:** Membantu siswa dan guru melakukan penelitian sederhana melalui bahan pustaka yang tersedia. Secara keseluruhan, perpustakaan sekolah berfungsi

sebagai pusat informasi yang menunjang pembelajaran serta mencerminkan tanggung jawab dalam pendidikan.

Tujuan Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan sekolah berkembang di berbagai jenjang pendidikan dan memiliki peran penting dalam proses belajar. Menurut Bafadal (2015), tujuan utamanya adalah:

- a. **Sebagai pusat sumber belajar:** Memberikan akses pada informasi tambahan yang memperkaya materi pelajaran.
- b. **Mendukung guru dalam pengajaran:** Membantu guru menyusun materi ajar yang lebih menarik dan variatif. Yusuf dan Suhendar (2014) menambahkan bahwa perpustakaan juga mendukung implementasi kurikulum dengan menyediakan buku teks, buku penunjang, dan sumber referensi lainnya yang sesuai. Dengan demikian, perpustakaan sekolah memiliki tujuan untuk memperkaya pembelajaran dan memperluas wawasan seluruh warga sekolah

Perkembangan Kognitif Anak Usia Dasar

Kognitif berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam memahami, mengolah, dan menggunakan pengetahuan. Menurut Meisser (dalam Leny Marinda, 2020), kognisi adalah proses memperoleh serta menggunakan pengetahuan melalui mekanisme internal dalam sistem saraf pusat saat berpikir. Perkembangan kognitif menggambarkan bagaimana kemampuan berpikir seseorang berkembang dari waktu ke waktu, yang sangat memengaruhi perilaku, khususnya pada anak-anak. Aktivitas kognitif mencakup mengingat, menilai, mempertimbangkan pilihan, dan merespons situasi.

Dalam teori Piaget, perkembangan kognitif anak usia dasar berada pada tahap operasional konkret (7–11 tahun), di mana anak mulai berpikir logis terhadap objek nyata, dan tahap operasional formal (11 tahun ke atas), ditandai dengan kemampuan berpikir abstrak dan menyusun hipotesis. Hal ini menunjukkan bahwa perbedaan kemampuan kognitif antar siswa berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pembelajaran. Oleh karena itu, pemahaman terhadap tahap perkembangan kognitif penting untuk merancang materi, metode, dan strategi ajar yang sesuai. Untuk memfasilitasi pengisian kuesioner oleh anak usia dasar, diperlukan bahasa yang sederhana, pertanyaan menarik, dan ilustrasi yang relevan. Pendekatan interaktif dengan bimbingan langsung dari pendidik juga terbukti meningkatkan kenyamanan dan validitas jawaban.

3. METODE

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena secara mendalam melalui eksplorasi dan interpretasi data. Dalam konteks penelitian ini, fokus utama adalah mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan di SDN 1 Padasuka berdasarkan pengalaman serta harapan siswa.

Proses pengumpulan data dilakukan secara kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada siswa. Tujuan dari metode ini adalah untuk mengukur persepsi mereka terhadap layanan perpustakaan yang tersedia. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara lebih mendalam guna memahami perbedaan antara harapan dan pengalaman siswa dalam menggunakan fasilitas perpustakaan sekolah.

Populasi

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah siswa kelas 5 dan kelas 6 di SDN 1 Padasuka dengan jumlah total 83 siswa. Populasi ini dipilih karena siswa pada jenjang ini berada dalam rentang usia 12–14 tahun, yang dianggap sudah mampu memahami dan mengungkapkan pendapat mereka secara lebih jelas mengenai pengalaman dan harapan terhadap layanan perpustakaan sekolah. Rentang usia ini juga memungkinkan mereka untuk memberikan informasi yang lebih mendalam dengan pendekatan komunikasi yang sesuai dengan tahap perkembangan kognitif mereka. Sebagaimana dijelaskan dalam teori perkembangan kognitif Piaget yang membagi proses tersebut menjadi dua tahap utama, yaitu tahap operasional konkret (7–11 tahun) di mana anak mulai mampu berpikir logis terhadap objek nyata, dan tahap operasional formal (11 tahun ke atas) yang ditandai dengan kemampuan berpikir abstrak, mengevaluasi, dan mengembangkan hipotesis. Marinda, Leny(2020).

Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan instrumen penelitian yang terdiri dari dua tahap yaitu terdiri dari pengumpulan data tahap pertama menggunakan kuesioner terbuka dan tahap pengumpulan data kedua menggunakan kuesioner tertutup berdasarkan hasil dari kuesioner terbuka.

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Dimensi	Atribut
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Perpustakaan memiliki banyak buku pelajaran Perpustakaan punya buku cerita atau buku lain Sistem meminjam buku ke rumah dan mengembalikan buku di perpustakaan
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kenyamanan saat berada di perpustakaan
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Perpustakaan terdapat poster atau hiasan yang menarik Perpustakaan dengan kondisi terang Warna dinding perpustakaan cerah Di perpustakaan tersedia alat tulis yang dapat digunakan saat membaca atau belajar Ada kipas angin di perpustakaan Ada pojok lesehan atau tempat duduk santai
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Ada petugas perpustakaan Jadwal membaca atau kunjungan perpustakaan rutin untuk setiap kelas
<i>Empaty</i> (Empati)	Buku di perpustakaan bersih dan terawat dengan baik Rak buku dan susunan buku di perpustakaan rapih

Uji Validitas

Sebelum melanjutkan ke analisis data utama, terlebih dahulu dilakukan uji validitas terhadap instrumen penelitian untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan metode korelasi *Pearson Product Moment*, baik secara manual maupun dengan bantuan perangkat lunak statistik SPSS versi 30 dengan nilai r-tabel sebesar 0,1818. Dengan ketentuan $r_{xy} > r\text{-tabel}$ maka instrumen penelitian dinyatakan valid dan jika $r_{xy} < r\text{-tabel}$ maka instrumen penelitian dinyatakan tidak valid. Contoh perhitungan manual uji validitas X1 pada bagian kuesioner persepsi :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} - \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

$$r = \frac{83(17.390) - (330)(4.312)}{\sqrt{[83(1396) - (330)^2][83(227.910) - (4312)^2]}}$$

$$r = \frac{1.443.370 - 1.422.960}{\sqrt{(115.868 - 108.900)(18.916.530 - 18.593.344)}}$$

$$r = \frac{20.410}{\sqrt{(6.968)(323.186)}}$$

$$r = \frac{20.410}{\sqrt{2.251.960.048}}$$

$$r = \frac{20.410}{47.454,82}$$

$$r = 0,430$$

Dari perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa uji validitas kepada komponen atribut X1 kuesioner persepsi dinyatakan valid karena $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$, dimana $0,430 > 0,1818$.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas merupakan proses penilaian untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen mampu menghasilkan data yang konsisten ketika digunakan pada objek yang sama dalam kondisi serupa. Menurut Sugiyono (2016) sebuah kuesioner dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha yang dihasilkan lebih besar dari 0,60. Hasil uji reliabilitas sendiri untuk kuesioner persepsi diangka 0,735 $> 0,60$ dan hasil untuk kuesioner ekspektasi 0,870 $> 0,60$ dan dapat dinyatakan dari kedua kuesioner tersebut reliabel.

Analisis GAP

Dalam analisis kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode SERVQUAL, dua komponen utama yang dibandingkan adalah persepsi dan ekspektasi pengguna. Persepsi merujuk pada penilaian nyata yang dirasakan siswa terhadap layanan perpustakaan yang mereka alami secara langsung, sedangkan ekspektasi adalah harapan ideal siswa terhadap layanan yang seharusnya mereka terima. Perbedaan antara keduanya disebut sebagai gap, yang dihitung dengan rumus $GAP = \text{Persepsi} - \text{Ekspektasi}$. Bila hasil gap bernilai negatif, maka ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan pengguna, dan kualitas layanan dianggap kurang memuaskan. Sebaliknya, jika gap mendekati nol atau bernilai positif, maka layanan yang diterima sudah sesuai bahkan melampaui harapan siswa.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis GAP

Berdasarkan perhitungan hasil dari penyebaran kuesioner yang membandingkan persepsi dan ekspektasi siswa kelas 5 dan kelas 6 terhadap layanan perpustakaan di SDN 1 Padasuka, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Gap

No.	Dimensi	Atribut	Persepsi	Ekspektasi	GAP
1.	Reliability (Kehandalan)	X1	3,98	4,34	-0,36
2.		X2	4,27	4,40	-0,13
3.		X3	3,13	3,67	-0,54
4.	Assurance (Jaminan)	X4	4,08	4,28	-0,19
5.		X5	3,78	4,12	-0,34
6.	Tangibles (Bukti Fisik)	X6	4,00	4,17	-0,17
7.		X7	3,69	3,98	-0,29

8.		X8	3,18	3,99	-0,81
9.		X9	3,34	4,36	-1,02
10.		X10	3,93	4,82	-0,35
11.	<i>Responsiveness</i> (Daya TangGap)	X11	3,40	3,98	-0,58
12.		X12	3,70	4,01	-0,31
13.	<i>Empaty</i> (Empati)	X13	3,88	4,46	-0,58
14.		X14	3,60	4,43	-0,83

Tabel 3. Analisis Gap Dimensi

No	Dimensi	GAP	Persentase	Persentase Kumulatif
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	-2,98	46%	46%
2	<i>Empaty</i> (Empati)	-1,41	22%	67%
3	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	-1,04	16%	83%
4	<i>Responsiveness</i> (Daya TangGap)	-0,89	1%	97%
5	<i>Assurance</i> (Jaminan)	-0,19	3%	100%
	Total	-6,51	100%	

Berdasarkan hasil perhitungan, seluruh dimensi menunjukkan nilai GAP negatif, yang mengindikasikan bahwa kualitas layanan perpustakaan secara umum belum memenuhi harapan siswa. Dimensi dengan GAP terbesar adalah *tangibles* (bukti fisik) dengan nilai total -2,98 atau setara dengan 46% dari keseluruhan GAP. Hal ini menunjukkan bahwa aspek fisik seperti kenyamanan ruang, fasilitas pendukung, dan penataan ruang menjadi keluhan utama siswa. Disusul oleh dimensi *empathy* sebesar -1,41 (22%), *reliability* sebesar -1,04 (16%), *responsiveness* sebesar -0,89 (14%), dan *assurance* sebesar -0,19 (3%).

Secara khusus, atribut dengan GAP paling tinggi adalah X9, yaitu “tersedianya kipas angin di perpustakaan”, dengan nilai GAP -1,02. Nilai ini mengindikasikan bahwa siswa sangat merasa kurang nyaman secara fisik saat berada di perpustakaan karena sirkulasi udara yang buruk. Atribut lain yang juga menunjukkan GAP besar adalah X14 (rak buku rapi) dengan nilai -0,83, dan X8 (tersedianya alat tulis di perpustakaan) dengan nilai -0,81.

Rekomendasi Perbaikan 5W+ 2H

Prinsip Pareto Mengenai Fenomena Digunakan untuk menganalisis hasil atau masalah yang tidak diinginkan, seperti keluhan pelanggan, cacat produk, atau keterlambatan pengiriman. Contohnya, 80% keluhan pelanggan biasanya berasal dari 20% produk atau layanan yang bermasalah. Oleh karena itu, perbaikan perbaikan perlu difokuskan pada gap dengan nilai terbesar pada atribut X9.

Tabel 4 Rekomendasi Perbaikan Pada Atribut Tertinggi

Atribut (Kode)		X9 (-1,02)
Dimensi Servqual		<i>Tangibles</i>
<i>What</i>	(Apa yang perlu diperbaiki?)	Menambah kipas angin di ruang perpustakaan
<i>Why</i>	(Mengapa harus diperbaiki?)	Ruang terasa panas dan tidak nyaman, menurunkan minat baca siswa
<i>Where</i>	(Lokasi)	Dalam ruang perpustakaan
<i>When</i>	(Kapan dilakukan?)	Bulan 1 – pengadaan dan pemasangan
<i>Who</i>	(Siapa yang terlibat?)	Kepala sekolah, komite, guru
<i>How</i>	(Bagaimana cara melakukannya?)	Alokasikan dana BOS atau donasi, pasang minimal 2 kipas dinding
<i>How Much</i>	(Berapa biaya yang dibutuhkan?)	Rp. 800.000

5. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas layanan perpustakaan di SD Negeri 1 Padasuka, serta merujuk pada rumusan masalah yang diajukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: a) Persepsi dan ekspektasi siswa terhadap layanan perpustakaan di SD Negeri 1 Padasuka menunjukkan adanya kesenjangan (GAP) negatif pada seluruh dimensi *servqual*, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hal ini berarti bahwa layanan yang dirasakan siswa belum mampu memenuhi harapan mereka secara menyeluruh. b) Kualitas layanan perpustakaan di SD Negeri 1 Padasuka masih berada di bawah standar harapan pengguna, dengan nilai GAP total sebesar -6,51. Dimensi *Tangibles* (bukti fisik) menunjukkan selisih terbesar (-2,98), diikuti oleh *Empathy* (-1,41), *Reliability* (-1,04), *Responsiveness* (-0,89), dan *Assurance* (-0,19). Kondisi ini mencerminkan bahwa aspek kenyamanan fisik, kelengkapan fasilitas, perhatian petugas, serta pengelolaan koleksi perlu mendapatkan perhatian khusus. c) Upaya peningkatan layanan perpustakaan perlu difokuskan pada perbaikan atribut-atribut dengan GAP tertinggi, seperti penambahan kipas angin, penyediaan alat tulis, penataan rak buku, perawatan koleksi, dan penempatan petugas khusus. Rekomendasi perbaikan telah disusun menggunakan pendekatan 5W + 2H untuk memastikan implementasi yang terarah dan berkelanjutan.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan perpustakaan sangat diperlukan untuk menciptakan lingkungan baca yang lebih kondusif dan menarik, yang pada akhirnya akan mendorong peningkatan minat baca siswa sekolah dasar.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

Prof. DR. Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta

Tjipto Ph.D, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa- Prinsi, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi

Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations Management* (13th ed.). Pearson.

Artikel dan Jurnal :

Merliyani, S., & Prasinta, W. R. (2025). Analisis Pengendalian Kualitas Produk Teh Hitam Dengan Metode Seven Tools Dan 5W+ 2H Di PT. Perkebunan Nusantara I Regional 2 Unit Talun Santosa Kabupaten Bandung, Jawa Barat. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 7(1), 160-171.

Merliyani, S., & Prasinta, W. R. (2025). Analisis Pengendalian Kualitas Produk Teh Hitam Dengan Metode Seven Tools Dan 5W+ 2H Di PT. Perkebunan Nusantara I Regional 2 Unit Talun Santosa Kabupaten Bandung, Jawa Barat. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 7(1), 160-171.

Irna Nurfadilah, & Widya Retno Prasinta. (2024). Analisis Kualitas Kerajinan Bambu pada Produk Tumbler di Pt. Bintang Mitra Kencana dengan Menggunakan Tujuh Alat Pengendalian Kualitas. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan* , 12 (1), 656–678.

Marinda, Leny(2020). Teori Perkembangan Kognitif Jean Piaget Dan Problematikanya Pada Anak Usia Sekolah Dasar.. *Jurnal Kajian Perempuan & Keislaman* Vol. 13, No. 1, April 2020

Mansyur, M. (2021). Optimalisasi Manajemen Perpustakaan dan Signifikansinya Bagi Pendidikan. *Al-Manar: Jurnal Komunikasi dan Pendidikan Islam*.

Website :

H Priyadi, 2025. *Upaya Pemkab Bandung Barat Tingkatkan Skor IPLM Melalui Festival Literasi*. <https://jabarekspres.com/berita/2025/02/18/upaya-pemkab-bandung-barat-tingkatkan-skor-iplm-melalui-festival-literasi/2/>. Diases pada 20 februari 2025

Kemendikdasmen, 2024. Rapor Pendidikan Kabupaten Bandung Barat. <https://data.kemendikdasmen.go.id/publikasi/p/rapor-pendidikan-indonesia/rapor-pendidikan-indonesia-kab-bandung-barat-2024>. Diakses Pada 20 Februari 2025

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. (2022). Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah Dasar. <https://pustaka-digital.kemdikbud.go.id>. Diakses pada 21 Juli 2025

Dokumen Negara

Undang – Undang Republik Indonesia No.43 Tahun 2007 tentang *Perpustakaan*.