

PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DAN KETERSEDIAAN KOLEKSI UNTUK MENINGKATKAN MINAT KUNJUNG PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN JEPARA

Improving Service Quality and Collection Availability to Increase Visiting Interest at the Jepara Regency Regional Library

*Muhammad Hasan Alfaruq^{1*}, Hesti Munawaroh², Sukirman³

¹Program Studi Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Semarang, Indonesia

* hasanitbs@gmail.com^{1*}, hestimuna11@gmail.com², sukirmanrr12@gmail.com³

Abstract

This community service program aims to improve service quality and collection availability to increase visitor interest at the Jepara Regency Regional Library. The team carried out direct mentoring for library staff, training on the five dimensions of service quality (SERVQUAL), reorganization of the book collection, and optimization of the INLISlite information system. Activities were implemented through field observation, hands-on staff training, collection re-shelving, and a mobile library service, followed by monitoring of visitor and membership data before and after the intervention. Results show an increase in registered members, a more organized collection, and a more responsive service culture among staff. This program offers practical recommendations for regional library managers seeking to optimize the institution's role within the community.

Keywords: Service Quality, Collection Availability, Visitor Interest.

Abstrak

Pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan ketersediaan koleksi guna meningkatkan minat kunjung pemustaka di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Tim pengabdian melakukan pendampingan langsung kepada petugas perpustakaan, pelatihan lima dimensi kualitas layanan (SERVQUAL), penataan ulang koleksi buku, serta optimalisasi sistem INLISlite. Kegiatan dilaksanakan melalui observasi lapangan, pelatihan praktis bagi petugas, penataan ulang koleksi, dan layanan perpustakaan keliling, yang kemudian dipantau melalui perbandingan data kunjungan dan keanggotaan sebelum dan sesudah intervensi. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan jumlah anggota terdaftar, koleksi yang lebih tertata, serta budaya layanan petugas yang lebih responsif. Pengabdian ini memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola perpustakaan daerah dalam mengoptimalkan peran lembaga di tengah masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Ketersediaan Koleksi, Minat Kunjung.

Article History

Received: Juli 2026

Reviewed: Juli 2026

Published: Juli 2026

Plagiarism Checker No

234.KK.44.893484

Copyright : Author

Publish by : Krepa



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

I. PENDAHULUAN

Sebagai pusat literasi, Perpustakaan Daerah memegang peran penting dalam mendukung kebutuhan informasi dan proses pembelajaran Masyarakat setempat. Sebagai Lembaga publik, perpustakaan daerah diharapkan dapat menyediakan layanan yang optimal untuk memenuhi kebutuhan informasi dan pengetahuan warga. Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara, Sebagai salah satu perpustakaan daerah di Jawa Tengah, bertanggung jawab untuk menyediakan layanan berkualitas dan sumber daya yang memadai bagi penggunaanya.

Berdasarkan observasi awal pada pengabdian ini, Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara masih menghadapi tantangan dalam menarik minat kunjung masyarakat di era digital. Petugas belum sepenuhnya menerapkan standart layanan prima, dan koleksi buku belum tertata secara sistematis sehingga menyulitkan pemustaka dalam menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan. Kedua kondisi ini menjadi dasar bagi tim untuk merancang program pengabdian yang bersifat aplikatif dan langsung menjawab kebutuhan mitra.

Sejumlah kajian terdahulu memperkuat dasar pemikiran ini. Yuliani (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan menjadi faktor penting dalam keputusan kunjungan mahasiswa ke perpustakaan, sementara Islamiyah, Ibrahim, Mulyani (2024) menunjukkan bahwa ketersediaan koleksi mempengaruhi minat kunjungan peserta didik. Kedua temuan ini menjadi rujukan awal dari pengabdian ini dalam merancang bentuk intervensi yang tepat bagi Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara.

Batasan Masalah

Mengacu pada hal di atas, masalah yang akan dikaji dalam pengabdian ini mencakup:

1. Bagaimana cara meningkatkan mutu layanan untuk meningkatkan kunjungan pengguna di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara?
2. Bagaimana cara meningkatkan ketersediaan literatur dan koleksi buku untuk menarik minat kunjung masyarakat di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara?

Tujuan Pengabdian

Tujuan dari pengabdian ini adalah:

1. Meningkatkan mutu layanan yang diberikan oleh petugas untuk meningkatkan minat kunjung pemustaka di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara.
2. Meningkatkan kelengkapan dan keteraturan bahan Pustaka untuk meningkatkan angka kunjungan di perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara.

Manfaat Pengabdian

Bagi pengembangan keilmuan, pengabdian ini memberikan gambaran praktik nyata tentang penerapan strategi peningkatan kualitas layanan dan pengelolaan koleksi di perpustakaan daerah. Bagi penulis pengabdian ini menghasilkan solusi konkret dan rekomendasi praktis bagi pengelola Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara untuk mengoptimalkan kualitas layanan, ketersediaan koleksi, dan minat kunjung pemustaka.

II. METODE PELAKSAAN

Pendekatan Pelaksanaan

Program pengabdian ini mengadopsi pendekatan partisipatif dan aplikatif, yang menitikberatkan pada keterlibatan aktif tim pengabdian di lapangan serta implementasi solusi secara langsung guna menjawab permasalahan yang ada.

Tahapan Kegiatan

1. Persiapan dan Observasi Lapangan. Tim melakukan kajian literatur singkat serta observasi langsung ke Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara untuk memetakan kendala teknis yang menghambat kualitas pelayanan, serta hambatan fisik maupun sistem operasional yang memengaruhi aksesibilitas pemustaka terhadap koleksi buku.
2. Pelatihan dan Penguatan Kapasitas Petugas. Tim menyelenggarakan workshop bagi petugas garda depan (*frontliner*) yang membedah penerapan lima dimensi kualitas layanan (*SERVQUAL*): bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), agar petugas mampu memberikan layanan prima yang berorientasi pada kepuasan pemustaka.

3. Penataan Koleksi dan Optimalisasi INLISlite. Tim melakukan penataan ulang koleksi buku berdasarkan sistem klasifikasi yang tepat, serta mengoptimalkan penggunaan aplikasi INLISlite untuk memodernisasi manajemen data sirkulasi, sehingga proses peminjaman dan pengembalian buku menjadi lebih efektif, efisien, dan akurat.
4. Layanan Perpustakaan Keliling. Sebagai upaya penjangkauan masyarakat yang lebih luas, tim turut mendampingi pelaksanaan layanan perpustakaan keliling guna mendekatkan akses bahan pustaka kepada masyarakat di luar gedung perpustakaan.
5. Monitoring dan Evaluasi Dampak. Tim melakukan evaluasi komprehensif dengan membandingkan data kunjungan dan keanggotaan sebelum dan sesudah intervensi melalui sistem INLISlite, serta mengumpulkan umpan balik langsung dari petugas mengenai efektivitas sistem baru yang diterapkan.



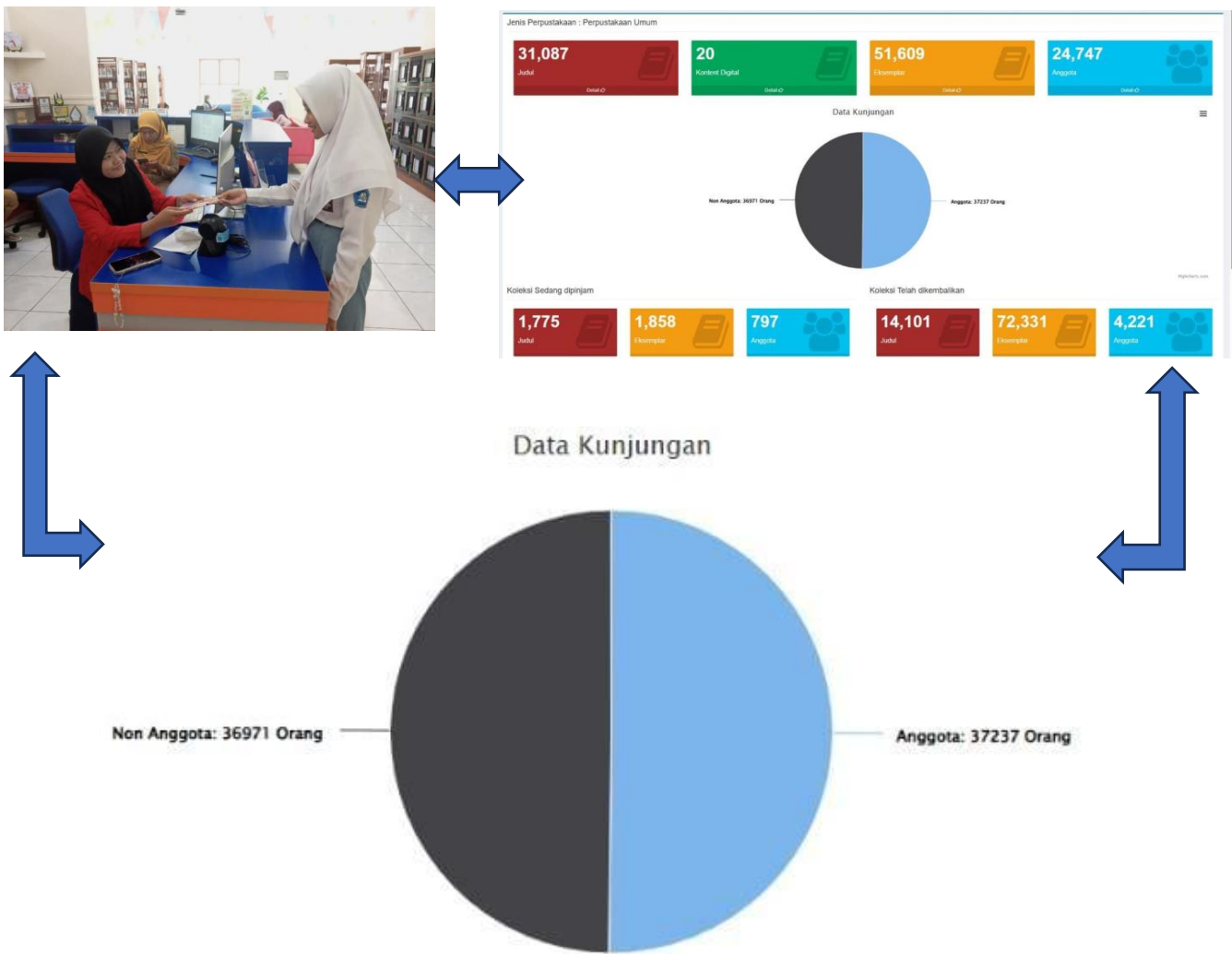
Gambar 1. Pendampingan Petugas dalam Pelayanan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara



Gambar 2. Kegiatan Layanan Perpustakaan Keliling sebagai Sarana Penjangkauan Masyarakat

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam pengabdian ini menggambarkan hubungan antara variabel independen (kualitas layanan dan ketersediaan koleksi) dengan variabel dependen (minat kunjung pemustaka). Kualitas layanan dan ketersediaan koleksi dipandang sebagai faktor yang secara individual maupun bersama-sama mempengaruhi minat kunjung pemustaka di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara.



Gambar 3
Kerangka Konseptual

Landasan konseptual dalam kegiatan ini berpijak pada sinergi antara aspek kualitas layanan dan ketersediaannya. Pelayanan di perpustakaan tidak lagi dipandang sebagai transaksi administratif semata, melainkan sebuah interaksi sosial yang menciptakan lingkungan belajar yang kondusif bagi pengunjung. Dukungan koleksi yang mencakup **31.087 judul** dan **51.609 eksemplar** buku memastikan bahwa perpustakaan mampu menjalankan perannya sebagai pusat literasi yang kompetitif.

Untuk menjaga konsistensi kualitas tersebut, pemanfaatan teknologi informasi melalui sistem manajemen data menjadi sangat krusial. Sistem ini memungkinkan pemantauan sirkulasi buku secara akurat, sekaligus mengelola basis data puluhan ribu anggota dengan lebih terukur guna memastikan keberlanjutan program literasi. Implikasi dari strategi ini tercermin pada

antusiasme pengunjung yang luar biasa, di mana angka kunjungan dari masyarakat umum hampir menyamai jumlah kunjungan anggota resmi. Data ini menegaskan bahwa penataan manajemen yang baik dan kualitas layanan yang berorientasi pada kepuasan pemustaka mampu mengubah citra perpustakaan menjadi wadah belajar yang inklusif bagi semua orang

Tabel 1. Perbandingan Data Koleksi dan Keanggotaan pada Sistem INLISlite Sebelum dan Sesudah Pelaksanaan Program

Indikator	Awal Periode	Akhir Periode
Jumlah Judul	30.853	31.087
Jumlah Eksemplar	51.470	51.609
Anggota Terdaftar	24.403	24.747

Data kunjungan pada sistem INLISlite juga menunjukkan bahwa jumlah pengunjung anggota (37.237 orang) hampir setara dengan pengunjung non-anggota atau masyarakat umum (36.971 orang). Hal ini menjadi indikasi bahwa perpustakaan tidak lagi hanya dimanfaatkan oleh kalangan anggota terdaftar, tetapi juga semakin diminati oleh masyarakat umum sebagai tempat belajar yang inklusif. Mengingat periode pelaksanaan program yang relatif singkat, peningkatan pada indikator koleksi dan keanggotaan memang belum besar secara absolut, namun tren positif ini menunjukkan arah perbaikan yang konsisten dan berpotensi membesar apabila program dilanjutkan dalam jangka waktu yang lebih panjang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pelatihan dan Penguatan Layanan

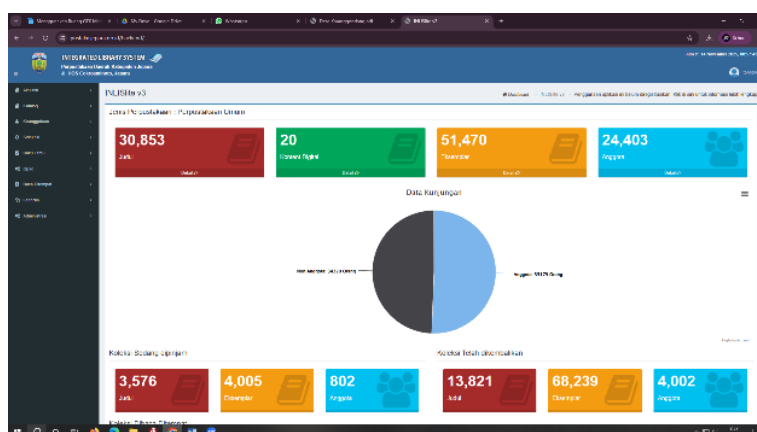
Pelatihan layanan prima (*service excellence*) yang dilaksanakan tim pengabdian menghasilkan perubahan nyata pada pola perilaku dan profesionalisme petugas Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Setelah mengikuti pelatihan, petugas menunjukkan tingkat kesiapan (*responsiveness*) yang lebih tinggi dalam mendampingi pemustaka melakukan penelusuran informasi, serta empati (*empathy*) yang lebih menonjol dalam berinteraksi sehingga tercipta suasana yang lebih hangat dan ramah bagi pengunjung.

Hasil Penataan Koleksi dan Optimalisasi INLISlite

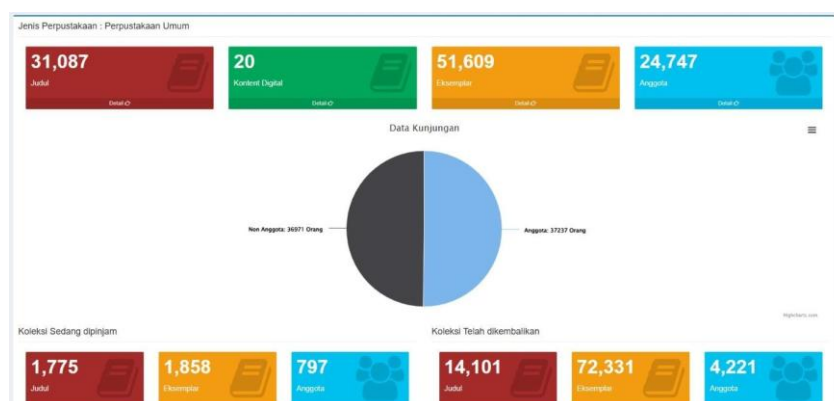
Melalui pendampingan teknis, tim pengabdian berhasil melakukan penataan dan validasi data terhadap koleksi yang mencakup lebih dari 31.000 judul dan 51.000 eksemplar buku. Optimalisasi sistem *INLISlite* memungkinkan pengelola memantau ketersediaan stok dan status sirkulasi buku secara real-time, sehingga proses pencarian buku dan manajemen sirkulasi menjadi lebih cepat, akurat, dan transparan bagi pemustaka maupun petugas.

Capaian Kunjungan dan Keanggotaan

Untuk melihat dampak program, tim membandingkan data pada sistem *INLISlite* pada awal dan akhir periode pengabdian, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3 dan Gambar 4.



Gambar 4. Data INLISlite Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara pada Awal Periode Pengabdian



Gambar 5

Data INLISlite Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara pada Akhir Periode Pengabdian

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilaksanakan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara, dapat disimpulkan bahwa:

1. Program pelatihan *SERVQUAL* berhasil meningkatkan kesigapan dan empati petugas dalam melayani pemustaka, sementara penataan koleksi dan optimalisasi *INLISlite* mempercepat dan mempermudah proses sirkulasi serta pencarian buku.
2. Perbandingan data sebelum dan sesudah program menunjukkan tren peningkatan pada jumlah koleksi dan anggota terdaftar, serta keseimbangan kunjungan antara anggota dan masyarakat umum, yang mengindikasikan penguatan peran perpustakaan sebagai pusat belajar yang inklusif.
3. Keberlanjutan program melalui audit layanan periodik, pengembangan koleksi berbasis kebutuhan lokal, dan kolaborasi dengan berbagai pihak sangat disarankan agar dampak positif program tetap terjaga di masa mendatang

A. Faktor Pendukung dan Kendala

Pelaksanaan program pengabdian ini menemui beberapa kendala di lapangan. Pertama, keterbatasan anggaran membatasi kemampuan pengembangan koleksi dan peningkatan fasilitas secara menyeluruh, sehingga tim merekomendasikan strategi efisiensi alokasi sumber daya dan pencarian pendanaan alternatif melalui hibah atau kemitraan. Kedua, sebagian besar petugas tidak memiliki latar belakang pendidikan kepustakawanan, sehingga pelatihan yang diberikan perlu difokuskan pada keterampilan layanan dasar yang aplikatif.

Ketiga, perubahan perilaku pengguna di era digital menuntut perpustakaan untuk terus beradaptasi dengan layanan digital. Keempat, perpustakaan menghadapi kompetisi dengan berbagai sumber informasi daring lain, sehingga perlu terus menemukan nilai unik yang dapat ditawarkan kepada masyarakat.

B. Rencana Keberlanjutan Program

Tim pengabdian merekomendasikan beberapa langkah keberlanjutan bagi Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara, antara lain: pengembangan perpustakaan berbasis komunitas melalui workshop, klub baca, dan kegiatan budaya; perluasan layanan perpustakaan keliling untuk menjangkau daerah terpencil; kolaborasi dengan institusi pendidikan dan industri lokal, termasuk sektor kerajinan ukir dan kelautan yang menjadi ciri khas Kabupaten Jepara, untuk memperkaya koleksi; digitalisasi koleksi lokal untuk pelestarian warisan budaya; serta evaluasi berkala terhadap standar pelayanan dan pemutakhiran data sirkulasi guna menjaga konsistensi dampak positif program.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis menyampaikan apresiasi dan rasa terima kasih yang mendalam kepada Allah SWT karena karunia-Nya serta seluruh pihak yang telah meluangkan waktu, memberikan dukungan, serta kontribusi nyata, baik secara materiil maupun imateriil, dalam proses pelaksanaan dan penyusunan ini. Secara khusus, rasa hormat dan terima kasih ditujukan kepada jajaran pimpinan serta seluruh staf Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara atas izin, keterbukaan informasi, dan fasilitas yang diberikan selama tahapan observasi serta pelaksanaan kegiatan berlangsung.

Penghargaan setinggi-tingginya juga penulis berikan kepada dosen pembimbing serta segenap teman-teman di Institut Teknologi Bisnis Semarang. Arahan strategis, masukan konstruktif, serta bimbingan yang diberikan telah menjadi kompas bagi penulis dalam menyelesaikan program pengabdian ini sesuai dengan standar yang berlaku. Tak lupa, terima kasih penulis sampaikan kepada rekan sejawat atas dukungan moral serta diskusi-diskusi inspiratif yang sangat membantu dalam mempertajam program pengabdian ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa pengabdian ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, penulis sangat terbuka dalam menerima kritik maupun saran yang bersifat membangun demi pengembangan dan penyempurnaan kegiatan pengabdian selanjutnya. Semoga pengabdian ini dapat memberikan kontribusi yang positif bagi pengembangan sistem dan kemajuan perpustakaan..

DAFTAR REFERENSI

- Fajariyatul Islamiyah, M., Ibrahim, T., & Mulyani, H. (2024). *Pengaruh koleksi perpustakaan terhadap minat kunjung peserta didik*. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Darussalam*, 6(2), 229-243. <https://doi.org/10.30739/jmpid.v6i2.3236>
- Putri, R. A., & Hendrarso, P. (2025). *Pengaruh ketersediaan koleksi, sarana prasarana perpustakaan, serta kualitas layanan terhadap minat kunjungan pemustaka di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bangli*. *Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 12(1), 106-113. <https://doi.org/10.31334/reformasi.v12i1.4689>

- Yuliani, T. (2022). *The Effect of Service Quality on Student Visit Interest to the Library of UIN Mahmud Yunus Batusangkar*. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*, 1(2), 68-79. <http://dx.doi.org/10.31958/jipis.v1i2.7440>
- Khotimah, S., Sukirman, S., & Sari, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee Pada Masyarakat Milenial Kelurahan Madurejo Pengguna Shopee. *Magenta*, 10(2), 83-92.
- Hazizah, N. A., Sukirman, S., & Atmini, N. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Luwes Swalayan Ungaran. *Jurnal Ilmiah Ekonomika & Sains*, 3(1), 39-49.
- Fajarina, S., & Wasisto, J. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan i-Kudus Terhadap Minat Kunjung Pemustaka Pada Saat Pandemi Covid-19 di Perpustakaan Daerah Kabupaten Kudus. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 7(4), 663-678.
- Khoiruddin, F. D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Berkunjung Siswa Di Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama Islam Al Azhar Karanganyar. *Jurnal Mitra*, 2(2).