



Analysis of Library User Satisfaction towards Librarian Performance at the IST AKPRIND Library in Yogyakarta

Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan IST AKPRIND Yogyakarta

Ahmad Aryadi*, Labibah Zain
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (Indonesia)
aryadaryad34@gmail.com

Received July 2023

Accepted December 2023

Abstract

This study aims to evaluate user satisfaction with the performance of librarians at the IST AKPRIND Library in Yogyakarta. The method used in this study is a survey with a quantitative approach. Data was collected using a questionnaire distributed to the study population consisting of users of the IST AKPRIND Library in Yogyakarta. The sampling technique used is simple random sampling with a total sample of 70 users. The results of the study show the average user satisfaction value reaches 4.34, indicating a very high level of satisfaction with the performance of librarians. This value reflects user perceptions of the quality of services provided by librarians, including service responsiveness, adequate collections, and ease of access. The conclusion of this study is that users are very satisfied with the services provided by librarians at the IST AKPRIND Library in Yogyakarta, which is reflected in the satisfaction score approaching the maximum value. The implication of these findings is that librarians have succeeded in providing services that meet the information needs of users.

Keywords – Library satisfaction, librarian performance, IST AKPRIND Library Yogyakarta.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan IST AKPRIND Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada populasi studi yang terdiri dari pengguna Perpustakaan IST AKPRIND Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling dengan total sampel sebanyak 70 pengguna. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata kepuasan pengguna mencapai 4,34, yang mengindikasikan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kinerja pustakawan. Nilai ini mencerminkan persepsi pengguna tentang kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan, termasuk responsivitas layanan, koleksi yang memadai, dan kemudahan akses. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa pengguna merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh pustakawan di Perpustakaan IST AKPRIND Yogyakarta, yang tercermin dalam skor kepuasan yang mendekati nilai maksimum. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa pustakawan telah berhasil dalam memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

Kata kunci – Kepuasan pustaka, kinerja pustakawan, perpustakaan IST AKPRIND Yogyakarta

How to cite this article:

Aryadi, A., & Zain, L. (2023). Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan IST AKPRIND Yogyakarta. *Educaniora: Journal of Education and Humanities*, 1(3), 172–182. <https://doi.org/10.59687/educaniora.v1i3.81>

A. Pendahuluan

Perpustakaan, sebagai entitas pendidikan dan penelitian, memainkan peran vital dalam menyediakan sumber informasi bagi pemustaka. Efektivitas perpustakaan secara signifikan dipengaruhi oleh kinerja pustakawan sebagai manajer dan pengelola informasi (Ningsih, 2022). Dalam konteks evolusi teknologi dan kebutuhan pemustaka yang dinamis, analisis terhadap kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan menjadi penting untuk menilai efektivitas mereka dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Perpustakaan juga berfungsi sebagai pusat pengetahuan dan pembelajaran, memegang peran krusial dalam menyediakan akses ke sumber daya informasi yang beragam dan mendukung aktivitas pendidikan dan penelitian (Kurniati, 2023). Dalam konteks ini, kinerja pustakawan merupakan elemen utama yang berdampak langsung pada efektivitas operasional perpustakaan. Pustakawan bertindak tidak hanya sebagai penjaga koleksi, tetapi juga sebagai fasilitator pengetahuan yang membantu pemustaka dalam navigasi melalui lanskap informasi yang semakin kompleks. Mengingat laju perkembangan teknologi dan evolusi kebutuhan pemustaka, analisis kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan menjadi suatu keharusan (Samosir et al., 2023). Evaluasi ini memberikan wawasan mendalam tentang sejauh mana pustakawan dapat memenuhi tuntutan informasional yang dinamis dari pemustaka. Di Perpustakaan IST AKPRIND Yogyakarta, sebuah institusi pendidikan tinggi, peran strategis perpustakaan sebagai penopang kegiatan akademis dan penelitian mempertegas pentingnya analisis kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan.

Perpustakaan di Institut Sains dan Teknologi AKPRIND Yogyakarta memiliki peran strategis dalam mendukung aktivitas akademis dan penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan di perpustakaan tersebut. Evaluasi ini mencakup berbagai aspek, termasuk layanan, responsivitas, aksesibilitas, dan ketersediaan koleksi, dengan tujuan memberikan pandangan menyeluruh tentang kontribusi pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Dengan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kepuasan pemustaka, diharapkan perpustakaan dapat terus meningkatkan kualitas layanannya, menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi, dan berkontribusi secara optimal dalam mendukung kegiatan akademis dan penelitian di lingkungan kampus. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen perpustakaan, pustakawan, dan pemangku kepentingan terkait dalam meningkatkan efektivitas dan relevansi perpustakaan di era digital.

Penelitian ini berfokus pada aspek-aspek kunci seperti pelayanan, responsivitas, aksesibilitas, dan ketersediaan koleksi. Melibatkan pemustaka dalam penilaian ini, diharapkan akan terungkap kontribusi nyata pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi yang terus berkembang. Pemahaman yang lebih dalam terkait kepuasan pemustaka tidak hanya memberikan gambaran tentang kinerja pustakawan, tetapi juga menjadi dasar untuk peningkatan dan perbaikan yang berkelanjutan. Perpustakaan, sebagai entitas yang dinamis, harus terus meningkatkan kualitas layanannya. Adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi juga menjadi kunci untuk menjaga relevansi perpustakaan dalam konteks pendidikan tinggi yang terus berkembang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi manajemen perpustakaan, pustakawan, dan semua pihak yang terlibat, untuk memfokuskan upaya yang lebih efektif dalam meningkatkan efektivitas dan relevansi perpustakaan di era modern ini.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei berbasis pendekatan kuantitatif, di mana pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Populasi penelitian ini adalah pemustaka di Perpustakaan IST AKPRIND Yogyakarta, dengan sampel sejumlah 70 orang pemustaka. Teknik sampling probabilitas, khususnya simple random sampling, dipilih untuk menentukan sampel. Keseluruhan sampel terdiri dari 70 pemustaka yang terdaftar sebagai anggota di Perpustakaan IST AKPRIND Yogyakarta.

Instrumen penelitian berbentuk kuesioner yang disajikan dalam bentuk formulir Google. Data dikumpulkan menggunakan skala Likert, suatu metode pengukuran yang digunakan untuk menilai persepsi, sikap, atau pendapat responden terkait suatu peristiwa (Pranatawijaya et al., 2019). Skala Likert dalam penelitian ini memiliki lima pilihan respon. Meskipun pengetahuan berkembang dan beberapa peneliti mengembangkan skala Likert dengan menambah jumlah pilihan respon menjadi 5, 7, atau 11, penelitian ini memilih menggunakan skala lima poin. Pilihan jawaban diberikan kepada responden adalah:

(5) = Sangat Memuaskan

(4) = Memuaskan

(3) = Cukup Memuaskan

(2) = Tidak Memuaskan

(1) = Sangat Tidak Memuaskan.

Interpretasi persentase besar dari kuesioner menggunakan metode interpretasi yang dikemukakan oleh Arikunto (2000:57) dengan referensi interpretasi pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Interpretasi Persentase Besar dari Kuesioner

No.	Persentase	Interpretasi
1	0%	Tidak Ada
2	1-25%	Sebagian Kecil
3	26-49%	Hampir Setengahnya
4	50%	Setengahnya
5	51-75%	Sebagian Besar
6	76-99%	Pada Umumnya
7	100%	Seluruhnya

C. Hasil dan Pembahasan

1. Perpustakaan IST AKPRIND Yogyakarta

Perpustakaan IST AKPRIND Yogyakarta, yang terletak di Institut Sains dan Teknologi AKPRIND Yogyakarta, berfungsi sebagai unit teknis. Perpustakaan ini beralamat di Jalan Kalisahak No. 28, Klitren, Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55222, Indonesia. Secara spesifik, perpustakaan ini berada di lantai 1 kampus 1 IST AKPRIND Yogyakarta dengan dua gedung, utara dan selatan, yang menawarkan suasana yang kondusif untuk belajar. Jam operasional perpustakaan ini adalah Senin-Kamis mulai pukul 08:00-15:00, dengan istirahat pada pukul 11:30-12:30, dan Jumat mulai pukul 08:00-14:00, dengan istirahat pada pukul 11:30-13:00.

Perpustakaan ini memiliki koleksi yang luas dan beragam, yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi seluruh civitas akademika dan masyarakat umum. Fasilitas yang ditawarkan mencakup ruang yang luas, pendingin ruangan, serta kursi dan meja baca. Menyadari perkembangan teknologi yang pesat, perpustakaan ini telah mengimplementasikan aplikasi Slims yang dapat diakses secara online untuk mendukung layanan perpustakaan.

SLiMS (Senayan Library Management System) adalah aplikasi otomasi perpustakaan yang dikembangkan oleh Kemendikbud dengan sumber terbuka (Open Source). Perpustakaan IST AKPRIND Yogyakarta juga aktif di media sosial untuk memberikan informasi terkini tentang perpustakaan, termasuk Instagram ([@library_akprind](https://www.instagram.com/library_akprind)) dan website (lib.akprind.ac.id). Selain mendukung kegiatan akademis di kampus, perpustakaan ini juga terbuka untuk masyarakat umum yang membutuhkan akses ke informasi yang tersedia.

2. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan diartikan sebagai perasaan subjektif yang muncul setelah individu melakukan evaluasi antara hasil produk atau jasa yang diterima dengan harapannya. Menurut Zeithman & Bitmar (dalam Tiemo dan Ateboh, 2016), kepuasan merupakan kondisi dimana pengguna merasa produk atau layanan yang mereka konsumsi telah memenuhi harapan atau kebutuhan mereka. Apabila produk atau layanan sesuai harapan, maka dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa puas dengan pengalaman tersebut.

Pemustaka, atau pengguna perpustakaan, memanfaatkan berbagai fasilitas, sarana, dan layanan perpustakaan baik secara individu maupun dalam kelompok. Pelayanan di perpustakaan diterapkan berdasarkan prinsip keadilan, tanpa membedakan jenis kelamin, agama, usia, etnis, ideologi, atau pandangan politik. Meskipun perpustakaan umum terbuka bagi seluruh masyarakat, perpustakaan khusus atau yang berada di bawah naungan institusi tertentu menerapkan kebijakan pemustaka sesuai dengan peraturan yang berlaku. Namun, tanggung jawab utama perpustakaan adalah berupaya sebaik mungkin untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Joy dan Idowu (2014) menjelaskan bahwa kepuasan pemustaka dapat diartikan sebagai dampak perasaan yang muncul pasca penggunaan layanan dan akses terhadap sumber daya perpustakaan. Dalam konsep ini, kepuasan melibatkan keinginan pemustaka untuk kembali memanfaatkan layanan perpustakaan saat mereka membutuhkan informasi tambahan. Kepuasan pemustaka mencakup ekspresi perasaan senang atau kecewa setelah melakukan evaluasi antara hasil yang diterima dengan harapan awal. Dalam konteks perpustakaan, hal ini mencakup seluruh layanan dan sumber daya yang tersedia bagi pemustaka. Interaksi pemustaka dengan layanan dan sumber daya perpustakaan akan menentukan tingkat kepuasan mereka, baik itu ketidakpuasan karena layanan tidak memenuhi harapan, kepuasan karena sesuai harapan, atau kepuasan tinggi apabila layanan melebihi ekspektasi.

Pengukuran tingkat kepuasan pemustaka merupakan aspek penting bagi perpustakaan, mengingat hal ini berdampak positif pada operasional perpustakaan. Pemustaka yang merasa puas memiliki kecenderungan untuk kembali dan memanfaatkan sumber daya perpustakaan saat dibutuhkan. Kepuasan ini berkontribusi signifikan pada peningkatan reputasi baik pustakawan maupun perpustakaan. Seperti yang diungkapkan oleh Tiemo & Ateboh (2016), pemustaka yang merasa puas dengan layanan dan sumber daya perpustakaan berpotensi menyebarkan pengalaman positif mereka kepada orang lain, yang pada akhirnya dapat berperan dalam menarik pemustaka baru untuk mengunjungi perpustakaan.

3. Kinerja Pustakawan

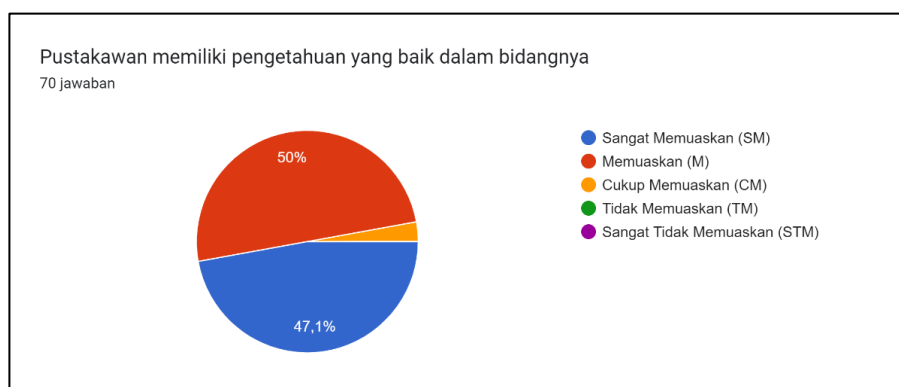
Pada konteks kinerja, kompetensi menjadi elemen integral. Siregar (2016) mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan individu untuk mengeksekusi tugas atau pekerjaan berdasarkan tiga elemen utama, yakni pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*). Kompetensi terbagi menjadi dua tipe, yaitu *soft competency* yang berfokus pada keterampilan dalam mengorganisir pekerjaan serta berinteraksi dengan orang lain, dan *hard competency* yang terkait dengan kemampuan teknis dalam menjalankan tugas spesifik.

Kompetensi pustakawan merupakan amalgamasi pengetahuan, keterampilan, sikap, karakteristik, dan nilai perilaku yang dimiliki oleh pustakawan dalam menjalankan tugasnya, dengan tujuan pencapaian kinerja optimal (Sari dan Permana, 2012). Wahyuningsih (2019) mendefinisikan kinerja sebagai ukuran pencapaian keberhasilan individu dalam menyelesaikan tugasnya, meliputi aspek kualitas, kuantitas, kerjasama, pemahaman tugas, disiplin, pengembangan potensi, dan semangat kerja yang tinggi. Hasibuan (sebagaimana dikutip dalam Nurcahyawati, 2017) menyebutkan bahwa kinerja merupakan *output* dari pekerjaan individu yang dibentuk berdasarkan keahlian, pengalaman, intensitas, dan waktu. Kinerja adalah hasil dari perpaduan kemampuan, minat, keterampilan, penerimaan terhadap peran dan tugas, serta tingkat motivasi; semakin tinggi faktor-faktor tersebut, kinerja yang dihasilkan juga semakin signifikan. Pustakawan, sebagai individu yang bertanggung jawab atas pengelolaan perpustakaan dan pelayanan kepada pemustaka, menunjukkan kinerja yang mencerminkan hasil kerja mereka dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan kebijakan perpustakaan. Ini mencakup kemampuan pustakawan dalam mengelola perpustakaan dan memberikan layanan kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan.

Kompetensi dan kinerja berhubungan erat. Kompetensi mencakup serangkaian elemen seperti pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk menjalankan tugas tertentu, sedangkan kinerja adalah hasil nyata dari pekerjaan individu. Untuk mencapai kinerja optimal, diperlukan serangkaian kompetensi yang sesuai dengan tugas yang diemban. Dengan demikian, kompetensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja individu. Indikator kinerja digunakan sebagai alat untuk menilai sejauh mana individu telah mencapai kinerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

4. Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan

a. Pengetahuan Pustakawan

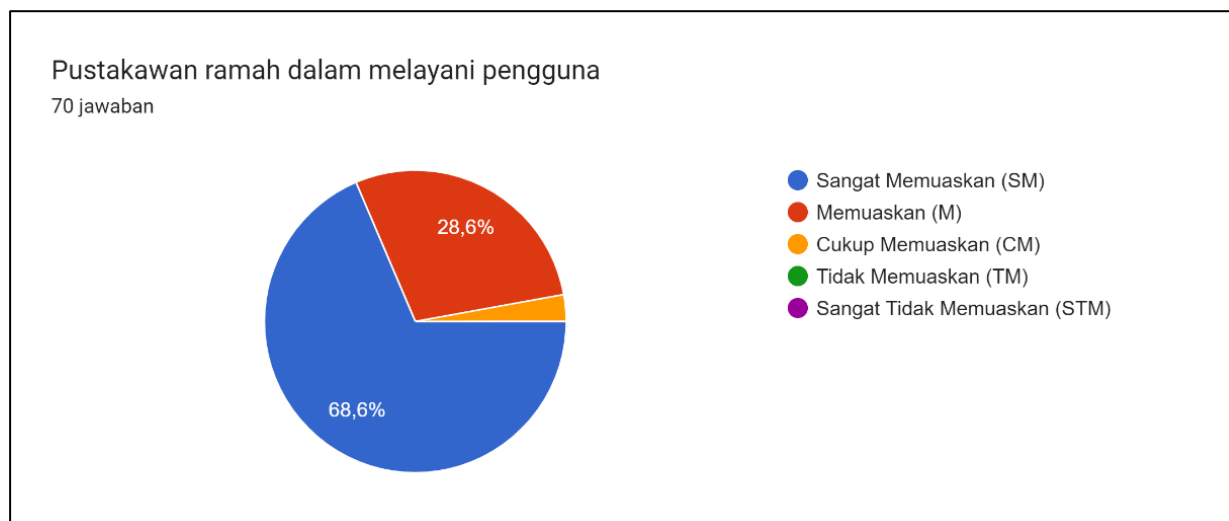


Gambar 1. Tingkat Pengetahuan Pustakawan

Data yang telah dikumpulkan dan dianalisis menunjukkan bahwa pengetahuan pustakawan dalam bidangnya mendapatkan penilaian yang tinggi dari responden. Ini tercermin dalam Gambar 1, yang menunjukkan distribusi jawaban terhadap pernyataan "Pustakawan memiliki pengetahuan yang baik dalam bidangnya". Dari total 70 responden, 35 orang (50%) memberikan penilaian "Memuaskan". Hal ini menunjukkan bahwa setengah dari responden percaya bahwa pustakawan memiliki pengetahuan yang memadai dalam bidang mereka. Di sisi lain, 33 orang (47.1%) memberikan penilaian "Sangat Memuaskan", yang berarti hampir setengah dari responden merasa bahwa pengetahuan pustakawan melebihi ekspektasi mereka. Hanya 2 orang (2.9%) yang memberikan penilaian "Cukup Memuaskan", menandakan bahwa hanya sebagian kecil dari responden yang merasa pengetahuan pustakawan belum mencapai ekspektasi mereka.

Secara keseluruhan, rata-rata penilaian adalah 4.44. Hasil ini menunjukkan bahwa pustakawan dianggap memiliki pengetahuan yang baik dalam bidangnya oleh sebagian besar responden. Ini menegaskan pentingnya pengetahuan dan keahlian teknis dalam profesi pustakawan, dan bagaimana hal tersebut dapat berdampak positif pada kepuasan pengguna.

b. Keramahan Pustakawan



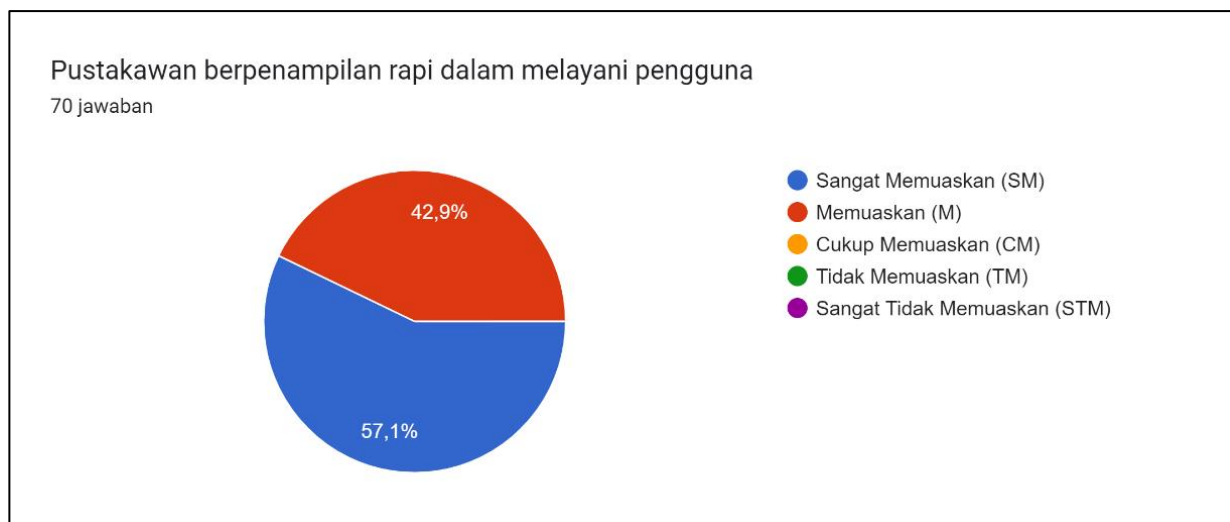
Gambar 2. Tingkat Keramahan Pustakawan

Gambar 2 menggambarkan diagram jawaban terhadap pertanyaan apakah pustakawan ramah dalam melayani pengguna. Data yang dipresentasikan di atas berasal dari 70 informan yang telah memberikan penilaian mereka tentang sejauh mana mereka merasa puas dengan pelayanan ramah yang diberikan oleh pustakawan. Mengacu pada data tersebut, terlihat bahwa sebanyak 48 orang responden, atau 68,6% dari total informan, memilih kategori "Sangat Memuaskan". Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar informan merasa sangat puas dengan tingkat keramahan pustakawan dalam melayani mereka. Selain itu, terdapat 20 responden, atau 28,6% dari total informan, yang menilai pelayanan pustakawan sebagai "Memuaskan". Ini berarti hampir setengah dari informan merasa cukup puas dengan tingkat keramahan pustakawan. Terakhir, ada 2 responden, atau 2,9% dari total informan, yang memilih kategori "Cukup Memuaskan".

Penafsiran data ini menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil dari keseluruhan informan yang merasa cukup puas dengan tingkat keramahan pustakawan. Berdasarkan data yang telah dianalisis dan diinterpretasikan, dapat disimpulkan bahwa *mean* atau rata-rata dari penilaian kepuasan terhadap pustakawan ramah dalam melayani pengguna adalah 3,22.

c. Penampilan Pustakawan

Pada Gambar 3, diagram menunjukkan respon terhadap penampilan rapi pustakawan dalam melayani pengguna. Data menunjukkan bahwa dari 70 responden, 40 responden (57,1%) memberikan penilaian "Sangat Memuaskan" terhadap penampilan rapi pustakawan. Interpretasi ini menunjukkan mayoritas responden merasa sangat puas. Selain itu, 30 responden (42,9%) memberikan penilaian "Memuaskan", membuktikan bahwa sebagian besar responden merasa cukup puas dengan penampilan rapi pustakawan. Oleh karena itu, rata-rata (*mean*) penilaian ini adalah 4,5.

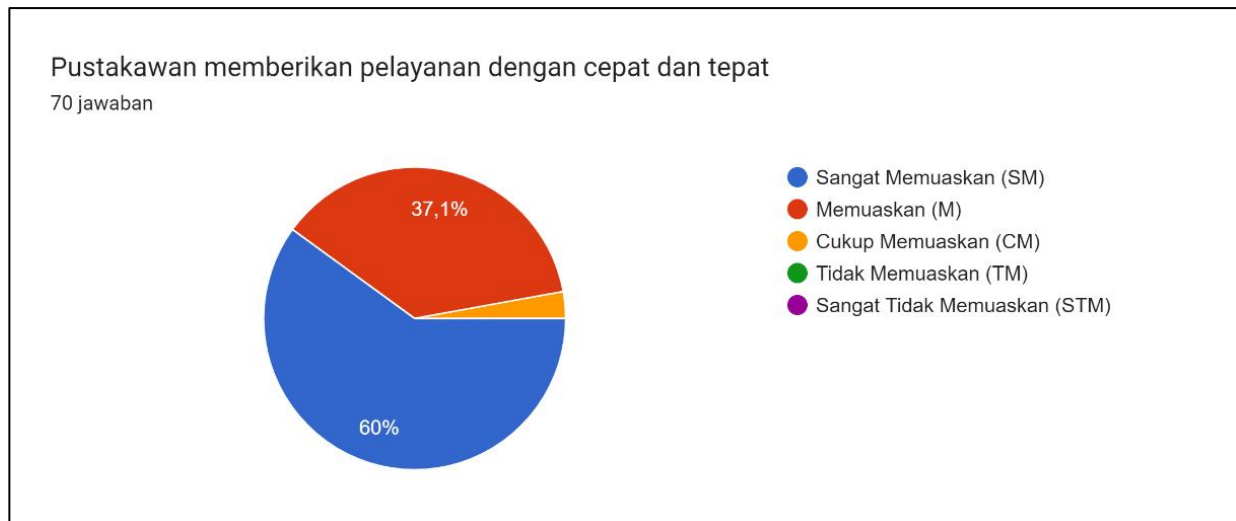


Gambar 3. Tingkat Penampilan Pustakawan

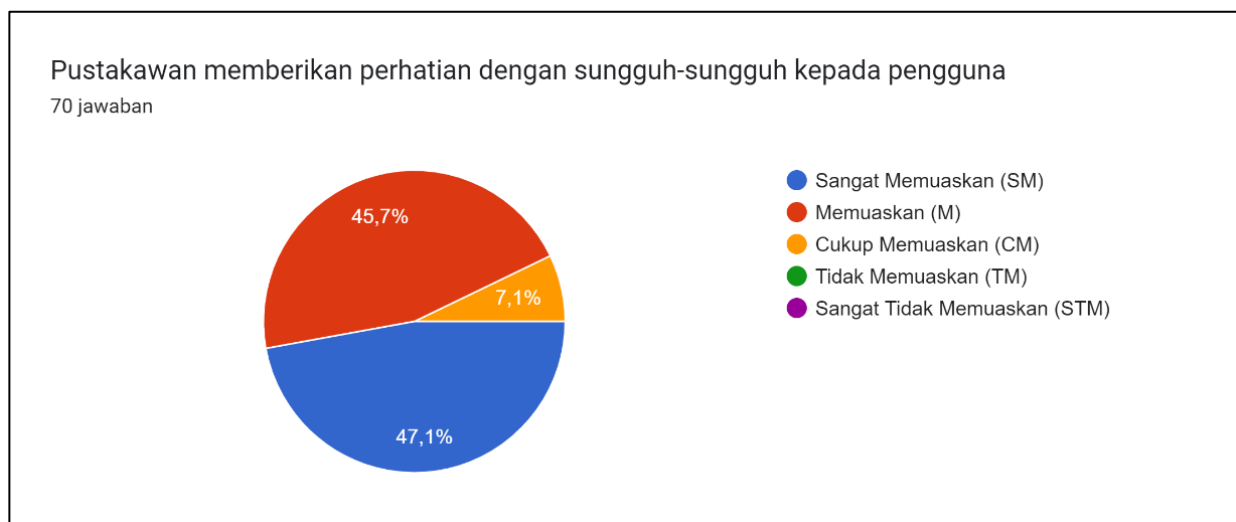
d. Pelayanan Pustakawan

Hasil penilaian kepuasan terhadap pelayanan pustakawan diperoleh dari 70 informan. Secara umum, pustakawan mendapatkan penilaian yang tinggi di berbagai aspek, yang menggambarkan dedikasi dan komitmen mereka dalam memberikan layanan terbaik.

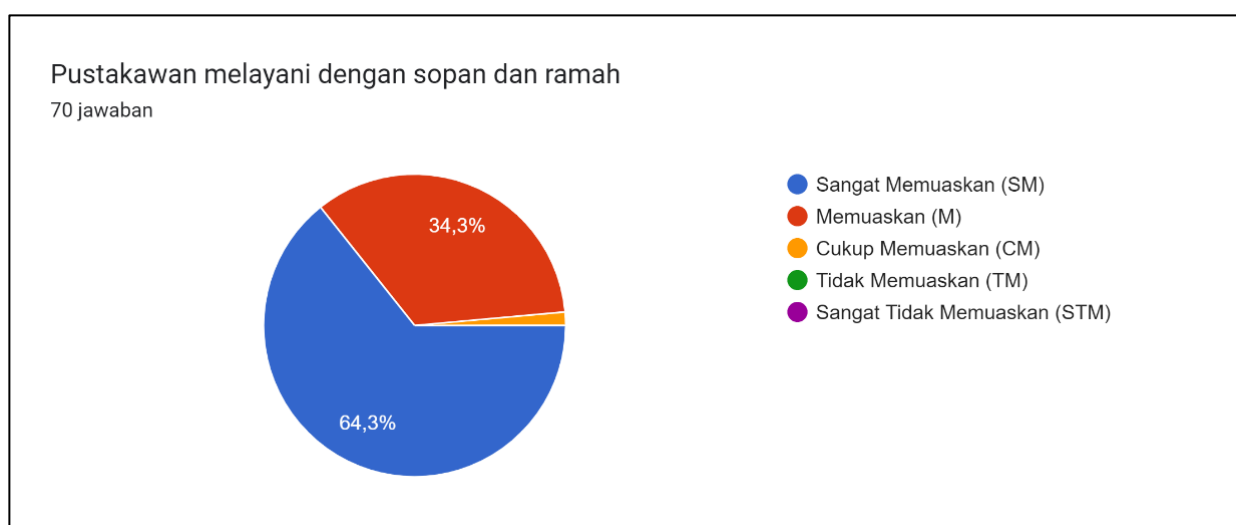
Pada aspek *Pustakawan Memberikan Pelayanan dengan Cepat dan Tepat*, 60% responden memberikan penilaian "Sangat Memuaskan" dan 37,1% penilaian "Memuaskan", dengan rata-rata penilaian 4,5. Ini menunjukkan bahwa pustakawan berhasil dalam memberikan layanan yang cepat dan tepat. Selanjutnya, dalam memberikan perhatian, *Pustakawan Memberikan Perhatian dengan Sungguh-Sungguh kepada Pengguna* mendapatkan penilaian rata-rata 4,4. Ini menunjukkan bahwa pustakawan benar-benar memperhatikan kebutuhan pengguna. Lebih lanjut lagi, pada aspek keramahan, *Pustakawan Melayani dengan Sopan dan Ramah* mendapatkan penilaian rata-rata 4,6. Ini membuktikan bahwa pustakawan telah melayani pengguna dengan sopan dan ramah. Dalam menanggapi kesulitan pengguna, *Pustakawan Tanggap untuk Membantu Kesulitan Pengguna di Perpustakaan* mendapatkan penilaian rata-rata 4,4. Ini menggambarkan bahwa pustakawan selalu siap membantu pengguna yang mengalami kesulitan. Pada aspek kesiapan, *Pustakawan Siap Sedia Membantu Pengguna dengan Cepat* mendapatkan penilaian rata-rata 4,47. Ini menunjukkan bahwa pustakawan selalu siap sedia untuk membantu pengguna dengan cepat. Dalam memberikan bimbingan, *Pustakawan Memberikan Bimbingan dalam Mencari Informasi yang Pengguna Perlukan* mendapatkan penilaian rata-rata 4,38. Ini menunjukkan bahwa pustakawan telah berhasil memberikan bimbingan yang efektif dalam pencarian informasi. Terakhir, pada aspek pemahaman, *Pustakawan Memahami Kebutuhan dari Pengguna* mendapatkan penilaian rata-rata 4,37. Ini menunjukkan bahwa pustakawan telah memahami kebutuhan pengguna dengan baik. Secara keseluruhan, penilaian ini menunjukkan bahwa pelayanan pustakawan mendapatkan respon positif dari pengguna, menunjukkan keberhasilan mereka dalam menjalankan tugas dan peran dalam memberikan layanan perpustakaan yang berkualitas.



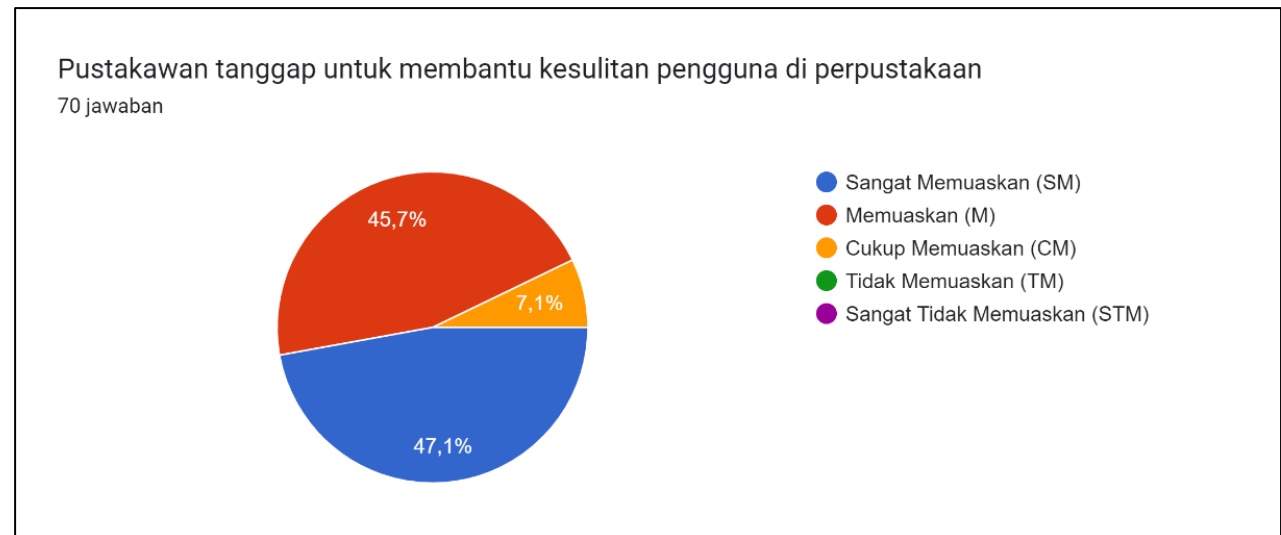
Gambar 4. Pustakawan Memberikan Pelayanan dengan Cepat dan Tepat



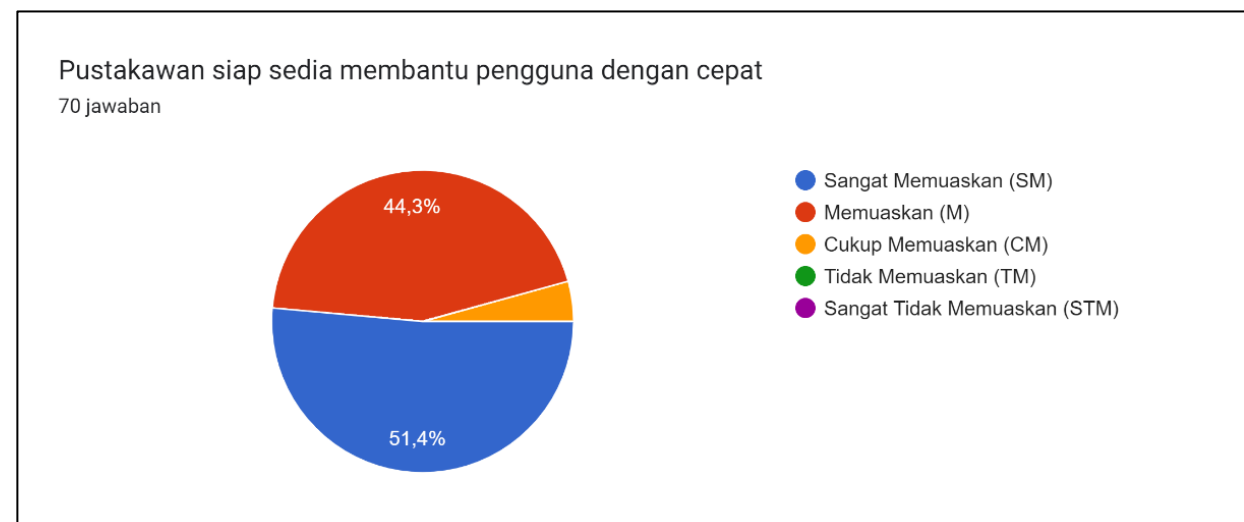
Gambar 5. Pustakawan Memberikan Perhatian dengan Sungguh-Sungguh kepada Pengguna



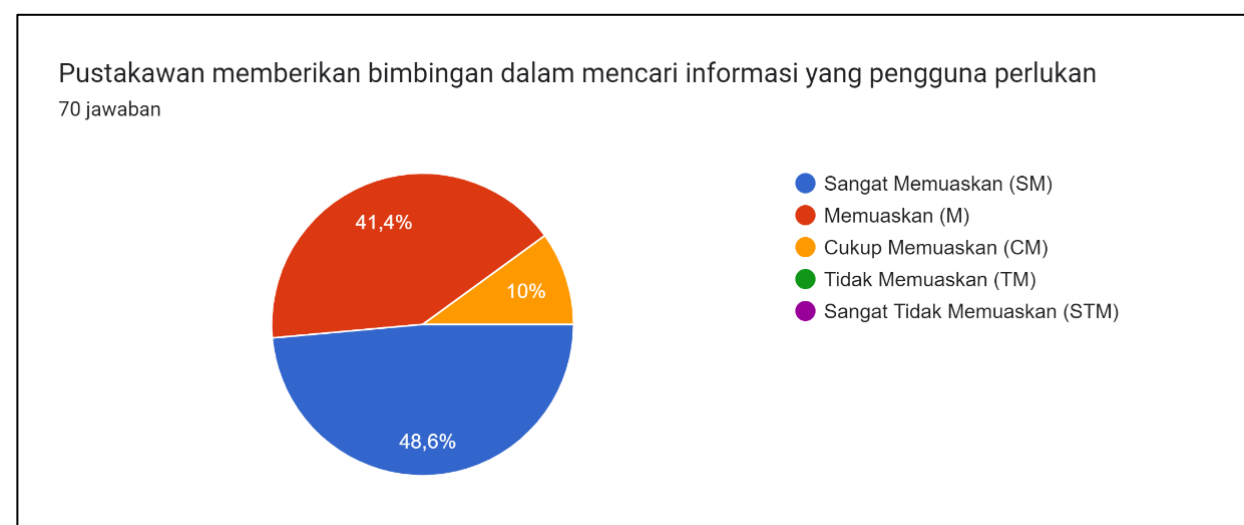
Gambar 6. Pustakawan Melayani dengan Sopan dan Ramah



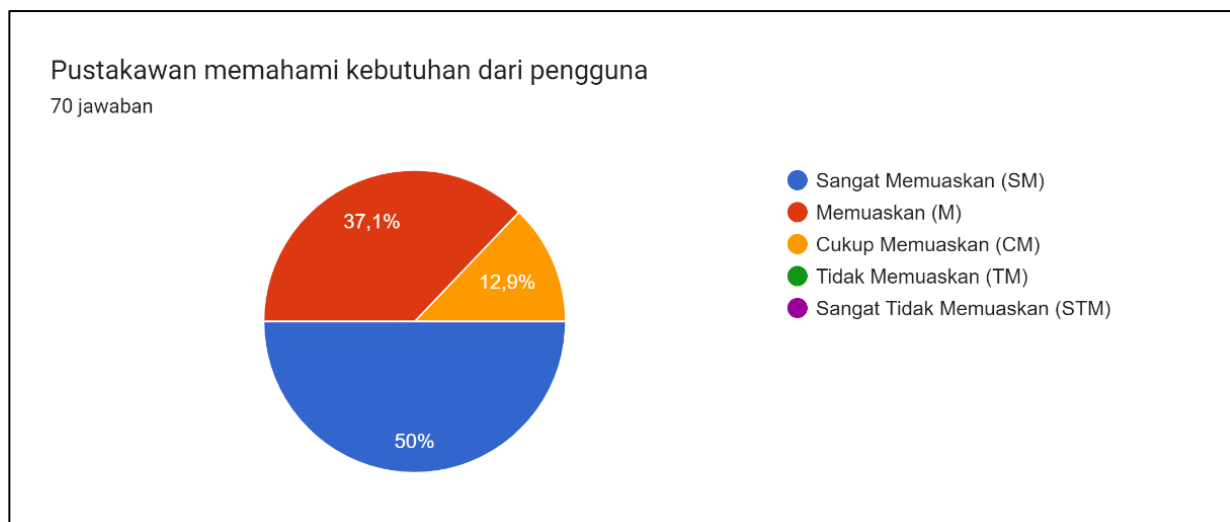
Gambar 7. Pustakawan Tanggap untuk Membantu Kesulitan Pengguna di Perpustakaan



Gambar 8. Pustakawan Siap Sedia Membantu Pengguna dengan Cepat



Gambar 9. Pustakawan Siap Sedia Membantu Pengguna dengan Cepat



Gambar 10. Pustakawan Memahami Kebutuhan dari Pengguna

D. Simpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemustaka di Perpustakaan IST AKPRIND Yogyakarta menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kinerja pustakawan. Pemahaman yang baik terhadap kinerja pustakawan, ditandai dengan pelayanan responsif, koleksi memadai, dan kemudahan akses, mungkin menjadi faktor yang melandasi tingkat kepuasan ini. Lebih jauh, kepuasan ini tidak hanya menciptakan pengalaman positif bagi pemustaka, tetapi juga berkontribusi positif terhadap citra Perpustakaan IST AKPRIND Yogyakarta secara keseluruhan. Pemustaka yang puas kemungkinan akan membagikan pengalaman positif mereka, yang dapat menarik pemustaka lain untuk memanfaatkan layanan perpustakaan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan dasar yang kuat untuk upaya perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat kontribusinya dalam mendukung kegiatan akademis di lingkungan kampus.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2000). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ikenwe, I. J., & Adegbilero-Iwari, I. (2014). Utilization and user satisfaction of public library services in South-West, Nigeria in the 21st Century: A Survey. <https://doi.org/10.5923/j.library.20140301.01>
- Kurniati, K. (2023). Peran Perpustakaan dalam Melestarikan Warisan Budaya dan Sejarah Lokal. *THE LIGHT: Journal of Librarianship and Information Science*, 3(2), 102-114.
- Ningsih, R. S. (2022). Respon Pemustaka terhadap Inovasi Layanan Online "Anda Pesan Kami Siapkan" di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Fakultas Adab dan Humaniora).
- Nurchayawati, V. (2018). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan dengan Metode Service Quality Berbasis Web. *Jurnal Sistem Informasi Indonesia*, 3(2), 1-11.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert Dan Skala Dikotomi pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains dan Informatika*, 5(2), 128-137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>.
- Samosir, F. T., Ginting, R. T., Yoanda, S., Putri, R. A., Darubekti, N., Sanjiwani, K. A., ... & Amir, A. (2023). *Book Chapter: Kesiapan Perpustakaan dalam Memasuki Era Society 5.0*. Nas Media Pustaka.
- Sari, D. K., & Permana, A. (2012). Pengaruh Kompetensi Pustakawan terhadap Kinerja Perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 1(1), 28-34.
- Siregar, M. R. A. (2016). Kompetensi yang Harus Dimiliki Seorang Pustakawan (Pengelola Perpustakaan). *IQRA: Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 9(2), 211-222.

- Tiemo, P. A., & Ateboh, B. A. (2016). Users' Satisfaction with Library Information Resources and Services: A Case Study College of Health Sciences Library Niger Delta University, Amassoma, Nigeria. *Journal of Education and Practice*, 7(16), 54-59.
- Wahyuningsih, P. (2019). Hubungan Kinerja Pustakawan dengan Kepuasan Pengguna Studi Kasus pada Perpustakaan SMK Negeri 1 Ngablak. *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*. <https://doi.org/10.20885/unilib.vol10.iss2.art7>.

Educaniora: Journal of Education and Humanities, 2023
(www.educaniora.org)



Article's contents are provided on an Attribution-Non Commercial 4.0 Creative commons International License. Readers are allowed to copy, distribute and communicate article's contents, provided the author's and Educaniora journal's names are included. It must not be used for commercial purposes. To see the complete license contents, please visit <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>