

**PENGARUH LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN MAHASISWA SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

Desy Setia Rahayu¹, Elva Rahmah²

¹Universitas Negeri Padang

¹desysetia63@gmail.com, ²elva@fbs.unp.ac.id,

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of library services on student satisfaction at the Graduate School of Universitas Negeri Padang. High-quality library services are expected to contribute significantly to student satisfaction and academic success, particularly in supporting the search and utilization of scholarly information. However, several issues were identified, such as the limited availability of up-to-date references, the absence of an independent digital repository at the graduate library, and varied student perceptions regarding service quality. This study employed a quantitative approach. The research instrument was developed based on service indicators from the LIBQUAL model and student satisfaction indicators derived from the Expectation Confirmation Theory (ECT), which includes dimensions of expectation, perceived performance, and confirmation or disconfirmation. The findings indicate that library services are categorized as very good, with an achievement rate of 82.2%, while student satisfaction falls under the good category with a rate of 75.07%. Regression analysis results show a significant influence of library services on student satisfaction, with a significance value of 0.000 and an R square of 0.569. This means that 56.9% of the variance in student satisfaction can be explained by the quality of library services. These findings highlight the need for improvements, particularly in enhancing access to digital collections and developing an independent repository system, to better meet user expectations.

Keywords: Library Services, Student Satisfaction, LIBQUAL, Expectation Confirmation Theory

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Pascasarjana Universitas Negeri Padang. Layanan perpustakaan yang berkualitas diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata terhadap kepuasan dan keberhasilan akademik mahasiswa, terutama dalam mendukung proses pencarian dan penggunaan informasi ilmiah. Namun, masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan koleksi referensi terbaru, belum tersedianya akses repository secara mandiri di perpustakaan pascasarjana, serta persepsi mahasiswa yang beragam terhadap kualitas layanan

yang diterima. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Instrumen penelitian dikembangkan berdasarkan indikator layanan dari model *LIBQUAL* dan indikator kepuasan mahasiswa berdasarkan teori *Expectation Confirmation Theory* (ECT), yang mencakup harapan, kinerja layanan, serta konfirmasi atau diskonfirmasi harapan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan perpustakaan berada pada kategori sangat baik dengan tingkat capaian 82,2%, sedangkan kepuasan mahasiswa berada pada kategori baik dengan capaian 75,07%. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa layanan perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan nilai signifikansi 0,000 dan R square sebesar 0,569. Artinya, sebesar 56,9% kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kualitas layanan perpustakaan. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan layanan, khususnya dalam hal penguatan akses koleksi digital dan repository, agar harapan pengguna dapat lebih terpenuhi secara optimal.

Kata Kunci: Layanan Perpustakaan, Kepuasan Mahasiswa, *LIBQUAL*, *Expectation Confirmation Theory*

A. Pendahuluan

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian integral dari sistem pendidikan nasional yang berperan mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2014; Undang-Undang (UU) Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, 2007). Dalam ekosistem akademik, perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai penyedia koleksi bahan pustaka, tetapi juga sebagai sarana pendukung utama dalam pencapaian kompetensi akademik mahasiswa, khususnya pada jenjang

pascasarjana. Fungsi strategis ini semakin relevan seiring perkembangan teknologi informasi yang menyebabkan pergeseran paradigma layanan perpustakaan dari sistem tradisional menuju layanan berbasis digital dan akses terbuka (Djaenudin & Trianggoro, 2020; Jamridafrizal et al., 2024).

Kemajuan teknologi informasi memengaruhi pola konsumsi informasi masyarakat, termasuk mahasiswa, yang kini lebih cenderung mencari akses cepat, relevan, dan dapat diandalkan. Hal ini menuntut perpustakaan untuk bertransformasi, tidak hanya dari segi koleksi, tetapi juga kualitas layanan dan infrastruktur digital (Miraj et al.,

2021). Namun, peningkatan akses informasi yang instan juga meningkatkan risiko penyebaran informasi yang tidak akurat atau hoaks akibat minimnya kemampuan literasi informasi (Lubis & Nasution, 2023). Maka dari itu, perpustakaan harus mampu menjawab tantangan ini melalui penyediaan layanan yang berkualitas, mudah diakses, serta dikelola oleh tenaga pustakawan yang kompeten (Nisa et al., 2020; Oktaviani et al., 2019).

Layanan perpustakaan menjadi elemen utama dalam penilaian efektivitas fungsi perpustakaan perguruan tinggi. Sulistyaningsih & Widiyanto, (2023) menekankan bahwa kualitas layanan, sikap pustakawan, dan waktu layanan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pemustaka. Jika layanan tidak sesuai ekspektasi, maka minat pemustaka untuk kembali menggunakan fasilitas perpustakaan akan menurun, yang pada akhirnya berdampak terhadap pencapaian akademik mahasiswa (Ruthven, 2022).

Perpustakaan Sekolah Pascasarjana Universitas Negeri Padang memiliki peran penting dalam mendukung proses akademik

mahasiswa Magister dan Doktor. Koleksi literatur, akses informasi, serta dukungan fasilitas diharapkan mampu menjawab kebutuhan riset dan penyusunan karya ilmiah, seperti tesis dan disertasi (Mashaba & Pretorius, 2023). Namun, berdasarkan pengamatan langsung dan data statistik kunjungan selama tahun 2024, perpustakaan ini hanya dikunjungi rata-rata 8–10 orang per hari dari total 318 mahasiswa pascasarjana aktif. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara potensi layanan dan tingkat pemanfaatannya (*Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Negeri Padang*, 2024).

Permasalahan tersebut diperjelas melalui wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti selama praktik lapangan. Pertama, koleksi perpustakaan, terutama tesis dan disertasi, didominasi oleh terbitan lama (2006–2015), dengan koleksi terbaru (2019–2024) masih sangat terbatas. Minimnya koleksi mutakhir menghambat mahasiswa dalam memperoleh referensi yang relevan dengan perkembangan ilmu pengetahuan terkini yang sesuai dengan kurikulum yang baru. Kedua, meskipun perpustakaan telah

dilengkapi dengan 17 komputer, tidak tersedianya akses langsung ke repository digital juga menjadi keluhan. Hal ini menyulitkan mahasiswa pascasarjana karena harus membaca satu per satu koleksi yang ada dan membuat waktu pencarian koleksi menjadi lebih lama, sedangkan mahasiswa pascasarjana memiliki keterbatasan waktu untuk berkunjung ke perpustakaan, apalagi yang merangkap peran sebagai pekerja maupun ibu rumah tangga. Ketiga, tenaga pustakawan yang hanya satu orang menyebabkan rendahnya efektivitas layanan, karena pustakawan juga merangkap tugas arsip dan administrasi sehingga sering tidak berada di tempat saat pemustaka membutuhkan bantuan dan berdampak langsung terhadap keterlambatan pelayanan. Ketiga masalah utama tersebut menunjukkan adanya ketimpangan serius antara kebutuhan akademik mahasiswa pascasarjana dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Jika tidak segera ditangani, ketimpangan ini berpotensi menurunkan kualitas hasil penelitian mahasiswa dan menghambat proses akademik secara keseluruhan. Untuk itu, penelitian ini diperlukan agar

dapat mendapatkan solusi dari permasalahan yang ada.

Untuk mengidentifikasi kualitas layanan dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa, penelitian ini menggunakan teori *LIBQUAL* yang dikembangkan dari teori *SERVQUAL* dan telah dimodifikasi agar lebih sesuai dengan karakteristik layanan perpustakaan (Afthanorhan et al., 2019). *LIBQUAL* mengukur kualitas layanan melalui enam dimensi utama: layanan umum (*general services*), pencarian informasi (*search for information*), staf perpustakaan (*library staff*), koleksi perpustakaan (*library collection*), fasilitas (*facilities*), dan lingkungan perpustakaan (*library environment*). Dengan menggunakan kerangka ini, evaluasi terhadap efektivitas layanan dapat dilakukan secara komprehensif dan mendalam, sehingga dapat mengarahkan pada peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh.

Penelitian ini secara spesifik bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Sekolah Pascasarjana Universitas Negeri Padang. Temuan dari penelitian ini diharapkan tidak

hanya memberikan kontribusi terhadap penguatan literatur dalam bidang perpustakaan dan informasi, tetapi juga diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi mahasiswa pascasarjana terhadap kualitas layanan yang disediakan, serta menjelaskan faktor-faktor yang secara signifikan memengaruhi kepuasan mereka sebagai pemustaka agar dapat menjadi dasar pengambilan kebijakan strategis bagi pengelola perpustakaan dalam mengembangkan layanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan akademik mahasiswa. Melalui pemahaman yang lebih akurat mengenai hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa, perpustakaan dapat meningkatkan relevansinya dalam menunjang proses pendidikan tinggi secara berkelanjutan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memiliki karakteristik sistematis, objektif, dan mampu memberikan gambaran terukur terhadap variabel-variabel

yang diteliti. Menurut Afthanorhan et al., (2019), pendekatan kuantitatif memungkinkan pengukuran yang tepat terhadap indikator kualitas layanan dalam lingkungan institusi pendidikan, terutama dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna layanan perpustakaan. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif untuk menjelaskan dan menginterpretasikan objek yang diteliti berdasarkan data dari responden yang relevan dengan fokus penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Sekolah Pascasarjana Universitas Negeri Padang yang terletak di lantai 4 gedung Sekolah Pascasarjana UNP. Perpustakaan ini menyediakan berbagai jenis layanan seperti layanan sirkulasi, referensi, akses informasi, dan ruang baca, meskipun kenyataannya masih ditemukan sejumlah permasalahan dalam pelaksanaannya. Penelitian dilakukan pada bulan Maret hingga April 2025.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif program Magister dan Doktor di Sekolah Pascasarjana UNP yang berjumlah 318 orang berdasarkan data yang diperoleh dari bagian

administrasi akademik. Pengambilan sampel ditentukan menggunakan teknik simple random sampling. Kriteria pemilihan sampel meliputi mahasiswa yang pernah menggunakan layanan perpustakaan. Berdasarkan perhitungan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 76 orang.

Teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan indikator dalam teori *LIBQUAL* dan menggunakan skala Likert 4 poin untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap layanan perpustakaan. Menurut Sugiyono, (2020) kuesioner merupakan alat yang efektif untuk memperoleh data dalam jumlah besar dengan biaya dan waktu yang efisien, serta memungkinkan peneliti memperoleh data yang terstruktur dan konsisten. Selain itu, data tambahan dikumpulkan melalui wawancara dengan pustakawan dan dua mahasiswa, serta studi pustaka untuk memperkuat analisis.

Instrumen penelitian telah melalui proses validasi oleh validator ahli dan diuji melalui uji coba awal pada 30 responden. Validitas

instrumen diuji menggunakan korelasi *Pearson Product-Moment*, sedangkan reliabilitas diuji menggunakan *Cronbach's Alpha*. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,926 yang menandakan bahwa seluruh butir kuesioner memiliki konsistensi internal yang tinggi dan layak digunakan dalam penelitian.

Analisis data dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik dan persepsi responden terhadap layanan perpustakaan. Sementara itu, analisis inferensial dilakukan menggunakan regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh antara kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa. Uji dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25 dan memperhatikan nilai signifikansi serta koefisien determinasi untuk melihat kekuatan hubungan antara variabel.

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan Analisis Layanan Perpustakaan berdasarkan Presepsi Mahasiswa

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 76 responden, dapat diketahui bahwa layanan perpustakaan secara umum memperoleh penilaian yang cukup baik dari mahasiswa. Hal ini tergambar dari hasil distribusi frekuensi variabel layanan perpustakaan yang menunjukkan tingkat capaian sebesar 82,2% dengan kategori "Sangat Baik" yang dapat dilihat pada table distribusi frekuensi berikut:

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Data Variabel Layanan Perpustakaan

Skor (S)	Frekuensi (F)	$S \times F$
4	564	2256
3	647	1941
2	144	288
1	13	13
Jumlah (Σ)	1368	4498
Skor Ideal	$4 \times 18 \times 76 = 5472$	
Tingkat Capaian	$4498 \div 5472 \times 100\% = 82,20\%$	

Hasil analisis pada table 1 menunjukkan bahwa dari 1368 total tanggapan, skor tertinggi berada pada skala 3 dan 4, sementara skor 1 hanya muncul dalam jumlah yang

sangat kecil. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan perpustakaan cukup positif, walaupun belum mencapai kondisi ideal. Dengan total skor 4498 dari skor ideal 5472, layanan perpustakaan telah memenuhi sebagian besar harapan mahasiswa. Namun demikian, hasil ini juga menunjukkan bahwa masih terdapat ruang perbaikan terutama pada aspek koleksi dan sistem akses digital. Skor tertinggi diberikan pada indikator layanan umum, staf perpustakaan, dan fasilitas, sementara skor terendah terdapat pada aspek koleksi. Untuk memperoleh gambaran yang lebih rinci, dilakukan analisis terhadap rata-rata skor tiap dimensi layanan perpustakaan yang dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 2 Rekapitulasi Rata-Rata Skor

Indikator	Rata-Rata Skor
Layanan Umum	3,29
Pencarian Informasi	3,12
Staf Perpustakaan	3,44
Koleksi Perpustakaan	2,92
Fasilitas	3,58
Lingkungan Perpustakaan	3,33

Rata-rata skor dimensi layanan perpustakaan memperlihatkan bahwa dimensi fasilitas memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,58, disusul oleh staf perpustakaan (3,44), dan

lingkungan perpustakaan (3,33). Sementara itu, koleksi memperoleh nilai terendah sebesar 2,92. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas seperti komputer, Wi-Fi, dan ruang baca telah dimanfaatkan dengan baik oleh mahasiswa. Interaksi dengan pustakawan juga mendapat respons positif, mencerminkan sikap ramah dan pelayanan yang membantu dari staf. Sebaliknya, dimensi koleksi yang menjadi fondasi utama dari layanan informasi justru menjadi titik lemah yang perlu mendapatkan perhatian serius.

Pencarian informasi memperoleh nilai 3,12, yang menunjukkan bahwa mahasiswa cukup terbantu dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan, meskipun beberapa di antaranya masih mengalami kendala dalam menavigasi sumber digital. Layanan umum berada pada angka 3,29 yang mencerminkan efisiensi prosedur sirkulasi buku. Data ini mengindikasikan bahwa secara umum layanan fisik sudah berjalan dengan baik, namun layanan yang bersifat substansial dan konten, seperti koleksi bahan pustaka dan sistem pencarian, masih belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini

relevan untuk dijadikan dasar dalam merumuskan strategi pengembangan layanan berbasis kebutuhan aktual pemustaka.

Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pada responden, diketahui bahwa persepsi mahasiswa terhadap kepuasan layanan perpustakaan juga menunjukkan hasil yang baik, meskipun tidak sekuat penilaian terhadap kualitas layanan. Dari hasil distribusi frekuensi variable kepuasan mahasiswa menunjukkan tingkat capaian sebesar 75,07% seperti yang ada pada table berikut:

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Mahasiswa

Skor (S)	Frekuensi (F)	$S \times F$
4	296	1184
3	256	768
2	46	92
1	10	10
Jumlah (Σ)	608	2054
Skor Ideal	$4 \times 9 \times 76 = 2736$	
Tingkat Capaian	$2054 \div 2736 \times 100\% = 75,07\%$	

Berdasarkan analisis table, hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan manfaat dari layanan perpustakaan, namun masih ada gap antara harapan dan kenyataan. Mayoritas mahasiswa memberikan

penilaian skor 3 dan 4 terhadap pernyataan-pernyataan yang mencerminkan ketiga dimensi kepuasan tersebut. Hal ini berarti secara umum mahasiswa memiliki ekspektasi yang tinggi dan merasakan bahwa sebagian besar ekspektasi tersebut telah terpenuhi.

Pada dimensi pertama yaitu harapan, mahasiswa memiliki harapan yang tinggi terhadap ketersediaan koleksi terbaru, layanan digital yang lengkap, kenyamanan fasilitas, serta kecepatan dan keramahan dalam layanan pustakawan. Mahasiswa pascasarjana secara umum menginginkan layanan yang efisien, berbasis teknologi, dan mendukung kelancaran studi mereka.

Selanjutnya, pada dimensi kinerja yang dirasakan, mahasiswa menyatakan bahwa layanan yang diberikan oleh perpustakaan sudah cukup baik. Hal ini mencakup kenyamanan ruang baca, layanan peminjaman yang jelas dan cepat, serta respons pustakawan yang membantu. Namun demikian, terdapat catatan penting pada akses terhadap repository digital dan keterbatasan koleksi pustaka terbaru yang menjadi hambatan dalam

menunjang proses penelitian mahasiswa.

Dimensi ketiga, yaitu konfirmasi atau diskonfirmasi, menunjukkan adanya kombinasi antara harapan yang dikonfirmasi dan tidak dikonfirmasi. Konfirmasi positif terjadi pada aspek kenyamanan fasilitas dan pelayanan pustakawan. Mahasiswa merasa bahwa layanan ini sesuai bahkan melebihi harapan awal mereka. Namun, terjadi diskonfirmasi pada akses terhadap informasi ilmiah terbaru dan keterbatasan sistem repository yang hanya dapat diakses di perpustakaan pusat, bukan di lokasi penelitian. Hal ini menyebabkan ekspektasi mahasiswa tidak sepenuhnya terpenuhi.

Secara keseluruhan, analisis dimensi kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kesesuaian antara ekspektasi awal dan realita layanan yang diterima. Dimensi harapan dan kinerja berada dalam kategori baik, namun konfirmasi atas harapan tersebut belum maksimal karena adanya kesenjangan pada aspek tertentu, terutama yang bersifat substansial seperti koleksi dan akses digital. Dengan demikian, untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa

secara menyeluruh, pengelola perpustakaan perlu memprioritaskan perbaikan layanan pada aspek yang belum memenuhi ekspektasi. Peningkatan kualitas koleksi, digitalisasi repository, dan sosialisasi layanan perpustakaan berbasis teknologi menjadi langkah strategis untuk menciptakan pengalaman pengguna yang lebih optimal.

Uji Normalitas

Sebelum dilakukan pengujian terhadap hubungan antara layanan perpustakaan dan kepuasan mahasiswa, terlebih dahulu diuji apakah data memiliki distribusi normal melalui uji normalitas, hasil uji dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 4 Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		76
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.92028788
Most Extreme Differences	Absolute	.102
	Positive	.102
	Negative	-.064
Test Statistic		.102
Asymp. Sig. (2-tailed)		.050^c

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov adalah 0,050 yang dimana nilai tersebut lebih

besar dari 0,05. Nilai ini menunjukkan bahwa data memenuhi syarat normalitas, sehingga analisis statistic lain dapat dilakukan.

Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 5 Regresi Linear

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	364.424	1	364.424	97.509	.000^b
Residual	276.563	74	3.737		
Total	640.987	75			

Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan secara statistik. Nilai F sebesar 97,509 menunjukkan kekuatan model dalam menjelaskan hubungan antara kedua variabel. Model ini dinyatakan valid dan layak untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.

Tabel 6 Koefisien Kolerasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.754 ^a	.569	.563	1.933

Berdasarkan table tersebut nilai R Square sebesar 0,569

mengindikasikan bahwa sebesar 56,9% variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kualitas layanan perpustakaan. Ini merupakan angka yang cukup besar, dan menunjukkan bahwa layanan perpustakaan merupakan determinan utama dalam membentuk kepuasan mahasiswa.

Tabel 7 Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	9.383	1.998		4.697	.000
	TotalX	.331	.034	.754	9.875	.000

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,331 dengan signifikansi 0,000. Ini berarti setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas layanan perpustakaan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,331 satuan. Hubungan ini bersifat positif dan signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan layanan perpustakaan dapat secara langsung meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hal ini menjadi sangat penting karena kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap kinerja

akademik dan loyalitas mereka terhadap institusi.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Pascasarjana Universitas Negeri Padang. Hal ini dibuktikan dengan hasil regresi linear sederhana yang menunjukkan nilai signifikansi 0,000 dan R square sebesar 0,569, yang berarti bahwa layanan perpustakaan menjelaskan 56,9% variasi kepuasan mahasiswa. Dimensi layanan seperti fasilitas, interaksi pustakawan, dan lingkungan fisik memperoleh penilaian tertinggi, sedangkan aspek koleksi menjadi perhatian utama karena mendapatkan skor terendah.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa meskipun layanan secara umum berada dalam kategori sangat baik, namun kepuasan mahasiswa hanya berada pada kategori baik. Hal ini disebabkan oleh ketidaksesuaian antara harapan mahasiswa dan kinerja layanan pada beberapa aspek penting, terutama terkait koleksi

pustaka dan akses terhadap repository digital. Berdasarkan teori *Expectation Confirmation Theory*, ditemukan bahwa dimensi konfirmasi terhadap harapan belum sepenuhnya tercapai, yang menyebabkan adanya celah dalam kepuasan mahasiswa.

Dari hasil temuan ini, dapat diajukan beberapa saran yang bersifat membangun. *Pertama*, pengelola perpustakaan disarankan untuk meningkatkan kualitas koleksi, baik dalam bentuk cetak maupun digital, dengan memperbarui sumber-sumber referensi dan menyediakan akses ke repository ilmiah secara mandiri di lokasi perpustakaan Sekolah Pascasarjana. *Kedua*, perlu dilakukan pelatihan berkala bagi pustakawan dalam meningkatkan layanan informasi berbasis teknologi, termasuk pendampingan dalam pencarian referensi ilmiah dan penggunaan database daring.

Ketiga, disarankan adanya pengembangan infrastruktur digital yang lebih merata di seluruh unit perpustakaan, termasuk peningkatan jaringan internet dan sistem informasi layanan. Hal ini akan membantu mahasiswa dalam mengakses informasi dengan cepat dan efisien tanpa bergantung pada lokasi fisik

tertentu. Keempat, evaluasi rutin berbasis umpan balik mahasiswa perlu dilakukan agar perpustakaan dapat terus berbenah sesuai kebutuhan pengguna yang dinamis, khususnya mahasiswa pascasarjana yang memiliki tuntutan akademik lebih tinggi.

Saran terakhir ditujukan untuk penelitian selanjutnya. Diharapkan penelitian berikutnya dapat memperluas ruang lingkup variabel bebas seperti persepsi terhadap teknologi perpustakaan, strategi promosi layanan, atau literasi informasi mahasiswa. Selain itu, pendekatan metode campuran (*mixed methods*) juga direkomendasikan untuk memperoleh data kualitatif yang dapat memperkaya hasil kuantitatif dan mendalami pemahaman terhadap kepuasan pengguna.

Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya menjawab rumusan masalah dan memenuhi tujuan penelitian, tetapi juga memberikan kontribusi praktis bagi peningkatan kualitas layanan perpustakaan serta arah pengembangan penelitian di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. L. (2019). Assessing the Effects of Service Quality on Customer Satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13–24.
- Djaenudin, M., & Trianggoro, C. (2020). Inovasi Layanan Perpustakaan Khusus dalam Ekosistem E-Research Dalam Mendukung Open Science: Studi Kasus Perpustakaan PDII LIPI. *Al-Maktabah*, 19(1), 1–15.
- Jamridafrizal, Zulfitri, & Wajdi, M. F. (2024). *Perpustakaan Sebagai Institusi: Perspektif Organisasi dan Regulasi* (1st ed.). Yayasan Laksita Indonesia.
- Lubis, N. S., & Nasution, M. I. P. (2023). Perkembangan Teknologi Informasi dan Dampaknya pada Masyarakat. *Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek*, 1(12), 21–30.
- Mashaba, M. C., & Pretorius, A. B. (2023). Electronic Library Resource Use by Postgraduate Students at a University of Technology in South Africa. *SA Journal of Information Management*, 25(1), 1–11.
- Miraj, M., Chuntian, L., Mohd Said, R., Osei-Bonsu, R., & Rehman, R. ur. (2021). How Information-Seeking Behavior, Essential Technologies, and Resilience Enhance the Academic Performance of Students. *Frontiers in Psychology*, 12(651550), 1–13.
- Nisa, M. H., Abdilah, A. R., Azny, M. A., & Hidayat, M. (2020). Peranan Layanan Perpustakaan terhadap Prestasi Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Surakarta. *LIBRIA: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 9(2), 31–50.
- Oktaviani, H. R., Saifudin, S., & Puspita, R. E. (2019). Kualitas Layanan sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan. *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, 3(2), 159–174.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2014, Pub. L. No. 24 (2014).
- Ruthven, I. (2022). An Information Behavior Theory of Transitions. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 73(4), 579–593.
- Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Negeri Padang*. (2024).
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (19th ed.). Alfabeta.
- Sulistyaningsih, T., & Widiyanto. (2023). Pengaruh Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan MTs Yayasan Pembangunan Islam Pakem. *Journal of Education and Technology*, 3(1), 90–97.
- Undang-undang (UU) Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, Pub. L. No. 43 (2007).