

**TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN REFERENSI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BUNG HATTA**

M Ridho Sahid Maksum, Gustina Erlianti²

^{1,2}Universitas Negeri Padang

¹ridhosahid625@gmail.com, ²gustinaerlianti@fbs.unp.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe the level of user satisfaction with the Reference Services at the Bung Hatta University Library. This research is quantitative in nature and employs a descriptive method. The population consists of all active members of the Bung Hatta University Library, totaling 5,410 individuals. A sample of 98 respondents was determined using the Slovin formula, and data were collected through questionnaires and literature studies. The research instrument was developed based on the five indicators of the LibQUAL+TM theory: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The analysis results indicate that users fall into the "fairly satisfied" category, with an average score of 2.95. The findings also show the average scores for each indicator as follows: Tangibles (2.77), Reliability (3.02), Responsiveness (3.02), Assurance (3.00), and Empathy (2.95). Based on the interval scale, these results suggest that users perceive the reference services at Bung Hatta University Library as adequately meeting their needs. The services provided are considered helpful in supporting their information-seeking efforts.

Keywords: Library, User Satisfaction, Reference Services

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Mendeskripsikan bagaimana tingkat kepuasan pemustaka pada Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Bung hatta. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota aktif Perpustakaan Universitas Bung Hatta sebanyak 5.410 orang. Sampel sebanyak 98 orang yang di tentukan menggunakan rumus slovin, dan data dikumpulkan melalui kuesioner dan studi literatur. Instrumen penelitian disusun berdasarkan lima indikator teori LibQUAL+TM, yaitu: Bukti Fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy). Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pemustakan pada kategori cukup puas dengan skor rata-rata 2,95. Dari hasil analisis, diperoleh temuan nilai skor rata-rata pada masing-masing indikator sebagai berikut: Bukti Fisik (2,77), Keandalan (3,02), Daya Tanggap (3,02), Jaminan (3,00), Empati (2,95). Berdasarkan skala interval hal ini menunjukkan bahwa pemustaka menilai bahwa layanan referensi pada Perpustakaan Universitas Bung Hatta telah mampu memenuhi kebutuhan mereka pada tingkat yang memadai. Layanan yang disediakan dirasakan cukup membantu dalam mendukung pencarian informasi.

Kata Kunci: Perpustakaan, Kepuasan Pemustaka, Layanan Referensi

A. Pendahuluan

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran strategis dalam mendukung pencapaian Tri Dharma Perguruan Tinggi melalui penyediaan layanan informasi yang berkualitas. Dalam konteks perkembangan teknologi informasi yang pesat, perpustakaan dihadapkan pada tantangan untuk tetap menjadi sumber utama informasi akademik bagi sivitas akademika (Wahyuningsih, 2019; Iqbal, 2020). Layanan referensi menjadi salah satu layanan esensial yang berfungsi membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang relevan, cepat, dan akurat (Lubis, 2020). Keberhasilan layanan ini sangat dipengaruhi oleh kinerja pustakawan serta kualitas fasilitas dan koleksi informasi yang tersedia (Aryanto & Suratman, 2021).

Namun demikian, sejumlah penelitian dan temuan lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima pemustaka. Di Perpustakaan Universitas Bung Hatta, jumlah kunjungan menurun drastis dari 8.479 pengunjung pada tahun 2021 menjadi hanya 1.654 pengunjung pada tahun 2024, jauh di

bawah jumlah anggota aktif yang mencapai 5.410 orang. Hasil observasi dan wawancara awal mengungkapkan sejumlah keluhan dari pemustaka, seperti kurang responsifnya layanan pustakawan, kondisi koleksi yang kurang terawat, serta preferensi mahasiswa untuk mencari referensi secara daring ketimbang menggunakan layanan perpustakaan.

Fenomena ini menegaskan urgensi peningkatan kualitas layanan referensi sebagai bagian dari upaya strategis untuk mengembalikan fungsi perpustakaan sebagai pusat informasi akademik yang relevan dan kompetitif. Kualitas layanan perpustakaan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pemustaka, dan keberhasilan layanan referensi sangat bergantung pada kemampuan pustakawan dalam memberikan bantuan yang tepat, tanggap, dan empatik (Rahmat, 2021; Amalia & Christiani, 2020). Dengan demikian, penting untuk melakukan evaluasi sistematis terhadap dimensi layanan menggunakan pendekatan yang terukur dan berbasis pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan

referensi Perpustakaan Universitas Bung Hatta dengan menggunakan pendekatan LibQUAL+TM. Model ini menilai kualitas layanan melalui lima indikator utama: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) (Fatmawati, 2011). Dengan metode kuantitatif-deskriptif dan pengumpulan data melalui kuesioner, penelitian ini menyoroti persepsi pemustaka guna mengidentifikasi aspek layanan yang perlu ditingkatkan.

Artikel ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu perpustakaan dan informasi, khususnya dalam bidang evaluasi kualitas layanan berbasis pengguna di lingkungan perguruan tinggi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan praktis bagi pengelola perpustakaan dalam merancang strategi peningkatan layanan yang berorientasi pada kepuasan pemustaka, sekaligus memperkuat posisi perpustakaan sebagai institusi vital dalam ekosistem pendidikan tinggi.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Pemilihan pendekatan ini dilakukan karena tujuan penelitian adalah untuk menggambarkan secara objektif tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan referensi perpustakaan, menggunakan data numerik yang terukur. Metode deskriptif memungkinkan peneliti untuk memetakan persepsi responden secara sistematis dan akurat sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan (Zellatifanny & Mudjiyanto, 2018; Sugiyono, 2018).

Penelitian dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Bung Hatta. Proses pengumpulan data dilakukan dalam rentang waktu tertentu pada tahun 2025, menyesuaikan dengan jadwal akademik dan izin penelitian yang diberikan oleh institusi terkait.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh anggota aktif Perpustakaan Universitas Bung Hatta yang berjumlah 5.410 orang. Sampel ditentukan menggunakan teknik *accidental sampling* dengan rumus Slovin, menghasilkan jumlah responden sebanyak 98 orang.

Teknik ini dipilih karena keterbatasan waktu dan kemudahan akses terhadap responden yang ditemui secara langsung di lokasi penelitian (Herison et al., 2021).

Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner Google Form dengan skala likert yang dibagikan via grup WhatsApp dan scan barcode dan disusun berdasarkan lima indikator model LibQUAL+TM, yakni bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) (Fatmawati, 2011). Instrumen telah diuji validitas dan reliabilitasnya dengan hasil yang menunjukkan bahwa semua item layak digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pemustaka. Selain kuesioner, data sekunder diperoleh melalui studi literatur, observasi awal, dan dokumentasi.

Data yang diperoleh dianalisis secara kuantitatif menggunakan teknik analisis data. Hasil kuesioner diolah dan disajikan dalam bentuk persentase dan skor rata-rata untuk setiap indikator kepuasan. Interpretasi hasil dilakukan dengan mengacu pada skala interval untuk mengetahui tingkat kepuasan

pemustaka terhadap masing-masing dimensi layanan referensi yang diteliti.

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk Mendeskripsikan bagaimana tingkat kepuasan pemustaka pada Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Bung hatta. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan referensi di Perpustakaan Universitas Bung Hatta berada pada kategori "cukup puas" dengan skor rata-rata keseluruhan sebesar 2,95. Evaluasi dilakukan menggunakan lima indikator utama dari model LibQUAL+TM, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Fatmawati, 2011). Secara rinci, skor rata-rata untuk masing-masing indikator adalah sebagai berikut: tangibles (2,77), reliability (3,02), responsiveness (3,02), assurance (3,00), dan empathy (2,95). Nilai-nilai tersebut mengindikasikan adanya variasi persepsi kepuasan pada setiap aspek layanan.

Tabel 1. **Rekapitulasi variabel Kepuasan pemustaka**

No	Pernyataan	Skor
1.	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	2,77
2.	Kehandalan (<i>Realibility</i>)	3,02
3.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3,02
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	3,00
5.	Empati (<i>Empathy</i>)	2,95
Jumlah		14,68
Skor Rata Rata		$14,76 : 5 = 2,95$

1. Bukti Fisik (Tangibles)

Indikator tangibles memperoleh skor terendah (2,77), yang menunjukkan bahwa kondisi fisik seperti fasilitas, kenyamanan ruang, dan penataan koleksi belum sepenuhnya memenuhi harapan pemustaka. Temuan ini sejalan dengan hasil wawancara awal, di mana beberapa mahasiswa menyatakan ketidaknyamanan terkait koleksi yang tidak terawat dan suasana ruang yang kurang mendukung aktivitas belajar. Hal ini mendukung temuan Amalia & Christiani (2020), yang menyebutkan bahwa kondisi fisik perpustakaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Kualitas sarana dan prasarana yang memadai sangat diperlukan untuk menciptakan suasana belajar yang produktif.

2. Kehandalan (Reliability) dan Daya Tanggap (Responsiveness)

indikator reliability dan responsiveness mendapatkan skor tertinggi (3,02), mencerminkan adanya apresiasi terhadap konsistensi dan kecepatan respons pustakawan dalam membantu pemustaka. Namun, meskipun berada dalam kategori cukup puas, hasil ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama dalam memberikan layanan yang lebih proaktif dan efisien. Sebagaimana dinyatakan oleh Aryanto & Suratman (2021), keandalan dan ketanggapan pustakawan menjadi kunci utama dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan pengguna layanan. . Sejalan dengan studi Fitria & Yuliani (2020) menunjukkan adanya korelasi positif antara tingkat responsivitas pustakawan dan tingkat kepuasan pemustaka.

3. Jaminan (Assurance)

Indikator assurance memperoleh skor 3,00, menunjukkan bahwa pemustaka cukup yakin dengan kompetensi dan sikap profesional pustakawan. Meskipun tidak menimbulkan keluhan signifikan, aspek ini tetap penting

untuk dijaga dan ditingkatkan, terutama dalam konteks perkembangan teknologi dan ekspektasi pengguna yang semakin tinggi. Hal ini diperkuat oleh Rahmat (2021) yang menyebutkan bahwa jaminan layanan melalui sikap sopan, ramah, serta penguasaan informasi oleh pustakawan dapat meningkatkan loyalitas pemustaka.

4. Empati (Empathy).

Indikator empathy mendapatkan skor 2,95, yang mencerminkan kebutuhan akan peningkatan komunikasi interpersonal dan perhatian individual dalam pelayanan. Pustakawan perlu lebih aktif memahami kebutuhan spesifik pemustaka secara personal agar mampu memberikan bimbingan yang lebih tepat sasaran. Lubis (2020) menegaskan bahwa empati merupakan dimensi penting dalam layanan referensi karena dapat menciptakan pengalaman layanan yang lebih manusiawi dan bermakna bagi pengguna.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan referensi Perpustakaan Universitas Bung Hatta berada pada tingkat kepuasan yang moderat, dengan beberapa aspek yang

memerlukan perhatian khusus. Penurunan jumlah kunjungan pemustaka dari tahun 2021 hingga 2024 dapat dikaitkan dengan persepsi terhadap kualitas layanan yang belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan strategi peningkatan layanan berbasis pemustaka, baik melalui peningkatan kompetensi pustakawan, pembaruan fasilitas, maupun penguatan literasi informasi. Temuan ini memberikan kontribusi penting dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pemustaka dan dapat menjadi dasar perbaikan layanan perpustakaan ke depan.

D. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka pada layanan referensi Perpustakaan Universitas Bung Hatta dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode deskriptif. Penilaian dilakukan berdasarkan lima indikator dari teori LibQUAL+TM, yaitu Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap

98 responden di Perpustakaan Universitas Bung Hatta, diperoleh kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pemustaka pada layanan referensi Universitas Bung Hatta secara umum berada dalam kategori cukup puas. Berdasarkan analisis data yang ditampilkan dalam tabel skala interval, diketahui bahwa rata-rata nilai tiap indikator adalah sebagai berikut: Bukti Fisik (Tangibles) sebesar 2,77; Keandalan (Reliability) sebesar 3,02; Daya Tanggap (Responsiveness) sebesar 3,02; Jaminan (Assurance) sebesar 3,02 dan Empati (Empathy) sebesar 2,95. Berdasarkan skala interval, seluruh indikator tersebut berada dalam kategori cukup puas. Nilai tertinggi ditemukan pada indikator Keandalan, Daya Tanggap, dan Jaminan, sedangkan nilai terendah terdapat pada Bukti Fisik. Selain itu, rata-rata keseluruhan variabel Kepuasan Pemustaka sebesar 2,95 juga mengindikasikan tingkat kepuasan yang sama, yakni cukup puas. Secara keseluruhan, pemustaka menilai bahwa layanan referensi di Perpustakaan Universitas Bung Hatta telah mampu memenuhi kebutuhan mereka pada tingkat yang memadai. Layanan yang disediakan dirasakan

cukup membantu dalam mendukung pencarian informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, O. N., & Christiani, L. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Metode Libqual+TM. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 9(2), 33–41. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/29978>
- Aryanto, M. Z., & Suratman, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(2), 401–412. <https://doi.org/10.26740/jpap.v9n2.p401-412>
- Fatmawati, E. (2011). Mengevaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan. 1(1), 45–80.
- Fitria, L., & Yuliani, R. (2020). Pengaruh responsivitas petugas terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan perguruan tinggi swasta. *Jurnal Kepustakawanan*, 4(1), 33–42.
- Herison, R., Fachmi, M., & Ismail, I. K. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Penjualan terhadap Keputusan Pembelian Ulang pada Jasa Grab Food di Kota Makassar. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 1(2), 24–31. <https://doi.org/10.37531/amar.v1i2.131>

- Lubis, L., Iskandar, I., & Furbani, W. (2020). Eksistensi Peran Upt Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram Dalam Menghadapi Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Perpustakaan (Jiper)*, 2(2), 88–103. <https://doi.org/10.31764/jiper.v2i2.3457>
- Rahmat, Z. (2021). P Engaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan M a Ha Sisw a. Indonesia *Jurnal of Business Economics and Management*, 1, 31–38..
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuningsih, P. (2019). Hubungan Kinerja Pustakawan dengan Kepuasan Pengguna Studi Kasus pada Perpustakaan SMK Negeri 1 Ngablak. *UNILIB : Jurnal Perpustakaan*, 10(2), 105–109. <https://doi.org/10.20885/unilib.vol10.iss2.art7>
- Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi. *Diakom : Jurnal Media Dan Komunikasi*, 1(2), 83–90. <https://doi.org/10.17933/diakom.v1i2.20>