

## Level of User Satisfaction with Services at the Lima Puluh Kota Regency Public Library

### Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota

Siti Raisa Satria <sup>1</sup>, Ardoni <sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Negeri Padang, <sup>2</sup>Universitas Negeri Padang

\*Corresponding author, e-mail: [sitiraisasatria1@gmail.com](mailto:sitiraisasatria1@gmail.com)

#### Abstract

*This study aims to describe the level of user satisfaction with services at the Lima Puluh Kota Regency Public Library. The type of research used in this study is quantitative with a descriptive research method. The population in this study were all users who had visited the Lima Puluh Kota Regency Public Library. The sampling technique used in this study was the accidental sampling or convenience sampling technique and was time-limited. Therefore, the sample in this study was 60 respondents. Based on the results of the data analysis carried out, it showed that the level of user satisfaction with services at the Lima Puluh Kota Regency Public Library with an average score of 3.23 in the good category. Data on the level of user satisfaction with services at the Lima Puluh Kota Regency Public Library was measured based on three dimensions: affect of service (performance of officers in service), information control (quality and access to information) and library as place (library facilities). (1) affect of service (performance of officers in service) showed that the average score was 3.23. This score is in the interval 2.51-3.25 which indicates that the level of user satisfaction is in the good category. This is proven that according to the library users, the performance of the officers in providing services is good, friendly, and reliable. (2) information control (quality and access to information) shows that the average score is 3.07. This score is in the interval of 2.51-3.25 which indicates that the level of user satisfaction is in the good category. This is proven that according to the library users, the quality and access to information provided by the library can be accessed easily, comfortably, quickly, and efficiently. (3) library as place (library facilities) shows that the average score is 3.19. This score is in the interval of 2.51-3.25 which indicates that the level of user satisfaction is in the good category. This is proven that according to the library users, the facilities, infrastructure, and infrastructure in the library are in good condition, clean, and well-maintained. So, it can be concluded that the level of user satisfaction with the public library services of Lima Puluh Kota Regency as a whole is in the good category.*

**Keywords:** user satisfaction, services, public library



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©20xx by author.

## PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan suatu lembaga yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat guna mencari, berbagi, belajar, dan mengembangkan informasi yang diinginkan. Perpustakaan sebagai lembaga informasi memberikan layanan informasi, ilmu pengetahuan, data, maupun dokumen kepada masyarakat. Dengan ilmu pengetahuan ini diharapkan manusia mampu meningkatkan kualitas hidup. Melihat peran perpustakaan tersebut saat ini di beberapa daerah telah berdiri perpustakaan-perpustakaan. Beberapa menamakan dirinya taman bacaan dan beberapa lainnya tetap teguh dengan nama perpustakaan.

Menurut Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota, perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi bagi pemustaka.

Secara umum perpustakaan merupakan sebuah ruangan yang di dalamnya memuat dan menyimpan berbagai koleksi buku-buku dan terbitan lainnya, baik cetak maupun non cetak yang disusun secara teratur sehingga memudahkan untuk ditemukan kembali dan digunakan. Sedangkan perpustakaan daerah berfungsi

sebagai perpustakaan pembina, perpustakaan rujukan, perpustakaan deposit, perpustakaan penelitian dan perpustakaan pelestarian yang berkedudukan di kabupaten/kota.

Pemerintah daerah berwenang menetapkan kebijakan daerah dalam pembinaan dan pengembangan perpustakaan serta mengatur, mengawasi, dan mengevaluasi penyelenggaraan dan pengelolaan perpustakaan di wilayah masing-masing. Agar penyelenggaraan, pengelolaan dan pengembangan perpustakaan di daerah dapat berkualitas maka diperlukan standar nasional perpustakaan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 pasal 11, standar nasional perpustakaan terdiri atas: standar koleksi perpustakaan, standar sarana dan prasarana, standar pelayanan perpustakaan, standar tenaga perpustakaan, standar penyelenggaraan, dan standar pengelolaan. Penerapan standar nasional pada perpustakaan dapat menjadi tolak ukur agar tercapainya tujuan dan fungsi perpustakaan. Tujuan dan fungsi suatu perpustakaan adalah mengumpulkan, menata, melestarikan, dan menyediakan bahan pustaka dalam berbagai bentuk (tidak hanya buku dan naskah, tetapi juga film, foto, cetakan, peta, rekaman suara, pita visual, piringan, dan lain-lain), dan semua bahan yang mempunyai kemampuan memuat atau merekam pengetahuan dan pikiran manusia.

Perpustakaan bukan sekedar tempat penyimpanan buku, tetapi mempunyai peran yang jauh lebih penting sebagai tempat belajar dan untuk mengelola pengetahuan. Pengetahuan dalam berbagai bentuk tersebut dikumpulkan, ditata, dilestarikan, disediakan untuk pengguna, dan disebarluaskan, untuk dibaca, dipelajari, dibicarakan, dan kemudian dimanfaatkan untuk masyarakat.

Keberhasilan perpustakaan dalam mencapai tujuannya dapat dilihat dari kepuasan pemustaka terhadap layanan ketersediaan informasi yang dibutuhkan, adapun jenis kebutuhan informasi adalah kebutuhan kemanusiaan, dokumentasi ilmu, kebutuhan informasi sehari-hari, kebutuhan memahami bidang lain, kebutuhan informasi yang luas, kebutuhan informasi yang mendalam, kebutuhan mengikuti perkembangan, kebutuhan rekreatif, kebutuhan batiniah, keagamaan dan dakwah. Kepuasan adalah suatu keadaan kesenangan dan kesejahteraan, disebabkan karena telah mencapai satu tujuan atau sasaran. Kepuasan juga bisa diartikan suatu perasaan yang menyertai seseorang setelah dia memuaskan satu motif.

Tujuan pemustaka ke perpustakaan adalah untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Kebutuhan informasi pemustaka berbeda-beda karena setiap orang mempunyai beberapa kriteria kebutuhan yang berbeda. Menurut Oktaviani (2019) ada beberapa kesamaan yang diinginkan para pengunjung, seperti pengunjung mengharapkan kenyamanan dalam perpustakaan, pengunjung mengharapkan koleksi buku yang banyak, pengunjung mengharapkan petugas yang ramah dan tanggap, pengunjung mengharapkan akses internet dengan cepat. Akan tetapi tujuan pemustaka datang ke perpustakaan yaitu untuk memenuhi kebutuhan informasi, dan layanan perpustakaan dapat dijadikan sebagai pemenuhan kebutuhan informasi yang bisa berdampak pada kepuasan pemustaka.

Menurut Oktaviani (2019) salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengetahui kepuasan pemustaka yaitu dengan metode survei, yaitu riset yang dilakukan dengan survei kepada para pelanggan seperti wawancara, menilai melalui website, telepon, e-mail dan lain-lain. Hal ini akan memberikan umpan balik secara langsung dan positif karena kita akan dianggap memberikan perhatian kepada para pelanggan kita.

Agar tercapainya kepuasan pemustaka sebagai bentuk keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan, salah satu kegiatan yang sangat penting diperhatikan yaitu layanan perpustakaan. Menurut Putriaurina (2021) layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan pengukur keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Layanan perpustakaan adalah pemberian informasi dan fasilitas kepada pemustaka dan melalui layanan itu pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkannya secara optimal dari berbagai media.

Perpustakaan menyelenggarakan jenis layanan sekurang-kurangnya meliputi layanan sirkulasi, layanan membaca ditempat, layanan referensi, layanan bercerita, layanan perpustakaan keliling, internet, penelusuran informasi, bimbingan pemustaka, dan literasi informasi. Adapun layanan lain yang dapat disediakan perpustakaan meliputi jasa informasi, silang layan, multimedia, dan jasa layanan pendidikan pengguna. Disamping itu, perpustakaan juga memberikan layanan fotocopy dan pemindaian.

Menurut Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/ Kota, jenis pelayanan perpustakaan paling sedikit terdiri dari pelayanan teknis dan pelayanan pemustaka. Pelayanan teknis mencakup pengadaan dan pengolahan bahan

perpustakaan. Pelayanan pemustaka mencakup pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi. Menurut Putriaurina (2021) layanan sirkulasi merupakan layanan yang melayani peminjaman dan pengembalian bahan pustaka oleh pengguna (pemustaka). Adapun layanan referensi adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan yang khusus melayani atau menyajikan koleksi referensi kepada para pengunjung perpustakaan.

Menurut Oktaviani (2019) hubungan antara kualitas dan kepuasan yaitu jika semakin baik kualitasnya maka akan berpengaruh terhadap kepuasan yang diperoleh. Perpustakaan sebagai penyedia layanan jasa harus memiliki kualitas yang baik sehingga perpustakaan akan dinilai baik oleh pengunjung. Kualitas layanan yaitu cepat, mudah dan memberikan kepuasan.

Menurut Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/ Kota, penghitungan pengunjung perpustakaan adalah jika jumlah penduduk kurang dari 200.000 jiwa maka jumlah pengunjung minimal 2.000 orang per tahun, jika jumlah penduduk 200.000 hingga 300.000 jiwa maka jumlah pengunjung minimal 3.000 orang per tahun, dan jika jumlah penduduk 300.000 hingga 400.000 jiwa maka jumlah pengunjung minimal 4000 orang per tahun.

Berdasarkan observasi awal di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota, jumlah pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota sejak tahun 2016 hingga tahun 2023 ditemukan yaitu tahun 2016 sebanyak 6.124, tahun 2017 yaitu sebanyak 6.500 orang, tahun 2018 yaitu 5728, tahun 2019 sebanyak 4.536 orang, sedangkan tahun 2020 hanya sebanyak 1.043 orang, tahun 2021 sebanyak 2.400 orang, tahun 2022 yaitu sebanyak 2.436 orang, dan tahun 2023 sebanyak 2.437 orang. Berdasarkan data jumlah pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota dapat dikatakan bahwa terjadi penurunan jumlah pengunjung dari tahun 2016 hingga tahun 2020, dan tahun 2021 hingga tahun 2023 mulai meningkat lagi namun tidak terlalu tinggi.

Menurut Badan Pusat Statistik, pada tahun 2023 jumlah penduduk Kabupaten Lima Puluh Kota yaitu sebanyak 388.375 jiwa, sedangkan jumlah pengunjung perpustakaan umum daerah Kabupaten Lima Puluh Kota pada tahun 2023 sebanyak 2.437 orang. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah pengunjung perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota masih rendah dari Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota yang ditetapkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Berdasarkan Standar tersebut, seharusnya jumlah pengunjung perpustakaan umum daerah Kabupaten Lima Puluh Kota serendah-rendahnya yaitu 4000 orang per tahun.

Selain itu, saat observasi juga ditemukan bahwa staf dan pustakawan yang dimiliki Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota masih kurang yaitu hanya berjumlah 10 orang, yaitu empat orang pustakawan dan enam orang staf perpustakaan. Menurut Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota, bahwa jumlah tenaga perpustakaan (staf) paling sedikit 1 (satu) orang per 25.000 penduduk Kabupaten/Kota, sedangkan jumlah tenaga perpustakaan (pustakawan) yang berkualifikasi di bidang perpustakaan dan informasi paling sedikit 1 (satu) orang per 75.000 penduduk Kabupaten/Kota.

Mengingat jumlah penduduk Kabupaten Lima Puluh Kota pada tahun 2023 sebanyak 388.375 jiwa, hal ini berarti Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota membutuhkan 16 orang tenaga perpustakaan (staf) dan ditambah tenaga perpustakaan (pustakawan) yang berkualifikasi bidang perpustakaan dan informasi yaitu lima orang. Maka, Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota membutuhkan lebih kurang 21 orang staf dan pustakawan.

Menurut Rubin (2016) jumlah tenaga perpustakaan yang memadai diperlukan untuk memastikan bahwa semua layanan perpustakaan dapat diakses oleh pemustaka secara efektif. Jika jumlah staf kurang, mungkin akan ada keterlambatan dalam layanan seperti peminjaman, pengembalian buku, atau bantuan referensi, yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka. Selain itu, menurut Stoffle (2015) staf perpustakaan yang berjumlah cukup dan terlatih dapat memberikan layanan yang lebih berkualitas, seperti memberikan panduan dalam menemukan informasi, membantu penggunaan teknologi perpustakaan, atau memberikan layanan konsultasi. Kurangnya staf dapat mengakibatkan penurunan kualitas layanan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka.

Berdasarkan hasil wawancara pada 24 Juni 2024 dengan beberapa pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota, mereka merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga perpustakaan masih belum bagus karena tenaga perpustakaan belum melayani para pemustaka dengan baik dan ramah, tenaga perpustakaan juga cenderung cuek dan sedikit jutek. Ketika pemustaka membutuhkan

informasi atau ingin menanyakan keberadaan koleksi yang dibutuhkan tenaga perpustakaan tidak melayani dengan sigap dan cepat, terkadang tenaga perpustakaan hanya satu orang yang berada di tempat sehingga pemustaka lama mendapatkan informasi. Sumber informasi atau koleksi yang tersedia belum seluruhnya sesuai dengan kebutuhan pemustaka karena masih ada pemustaka yang mengatakan tidak menemukan koleksi yang mereka butuhkan. Sering kali terjadi keterlambatan dalam layanan peminjaman, pengembalian atau perpanjangan peminjaman buku karena layanan INLISLite atau jaringan internet dari kominfo (Kementerian Komunikasi dan Informatika) yang bermasalah sehingga pemustaka jadi lama menunggu. Kenyaman pemustaka di dalam ruangan juga belum dirasakan karena suhu di dalam ruangan masih panas.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk menelusuri tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota. Peneliti ingin mencari tau apa yang menyebabkan jumlah pengunjung perpustakaan mengalami penurunan. Apakah penurunan jumlah pengunjung perpustakaan disebabkan karena kinerja petugas dalam pelayanan, kualitas dan akses informasi atau dikarenakan sarana prasarana yang kurang memadai.

Berdasarkan permasalahan penurunan jumlah pengunjung yang terjadi di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota, maka metode yang tepat dan sesuai untuk digunakan ialah metode LibQUAL+™. Menurut Prastiya (2016) metode LibQUAL+™ adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan para pemustaka terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan berdasarkan tiga dimensi yaitu affect of service, information control, dan library as place. Tingkat kepuasan pemustaka perlu untuk diukur dengan melakukan penelitian untuk mengetahui seberapa besar manfaat dan kualitas layanan yang telah diberikan pihak perpustakaan kepada pengguna perpustakaan sehingga pihak perpustakaan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanannya menjadi lebih baik lagi sesuai dengan harapan pengguna.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuantitatif dengan metode deskriptif. Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa metode kuantitatif adalah penelitian berdasarkan filsafat positivisme, mengambil sampel secara acak untuk populasi tertentu, menggunakan instrumen untuk pengumpulan data, menganalisis data secara statistik dengan angka-angka dari variabel pada kuesioner sebagai dasar kesimpulan. Angka populasi yang dihitung pada penelitian ini yaitu dari data seluruh pemustaka yang pernah datang ke Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota. Sampel yang didapatkan yaitu sebanyak 60 orang. Dengan menggunakan teknik *accidental sampling* atau *convenience sampling* yang mana teknik ini yaitu metode pengambilan sampel di mana sampel dipilih berdasarkan kemudahan akses atau ketersediaan, bukan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yang acak atau sistematis. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuesioner (angket). Yang mana kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi untuk mendapatkan informasi dari responden. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan langsung kuesioner yang telah berisi pernyataan-pernyataan serta kuesioner tersebut disusun dalam bentuk Skala Likert kepada pemustaka di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan)

Berdasarkan hasil analisis data bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan daerah Kabupaten Lima Puluh Kota berdasarkan *affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan) berada pada kategori baik dengan perolehan skor rata-rata sebesar 3,23. Menurut Kangko (2022) kualitas layanan perpustakaan akan menjadi baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara atau penengah (*intermediary*) yang profesional bagi pemustaka. Menurut Saputro (2020) kualitas layanan perpustakaan akan menjadi baik apabila pustakawan dapat berkomunikasi dengan pemustaka.

Dimensi *affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan) memiliki beberapa indikator, pertama yaitu empathy (kepedulian), pada indikator empathy (kepedulian) petugas perpustakaan terhadap pemustaka

tergolong sangat baik dengan skor rata-rata sebesar 3,33. Seperti petugas berusaha memahami kebutuhan dan keinginan pemustaka, sopan dan santun serta tulus memberikan informasi.

Kedua, *responsiveness* (ketanggapan), pada indikator *responsiveness* (ketanggapan) petugas perpustakaan umum daerah Kabupaten Lima Puluh Kota dalam pelayanan tergolong pada kategori baik dengan perolehan skor rata-rata sebesar 3,13. Ketanggapan petugas perpustakaan dilihat dari kecepatan petugas merespon permintaan atau pertanyaan pemustaka, menjelaskan informasi mengenai layanan dan koleksi perpustakaan secara akurat, proaktif menawarkan bantuan dan informasi tambahan yang berguna, memberikan bantuan secara cepat dan efektif ketika pemustaka mengalami kesulitan.

Ketiga, *reability* (kehandalan) petugas perpustakaan dalam pelayanan tergolong baik dengan perolehan skor rata-rata sebesar 3,19. Kehandalan petugas mampu berkomunikasi dengan jelas dan efektif, baik lisan maupun tulisan, untuk membantu pemustaka mencari informasi yang dibutuhkan. Petugas memiliki jam kerja yang stabil dan dapat diandalkan sesuai jadwal yang ditetapkan, mampu mengatasi masalah teknis atau administratif dengan efektif dan efisien. Serta petugas perpustakaan memiliki pemahaman yang mendalam tentang koleksi perpustakaan, sistem klasifikasi dan cara mengakses informasi.

Terakhir, *assurance* (jaminan atau kepastian) yang diberikan oleh petugas perpustakaan kepada pemustaka juga tergolong sangat baik dengan perolehan skor rata-rata sebesar 3,27. Jaminan atau kepastian yang diberikan petugas perpustakaan umum daerah Kabupaten Lima Puluh Kota seperti menjaga privasi dan kerahasiaan informasi pribadi pemustaka dengan baik, menjelaskan dan memastikan bahwa lingkungan perpustakaan aman untuk semua pengguna, menunjukkan sikap ramah dan perhatian dalam setiap interaksi dengan pemustaka, menunjukkan tingkat keahlian dan keprofesionalan sehingga pemustaka merasa yakin dengan bantuan yang diberikan.

Jadi, tingkat kepuasan pemustaka umum daerah Kabupaten Lima Puluh Kota berdasarkan dimensi *affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan) sudah baik atau pemustaka sudah merasa puas. Kepuasan akan sikap petugas perpustakaan seperti kesopanan, kesantunan dengan pemustaka dalam memberikan informasi dan memahami keinginan serta kebutuhan pemustaka. Sikap ramah, sopan, dan proaktif dalam membantu pemustaka membuat suasana perpustakaan menjadi lebih menyenangkan. Petugas yang secara proaktif menawarkan bantuan atau solusi ketika melihat pemustaka membutuhkan bantuan menciptakan kesan yang positif. Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam menanggapi permintaan pemustaka menjadi indikator penting dari kinerja yang baik. Pemustaka cenderung lebih puas jika petugas cepat merespons pertanyaan, keluhan, atau permintaan informasi. Kinerja petugas juga dinilai dari kemampuan mereka dalam menyelesaikan masalah, seperti membantu pemustaka menemukan informasi yang sulit, menangani kendala teknis dalam sistem perpustakaan, atau memecahkan masalah peminjaman. Selain itu rasa aman dan nyaman yang diberikan petugas perpustakaan dalam melindungi privasi pemustaka juga akan memberikan kepuasan tersendiri kepada pemustaka.

## 2. **Information Control (Kualitas dan Akses Informasi)**

Berdasarkan hasil analisis data tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan daerah Kabupaten Lima Puluh Kota dilihat dari *information control* (kualitas dan akses informasi) yang diberikan perpustakaan tergolong baik dengan perolehan skor rata-rata sebesar 3,07. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas dan akses informasi yang diberikan oleh perpustakaan sudah dapat dirasakan dengan baik oleh pemustaka. Dimensi *information control* (kualitas dan akses informasi) memiliki beberapa indikator yaitu pertama *scope* (kecakapan informasi) yang diberikan kepada pemustaka tergolong baik dengan perolehan skor rata-rata sebesar 3,06. Kepuasan pemustaka berdasarkan *scope* (kecakapan informasi) dapat diartikan bahwa pemustaka merasa puas pada perpustakaan karena sudah memiliki koleksi buku yang mencakup berbagai topik dan genre yang relevan dengan kebutuhan pemustaka, kemudian perpustakaan menyediakan akses layanan sirkulasi buku dan majalah dengan mudah, perpustakaan juga menyediakan akses ke sumber informasi yang lengkap dan *up-to-date*. Perpustakaan memiliki layanan referensi yang dapat membantu pemustaka menemukan informasi yang dibutuhkan secara efisien.

Kedua, *ease of navigation* (kemudahan mengakses informasi). Dari hasil penelitian kepuasan pemustaka berdasarkan *ease of navigation* (kemudahan mengakses informasi) pada umumnya sudah tergolong baik dengan perolehan skor rata-rata sebesar 3,12. Kepuasan yang dirasakan pemustaka seperti layout atau tata letak perpustakaan yang memudahkan untuk menemukan koleksi dan fasilitas perpustakaan. Tanda petunjuk dan label

di perpustakaan jelas, sistem katalog yang mudah digunakan dalam menemukan koleksi, fitur pencarian katalog online di perpustakaan memberikan hasil yang akurat.

Ketiga, *convenience* (kenyamanan mengakses informasi) juga sudah tergolong baik dengan perolehan skor rata-rata sebesar 3,19. Pemustaka sudah merasa puas karena nyaman dalam mengakses informasi seperti perpustakaan umum daerah Kabupaten Lima Puluh Kota menyediakan tempat duduk dan area baca yang nyaman, memiliki sirkulasi udara dan pendingin ruangan, ruang baca yang senyap dan tenang serta memiliki fitur pencarian katalog online yang mudah digunakan, seperti pencarian berdasarkan judul, penulis, atau subjek.

Keempat, *self reliance* (kemandirian mengakses informasi) yang dirasakan oleh pemustaka juga sudah tergolong baik dilihat dari perolehan rata-rata skor sebesar 3,00. Hal ini dirasakan pemustaka karena mampu dengan mudah menemukan koleksi yang dibutuhkan menggunakan katalog online, dapat menggunakan fasilitas seperti komputer, internet, printer dan ruang baca secara mandiri dan merasa lebih percaya diri dalam mencari dan menggunakan informasi secara mandiri di perpustakaan.

Kelima, *timelines* (kecepatan mengakses informasi) yang dirasakan oleh pemustaka juga tergolong baik dengan perolehan skor rata-rata sebesar 3,14. Pemustaka merasa kecepatan untuk mengakses informasi di perpustakaan umum daerah Kabupaten Lima Puluh Kota sudah baik karena proses peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan dirasa berlangsung dengan cepat dan efisien, sistem katalog perpustakaan memberikan hasil pencarian dalam waktu yang singkat, perpustakaan menyediakan komputer dengan akses internet yang cepat untuk mencari informasi yang dibutuhkan dan perpustakaan memiliki desain ruang yang memudahkan akses ke koleksi dan fasilitas lainnya yang membantu menemukan informasi dengan lebih cepat.

Keenam, *equipment* (peralatan mengakses informasi) yang disediakan perpustakaan daerah Kabupaten Lima Puluh Kota tergolong baik dilihat dari perolehan skor rata-rata sebesar 2,90. Perpustakaan sudah memiliki komputer katalog yang bagus dan mudah diakses, ruang baca atau ruang belajar dilengkapi dengan peralatan yang memadai dan perpustakaan menyediakan *printer, scanner*, dan perangkat lain yang mudah diakses.

Jadi, tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan daerah Kabupaten Lima Puluh Kota dilihat dari *information control* (kualitas dan akses informasi) yang diberikan perpustakaan tergolong baik. Pemustaka merasa lebih puas ketika perpustakaan memiliki kualitas dan akses informasi seperti menyediakan koleksi yang luas dan beragam, mencakup literatur terbaru, bahan referensi yang relevan, serta sumber informasi yang sesuai dengan kebutuhan akademis, penelitian, atau minat. Kualitas informasi juga dilihat dari keakuratan, keandalan, dan relevansi bahan yang disediakan. Pemustaka akan merasa lebih puas jika koleksi perpustakaan terkini dan relevan dengan perkembangan di bidang tertentu, sehingga memenuhi harapan pemustaka.

Perpustakaan yang menyediakan berbagai format informasi (buku cetak, *e-book*, jurnal elektronik, audio-visual, dan basis data online) memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam mengakses informasi, yang juga dapat meningkatkan kepuasan pemustaka. Selain itu akses ke sumber informasi yang diakui dan tepercaya, seperti jurnal ilmiah terindeks, publikasi resmi, atau data yang sudah disaring juga meningkatkan kualitas informasi dan kepercayaan pemustaka terhadap perpustakaan. Aksesibilitas yang mudah melalui katalog online yang ramah pengguna, sistem peminjaman yang praktis, serta pencarian informasi yang intuitif membantu pemustaka menemukan informasi dengan cepat. Pemustaka lebih puas jika mereka tidak menghadapi hambatan dalam menemukan dan mengakses bahan yang dibutuhkan.

Ketersediaan jaringan internet yang cepat dan stabil di perpustakaan, serta akses ke sumber-sumber digital tanpa batasan teknis, juga berkontribusi pada kenyamanan dan kepuasan pemustaka. Sistem katalog yang mudah digunakan, dengan pencarian cepat dan akurat, membuat pemustaka dapat menemukan informasi yang dicari dengan lebih efisien. Ketersediaan fasilitas seperti komputer, internet, printer dan ruang baca serta dapat digunakan secara mandiri juga dapat membuat pemustaka merasa lebih puas. Pemustaka akan lebih puas jika sistem pencarian perpustakaan mendukung pencarian yang canggih, seperti filter berdasarkan kategori, tahun publikasi, atau jenis bahan. Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dari segi *information control* sangat dipengaruhi oleh kualitas informasi yang tersedia dan kemudahan akses ke informasi tersebut. Ketika perpustakaan menyediakan informasi yang akurat, relevan, dan mudah diakses melalui berbagai format, dengan dukungan teknologi yang memadai, pemustaka cenderung lebih puas. Kinerja perpustakaan dalam menjaga aksesibilitas yang fleksibel dan efisien juga menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan pemustaka.

### 3. *Library as Place* (Fasilitas Perpustakaan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan daerah Kabupaten Lima Puluh Kota dilihat dari dimensi *library as place* (sarana perpustakaan) yang disediakan perpustakaan tergolong baik dengan perolehan skor rata-rata sebesar 3,19. Semakin baik fasilitas yang disediakan perpustakaan maka pemustaka akan merasa lebih puas terhadap layanan. Perpustakaan sebagai *library as place* menurut Marguna (2014) adalah tempat yang nyaman untuk belajar; tempat yang tenang untuk berkonsentrasi; tempat untuk merefleksikan diri dan merangsang tumbuhnya kreatifitas; tempat yang nyaman dan mengundang (*inviting location*) kepada siapa saja untuk masuk, dan; tempat yang kondusif untuk berkontemplasi/merenung (*contemplative environment*). Dimensi *library as place* (fasilitas perpustakaan) memiliki beberapa indikator yaitu pertama, tangibles (bukti fisik). Dari hasil penelitian bukti fisik fasilitas perpustakaan umum daerah Kabupaten lima Puluh Kota sudah tergolong baik seperti pemustaka merasa interior perpustakaan bersih dan terawat baik, fasilitas seperti meja, kursi, dan rak buku berada dalam kondisi baik dan nyaman digunakan. Perpustakaan sudah memiliki ruang baca dan area umum dengan pencahayaan yang cukup dan suasana menyenangkan dan koleksi perpustakaan seperti buku, majalah dan jurnal tersedia dengan kondisi yang bagus.

Kedua, fasilitas perpustakaan dilihat dari *utilitarian space* (ruang yang bermanfaat) juga tergolong kategori baik dengan perolehan skor rata-rata sebesar 3,20. Hal ini juga dapat diartikan bahwa pada umumnya pemustaka merasa puas dengan fasilitas perpustakaan berdasarkan ruang yang bermanfaat seperti perpustakaan menyediakan ruang yang memadai untuk kegiatan seperti diskusi kelompok, presentasi, dan seminar, ruang baca cukup luas dan nyaman untuk mendukung kebutuhan individu maupun kelompok, ruang belajar individu dan ruang multimedia dengan peralatan untuk menonton film, mendengarkan rekaman audio, atau mengakses media lainnya.

Ketiga, kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dimensi fasilitas perpustakaan berdasarkan indikator *symbol terms* (berbagai makna) juga tergolong baik dengan perolehan rata-rata skor sebesar 3,03. Perpustakaan umum daerah Kabupaten Lima Puluh Kota sudah memiliki sistem katalog online untuk mencari buku, jurnal, dan sumber informasi lainnya. Perpustakaan juga sudah memiliki sistem klasifikasi yang mengelompokkan buku berdasarkan topik untuk memudahkan pencarian. Selain itu pemustaka merasa simbol atau label pada rak buku memudahkan dalam menemukan dan mengakses koleksi serta informasi yang tersedia tentang layanan dan koleksi menggunakan istilah yang mudah dimengerti pemustaka.

Keempat, berdasarkan indikator *refuge* (tempat belajar yang nyaman) pemustaka juga merasa puas karena dari hasil penelitian indikator *refuge* (tempat belajar yang nyaman) memperoleh skor rata-rata sebesar 3,24. Hal ini dikarenakan perpustakaan umum daerah Kabupaten Lima Puluh Kota memiliki ruang belajar dengan dilengkapi perabot yang mendukung aktivitas belajar seperti, kursi dan meja luas. Perpustakaan juga memiliki suhu dan ventilasi di ruang baca yang nyaman dan mendukung konsentrasi, pencahayaan yang baik untuk mendukung aktivitas belajar dan membaca serta perpustakaan menyediakan banyak colokan listrik untuk mengisi daya laptop, ponsel, atau perangkat lainnya.

#### **4. Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota**

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota tergolong baik dengan perolehan skor rata-rata sebesar 3,23. Artinya tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan umum daerah Kabupaten Lima Puluh Kota berdasarkan indikator *affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan), *information control* (kualitas dan akses informasi) dan *library as place* (sarana/ fasilitas perpustakaan) tergolong baik. Semakin baik layanan yang diberikan perpustakaan semakin baik tingkat kepuasan pemustaka. Hal ini diperkuat oleh Oktaviani (2019) yang mengatakan bahwa hubungan antara kualitas dan kepuasan yaitu jika semakin baik kualitasnya maka akan berpengaruh terhadap kepuasan yang diperoleh. Perpustakaan sebagai penyedia layanan jasa harus memiliki kualitas yang baik sehingga perpustakaan akan dinilai baik oleh pengunjung. Layanan yang baik yaitu cepat, mudah dan memberikan kepuasan.

Menurut Amalia (2020) apabila pengunjung perpustakaan tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diterima, maka mereka pasti akan kembali untuk menggunakan perpustakaan sebagai media untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka, bahkan pemustaka yang puas terhadap pelayanan perpustakaan dapat memberikan

rekomendasi positif untuk mengajak orang-orang lain di lingkungannya untuk turut memanfaatkan jasa perpustakaan. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan pemustaka sangat bergantung dari layanan dari suatu perpustakaan.

Jadi, dapat dikatakan bahwa keberhasilan perpustakaan dalam mencapai tujuannya dapat dilihat dari kepuasan pemustaka terhadap ketersediaan layanan, ketersediaan informasi yang dibutuhkan, adapun jenis kebutuhan informasi adalah kebutuhan kemanusiaan, dokumentasi ilmu, kebutuhan informasi sehari-hari, kebutuhan memahami bidang lain atau arus, kebutuhan informasi yang luas, kebutuhan informasi yang mendalam, kebutuhan mengikuti perkembangan, kebutuhan rekreatif, kebutuhan batiniah, keagamaan dan dakwah. Tujuan pemustaka ke perpustakaan adalah untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Kebutuhan informasi pemustaka berbeda-beda karena setiap orang mempunyai beberapa kriteria kebutuhan yang berbeda.

Kepuasan adalah suatu keadaan kesenangan dan kesejahteraan, disebabkan karena telah mencapai satu tujuan atau sasaran. Kepuasan juga bisa diartikan suatu perasaan yang menyertai seseorang setelah dia memuaskan satu motif. Agar tercapainya kepuasan pemustaka sebagai bentuk keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan, salah satu kegiatan yang sangat penting diperhatikan yaitu layanan perpustakaan. Kepuasan pemustaka terhadap layanan yang ada di perpustakaan akan mempengaruhi perilaku dan pandangan pemustaka terhadap perpustakaan. Untuk itu perpustakaan perlu meningkatkan pelayanan kepada pemustaka. Tidak dapat dipungkiri bahwa layanan perpustakaan merupakan faktor yang sangat penting untuk mencapai kepuasan pemustaka.

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan umum daerah Kabupaten Lima Puluh Kota tergolong baik dengan perolehan skor rata-rata sebesar 3,23. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner yang berisi 56 pernyataan dengan dimensi *affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan), *information control* (kualitas dan akses informasi) dan *library as place* (fasilitas perpustakaan). Dari ketiga dimensi tersebut terdapat beberapa indikator yang telah dikembangkan menjadi pernyataan-pernyataan pada lembar kuesioner. Pertama, *affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan) mendapat skor rata-rata 3,23 yang berada pada interval 2,51-3,25 tergolong baik, hal ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa bahwa petugas perpustakaan dalam sudah memberikan pelayanan yang baik, ramah, sopan, serta dapat diandalkan. Kedua, *information control* (kualitas dan akses informasi) mendapat skor rata-rata 3,07 yang berada pada interval 2,51-3,25 tergolong baik, hal ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa bahwa kualitas dan perangkat untuk mengakses informasi yang ada di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota dapat dengan mudah digunakan, memberikan kenyamanan, serta memberikan informasi secara cepat dan efisien. Ketiga *library as place* (fasilitas perpustakaan) mendapat skor rata-rata 3,19 yang berada pada interval 2,51-3,25 tergolong baik, hal ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa bahwa fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota memberikan kenyamanan dan kemudahan saat membaca ataupun belajar.

Berdasarkan skor rata-rata keseluruhan, tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan umum daerah Kabupaten Lima Puluh Kota diperoleh sebesar 3,23 yang berada pada skala interval baik. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan umum daerah Kabupaten Lima Puluh Kota, yaitu baik.

## Referensi

- Amalia, O. N., & Christiani, L. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Metode Libqual+™. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 9(2), 33-41.
- Kangko, D. D., Al Fattah, M. S., & Rifai, A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Ask a Librarian Di Perpustakaan Universitas YARSI. *Journal of Documentation and Information Science*, 6(2), 93-107.
- Nasional, B. S. (2009). Perpustakaan umum kabupaten/kota. *SNI*, 7495, 2009.
- Oktaviani, A. (2019). Metode survei dalam mengukur kepuasan pemustaka. *Jurnal Penelitian Perpustakaan*, 12(3), 101-110.
- Oktaviani, A. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung perpustakaan. *Jurnal Manajemen Perpustakaan*, 14(2), 75-88.
- Oktaviani, A. (2019) Kualitas Layanan Sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan. *Pustablibia: Journal of Library and Information Science* 3.2: 159-174.
- Prastiya, A. (2016). Pengukuran kepuasan pemustaka dengan metode LibQUAL+™: Dimensi *affect of service*, *information control*, dan *library as place*. *Jurnal Penelitian Perpustakaan*, 10(2), 123-135.
- Prastiya, K. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual (Studi Kasus: STMIK Budi Dar ma Medan). *Jurnal Riset Komputer*, 3(6).
- Putriaurina, I. (2021). Layanan sirkulasi dan layanan referensi dalam perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 15(2), 123-135.
- Putriaurina, I. (2021). Layanan perpustakaan sebagai kegiatan utama dan pengukur keberhasilan perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 10(1), 45-56.

- Rubin, R. E. (2016). *Introduction to library and information science* (7th ed.). Neal-Schuman Publishers.
- Rubin, R. E. (2016). *Foundations of Library and Information Science* (4th ed.). ALA Neal-Schuman.
- Santos, J. (2019). *Service quality and customer satisfaction in libraries: A study of user perceptions*. *Library Management*, 40(1), 20-30. <https://doi.org/10.1108/LM-07-2018-0060>
- Sugiyono. (2017). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Stoffle, C. J. (2015). Enhancing library services through effective staff training. *Journal of Library Administration*, 55(3), 245-259.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 43 (2007).