



Survei Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana UIN FAS Bengkulu untuk Peningkatan Mutu Layanan

Sutriono

Universitas Islam Negeri fatmawati Soekarno Bengkulu
sutriono@mail.uinfasbengkulu.ac.id

Jurianto

Institut Agama Islam Negeri Curup
jurianto@iaincurup.ac.id

Received: 11 Oktober 2025

Accepted: 25 Desember 2025

Published: 30 Desember 2025

ABSTRACT - This research is a field research using quantitative descriptive, data obtained from the results of observations, literature studies and questionnaire distribution. The subjects of the study were 40 librarians who had visited the library. Samples were taken as many as 40 respondents consisting of students of various study programs in the Postgraduate Program of UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu. The results of this study in general the level of satisfaction of librarians from 40 respondents who gave answers 23 people were very satisfied both in terms of services, facilities and infrastructure as well as collections and responsiveness of librarians where the average number of librarian satisfaction reached 45-55%, while those who stated that they were quite satisfied were only 7-12% or as many as 3-5 people only, however, postgraduate librarians still provided input and suggestions including the following: a). Related to the collection, the need to add subscriptions to international journals, reference books, Addition of books on biographies of Ulama and figures of the archipelago and the world. b). Regarding facilities and infrastructure, the Postgraduate librarians proposed the provision of toilets on the 2nd floor, expansion of the reading room and the addition of reading table facilities, improvement of air conditioning (AC) facilities and utilization of information technology in services. c). Regarding human resources, it is very necessary to add and improve the quality of librarian resources through continuous competency improvement.

Keywords: : Library User Satisfaction Survey; Library Service

ABSTRAK - Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan deskriptif kuantitatif. Data diperoleh dari observasi, studi pustaka dan kuisioner. Subyek penelitian adalah 40 pemustaka yang pernah berkunjung ke perpustakaan pasca sarjana UIN fatmawati Soekarno Bengkulu. Sampel diambil sebanyak 40 responden yang terdiri mahasiswa berbagai prodi yang ada di Program Pascasarjana UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pemustaka Pascasarjana UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu terhadap layanan perpustakaan, yang meliputi aspek layanan pustakawan, koleksi, sarana dan prasarana, serta ketanggapan pustakawan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk

mengidentifikasi masukan dan usulan pemustaka sebagai bahan evaluasi dan dasar perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas layanan perpustakaan Pascasarjana secara berkelanjutan. Hasil dari penelitian ini secara umum tingkat kepuasan pemustaka dari 40 orang responden yang memberikan jawaban 23 orang sudah sangat puas baik dari segi layanan, sarana dan prasarana maupun koleksi serta ketanggapan pustakawan dimana angka rata-rata kepuasan pemustaka mencapai angka 45-55 %, sedangkan yang menyatakan cukup puas hanya di angka 7-12 % atau sebanyak 3-5 orang saja, walaupun demikian pemustaka pascasarjana tetap memberikan masukan dan usulan berkaitan dengan koleksi, sarana dan prasarana serta peningkatan SDM. Masukan dari penelitian ini menjadi dasar bagi Institusi untuk meningkatkan layanan sesuai dengan poin-poin yang diusulkan oleh pemustaka.

Kata kunci: Survei Kepuasan Pemustaka; Layanan Perpustakaan

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan jantung dari pendidikan, terlebih di perguruan tinggi, perpustakaan diposisikan sebagai pusat informasi, pusat riset, pusat ilmu pengetahuan, pusat kajian ilmiah, dan pusat penyebaran informasi yang tidak bisa dipisahkan dengan atmosfer akademik tri darma perguruan tinggi (Sutriono, 2020). Sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 196 Tahun 2025 tentang Instrumen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi dijelaskan bahwa Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di perguruan tinggi.

Perpustakaan Pascasarjana adalah bagian yang tidak terpisahkan dari

lembaga induknya baik Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu. Fungsinya sebagai wadah untuk mendukung kesuksesan kegiatan pendidikan, penelitian/riset, dan pengabdian kepada masyarakat, oleh karenanya perpustakaan pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu berupaya menghadirkan layanan yang terbaik melalui inovasi-inovasi terbaru melalui pemanfaatan teknologi informasi yaitu pemanfaatan media google form, evaluasi kepuasan pemustaka dan layanan literasi informasi (Sutriono, 2023)

Kualitas dan kuantitas merupakan aspek penting dalam pelayanan publik, karena keduanya berperan dalam mewujudkan layanan yang lebih bermutu serta dapat digunakan sebagai dasar dalam

pengembangan sarana dan prasarana yang lebih optimal. Kualitas layanan perpustakaan merujuk pada mutu pelayanan yang dirasakan oleh pemustaka dalam proses pemanfaatan perpustakaan. Kualitas ini tidak hanya diukur dari keberadaan layanan, tetapi dari bagaimana layanan tersebut diberikan. Sementara kuantitas berhubungan dengan ketersediaan layanan, baik koleksi, ragam jenisnya, SDM dan sarana yang tersedia. Untuk membangun itu semua tentunya tidaklah mudah bahkan memerlukan waktu yang cukup lama dan harus sejalan dengan Visi dan Misi Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu. Banyak sekali upaya yang bisa dilakukan untuk meningkatkan hal tersebut salah satunya melalui Survei yang diharapkan pengelola perpustakaan akan mendapatkan masukan serta saran dari pemustaka perpustakaan itu sendiri. Langkah ini sangat penting dilakukan agar ke depan kualitas layanan dapat meningkat dan memberikan manfaat bagi semua pihak. Di sisi lain, pihak perpustakaan juga memperoleh keuntungan dari pelaksanaan survei ini karena dapat mengetahui berbagai kekurangan yang masih terdapat dalam layanan perpustakaan. Berdasarkan

pertimbangan tersebut, kami melaksanakan survei melalui penelitian mengenai tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu. Penelitian ini bertujuan menggali pandangan pemustaka terhadap layanan yang telah mereka rasakan selama ini, sebab pada hakikatnya kepuasan pemustaka merupakan aset yang sangat berharga bagi keberlangsungan dan pengembangan perpustakaan.

Selanjutnya, upaya peningkatan kualitas dan kuantitas layanan secara menyeluruh menjadi tanggung jawab para pemangku kebijakan, baik di tingkat Rektorat maupun Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu, termasuk juga para pustakawan yang berada di lingkungan universitas tersebut. Harapan kami dengan adanya survei melalui penelitian sederhana ini semua pihak bisa berupaya agar hasil dari survei ini menjadi bahan evaluasi masukan untuk diperbaiki dan ditindaklanjuti sehingga terdapat perbaikan dimasa datang.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pemustaka Pascasarjana UIN Fatmawati

Sukarno Bengkulu terhadap layanan perpustakaan, yang meliputi aspek layanan pustakawan, koleksi, sarana dan prasarana, serta ketanggapan pustakawan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi masukan dan usulan pemustaka sebagai bahan evaluasi dan dasar perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas layanan perpustakaan Pascasarjana secara berkelanjutan.

B. LANDASAN TEORI

a. Konsep Kepuasan Pemustaka

Perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang mampu memberikan dan memenuhi seluruh kebutuhan pemustakanya demikian menurut Sulistyono-Basuki dalam Rahmah, dkk (2018), bahwa “Secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk berusaha memenuhi kebutuhan informasi masyarakat perguruan tinggi lazimnya dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa.”

Secara lokal di Indonesia, penelitian yang dilakukan oleh Raisa, Satria dan Ardoni (2024) di Perpustakaan Umum Kabupaten Lima Puluh Kota menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka masih berada pada kategori cukup baik namun belum optimal. Hasil

penelitian mereka mengungkapkan bahwa meskipun pengguna merasa terbantu dengan adanya layanan referensi, sirkulasi, dan koleksi bacaan yang beragam, namun masih terdapat sejumlah aspek yang perlu mendapat perhatian serius, terutama yang berkaitan dengan kelengkapan fasilitas fisik, kenyamanan ruang baca, serta profesionalitas pelayanan pustakawan. (Raisa Satria, 2024)

Faktor kenyamanan ruang menjadi salah satu temuan penting dalam studi tersebut. Banyak pengguna mengeluhkan keterbatasan ruang baca yang belum sepenuhnya mendukung suasana belajar yang kondusif, seperti pencahayaan yang kurang optimal, tata ruang yang belum efisien, serta minimnya area khusus untuk membaca secara kelompok atau individu. Selain itu, dari sisi fasilitas teknologi, masih ditemukan keterbatasan jumlah komputer, akses internet yang belum stabil, dan kurangnya dukungan untuk layanan berbasis digital yang dapat memudahkan pemustaka dalam menelusur informasi secara daring.

Dari aspek sumber daya manusia, penelitian Satria dan Ardoni juga menyoroti perlunya peningkatan kompetensi pustakawan dalam

pelayanan prima. Beberapa responden menyampaikan bahwa keramahan dan kemampuan komunikasi pustakawan sudah baik, namun perlu ditingkatkan dalam hal penguasaan teknologi informasi dan kemampuan memberikan bimbingan literasi informasi kepada pengguna. Hal ini sejalan dengan tuntutan zaman, di mana perpustakaan tidak hanya berperan sebagai tempat penyimpanan koleksi, tetapi juga sebagai pusat pembelajaran dan literasi digital masyarakat.

Oleh karena itu, peneliti menyarankan agar pengelola perpustakaan daerah melakukan pembenahan menyeluruh terhadap fasilitas layanan, memperluas akses teknologi informasi, serta meningkatkan kapasitas pustakawan melalui pelatihan berkelanjutan. Upaya-upaya tersebut diharapkan mampu menciptakan pengalaman layanan yang lebih menyenangkan, interaktif, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat pengguna. Dengan demikian, peningkatan kualitas fasilitas dan layanan tidak hanya berdampak pada kepuasan pemustaka, tetapi juga memperkuat peran perpustakaan umum sebagai pusat literasi dan pemberdayaan masyarakat lokal.

Demikian pula menurut Riyanto dalam Tahir (2021) Sebuah perpustakaan dapat dikategorikan baik dan berkualitas apabila memenuhi beberapa kriteria, antara lain: (a) memiliki koleksi yang relevan, mutakhir, dan akurat; (b) didukung oleh tenaga perpustakaan yang kompeten dan profesional; (c) menerapkan sistem layanan yang cepat serta tepat; dan (d) dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai. Selain itu, keberhasilan suatu perpustakaan juga tercermin dari sejauh mana perpustakaan tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal oleh penggunaanya. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa perpustakaan dikelola oleh individu yang memiliki kemampuan manajerial yang baik serta mampu memberikan layanan yang memuaskan bagi pemustaka. (Tahir, 2021)

Dari pendapat tersebut, dapat diartikan bahwa perpustakaan yang baik adalah organisasi yang mampu memberikan pelayanan terbaik sehingga pemustaka merasakan nilai kepuasan tersendiri yang dirasakan dari setiap layanan, sarana dan prasarana maupun sistem penunjang perpustakaan lainnya seperti koleksi, tata kelola, maupun hal-hal kecil yang selalu dirasakan oleh

pemustaka dinamakan kepuasan pemustaka.

Kepuasan pemustaka menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan sebuah perpustakaan. Berdasarkan standar International Organization for Standardization (ISO) 11620-2023, kepuasan pengguna menempati posisi teratas dari 29 indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja perpustakaan. Sementara itu, kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respons terhadap evaluasi ketidaksesuaian (diskonfirmasi) antara harapan awal pengguna dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah menggunakan suatu produk atau layanan. Kepuasan diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara hasil yang diperoleh dengan harapannya. Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan dalam konteks perpustakaan berkaitan dengan kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada pemustaka. Layanan yang baik adalah layanan yang mampu menimbulkan rasa senang, nyaman, dan puas bagi para penggunanya. (ISO 11620:2023 - *Information and Documentation — Library Performance Indicators*, n.d.)

Studi yang dilakukan oleh Hasugian (2019) di Universitas Sumatera Utara mengungkapkan bahwa terdapat keseimbangan yang relatif baik antara harapan pengguna dan realitas layanan serta koleksi yang disediakan oleh perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pemustaka merasa layanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan dasar mereka, baik dari segi akses informasi, keramahan pustakawan, maupun ketersediaan koleksi cetak dan digital. Namun, penelitian tersebut juga menekankan pentingnya peningkatan kualitas dan relevansi koleksi agar lebih sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan kebutuhan akademik yang dinamis. (Hasugian, 2019)

Selain itu, Hasugian menyoroti perlunya inovasi layanan, khususnya dalam pemanfaatan teknologi informasi dan digitalisasi sumber daya, untuk memperluas jangkauan akses dan mempercepat proses pencarian informasi. Pustakawan diharapkan lebih aktif dalam melakukan seleksi, evaluasi, dan promosi koleksi agar pengguna mengetahui potensi sumber referensi yang tersedia. Dengan demikian, meskipun tingkat kepuasan pemustaka sudah tergolong baik, perpustakaan perlu melakukan

langkah-langkah strategis seperti peningkatan kompetensi pustakawan, optimalisasi sistem layanan berbasis teknologi, dan pengayaan konten digital untuk menjaga bahkan meningkatkan kepuasan pengguna di masa mendatang.

Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan pemustaka tidak hanya bergantung pada tersedianya koleksi yang memadai, tetapi juga pada bagaimana perpustakaan mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan perilaku pengguna yang semakin berorientasi pada kemudahan, kecepatan, serta akses digital yang fleksibel. Oleh karena itu, hasil penelitian Hasugian (2019) menjadi acuan penting bagi perpustakaan perguruan tinggi lain dalam mengembangkan strategi layanan berbasis kebutuhan pengguna sebagai bagian dari upaya berkelanjutan untuk meningkatkan mutu dan daya saing lembaga informasi akademik.

Dari pendapat Hasugian (2019) dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pemustaka adalah perasaan senang maupun tidak senang, perasaan bahagia maupun tidak bahagia sebagai dampak yang dirasakan oleh pemustaka dari setiap pelayanan yang diberikan oleh pustakawan maupun tenaga perpustakaan lainnya ataupun

kondisi/keadaan yang terjadi pada sebuah unit perpustakaan.

Selanjutnya ada beberapa faktor yang menjadi indikator kepuasan pemustaka, hasil penelitian Erny Puspa dengan judul Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budidaya menunjukkan bahwa faktor kelengkapan dan kemutakhiran koleksi memiliki skor yang cukup signifikan dibandingkan dengan faktor layanan perpustakaan, tenaga perpustakaan maupun sarana dan prasarana perpustakaan. Oleh karena itu, terdapat beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk menjadikan koleksi perpustakaan lebih lengkap dan mutakhir, antara lain melalui pembelian koleksi yang didasarkan pada pendataan sesuai dengan tingkat prioritas, menjalin kerja sama dengan perpustakaan sejenis melalui kegiatan seperti tukar-menukar atau fotokopi koleksi, serta mendorong pustakawan untuk secara proaktif mencari lembaga-lembaga yang berpotensi memberikan sumbangan koleksi. Selain itu, penyediaan layanan yang cepat, tepat, dan berkualitas juga menjadi nilai tambah yang penting bagi pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan. (Puspa, 2016).

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan terhadap layanan perpustakaan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain ketersediaan fasilitas, kelengkapan dan kualitas koleksi, mutu jasa layanan yang diberikan, kompetensi sumber daya manusia, serta penerapan peraturan dan tata tertib di lingkungan perpustakaan.

b. Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan merupakan kunci keberhasilan suatu perpustakaan. karena pada pelayanan perpustakaan terjadi hubungan langsung antara pustakawan dan pemustaka sebagai sarana penyebaran informasi serta pemanfaatan jasa dan fasilitas yang ada di perpustakaan

Menurut Darmono (2001), layanan perpustakaan dapat diartikan sebagai kegiatan yang menyediakan seluruh bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan bagi pengguna yang datang untuk mencari dan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Dalam konteks ini, perpustakaan menjadi wadah terjadinya interaksi antara pustakawan dengan pemustaka yang membutuhkan layanan informasi. (Darmono, 2001) Sementara itu, Sutarno (2006) menjelaskan bahwa layanan perpustakaan merupakan salah satu

aktivitas utama dalam setiap lembaga perpustakaan, karena kegiatan ini berhubungan langsung dengan masyarakat dan menjadi tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Dengan demikian, layanan perpustakaan dapat dipahami sebagai upaya memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam memperoleh informasi yang diinginkan. (Sutarno, 2006)

Dari beberapa pendapat pakar diatas dapat diambil kesimpulan bahwa arti lain layanan perpustakaan merupakan jasa pemberian informasi kepada pemustaka secara cepat dan tepat kepada masyarakat pemustaka.

Berikut beberapa hal yang harus diperhatikan dalam melakukan layanan di perpustakaan menurut Tahir (2021) yang bisa menentukan kualitas layanan, sebagai berikut:

1. **Kinerja (performance)** adalah karakteristik utama dari fungsi operasional produk inti yang dimanfaatkan oleh konsumen.
2. **Fitur atau keistimewaan tambahan (features)** mencakup karakteristik pelengkap atau unsur sekunder yang menambah nilai dari produk yang dihasilkan perusahaan.

3. **Keandalan (reliability)**

menunjukkan tingkat ketahanan produk dari kemungkinan kerusakan selama digunakan.

4. **Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specification)**

menggambarkan sejauh mana desain dan karakteristik produk memenuhi standar kualitas yang telah ditentukan sebelumnya.

5. **Daya tahan (durability)** berkaitan dengan lamanya produk dapat digunakan secara efektif sebelum mengalami penurunan fungsi.

6. **Kemampuan pelayanan (serviceability)** mencakup aspek kecepatan, keterampilan, kenyamanan, kemudahan perawatan, serta kemampuan menangani keluhan pengguna dengan baik.

7. **Estetika (aesthetics)** merujuk pada daya tarik produk yang dapat dirasakan melalui pancaindra, seperti bentuk, warna, dan tampilan.

8. **Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality)** mengacu pada citra, reputasi, serta tanggung jawab perusahaan terhadap mutu produk di mata konsumen. (Tahir, 2021)

Dalam upaya meningkatkan mutu layanan jasa, terdapat beberapa faktor penting yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yakni memastikan proses pelayanan berlangsung sesuai jadwal dan tidak mengalami keterlambatan.
2. Keakuratan pelayanan, yang berhubungan dengan keandalan layanan agar terbebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan petugas, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pengguna atau pelanggan eksternal.
4. Tanggung jawab pelayanan, yang mencakup kemampuan lembaga dalam menerima dan menangani keluhan pelanggan secara tepat.
5. Kelengkapan layanan, berkaitan dengan cakupan pelayanan, ketersediaan sarana pendukung, serta adanya layanan tambahan yang melengkapi kebutuhan pengguna.
6. Kemudahan akses pelayanan, yaitu kemudahan bagi pengguna untuk mendapatkan layanan melalui banyak titik layanan

(outlet) dan fasilitas pendukung yang memadai.

7. Variasi model pelayanan, yang menekankan pentingnya inovasi dalam menciptakan pola atau metode pelayanan baru agar lebih menarik dan efisien.
8. Pelayanan personal, berkaitan dengan fleksibilitas dalam menyesuaikan layanan terhadap kebutuhan atau permintaan khusus dari pengguna.

Selain itu pelayanan yang berkualitas perlu dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu, dengan memperhatikan beberapa sifat sebagai berikut:

- 1) Sederhana, pelayanan yang diberikan tidak menyulitkan dan prosedurnya tidak berbelit-belit serta prosesnya lancar.
- 2) Terbuka: penyelenggaraan pelayanan harus disosialisasikan (diumumkan) seluas-luasnya pada masyarakat.
- 3) Tepat: arahannya tepat, persis tidak kurang atau lebih, tepat waktu atau tepat dalam memenuhi janjinya.
- 4) Lengkap: Ketersediaan layanan harus mampu memenuhi kebutuhan pengguna serta

didukung oleh fasilitas yang lengkap.

Prosedur penyelenggaraan layanan hendaknya disusun secara wajar dan efisien, tanpa dibuat rumit agar tidak menyulitkan pengguna. Dari sisi biaya, layanan perlu dirancang agar tetap terjangkau, dengan mempertimbangkan kemampuan serta daya beli masyarakat. Selain itu, layanan juga harus aman, yakni mampu memberikan rasa nyaman bagi pengguna serta menjamin adanya kepastian hukum dalam pelaksanaannya.

- 5) Adil: jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan perlakuan secara adil kepada setiap pelanggan
- 6) Tepat: arahannya tepat, persis tidak kurang atau lebih, tepat waktu atau tepat dalam memenuhi janjinya.
- 7) Lengkap: Layanan harus mampu menyediakan segala kebutuhan pengguna dan didukung oleh fasilitas yang memadai. Prosedur penyelenggaraan pelayanan sebaiknya disusun secara wajar dan efisien, tanpa dibuat rumit

agar tidak menyulitkan pengguna. Dari segi biaya, pelayanan perlu ditetapkan dengan mempertimbangkan kemampuan serta daya beli masyarakat agar tetap terjangkau. Selain itu, pelayanan juga harus menjamin aspek keamanan dan kenyamanan bagi pengguna, disertai dengan kepastian hukum dalam pelaksanaannya.

- 8) Adil: jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan perlakuan secara adil kepada setiap pelanggan (Tahir, 2021)

C. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, studi pustaka, dan kuesioner. Subjek penelitian berjumlah 40 pemustaka yang mengunjungi perpustakaan, terdiri dari mahasiswa berbagai program studi di Program Pascasarjana UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu. Menurut Arikunto (2002), apabila jumlah subjek penelitian kurang dari 100, sebaiknya seluruhnya dijadikan sampel sehingga penelitian bersifat populatif. Namun, jika jumlah subjek

cukup besar, maka pengambilan sampel dapat dilakukan antara 10–15% atau 20–25% dari total populasi. (Arikunto, 2010)

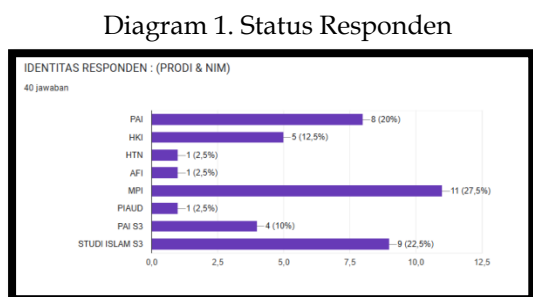
Data yang diperoleh melalui kuesioner terlebih dahulu dilakukan editing untuk memastikan kelengkapan dan konsistensi jawaban responden, kemudian diberi kode (coding) menggunakan skala Likert. Selanjutnya data ditabulasi ke dalam bentuk tabel untuk mengetahui frekuensi jawaban, skor total, skor rata-rata, serta persentase tingkat kepuasan pemustaka pada setiap aspek yang diteliti, meliputi layanan, koleksi, sarana dan prasarana, serta ketanggapan pustakawan.

Hasil perhitungan skor dan persentase tersebut kemudian dianalisis secara deskriptif dengan cara mengelompokkan tingkat kepuasan ke dalam kategori tertentu, sehingga diperoleh gambaran umum kepuasan pemustaka Pascasarjana terhadap layanan perpustakaan. Selain itu, data kualitatif berupa saran dan masukan dari pemustaka dianalisis secara deskriptif sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil penelitian serta menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi peningkatan kualitas layanan perpustakaan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil pernyataan kuisioner yang disebarkan kepada pemustaka, pernyataan yang didapat dan dirasakan ternyata banyak yang menyatakan sangat puas. Dari Tabel 1 menunjukan presentase dari hasil survei tersebut. Dari pernyataan dan makna dari setiap angka tersebut yaitu 1= Sangat tidak memuaskan, 2= Tidak memuaskan, 3= cukup memuaskan 4= memuaskan, 5= Sangat memuaskan.

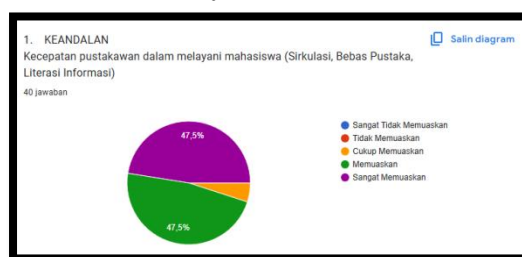
Diagram 1 menunjukan hasil yang diperoleh dalam survei penelitian berbentuk pernyataan tertutup di perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu tentang kepuasan pemustaka Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu. Berikut uraian dan penjelasan status dan hasil jawaban responden serta prosentase kepuasan pemustaka perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu tersebut:



Sumber: Angket, 2025

Dari Diagram 1 diketahui bahwa responden pemustaka perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu tertinggi adalah berasal dari mahasiswa Program Studi (Prodi) MPI menjadi penyumbang terbanyak yaitu sebanyak 11 orang atau 27 %, terbanyak kedua berasal dari prodi S3 Studi Islam sebanyak 9 orang atau 22,5 %, terbanyak ke tiga adalah mahasiswa PAI (S2) sebanyak 8 orang atau 20 %, terbanyak ke empat adalah prodi HKI sebanyak 5 orang atau 12,5 %, terbanyak kelima adalah mahasiswa Prodi PAI (S3) sebanyak 4 orang atau 10 %, sedangkan sisanya adalah prodi PIAUD, AFI dan HTN masing-masing hanya 1 orang atau 2,5 %.

Diagram 2. Kecepatan pustakawan dalam melayani mahasiswa



Sumber : angket, 2025

Tabel 1. Kecepatan pustakawan dalam melayani mahasiswa

NO.	Jawaban Pemustaka	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Tidak Memuaskan	0	-
2	Tidak Memuaskan	0	-
3	Cukup Memuaskan	2	5
4	Memuaskan	19	48
5	Sangat Memuaskan	19	48

	Jumlah	40	100
--	---------------	----	-----

Dari diagram dan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 40 orang responden menyatakan bahwa kecepatan pustakawan dalam melayani mahasiswa 19 orang atau 48 % sangat puas, 19 orang atau 48 % juga merasa puas dan 2 orang atau 5% pemustaka merasa cukup puas.

Diagram 3. Kesiapan pustakawan dalam melakukan layanan kepada mahasiswa



Sumber : angket, 2025

Tabel 2. Kesiapan pustakawan dalam melakukan layanan kepada mahasiswa

NO.	Jawaban Pemustaka	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Tidak Memuaskan	0	-
2	Tidak Memuaskan	0	-
3	Cukup Memuaskan	3	8
4	Memuaskan	18	45
5	Sangat Memuaskan	19	48
	Jumlah	40	100

Dari diagram dan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 40 orang responden menyatakan bahwa Kesiapan pustakawan dalam melakukan layanan kepada mahasiswa ada 19 orang atau 48 % sangat puas, 18 orang atau 45 % merasa

puas dan 3 orang atau 8 % pemustaka merasa cukup puas.

Diagram 4. Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang perpustakaan



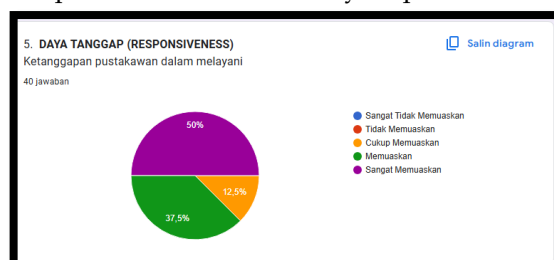
Sumber : angket, 2025

Tabel 3. Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang perpustakaan

NO.	Jawaban Pemustaka	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Tidak Memuaskan	0	-
2	Tidak Memuaskan	0	-
3	Cukup Memuaskan	3	10
4	Memuaskan	18	68
5	Sangat Memuaskan	19	23
	Jumlah	40	100

Dari diagram dan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 40 orang responden pemustaka menyatakan bahwa Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang perpustakaan ada 19 orang atau 48 % sudah sangat puas, 18 orang atau 45 % merasa puas dan 8 % merasa cukup puas.

Diagram 5. Ketanggapan (Responsive) pustakawan dalam melayani pemustaka



Sumber : angket, 2025

Tabel 4. Ketanggapan (Responsive) pustakawan dalam melayani pemustaka

NO.	Jawaban Pemustaka	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Tidak Memuaskan	0	-
2	Tidak Memuaskan	0	-
3	Cukup Memuaskan	5	13
4	Memuaskan	15	38
5	Sangat Memuaskan	20	50
	Jumlah	40	100

Dari diagram dan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 40 orang responden pemustaka menyatakan bahwa Responsivitas (ketanggapan) pustakawan dalam melayani ada 20 orang atau 50 % sudah sangat puas, 15 orang atau 38 % merasa puas dan 5 orang atau 13 % merasa cukup puas.

Diagram 6. Aspek Empathy (Pemahaman Terhadap Kepentingan Pemustaka); Pustakawan bersikap ramah kepada pemustaka



Sumber : angket, 2025

Tabel 5
Aspek Empathy (Pemahaman Terhadap Kepentingan Pemustaka); Pustakawan bersikap ramah kepada pemustaka

NO.	Jawaban Pemustaka	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Tidak Memuaskan	0	-

2	Tidak Memuaskan	0	-
3	Cukup Memuaskan	4	10
4	Memuaskan	14	35
5	Sangat Memuaskan	22	55
	Jumlah	40	100

Dari diagram dan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 40 orang responden pemustaka menyatakan bahwa Aspek Empathy (Pemahaman Terhadap Kepentingan Pemustaka); Pustakawan bersikap ramah kepada pemustaka ada 22 orang atau 55 % sudah sangat puas, 14 orang atau 35 % merasa puas dan 4 orang atau 10 % merasa cukup puas.

Diagram 7. Aspek Empathy (Pemahaman Terhadap Kepentingan Pemustaka); Pustakawan berkomunikasi yang baik dengan pemustaka



Sumber : angket, 2025

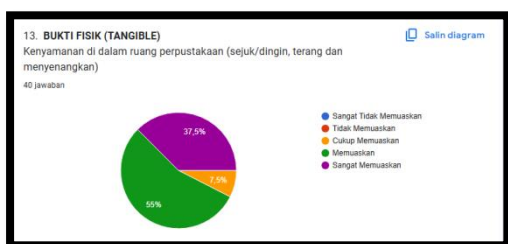
Tabel 6 . Aspek Empathy (Pemahaman Terhadap Kepentingan Pemustaka); Pustakawan berkomunikasi yang baik dengan pemustaka

NO.	Jawaban Pemustaka	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Tidak Memuaskan	0	-
2	Tidak Memuaskan	0	-
3	Cukup Memuaskan	3	8
4	Memuaskan	15	38

5	Sangat Memuaskan	22	55
	Jumlah	40	100

Dari diagram dan tabel diatas menunjukan bahwa dari 40 orang responden pemustaka menyatakan bahwa Aspek Empathy (Pemahaman Terhadap Kepentingan Pemustaka); khususnya pustakawan berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka ada 22 orang atau 55 % sudah sangat puas, 15 orang atau 38 % merasa puas dan 3 orang atau 8 % merasa cukup puas.

Diagram 8. Aspek Fisik Kenyamanan di dalam ruang perpustakaan (sejuk/dingin, terang dan menyenangkan)



Sumber : angket, 2025

Tabel 7. Aspek Fisik Kenyamanan di dalam ruang perpustakaan (sejuk/dingin, terang dan menyenangkan)

NO.	Jawaban Pemustaka	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Tidak Memuaskan	0	-
2	Tidak Memuaskan	0	-
3	Cukup Memuaskan	3	8
4	Memuaskan	15	38
5	Sangat Memuaskan	22	55
	Jumlah	40	100

Dari diagram dan tabel diatas menunjukan bahwa dari 40 orang

responden pemustaka menyatakan bahwa Aspek Fisik Kenyamanan di dalam ruang perpustakaan (sejuk/dingin, terang dan menyenangkan) ada 22 orang pemustaka atau 55 % sudah sangat puas, 15 orang atau 38 % merasa puas dan 3 orang atau 8 % merasa cukup puas.

Diagram 9. Aspek Fisik : Koleksi buku yang rapi dan mudah ditemukan



Sumber : angket, 2025

Tabel 8. Aspek Fisik : Koleksi buku yang rapi dan mudah ditemukan

NO.	Jawaban Pemustaka	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Tidak Memuaskan	0	-
2	Tidak Memuaskan	0	-
3	Cukup Memuaskan	5	13
4	Memuaskan	20	50
5	Sangat Memuaskan	15	38
	Jumlah	40	100

Dari diagram dan tabel diatas menunjukan bahwa dari 40 orang responden pemustaka menyatakan bahwa Koleksi buku yang ada di ruang perpustakaan rapi dan mudah ditemukan ada 15 orang pemustaka atau 38 % sudah sangat puas, 20 orang atau 50 % merasa

puas dan 4 orang atau 13 % merasa cukup puas.

E. SIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa secara umum tingkat kepuasan pemustaka Pascasarjana UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu tergolong sangat baik. Dari 40 responden yang terlibat dalam penelitian, sebanyak 23 orang menyatakan sangat puas terhadap layanan perpustakaan, baik ditinjau dari aspek layanan, sarana dan prasarana, koleksi, maupun ketanggapan pustakawan. Tingkat kepuasan pemustaka berada pada kisaran rata-rata 45-55 persen, sedangkan pemustaka yang menyatakan cukup puas hanya berada pada kisaran 7-12 persen atau sekitar 3-5 orang responden, yang menunjukkan bahwa mayoritas pemustaka telah merasakan layanan perpustakaan secara optimal.

Meskipun tingkat kepuasan pemustaka tergolong tinggi, pemustaka Pascasarjana tetap memberikan sejumlah masukan dan usulan sebagai bentuk perhatian terhadap pengembangan perpustakaan. Masukan tersebut antara lain berkaitan dengan perlunya penambahan koleksi, khususnya

langganan jurnal internasional, buku-buku referensi, serta koleksi biografi ulama dan tokoh-tokoh Nusantara maupun dunia. Selain itu, pada aspek sarana dan prasarana, pemustaka mengusulkan penyediaan fasilitas MCK di lantai dua, perluasan ruang baca, penambahan meja baca, peningkatan fasilitas pendingin ruangan (AC), serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan. Dari sisi sumber daya manusia, pemustaka menilai pentingnya penambahan jumlah pustakawan serta peningkatan kualitas kompetensi pustakawan melalui pengembangan profesional berkelanjutan guna mendukung peningkatan mutu layanan perpustakaan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Darmono. (2001). *Manajemen dan Tata Perpustakaan Sekolah*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hasugian, J. (2019). Kepuasan mahasiswa terhadap layanan sumberdaya Perpustakaan Universitas Sumatera Utara. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 15(1), 245

- 34-47.
<https://doi.org/10.22146/BIP.39370>
- ISO 11620:2023 - *Information and documentation – Library performance indicators*. (n.d.). Retrieved October 27, 2025, from <https://www.iso.org/standard/83126.html>
- ganti yang baruPuspa, E. (2016). Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budidaya. *Jurnal Pari*, 2(2), hal. doi
- Rahmah, E. (2018). *Manajemen Perpustakaan: Penerapan TQM dan CRM*. Raja Grafindo.
- Raisa Satria, S. (2024). Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota. *Journal of Scinary-Science of Information and Library*, 02(01), hal. doi
- Sutarno. (2006). *Perpustakaan dan Masyarakat*. Sagung Seto.
- Sutriono. (2020). Strategi One Person Librarian (OPL) dalam Mewujudkan Perpustakaan sebagai Mitra Riset (Studi pada Perpustakaan IAIN Bengkulu). *Indonesian Journal of Library and Information Science*, 1(1). hal. doi
- Sutriono. (2023). Pemanfaatan Media Google Form dalam Layanan Bebas Pustaka di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu. *Maktabatuna: Jurnal Kepustakawanan Dan Informasi*, 5(3). <https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/maktabatuna/issue/view/476>
- Tahir, M. (2021). *Perpustakaan antara Layanan, Kinerja dan Harapan Pengguna*. Bening Media Publishing.