



Analisis Isi Ulasan Google Maps Terkait Aspek Perpustakaan di Perpustakaan Jakarta Cikini

Nabila Nurazizah

UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
na.nabilanurazizah@gmail.com

Lili Sudria Wenny

UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
wenny@uinjkt.ac.id

Received: 20 Oktober 2025

Accepted: 25 Desember 2025

Published: 30 Desember 2025

ABSTRACT - Users in the digital age tend to seek information through online platforms and Google maps is one such platform that allows users to assess anything including public libraries. This research aims to find out what aspects of the library are most dominantly discussed in Jakarta Cikini Library after revitalization. This research uses quantitative content analysis with a descriptive approach. Technique sampling used was purposive sampling by limiting the review data after the revitalization of the library which was calculated from July 2022 to March 2024 as many as 1186 reviews and selecting reviews that include text as many as 667 reviews. From 667 reviews that included the text, a separation per sentence to make it easier to analyze the sub-category aspects, resulting in 1524 review sentences and processed with proportional units and positive, negative and neutral value. The concept used in this research is the ideal library by Sutarno NS with five aspects of the library namely building, collection, equipment and furniture, labor, and services. The analysis found that the building category became the most discussed category by the users with the sub-category of convenience has dominant positive value means that the users consider the library building is comfortable enough in fulfilling wants and needs in conducting library activities.

Keywords: Public Library; Online Review; Google maps.

ABSTRAK - Pengguna di era digital cenderung mencari informasi melalui platform online di mana orang lain berbagi pengalaman. Google maps adalah salah satu platform yang memungkinkan pengguna menilai apapun termasuk perpustakaan umum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aspek perpustakaan apa yang paling dominan dibahas di google maps Perpustakaan Jakarta Cikini setelah revitalisasi. Penelitian ini menggunakan analisis isi kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan membatasi data ulasan setelah revitalisasi perpustakaan yang dihitung dari Juli 2022 sampai Maret 2024 sebanyak 1186 ulasan dan memilih ulasan yang mencantumkan teks sebanyak 667 ulasan. Dari 667 ulasan dilakukan pemisahan per kalimat

untuk mempermudah analisis sub kategori aspek sehingga didapatkan 1524 kalimat ulasan dan diolah dengan unit proporsional serta penilaian positif, negatif, dan netral. Konsep yang digunakan pada penelitian ini adalah aspek perpustakaan ideal oleh Sutarno NS dengan lima aspek perpustakaan yakni gedung, koleksi, perlengkapan dan perabot, tenaga kerja, dan layanan. Hasil analisis menemukan bahwa kategori gedung menjadi kategori yang paling banyak dibahas oleh pemustaka dengan sub kategori kenyamanan dominan bernilai positif mengartikan bahwa pemustaka menilai gedung perpustakaan sudah cukup nyaman dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pemustaka dalam melakukan kegiatan perpustakaan.

Kata kunci: Perpustakaan Umum; Ulasan Online; Google maps.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah merubah cara masyarakat dalam mengakses dan mengevaluasi layanan publik termasuk perpustakaan. Salah satu media yang semakin berperan penting adalah *google maps*, yang tidak hanya berfungsi sebagai penunjuk arah, tetapi juga sebagai ruang berbagi informasi dan pengalaman pengguna melalui fitur ulasan dan penilaian. Melalui *google maps*, perpustakaan dapat memperoleh pandangan yang lebih luas, mempromosikan layanan dan fasilitas yang dimiliki, serta menerima umpan balik langsung dari pengguna berdasarkan pengalaman langsung mereka. Ulasan pengguna tersebut menjadi sumber informasi penting yang mencerminkan pandangan publik terhadap kualitas layanan, kenyamanan fasilitas, dan citra perpustakaan di era digital.

Banyak perpustakaan di Indonesia yang telah memanfaatkan media sosial untuk berkomunikasi serta membagikan

kegiatan dan informasi kepada pengguna. Salah satunya ditunjukkan oleh hasil survei pada jenis perpustakaan akademik yang melibatkan 51 perpustakaan di Indonesia, dimana sebanyak 32 perpustakaan atau sekitar 62,7% telah menggunakan media sosial sebagai media promosi dan komunikasi dengan pengguna (Rachman, 2018). Media sosial yang sering digunakan oleh perpustakaan memiliki beragam jenis antara lain WhatsApp, Twitter (X), Facebook, Instagram, situs web resmi, dan kanal Youtube (A'yunnina, 2024).

Dari berbagai jenis perpustakaan, perpustakaan umum memegang peranan penting dalam pemanfaatan media sosial sebagai sarana berkomunikasi karena melayani pengguna dari berbagai kelompok usia. Pemanfaatan media sosial pada perpustakaan umum ini harus sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan pengguna yang sudah beradaptasi dengan perkembangan zaman. Sutarno (2006, h.47) juga

menyebutkan perpustakaan sebagai organisasi dan unit kerja harus memperhatikan beberapa hal sebagai upaya menjadi perpustakaan yang ideal yakni gedung, koleksi, perlengkapan dan perabot, tenaga kerja, dan layanan.

Salah satu Perpustakaan umum di tengah ibukota adalah Perpustakaan Jakarta Cikini yang setelah revitalisasi ramai dibicarakan di sosial media seperti instagram, tiktok, twitter (X), juga pada aplikasi *google maps* dimana ulasan pemustaka Perpustakaan Jakarta Cikini setelah revitalisasi meningkat dibandingkan ulasan sebelum revitalisasi. Hasil data pengamatan peneliti menunjukkan bahwa ulasan setelah revitalisasi yang dihitung dari Juli 2022 sampai Maret 2024 berjumlah 1186 ulasan atau sebanyak 87%, sedangkan ulasan sebelum revitalisasi hanya berjumlah 176 ulasan atau 13%.

Google maps adalah aplikasi tanpa biaya yang dapat diakses dengan peramban web ataupun ponsel yang fitur utamanya menyajikan peta dan arah berbasis internet. Selain itu, *google maps* juga memiliki kolom untuk memberikan informasi mengenai deskripsi tempat, jam buka, serta ulasan suatu tempat. Sebagai aplikasi online berbasis peta yang

tersedia secara publik, *google maps* memiliki berbagai fitur yaitu jelajah, tempat anda, kontribusi, berbagi lokasi, pengarah antar lokasi, peta offline, penambah marker (Safii & Novianto, 2020, h.220). *Google maps* juga memungkinkan konsumen dan calon konsumen untuk menulis ulasan, memberikan penilaian rating, menambahkan informasi, memposting foto atau video terbaru, serta mengajukan dan menjawab pertanyaan terkait lokasi atau tempat yang sudah terdaftar. Dengan fitur ulasan *google maps* ini dapat memberikan komunikasi dua arah antara pemilik tempat dan juga pemustaka.

Menurut hasil survei pada artikel oleh *brightlocal* yang berjudul "*Local Consumer Review Survey 2024: Trends, Behaviors, and Platforms Explored*" memperlihatkan bahwa pada tahun 2023 sebanyak 87% konsumen lokal lebih banyak memilih situs *google* untuk melihat ulasan atau review secara daring terhadap suatu tempat atau bisnis (Insight, 2024). Pada artikel ini juga menampilkan bahwa 50% konsumen percaya ulasan sebanyak ia percaya rekomendasi personal dari keluarga atau teman. Hal ini membuktikan adanya rasa kepercayaan kepada ulasan bahwa ulasan tersebut ditulis sesuai dengan

keadaan yang sebenar-benarnya. Ulasan secara daring merupakan salah satu bentuk upaya komunikasi oleh pemustaka.

Penelitian terkait topik analisis isi ulasan *google maps* pada perpustakaan telah diteliti beberapa peneliti. Diantaranya, penelitian oleh Moh. Safii pada tahun 2020 meneliti bagaimana isi ulasan warganet mengenai Perpustakaan Grhatama Pustaka BPAD DIY dan Perpustakaan Kota Jogja di local guides *google maps*, menggunakan analisis isi kuantitatif dan analisis sintaktis. Penelitian ini menyimpulkan bahwa ulasan warganet lebih banyak berkomentar terkait fasilitas pada Perpustakaan Grhatama sedangkan pada Perpustakaan Kota Jogja lebih banyak berkomentar pada layanan (Safii & Novianto, 2020).

Penelitian kedua, dilakukan oleh Taseef Ayub pada tahun 2023 untuk mengetahui bagaimana pengguna perpustakaan SPS dalam menggunakan *Google Maps* untuk mengekspresikan pendapat mereka tentang layanan dan fasilitas perpustakaan menggunakan analisis sentiment pada ulasan yang sudah dikategorikan untuk mengidentifikasi opini positif, negatif,

dan netral. Hasil dari penelitian ini adalah fasilitas dan aspek umum perpustakaan paling banyak mendapat perhatian, staf dan teknologi merupakan kategori yang paling banyak dikritik, dan tidak ada satupun ulasan yang mendapat tanggapan dari otoritas perpustakaan (Ayub, 2023).

Adapun persamaan tujuan antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya yakni untuk mendeskripsikan dan melihat ulasan oleh pemustaka pada *google maps* perpustakaan. Ulasan pemustaka ini dapat dimanfaatkan perpustakaan untuk berkembang dan meningkatkan jasanya agar dapat memberikan kepuasan bagi pemustaka itu sendiri. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya juga terdapat pada jenis media yang sama yakni *google maps* dan subjek ulasan. Sementara untuk perbedaannya terdapat pada variabel yang akan diteliti. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, peneliti akan melakukan penelitian untuk mengetahui aspek perpustakaan apa yang paling dominan dibahas di *google maps* Perpustakaan Jakarta Cikini setelah revitalisasi.

B. LANDASAN TEORI

1. Aspek Perpustakaan Ideal

Konsep perpustakaan ideal tidak hanya sebagai pemenuhan standar fisik perpustakaan, tetapi juga sebagai upaya menempatkan kebutuhan pengguna sebagai tujuan pengelolaan perpustakaan. Wahyuni (2015, h.2) menyampaikan bahwa aspek perpustakaan yang ideal memfokuskan pengembangan koleksi, penataan ruangan, dan pemilihan staf berdasarkan kebutuhan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan perpustakaan ideal tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan sarana, namun juga ditentukan oleh pengalaman pemustaka.

Ideal dalam konteks perpustakaan juga berkaitan dengan kemampuan perpustakaan dalam beradaptasi terhadap perkembangan zaman. Menurut Wahyuni (2015, h.3) perpustakaan ideal harus didukung oleh beberapa aspek yang terdiri dari manajemen perpustakaan (koleksi, sumber daya manusia, bahan pustaka, pengguna, layanan, dan sumber dana), gedung, teknologi informasi, jaringan kerja sama, dan promosi perpustakaan serta dukungan pemerintah. Hal ini membuktikan bahwa aspek tersebut

saling terkait dan saling berkontribusi untuk meningkatkan kualitas pengalaman yang dirasakan pengguna di perpustakaan.

Sutarno (2006, h.47) menyebutkan upaya perpustakaan sebagai organisasi dan unit kerja yang ideal harus memperhatikan hal-hal berikut, yakni gedung (ruangan), koleksi bahan pustaka, perlengkapan dan perabot, dan tenaga kerja. Hal tersebut merupakan komponen yang secara langsung dapat diamati dan dirasakan oleh pengguna ketika berkunjung ke perpustakaan sehingga relevan digunakan dalam penelitian ini.

Selanjutnya, Sutarno (2006, h.90) menyebutkan bahwa perpustakaan umum biasanya memiliki layanan yang paling banyak dan bervariasi karena memiliki jumlah koleksi yang banyak meliputi seluruh disiplin ilmu serta memiliki pemakai yang banyak dan berasal dari latar belakang yang beragam. Layanan di perpustakaan merupakan layanan jasa sehingga perlu diperhatikan oleh pengelola perpustakaan untuk menghadirkan kepercayaan, kepuasan, ketepatan, dan kecepatan dalam pelayanannya.

2. Kerangka Konsep

Penulis memilih aspek perpustakaan yang akan digunakan dalam penelitian menjadi 5 aspek oleh Sutarno yaitu gedung, koleksi, perlengkapan, tenaga kerja, dan layanan. Pemilihan teori ini digunakan sebagai kerangka dan alat kategorisasi guna memetakan topik-topik yang paling sering dibicarakan dalam ulasan pengguna di *google Maps*. Pemilihan aspek ini didasarkan pada pertimbangan bahwa ulasan yang ditulis oleh pemustaka hanya dapat menilai aspek yang terlihat berdasarkan hasil observasi dan pengalaman pengguna ketika mengunjungi perpustakaan.

C. METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian analisis isi kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis isi kuantitatif merupakan suatu teknik penelitian ilmiah yang ditujukan untuk mengetahui gambaran karakteristik isi dengan mengidentifikasi secara sistematis isi yang tampak (manifest), dan dilakukan secara objektif, valid, reliabel, dan dapat direplikasi (Eriyanto, 2011, h.15).

Peneliti menggunakan kategori aspek perpustakaan oleh Sutarno NS (2006, h.47) dimana perpustakaan sebagai organisasi dan unit kerja harus

memperhatikan aspek perpustakaan yang terdiri dari gedung, koleksi, perlengkapan dan perabot, tenaga kerja, dan layanan sebagai upaya menjadi perpustakaan yang ideal. Adapun sub kategori untuk masing-masing kategori diambil dari rujukan pendukung dengan topik serupa yakni gedung dalam Rahman (2020, h.84), koleksi oleh Sutarno (2006, h.47), perlengkapan dan perabot dalam Darmanto (2018, h.96), tenaga kerja dalam Rodin (2017, h.131), dan layanan oleh Rodin (2017, h.127).

Tabel 1. Sub Kategori

Subjek Penelitian	
1. Gedung	Lokasi
	Ruang
	Pencahayaan
	Suhu Udara
	Kenyamanan
2. Koleksi	Jumlah
	Jenis
	Variasi
	Mutu
	Subjek dan Fokus
	Masa Periode Penerbitan
3. Perlengkapan dan Perabot	Perabot
	Perlengkapan habis pakai
	Perlengkapan tahan lama
4. Tenaga Kerja	Kecepatan dan Keakuratan
	Kemudahan
	Keramahan
	Kenyamanan
5. Layanan	<i>Tangibility</i>
	<i>Reality</i>
	<i>Responsiveness</i>
	<i>Assurance</i>
	<i>Empathy</i>

Populasi penelitian ini adalah ulasan *google maps* Perpustakaan Jakarta Cikini

yang dihitung sampai bulan Maret 2024 memiliki jumlah sebanyak 1.362 ulasan. Pengambilan data dibatasi pada rentang waktu Juli 2022 sampai Maret 2024 setelah revitalisasi perpustakaan dimana pemilihan ulasan setelah revitalisasi didasarkan pada pertimbangan bahwa ulasan pengguna menggambarkan pengalaman langsung terhadap kondisi layanan, fasilitas, dan lingkungan perpustakaan pada waktu tertentu. Revitalisasi perpustakaan menandakan adanya perubahan sehingga ulasan sebelum revitalisasi tidak relevan dengan kondisi perpustakaan saat ini.

Selanjutnya, sampel diambil dengan menggunakan metode purposive sampling yakni ulasan *google maps* yang ditulis setelah Perpustakaan Jakarta Cikini di revitalisasi berjumlah 1.186 dan memilih ulasan yang disertai teks berjumlah 667 ulasan. Pada penelitian ini menggunakan unit proporsional yakni unit analisis yang menggunakan pernyataan dimana penulis menghubungkan dan mempertautkan satu kalimat dan kalimat lain kemudian menyimpulkan pernyataan yang terbentuk dari rangkaian antarkalimat. Sehingga dari 667 ulasan yang disertai teks, dilakukan pemisahan per kalimat untuk mempermudah analisis sub

kategori aspek perpustakaan sehingga menghasilkan 1524 kalimat ulasan.

Penelitian ini menggunakan analisis isi kuantitatif dengan tahapan analisis data uji validitas dan jenis validitas isi (*content validity*). Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan jenis reliabilitas stabilitas dengan membandingkan data dari dua kali tes yakni tes dan retest oleh coder yang sama.

Tes coding oleh coder dilakukan dengan prosedur:

3. Pengumpulan dan seleksi data, yaitu mengambil ulasan pengguna dari laman *google Maps* dengan kriteria sesuai objek penelitian.
4. Penentuan unit analisis, dalam penelitian ini menggunakan unit proporsional.
5. Pengembangan kategori aspek, yakni menetapkan kategori yang sudah ditentukan dan melengkapinya dengan definisi operasional untuk memperjelas batasan makna setiap kategori selama proses coding.
6. Penambahan analisis sentimen, yang terdiri dari sentiment positif, negatif, dan netral untuk membantu mengartikan ulasan yang memiliki makna ganda.
7. Pelaksanaan proses coding, dilakukan dengan membaca ulasan

secara menyeluruh, kemudian menandai dan mengelompokkan bagian ulasan sesuai dengan unit makna dan kategori yang relevan.

8. Retest oleh coder yang sama, yakni melakukan coding ulang terhadap data setelah jeda waktu tertentu untuk menguji stabilitas hasil coding.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Analisis Keseluruhan Kategori

Tabel 2. Hasil Analisis Keseluruhan Kategori

Subjek Penelitian	Positif	Negatif	Netral	Jumlah
Gedung	409	110	364	883
Koleksi	73	36	121	230
Perlengkapan dan Perabot	27	51	70	148
Tenaga Kerja	59	14	11	84
Layanan	12	65	102	179
Total	580	276	668	1524

Sumber: Data Analisis

Hasil analisis data secara keseluruhan menunjukkan bahwa ulasan yang paling banyak dibahas oleh pemustaka adalah kategori gedung sebanyak 883 kalimat dengan penilaian positif paling banyak berjumlah 409 kalimat. Hal ini menunjukkan bahwa aspek fisik merupakan kategori pertama yang paling mudah diamati dan dirasakan oleh pemustaka ketika mengunjungi perpustakaan umum. Temuan ini sejalan dengan aspek perpustakaan ideal menurut Sutarno

(2006) yang menempatkan gedung sebagai salah satu aspek dasar yang menentukan persepsi awal pengguna terhadap perpustakaan.

Tingginya jumlah ulasan dengan sentimen netral sebanyak 668 kalimat dibandingkan ulasan sentimen positif sebanyak 580 kalimat dan ulasan negatif sebanyak 276 kalimat menunjukkan bahwa sebagian besar ulasan pemustaka hanya bersifat informatif berdasarkan pengalaman. Hal ini juga membuktikan karakteristik ulasan *google maps* sebagai ruang berbagi pengalaman bukan hanya sebagai sarana kritik perpustakaan.

Hasil analisis data secara keseluruhan menemukan bahwa ulasan mengenai kenyamanan gedung lebih banyak dibahas oleh pemustaka. Hal ini menunjukkan perubahan karakteristik pemustaka dengan penilitan terdahulu oleh Moh Safii (2020) dan Ayub (2023) yang menyatakan bahwa karakteristik dari pemustaka perpustakaan umum menggunakan *google maps* untuk membahas mengenai fasilitas perpustakaan. Perpustakaan Jakarta Cikini ini setelah revitalisasi tampil lebih menarik dengan gedung dan interior serta sarana prasarana yang baru dengan desain yang representatif sehingga

memiliki daya tarik tersendiri baik bagi pustakawan maupun pemustaka.

Penilaian menggunakan analisis sentimen untuk menganalisis opini positif, negatif, dan netral ini selaras dengan penelitian terdahulu oleh Ayub (2023) yang juga mengidentifikasi ulasan dengan analisis sentimen dengan hasil lebih banyak menunjukkan ulasan bernilai positif. Dalam penilaian ulasan, tidak semua komentar mengkritik dan memberi saran membangun untuk perbaikan perpustakaan, namun terdapat beberapa saran yang ditujukan untuk pemustaka lain yang akan mengunjungi perpustakaan. Selain itu, Ayub (2023) mengatakan walaupun sebagian besar pengguna merasa puas, tidak dapat dipungkiri bahwa masih ada penilaian yang bernilai negatif sehingga perpustakaan perlu memberi perhatian lebih kepada ulasan itu sendiri untuk meningkatkan kualitas perpustakaan.

Dari hasil analisis kelima aspek perpustakaan, meskipun aspek gedung mendapatkan penilaian positif tertinggi, aspek layanan menunjukkan perbedaan jumlah ulasan negatif yang lebih tinggi dibandingkan dengan ulasan bernilai positif. Temuan perbandingan nilai positif dan negatif ini perlu menjadi

evaluasi lebih lanjut bagi perpustakaan karena hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan revitalisasi fisik perpustakaan belum sepenuhnya diimbangi dengan kualitas layanan. Sutarno (2006) dan Rodin (2017) menyebutkan bahwa layanan merupakan aspek strategis dalam menciptakan kepuasan dan kepercayaan pemustaka.

2. Gedung

Kategori gedung merupakan kategori yang melihat gedung sebagai sebuah bangunan yang berdiri sendiri dan memadai serta cukup untuk menampung koleksi pembaca, layanan, kegiatan pengolahan bahan pustaka, dan kegiatan administrasi. Pada kategori ini, penulis melihat dan memperhatikan ulasan berdasarkan beberapa elemen dalam mendesain interior gedung perpustakaan oleh Rahman (2020, h.84) yakni ruang/tata letak, pencahayaan, suhu udara, dan kenyamanan, serta lokasi perpustakaan.

Tabel 3. Hasil analisis ulasan kategori Gedung

Subjek Penelitian	Positif	Negatif	Netral	Jumlah
Lokasi	27	1	41	69
Ruang	49	49	196	294
Pencahayaan	6	1	3	10
Suhu Udara	21	14	6	41
Kenyamanan	306	45	102	469
Total	409	110	364	883

Sumber: Data Analisis

Pada tabel 3 dapat dilihat bahwa pada kategori gedung, khususnya sub kategori kenyamanan, memiliki nilai yang dominan menunjukkan pengalaman ruang menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi pemustaka. Tingginya ulasan benilai positif pada sub kategori kenyamanan membuktikan bahwa desain interior, tata ruang, dan suasana perpustakaan telah berhasil menciptakan lingkungan yang nyaman dalam mendukung aktivitas di perpustakaan.

Temuan ini selaras dengan peran desain interior olah Rahman (2020) yang menyebutkan bahwa kenyamanan ruang berperan penting dalam menurunkan tekanan psikologis dan meningkatkan motivasi berkunjung pengguna. Ulasan positif terhadap kenyamanan gedung perpustakaan dapat membuktikan keberhasilan gedung perpustakaan Jakarta Cikini dalam memenuhi fungsi ruang publik yang inklusif dan ramah pengguna.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pemustaka tidak lagi hanya menilai ketersediaan gedung, tetapi juga kualitas pengalaman yang diberikan. Desain interior memungkinkan adanya konsep dan inovasi baru agar perpustakaan

menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman (Afrina dkk., 2023, h.41).

3. Koleksi

Kategori koleksi melihat koleksi yang sudah memenuhi syarat minimal pengembangan sesuai dengan standar koleksi baik dalam hal jumlah, jenis, variasi, mutu, subjek, dan fokus, maupun masa periode penerbitan yang sudah ditetapkan oleh setiap perpustakaan. Pada kategori ini, penulis melihat dan memperhatikan koleksi menurut Sutarno NS (2006, h.47) dalam hal jumlah, jenis, variasi, mutu, subjek, dan fokus, maupun masa periode penerbitan yang sudah ditetapkan oleh setiap perpustakaan.

Tabel 4. Hasil analisis ulasan kategori koleksi

Subjek Penelitian	Positif	Negatif	Netral	Jumlah
Jumlah	5	11	32	48
Jenis	2	0	2	4
Variasi	56	22	82	160
Mutu	4	1	3	8
Subjek dan Fokus	4	2	1	7
Masa Periode Penerbitan	2	0	1	3
Total	73	36	121	230

Sumber: Data Analisis

Pada tabel 4 dapat dilihat hasil analisis menunjukkan bahwa kategori koleksi didominasi oleh ulasan netral pada sub kategori variasi. Penilaian netral ini membuktikan bahwa koleksi

perpustakaan dianggap cukup tersedia, namun belum mampu menjadi faktor atau daya tarik utama pemustaka.

Sub kategori variasi melihat koleksi perpustakaan yang harus mencakup berbagai topik dan genre untuk memenuhi beragam minat dan kebutuhan pengguna termasuk bahan fiksi dan non-fiksi, serta bahan yang relevan untuk semua kelompok umur dan latar belakang. Menurut Rejeki (2020, h.134) variasi koleksi seharusnya menjadi salah satu daya tarik bagi pemustaka apabila tersedia dengan lengkap dan memenuhi kebutuhan pemustaka. Namun, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa variasi koleksi di Perpustakaan Jakarta Cikini belum menjadi salah satu tujuan utama bagi pemustaka dan belum menjadi keunggulan perpustakaan.

4. Perlengkapan Dan Perabot

Kategori perlengkapan dan perabot merupakan kategori yang melihat sarana penunjang kelancaran aktivitas perpustakaan. Pada kategori ini, penulis melihat dan memperhatikan ulasan berdasarkan 3 kategori perlengkapan dan perabot oleh Darmanto (2018, h.96) yakni perabot, perlengkapan habis pakai, dan perlengkapan tahan lama.

Tabel 5. Hasil analisis ulasan kategori perlengkapan dan perabot

Subjek Penelitian	Positif	Negatif	Netral	Jumlah
Perabot	14	14	23	51
Perlengkapan habis pakai	0	0	0	0
Perlengkapan tahan lama	13	37	47	97
Total	27	51	70	148

Sumber: Data Analisis

Pada tabel 5 dapat dilihat hasil analisis ulasan kategori perlengkapan dan perabot juga menunjukkan ulasan bernilai netral pada sub kategori perlengkapan tahan lama. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka memandang perlengkapan dan perabot perpustakaan sebagai sesuatu yang seharusnya ada.

Temuan ini mendukung pandangan Darmanto (2018, h.96) yang menyatakan bahwa sub kategori perlengkapan tahan lama melihat ketersediaan perlengkapan yang dapat digunakan terus menerus dalam jangka waktu yang relatif lama sebagai faktor pendukung kepuasan pemustaka.

Niswaty dkk. (2020) juga menunjukkan bahwa fasilitas teknologi informasi seperti akses internet menjadi pendukung minat baca siswa yang artinya penilaian netral pemustaka pada ketersediaan perlengkapan tahan lama ini menjadi salah satu faktor pendukung minat baca bagi pemustaka dan belum

menjadi salah satu alasan bagi pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan.

5. Tenaga Kerja

Kategori tenaga kerja merupakan kategori yang melihat seluruh staff perpustakaan dan pustakawan yang melayani secara prima agar pengguna puas dengan apa yang diterima. Pada kategori ini, penulis melihat dan memperhatikan ulasan berdasarkan pelayanan prima yang diberikan oleh staff yang menurut Rodin (2017, h.131) harus memperhatikan dua elemen yakni pelayanan dan kualitas. Sub kategori untuk melihat pelayanan dan kualitas tenaga kerja perpustakaan terdiri dari kecepatan dan keakuratan, kemudahan, keramahan, dan kenyamanan.

Tabel 6. Hasil analisis ulasan kategori tenaga kerja

Subjek Penelitian	Positif	Negatif	Netral	Jumlah
Kecepatan dan Keakuratan	2	1	0	3
Kemudahan	15	1	2	18
Keramahan	41	5	8	54
Kenyamanan	1	7	1	9
Total	59	14	11	84

Sumber: Data Analisis

Pada tabel 6 dapat dilihat hasil analisis kategori tenaga kerja menunjukkan bahwa pemustaka lebih banyak membahas mengenai keramahan yang bernilai positif sebanyak 41 kalimat. Temuan ini membuktikan bahwa

interaksi antara pustakawan dan pemustaka telah memberikan pengalaman yang memuaskan.

Ulasan keramahan yang bernilai positif tidak diikuti oleh sub kategori lain memperkuat temuan Mashud (2022, h.59) yang menyebutkan bahwa pustakawan bersikap baik dan ramah belum disertai dengan inisiatif aktif dan sikap perhatian terhadap kebutuhan pemustaka.

6. Layanan

Kategori layanan merupakan kategori yang melihat layanan di perpustakaan sebagai layanan jasa sehingga perlu diperhatikan oleh pengelola perpustakaan untuk menghadirkan kepercayaan, kepuasan, ketepatan, dan kecepatan dalam pelayanannya. Pada kategori ini, penulis melihat dan memperhatikan ulasan berdasarkan 5 unsur standar layanan oleh Rodin (2017, h.127) yakni *tangibility*, *reality*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Tabel 7. Hasil analisis ulasan kategori layanan

Subjek Penelitian	Positif	Negatif	Netral	Jumlah
<i>Tangibility</i>	4	13	38	55
<i>Reality</i>	2	13	2	17
<i>Responsiveness</i>	1	3	7	11
<i>Assurance</i>	5	34	55	94
<i>Empathy</i>	0	2	0	2
Total	12	65	102	179

Sumber: Data Analisis

Pada tabel 7 dapat dilihat hasil analisis kategori layanan menunjukkan perbedaan yang signifikan antara jumlah ulasan bernilai positif dan ulasan bernilai negatif sehingga aspek layanan menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian.

Sub kategori *assurance* menurut Rodin (2017, h.127) melihat kualitas layanan dari kemampuan pustakawan dalam meyakinkan pemustaka dimana indikatornya adalah adanya kejelasan mengenai mekanisme layanan dan tarif layanan termasuk petunjuk dan jam layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa pemustaka masih mengalami kebingungan dalam memahami prosedur layanan perpustakaan.

Hal ini selaras dengan Ramadita (2015, h.95) yang menyatakan bahwa kelemahan layanan sering terletak pada harapan pemustaka terhadap kemampuan dan pemahaman pustakawan yang dirasa belum sesuai.

E. SIMPULAN

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa *google maps* sebagai salah satu platform digital dapat menjadi sarana perpustakaan untuk mendapat umpan balik dari pemustaka. Ulasan dan penilaian yang diberikan oleh pemustaka

dapat dimanfaatkan sebagai alat untuk mengukur kepuasan pemustaka. Hal ini dibuktikan oleh banyaknya nilai positif pada ulasan mengenai kategori kenyamanan gedung dimana pemustaka menilai gedung perpustakaan sudah cukup nyaman dalam memenuhi pengalaman dan kebutuhan pemustaka serta menjadi salah satu daya tarik tersendiri bagi pemustaka.

Hasil analisis juga menunjukkan perlunya perbaikan pada aspek layanan dimana pemustaka masih menilai layanan perpustakaan belum sesuai harapan dan kebutuhan pemustaka khususnya kemampuan pustakawan dalam meyakinkan pemustaka mengenai layanan perpustakaan yang tersedia. Aspek ini perlu diperhatikan karena berpengaruh terhadap persepsi pengguna terhadap kualitas perpustakaan. Perpustakaan dapat melakukan peningkatan mutu layanan, baik melalui pelatihan pustakawan maupun peningkatan promosi kejelasan mekanisme layanan yang disediakan.

Ulasan pengguna pada *google maps* juga menunjukkan perpustakaan tidak hanya sebagai penyedia layanan, tetapi juga harus menjadi lembaga yang responsif terhadap saran dan kritik dari

pengguna. Tanggapan perpustakaan terhadap ulasan di *google maps* dapat meningkatkan citra perpustakaan serta membangun kepercayaan dengan pemustaka. Pemanfaatan ulasan *google maps* tidak hanya sebagai sarana evaluasi namun dapat digunakan sebagai sarana pengambilan keputusan pengelolaan perpustakaan yang lebih berorientasi pada kebutuhan pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrina, C., Rasyid, S., Nazira, H., Oktaviani, A., Yoelanda, A. M., Syukrinur, S., & Elvi, E. (2023). Pentingnya Desain Interior terhadap Kenyamanan Pengunjung Perpustakaan. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 9(1), 35–43. <https://doi.org/10.20961/jpi.v9i1.67849>
- Ayub, T., & Ganaie, S. (2023). User Opinion About SPS Public Library: A Study Of Google Map Reviews. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/7772>
- A'yunnina, Q., & Rofifah, L. (2024). Systematic literature review: Promosi perpustakaan di era digital melalui media sosial. *LIBRARIA : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 13(1), 11–24. <https://libraria.fppti-jateng.or.id/index.php/lib/article/view/299>
- Darmanto, P. (2018). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Eriyanto. (2011). *Analisis Isi: Pengantar Metodologi Untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Haq, F. U. (2020). Penggunaan Google Review Sebagai Penilaian Kepuasan Pengunjung Dalam Pariwisata. *Tornare: Journal of Sustainable and Research*, 2(1), 10–12. <https://doi.org/10.24198/tornare.v2i1.25826>
- Krippendorff, K. (2004). *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology (2nd ed.)*. Sage Publications.
- Mashud, A. R., & Dewi, R. O. (2022). Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan pada Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan*, 2(2), 58–63. <https://doi.org/10.24821/jap.v2i2.6960>

- Nashihuddin, W. (t.t.). *Aspek-Aspek Kenyamanan Ruang Perpustakaan*. Diambil 9 Oktober 2025, dari https://pustakapusdokino.wordpress.com/wp-content/uploads/2014/10/aspek-kenyamanan_perpustakaan.pdf
- Niswaty, R., Darwis, M., M, D. A., Nasrullah, M., & Salam, R. (2020). Fasilitas Perpustakaan Sebagai Media dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa. *Khizanah Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 8(1), 71–78. <https://doi.org/10.24252/kah.v8i1a7>
- Nurillah, I., Amiuza, C. B., & Ernawati, J. (2017). Tingkat Kenyamanan Desain Interior pada Perpustakaan (Studi Kasus: Perpustakaan Umum Kota Tuban, Jawa Timur). *Jurnal Mahasiswa Departemen Arsitektur*, 5(3). <https://arsitektur.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jma/article/view/369>
- Nurmalina, N. (2020). Analisis kepuasan pemustaka perpustakaan Rafah Tower UIN Raden Fatah Palembang. *IQRA` : Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 14(2), 130–145. <https://doi.org/10.30829/iqra.v14i2.7832>
- Paget, S. (2025, Januari 29). Local Consumer Review Survey. *BrightLocal*. <https://www.brightlocal.com/research/local-consumer-review-survey/>
- Rachman, Y. B., & Putri, D. A. (2018). Social Media Application in Indonesian Academic Libraries. *Webology*, Volume 15(No 1), 19–29. https://www.webology.org/abstract.php?id=6&utm_
- Rahman, M. F. N., & Jumino, J. (2020). Peran Desain Interior Dalam Menunjang Kenyamanan Pengguna di Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 4(1), 81–98. <https://doi.org/10.14710/anuva.4.1.81-98>
- Ramadita, I. (2015). *Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan SMA Bakti Idhata dengan Menggunakan Metode LIBQUAL+™*. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/29384>
- Rejeki, S. (2020). Inovasi Dalam Pengembangan Koleksi

Merupakan Daya Tarik Terhadap
Kunjungan Pemustaka. *Buletin
Perpustakaan*, 3(1), 131-146.

Rodin, R. (2017). *Putakawan Profesional di
Era Digital*. Yogyakarta: Suluh
Media.

Safii, M., & Novianto, E. (2020). Analisis
Isi Ulasan Warganet Tentang
Perpustakaan Melalui Local
Guides Google Maps. *Edulib*, 10(2),
217-227.
[https://doi.org/10.17509/edulib.
v10i2.24758](https://doi.org/10.17509/edulib.v10i2.24758)

Sutarno, N. (2006). *Manajemen
Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

Wahyuni, S. (2015, Januari 2). *Perpustakaan
Ideal: Ditinjau Dari Berbagai Aspek
Pendukungnya* [Other].
Perpustakaan; STMIK AKAKOM
Yogyakarta.
<http://eprints.akakom.ac.id>