

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS TIDAR DALAM PERSPEKTIF AKADEMIK SEBAGAI FASILITAS PENUNJANG PEMBELAJARAN MAHASISWA

Syavira Azzahra Arsanti¹, Farikhatul Maftukhah², Mutia Rahmadani³, Arifah Ramadhani
Nuramalia⁴, Faid Adhitya⁵, Joko Tri Nugraha⁶.

Universitas Tidar, Jalan Kapten Suparman 39 Potrobangsari, Magelang Utara,
Jawa Tengah, 561126, Telp. (0293) 364113, Fax. (0293) 362438

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, FISIPOL UNTIDAR, Magelang

e-mail: ¹syavira.azzahra.arsanti@students.untidar.ac.id, ²farikhatul.maftukhah@students.untidar.ac.id,
³mutia.rahmadani@students.untidar.ac.id, ⁴arifah.nuramalia@students.untidar.ac.id, ⁵faid.adhitya@student.untidar.ac.id,
⁶jokotrinugraha@untidar.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan perpustakaan Universitas Tidar dari sudut pandang mahasiswa sebagai pengguna utama. Masalah utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah sejauh mana layanan perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa, khususnya terkait dengan kelengkapan koleksi, akses digital, layanan staf, dan efisiensi sistem peminjaman. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan serta mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 mahasiswa dari lima fakultas yang berbeda. Data analisis menggunakan perangkat lunak SPSS, termasuk ujian reliabilitas dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan kualitas layanan perpustakaan, terutama pada aspek layanan staf, kemudahan akses, dan efisiensi sistem peminjaman. Namun, pemanfaatan fasilitas digital dan persepsi terhadap kelengkapan koleksi buku masih perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan peran perpustakaan sebagai pendukung kegiatan akademik

Keywords : Kualitas layanan, perpustakaan, kepuasan mahasiswa, Universitas Tidar, fasilitas akademik

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi berperan sebagai komponen fundamental dalam mendukung kegiatan akademik, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, sejalan dengan prinsip Tri Dharma Perguruan Tinggi. Dalam melaksanakan fungsinya, perpustakaan dituntut untuk menyediakan layanan informasi yang cepat, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, khususnya mahasiswa dan dosen (Jayanti & Arista,

2018; Fikri & Prasetyawan, 2020). Dengan meningkatnya permintaan informasi di era digital dan kemajuan teknologi yang pesat, perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai penyedia koleksi bahan pustaka, tetapi juga dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pengguna (Prasetyo et al., 2021; Novianti et al., 2020).

Dalam konteks perguruan tinggi, layanan perpustakaan tidak dapat dianggap sebagai fungsi tambahan semata. Layanan ini

merupakan bagian integral dari sistem pembelajaran dan penelitian. Oleh karena itu, kualitas pelayanan perpustakaan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai sejauh mana perpustakaan dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan informasi pengguna. Kualitas layanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif bagi pengguna dan mendorong mereka untuk memanfaatkan fasilitas yang tersedia secara optimal (Dunggio, 2023; Risparyanto, 2022).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan dan intensitas penggunaan perpustakaan. Metode pengukuran seperti LibQUAL+™ dan SERVQUAL banyak digunakan dalam penelitian sejenis untuk mengukur dimensi layanan, seperti *affect of service*, *information control*, dan *library as place*. Hasil penelitian di beberapa perguruan tinggi, seperti Universitas Jenderal Soedirman, Universitas Semarang, dan Politeknik Kemenkes Semarang, menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan pengguna relatif tinggi, terdapat kesenjangan negatif antara harapan dan kenyataan, khususnya pada dimensi fasilitas dan akses informasi (Amalia & Christiani, 2020; Fikri & Prasetyawan, 2020).

Lebih jauh, faktor psikologis seperti persepsi dan motivasi pengguna juga merupakan elemen penting yang memengaruhi kepuasan dan perilaku

kunjungan ke perpustakaan. Penelitian yang dilakukan di STIE Cendekia Bojonegoro dan Universitas Surabaya menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan, serta motivasi individu mereka dalam mencari informasi, memiliki korelasi yang kuat dengan tingkat kepuasan dan intensitas pemanfaatan layanan perpustakaan (Effasa & Rochmayanti, 2015; Rizki, 2017). Temuan ini menegaskan urgensi perlunya pendekatan kuantitatif dalam mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan secara komprehensif, terutama di institusi pendidikan tinggi seperti Universitas Tidar.

Melihat dinamika yang ada, sangat penting bagi Universitas Tidar untuk melakukan evaluasi terhadap layanan perpustakaan dengan menggunakan data kuantitatif, guna memahami persepsi pengguna serta tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan gambaran yang akurat mengenai kondisi layanan saat ini, tetapi juga menjadi landasan untuk perencanaan perbaikan berkelanjutan dalam manajemen perpustakaan.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam artikel berjudul “*Analisis Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Tidar dalam Perspektif Akademik Mahasiswa*” adalah pendekatan kuantitatif deskriptif. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan

melalui perspektif mahasiswa Universitas Tidar. Pendekatan ini sejalan dengan penelitian Astuti (2016) yang meneliti kepuasan mahasiswa berdasarkan kualitas pelayanan perpustakaan secara kuantitatif.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 mahasiswa pengguna perpustakaan Universitas Tidar. Kuesioner disusun dengan menggunakan skala Likert, terdiri dari 2 pertanyaan dengan skala 3 poin dan 10 pertanyaan dengan skala 5 poin. Penyusunan instrumen ini mengadopsi prinsip dari metode SERVQUAL yang memfokuskan pada lima dimensi kualitas layanan: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Awaludin et al., 2023). Dimensi-dimensi tersebut digunakan sebagai dasar dalam menyusun indikator seperti akses terhadap fasilitas, ketersediaan dan kelengkapan buku, layanan petugas, serta kompetensi petugas perpustakaan.

Data dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS melalui uji regresi linear sederhana untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan perpustakaan dengan kepuasan mahasiswa. Uji hipotesis menggunakan dua pernyataan, yaitu:

- H_0 (Hipotesis Nol): Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan perpustakaan (koleksi buku, fasilitas digital, layanan staf, sistem peminjaman) terhadap

kepuasan mahasiswa.

- H_a (Hipotesis Alternatif): Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa.

Kriteria pengambilan keputusan didasarkan pada nilai signifikansi (Sig./p-value), di mana:

- Jika $p < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Jika $p > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Konsep penelitian ini juga memperhatikan perkembangan layanan perpustakaan di era 4.0, seperti yang dijelaskan oleh Risparyanto (2022), di mana aktivitas pustakawan dan digitalisasi layanan turut mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, analisis dalam penelitian ini tidak hanya terbatas pada aspek fisik layanan, tetapi juga pada aspek interaksi dan adaptasi teknologi oleh petugas perpustakaan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase	Valid Percent	Cumulative Percent
Perempuan	23	48.9	76,7	76,7
Laki-laki	7	14.9	23,3	100.0
Total	30	63.8	100.0	

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

Penelitian ini mendapatkan data menggunakan teknik pengumpulan data melalui survei kuesioner dengan menggunakan sampel sebanyak 30 mahasiswa dari 5 fakultas yang berada di Universitas Tidar sebagai responden. Berikut merupakan data yang menampilkan presentase jenis kelamin responden pada penelitian ini.

Respon	Frekuensi	Persentase	Valid Percent	Cumulative Percent
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik	6	12.8	20.0	20.0
Fakultas Teknik	6	12.8	20.0	40.0
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	6	12.8	20.0	60.0
Fakultas Ekonomi	6	12.8	20.0	80.0
Fakultas Pertanian	6	12.8	20.0	100.0
Total	30	63.8	100.0	

Tabel 2. Fakultas

Berdasarkan tabel di atas, menampilkan sebaran responden berdasarkan fakultas di Universitas Tidar, dapat dijelaskan bahwa distribusi responden merata dari lima fakultas yang ada. Pada setiap fakultas diwakili oleh 6 responden atau 12,8% dari total, dengan *Valid Percent* masing-masing sebesar 20,0%. Adapun lima fakultas meliputi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Fakultas Teknik, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Fakultas Ekonomi, serta Fakultas Pertanian. Dari total keseluruhan 30 responden, dengan distribusi yang merata dari setiap fakultas. Hal tersebut menunjukkan bahwa penelitian atau survei ini telah mempertimbangkan representasi yang seimbang antar fakultas, sehingga data yang didapat bisa menampilkan pandangan mahasiswa secara proporsional dari seluruh fakultas di Universitas Tidar.

Respon	Freque ncy	Perc ent	Vali d Perc ent	Cumu lative Perce nt
Beberapa kali seminggu	7	14.9	23.3	23.3
Beberapa kali sebulan	7	14.9	23.3	46.7
Jarang	16	34.0	53.3	100.0
Total	30	63.8	100. 0	

Tabel 3. Seberapa sering mahasiswa

menggunakan layanan perpustakaan Universitas Tidar

Tabel ke 3 tersebut menampilkan data terkait seberapa sering mahasiswa menggunakan layanan perpustakaan Universitas Tidar, hasil dari survei kuisioner menunjukkan bahwa 53,3% responden jarang menggunakan layanan Perpustakaan Universitas Tidar, terdapat juga mahasiswa dengan presentase 23,3% yang dalam beberapa kali seminggu sering menggunakan layanan Perpustakaan Universitas Tidar, serta terdapat beberapa responden yang menggunakan layanan Perpustakaan Universitas Tidar dalam beberapa kali sebulan yaitu sebanyak 23,3%. Ini menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan layanan masih tergolong rendah. Temuan ini sejalan dengan penelitian Santi & Mardah (2023), yang menyatakan bahwa kualitas layanan, terutama dalam dimensi fisik dan responsivitas, sangat mempengaruhi keinginan mahasiswa untuk terus menggunakan layanan perpustakaan secara berulang.

Respon	Frequency	Percentage	Valid Percentage	Cumulative Percent
Meminjam buku	14	29.8	46.7	46.7
Membaca dan belajar di tempat	12	25.5	40.0	86.7
Menggunakan fasilitas internet atau komputer	1	2.1	3.3	90.0
Total	30	63.8	100.0	

Tabel 4. Apa tujuan utama kunjungan ke perpustakaan

Berdasarkan data yang terdapat dalam tabel 4, dapat disimpulkan bahwa tujuan utama mahasiswa dalam melakukan kunjungan ke perpustakaan adalah untuk meminjam buku, yang ditunjukkan oleh 46,7% responden yang memilih tujuan tersebut. Tujuan ini merupakan pilihan terbanyak dibandingkan dengan tujuan lainnya. Selanjutnya, sebanyak 40% mahasiswa menyatakan bahwa mereka mengunjungi perpustakaan untuk membaca dan belajar di tempat tersebut, yang menunjukkan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai ruang belajar yang nyaman bagi mahasiswa. Di sisi lain, hanya 3,3% responden yang memanfaatkan fasilitas internet atau komputer yang tersedia di perpustakaan. Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa fungsi utama perpustakaan bagi mahasiswa masih sangat kuat terkait dengan akses terhadap koleksi buku fisik dan sebagai tempat belajar yang tenang, sementara pemanfaatan fasilitas teknologi informasi masih tergolong rendah. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan fasilitas teknologi informasi yang ada masih tergolong rendah. Sesuai dengan temuan (Samosir, 2005), dimensi nyata seperti ketersediaan teknologi dan fasilitas fisik merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna.

Respon	Frequency	Percentage	Valid Percentage	Cumulative Percentage
Sangat Tidak Setuju	1	2.1	3.3	3.3
Tidak Setuju	1	2.1	3.3	6.7
Netral	18	38.3	60.0	66.7
Setuju	9	19.1	30.0	96.7
Sangat Setuju	1	2.1	3.3	100.0
Total	30	63.8	100.0	

Tabel 5. Ketersediaan koleksi buku sebagai referensi di perpustakaan sudah lengkap

Data yang terdapat pada Tabel 5 mengenai pandangan mahasiswa terhadap ketersediaan koleksi buku sebagai referensi di perpustakaan, mayoritas responden berada pada posisi netral, yaitu sebanyak 60% atau 18 responden. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa belum sepenuhnya yakin apakah koleksi buku di perpustakaan sudah

lengkap atau belum. Sementara itu, 30% responden menyatakan setuju bahwa koleksi referensi sudah lengkap, dan hanya 3,3% yang sangat setuju. Di sisi lain, 3,3% responden menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju mengenai kelengkapan koleksi buku referensi. Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa pandangan mahasiswa tentang kelengkapan koleksi buku referensi di perpustakaan masih didominasi oleh sikap ragu-ragu. Hal ini bisa menjadi masukan bagi pengelola perpustakaan untuk melakukan evaluasi dan peningkatan terhadap koleksi buku yang ada agar lebih memenuhi kebutuhan referensi mahasiswa. Temuan ini menekankan pentingnya dimensi keandalan dalam pelayanan, di mana sistem peminjaman dan pengembalian yang dapat diandalkan berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. (Fanani, 2023) juga menyoroti bahwa pelayanan yang konsisten dan sesuai dengan prosedur merupakan salah satu indikator dari keandalan yang berdampak pada kepuasan mahasiswa.

Respon	Frequency	Percentage	Valid Percentage	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	2.1	3.3	3.3
Tidak Setuju	0	0.0	0.0	0.0
Netral	7	14.9	23.3	26.7
Setuju	14	29.8	46.7	73.3
Sangat Setuju	8	17.0	20.7	100.0
Total	30	63.8	100.0	

Tabel 6. Layanan perpustakaan seperti peminjaman buku dan fasilitas digital mudah diakses

Berdasarkan informasi yang terdapat dalam Tabel 6, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa layanan perpustakaan, seperti peminjaman buku dan akses ke fasilitas digital, sudah mudah diakses. Hal ini terlihat dari 46,7% responden yang setuju dan 20,7% responden yang sangat setuju, sehingga total 67,4% memiliki persepsi positif terhadap kemudahan

akses layanan tersebut. Selain itu, 23,3% responden berada pada posisi netral, yang menunjukkan adanya keraguan atau kurangnya pengalaman langsung dalam mengakses layanan tersebut. Hanya 3,3% responden yang menyatakan sangat tidak setuju, dan tidak ada yang memilih tidak setuju. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa bahwa layanan perpustakaan, baik fisik maupun digital, sudah cukup mudah dijangkau dan digunakan. Namun, tingkat netral yang cukup tinggi juga menjadi sinyal bagi pengelola perpustakaan untuk terus meningkatkan sosialisasi dan kualitas layanan agar dapat menjangkau lebih banyak mahasiswa secara optimal. Hal ini menguatkan hasil penelitian (Samosir, 2005), yang menyebutkan bahwa dimensi pelayanan seperti empathy dan assurance mampu meningkatkan persepsi positif mahasiswa terhadap layanan perpustakaan jika dijalankan dengan baik.

Re sp on	Freque ncy	Perce nt	Valid Perce nt	Cumulative Percent
Ti da k Se tuj u	1	2.1	3.3	3.3
Ne tra l	9	19.1	30.0	33.3
Se tuj u	15	31.9	50.0	83.3
Sa ng at Se tuj u	5	10.6	16.7	100.0
To tal	30	63.8	100.0	

Tabel 7. Pelayanan staf perpustakaan sangat membantu mahasiswa dalam mencari referensi atau informasi akademik mengenai buku

Berdasarkan data yang terdapat pada Tabel 7, mayoritas responden merasa bahwa pelayanan staf perpustakaan sangat membantu mahasiswa dalam mencari referensi atau informasi akademik terkait buku. Sebanyak 50% responden menyatakan setuju, dan 16,7% sangat setuju, sehingga total 66,7% menunjukkan pandangan positif terhadap

pelayanan staf perpustakaan. Di sisi lain, 30% responden memilih jawaban netral, yang bisa mengindikasikan bahwa mereka belum memiliki pengalaman langsung atau belum sepenuhnya merasakan manfaat dari pelayanan staf perpustakaan. Hanya 3,3% responden yang menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Dengan demikian, data ini menunjukkan bahwa pelayanan staf perpustakaan telah berfungsi dengan baik dalam mendukung kebutuhan akademik mahasiswa, meskipun masih ada peluang untuk perbaikan, terutama dalam hal keterlibatan aktif dan pendekatan yang lebih informatif kepada pengguna perpustakaan. Penelitian Santi & Mardah (2023) menyoroti bahwa untuk meningkatkan loyalitas atau niat merekomendasikan, pelayanan harus tidak hanya memuaskan tetapi juga membangun kesan mendalam melalui perhatian personal (*empathy*) dan penampilan fisik layanan (*tangibles*) yang prima.

Respon	Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulatif Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	2.1	3.3	3.3
Tidak Setuju	1	2.1	3.3	6.7
Netral	6	12.8	20.0	26.7
Setuju	16	34.0	53.3	80.0
Sangat Setuju	6	12.8	20.0	100.0
Total	30	63.8	100.0	

Tabel 8. Layanan perpustakaan mendukung kebutuhan akademik seperti penyusunan tugas atau penelitian

Data yang terdapat dalam Tabel 8, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa layanan perpustakaan mendukung kebutuhan akademik mereka, seperti dalam penyusunan tugas atau penelitian. Sebanyak 53,3% responden menyatakan setuju, sementara 20% menyatakan sangat setuju, sehingga total 70,3% responden memberikan penilaian positif terhadap peran perpustakaan dalam

mendukung aktivitas akademik mereka. Di sisi lain, 20% responden bersikap netral, dan hanya 3,3% yang menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa layanan perpustakaan telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam mendukung kegiatan akademik mahasiswa, meskipun masih ada peluang untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih optimal dan inklusif bagi semua pengguna. Pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Santi & Mardah (2023), yang mengungkapkan bahwa dimensi nyata, termasuk kelengkapan koleksi, memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan.

Respon	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	1	2.1	3.3	3.3
Tidak setuju	2	4.3	6.7	10.0
Netral	10	21.3	33.3	43.3
Setuju	12	25.5	40.0	83.3
Sangat Setuju	5	10.6	16.7	100.0
Total	30	63.8	100.0	

Tabel 9. Keberadaan fasilitas digital perpustakaan seperti e-book, jurnal online, dan database akademik memadai kebutuhan akademik

Data informasi yang terdapat dalam Tabel 9, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berpendapat bahwa fasilitas digital perpustakaan, seperti e-book, jurnal online, dan database akademik, sudah memadai untuk mendukung kebutuhan akademik. Sebanyak 40% responden setuju, dan 16,7% sangat

setuju, sehingga total 56,7% responden memberikan tanggapan positif. Di sisi lain, 33,3% responden bersikap netral, yang menunjukkan bahwa meskipun layanan tersebut ada, masih terdapat peluang untuk perbaikan atau peningkatan kualitas dan aksesibilitas. Sementara itu, responden yang tidak setuju dan sangat tidak setuju masing-masing berjumlah 6,7% dan 3,3%, yang menunjukkan bahwa hanya sedikit pengguna yang merasa fasilitas digital perpustakaan belum memadai. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa layanan digital perpustakaan telah cukup mendukung kebutuhan akademik mahasiswa, namun masih perlu pengembangan agar dapat menjangkau dan memenuhi harapan semua pengguna dengan lebih baik. Hal ini sejalan dengan temuan Fanani (2023), yang menekankan bahwa lingkungan fisik yang mendukung merupakan faktor kunci dalam persepsi kualitas layanan perpustakaan.

Respon	Frequency	Percentage	Valid Percentage	Cumulative Percentage
Sangat Tidak Setuju	1	2.1	3.3	3.3
Netral	6	12.8	20.0	23.3
Setuju	19	40.4	63.3	86.7
Sangat Setuju	4	8.5	13.3	100.0
Total	30	63.8	100.0	

Tabel 10. Para staf perpustakaan cepat dalam merespon pertanyaan atau bantuan pengguna

Berdasarkan data dalam tabel 10 mengenai kecepatan respons staf perpustakaan terhadap pertanyaan atau bantuan pengguna, terlihat bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap layanan yang diberikan. Sebanyak 63,3% responden menyatakan setuju, dan 13,3% menyatakan sangat setuju, sehingga total 76,6% responden merasa bahwa staf perpustakaan cepat dalam merespons kebutuhan pengguna. Di sisi lain, 20% responden bersikap netral, yang menunjukkan bahwa masih ada kesempatan untuk perbaikan dalam hal responsivitas staf

terhadap pertanyaan atau bantuan. Hanya 3,3% responden yang menyatakan sangat tidak setuju, menunjukkan bahwa keluhan mengenai lambatnya respons staf sangat sedikit. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa pelayanan staf perpustakaan dalam memberikan bantuan atau menjawab pertanyaan pengguna sudah sangat baik, namun tetap perlu dilakukan evaluasi secara berkala untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan. Dimensi responsivitas dan empati terlihat jelas dalam hasil ini, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang bersifat personal memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. Samosir (2005) menyatakan bahwa interaksi petugas yang empatik dan responsif sangat berpengaruh dalam menciptakan persepsi positif di kalangan pengguna.

Respon	Frekuensi	Percentage	Valid Percentage	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	2.1	3.3	3.3
Netral	9	19.1	30.0	33.3
Setuju	19	40.4	63.3	96.7
Sangat setuju	1	2.1	3.3	100.0
Total	30	63.8	100.0	

Tabel 11. Pengetahuan dan kompetensi staf perpustakaan dalam memberikan informasi sangat sesuai

Berdasarkan Tabel 11 mengenai pengetahuan dan kompetensi staf perpustakaan dalam memberikan informasi yang tepat, dapat disimpulkan bahwa pandangan responden terhadap kemampuan staf perpustakaan cukup positif. Sebanyak 63,3% responden menyatakan setuju, dan 3,3% responden menyatakan sangat setuju bahwa staf perpustakaan memiliki pengetahuan dan kompetensi yang memadai dalam memberikan informasi. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 66,6%, merasa puas dengan kualitas

informasi yang diberikan oleh staf. Di sisi lain, 30% responden bersikap netral, yang mungkin mencerminkan pengalaman yang biasa saja atau belum terlalu signifikan dalam menerima layanan tersebut. Hanya 3,3% responden yang menyatakan sangat tidak setuju, dan tidak ada yang menyatakan tidak setuju. Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan bahwa staf perpustakaan dianggap cukup kompeten dalam memberikan informasi yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, meskipun masih ada peluang untuk meningkatkan kepercayaan dan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fanani (2023), yang menyatakan bahwa kemudahan akses dan kepastian informasi adalah wujud nyata dari pelayanan yang dapat diandalkan dan dipercaya.

Respon	Frekuensi	Percentage	Valid Percentage	Cumulative Percentage
Sangat tidak setuju	1	2.1	3.3	3.3
Netral	7	14.9	23.3	26.7
Setuju	15	31.9	50.0	76.7
Sangat Setuju	7	14.9	23.3	100.0
Total	30	63.8	100.0	

Tabel 12. Sistem peminjaman dan pengembalian yang berjalan dengan baik dan efisien

Tabel 12 mengenai sistem peminjaman dan pengembalian yang berjalan dengan baik dan efisien, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki pandangan positif terhadap layanan ini. Sebanyak 50% responden menyatakan setuju, dan 23,3% menyatakan sangat setuju, sehingga secara keseluruhan terdapat 73,3% responden yang mengakui bahwa sistem peminjaman dan pengembalian di perpustakaan telah berfungsi dengan baik dan efisien. Sementara itu, 23,3% responden bersikap netral, yang mungkin menunjukkan bahwa mereka belum mengalami masalah atau keunggulan yang signifikan. Hanya 3,3% responden yang sangat tidak setuju, yang menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang sangat rendah. Hasil ini mencerminkan bahwa sistem manajemen peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan dianggap cukup efektif oleh sebagian besar pengguna, meskipun masih ada peluang untuk perbaikan agar semua pengguna dapat merasakan efisiensi layanan secara menyeluruh. Santi & Mardah (2023) mengemukakan bahwa kepuasan secara keseluruhan dipengaruhi oleh sinergi dari berbagai dimensi pelayanan, terutama aspek fisik, responsivitas, dan empati yang saling mendukung dalam menciptakan pengalaman pengguna yang baik.

Respon	Frekuensi	Percentage	Valid Percentage	Cumulative Percent
Sangat tidak setuju	1	2.1	3.3	3.3
Tidak setuju	1	2.1	3.3	6.7
Netral	6	12.8	20.0	26.7
Setuju	18	38.3	60.0	86.7
Sangat Setuju	4	8.5	13.3	100.0
Total	30	63.8	100.0	

Tabel 13. Secara keseluruhan layanan perpustakaan Universitas Tidar memuaskan

Berdasarkan Tabel 13, yang menunjukkan tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap layanan perpustakaan Universitas Tidar, sebagian besar responden memberikan penilaian positif. Sebanyak 60% responden menyatakan setuju, dan 13,3% menyatakan sangat setuju, sehingga totalnya 73,3% responden merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Di sisi lain, terdapat 20% responden yang bersikap netral, yang berarti mereka tidak memiliki kecenderungan untuk merasa puas atau tidak puas. Hanya sebagian kecil responden yang menyatakan ketidakpuasan, yaitu 3,3% sangat tidak setuju dan 3,3% tidak setuju. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa layanan perpustakaan Universitas Tidar sudah

berjalan dengan baik dan memuaskan bagi banyak orang.

Respon	Frequency	Percentage	Valid Percentage	Cumulative Percentage
Sangat tidak setuju	1	2.1	3.3	3.3
Tidak setuju	1	2.1	3.3	6.7
Netral	16	34.0	53.3	60.0
Setuju	11	23.4	36.7	96.7
Sangat Setuju	1	2.1	3.3	100.0
Total	30	63.8	100.0	

Tabel 14. Saya akan merekomendasikan layanan perpustakaan ini kepada teman atau rekan saya

Berdasarkan Tabel 14, yang menunjukkan tanggapan responden terhadap pernyataan "saya akan merekomendasikan layanan perpustakaan ini kepada teman atau rekan saya", sebagian besar responden menunjukkan sikap netral hingga positif. Sebanyak 53,3% responden memilih netral,

sementara 36,7% setuju, dan 3,3% sangat setuju. Jika digabungkan, total 93,3% responden menyatakan akan merekomendasikan layanan perpustakaan ini, sedangkan 53,3% memilih netral, yang menunjukkan bahwa mereka belum sepenuhnya yakin atau memerlukan pengalaman lebih lanjut sebelum memberikan rekomendasi. Namun, terdapat dua responden yang menyatakan tidak setuju yaitu 3,3% dan sangat tidak setuju sejumlah 3,3%, menunjukkan bahwa ada sebagian kecil pengguna yang kurang puas atau memiliki pertimbangan lain. Dapat disimpulkan bahwa, meskipun tingkat rekomendasi belum terlalu tinggi, data ini memberikan gambaran bahwa persepsi terhadap layanan perpustakaan cukup positif, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan agar lebih banyak pengguna mau memberikan rekomendasi.

		N	%
Cases	Valid	30	63.8
	Excluded	17	36.2
	Total	47	100.0

Tabel 15. Case Processing Summary

Data di atas menampilkan jumlah total responden dalam penelitian ini yaitu sebanyak 47 orang. Dari jumlah tersebut, sebanyak 30 responden 63,8% memberikan jawaban yang valid dan dapat dilakukan analisis lebih lanjut. Sementara 17 responden atau 36,2% masuk ke

dalam data yang tidak valid atau tidak bisa digunakan. Dari presentase menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan cukup layak digunakan sebagai bahan analisis.

Cronbach's Alpha	N of Item
0,719	14

Tabel 16. Reliabilitas Statistik

Uji reliabilitas pada tabel di atas dilakukan guna mengetahui sejauh mana instrumen penelitian dapat dipercaya serta konsisten dalam mengukur variabel tersebut. Berdasarkan analisis pada tabel 16, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,719 menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang cukup baik. Di mana yang pada umumnya 0,70 digunakan sebagai standar reliabilitas yang dapat diterima. Terdapat jumlah item yang di uji dalam tabel tersebut yaitu sebanyak 14 butir pertanyaan. Dengan demikian, di dapat kesimpulan bahwa instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini termasuk ke dalam golongan reliabel atau layak untuk digunakan pada analisis lebih lanjut.

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa Universitas Tidar memiliki persepsi yang cukup positif terhadap kualitas layanan perpustakaan, khususnya dalam aspek pelayanan staf dan efisiensi sistem peminjaman. Mayoritas dari

responden merasa staf perpustakaan sangat responsif dan kompeten dalam memberikan bantuan terkait informasi akademik. Hal ini ada kaitannya dengan temuan Fanani et al. (2022), yang menekankan bahwa kompetensi dan kemampuan staf dalam menjawab kebutuhan pengguna merupakan elemen penting dalam membangun kepuasan para pengguna perpustakaan di Universitas Tidar. Selain itu, temuan ini juga menguatkan pandangan Samosir (2005), bahwa interaksi yang cepat dan empatik dari staf berperan besar dalam membentuk persepsi positif mahasiswa terhadap layanan perpustakaan.

Namun demikian, hasil dari penelitian ini pun memperlihatkan bahwa tangible, terutama yaitu dalam kelengkapan koleksi buku dan pemanfaatan fasilitas digital yang belum optimal. Sebagian besar mahasiswa bersikap netral terkait kelengkapan koleksi dan hanya sebagian kecil yang memanfaatkan fasilitas digital seperti *e-book* atau jurnal online. Hal ini tentu mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan, sebagaimana dikemukakan oleh Fikri & Prasetyawan (2020), yang menemukan bahwa dimensi fasilitas fisik dan akses informasi digital kerap menjadi titik lemah dalam pelayanan perpustakaan, meskipun dimensi lainnya telah berjalan dengan baik.

Meskipun layanan perpustakaan telah menunjukkan kualitas yang cukup baik, rendahnya frekuensi kunjungan mahasiswa menjadi salah satu catatan penting yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Sebagian

besar responden (53,3%) menyatakan jarang mengunjungi perpustakaan, yang dapat dikaitkan dengan lemahnya strategi promosi serta terbatasnya inovasi layanan digital yang mampu menarik minat pengguna. Hal ini sejalan dengan temuan Jayanti & Arista (2018), yang menekankan pentingnya keandalan layanan disertai promosi dan sosialisasi aktif sebagai upaya untuk meningkatkan keterlibatan mahasiswa.

Di samping itu, meskipun tingkat kepuasan terhadap layanan tergolong tinggi (73,3%), hal tersebut belum sepenuhnya tercermin dalam bentuk loyalitas pengguna. Hanya 40% mahasiswa yang menyatakan bersedia merekomendasikan layanan perpustakaan kepada orang lain. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan belum otomatis menghasilkan loyalitas, sebagaimana dinyatakan oleh Santi & Mardah (2023), yang menyoroti pentingnya nilai tambah emosional seperti kenyamanan, penghargaan, dan personalisasi dalam menciptakan hubungan jangka panjang antara pengguna dan layanan.

Model *Expectancy-Disconfirmation theory*, yang berargumen bahwa kepuasan tercipta ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan, secara teoritis didukung oleh hasil penelitian ini. Meskipun dalam konteks ini layanan perpustakaan dianggap memadai, masih ada sejumlah aspek yang belum memenuhi ekspektasi penuh mahasiswa, terutama terkait dengan kelengkapan koleksi di beberapa bidang. Dengan demikian, meskipun layanan perpustakaan Universitas Tidar telah

menunjukkan kualitas yang baik dalam beberapa aspek, hasil ini juga menunjukkan bahwa upaya perbaikan harus terus dilakukan, terutama dalam pengembangan koleksi, optimalisasi fasilitas digital, dan strategi pendekatan yang lebih aktif serta komunikatif untuk meningkatkan keterlibatan dan loyalitas pengguna.

4. SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan perpustakaan di Universitas Tidar dari sudut pandang mahasiswa sebagai pengguna utama. Penilaian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 mahasiswa dari lima fakultas yang berbeda. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan analisis statistik menggunakan SPSS untuk mengevaluasi berbagai variabel, termasuk ketersediaan koleksi, kemudahan akses digital, layanan staf, dan efisiensi sistem peminjaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan layanan perpustakaan, terutama dalam hal kemudahan peminjaman, akses ke fasilitas digital, serta bantuan dari staf dalam mencari referensi akademik.

Namun, hasil juga mengindikasikan bahwa pemanfaatan fasilitas digital seperti e-book dan jurnal online yang masih belum optimal, dengan sebagian besar responden bersikap netral. Selain itu, pandangan

mengenai kelengkapan koleksi buku masih cukup ragu, dengan responden memilih jawaban netral. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam promosi dan optimalisasi penggunaan layanan digital serta koleksi referensi. Dari segi persepsi umum, mayoritas mahasiswa menilai bahwa layanan perpustakaan mendukung kebutuhan akademik mereka, namun hanya sebagian kecil yang secara aktif merekomendasikan layanan ini kepada orang lain. Ini menunjukkan bahwa meskipun layanan sudah cukup baik, masih diperlukan strategi untuk meningkatkan kualitas dan pendekatan yang lebih komunikatif kepada pengguna agar dapat menciptakan loyalitas dan promosi secara alami.

Namun, terdapat beberapa kelemahan dalam penelitian ini. Pertama, ukuran sampel hanya 30 responden sehingga bisa dianggap kurang representatif untuk menggambarkan seluruh mahasiswa di Universitas Tidar. Hasil penelitian mungkin akan lebih beragam jika responden berjumlah lebih banyak. Kelemahan lain terdapat pada fokus penelitian yang hanya menilai aspek-aspek tertentu dari layanan perpustakaan. Suasana perpustakaan atau ketersediaan fasilitas teknologi yang canggih juga perlu diperhatikan. Hal ini bisa menyebabkan penilaian yang kurang komprehensif terhadap kualitas keseluruhan layanan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan Universitas Tidar sudah berada

pada tingkat yang baik dan memuaskan bagi sebagian besar pengguna berdasarkan data yang diuji menggunakan SPSS dengan menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,719 menunjukkan reliabilitas instrumen, hasil survei menunjukkan bahwa responden merasa sistem peminjaman dan pengembalian buku berjalan dengan efisien, dan menyatakan bahwa staf responsif terhadap kebutuhan pengguna, mengindikasikan kemungkinan besar H_0 ditolak. Berdasarkan analisis deskriptif serta respon mahasiswa yang menunjukkan sisi positif terhadap indikator layanan dengan presentase di atas 60% yang berarti terdapat adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa Universitas Tidar, sehingga hipotesis alternatif H_a dapat diterima. Meskipun demikian, beberapa aspek seperti pengembangan koleksi, peningkatan pemanfaatan layanan digital, dan strategi promosi layanan masih memerlukan perhatian lebih lanjut agar perpustakaan dapat berfungsi secara optimal sebagai pendukung kegiatan akademik mahasiswa.

Meskipun layanan perpustakaan Universitas Tidar telah dinilai cukup baik oleh mahasiswa, masih terdapat banyak aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas dan daya guna layanan. Oleh karena itu, disarankan agar perpustakaan lebih aktif dalam mempromosikan layanan digital seperti e-book, jurnal online, dan database akademik

agar dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh mahasiswa. Selain itu, perlu dilakukannya evaluasi berkala terhadap koleksi buku yang tersedia agar lebih relevan dan sesuai dengan kebutuhan akademik yang terus berkembang. Penting bagi perpustakaan untuk terus meningkatkan kompetensi dan pekayanan staf melalui pelatihan rutin, hal ini bertujuan agar staf mampu memberikan bantuan informasi secara lebih responsif dan komunikatif kepada mahasiswa.

Terakhir, guna membangun loyalitas pengguna dan mendorong lebih banyak mahasiswa merekomendasikan layanan perpustakaan, perlu dirancang strategi pendekatan yang lebih interaktif, seperti peningkatan kenyamanan ruang baca, penyediaan sistem umpan balik yang mudah

diakses, serta program apresiasi bagi mahasiswa aktif. Melalui upaya-upaya tersebut, diharapkan perpustakaan Universitas Tidar dapat menjadi pusat informasi akademik yang lebih inklusif, adaptif, dan mendukung penuh keberhasilan studi mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, O. N., & Christiani, L. (2020). Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dengan metode LibQUAL+™ (Studi kasus di Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 9(2), 33–40.
- Astuti, D. R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (Doctoral dissertation, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA).
- Awaludin, M., Mantik, H., & Fadillah, F. (2023). Penerapan metode servqual pada skala likert untuk mendapatkan kualitas pelayanan kepuasan pelanggan. *JSI (Jurnal sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 10(1), 89-106.
- Dunggio, T. (2023). Hubungan antara sarana prasarana, kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa: Perspektif dan implikasinya. *Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis dan Manajemen*, 4(3), 92–100.
- Effasa, A. S., & Rochmayanti, D. (2015). Analisis kepuasan pengguna perpustakaan STIE Cendekia Bojonegoro. *Jurnal Manajemen dan Penelitian Akuntansi*, 8(2), 121–125.
- Fanani, A., Kurniawan, M. D., & Rizqi, A. W. (2022). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik dengan metode SERVQUAL terintegrasi dengan IGA. *JUSTI (Jurnal Sistem dan Teknik Industri)*, 2(2), 175-185.
- Fikri, R., & Prasetyawan, Y. Y. (2020). Mengukur kualitas layanan perpustakaan Universitas Semarang menggunakan LibQUAL+™. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Universitas Diponegoro*, 9(1), 1–8.
- Gloriano, & Nugraha, J. (2022). Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL: Studi kasus di perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 233–240.
- Jayanti, F., & Arista, N. T. (2018). Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura. *Kompetensi*, 12(2), 205–210.
- Novianti, H. T., Mindarti, L. I., & Hermintatik. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(5), 789–794.
- Prasetyo, D., Supriyana, S., Kurniawan, A., Rosyidi, F. R., & Hariadi, A. (2021). Analisis kualitas pelayanan

perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman. Dalam Prosiding Seminar Nasional dan Call for Papers: Pengembangan Sumber Daya Perdesaan dan Kearifan Lokal Berkelanjutan XI (hlm. 458–461). Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman.

Risparyanto, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas pustakawan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di era 4.0. *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*, 13(2), 89–100.

Rizki, N. H. (2017). Pengaruh kualitas layanan UPT Perpustakaan terhadap kepuasan dan intensitas pemanfaatan mahasiswa. *Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, 2(1), 41–51.

Samosir, Z. Z. (2005). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan USU. *Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, 1(1), 28-31.

Santi, A., & Mardah, S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada perpustakaan Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 357-364.