

## **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

Felisa Avrilia<sup>1</sup>, Nina Oktarina<sup>2</sup>  
<sup>1,2</sup>Universitas Negeri Semarang  
<sup>1</sup>[felisaavr@students.unnes.ac.id](mailto:felisaavr@students.unnes.ac.id)

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze and describe user satisfaction at the Faculty of Social and Political Sciences Library at Political Science at Semarang State University based on the service experience felt by students as library users. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through semi-structured interviews, non-participatory observation, and documentation. Informants were selected using purposive sampling from students who actively use library services. Data analysis was conducted through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study indicate that user satisfaction varies and is influenced by the alignment between expectations and actual service conditions. Factors that drive satisfaction include ease of access to the location, availability of study spaces, internet network support, and the relevance of the collection to the field of study. Meanwhile, limitations in physical facilities, incomplete collections in certain fields, and less-than-conducive service room conditions were sources of user dissatisfaction. These findings confirm that user satisfaction is formed as a comprehensive evaluation of the service experience felt by library users and serves as an important basis for improving the quality of academic library services.*

**Keywords:** *user satisfaction, university libraries, service quality, user experience*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kepuasan pengguna pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Negeri Semarang berdasarkan pengalaman layanan yang dirasakan mahasiswa sebagai pemustaka. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur, observasi non-partisipatif, dan dokumentasi. Informan dipilih secara *purposive sampling* dari mahasiswa yang aktif memanfaatkan layanan perpustakaan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna bervariasi dan dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dengan kondisi layanan aktual. Faktor-faktor yang mendorong kepuasan meliputi kemudahan akses lokasi, ketersediaan ruang belajar, dukungan jaringan internet, dan relevansi koleksi bidang studi. Sementara itu, keterbatasan fasilitas fisik, kelengkapan koleksi pada bidang tertentu, serta kondisi ruang layanan yang kurang kondusif menjadi sumber ketidakpuasan pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna terbentuk sebagai evaluasi menyeluruh atas pengalaman layanan yang dirasakan

pemustaka dan menjadi dasar penting dalam perbaikan kualitas layanan perpustakaan akademik.

**Kata Kunci:** kepuasan pengguna, perpustakaan perguruan tinggi, kualitas layanan, pengalaman pemustaka

## **A. Pendahuluan**

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian integral dari sistem pendidikan nasional yang memiliki peran dalam mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2014; Undang-Undang (UU) Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, 2007). Keberadaan perpustakaan tidak hanya sebagai tempat penyimpanan koleksi, tetapi juga sebagai pusat sumber belajar yang mampu meningkatkan kapabilitas akademik mahasiswa dan dosen melalui layanan terpadu yang responsif terhadap kebutuhan pengguna. Dalam perkembangan pengelolaan perpustakaan modern, orientasi layanan tidak lagi hanya berfokus pada penyediaan koleksi, tetapi juga pada kualitas pengalaman pemustaka dalam memanfaatkan layanan yang tersedia. Oleh karena itu, kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam mengevaluasi

kinerja perpustakaan akademik karena mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna dalam memanfaatkan fasilitas dan layanan perpustakaan.

Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Negeri Semarang merupakan unit layanan akademik yang bertugas menyediakan koleksi, ruang belajar, serta fasilitas informasi untuk mendukung kegiatan akademik civitas akademika (Maksum & Erlianti, 2025). Sebagai pengguna utama, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik memiliki karakteristik kebutuhan informasi yang berkaitan dengan literatur dalam bidang ilmu sosial dan politik. Dalam konteks layanan perpustakaan, kualitas pelayanan yang diberikan menjadi faktor penting dalam membentuk tingkat kepuasan pengguna (Pangesti et al. 2020). Oleh karena itu, pemahaman terhadap persepsi dan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan

perpustakaan menjadi penting untuk mengetahui apakah layanan yang tersedia telah sesuai dengan kebutuhan akademik mahasiswa serta bagaimana pengalaman tersebut memengaruhi tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Berdasarkan observasi dan studi pendahuluan yang dilakukan pada 12 Januari 2026 terhadap tiga mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Negeri Semarang sebagai pengguna aktif perpustakaan, diperoleh gambaran bahwa pengalaman pengguna terhadap layanan perpustakaan masih menunjukkan variasi persepsi. Sebagian mahasiswa menilai bahwa perpustakaan cukup membantu dalam memenuhi kebutuhan referensi perkuliahan karena lokasinya mudah dijangkau. Namun demikian, beberapa mahasiswa juga mengemukakan adanya keterbatasan pada aspek tertentu, seperti ketersediaan koleksi buku pada bidang kajian tertentu yang belum sepenuhnya lengkap sehingga pengguna perlu mencari referensi tambahan di perpustakaan lain.

Selain itu, hasil observasi awal juga menunjukkan adanya beberapa

kendala yang berkaitan dengan kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Beberapa mahasiswa menilai bahwa keterbatasan jumlah meja dan kursi sering menjadi kendala, terutama pada saat perpustakaan ramai dikunjungi. Kondisi tata ruang layanan yang belum sepenuhnya optimal juga dinilai berpengaruh terhadap tingkat kebisingan ruang, sehingga mengganggu konsentrasi belajar pengguna. Di samping itu, penataan rak buku yang kurang rapi serta keterbatasan ruang perpustakaan dibandingkan dengan jumlah mahasiswa juga turut memengaruhi kenyamanan pengguna dalam mencari dan memanfaatkan sumber informasi yang tersedia.

Temuan awal tersebut menunjukkan bahwa meskipun perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik telah dimanfaatkan sebagai sumber pendukung kegiatan akademik mahasiswa, masih terdapat permasalahan yang berkaitan dengan keterbatasan fasilitas pendukung kenyamanan pengguna. Permasalahan tersebut meliputi aspek kelengkapan koleksi pada bidang

tertentu, kondisi sarana penyimpanan yang belum optimal, serta tata ruang layanan yang belum sepenuhnya mendukung suasana belajar yang kondusif. Kondisi ini menunjukkan pentingnya dilakukan analisis yang lebih mendalam mengenai kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman langsung pengguna, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai aspek layanan yang perlu ditingkatkan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji kepuasan pengguna dengan berbagai model evaluasi, seperti *DeLone and McLean* (Putri & Desriyeni, 2026), *Customer Satisfaction Index* (Marsehan et al. 2025) dan *Importance Performace Analysis* (Rifandi et al. 2024), serta *Libqual* (Valentino & Nurdiansyah, 2025). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna umumnya berada pada kategori puas hingga sangat puas, akan tetapi masih ditemukan beberapa atribut layanan yang perlu ditingkatkan. Meskipun pendekatan tersebut mampu memberikan gambaran kuantitatif mengenai tingkat kepuasan pengguna, Sebagian besar penelitian masih berfokus pada

pengukuran skor dan kesenjangan layanan. Akibatnya, kepuasan pengguna lebih sering dimaknai sebagai hasil perhitungan angka, tanpa menggali secara mendalam bagaimana persepsi, pengalaman, dan penilaian pengguna terbentuk ketika memanfaatkan layanan perpustakaan.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, penelitian ini menggunakan teori kepuasan pengguna menurut Tjiptono (2014) yang mencakup lima indikator utama yaitu kepuasan keseluruhan, konfirmasi harapan, niat menggunakan kembali, kesediaan merekomendasikan, dan ketidakpuasan. Dalam konteks perpustakaan, istilah pengguna merujuk pada pemustaka sebagai pihak yang memanfaatkan layanan. Kerangka ini dipilih karena mampu menjelaskan kepuasan pengguna tidak hanya dari persepsi terhadap kualitas layanan, tetapi juga respon dan perilaku pengguna setelah menerima layanan yang diberikan. Dengan menggunakan indikator tersebut, kepuasan pengguna dapat dianalisis secara lebih komprehensif melalui pengalaman dan penilaian langsung pengguna terhadap layanan

perpustakaan. Keunikan penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan kualitatif dalam mengkaji kepuasan pengguna pada level perpustakaan fakultas, yaitu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Negeri Semarang, sehingga memungkinkan penggalian pengalaman subjektif mahasiswa secara lebih mendalam.

Dengan menggunakan indikator kepuasan pengguna menurut Tjiptono (2014), penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kepuasan pengguna pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Negeri Semarang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan serta menjadi bahan evaluasi bagi pengelola perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Dengan demikian, perpustakaan mampu berperan secara optimal dalam mendukung aktivitas akademik mahasiswa.

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam pengalaman, persepsi, dan penilaian pemustaka terhadap kepuasan pengguna pada satu objek penelitian, yaitu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Negeri Semarang. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran mengenai bagaimana pengguna memaknai pengalaman mereka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci dan hasil penelitian lebih menekankan pada pemaknaan fenomena daripada generalisasi statistik.

Subjek penelitian adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang merupakan pengguna aktif perpustakaan. Pemilihan informan dilakukan melalui teknik *purposive sampling* dengan kriteria mahasiswa yang telah

memanfaatkan layanan perpustakaan secara berulang, baik layanan sirkulasi, ruang baca, maupun layanan referensi. Pemilihan kriteria ini tersebut bertujuan agar informan memiliki pengalaman langsung terhadap layanan perpustakaan sehingga mampu memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Menurut Sugiyono (2023), *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Jumlah informan sebanyak delapan orang ditentukan berdasarkan prinsip kecukupan dan kejenuhan data (*data saturation*), yaitu ketika proses wawancara tidak lagi menghasilkan informasi atau kategori temuan baru yang signifikan.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara semi terstruktur, observasi non-partisipatif, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara langsung dan direkam dengan persetujuan informan, kemudian di transkripsikan untuk menjaga keutuhan data. Selain wawancara, observasi non-partisipatif dilakukan untuk mengamati secara langsung kondisi

faktual layanan perpustakaan tanpa keterlibatan peneliti dalam aktivitas yang diamati. Observasi ini mencakup penggunaan fasilitas perpustakaan, alur layanan peminjaman, serta interaksi antara pemustaka dan pustakawan. Menurut Sarosa (2021), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang memungkinkan peneliti memperoleh gambaran empiris mengenai fenomena yang diteliti. Sementara itu, dokumentasi berupa kebijakan layanan perpustakaan, tata tertib, serta dokumen pendukung lainnya digunakan untuk memperkuat interpretasi temuan penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus hingga data dianggap jenuh. Proses analisis data meliputi tiga tahapan utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi, memfokuskan, dan menyederhanakan hasil wawancara melalui proses pengkodean (*coding*) untuk mengidentifikasi unit makna yang relevan dengan indikator kepuasan pengguna. Tahap penyajian data dilakukan dengan menyusun

hasil temuan dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis sesuai struktur indikator. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan secara reflektif dengan mengaitkan temuan dengan kerangka konseptual kepuasan pengguna. Tahapan analisis bertujuan untuk memperoleh pemahaman mengenai bagaimana kepuasan pengguna terbentuk dalam konteks layanan perpustakaan.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan mencocokkan data hasil wawancara dengan temuan observasi serta dokumentasi yang tersedia. Seluruh proses pengumpulan dan analisis data didokumentasikan secara sistematis untuk menjaga transparansi proses penelitian.

## **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **1. Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini diperoleh melalui observasi lapangan dan wawancara mendalam terhadap

mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Negeri Semarang yang merupakan pengguna aktif perpustakaan. Berdasarkan wawancara dengan delapan informan, diperoleh temuan bahwa pemanfaatan perpustakaan dipengaruhi oleh berbagai aspek yang saling berkaitan, meliputi ketersediaan koleksi, kondisi fasilitas belajar, kualitas interaksi layanan, serta kenyamanan ruang dan lingkungan perpustakaan. Temuan menunjukkan bahwa pengalaman pengguna beragam sesuai kebutuhan, intensitas pemanfaatan layanan, dan pengalaman masing-masing mahasiswa.

Sebagian besar informan menyampaikan bahwa perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Negeri Semarang masih dimanfaatkan sebagai fasilitas pendukung akademik, terutama untuk mengerjakan tugas perkuliahan dan mencari referensi. Lokasi perpustakaan yang berada di lingkungan fakultas dinilai memudahkan akses mahasiswa tanpa harus mengunjungi perpustakaan pusat universitas. Keberadaan ruang belajar dan dukungan akses internet

menjadi alasan utama mahasiswa tetap memanfaatkan fasilitas tersebut. Salah satu informan menyatakan, "Saya tetap datang ke perpustakaan karena kebutuhan perkuliahan dan wifi di sini cukup lancar untuk mengerjakan tugas" (GR). Pernyataan ini menunjukkan bahwa kemudahan akses dan dukungan fasilitas pendukung masih menjadi daya tarik utama dalam pemanfaatan perpustakaan.

Meskipun demikian, tidak seluruh informan menunjukkan pengalaman yang serupa. Beberapa mahasiswa menyatakan lebih memanfaatkan perpustakaan lain ketika membutuhkan koleksi yang lebih lengkap maupun suasana belajar yang lebih nyaman. Keterbatasan koleksi pada bidang tertentu mendorong pemustaka untuk mencari referensi tambahan luar perpustakaan fakultas. Salah satu informan mengungkapkan, "Kalau mencari buku yang lebih lengkap biasanya saya ke perpustakaan lain karena di sini koleksinya masih terbatas" (YU). Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan perpustakaan masih dipengaruhi oleh persepsi pengguna

terhadap kecukupan sumber informasi yang tersedia.

Kondisi fasilitas dan lingkungan perpustakaan juga menjadi faktor yang mempengaruhi pengalaman pemustaka. Beberapa informan menilai fasilitas yang tersedia pada dasarnya cukup mendukung kegiatan belajar, namun masih terdapat keterbatasan yang dirasakan terutama pada saat frekuensi kunjungan tinggi. Ketersediaan meja dan kursi menjadi keluhan yang paling sering disampaikan karena tidak sebanding dengan jumlah pengunjung. Seorang informan menyampaikan "Kadang kalau perpustakaan sedang ramai saya tidak mendapatkan kursi, jadi akhirnya memilih belajar di tempat lain" (SH). Kondisi ini menunjukkan bahwa keterbatasan fasilitas fisik dapat mempengaruhi kenyamanan sekaligus keputusan pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Selain keterbatasan kapasitas tempat duduk, tata ruang layanan dinilai belum sepenuhnya mendukung suasana belajar yang kondusif. Beberapa informan menilai ruang perpustakaan terasa kurang luas



dibandingkan jumlah mahasiswa yang memanfaatkan fasilitas tersebut, sehingga tingkat kebisingan meningkat pada jam tertentu. Salah satu informan menyampaikan, "Ruangan perpustakaanya menurut saya kurang luas dibandingkan jumlah mahasiswa, jadi kalau ramai terasa cukup bising" (DE). Di samping itu, kondisi fasilitas pendukung seperti loker penyimpanan barang yang perlu diperbarui dan ketersediaan stop kontak yang terbatas turut memengaruhi kenyamanan pemustaka selama berada di perpustakaan.

Aspek ketersediaan koleksi dan kemudahan akses informasi juga menjadi temuan penting dalam penelitian ini. Sebagian informan menilai koleksi buku cukup membantu dalam memenuhi kebutuhan referensi perkuliahan, khususnya pada bidang studi yang relevan dengan program akademik di fakultas. Seorang informan menyatakan, "Untuk buku yang sesuai dengan jurusan saya sebenarnya cukup mudah ditemukan karena koleksinya memang sesuai dengan bidang yang dipelajari" (MU). Namun demikian, informan lain mengungkapkan masih adanya

keterbatasan koleksi pada bidang tertentu serta kendala dalam proses pencarian buku akibat penataan rak yang kurang rapi. Hal tersebut diungkapkan melalui pernyataan, "Kadang susah mencari buku karena penataannya kurang rapi" (YU). Temuan ini menunjukkan bahwa ketersediaan dan pengelolaan koleksi berperan penting dalam membentuk pengalaman pengguna.

Pengalaman pengguna juga dipengaruhi oleh interaksi antara mahasiswa dan petugas perpustakaan. Sebagian informan menilai petugas telah memberikan layanan yang cukup baik dan bersikap ramah ketika dibutuhkan. Namun, terdapat pula informan yang menyampaikan bahwa interaksi layanan masih terbatas karena pemustaka cenderung mencari kebutuhan secara mandiri. Salah satu informan menyatakan, "Saya jarang berinteraksi dengan petugas perpustakaan karena biasanya langsung mencari buku sendiri" (NA). Selain itu beberapa informan menilai perhatian petugas terhadap pemustaka masih perlu ditingkatkan, terutama dalam membantu pengguna

yang mengalami kesulitan mengakses layanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan adanya variasi persepsi mahasiswa terhadap layanan perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Negeri Semarang. Sebagian pengguna menilai perpustakaan telah cukup mendukung kegiatan akademik, terutama dari sisi kemudahan akses dan fungsi dasar ruang belajar. Namun Sebagian lainnya masih menemukan keterbatasan pada aspek koleksi, fasilitas fisik, kenyamanan ruang, serta kualitas interaksi layanan. Variasi persepsi ini menegaskan bahwa pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan dipengaruhi oleh kebutuhan akademik, harapan layanan, serta pengalaman langsung selama menggunakan fasilitas yang tersedia.

## **2. Pembahasan**

Berikut penjelasan lebih lanjut mengenai masing-masing indikator berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh:

### **1)Kepuasan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)**

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Negeri Semarang berada pada tingkat yang beragam. Sebagian mahasiswa menilai perpustakaan telah membantu kegiatan akademik melalui kemudahan akses lokasi, tersedianya ruang belajar, dan dukungan jaringan internet yang stabil. Namun, sebagian pengguna lainnya menilai kepuasan belum optimal karena keterbatasan fasilitas fisik serta koleksi yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan. Variasi ini menunjukkan bahwa kepuasan terbentuk dari akumulasi pengalaman layanan yang bersifat menyeluruh.

Secara teoretis, Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa kepuasan keseluruhan merupakan evaluasi agregat pengguna setelah membandingkan harapan awal dengan pengalaman aktual layanan. Pengguna yang merasakan manfaat fungsional cenderung membentuk evaluasi positif, sedangkan hambatan fasilitas mendorong evaluasi yang

lebih rendah. Dengan demikian, kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh fungsi layanan, tetapi juga oleh kualitas pengalaman saat layanan digunakan.

Temuan ini sejalan dengan (Putri & Desriyeni, 2026) yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna perpustakaan terbentuk ketika layanan mampu mendukung kebutuhan akademik secara praktis. Hasil serupa juga dikemukakan oleh (Marsehan et al., 2025) yang menekankan pentingnya kemudahan akses layanan informasi. Penelitian ini melengkapi temuan sebelumnya dengan menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh fungsi layanan, tetapi juga oleh kenyamanan fasilitas fisik dan suasana ruang belajar.

## **2) Konfirmasi Harapan (Confirmation of Expectations)**

Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan awal mahasiswa dan kondisi layanan aktual perpustakaan. Mahasiswa mengharapkan koleksi yang lengkap sesuai bidang studi, fasilitas belajar yang memadai, serta ruang yang nyaman dan kondusif. Akan tetapi,

realitas di lapangan memperlihatkan keterbatasan koleksi tertentu, jumlah meja dan kursi yang terbatas, serta tata ruang yang belum sepenuhnya mendukung kenyamanan belajar. Ketidaksesuaian ini memengaruhi penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan.

Menurut Tjiptono (2014), kepuasan terbentuk ketika kinerja layanan mampu mengonfirmasi harapan pengguna. Jika layanan berada di bawah ekspektasi, maka muncul *disconfirmation* negatif yang berujung pada ketidakpuasan. Dalam konteks penelitian ini, ketidaksesuaian antara ekspektasi fasilitas dan kondisi aktual menjadi faktor utama yang melemahkan tingkat kepuasan mahasiswa.

Temuan ini sejalan dengan (Rifandi et al., 2024) yang menyatakan bahwa fasilitas fisik merupakan atribut prioritas dalam evaluasi layanan perpustakaan. (Valentino & Nurdiansyah, 2025) dalam penelitiannya juga menegaskan bahwa kualitas ruang dan lingkungan perpustakaan berpengaruh terhadap persepsi pemustaka. Dengan demikian, konfirmasi harapan mencakup

kesesuaian kualitas koleksi sekaligus kenyamanan lingkungan belajar. Implikasinya, pengelola perpustakaan perlu menyelaraskan pengembangan layanan dengan ekspektasi nyata pengguna.

### **3) Niat Menggunakan Kembali (*Repurchase Intention*)**

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa sebagian besar mahasiswa tetap berniat menggunakan kembali perpustakaan untuk menunjang kegiatan akademik. Faktor utama yang mendorong niat tersebut meliputi lokasi yang mudah dijangkau, ketersediaan ruang belajar, serta akses internet yang mendukung penyelesaian tugas perkuliahan. Meskipun demikian, niat penggunaan ulang bersifat kondisional karena dipengaruhi oleh kenyamanan fasilitas dan kelengkapan koleksi. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan berkunjung kembali lebih didasarkan pada pertimbangan kebutuhan daripada loyalitas pengguna.

Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa niat menggunakan kembali merupakan indikator perilaku yang mencerminkan tingkat kepuasan pengguna. Pengguna yang merasa

puas cenderung menunjukkan komitmen untuk kembali memanfaatkan layanan yang sama. Dalam penelitian ini, kecenderungan kunjungan ulang mencerminkan loyalitas yang bersifat fungsional karena perpustakaan masih dipandang sebagai pilihan dalam memenuhi kebutuhan akademik. Dengan kata lain, kepuasan mendorong keberlanjutan pemanfaatan layanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Pohan et al., 2023) yang menunjukkan bahwa kepuasan layanan meningkatkan intensitas pemanfaatan perpustakaan. Hasil serupa juga ditemukan pada penelitian (Aryadi & Zain, 2023) yang menegaskan bahwa kenyamanan layanan berpengaruh terhadap kunjungan ulang pengguna. Penelitian ini memperkuat bukti bahwa pengalaman layanan positif berperan penting dalam mempertahankan keberlanjutan penggunaan perpustakaan.

### **4) Kesiediaan Merekomendasikan (*Willingness to Recommend*)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesiediaan mahasiswa untuk

merekomendasikan perpustakaan bersifat selektif. Sebagian mahasiswa bersedia merekomendasikan kepada sesama mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik karena faktor lokasi yang mudah di jangkau dan relevansi koleksi bidang studi. Namun, untuk kebutuhan fasilitas yang lebih lengkap dan ruang belajar yang lebih luas, mahasiswa cenderung merekomendasikan perpustakaan pusat. Pola ini menunjukkan bahwa rekomendasi dipengaruhi oleh tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna.

Menurut Tjiptono (2014), kesediaan merekomendasikan merupakan bentuk advokasi pengguna yang mencerminkan kepuasan tingkat tinggi. Pengguna yang benar-benar puas tidak hanya kembali memanfaatkan layanan, tetapi juga mendorong orang lain untuk menggunakan layanan yang sama. Dalam penelitian ini, kecenderungan merekomendasikan masih terbatas karena pengalaman layanan yang dirasakan belum sepenuhnya optimal. Artinya, tingkat kepuasan yang belum menyeluruh membatasi terbentuknya promosi dari mulut ke mulut.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Heriyanto & Oktarina, 2025) yang menyatakan bahwa fasilitas fisik memengaruhi kecenderungan rekomendasi pengguna. (Gloriano & Nugraha, 2022) dalam penelitiannya juga menunjukkan bahwa kualitas layanan menentukan citra sebuah perpustakaan. Hasil tersebut menegaskan bahwa rekomendasi pengguna perpustakaan merefleksikan reputasi layanan yang terbentuk melalui pengalaman nyata.

### **5) Ketidakpuasan (*Customer Dissatisfaction*)**

Penelitian ini menemukan beberapa sumber ketidakpuasan utama, meliputi keterbatasan koleksi, fasilitas fisik yang kurang memadai, tata ruang yang menimbulkan kebisingan, serta keterbatasan interaksi layanan. Ketidakpuasan muncul sebagai respon terhadap hambatan pengalaman yang dirasakan langsung oleh pemustaka selama memanfaatkan layanan perpustakaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek kenyamanan dan kelengkapan layanan masih memerlukan perbaikan. Dengan demikian,

pengalaman negative pengguna menjadi bagian penting dalam evaluasi layanan.

Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa ketidakpuasan merupakan konsekuensi dari kegagalan layanan dalam memenuhi harapan pengguna. Ketidakpuasan berfungsi sebagai sinyal evaluatif atas kualitas layanan yang belum optimal. Dalam penelitian ini, hambatan fasilitas dan layanan menjadi faktor dominan yang membentuk persepsi negatif pengguna. Hal tersebut menunjukkan bahwa kesenjangan layanan berdampak langsung pada persepsi negatif pengguna.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa fasilitas dan interaksi pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan (Kurniasari & Oktarina, 2021). Selain itu, perkembangan teknologi digital juga meningkatkan efisiensi serta kualitas pelayanan agar mampu memenuhi harapan pengguna (Beaty & Oktarina, 2024). Penelitian ini menegaskan bahwa keluhan pengguna perlu dipahami sebagai umpan balik dalam proses peningkatan mutu layanan.

Perbaikan yang responsif terhadap pengalaman negatif akan memperkuat kualitas layanan secara berkelanjutan.

#### **D. Kesimpulan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Negeri Semarang terbentuk melalui pengalaman layanan yang beragam, yang dipengaruhi oleh ketersediaan koleksi, kenyamanan fasilitas belajar, kualitas interaksi layanan, serta kondisi lingkungan perpustakaan. Perpustakaan dinilai telah mendukung aktivitas akademik melalui kemudahan akses, ruang belajar, dan fasilitas internet yang memadai sehingga mendorong pemanfaatan layanan secara berkelanjutan. Namun, masih terdapat ketidaksesuaian antara harapan dan kondisi aktual layanan, terutama pada keterbatasan koleksi bidang tertentu, jumlah meja dan kursi, tata ruang yang memengaruhi kebisingan, serta fasilitas pendukung yang belum optimal. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna ditentukan oleh kualitas pengalaman layanan secara menyeluruh.

Berdasarkan temuan tersebut, pengelola perpustakaan disarankan memprioritaskan penambahan koleksi, peningkatan fasilitas belajar, serta penataan ruang yang lebih kondusif. Perbaikan fasilitas pendukung seperti loker dan ketersediaan stop kontak serta peningkatan responsivitas petugas juga perlu dilakukan untuk memperkuat persepsi positif pengguna. Penelitian selanjutnya disarankan mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepuasan dan faktor-faktor yang memengaruhinya pada berbagai konteks perpustakaan perguruan tinggi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aryadi, A., & Zain, L. (2023). Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan IST AKPRIND Yogyakarta. *Educaniora: Journal of Education and Humanities*, 1(3), 171–182. <https://doi.org/10.59687/educaniora.v1i3.81>
- Beaty, S., & Oktarina, N. (2025). Digitalisasi Administrasi Kantor: Meningkatkan Efisiensi Dan Kualitas Layanan Di Era Digital. Bookchapter *Administrasi Perkantoran*, 1, 137-157.
- Fitria, P. F. C., Khairul Anwar, R., Chaerani Djen Amar, S., & Nursanti Rukmana, E. (2024). Perkembangan Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 4, 60–72.
- Gloriano, & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10 No 03, 233–45.
- Heriyanto, Y., & Oktarina, N. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Business and Accounting Education Journal*, 6(1), 116–141. <https://doi.org/10.15294/baej.v6i1.12896>
- Kurniasari, R., & Oktarina, N. (2020). Pengaruh Fasilitas Kantor, Disiplin Kerja, Dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan. *Business and Accounting Education Journal*, 3(1), 280-289. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46524>
- Maksum, M. R. S., & Erlianti, G. (2025). TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA PADA

- |   |   |
|---|---|
| <p>LAYANAN REFERENSI<br/>PERPUSTAKAAN<br/>UNIVERSITAS BUNG HATTA.<br/><i>Pendas : Jurnal Ilmiah<br/>Pendidikan Dasar, 10 No 02,<br/>221–228.</i></p> <p>Marsehan, A., Salsabila, A. I., &amp; Lorenza Z, Y. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna dalam Mengakses Informasi di Perpustakaan Menggunakan (CSI) Customer Satisfaction Index. <i>Digital Transformation Technology, 5</i>(1), 211–219. <a href="https://doi.org/10.47709/digitec.h.v5i1.5929">https://doi.org/10.47709/digitec.h.v5i1.5929</a></p> <p>Pangesti, A. W., Oktarina, N., &amp; Rozi, F. (2020). Pengaruh Komunikasi, Fasilitas Perpustakaan, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening. <i>Economic Education Analysis Journal, 9</i>(1), 1–17. <a href="https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i1.36909">https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i1.36909</a></p> <p>Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2014, Pub. L. No. 24 (2014).</p> <p>Pohan, S., Sinuraya, J. S., &amp; Putri, S. T. (2023). Analisis Kepuasan Mahasiswa dalam Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara. <i>Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik, 01</i>(02), 127–131.</p> <p>Putri, S. A., &amp; Desriyeni. (2026). TINGKAT KEPUASAN</p> | <p>PEMUSTAKA TERHADAP<br/>APLIKASI IPUSNAS<br/>MENGUNAKAN MODEL<br/>DeLone and McLean. <i>Pendas :<br/>Jurnal Ilmiah Pendidikan<br/>Dasar, Vol 22 No 01, 20–28.</i></p> <p>Rifandi, A. R., Agung, G., Suriadi, K., Ayu, D., &amp; Dewi, S. (2024). Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Universitas Udayana Dengan Metode CSI (Customer Satisfaction Index) Dan IPA (Importance Performace Analysis). <i>Jurnal Pendidikan Sains Dan Teknologi Terapan, 01</i>(03), 228–236.</p> <p>Sarosa, S. (2021). <i>Analisis Data Penelitian Kualitatif</i>. Kanisius.</p> <p>Sugiyono. (2023). <i>Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&amp;D</i>. (19<sup>th</sup> ed.) Alfabeta.</p> <p>Tjiptono, F. (2014). <i>Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, Penelitian</i>. Andi.</p> <p>Undang-Undang (UU) Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, Pub. L. No. 43 (2007).</p> <p>Valentino, R. A., &amp; Nurdiansyah, A. (2025). <i>Measuring user satisfaction: A service quality analysis of the Bengkulu Province library and archives</i>. <i>Informatio: Journal of Library and Information Science, 5</i>(3), 280–298.</p> |
|---|---|



<https://doi.org/10.24198/inf.v5i3.64291>