

LAPORAN
EVALUASI KEPUASAN PEMUSTAKA
TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN IAIN
PONTIANAK
TAHUN 2025

Berdasarkan Expectation-Disconfirmation Theory (EDT)

DOKUMEN PENDUKUNG AUDIT MUTU INTERNAL TAHUN 2026



UPT PERPUSTAKAAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONTIANAK
2026

LEMBAR VALIDASI

Laporan Evaluasi Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Pontianak Tahun 2025 ini telah diperiksa dan divalidasi sebagai dokumen evaluasi layanan UPT Perpustakaan IAIN Pontianak serta digunakan sebagai dokumen pendukung Audit Mutu Internal Tahun 2026.

Judul dokumen	Laporan Evaluasi Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Pontianak Tahun 2025
Unit kerja	UPT Perpustakaan IAIN Pontianak
Periode evaluasi	Tahun 2025
Keperluan	Dokumen Pendukung Audit Mutu Internal Tahun 2026
Status	Telah diperiksa dan divalidasi

Pontianak, Februari 2026

Kepala Perpustakaan IAIN Pontianak



Dr. Muhammad Hardi, HR, S.Pd.I

NIP. 197805142010011018

Daftar Isi

Daftar Isi.....	iii
Abstrak.....	1
1. PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Tujuan	3
1.3 Manfaat	4
1.4 Ruang Lingkup.....	5
2. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEPTUAL	5
2.1 Kajian Pustaka.....	5
2.2 Kerangka Konseptual.....	8
3. METODE.....	10
4. HASIL.....	11
4.1 Gambaran Umum Layanan Perpustakaan	11
4.2 Profil informan.....	12
4.3 Analisis Frekuensi Kunjungan dan Hubungannya dengan Kepuasan Layanan.....	14
4.4 Pola Kepuasan Pemustaka.....	15
4.5 Interpretasi dan Sintesis Temuan.....	17
4.6 Analisis Harapan dan Kepuasan Pemustaka.....	19
4.7 Sintesis Analisis	21
5. PENUTUP.....	21
5.1 Kesimpulan.....	21
5.2 Rekomendasi	22
5.3 Keterbatasan	23
Daftar Pustaka.....	24
LAMPIRAN :	26

Evaluasi Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Pontianak
Tahun 2025 Berdasarkan Expectation–Disconfirmation Theory

Abstrak

Kepuasan pemustaka merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan, baik pada aspek pelayanan interpersonal, fasilitas fisik, koleksi, maupun layanan digital. Evaluasi ini bertujuan menggambarkan kepuasan pemustaka terhadap layanan UPT Perpustakaan IAIN Pontianak tahun 2025 berdasarkan *Expectation–Disconfirmation Theory* (EDT). Evaluasi menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif dengan melibatkan lima informan yang terdiri atas empat mahasiswa dan satu pustakawan. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dan dianalisis secara tematik dengan bantuan NVivo 12. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terbentuk melalui perbandingan antara harapan awal dan kinerja layanan yang dirasakan. Keramahan, sikap membantu, dan responsivitas pustakawan dinilai telah memenuhi bahkan melampaui harapan pemustaka sehingga menunjukkan *positive disconfirmation*. Sebaliknya, ketersediaan koleksi terbaru, stabilitas jaringan Wi-Fi, dan keteraturan penyusunan buku belum sepenuhnya memenuhi harapan sehingga menunjukkan *negative disconfirmation*. Secara keseluruhan, pelayanan interpersonal menjadi kekuatan utama, sedangkan beberapa aspek teknis masih memerlukan perbaikan. Hasil evaluasi ini menjadi dasar bagi peningkatan kompetensi pustakawan, pembaruan dan penataan koleksi, serta penguatan infrastruktur layanan perpustakaan.

Kata kunci: kepuasan pemustaka, layanan perpustakaan, *Expectation–Disconfirmation Theory*, evaluasi layanan, IAIN Pontianak

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ketika harapan pengguna terhadap layanan informasi terus meningkat seiring kemajuan teknologi, banyak perpustakaan perguruan tinggi masih menghadapi tantangan dalam memenuhi kebutuhan informasi civitas akademika yang semakin beragam. Transformasi digital yang berlangsung cepat telah mengubah pola interaksi pengguna dengan sumber informasi, dari akses manual di ruang baca menuju layanan daring yang serba instan dan terintegrasi (Siregar et al., 2025). Mahasiswa kini lebih sering mencari referensi melalui gawai pribadi, mengunduh e-journal, atau menggunakan repository institusi tanpa harus datang langsung ke perpustakaan (Septiadi et al., 2025). Perubahan ini menuntut pustakawan untuk beradaptasi terhadap ekspektasi baru yang menekankan kecepatan, kemudahan akses, dan kualitas layanan digital. Kondisi tersebut mencerminkan pergeseran sosial dalam perilaku akademik di mana kepuasan pengguna tidak lagi diukur hanya dari ketersediaan koleksi fisik, tetapi dari pengalaman digital yang efisien dan responsif.

Temuan Mutawali (2023) menunjukkan bahwa digitalisasi layanan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna, terutama melalui peningkatan aksesibilitas dan efisiensi layanan informasi. Selaras dengan hal tersebut, Masriyatun & Fatmawati (2024) menegaskan bahwa kemudahan penggunaan sistem katalog daring menjadi salah satu faktor utama yang menentukan persepsi positif pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan digital. Sementara itu, Sayekti (2022) mengidentifikasi bahwa persepsi terhadap kualitas layanan, seperti kecepatan tanggapan pustakawan dan kelengkapan sumber daya digital, menjadi indikator penting dalam membentuk tingkat kepuasan pemustaka terhadap lembaga informasi. Hasil-hasil penelitian tersebut memperlihatkan adanya pergeseran paradigma layanan perpustakaan yang semakin berorientasi pada kebutuhan, kemudahan, dan pengalaman digital pengguna di lingkungan akademik, sekaligus menegaskan bahwa kualitas layanan berbasis teknologi kini menjadi tolok ukur utama kepuasan pemustaka (Mutawali et al., 2023; Sayekti et al., 2022)

Hasil-hasil penelitian tersebut memperkuat pentingnya analisis teoritis untuk memahami mekanisme terbentuknya kepuasan pemustaka terhadap layanan digital. Dalam konteks ini, perubahan perilaku pengguna informasi dan pergeseran paradigma layanan perpustakaan sejalan dengan teori kepuasan yang dikemukakan oleh Oliver (2010) melalui

Expectation–Disconfirmation Theory (EDT). Teori ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna tidak berdiri sendiri, melainkan merupakan hasil evaluasi kognitif terhadap kesesuaian antara harapan awal (*expectations*) dan kinerja aktual layanan (*performance*). Oliver menjelaskan bahwa “*once the product is used and its performance evident, the consumer is now in a position to compare actual performance with expectations, needs, or other standards, resulting in an expectation–performance discrepancy*” (Oliver, 2010, p. 14), yang berarti bahwa pengguna menilai suatu layanan dengan cara membandingkan hasil yang diperoleh dengan ekspektasi sebelumnya. Apabila kinerja pelayanan melampaui harapan, terjadi *positive disconfirmation* yang menimbulkan kepuasan, sedangkan bila berada di bawah harapan muncul *negative disconfirmation* atau ketidakpuasan. Kerangka ini menjadi dasar analisis yang relevan untuk menilai sejauh mana layanan perpustakaan memenuhi ekspektasi pemustaka di era digital.

Walaupun teori kepuasan pengguna telah banyak diterapkan dalam penelitian layanan publik, penerapannya di perpustakaan perguruan tinggi khususnya keagamaan masih menunjukkan kesenjangan antara konsep teoritis dan praktik layanan. Sejumlah penelitian menegaskan bahwa evaluasi kepuasan pengguna di perpustakaan akademik lebih sering menyoroti dimensi loyalitas dan persepsi umum terhadap kualitas layanan, bukan kesesuaian antara harapan dan pengalaman aktual pemustaka (Emmanuel et al., 2021). Kajian terbaru juga menekankan pentingnya pendekatan berbasis pengalaman pengguna untuk memahami kualitas layanan secara lebih komprehensif (Sayekti et al., 2022). Di lingkungan IAIN Pontianak, evaluasi kepuasan pemustaka pernah dilakukan pada periode sebelumnya, namun bersifat insidental dan hasilnya belum dipublikasikan secara formal. Evaluasi tersebut dilaksanakan sebelum perpustakaan memiliki layanan digital dan repository institusi seperti yang berkembang saat ini. Perbedaan kondisi tersebut menegaskan urgensi penelitian berbasis *Expectation–Disconfirmation Theory* untuk menilai sejauh mana layanan perpustakaan IAIN Pontianak telah memenuhi ekspektasi pengguna di era digital.

1.2 Tujuan

Berdasarkan uraian kondisi pada bagian sebelumnya, evaluasi ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan IAIN Pontianak tahun 2025 dengan menggunakan pendekatan *Expectation–Disconfirmation Theory* (EDT). Melalui pendekatan ini, evaluasi berupaya menelaah kesesuaian antara harapan pengguna dan pengalaman aktual mereka dalam memanfaatkan berbagai layanan perpustakaan, baik

konvensional maupun digital. Fokus utama evaluasi diarahkan pada aspek kualitas layanan, kemudahan akses informasi, serta efektivitas interaksi antara pustakawan dan pemustaka. Hasil evaluasi diharapkan dapat memberikan temuan empiris yang berguna dalam merumuskan strategi peningkatan mutu layanan, sekaligus menjadi dasar bagi pelaksanaan survei kepuasan pemustaka yang berkelanjutan di masa mendatang.

Sejalan dengan tujuan tersebut, hasil evaluasi ini diharapkan memberikan manfaat nyata bagi seluruh pihak yang terlibat dalam ekosistem layanan perpustakaan. Bagi mahasiswa IAIN Pontianak sebagai pengguna utama, hasil evaluasi ini dapat memberikan gambaran objektif mengenai efektivitas layanan informasi yang mereka peroleh, baik melalui fasilitas fisik maupun sistem digital. Bagi UPT Pusat Perpustakaan, hasil evaluasi ini dapat dijadikan dasar untuk mengembangkan kebijakan layanan yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan pemustaka. Selain itu, bagi pimpinan institusi, hasil evaluasi ini diharapkan memberikan masukan strategis dalam peningkatan kualitas sarana, prasarana, dan kapasitas sumber daya pustakawan. Dengan demikian, hasil evaluasi ini tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kepuasan mahasiswa, tetapi juga mendukung terwujudnya pengelolaan perpustakaan yang unggul, berkelanjutan, dan berorientasi pada pengguna di lingkungan IAIN Pontianak.

1.3 Manfaat

Secara teoretis, evaluasi ini diharapkan dapat memperkaya khazanah kajian tentang kepuasan pengguna layanan perpustakaan, khususnya di lingkungan perguruan tinggi keagamaan. Dengan menggunakan pendekatan *Expectation–Disconfirmation Theory* (EDT), evaluasi ini memberikan kontribusi konseptual dalam memahami hubungan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan informasi di era digital. Temuan evaluasi ini juga diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pustakawan, peneliti, maupun akademisi yang tertarik mengembangkan studi serupa mengenai perilaku pengguna dan evaluasi mutu layanan berbasis teori kepuasan.

Secara praktis, hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi UPT Pusat Perpustakaan IAIN Pontianak dalam menyusun kebijakan peningkatan mutu layanan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka. Informasi yang diperoleh dari hasil survei dan analisis dapat dimanfaatkan untuk mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang perlu diperbaiki, seperti kualitas interaksi pustakawan, kemudahan akses digital,

maupun ketersediaan sumber informasi ilmiah. Selain itu, bagi pimpinan institusi, Evaluasi ini dapat menjadi bahan pertimbangan strategis dalam pengembangan sarana, prasarana, dan inovasi teknologi perpustakaan. Dengan demikian, evaluasi ini memiliki manfaat nyata tidak hanya dalam konteks akademik, tetapi juga dalam penguatan tata kelola dan transformasi layanan perpustakaan menuju sistem yang adaptif, inklusif, dan berkelanjutan.

1.4 Ruang Lingkup

Evaluasi ini difokuskan pada evaluasi kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan IAIN Pontianak tahun 2025 dengan menggunakan pendekatan *Expectation–Disconfirmation Theory* (EDT). Ruang lingkup evaluasi mencakup layanan utama perpustakaan yang meliputi layanan sirkulasi, referensi, repository institusi, akses *Online Public Access Catalog* (OPAC), serta layanan digital seperti e-journal dan Wi-Fi kampus. Responden difokuskan pada mahasiswa aktif sebagai pengguna utama layanan, dengan mempertimbangkan variasi frekuensi kunjungan dan tingkat pemanfaatan sumber informasi digital.

Dari segi waktu, evaluasi ini dilaksanakan selama tahun akademik 2025 dengan periode pengumpulan data pada semester ganjil. Analisis difokuskan pada tiga dimensi utama kepuasan pengguna, yaitu kualitas layanan, kemudahan akses informasi, dan efektivitas interaksi pustakawan. Evaluasi ini tidak membahas aspek manajerial kelembagaan secara mendalam, melainkan berfokus pada pengalaman dan persepsi pemustaka terhadap layanan yang diberikan. Dengan batasan tersebut, evaluasi ini diharapkan menghasilkan temuan yang relevan, terukur, dan dapat dijadikan dasar dalam pengembangan kebijakan peningkatan mutu layanan perpustakaan IAIN Pontianak secara berkelanjutan.

2. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEPTUAL

2.1 Kajian Pustaka

Di tengah gempuran digitalisasi dan tuntutan layanan berbasis teknologi, kepuasan pengguna telah menjadi tolok ukur strategis yang menentukan reputasi sekaligus keberlanjutan lembaga informasi modern. Dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi, kepuasan pengguna menjadi indikator utama efektivitas layanan karena mencerminkan sejauh mana kebutuhan informasi pemustaka terpenuhi melalui berbagai

bentuk layanan yang disediakan. Tingkat kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh kelengkapan koleksi, tetapi juga oleh kemudahan akses, kecepatan layanan, dan kualitas interaksi antara pustakawan dan pengguna. Menurut Prastyabudi & Latifah (2024) pengukuran kepuasan pengguna merupakan bagian krusial dalam menilai mutu layanan perpustakaan karena hasilnya dapat menunjukkan sejauh mana lembaga informasi mampu memenuhi standar akreditasi dan harapan penggunanya. Sementara itu, Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2016) menegaskan bahwa kepuasan pengguna terbentuk dari perbandingan antara harapan dan persepsi terhadap kualitas layanan yang diterima. Oleh karena itu, evaluasi kepuasan pemustaka berfungsi sebagai instrumen umpan balik strategis yang membantu perpustakaan menyesuaikan kebijakan dan layanan dengan kebutuhan aktual pengguna di era transformasi digital.

Selain itu, penelitian terkini juga menunjukkan bahwa keberhasilan layanan perpustakaan digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem informasi, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam beradaptasi dengan teknologi baru. Riady et al. (2023) menegaskan bahwa keberhasilan penerapan teknologi informasi di perpustakaan digital bergantung pada sinergi antara infrastruktur, dukungan pustakawan, dan kesiapan pengguna dalam memanfaatkan sumber daya digital secara efektif. Sejalan dengan temuan tersebut, Emmanuel, Liu, et al. (2021) menyoroti pentingnya kepuasan pengguna sebagai indikator utama efektivitas layanan perpustakaan, terutama dalam konteks akademik. Hasil studi mereka menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh ketersediaan koleksi, kenyamanan ruang belajar, dan interaksi dengan pustakawan. Dengan demikian, faktor-faktor tersebut menjadi dasar penting dalam merancang strategi peningkatan layanan perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi.

Expectation–Disconfirmation Theory (EDT) yang dikemukakan oleh Oliver (1980) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna terbentuk melalui proses evaluatif terhadap kesesuaian antara harapan awal dan kinerja aktual suatu layanan. Proses ini terdiri atas empat komponen utama. Pertama, *expectation* menggambarkan tingkat harapan pengguna sebelum berinteraksi dengan layanan, yang terbentuk dari pengalaman sebelumnya, promosi, atau persepsi kualitas institusi. Kedua, *perceived performance* merujuk pada penilaian pengguna terhadap kinerja aktual layanan yang diterimanya. Ketiga, *disconfirmation* merupakan hasil perbandingan antara harapan dan kinerja aktual; bila kinerja melebihi harapan terjadi *positive disconfirmation*, sedangkan bila di bawah harapan muncul *negative disconfirmation*. Keempat, *satisfaction* merupakan

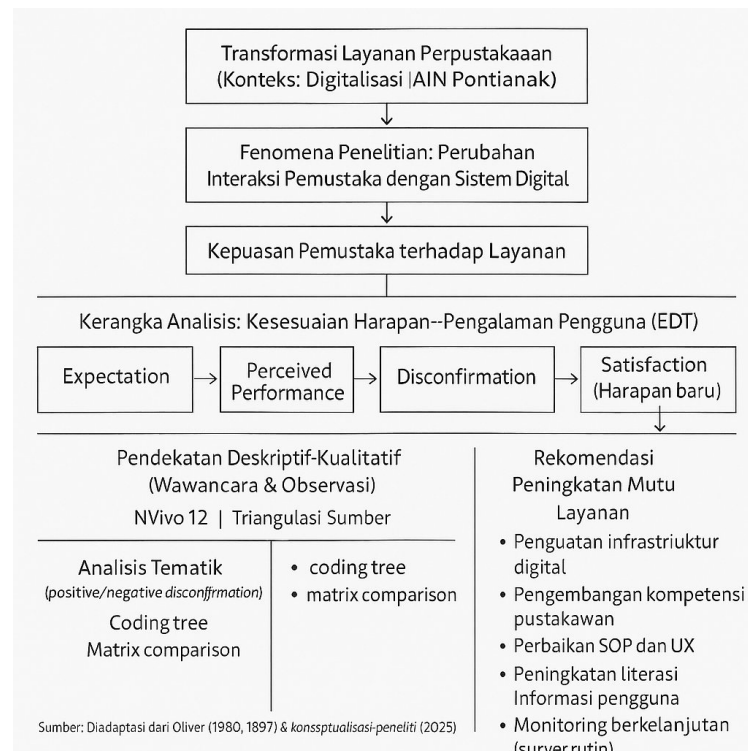
hasil emosional dari proses evaluasi tersebut — pengguna merasa puas jika pengalaman yang diperoleh sesuai atau melampaui ekspektasi. Dengan demikian, teori EDT memberikan kerangka analitis yang logis untuk menilai hubungan antara persepsi layanan, ekspektasi, dan tingkat kepuasan pengguna.

Berbagai penelitian terkini menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi dipengaruhi oleh kualitas layanan, pengalaman pengguna, dan inovasi digital. Emmanuel, Liu, et al. (2021) menemukan bahwa dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan keandalan (*reliability*) merupakan faktor dominan dalam membentuk kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan akademik. Hasil penelitian Barfi et al. (2023) menegaskan bahwa pengukuran kualitas layanan perpustakaan perlu mengintegrasikan aspek kenyamanan pengguna, akses terhadap sumber elektronik, serta kompetensi pustakawan agar dapat memenuhi ekspektasi pengguna di lingkungan universitas. Penelitian-penelitian tersebut memperkuat relevansi *Expectation–Disconfirmation Theory* (EDT) dalam menjelaskan bahwa kepuasan pemustaka tidak hanya dihasilkan dari kinerja layanan yang baik, tetapi juga dari kesesuaian antara harapan awal dan pengalaman aktual pengguna

Berdasarkan teori *Expectation–Disconfirmation Theory* (EDT) dan temuan berbagai penelitian terdahulu, evaluasi kepuasan pemustaka di IAIN Pontianak menjadi relevan untuk menilai efektivitas layanan di era transformasi digital. Sejak penerapan sistem otomasi SLiMS dan repository institusi, terjadi perubahan signifikan dalam pola interaksi antara mahasiswa dan pustakawan. Oleh karena itu, pendekatan EDT memberikan kerangka analitis yang tepat untuk mengidentifikasi sejauh mana pengalaman mahasiswa terhadap layanan digital sesuai dengan harapan awal mereka. Hasil penelitian di berbagai konteks akademik menunjukkan bahwa kombinasi antara kualitas teknologi, interaksi interpersonal, dan kenyamanan lingkungan menjadi penentu utama kepuasan pengguna. Dengan demikian, penerapan teori EDT dalam evaluasi ini tidak hanya bertujuan mengukur tingkat kepuasan, tetapi juga membantu perpustakaan memahami aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan agar mampu memenuhi kebutuhan pemustaka secara berkelanjutan.

Jika digambarkan dalam peta konsep, kerangka berpikir evaluasi ini menempatkan kepuasan pemustaka sebagai objek formal yang dianalisis melalui kerangka *Expectation–Disconfirmation Theory* (EDT). Layanan perpustakaan IAIN Pontianak

menjadi objek material yang dikaji dalam konteks transformasi digital menuju sistem otomasi dan repository institusi. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, teori EDT digunakan untuk menelusuri hubungan antara harapan pengguna (*expectation*), kinerja layanan yang dirasakan (*perceived performance*), kesenjangan antara harapan dan kenyataan (*disconfirmation*), serta penilaian akhir kepuasan (*satisfaction*). Hubungan logis antar unsur ini menjadi dasar dalam penyusunan pedoman wawancara, analisis tematik, dan interpretasi hasil temuan.



Gambar 1. Peta Konseptual Penulisan Berdasarkan *Expectation–Disconfirmation Theory*

2.2 Kerangka Konseptual

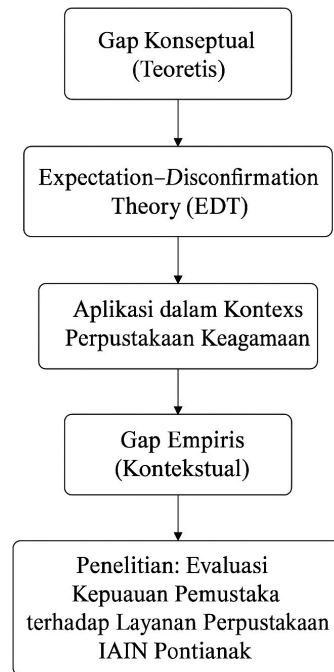
Evaluasi ini berangkat dari pemahaman bahwa evaluasi kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan tidak hanya menilai tingkat kepuasan pengguna, tetapi juga memeriksa kesesuaian antara harapan dan pengalaman aktual mereka terhadap layanan yang diterima. Berdasarkan hasil tinjauan pustaka, ditemukan dua kesenjangan utama yang menjadi dasar penyusunan kerangka konseptual ini, yaitu kesenjangan teoritis (*conceptual gap*) dan kesenjangan empiris (*empirical gap*).

Kesenjangan teoritis muncul karena penelitian-penelitian sebelumnya di bidang kepuasan pemustaka pada perguruan tinggi keagamaan umumnya masih bersifat

deskriptif dan belum menerapkan pendekatan evaluatif berbasis teori yang komprehensif. *Expectation–Disconfirmation Theory* (EDT) yang dikembangkan oleh Oliver (2010) dipandang relevan untuk menjelaskan dinamika antara harapan pengguna (*expectation*), kinerja layanan yang dirasakan (*perceived performance*), kesenjangan antara harapan dan kenyataan (*disconfirmation*), serta hasil penilaian kepuasan (*satisfaction*). Dengan menggunakan teori ini, penelitian dapat menilai kepuasan secara lebih mendalam dan sistematis.

Di sisi lain, kesenjangan empiris ditemukan pada konteks lokal, yaitu Perpustakaan IAIN Pontianak. Hingga tahun 2025, belum ada publikasi internal yang secara sistematis menilai kepuasan pemustaka setelah implementasi layanan digital seperti repository institusi dan sistem otomasi SLiMS. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya evaluasi baru untuk memahami sejauh mana transformasi digital memengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna, khususnya mahasiswa sebagai pemustaka utama.

Kedua kesenjangan ini teoritis dan empiris menjadi dasar penyusunan kerangka konseptual penelitian sebagaimana ditampilkan pada Gambar 2. Diagram tersebut memperlihatkan bagaimana *Expectation–Disconfirmation Theory* diadaptasi untuk menghubungkan antara teori kepuasan pengguna dengan konteks transformasi layanan perpustakaan IAIN Pontianak. Kerangka ini menuntun arah penelitian dalam menganalisis hubungan antara harapan, pengalaman, dan tingkat kepuasan pemustaka, serta merumuskan rekomendasi untuk peningkatan mutu layanan perpustakaan.



Gambar 2. Kerangka Konseptual Berdasarkan Gap Teoritis dan Empiris

3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif untuk menggambarkan secara mendalam tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan IAIN Pontianak berdasarkan pengalaman aktual pengguna. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memahami makna di balik persepsi dan pengalaman informan, bukan sekadar mengukur tingkat kepuasan secara numerik (Creswell & Creswell, 2023; Sugiyono, 2013). Informan terdiri atas empat orang pemustaka aktif serta satu orang pustakawan yang dipilih melalui teknik purposive sampling, yaitu pemilihan individu yang dinilai memiliki pengalaman relevan dan mampu memberikan informasi mendalam mengenai layanan perpustakaan (Moleong, 2014).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dengan menggunakan pedoman yang dikembangkan Oliver (2010) berdasarkan kerangka Expectation–Disconfirmation Theory (EDT), mencakup dimensi *expectation*, *perceived performance*, *disconfirmation*, dan *satisfaction*. Pada tahap perencanaan, observasi lapangan sebenarnya dicantumkan sebagai salah satu teknik pengumpulan data, namun tidak dilaksanakan karena informasi yang diperoleh dari wawancara telah mencapai titik saturasi yang memadai untuk menjawab rumusan masalah. Sebagai gantinya, peneliti melakukan

observasi dokumen terhadap layanan digital seperti tampilan *repository*, *OPAC*, dan infrastruktur internet perpustakaan sebagai bentuk triangulasi sumber untuk memperkuat keharmonisan data (Moleong, 2021).

Instrumen utama berupa pedoman wawancara berisi pertanyaan terbuka mengenai pengalaman pengguna dalam mengakses layanan perpustakaan, baik konvensional maupun digital, dengan fokus pada identifikasi bentuk *positive* maupun *negative disconfirmation* sesuai kerangka teoretis Oliver (2010). Seluruh data dianalisis menggunakan metode analisis tematik berbantuan perangkat lunak NVivo 12. Transkrip wawancara diimpor ke NVivo untuk melalui proses coding, pengelompokan kategori berdasarkan empat dimensi EDT, dan identifikasi tema-tema sentral yang muncul dari pengalaman informan. Visualisasi tema digunakan untuk memperkuat proses penarikan kesimpulan, sementara penggunaan NVivo membantu meningkatkan ketertelusuran dan validitas temuan (Creswell & Creswell, 2023). Untuk memastikan keabsahan data, digunakan triangulasi sumber dengan membandingkan perspektif pustakawan dan mahasiswa sehingga interpretasi hasil lebih objektif dan kredibel (Moleong, 2021).

4. HASIL

4.1 Gambaran Umum Layanan Perpustakaan

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa UPT Perpustakaan IAIN Pontianak berfungsi sebagai pusat layanan informasi yang mendukung kegiatan akademik sivitas kampus. Layanan yang tersedia mencerminkan perpaduan antara praktik layanan konvensional dan layanan berbasis digital, sehingga membentuk karakter layanan yang semakin adaptif terhadap kebutuhan pengguna di era informasi.

Layanan sirkulasi muncul sebagai layanan yang paling sering dimanfaatkan mahasiswa. Penggunaan sistem otomatisasi SLiMS yang dilengkapi barcode memperlihatkan adanya upaya perpustakaan dalam meningkatkan efisiensi proses peminjaman dan pengembalian buku. Informasi dari pustakawan (Informan 5) menegaskan bahwa digitalisasi alur transaksi ini berperan penting dalam mempercepat pelayanan.

Layanan referensi, meskipun tidak setinggi layanan sirkulasi dalam hal penggunaan, tetap berfungsi sebagai rujukan akademik bagi mahasiswa, khususnya untuk kebutuhan penyusunan tugas akhir. Di sisi lain, *repository* digital telah menjadi salah satu inovasi yang

banyak diapresiasi pengguna karena menyediakan akses daring terhadap skripsi, tesis, dan dokumen akademik lain secara lebih cepat.

Penggunaan OPAC berbasis SLiMS membantu mahasiswa menelusuri koleksi perpustakaan dengan lebih mudah berdasarkan judul, pengarang, atau subjek. Sistem ini menunjukkan bahwa perpustakaan telah mengembangkan sarana penelusuran informasi yang mendukung kemandirian pengguna dalam mencari literatur.

Selain itu, ruang baca, area diskusi kecil, dan fasilitas digital seperti Wi-Fi menjadi elemen penting yang membentuk pengalaman belajar mahasiswa. Informasi dari lapangan menunjukkan bahwa fasilitas ini berkontribusi terhadap kenyamanan dan pemanfaatan perpustakaan sebagai ruang belajar yang kondusif.

Berbagai langkah inovasi seperti perluasan repository digital, penyediaan akses e-journal, dan peningkatan sarana ruang baca digital menunjukkan adanya orientasi strategis perpustakaan menuju transformasi layanan digital. Upaya-upaya ini menjadi konteks penting dalam memahami bagaimana pengguna menilai kualitas layanan dan membentuk kepuasan mereka terhadap perpustakaan.

4.2 Profil informan

Evaluasi ini melibatkan lima informan yang terdiri atas empat mahasiswa pengguna layanan perpustakaan dan satu pustakawan sebagai penyedia layanan. Pemilihan informan dilakukan secara purposif dengan pertimbangan bahwa mereka mewakili variasi fakultas, tingkat studi, serta intensitas pemanfaatan layanan perpustakaan. Variasi ini memberikan dasar yang kuat untuk menganalisis pengalaman pengguna karena setiap informan membawa perspektif yang berbeda sesuai kebutuhan akademik masing-masing.

Empat informan mahasiswa berasal dari Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK), Fakultas Dakwah dan Komunikasi, serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), dengan tingkat semester antara 5 hingga 7. Mereka merupakan pengguna aktif yang memanfaatkan berbagai layanan, mulai dari peminjaman buku, akses Wi-Fi, penelusuran katalog melalui komputer, hingga penggunaan repository digital. Ragam penggunaan ini memungkinkan munculnya variasi dalam persepsi terhadap kenyamanan ruang, ketersediaan koleksi, dan kualitas layanan digital.

Sementara itu, informan kelima merupakan pustakawan yang terlibat langsung dalam layanan sirkulasi, pengelolaan repository, dan kegiatan bimbingan literasi. Perspektif dari penyedia layanan ini memberikan dimensi tambahan dalam analisis karena mencerminkan bagaimana perpustakaan merancang, menjalankan, dan mengevaluasi layanan yang diberikan kepada pengguna.

Tabel karakteristik informan memperlihatkan bahwa frekuensi kunjungan mahasiswa bervariasi dari kategori jarang hingga sering. Perbedaan intensitas ini menjadi faktor penting dalam memahami dinamika kepuasan, karena informan yang lebih sering berkunjung memiliki penilaian yang lebih mendalam terhadap fasilitas dan kinerja layanan dibandingkan pengguna dengan frekuensi rendah. Di sisi lain, pustakawan memberikan gambaran tentang aspek teknis dan kebijakan internal yang tidak dapat diamati oleh pengguna. Kombinasi dua perspektif ini memperkuat proses triangulasi sumber dan meningkatkan kredibilitas hasil analisis dalam penulisan ini.

Tabel berikut memberikan ringkasan karakteristik informan:

Kode Informan	Identitas & Latar Belakang	Fakultas/Prodi	Peran	Frekuensi Kunjungan	Layanan yang Paling Sering Digunakan
Informan 1	Mahasiswi semester 5	FTIK / PIAUD	Pengguna perpustakaan	Jarang–seldom	Sirkulasi, Wi-Fi, ruang baca
Informan 2	Mahasiswa semester 7	FTIK / PAI	Pengguna aktif	Cukup sering	Sirkulasi, referensi, repository
Informan 3	Mahasiswa semester 5	FEBI / Ekonomi Syariah	Pengguna aktif	Kadang–sering	Sirkulasi, katalog komputer, repository

Informan 4	Mahasiswa semester 5	Dakwah & Komunikasi / Manajemen Dakwah	Pengguna aktif	Sering	Buku fisik, referensi, ruang baca
Informan 5	Pustakawan UPT Perpustakaan	—	Penyedia layanan	Setiap hari kerja	Sirkulasi, repository, bimbingan literasi

Berdasarkan wawancara, keempat mahasiswa informan merupakan pengguna yang telah mengenal dan memanfaatkan sistem otomasi SLiMS serta repository digital yang dikelola oleh pustakawan. Tingkat frekuensi kunjungan bervariasi, namun sebagian besar informan mengunjungi perpustakaan ketika membutuhkan referensi akademik, menulis tugas akhir, atau mencari tempat belajar yang kondusif.

Sementara itu, informan 5 (pustakawan) memberikan perspektif berbeda, yakni dari sisi pengelola layanan. Ia menyoroti perkembangan teknologi informasi di perpustakaan, peningkatan kompetensi pustakawan, serta pentingnya inovasi digital agar pelayanan tetap relevan dengan kebutuhan generasi mahasiswa saat ini.

4.3 Analisis Frekuensi Kunjungan dan Hubungannya dengan Kepuasan Layanan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa frekuensi kunjungan mahasiswa ke perpustakaan bervariasi mulai dari kategori jarang hingga sering. Variasi ini memberikan gambaran awal mengenai tingkat ketergantungan informan terhadap layanan perpustakaan. Informan 1, misalnya, hanya datang ketika membutuhkan referensi tertentu, sedangkan Informan 4 secara konsisten memanfaatkan layanan untuk membaca, berdiskusi, dan mengakses koleksi fisik. Informan 2 dan 3 berada di kategori menengah dengan kunjungan yang meningkat pada masa pengerjaan tugas atau penulisan skripsi.

Berdasarkan pengelompokan tematik, frekuensi kunjungan dapat dibedakan menjadi tiga kategori. Kategori jarang, yaitu pengguna yang hadir kurang dari dua kali dalam dua minggu, cukup sering, yaitu pengguna yang hadir satu hingga dua kali per minggu; dan sering, yaitu pengguna yang menggunakan layanan hampir setiap hari. Klasifikasi ini membantu

memahami keragaman pola penggunaan layanan dan relevansinya terhadap pengalaman pengguna.

Analisis temuan menunjukkan adanya kecenderungan bahwa semakin tinggi frekuensi kunjungan, semakin kaya pula persepsi informan terhadap kualitas layanan. Pengguna yang sering berkunjung (seperti Informan 4) dapat mengidentifikasi detail layanan secara lebih spesifik, seperti efisiensi proses sirkulasi, kenyamanan ruang baca, serta konsistensi sikap pustakawan dalam memberikan bantuan. Sebaliknya, pengguna dengan frekuensi kunjungan rendah cenderung memiliki persepsi yang lebih terbatas dan umumnya fokus pada aspek permukaan seperti akses Wi-Fi atau kenyamanan ruang.

Hubungan antara frekuensi kunjungan dan kepuasan layanan tampak dalam penilaian informan terhadap fasilitas digital dan koleksi. Pengguna aktif cenderung lebih kritis terhadap kelengkapan koleksi dan kecepatan jaringan, sedangkan pengguna pasif lebih mengutamakan pengalaman sekali pakai seperti kemudahan peminjaman atau suasana ruang baca. Perbedaan ini menegaskan bahwa intensitas interaksi pengguna dengan layanan perpustakaan memengaruhi pembentukan ekspektasi dan evaluasi mereka terhadap kualitas layanan.

Temuan ini memberikan konteks penting bagi analisis pada bagian berikutnya, karena frekuensi kunjungan tidak hanya mencerminkan tingkat pemanfaatan layanan, tetapi juga membentuk kerangka persepsi yang digunakan pengguna untuk menilai kepuasan mereka secara keseluruhan.

4.4 Pola Kepuasan Pemustaka

Analisis tematik berdasarkan hasil wawancara dan pengkodean NVivo menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan UPT Perpustakaan IAIN Pontianak terbentuk melalui kombinasi antara aspek interpersonal dan aspek teknis layanan. Pada dimensi expectation, para informan menunjukkan harapan yang relatif tinggi terhadap kelengkapan koleksi, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan ruang baca. Harapan ini mencerminkan posisi perpustakaan sebagai pusat sumber belajar yang penting dalam aktivitas akademik mahasiswa.

Pada dimensi perceived performance, sebagian besar informan menilai bahwa pustakawan memberikan pelayanan yang ramah dan responsif. Pengguna menekankan kemudahan

dalam proses peminjaman, kenyamanan ruang baca, dan manfaat akses Wi-Fi. Hal ini menunjukkan bahwa aspek layanan interpersonal cenderung konsisten memenuhi, dan dalam beberapa kasus, melebihi harapan awal pengguna.

Namun, variasi penilaian muncul pada aspek teknis. Informan mengidentifikasi beberapa kendala seperti keterbatasan koleksi terbaru, ketidakstabilan jaringan internet pada jam sibuk, dan penyusunan buku yang belum sepenuhnya rapi. Kondisi ini membentuk negative disconfirmation pada sebagian pengalaman pengguna, terutama bagi mahasiswa yang memiliki intensitas kunjungan tinggi dan ketergantungan lebih besar pada layanan digital.

Secara keseluruhan, mayoritas informan menyatakan puas terhadap layanan perpustakaan, terutama terkait kenyamanan ruang belajar dan sikap pustakawan. Namun, mereka juga menekankan perlunya peningkatan fasilitas fisik dan digital agar layanan lebih adaptif terhadap kebutuhan akademik yang semakin kompleks. Pola kepuasan ini menjadi dasar bagi analisis lebih lanjut mengenai hubungan antara harapan, pengalaman aktual, dan evaluasi pengguna dalam kerangka Expectation–Disconfirmation Theory (EDT), yang dibahas pada bagian berikutnya.

Tabel berikut merangkum pola kepuasan pemustaka berdasarkan hasil pengkodean NVivo:

Dimensi EDT	Tema Utama	Deskripsi Temuan Lapangan	Kutipan Data
Expectation (Harapan)	Layanan cepat, koleksi lengkap, pustakawan ramah, ruang belajar nyaman	Informan memiliki ekspektasi tinggi terhadap kelengkapan koleksi, responsivitas pustakawan, serta suasana ruang baca yang kondusif.	“Harapannya bisa dapat referensi lengkap dan pelayanan cepat serta ramah.” (Inf. 2)
Perceived Performance (Kinerja yang	Proses peminjaman mudah, Wi-Fi	Pengguna menilai layanan berjalan baik; proses sirkulasi efisien	“Nyaman, Pak. Wi-Fi juga lancar dan membantu

Dirasakan)	membantu, pustakawan ramah	dan sikap pustakawan sangat responsif.	mahasiswa yang tidak punya kuota.” (Inf. 1)
Disconfirmation (Kesenjangan Harapan–Realita)	Gap pada koleksi terbaru dan kecepatan Wi-Fi	Sebagian layanan sesuai harapan, namun pengguna menemukan kekurangan pada pembaruan koleksi dan stabilitas jaringan internet.	“Sebagian besar sudah sesuai, tapi buku baru agak sulit ditemukan.” (Inf. 2)
Satisfaction (Kepuasan Keseluruhan)	Ruang nyaman, pelayanan ramah, proses sirkulasi lancar	Pengguna umumnya puas karena kenyamanan ruang baca dan keramahan pustakawan, meski masih mengharapkan perbaikan fasilitas.	“Puas, tempatnya nyaman, tenang, dan tidak berisik seperti di kafe.” (Inf. 1)
Service Improvement Strategy (Temuan Tambahan)	Peningkatan kompetensi SDM dan digitalisasi layanan	Informan menekankan perlunya pelatihan pustakawan dan peningkatan infrastruktur digital untuk mendukung layanan modern.	“Pustakawan perlu pelatihan agar lebih terampil dalam pelayanan digital.” (Inf. 5)

4.5 Interpretasi dan Sintesis Temuan

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terbentuk melalui hubungan dinamis antara harapan awal pengguna, pengalaman aktual selama menggunakan layanan, dan persepsi terhadap upaya perbaikan yang dilakukan perpustakaan. Temuan dari wawancara mengindikasikan bahwa aspek interpersonal—khususnya keramahan dan responsivitas pustakawan—merupakan elemen yang paling konsisten memenuhi ekspektasi

mahasiswa. Interaksi positif ini menciptakan pengalaman layanan yang stabil dan menimbulkan positive disconfirmation, yaitu kondisi ketika pengalaman pengguna melampaui harapan awal mereka.

Di sisi lain, aspek teknis seperti ketersediaan koleksi terbaru, kelancaran jaringan Wi-Fi, dan keteraturan penyusunan buku di rak menunjukkan ketidaksesuaian dengan ekspektasi sebagian informan. Ketidaksesuaian ini menghasilkan negative disconfirmation yang bersifat moderat; tidak sampai menurunkan kepuasan secara keseluruhan, tetapi cukup memberi sinyal perlunya peningkatan layanan dalam dimensi teknis. Pola ini memperlihatkan bahwa pengguna memiliki standar yang lebih tinggi terhadap fasilitas digital, terutama bagi informan yang intensitas kunjungannya lebih sering.

Meskipun terdapat kekurangan pada beberapa aspek layanan teknis, kepuasan umum tetap berada pada tingkat positif karena perpustakaan dianggap mampu menyediakan ruang belajar yang kondusif, akses informasi akademik yang relevan, serta interaksi layanan yang ramah dan suportif. Hal ini menunjukkan bahwa nilai emosional dalam hubungan antara pustakawan dan pengguna memainkan peran penting dalam membentuk persepsi positif mahasiswa terhadap kualitas layanan.

Perspektif pustakawan (Informan 5) memperkuat gambaran ini dengan menyoroti berbagai upaya digitalisasi, peningkatan kompetensi SDM, dan pengembangan infrastruktur layanan. Informasi ini menunjukkan adanya kesadaran organisasi terhadap kebutuhan pengguna dan komitmen untuk mengatasi kendala layanan melalui penguatan teknologi dan pelatihan profesional. Indikasi ini menjadi elemen penting dalam memahami bagaimana persepsi pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh pengalaman layanan langsung, tetapi juga oleh persepsi mereka terhadap komitmen institusional perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, interpretasi temuan memperlihatkan adanya keseimbangan antara kekuatan layanan pada aspek interpersonal dan tantangan layanan pada aspek teknis. Kedua elemen ini membentuk dasar bagi analisis lebih mendalam mengenai hubungan antara harapan, performa layanan, dan evaluasi pengguna dalam kerangka *Expectation–Disconfirmation Theory* (EDT), yang akan dibahas pada bagian berikutnya.

4.6 Analisis Harapan dan Kepuasan Pemustaka

Analisis terhadap empat dimensi utama dalam *Expectation–Disconfirmation Theory* (EDT) memperlihatkan bagaimana harapan awal pengguna, pengalaman aktual selama menggunakan layanan, serta evaluasi terhadap kinerja perpustakaan saling berinteraksi dalam membentuk tingkat kepuasan pemustaka. Proses coding dan analisis tematik menggunakan NVivo 12 menghasilkan visualisasi relasi antara informan dan tema utama, sebagaimana ditampilkan dalam Lampiran 4. Visualisasi tersebut menunjukkan keterkaitan konsisten antara pengalaman informan dengan dimensi *expectation*, *perceived performance*, *disconfirmation*, dan *satisfaction*, serta satu tema tambahan yang muncul dari data lapangan, yaitu *service improvement strategy*. Variasi jumlah koneksi antar-informan memperkuat temuan bahwa pengalaman pengguna bersifat heterogen dan dipengaruhi oleh intensitas kunjungan, kebutuhan akademik, serta pola penggunaan layanan.

a. Harapan (*Expectation*)

Sebagian besar informan memiliki ekspektasi tinggi terhadap profesionalisme pustakawan, kelengkapan koleksi, dan kenyamanan fasilitas fisik. Harapan ini mencerminkan persepsi mahasiswa terhadap perpustakaan sebagai pusat informasi yang harus mampu menyediakan referensi lengkap, layanan cepat, dan ruang belajar kondusif. Pustakawan memahami ekspektasi ini sebagai bagian dari tuntutan layanan prima (*service excellence*), yang mencakup kecepatan, keramahan, dan kesediaan membantu pengguna.

b. Kinerja yang Dirasakan (*Perceived Performance*)

Pengalaman aktual mahasiswa menunjukkan bahwa sebagian besar layanan—khususnya layanan interpersonal—telah memenuhi ekspektasi awal. Proses peminjaman berjalan mudah, respons pustakawan dinilai baik, dan fasilitas ruang baca cukup mendukung kegiatan belajar. Meski demikian, beberapa aspek teknis seperti ketersediaan koleksi terbaru dan stabilitas jaringan internet belum sepenuhnya memenuhi standar yang diharapkan oleh pengguna, khususnya mahasiswa yang intensitas kunjungannya lebih tinggi.

c. *Disconfirmation* (Kesenjangan Harapan dan Realitas)

Analisis memperlihatkan dua bentuk *disconfirmation* yang saling berlawanan.

1. Positive *disconfirmation* muncul pada kemampuan pustakawan membangun interaksi yang ramah, responsif, dan membantu. Hal ini menciptakan pengalaman layanan yang melampaui harapan awal pengguna.
2. Negative *disconfirmation* ditemukan pada aspek teknis, terutama pembaruan koleksi, penataan buku, dan stabilitas Wi-Fi pada jam sibuk. Meskipun ketidaksesuaian ini tidak menurunkan kepuasan secara drastis, temuan tersebut menunjukkan adanya celah pada dimensi teknis yang perlu mendapat perhatian.

d. Kepuasan (*Satisfaction*)

Secara keseluruhan, mahasiswa menilai layanan perpustakaan dalam kategori memuaskan. Faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan adalah kenyamanan lingkungan fisik dan kualitas interaksi layanan. Pengguna menekankan bahwa hubungan interpersonal yang positif dengan pustakawan menciptakan pengalaman emosional yang mendukung persepsi kepuasan. Hal ini sejalan dengan kerangka EDT yang menekankan bahwa evaluasi kepuasan tidak hanya bersifat kognitif, tetapi juga afektif. Pustakawan juga menunjukkan kesadaran terhadap pentingnya peningkatan kualitas layanan, baik melalui pelatihan SDM maupun pengembangan infrastruktur digital.

e. Strategi Peningkatan Layanan (*Service Improvement Strategy*)

Tema tambahan yang muncul dari analisis menunjukkan bahwa peningkatan layanan dapat dilakukan melalui:

1. peningkatan kompetensi pustakawan dalam literasi digital,
2. penguatan infrastruktur teknologi informasi,
3. pembaruan koleksi, dan
4. perbaikan tata ruang untuk meningkatkan kenyamanan. Strategi ini sesuai dengan pola dalam EDT, di mana peningkatan layanan akan membentuk harapan baru, memperbaiki pengalaman pengguna, dan menciptakan siklus kepuasan yang berkelanjutan.

4.7 Sintesis Analisis

Integrasi temuan empiris dengan kerangka *Expectation–Disconfirmation Theory* (EDT) menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terbentuk melalui interaksi kompleks antara harapan awal, persepsi terhadap kinerja layanan, dan evaluasi setelah memperoleh pengalaman langsung. Harapan mahasiswa terhadap profesionalisme pustakawan, kelengkapan koleksi, dan kenyamanan ruang belajar menjadi standar awal yang digunakan untuk menilai kualitas layanan.

Analisis menunjukkan bahwa dimensi *perceived performance* cenderung memenuhi ekspektasi pada aspek pelayanan interpersonal. Keramahan, sikap membantu, dan responsivitas pustakawan secara konsisten digambarkan sebagai kekuatan utama layanan. Hal ini menghasilkan *positive disconfirmation*, di mana pengalaman pengguna melebihi harapan awal dan secara langsung meningkatkan tingkat kepuasan.

Sebaliknya, *negative disconfirmation* muncul pada aspek teknis seperti koleksi yang belum diperbarui, ketidakstabilan Wi-Fi, serta penyusunan buku yang kurang rapi. Meskipun ketidaksesuaian ini tidak mengurangi kepuasan secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi pengguna dan performa teknis perpustakaan yang perlu diperbaiki.

Penerapan teori Oliver (2010) menunjukkan bahwa kepuasan bukan hanya hasil evaluasi kinerja layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh hubungan sosial dan pengalaman emosional selama interaksi dengan pustakawan. Dengan demikian, tingkat kepuasan pengguna di perpustakaan mencerminkan kombinasi antara nilai fungsional layanan dan nilai emosional yang diperoleh melalui kualitas relasi interpersonal. Sintesis ini memberikan pemahaman komprehensif mengenai dinamika kepuasan pemustaka dan menjadi dasar bagi rekomendasi peningkatan layanan pada bab berikutnya.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan IAIN Pontianak terbentuk melalui perbandingan antara harapan awal dan kinerja layanan yang dirasakan setelah pemustaka memanfaatkan layanan secara langsung. Aspek interpersonal, khususnya keramahan,

sikap membantu, dan responsivitas pustakawan, merupakan kekuatan utama layanan yang dinilai telah memenuhi bahkan melampaui harapan pemustaka. Kondisi ini menunjukkan terjadinya *positive disconfirmation* yang mendukung terbentuknya kepuasan pemustaka.

Sebaliknya, pada aspek teknis masih ditemukan ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang dirasakan, terutama berkaitan dengan ketersediaan koleksi terbaru, stabilitas jaringan Wi-Fi, dan keteraturan penyusunan buku. Ketidaksesuaian tersebut menunjukkan terjadinya *negative disconfirmation*, khususnya dalam pengalaman mahasiswa dengan intensitas kunjungan tinggi. Meskipun belum menjadi penilaian yang sepenuhnya negatif terhadap layanan perpustakaan, kondisi tersebut menunjukkan adanya aspek layanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Secara keseluruhan, kepuasan pemustaka tidak hanya dipengaruhi oleh kinerja fungsional layanan, tetapi juga oleh pengalaman interpersonal yang terbentuk melalui interaksi antara pustakawan dan pemustaka. Temuan ini sejalan dengan kerangka *Expectation–Disconfirmation Theory* (EDT), yang menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk melalui perbandingan antara harapan awal dan kinerja layanan yang dirasakan. Dengan demikian, keramahan dan responsivitas pustakawan menjadi kekuatan utama layanan, sedangkan pembaruan koleksi, stabilitas jaringan Wi-Fi, dan keteraturan penyusunan buku merupakan aspek yang masih memerlukan peningkatan.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil evaluasi, beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan kompetensi pustakawan, khususnya dalam bidang literasi digital, pelayanan prima, dan penggunaan teknologi informasi, agar mampu memberikan layanan yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan pemustaka / generasi mahasiswa saat ini.
2. Penguatan infrastruktur digital, termasuk peningkatan stabilitas jaringan Wi-Fi, pengembangan antarmuka OPAC yang lebih ramah pengguna, dan pembaruan repository digital secara berkala untuk mendukung akses informasi yang lebih cepat dan efisien.
3. Pembaruan dan pengelolaan koleksi, terutama penambahan buku terbaru dan literatur akademik yang relevan dengan kebutuhan kurikulum, serta penataan ulang rak agar memudahkan proses temu kembali informasi.

4. Perbaikan tata ruang dan kenyamanan fasilitas, seperti optimalisasi ruang baca, penambahan area diskusi, dan peningkatan fasilitas fisik lainnya yang dapat mendukung aktivitas belajar individual maupun kelompok.
5. Penguatan komunikasi dan sosialisasi layanan, melalui media sosial, pelatihan literasi informasi, dan kegiatan bimbingan penelusuran informasi agar mahasiswa lebih memahami manfaat layanan digital dan memaksimalkan penggunaannya.

Rekomendasi ini diharapkan dapat mendukung upaya peningkatan layanan secara berkelanjutan dan memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat pembelajaran dan sumber informasi akademik di lingkungan IAIN Pontianak.

5.3 Keterbatasan

Evaluasi ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dicermati. Pertama, jumlah informan yang relatif terbatas membuat temuan penelitian belum dapat sepenuhnya mewakili keragaman pengalaman pemustaka di UPT Perpustakaan IAIN Pontianak. Kedua, meskipun penulis memperoleh pemahaman kontekstual melalui keterlibatan langsung dalam aktivitas layanan, ketiadaan observasi formal dalam proses penelitian tetap membatasi pendokumentasian dinamika layanan secara sistematis. Ketiga, penggunaan pendekatan kualitatif memberikan kedalaman pemahaman, namun masih membatasi generalisasi temuan ke populasi yang lebih luas. Keempat, penelitian ini hanya menggunakan kerangka *Expectation–Disconfirmation Theory* (EDT), sehingga ruang untuk memperluas perspektif teoretis masih terbuka bagi penelitian berikutnya.

Dengan mempertimbangkan keterbatasan tersebut, studi lanjutan dianjurkan melibatkan lebih banyak informan, memadukan beberapa metode pengumpulan data, serta menggunakan beragam kerangka teoretis untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kepuasan pemustaka.

Daftar Pustaka

- Barfi, K. A., Parbie, S. K., Filson, C. K., Teye, M. V., Kodua-Ntim, K., & Ayensu, E. (2023). Assessing the quality of services at an academic library. *Heliyon*, 9(12), e22449. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e22449>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *RESEARCH DESIGN Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage.
- Emmanuel, B. G., Liu, J., & Kwakye, O. (2021). (PDF) *Evaluation of User Satisfaction with Academic Libraries Services Based on Students Perspectives*. https://www.researchgate.net/publication/353951905_Evaluation_of_User_Satisfaction_on_with_Academic_Libraries_Services_Based_on_Students_Perspectives
- Masriyatun, M., & Fatmawati, R. (2024). Factors Affecting the User Satisfaction of Online Catalog Information Systems (UNSLA). *EduLib*, 14(1), 26–34. <https://doi.org/10.17509/edulib.v14i1.71178>
- Moleong. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mutawali, A., Alamsyah, S., & Saputra, U. N. (2023). The Effect of Digitizing Library Services and Facilities on User Satisfaction. *International Journal of Economics (IJE)*, 2(2), 202–210. <https://doi.org/10.55299/ijec.v2i2.443>
- Oliver, R. L. (1980). *A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions* | PDF | Attitude (Psychology) | Survey Methodology. <https://www.scribd.com/document/352908463/A-Cognitive-Model-of-the-Antecedents-and-Consequences-of-Satisfaction-Decisions>
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction—A Behavioral Perspective On The Consumer*. Pdfcoffee.Com. <https://pdfcoffee.com/satisfaction-a-behavioral-perspective-on-the-consumer-pdf-free.html>
- Prastyabudi, W. A., & Latifah, S. A. (2024). *Measuring Library Service Excellence: Integrating Servqual with Accreditation Standards* | Journal of Advances in Information and Industrial Technology. <https://journal.ittelkom-sby.ac.id/jaiit/article/view/561>
- Riady, Y., Sofwan, M., Mailizar, M., Alqahtani, T. M., Yaqin, L. N., & Habibi, A. (2023). *How can we assess the success of information technologies in digital libraries? Empirical evidence from Indonesia—ScienceDirect*. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2667096823000393?utm_source=chatgpt.com

- Sayekti, R., Aditya, M., Nurhayani, Simahate, T., Yusniah, & Devianty, R. (2022). An Assessment of Information Control: Understanding Library Service Quality from Users' Perspectives. *Evidence Based Library and Information Practice*, 17(2), 88–108. <https://doi.org/10.18438/ebliip29916>
- Septiadi, Y., RUSMANA, A., & WINOTO, Y. (2025). Impact of Digital Library Services on User Behavior at Unisba Library. *MIMBAR : Jurnal Sosial Dan Pembangunan*. <https://journals.unisba.ac.id/index.php/mimbar/article/download/7175/2762>
- Siregar, Z. N., Hasibuan, A., & Syam, A. (2025). (PDF) THE INFLUENCE OF DIGITAL LIBRARY SERVICE QUALITY ON STUDENT SATISFACTION. *ResearchGate*. <https://doi.org/10.70489/perspektif.v2i2.294>
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D*. Alfabeta.
- Wilson, A., Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2016). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education.

LAMPIRAN :

1: Pedoman Wawancara untuk pemustaka dan pustakawan

Pedoman wawancara (untuk pemustaka/Mahasiswa).

No	Dimensi EDT	Tujuan Pertanyaan	Pertanyaan Utama	Pertanyaan Pendalaman	Catatan Pewawancara
1	Expectation	Menggali harapan pengguna sebelum menggunakan layanan perpustakaan.	Apa yang Anda harapkan dari layanan perpustakaan sebelum menggunakannya?	a. Jenis layanan apa yang paling Anda butuhkan? b. Bagaimana menurut Anda layanan perpustakaan yang ideal?	...
2	Perceived Performance	Mengidentifikasi pengalaman aktual pengguna selama memanfaatkan layanan.	Bagaimana pengalaman Anda menggunakan layanan perpustakaan (fisik maupun digital)?	a. Apakah sistem dan fasilitasnya mudah digunakan? b. Bagaimana sikap dan bantuan pustakawan?	...
3	Disconfirmation	Menilai kesesuaian antara harapan dan pengalaman yang	Apakah layanan perpustakaan sesuai dengan harapan Anda?	a. Dalam hal apa layanan melampaui harapan Anda? b. Dalam hal apa belum	...

		diperoleh.		memenuhi harapan Anda?	
4	Satisfaction	Mengetahui tingkat kepuasan pengguna setelah mendapatkan layanan.	Secara keseluruhan, apakah Anda puas dengan layanan perpustakaan? Mengapa?	a. Apa alasan utama Anda merasa puas atau kurang puas? b. Apakah Anda akan merekomendasikan layanan ini kepada teman lain?	...
5	Evaluasi dan Saran	Mengumpulkan masukan untuk peningkatan layanan.	Apa saran Anda agar layanan perpustakaan menjadi lebih baik?	a. Inovasi digital apa yang perlu ditambah? b. Bagaimana harapan Anda terhadap peran pustakawan ke depan?	...

2. Pedoman Wawancara untuk Pustakawan

No	Dimensi EDT	Tujuan Pertanyaan	Pertanyaan Utama	Pertanyaan Pendalaman	Catatan Pewawancara
.					

1	Expectation (Harapan Pemustaka)	Menggali pandangan pustakawan tentang harapan pengguna.	Menurut Anda, apa yang paling diharapkan mahasiswa dan dosen dari layanan perpustakaan ?	a. Apakah harapan pengguna berubah sejak layanan digital diterapkan? b. Dukungan apa yang paling sering mereka butuhkan?	...
2	Perceived Performance (Kinerja Layanan)	Menilai kinerja layanan dari perspektif pustakawan.	Bagaimana Anda menilai kinerja layanan perpustakaan saat ini (fisik dan digital)?	a. Apa yang sudah berjalan baik? b. Apa tantangan terbesar dalam memberikan layanan?	...
3	Disconfirmatio n (Kesenjangan Harapan–Keny ataan)	Mengidentifika si aspek layanan yang sesuai atau belum sesuai dengan harapan pengguna.	Apakah layanan yang diberikan sudah memenuhi harapan pengguna?	a. Dalam hal apa layanan melampaui harapan pengguna? b. Dalam hal apa belum memenuhi harapan?	...

4	Satisfaction (Penilaian terhadap Kepuasan Pemustaka)	Menilai persepsi pustakawan tentang kepuasan pengguna.	Bagaimana Anda menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan?	a. Apakah ada indikator khusus yang digunakan untuk menilai kepuasan? b. Bagaimana Anda menindaklanjuti keluhan pengguna?	...
5	Strategi Peningkatan Layanan	Menggali ide inovasi dari pustakawan.	Langkah apa yang menurut Anda dapat meningkatkan kepuasan pemustaka ke depan?	a. Apakah perlu pelatihan digital bagi pustakawan? b. Bagaimana kolaborasi antarunit kampus dapat mendukung layanan?	...

2. Dokumentasi Hasil Observasi Layanan Perpustakaan IAIN Pontianak

Aspek yang Diobservasi	Bentuk Observasi	Hasil Observasi/Keterangan Deskriptif	Sumber/ Tanggal Observasi

Sistem OPAC (SLiMS)	Observasi dokumen digital	Tampilan sistem pencarian koleksi (OPAC) menunjukkan fitur pencarian berdasarkan judul, pengarang, dan subjek. Sistem mudah diakses dari jaringan lokal perpustakaan dan memuat status ketersediaan buku secara real-time.	Hasil observasi, Oktober 2025
Repository Digital	Observasi dokumen digital	Tampilan laman repository menampilkan koleksi karya ilmiah mahasiswa dan dosen. Fitur pencarian dan filter koleksi sudah tersedia, namun masih ada beberapa file yang belum dapat diunduh.	Hasil observasi, Oktober 2025
Ruang Baca dan Fasilitas Fisik	Observasi lingkungan	Ruang baca utama memiliki kursi, meja belajar, dan kipas angin yang memadai. Suasana cukup tenang, meskipun belum ada area khusus diskusi kelompok.	Hasil observasi, Oktober 2025

Pelayanan Bebas Pustaka	Observasi dokumen & sistem	Prosedur layanan bebas pustaka sudah dilakukan secara digital melalui form online. Proses verifikasi masih dilakukan manual oleh pustakawan.	Hasil observasi, Oktober 2025
Infrastruktur Digital (Wi-Fi & Jaringan)	Observasi lingkungan	Akses Wi-Fi tersedia bagi mahasiswa, namun koneksi melambat pada jam sibuk. Titik akses berada di area tengah ruang baca.	Hasil observasi, Oktober 2025

3: Transkrip wawancara

a. Transkrip wawancara pemustaka

Transkrip Wawancara – Evaluasi Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Pontianak

Informan 1 – (Mahasiswa PIAUD FTIK)

Peneliti: Assalamu'alaikum, Mbak Gita.

Informan 1: Wa'alaikumussalam.

Peneliti: Mohon waktunya sebentar untuk wawancara tentang evaluasi kepuasan terhadap layanan Perpustakaan IAIN Pontianak.

Informan 1: Prodi PIAUD, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK).

Peneliti: Sering ke perpustakaan?

Informan 1: Jarang, Pak.

Peneliti: Semester berapa sekarang?

Informan 1: Semester 5.

Peneliti: Apa harapan Mbak Gita sebelum datang atau menggunakan layanan perpustakaan?

Informan 1: Harapan saya bisa mencari materi yang dibutuhkan dan menambah wawasan.

Peneliti: Jenis layanan apa yang paling dibutuhkan?

Informan 1: Layanan sirkulasi. Kalau bisa ada OPAC supaya mudah mencari buku.

Termasuk juga layanan literasi, bimbingan penulisan karya ilmiah, dan layanan referensi.

Peneliti: Menurut Mbak Gita, layanan perpustakaan yang ideal seperti apa?

Informan 1: Yang penting mudah mendapatkan buku yang dibutuhkan, suasananya nyaman, dan fasilitas lengkap seperti kursi, sofa, kipas angin, serta ruang belajar tenang.

Peneliti: Bagaimana pengalaman Mbak Gita menggunakan layanan perpustakaan?

Informan 1: Nyaman, Pak. Wi-Fi juga lancar dan membantu mahasiswa yang tidak punya kuota.

Peneliti: Apakah sistem dan fasilitas mudah digunakan?

Informan 1: Mudah, Pak. Contohnya proses peminjaman buku sederhana.

Peneliti: Apakah layanan perpustakaan sesuai dengan harapan Mbak Gita?

Informan 1: Sesuai, walau tergantung pencarian referensi, kadang ada yang ditemukan dan kadang tidak.

Peneliti: Apakah pernah meminta bantuan petugas?

Informan 1: Belum pernah, Pak.

Peneliti: Apakah puas dengan layanan perpustakaan secara keseluruhan?

Informan 1: Puas, Pak, tempatnya nyaman, tenang, dan tidak berisik seperti di kafe.

Peneliti: Apa saran untuk perpustakaan?

Informan 1: Semoga lebih baik, fasilitas lebih lengkap, internet stabil, dan ada fitur AI untuk membantu pencarian referensi.

Peneliti: Harapan terhadap perpustakaan ke depan?

Informan 1: Semoga terus meningkat dan lebih baik lagi.

Informan 2 – Mahasiswa PAI FTIK

Peneliti: Assalamu'alaikum.

Informan 2: Wa'alaikumussalam, boleh, Pak.

Peneliti: Dari prodi apa?

Informan 2: Pendidikan Agama Islam, FTIK.

Peneliti: Semester berapa sekarang?

Informan 2: Semester 7, Pak.

Peneliti: Apakah sering menggunakan perpustakaan?

Informan 2: Cukup sering, apalagi kalau ada tugas atau cari referensi skripsi.

Peneliti: Apa harapan Anda sebelum datang ke perpustakaan?

Informan 2: Harapannya bisa dapat referensi lengkap dan pelayanan cepat serta ramah.

Peneliti: Jenis layanan apa yang paling dibutuhkan?

Informan 2: Layanan sirkulasi dan referensi. Kadang butuh bantuan pustakawan cari buku.

Peneliti: Seperti apa layanan perpustakaan yang ideal menurut Anda?

Informan 2: Pelayanannya cepat, pustakawan aktif, fasilitasnya memadai dan tenang, kalau bisa ada ruang diskusi kecil.

Peneliti: Bagaimana pengalaman Anda selama ini?

Informan 2: Baik, buku sebagian besar tersedia, petugas ramah, tapi antrean kadang lama.

Peneliti: Bagaimana dengan fasilitas digital?

Informan 2: Sudah bagus, ada repository dan katalog digital, tapi Wi-Fi kadang lambat.

Peneliti: Apakah layanan sesuai dengan harapan?

Informan 2: Sebagian besar sudah, tapi buku baru agak sulit ditemukan.

Peneliti: Apakah petugas membantu jika buku tidak ditemukan?

Informan 2: Iya, mereka bantu mencarikan atau memberi alternatif buku lain.

Peneliti: Apakah puas secara keseluruhan?

Informan 2: Puas, tapi beberapa meja baca perlu diperbaiki.

Peneliti: Saran untuk perpustakaan?

Informan 2: Perbanyak koleksi, kembangkan sistem digital seperti auto-search katalog.

Peneliti: Harapan ke depan?

Informan 2: Semoga jadi pusat informasi digital yang modern dan lengkap.

Informan 3 – Mahasiswa Ekonomi Syariah FEBI

Peneliti: Assalamu'alaikum.

Informan 3: Wa'alaikumussalam, boleh, Pak.

Peneliti: Dari program studi apa?

Informan 3: Ekonomi Syariah, FEBI.

Peneliti: Semester berapa?

Informan 3: Semester 5, Pak.

Peneliti: Apakah sering menggunakan perpustakaan?

Informan 3: Kadang-kadang, kalau ada tugas atau mau cari buku.

Peneliti: Apa harapan sebelum menggunakan perpustakaan?

Informan 3: Bisa dapat referensi tugas kuliah dan tempat belajar yang tenang.

Peneliti: Jenis layanan apa yang paling sering digunakan?

Informan 3: Layanan sirkulasi dan katalog komputer untuk cari buku.

Peneliti: Seperti apa layanan ideal menurut Anda?

Informan 3: Pustakawan ramah, layanan digital penuh, tempat bersih, dan Wi-Fi stabil.

Peneliti: Bagaimana pengalaman Anda selama ini?

Informan 3: Baik, banyak buku tersedia walau ada yang edisi lama, peminjaman mudah.

Peneliti: Bagaimana dengan fasilitas digital dan fisiknya?

Informan 3: Cukup baik, repository bisa diakses, tapi Wi-Fi lambat di jam sibuk.

Peneliti: Apakah layanan sesuai harapan?

Informan 3: Sebagian besar iya, tapi tidak semua koleksi tersedia di rak.

Peneliti: Apakah pernah minta bantuan petugas?

Informan 3: Iya, mereka bantu dengan ramah dan sarankan repository digital.

Peneliti: Apakah puas secara keseluruhan?

Informan 3: Puas, pelayanannya cepat dan tempatnya nyaman.

Peneliti: Apa saran untuk perpustakaan?

Informan 3: Perbarui koleksi digital, tambah jurnal internasional untuk mahasiswa.

Peneliti: Harapan ke depan?

Informan 3: Semoga jadi pusat referensi digital modern yang mendukung riset mahasiswa.

Transkrip Wawancara Informan 4 – (Mahasiswa Manajemen Dakwah) Peneliti:

Assalamu'alaikum.

Informan 4: Wa'alaikumussalam Warahmatullahi Wabarakatuh.

Peneliti: Mohon waktunya sebentar ya. Kita akan melakukan wawancara mengenai evaluasi kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan IAIN Pontianak tahun ini.

Bang Syafiq dari prodi mana?

Informan 4: Manajemen Dakwah.

Peneliti: Semester berapa sekarang?

Informan 4: Semester 5.

Peneliti: Sedang sibuk apa sekarang?

Informan 4: Lagi mencari judul skripsi, Pak.

Peneliti: Sering ke perpustakaan?

Informan 4: Sering, Pak.

Harapan Sebelum Menggunakan Layanan Perpustakaan Peneliti: Apa yang Bang Syafiq harapkan dari layanan perpustakaan sebelum datang ke sini?

Informan 4: Menurut saya, penyusunan buku di rak belum teratur. Harapannya ketika datang ke perpustakaan, buku-buku sudah disusun dengan rapi dan mudah dicari. Selain itu, tempatnya juga bersih dan nyaman untuk belajar.

Layanan yang Dibutuhkan Peneliti: Layanan apa yang paling dibutuhkan oleh Bang Syafiq?

Informan 4: Layanan rujukan atau referensi, ketersediaan buku yang lengkap, serta bimbingan penulisan skripsi. Saya berharap ada layanan teknis tentang penulisan skripsi yang baik dan benar.

Pandangan tentang Layanan Perpustakaan yang Ideal Peneliti: Menurut Bang Syafiq, seperti apa perpustakaan yang ideal itu?

Informan 4: Dari sisi sistem, sebaiknya dibuat lebih teratur. Misalnya, sistem absensi bisa otomatis dengan scan barcode. Tapi yang paling penting itu penyusunan buku. Harus ada rambu-rambu atau penanda yang jelas untuk tiap subjek. Contohnya, buku-buku tentang Akhlak harus ditempatkan di satu rak tersendiri, buku Dakwah di rak lain, begitu juga Psikologi. Sekarang masih bercampur, jadi agak susah mencarinya.

Pengalaman Menggunakan Layanan Perpustakaan Peneliti: Bagaimana pengalaman Bang Syafiq selama ini menggunakan perpustakaan?

Informan 4: Selama ini saya lebih sering menggunakan buku fisik. Untuk layanan digital seperti repository, saya belum tahu. Jadi sejauh ini hanya membaca dan meminjam buku secara langsung.

Peneliti: Bagaimana dengan fasilitas yang tersedia di perpustakaan?

Informan 4: Fasilitasnya baik, Pak. Tapi saya jarang menggunakan komputer OPAC. Biasanya langsung cari buku di rak. Saya juga jarang baca majalah atau koran, lebih sering fokus ke buku pelajaran.

Pelayanan Pustakawan Peneliti: Bagaimana menurut Bang Syafiq sikap petugas perpustakaan?

Informan 4: Menurut saya, petugasnya sangat ramah. Kalau kita butuh bantuan, mereka melayani dengan baik dan sopan.

Kesesuaian Layanan dengan Harapan Peneliti: Apakah layanan perpustakaan sudah sesuai dengan harapan Bang Syafiq?

Informan 4: Menurut saya belum. Harapannya semoga ke depan bisa lebih baik. Jadi sejauh ini belum sepenuhnya memenuhi harapan saya.

Tingkat Kepuasan dan Pengalaman Umum Peneliti: Secara keseluruhan, apakah Bang Syafiq sudah puas dengan layanan perpustakaan?

Informan 4: Belum puas, Pak. Fasilitas yang ada masih biasa saja, belum ada perubahan signifikan. Harapannya semoga ke depan lebih baik lagi.

Saran dan Harapan terhadap Perpustakaan Peneliti: Apakah pernah merekomendasikan perpustakaan kepada teman atau orang lain?

Informan 4: Belum, Pak. Karena saya sendiri belum puas dengan pelayanannya.

Peneliti: Apa saran Bang Syafiq untuk perpustakaan ke depan?

Informan 4: Saran saya, fasilitas perlu ditingkatkan supaya lebih canggih dan bermanfaat. Penyusunan buku juga harus lebih teratur.

Peneliti: Bagaimana menurut Anda, apakah inovasi digital diperlukan di perpustakaan?

Informan 4: Perlu sekali, Pak. Misalnya bisa diakses lewat HP, ada komputer untuk browsing, dan internet yang cepat agar mahasiswa bisa menikmati informasi online dengan mudah.

Harapan terhadap Petugas dan Suasana Perpustakaan Peneliti: Apa harapan Bang Syafiq terhadap petugas perpustakaan?

Informan 4: Petugas, terutama yang di bagian penitipan barang, sudah baik dan ramah. Dulu awalnya saya agak canggung, tapi sekarang sudah nyaman berinteraksi dengan mereka. Saya harap mereka tetap menjaga keramahan itu dan meningkatkan pelayanan.

Peneliti: Terima kasih banyak atas waktunya, Bang Syafiq.

Informan 4: Sama-sama, Pak.

b. Transkrip wawancara pustakawan

Transkrip Wawancara Informan 5 – (Pustakawan IAIN Pontianak) Peneliti:
Assalamu'alaikum .

Informan 5: Wa'alaikumussalam, Pak.

Peneliti: Alhamdulillah, akhirnya bisa bertemu, Bu. Kali ini saya ingin mewawancarai Ibu sebagai pustakawan terkait dengan Evaluasi Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Pontianak. Boleh ya, Bu?

Informan 5: Silakan, Pak.

Harapan dan Layanan Ideal untuk Pemustaka Peneliti: Menurut Ibu, apa yang paling diharapkan oleh pemustaka dari layanan perpustakaan?

Informan 5: Yang paling diharapkan tentu saja layanan yang prima, Pak — pelayanan yang cepat, ramah, dan membantu kebutuhan pengguna. Selain itu, koleksi perpustakaan juga harus sesuai dengan kebutuhan mereka. Lingkungan perpustakaan pun harus kondusif, aman, dan nyaman untuk belajar.

Perubahan Setelah Adanya Layanan Digital Peneliti: Apakah sejak diterapkannya layanan digital ada perubahan pada harapan dan perilaku pengguna?

Informan 5: Ada perubahan yang cukup besar, Pak. Sejak ada internet, mahasiswa lebih nyaman mencari informasi secara daring. Mereka tidak perlu datang langsung karena bisa mengakses informasi kapan saja dan di mana saja.

Dukungan yang Diperlukan oleh Pemustaka Peneliti: Dukungan seperti apa yang paling dibutuhkan oleh pengguna saat ini?

Informan 5: Kalau saya lihat, dukungan utama ada pada peningkatan kualitas layanan. Karena sekarang semuanya sudah digital, pustakawan harus lebih proaktif dalam mempromosikan layanan dan memperkenalkan koleksi terbaru melalui media digital. Sarana penyebaran informasi juga harus didukung, misalnya dengan memperbarui informasi koleksi terbaru secara rutin.

Penilaian terhadap Kinerja Layanan Perpustakaan Peneliti: Bagaimana Ibu menilai kinerja layanan perpustakaan, baik fisik maupun digital, saat ini?

Informan 5: Kami selalu berusaha memberikan pelayanan prima sesuai kebutuhan mahasiswa. Namun, tentu ada saja sebagian pemustaka yang menilai layanan kami belum sempurna. Tapi kami terus berupaya untuk melakukan yang terbaik.

Peneliti: Layanan apa yang menurut Ibu sudah berjalan baik?

Informan 5: Pelayanan repository salah satunya, Pak. Kami berusaha agar layanan tersebut bisa diakses dengan cepat. Layanan Bebas Pustaka juga sudah berjalan cukup baik.

Pelayanan Referensi dan Tantangan Peneliti: Bagaimana dengan pelayanan referensi di perpustakaan?

Informan 5: Untuk saat ini memang agak menurun, Pak. Mungkin karena mahasiswa sudah banyak memiliki rujukan sendiri secara daring, jadi mereka jarang datang ke layanan referensi di perpustakaan.

Peneliti: Kalau begitu, apa tantangan terbesar yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas layanan?

Informan 5: Tantangan utama ada pada kualitas sumber daya manusia. Pustakawan perlu diberikan pelatihan khusus agar lebih terampil dalam pelayanan digital. Selain itu, promosi layanan juga perlu ditingkatkan supaya pengguna tahu fasilitas yang tersedia.

Kesesuaian Layanan dengan Harapan Pengguna Peneliti: Apakah menurut Ibu, layanan yang diberikan saat ini sudah memenuhi harapan pengguna?

Informan 5: Sepertinya belum maksimal, Pak. Kami sudah berusaha, tapi kadang masih ada kendala teknis. Misalnya, sistem aplikasi mengalami error atau listrik padam, jadi proses pelayanan seperti penerbitan surat Bebas Pustaka bisa tertunda. Kondisi itu di luar kendali kami karena terkait sistem pusat dan jaringan internet.

Upaya dan Solusi untuk Peningkatan Layanan Peneliti: Langkah apa yang perlu dilakukan untuk menindaklanjuti kondisi tersebut?

Informan 5: Harus ada perbaikan dan pemeliharaan sistem secara berkala, termasuk peningkatan keamanan (cyber security). Selain itu, pustakawan juga perlu pelatihan agar keterampilannya meningkat dan bisa menghadapi kendala teknis dengan lebih baik.

Peningkatan Kualitas dan Koleksi Peneliti: Apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka ke depan?

Informan 5: Banyak hal, Pak. Pertama, peningkatan kompetensi pustakawan agar lebih memahami makna pelayanan prima. Kedua, memperkaya koleksi perpustakaan dengan buku terbaru, e-book, dan e-journal yang selalu diperbarui setiap tahun. Selain itu, sarana dan prasarana juga harus ditingkatkan agar perpustakaan semakin diminati oleh mahasiswa. Untuk itu, dukungan anggaran dari pimpinan sangat dibutuhkan.

Pelatihan dan Kolaborasi Antarunit Peneliti: Apakah pelatihan untuk pustakawan, terutama di bidang digital, diperlukan?

Informan 5: Sangat perlu, Pak. Pengetahuan pustakawan masih terbatas, sementara teknologi terus berkembang. Jadi, pelatihan perlu dilakukan secara rutin agar wawasan mereka selalu up-to-date.

Peneliti: Bagaimana dengan kolaborasi antarunit di kampus? Apakah hal itu mendukung layanan perpustakaan?

Informan 5: Tentu mendukung, Pak. Koordinasi antarunit, baik dengan fakultas maupun bagian layanan lain, sangat penting. Dengan kolaborasi yang baik, kita bisa menghindari kesalahpahaman ketika melayani mahasiswa, misalnya terkait persyaratan SKL atau administrasi lainnya.

Peneliti: Baik, terima kasih banyak, Ibu Susan, atas waktunya.

Informan 5: Sama-sama, Pak.

4: Peta Relasi Informan dengan Tema Hasil Analisis NVivo

