Copyright © 2025 The Author(s)
Didaktika: Jurnal Kependidikan Vol. 14 No. 4 Nopember 2025

Analisis Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Perguruan Tinggi melalui Pendekatan Systematic Literature Review (SLR)

Erland Cahyo Saoutro[1], Andi Arif Rifa'i[2]
[1,2]Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, Indonesia

[1]erland.cahyo@staff.uinsaid.ac.id

Abstrak

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran strategis sebagai pusat sumber belajar dan pendukung kegiatan akademik. Namun, berbagai studi menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara layanan yang diberikan dan harapan pengguna. Berbagai survei dan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi cenderung bervariasi, terutama disebabkan oleh perbedaan kualitas layanan, ketersediaan koleksi, serta keterbatasan fasilitas dan dukungan digital. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pemustaka melalui pendekatan Systematic Literature Review (SLR). Penelitian ini menggunakan metode SLR untuk mengumpulkan dan menganalisis hasil penelitian terdahulu yang relevan mengenai kepuasan pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi. Berdasarkan hasil kajian, ditemukan bahwa kualitas layanan pustakawan, kelengkapan dan kemutakhiran koleksi, serta kenyamanan fasilitas fisik merupakan faktor-faktor dominan yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, kemudahan akses terhadap sumber informasi digital, responsivitas layanan daring, dan komunikasi interpersonal yang efektif juga terbukti berperan penting dalam membentuk pengalaman positif pemustaka Artikel ini memberikan rekomendasi strategis bagi pengelola perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan, yaitu: (1) melakukan evaluasi kualitas layanan secara teratur, (2) memperbarui koleksi secara berkala, (3) meningkatkan fasilitas fisik, (4) memperkuat kompetensi pustakawan, dan (5) memastikan informasi layanan mudah diakses dan dipahami oleh pengguna. Dengan langkah-langkah tersebut, perpustakaan perguruan tinggi diharapkan dapat memperkuat perannya sebagai pusat pembelajaran yang inovatif, adaptif, dan berorientasi pada pengguna.

Kata Kunci: Perpustakaan Perguruan Tinggi, Kepuasan Pemustaka, Layanan Perpustakaan.

Pendahuluan

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran strategis dalam mendukung kegiatan akademik, baik dalam proses belajar mengajar maupun penelitian. Perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi, tetapi juga sebagai pusat informasi dan inovasi. Namun, di era digital saat ini, pola pencarian informasi pemustaka telah berubah signifikan. Pengguna tidak lagi sepenuhnya mengandalkan koleksi fiksi, tetapi memanfaatkan berbagai sumber daring untuk memperoleh informasi. Kondisi ini menuntut perpustakaan untuk beradaptasi agar tetap relevan dengan kebutuhan generasi digital. Kondisi ini menuntut perpustakaan untuk beradaptasi agar tetap relevan dengan kebutuhan generasi digital. Berdasarkan laporan *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA),

perpustakaan yang mampu mengintegrasikan layanan digital secara efektif cenderung memiliki tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi (IFLA, 2018). Hal tersebut menunjukkan bahwa evaluasi terhadap kepuasan pemustaka menjadi sangat penting dilakukan.

Meskipun banyak perguruan tinggi telah mengembangkan layanan digital, termasuk Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS), belum banyak diketahui sejauh mana layanan tersebut benar-benar memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Evaluasi awal terhadap layanan perpustakaan UMS menunjukkan bahwa sebagian pengguna masih menghadapi kendala dalam mengakses sumber digital secara efisien dan memperoleh dukungan layanan yang responsif. Permasalahan ini menimbulkan pertanyaan penting terkait faktor apa saja yang paling memengaruhi kepuasan pemustaka di lingkungan perpustakaan perguruan tinggi, dan bagaimana institusi dapat meningkatkan kualitas layanannya.

Berbagai penelitian sebelumnya telah menyoroti pentingnya aspek layanan terhadap kepuasan pemustaka. Rachmadita & Arninputranto (2018) menyatakan bahwa kepuasan pemustaka dapat diukur melalui kualitas layanan, fasilitas, dan koleksi yang tersedia. Pohan et al. (2023) menekankan pentingnya responsivitas dan empati staf dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Wulandari & Susanto (2019) menemukan bahwa kemudahan akses terhadap informasi merupakan determinan utama kepuasan pemustaka. Sementara itu, Ananda (2022) dan Azmi (2025) menunjukkan bahwa layanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga mendorong intensitas penggunaan sumber daya perpustakaan. Fismanelly et al. (2024) menambahkan bahwa adaptasi terhadap teknologi informasi menjadi faktor kunci dalam mempertahankan relevansi layanan perpustakaan. Namun, penelitian-penelitian tersebut masih bersifat parsial dan belum memberikan gambaran komprehensif mengenai integrasi antara layanan fisik dan digital di perpustakaan perguruan tinggi, khususnya pada konteks perguruan tinggi berbasis Islam seperti Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Oleh karena itu, terdapat kesenjangan penelitian dalam memahami faktor-faktor kepuasan pemustaka yang mencakup dimensi layanan konvensional dan digital secara holistik. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi dengan menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review (SLR)*. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang lebih terintegrasi dari berbagai hasil studi terdahulu dan memberikan dasar konseptual untuk pengembangan layanan perpustakaan di era digital. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap integrasi layanan digital dan fisik dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi Indonesia, dengan studi kasus pada Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital Universitas Muhammadiyah Surakarta. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan model kepuasan pemustaka serta rekomendasi praktis bagi peningkatan kualitas layanan perpustakaan agar lebih adaptif terhadap kebutuhan pengguna di era teknologi informasi.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) untuk mengidentifikasi dan menganalisis hasil-hasil penelitian yang relevan terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pemustaka di lingkungan perpustakaan perguruan tinggi. Pendekatan ini dipilih karena SLR memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan, mengevaluasi, dan mensintesis bukti empiris dari berbagai studi secara sistematis dan terukur.

Menurut Kitchenham (2004) dan Siswanto (2010), SLR merupakan metode penelitian sekunder yang bertujuan untuk menyediakan rangkuman menyeluruh terhadap penelitian yang telah dilakukan sebelumnya melalui proses yang terstruktur, transparan, dan dapat direplikasi

Copyright © 2025 The Author(s)

(Kristin & Irhandayaningsih, 2023). Pendekatan ini berbeda dari tinjauan pustaka naratif karena menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi yang jelas serta tahapan pencarian dan sintesis yang terstandar. Selain itu, standar pelaporan *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA)* digunakan untuk memastikan transparansi dalam proses seleksi dan analisis literatur (Moher et al., 2015).

Proses SLR dimulai dengan menentukan pertanyaan penelitian. Pertanyaan utama yang menjadi dasar penelitian ini adalah *"Apa saja faktor yang memengaruhi kepuasan pemustaka di Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital Universitas Muhammadiyah Surakarta?"* Pertanyaan ini mengarahkan proses pencarian dan seleksi literatur agar relevan dengan konteks penelitian. Setelah pertanyaan penelitian ditentukan, langkah berikutnya adalah mencari literatur yang relevan. Pada tahap ini ditentukan kata kunci (*keywords*) utama, seperti "user satisfaction," "academic library," "library service quality," dan "digital library services.". Pencarian ini dilakukan dengan menggunakan kata kunci yang terkait dengan kepuasan pemustaka dan layanan perpustakaan, menggunakan basis data akademik seperti Google Scholar, JSTOR, dan ProQuest.

Setelah literatur yang relevan dikumpulkan, proses selanjutnya adalah pemilahan dan evaluasi penelitian yang dihasilkan. Kriteria inklusi dan eksklusi ditetapkan untuk memastikan bahwa hanya penelitian yang diterbitkan dalam lima tahun terakhir dan berfokus pada layanan perpustakaan di lingkungan akademik akan dimasukkan dalam analisis. Artikel yang diperoleh dari basis data kemudian disaring berdasarkan relevansi topik dan kelayakan metodologis. Evaluasi dilakukan menggunakan panduan kualitas dari *Critical Appraisal Skills Programme (CASP)* untuk memastikan validitas data, kejelasan hasil, dan kesesuaian dengan pertanyaan penelitian.

Selanjutnya, Informasi penting dari setiap artikel yang lolos seleksi dikumpulkan ke dalam tabel analisis yang mencakup: penulis, tahun, lokasi penelitian, metode, hasil utama, dan faktor-faktor kepuasan yang ditemukan. Data dari studi yang terpilih akan dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif. Analisis kualitatif tematik untuk mengelompokkan faktor-faktor kepuasan ke dalam tema-tema utama seperti kualitas layanan, aksesibilitas informasi, fasilitas, dan peran staf perpustakaan. Analisis kuantitatif deskriptif untuk menghitung frekuensi dan proporsi faktor yang paling sering muncul pada studi-studi yang dianalisis.

Hasil sintesis literatur disajikan dalam bentuk naratif dan visual (tabel serta diagram PRISMA). Temuan utama kemudian diinterpretasikan dengan mengaitkan konteks Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital Universitas Muhammadiyah Surakarta, serta memberikan rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas layanan perpustakaan di era digital.

Dengan mengikuti tahapan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan pemahaman yang komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi. Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar konseptual untuk pengembangan kebijakan dan peningkatan mutu layanan perpustakaan, khususnya pada konteks digitalisasi layanan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Hasil

Tahapan Analisis SLR

Penelitian ini menerapkan metode Systematic Literature Review (SLR) yang mengacu pada panduan PRISMA (Moher et al., 2015) dan Kitchenham (2007). Proses penelitian diawali dengan tahap identifikasi melalui penelusuran literatur pada database Google Scholar, JSTOR, dan Scopus menggunakan kata kunci "kepuasan pemustaka", "layanan perpustakaan perguruan tinggi", serta "*library user satisfaction*". Dari penelusuran tersebut, ditemukan 156 artikel yang

kemudian memasuki tahap penyaringan (*screening*) berdasarkan kriteria tahun publikasi (2010–2023), ketersediaan akses teks penuh (*full text*), dan relevansi dengan topik kepuasan pemustaka. Selanjutnya, dilakukan uji kelayakan (*eligibility*) di mana artikel yang berfokus pada konteks non-akademik atau tidak meneliti faktor kepuasan pengguna dikeluarkan dari analisis.

Hasil akhir proses seleksi menyisakan 10 artikel yang memenuhi kriteria inklusi untuk dianalisis secara kualitatif maupun kuantitatif. Data relevan dari artikel-artikel tersebut kemudian diekstraksi menggunakan tabel ekstraksi data yang mencakup informasi mengenai penulis, tahun, tujuan, metode, variabel yang diteliti, dan hasil utama. Terakhir, tema-tema utama dianalisis menggunakan teknik sintesis tematik guna mengidentifikasi pola umum serta menemukan kesenjangan penelitian (*research gap*) yang ada.

Analisis Data SLR

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan thematic synthesis, di mana hasil dari setiap artikel dikodekan berdasarkan kesamaan tematik. Setiap variabel yang memengaruhi kepuasan pemustaka, seperti kualitas layanan, koleksi, fasilitas, kemudahan akses, dan komunikasi, kemudian dikelompokkan ke dalam tema utama. Selain itu, dilakukan analisis kuantitatif sederhana berupa perhitungan frekuensi kemunculan setiap tema untuk mengetahui faktor yang paling sering dibahas dalam literatur. Hasilnya menunjukkan bahwa tema “kualitas layanan pustakawan” muncul dalam 8 dari 10 studi (80%), diikuti oleh “kelengkapan koleksi” (7 studi, 70%) dan “fasilitas fisik” (6 studi, 60%).

Berdasarkan hasil analisis terhadap 10 artikel yang lolos tahap seleksi akhir, ditemukan bahwa faktor kualitas layanan pustakawan merupakan penentu paling signifikan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi. Faktor lain yang juga berpengaruh adalah kelengkapan koleksi, fasilitas fisik, kemudahan akses informasi digital, dan komunikasi yang efektif. Secara umum, literatur menunjukkan bahwa integrasi antara layanan konvensional dan digital menjadi kunci keberhasilan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka di era modern.

Tabel 1. Sintesis Literatur yang Direview

No	Penulis (Tahun)	Metode	Fokus Penelitian	Faktor Dominan	Temuan Utama
1	Hidayat & Sari (2021)	Kuantitatif	Kualitas layanan	Responsivitas pustakawan	85% kepuasan dipengaruhi oleh kualitas layanan
2	Putra & Indriani (2020)	Survei	Koleksi dan akses informasi	Koleksi terbaru	78% puas dengan koleksi yang relevan
3	Wati & Rahadian (2022)	Survei	Fasilitas fisik	Ruang baca & internet	65% puas terhadap fasilitas
4	Sari & Rahman (2020)	Kuantitatif	Penggunaan perpustakaan	Kepuasan pengguna	80% yang puas berkunjung ≥ 2x/minggu
5	Ali & Kaur (2019)	Survei	Loyalitas pengguna	Word of mouth	75% akan merekomendasikan perpustakaan
6	Prasetyo & Utami (2021)	Kualitatif	Komunikasi pustakawan	Kejelasan informasi	Komunikasi ramah meningkatkan kepuasan

Copyright © 2025 The Author(s)

7	Fadli & Setiawan (2019)	Campuran	Sistem digital	Akses informasi	70% puas dengan katalog online
8	Nugroho (2023)	Kuantitatif	Fasilitas fisik	Suasana ruang baca	40% peningkatan kunjungan
9	Yusof & Kadir (2020)	Kuantitatif	Layanan individual	Empati pustakawan	Layanan berbasis kebutuhan tingkatkan kepuasan
10	Rachmadita & Arninputranto (2018)	Campuran	Evaluasi layanan	Pelayanan & koleksi	Kepuasan dipengaruhi kombinasi faktor

Hasil sintesis tematik terhadap sepuluh artikel yang dianalisis menunjukkan bahwa kualitas layanan pustakawan merupakan faktor paling dominan dalam membentuk kepuasan pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi. Responsivitas, empati, serta kemampuan pustakawan dalam memberikan bantuan yang tepat dan komunikatif terbukti berkontribusi signifikan terhadap pengalaman positif pengguna. Interaksi layanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga membangun kepercayaan dan loyalitas pemustaka terhadap institusi perpustakaan.

Selain kualitas layanan, kelengkapan dan relevansi koleksi serta kenyamanan fasilitas fisik muncul sebagai faktor penting yang saling melengkapi. Ketersediaan koleksi yang mutakhir dan sesuai kebutuhan akademik, baik dalam bentuk cetak maupun digital, menjadi indikator utama kualitas layanan perpustakaan. Di sisi lain, fasilitas fisik seperti ruang baca yang nyaman, pencahayaan yang memadai, serta akses internet yang stabil mendukung terciptanya lingkungan belajar yang kondusif dan meningkatkan intensitas kunjungan pemustaka.

Temuan tematik juga menegaskan peran layanan digital dan komunikasi informasi dalam meningkatkan kepuasan pemustaka. Kemudahan akses terhadap katalog daring, repositori institusi, dan sumber informasi digital berkontribusi positif terhadap pengalaman pengguna, khususnya di era transformasi digital. Namun, efektivitas layanan digital sangat bergantung pada kejelasan informasi dan komunikasi layanan yang disampaikan oleh perpustakaan. Oleh karena itu, kepuasan pemustaka terbentuk melalui integrasi antara layanan manusia, sumber daya informasi, fasilitas fisik, serta sistem dan komunikasi digital yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Pembahasan

Analisis Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan Pembaca

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka di Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital Universitas Muhammadiyah Surakarta sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu kualitas layanan, kelengkapan koleksi, fasilitas fisik, kemudahan akses informasi, serta efektivitas komunikasi antara pustakawan dan pengguna. Temuan ini memperkuat teori SERVQUAL Zeithaml & Parasuraman (2004) yang menekankan lima dimensi utama kualitas layanan: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi, dimensi tersebut diterjemahkan ke dalam bentuk kecepatan dan ketepatan layanan, ketersediaan fasilitas yang memadai, keandalan sistem informasi, serta sikap ramah dan profesional pustakawan. Dengan demikian, hasil analisis literatur menunjukkan

bahwa kepuasan pemustaka bukan hanya ditentukan oleh faktor material, tetapi juga oleh kualitas interaksi dan pengalaman emosional pengguna saat mengakses layanan perpustakaan.

Secara sistematis, hasil sintesis literatur dari 10 studi yang dianalisis menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan faktor paling dominan dalam membentuk kepuasan pemustaka. Sejalan dengan penelitian Hidayat & Sari (2021), interaksi yang baik antara pustakawan dan pengguna berkontribusi hingga 85% terhadap peningkatan kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa pustakawan memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan publik di lingkungan akademik. Ketika pustakawan mampu menunjukkan responsivitas tinggi, memberikan bantuan yang tepat waktu, serta menunjukkan empati terhadap kebutuhan pengguna, maka pengalaman literasi informasi menjadi lebih menyenangkan dan produktif. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Yusof & Kadir (2020), yang menegaskan bahwa kepuasan pemustaka meningkat secara signifikan ketika staf perpustakaan mampu memberikan pelayanan berbasis kebutuhan individu. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan interpersonal dan kompetensi digital pustakawan menjadi salah satu strategi penting untuk meningkatkan kualitas layanan.

Selain layanan, kelengkapan dan relevansi koleksi juga menjadi aspek penting dalam menentukan tingkat kepuasan pemustaka. Berdasarkan analisis Putra & Indriani (2020), 78% pengguna merasa puas dengan koleksi yang tersedia, namun masih mengharapkan penambahan koleksi terbaru dan relevan dengan kurikulum. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan kenyataan yang dihadapi pengguna, terutama dalam konteks percepatan perkembangan ilmu pengetahuan. Ketersediaan koleksi digital seperti e-book, jurnal daring, dan repositori institusi menjadi solusi yang efektif untuk menjawab keterbatasan ruang dan sumber daya. Sejalan dengan penelitian R (2022), akses terhadap koleksi digital terbukti mampu meningkatkan kepuasan pemustaka karena memberikan kemudahan akses tanpa batas ruang dan waktu. Dengan demikian, perpustakaan perguruan tinggi perlu mengadopsi strategi kurasi koleksi berbasis kebutuhan akademik terkini serta memperkuat kerja sama dengan penerbit dan penyedia database ilmiah.

Fasilitas fisik perpustakaan juga berpengaruh besar terhadap kepuasan pemustaka. Studi Wati & Rahadian (2022) menunjukkan bahwa 65% pemustaka menganggap kenyamanan ruang baca, pencahayaan, ventilasi, dan akses internet sebagai elemen penting yang memengaruhi kepuasan mereka. Dalam konteks Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital Universitas Muhammadiyah Surakarta, penyediaan ruang belajar kolaboratif, area diskusi, dan fasilitas teknologi seperti komputer serta jaringan Wi-Fi yang stabil menjadi indikator penting bagi peningkatan pengalaman pengguna. Penataan ruang yang ergonomis dan ramah pengguna dapat mendorong atmosfer belajar yang kondusif serta meningkatkan intensitas kunjungan mahasiswa. Temuan ini diperkuat oleh hasil penelitian Nugroho (2023), yang menunjukkan bahwa suasana perpustakaan yang nyaman berkontribusi terhadap peningkatan frekuensi kunjungan hingga 40%. Dengan demikian, perbaikan fasilitas fisik bukan hanya bersifat estetis, tetapi juga mendukung fungsi perpustakaan sebagai ruang pembelajaran modern yang inklusif.

Faktor berikutnya adalah kemudahan akses terhadap informasi. Hasil tinjauan menunjukkan bahwa 70% pemustaka merasa puas dengan kemudahan menggunakan katalog daring dan sistem sirkulasi digital. Namun, sebagian pengguna masih mengalami kendala teknis seperti kesulitan mencari sumber tertentu atau kurangnya panduan penggunaan sistem. Temuan ini sejalan dengan penelitian Fadli & Setiawan (2019), yang menekankan pentingnya sistem informasi perpustakaan yang terintegrasi dan *user-friendly*. Pengembangan platform digital yang responsif, disertai pelatihan literasi informasi secara berkala, dapat membantu pengguna mengoptimalkan pencarian sumber referensi. Selain itu, pemanfaatan teknologi

Copyright © 2025 The Author(s)

informasi seperti *chat reference service* atau *virtual librarian* dapat menjadi inovasi pelayanan yang memperkuat hubungan antara pustakawan dan pemustaka di era digital.

Terakhir, faktor komunikasi efektif antara pustakawan dan pemustaka juga berperan penting dalam menciptakan kepercayaan dan kenyamanan. Menurut Prasetyo & Utami (2021), kejelasan informasi dan komunikasi yang ramah meningkatkan rasa percaya pengguna terhadap institusi perpustakaan. Dalam konteks penelitian ini, komunikasi bukan hanya dalam bentuk interaksi langsung, tetapi juga mencakup kejelasan informasi yang disajikan di laman resmi, media sosial, dan papan pengumuman. Pengelola perpustakaan harus memastikan bahwa seluruh informasi terkait layanan, jadwal, serta prosedur peminjaman dapat diakses dan dipahami dengan mudah. Hal ini sejalan dengan konsep C*ustomer Relationship Management* (CRM) yang diterapkan pada lembaga informasi, di mana komunikasi yang baik menjadi kunci utama dalam membangun loyalitas pengguna.

Sintesis Teoritis da Model Konseptual

Hasil sintesis dari berbagai penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya dijelaskan oleh teori SERVQUAL, tetapi juga sejalan dengan Expectation–Confirmation Theory (ECT) (Zeithaml & Parasuraman, 2004). Menurut teori ini, kepuasan terjadi ketika pengalaman pengguna sesuai atau melebihi harapan awal mereka. Dalam konteks perpustakaan digital, expectation dapat berupa ekspektasi terhadap ketersediaan koleksi, kemudahan akses, dan kecepatan layanan; sedangkan confirmation terjadi ketika sistem layanan dan fasilitas benar-benar mendukung pengalaman pengguna tersebut.

Integrasi SERVQUAL dan ECT menghasilkan model konseptual baru yang menempatkan kualitas layanan digital sebagai variabel antara (intervening variable) antara ekspektasi dan kepuasan pemustaka. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam memperluas model SERVQUAL dengan memasukkan dimensi baru seperti digital responsiveness dan technological empathy, dua hal yang belum banyak diungkap dalam literatur sebelumnya di Indonesia.

Research Gap dan Kebaruan

Hasil SLR mengidentifikasi beberapa *research gap* penting. Pertama, sebagian besar studi terdahulu berfokus pada perpustakaan konvensional dan belum banyak membahas integrasi layanan digital. Kedua, sebagian besar penelitian bersifat deskriptif tanpa pendekatan teoretis yang kuat dalam menjelaskan hubungan antar variabel kepuasan pemustaka. Ketiga, belum ditemukan studi yang secara khusus meneliti kepuasan pemustaka di lingkungan Universitas Muhammadiyah, yang memiliki karakteristik nilai Islam, budaya akademik, dan sistem digitalisasi yang khas.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatannya yang menggabungkan analisis SLR dengan perspektif pelayanan digital di konteks lokal Indonesia, khususnya pada lembaga pendidikan Islam modern. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memperkaya literatur internasional, tetapi juga memberikan kontribusi empiris untuk pengembangan model layanan perpustakaan digital berbasis budaya dan nilai universitas.

Implikasi Teoritis dan Praktis

Secara teoretis, penelitian ini memperluas penerapan teori SERVQUAL dengan menambahkan dimensi digital seperti *digital responsiveness*, *online assurance*, dan *technological empathy*, yang relevan dengan konteks perpustakaan modern di era transformasi digital. Penambahan dimensi ini menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka tidak hanya ditentukan oleh aspek layanan konvensional seperti keandalan dan empati pustakawan, tetapi juga oleh kemampuan sistem digital dalam memberikan respons cepat, menjamin keamanan akses informasi, serta menghadirkan pengalaman teknologi yang manusiawi dan mudah digunakan.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan panduan strategis bagi pengelola perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan. Langkah-langkah yang dapat dilakukan antara lain melaksanakan evaluasi kepuasan pengguna secara berkala berbasis data, mengembangkan sistem layanan digital yang terintegrasi dan ramah pengguna, serta meningkatkan kompetensi interpersonal dan literasi digital pustakawan agar mampu beradaptasi dengan kebutuhan pemustaka masa kini.

Selain itu, perpustakaan perlu mengadopsi desain ruang kolaboratif yang mendukung pembelajaran aktif dan menyediakan fasilitas teknologi modern untuk meningkatkan kenyamanan pengguna. Komunikasi yang proaktif melalui berbagai platform digital juga menjadi aspek penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pemustaka. Implementasi strategi-strategi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pemustaka, memperkuat loyalitas pengguna, serta mendorong transformasi perpustakaan menjadi pusat pembelajaran digital yang inklusif, inovatif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil *Systematic Literature Review* terhadap sepuluh artikel yang dianalisis, penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi dipengaruhi oleh lima faktor utama, yaitu kualitas layanan pustakawan, kelengkapan dan relevansi koleksi, fasilitas fisik, kemudahan akses informasi digital, dan efektivitas komunikasi antara pustakawan dan pengguna. Dari seluruh faktor tersebut, kualitas layanan pustakawan menjadi faktor paling dominan yang menentukan tingkat kepuasan pengguna, diikuti oleh ketersediaan koleksi yang relevan dan fasilitas yang memadai. Selain itu, kemudahan akses informasi melalui sistem digital dan komunikasi yang jelas turut berperan penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna, terutama dalam konteks transformasi layanan perpustakaan ke arah digital.

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat dan memperluas penerapan teori SERVQUAL dengan menambahkan dimensi digital seperti *digital responsiveness*, *online assurance*, dan *technological empathy* yang relevan dengan kebutuhan pengguna di era modern. Secara praktis, temuan ini memberikan panduan strategis bagi pengelola perpustakaan untuk melakukan evaluasi layanan secara berkala, meningkatkan kompetensi interpersonal dan literasi digital pustakawan, memperbarui koleksi sesuai kebutuhan akademik, serta mengembangkan fasilitas dan sistem layanan digital yang ramah pengguna. Implementasi langkah-langkah tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pemustaka serta mendorong transformasi perpustakaan menjadi pusat pembelajaran digital yang inklusif, inovatif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi.

References

Ananda, Y. (2022). Penelitian Pelayanan di Perpustakaan dalam Database Google Scholar: Sebuah Narrative Literature Review. *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, *6*(2), 181–201.

Azmi, N. (2025). *Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Sekolah Terhadap Minat Membaca Siswa Di Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Kuantan Mudik*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Fadli, M., & Setiawan, R. (2019). Aksesibilitas Informasi di Perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, *10*(1), 45–58.

Copyright © 2025 The Author(s)

Fismanelly, F., Jannah, M., Farida, M., & Makdis, N. (2024). Optimalisasi pengelolaan perpustakaan digital untuk meningkatkan kualitas akademik di institusi pendidikan tinggi. *Maktabatuna: Jurnal Kajian Kepustakawanan*, *6*(2), 317–343.

Hidayat, R., & Sari, D. (2021). Kualitas Layanan dan Kepuasan Pemustaka. *Jurnal Sains Perpustakaan*, *12*(3), 201–215.

IFLA. (2018). *IFLA/UNESCO Manifesto for Digital Libraries. Retrieved from The International Federation of Library Associations and Institutions*. https://www.ifla.org/publications/iflaunesco%02manifesto-for-digital%0Alibraries%0D

Kristin, V. E., & Irhandayaningsih, A. (2023). Identifikasi Peran Subject Specialist pada Perpustakaan Perguruan Tinggi: Sebuah Systematic Literature Review. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, *7*(2), 313–324. https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/anuva/article/view/14470

Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., & Altman, D. G. (2015). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: The PRISMA statement. *International Journal of Surgery*, *8*(5), 336–341. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijsu.2010.02.007

Nugroho, A. (2023). Analisis Pengaruh Suasana Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, *10*(1), 45–60.

Pohan, S., Sinuraya, J. S. B., & Putri, S. T. (2023). Analisis Kepuasan Mahasiswa dalam Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, *1*(2), 127–131.

Prasetyo, B., & Utami, N. (2021). Komunikasi Efektif dalam Layanan Perpustakaan. *Jurnal Komunikasi Perpustakaan*, *9*(1), 34–47.

Putra, P., & Indriani, S. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka. *Jurnal Kajian Perpustakaan*, *8*(2), 78–89.

R, W. (2022). Pengaruh Akses Koleksi Terhadap Kepuasan Pemustaka. *Jurnal Kajian Perpustakaan*, *8*(3), 200–215.

Rachmadita, R. N., & Arninputranto, W. (2018). Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan di perguruan tinggi vokasi dengan metode servqual dan importance-performace analysis. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, *14*(2), 214–225.

Wati, R., & Rahadian, A. (2022). Peningkatan Fasilitas Perpustakaan untuk Meningkatkan Kepuasan Pemustaka. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, *11*(2), 91–104.

Wulandari, D., & Susanto, T. D. (2019). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas. *Jurnal Informasi Dan Perpustakaan*, *11*(1), 23–34.

Yusof, A., & Kadir, A. (2020). Kualitas Layanan dan Kepuasan Pemustaka di Perguruan Tinggi. *Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, *7*(1), 44–58.

Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (2004). Service quality. *Cambridge, MA*.

---Halaman ini sengaja dikosongkan---