



Contents lists available at [Journal IICET](#)

Education and Social Sciences Review

ISSN 2720-8915 (Print), ISSN 2720-8923 (Electronic)

Journal homepage: <https://jurnal.iicet.org/index.php/essr>



Model integratif kepuasan pengguna: pendekatan psikologis dan sosial dalam optimalisasi layanan perpustakaan

Nasrul Makdis^{*)}, Jendri Jendri, Lusi Ismail
Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Aug 25th, 2024
Revised Sept 24th, 2024
Accepted Nov 21th, 2024

Keywords:

Kepuasan pengguna
Interaksi sosial
Perpustakaan

ABSTRACT

Perpustakaan di era digital tidak hanya berfungsi sebagai penyedia literatur ilmiah, tetapi juga sebagai pusat akses informasi elektronik yang berperan penting dalam pembelajaran dan penelitian. Dengan melakukan wawancara mendalam kepada 15 partisipan, penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor psikologis dan sosial yang mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti kualitas fasilitas, akses koleksi, interaksi dengan staf, dan harapan peningkatan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pengguna merasa puas dengan beberapa aspek, ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan fasilitas fisik dan memperbarui koleksi. Temuan ini diintegrasikan dalam model peningkatan kepuasan yang mempertimbangkan aspek psikologis dan sosial, dengan rekomendasi pengembangan lebih lanjut untuk perpustakaan di perguruan tinggi lainnya.



© 2024 The Authors. Published by IICET.

This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Corresponding Author:

Nasrul Makdis,
Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang
Email: makdis@uinib.ac.id

Pendahuluan

Perpustakaan sebagai lembaga pusat informasi dan pengetahuan, memiliki peran yang perlu diperhatikan dalam mendukung ekosistem pendidikan tinggi, terutama di era kontemporer ini. Fungsi perpustakaan tidak hanya terbatas pada menyediakan tempat untuk menyimpan koleksi buku, tetapi juga menjadi penyedia berbagai sumber daya informasi yang mendukung proses pembelajaran, penelitian, dan pengembangan akademis (Nurhayati, 2018) Di tengah kompleksitas dan dinamika ilmu pengetahuan modern, perpustakaan menjadi pintu gerbang bagi mahasiswa, dosen, dan peneliti untuk mengakses informasi terkini dan mendalam (Budiarto, 2023)

Pentingnya perpustakaan dalam konteks pendidikan tinggi tidak hanya sejalan dengan fungsi tradisionalnya sebagai penyedia buku dan literatur ilmiah, tetapi juga mencakup peran sebagai pusat akses informasi elektronik, jurnal ilmiah daring, dan berbagai sumber daya digital. Perubahan ini mencerminkan transisi menuju pendekatan pembelajaran berbasis teknologi, di mana perpustakaan tidak hanya menjadi gudang buku, tetapi juga portal yang memberikan akses ke dunia pengetahuan melalui berbagai media. (Syahdan et al., 2021)

Seiring dengan perkembangan teknologi dan akselerasi informasi, perpustakaan di era kontemporer dihadapkan pada tantangan untuk terus berinovasi guna memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna (Ria & Budiman, 2021). Hal ini mencakup integrasi teknologi informasi dalam sistem manajemen perpustakaan, pemanfaatan platform daring untuk akses cepat, dan peningkatan layanan berbasis digital. Sebagai inti dari ekosistem pendidikan tinggi, perpustakaan perlu memahami perubahan ini dan terus mengembangkan strategi agar dapat tetap relevan dan efektif dalam mendukung kegiatan akademis. (Ramadhan, 2022)

UIN Imam Bonjol, Padang, sebagai lembaga pendidikan tinggi yang berfokus pada nilai-nilai Islam, memandang perpustakaan sebagai sarana penting untuk memfasilitasi pemahaman mendalam terhadap pengetahuan agama dan ilmu pengetahuan umum. Dalam menghadapi dinamika perubahan masyarakat dan perkembangan teknologi, perpustakaan perlu terus berinovasi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya. Kepuasan pengguna menjadi indikator utama dalam mengukur kualitas pelayanan perpustakaan. Dalam penelitian sebelumnya, peneliti menemukan bahwa kepuasan pengguna perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Kualitas layanan diukur melalui beberapa dimensi, termasuk tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Keinginan pengguna terhadap layanan yang handal harus diwujudkan oleh perpustakaan melalui layanan yang tepat, akurat, cepat, dan memuaskan.

Upaya mendalami problematika sosial terkait tata kelola perpustakaan di UIN Imam Bonjol Padang, observasi langsung dan wawancara dengan pengguna perpustakaan mengungkapkan keterbatasan akses fisik dan infrastruktur perpustakaan, terutama di daerah terpencil. Tantangan ini telah diperhatikan dalam penelitian terdahulu, di mana temuan menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan dipengaruhi oleh ketersediaan infrastruktur yang memadai. Selain itu, perbedaan tingkat literasi dan kebiasaan membaca juga menjadi faktor sosial yang signifikan dalam tata kelola perpustakaan. Media pemberitaan dan literatur relevan menyoroti kesenjangan akses informasi berdasarkan latar belakang sosial-ekonomi dan pendidikan, sesuai dengan temuan dalam studi sebelumnya tentang pengaruh partisipasi dan literasi dalam kepuasan pengguna perpustakaan.

Riset terdahulu terkait peningkatan tata kelola perpustakaan, dengan penekanan pada model dari aspek psikologis dan sosial, menyoroti bahwa implementasi teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan perpustakaan. Meskipun demikian, terdapat kekosongan pengetahuan (lacuna) dalam hal strategi konkret untuk mengatasi tantangan teknis dan manajerial yang muncul dalam mengadopsi teknologi informasi secara efektif di lingkungan perpustakaan pendidikan tinggi di Indonesia dari sudut pandang psikologis dan sosial. Penelitian sebelumnya juga menyoroti pentingnya pengembangan kebijakan yang mendukung transformasi digital perpustakaan, termasuk dalam infrastruktur, manajemen data, dan keamanan informasi. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat mengisi gap pengetahuan ini dengan mengidentifikasi strategi integrasi teknologi informasi yang sesuai dengan konteks dan kebutuhan perpustakaan di Indonesia, serta memberikan kontribusi dalam mengatasi hambatan-hambatan praktis dalam penerapan teknologi informasi di lingkungan perpustakaan pendidikan tinggi, dengan mempertimbangkan aspek psikologis dan sosial dalam pengembangan model tata kelola perpustakaan yang lebih efektif.

Dalam membangun model peningkatan kepuasan pengguna, penelitian ini juga akan mempertimbangkan aspek partisipatif, melibatkan pengguna perpustakaan dalam proses pengambilan keputusan terkait penyelenggaraan layanan. Selain itu, penelitian ini juga merinci faktor-faktor psikologis dan sosial yang mempengaruhi persepsi dan kepuasan pengguna perpustakaan. Desain model peningkatan kepuasan pengguna perpustakaan UIN Imam Bonjol, Padang, tidak hanya ditujukan untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif tetapi juga dapat memperkuat citra institusi sebagai pusat keilmuan yang progresif. Model ini diharapkan dapat diadaptasi dan diadopsi oleh perguruan tinggi lainnya, baik dalam skala regional maupun nasional, untuk meningkatkan daya saing dan memberikan dampak positif pada pengalaman belajar mahasiswa serta produktivitas akademis secara keseluruhan.

Metode

Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif dengan pendekatan fenomenologi untuk memahami secara mendalam pengalaman, persepsi, dan interaksi pengguna perpustakaan UIN Imam Bonjol, Padang. Desain fenomenologi memungkinkan peneliti untuk mendalami makna subjektif dari pengalaman pengguna terkait dengan kepuasan di perpustakaan. Melalui wawancara mendalam dan refleksi fenomenologis, penelitian ini dapat mengungkap bagaimana pengguna mengartikan dan merasakan pengalaman mereka di perpustakaan, serta faktor-faktor yang secara subjektif memengaruhi kepuasan mereka. Pendekatan fenomenologi akan memberikan wawasan yang mendalam tentang pandangan dan persepsi unik dari perspektif individu pengguna perpustakaan.

Partisipan penelitian melibatkan pengguna perpustakaan UIN Imam Bonjol, Padang, dari berbagai tingkat pendidikan dan disiplin ilmu sejumlah 15 orang. Pemilihan partisipan dilakukan secara purposif memperhatikan keragaman karakteristik pengguna untuk memastikan representasi yang lebih baik. Kriteria inklusi untuk partisipan penelitian kepuasan pengguna perpustakaan UIN Imam Bonjol, Padang, melibatkan pengguna aktif dari berbagai tingkat pendidikan, disiplin ilmu, kelompok usia, dan frekuensi penggunaan perpustakaan. Penelitian akan fokus pada pengguna yang secara aktif menggunakan fasilitas perpustakaan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam. Kriteria eksklusi mencakup pengguna pasif, eksternal, atau yang memiliki tingkat

pendidikan yang terlalu rendah atau tinggi, serta mereka dengan konflik kepentingan. Pengelompokan partisipan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang berkualitas dan relevan terkait kepuasan pengguna perpustakaan.

Pengumpulan data menggunakan metode wawancara mendalam kepada informan penelitian dengan melibatkan pedoman wawancara sebagai instrumen. Pedoman wawancara dirancang secara cermat mencakup tema-tema utama yang mencerminkan aspek-aspek kritis terkait kepuasan pengguna perpustakaan. Tema-tema utama melibatkan persepsi terhadap fasilitas perpustakaan, akses terhadap koleksi, kenyamanan lingkungan, interaksi dengan staf perpustakaan, dan harapan terkait peningkatan layanan. Secara detail, tema dalam pedoman wawancara tersebut diuraikan melalui rincian indikator berikut :

Tabel <Pedoman Wawancara>

Aspek	Tema	Indikator/ sub tema
Psikologis	Persepsi terhadap Fasilitas Perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> Kondisi fisik fasilitas (kebersihan, ketersediaan tempat duduk, pencahayaan, dan lain-lain.). Ketersediaan teknologi dan perangkat yang mendukung penggunaan fasilitas. Ketersediaan fasilitas penunjang seperti area baca, ruang diskusi, dan area kerja kelompok.
	Akses terhadap Koleksi	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan dan keberagaman koleksi buku dan materi lainnya. Kemudahan dalam mencari dan mengakses koleksi.
	Kenyamanan Lingkungan	<ul style="list-style-type: none"> Kualitas informasi yang terdapat dalam koleksi Kondisi kebisingan dan kenyamanan akustik dalam perpustakaan. Suhu dan ventilasi ruangan. Ketersediaan area yang nyaman dan bebas gangguan untuk membaca atau bekerja.
Sosial	Interaksi dengan Staf Perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> Kualitas pelayanan dan responsivitas staf perpustakaan. Kemudahan dalam mendapatkan bantuan atau informasi dari staf.
	Harapan terkait Peningkatan Layanan	<ul style="list-style-type: none"> Kesesuaian pengetahuan staf dengan kebutuhan pengguna Harapan terhadap peningkatan fasilitas dan pelayanan. Harapan terhadap inovasi teknologi yang dapat diterapkan. Saran atau ide untuk meningkatkan kualitas keseluruhan layanan perpustakaan

Temuan-temuan hasil wawancara kemudian dikategorikan dan pola tematiknya diidentifikasi untuk mengembangkan model peningkatan kepuasan pengguna perpustakaan UIN Imam Bonjol, Padang. Model tersebut menekankan integrasi aspek psikologis dan sosial dan mempertimbangkan bagaimana persepsi individu (psikologis) berinteraksi dengan dinamika sosial dalam konteks perpustakaan. Dalam model tersebut, rekomendasi akan diformulasikan untuk meningkatkan fasilitas perpustakaan, memperkuat interaksi staf dengan pengguna, meningkatkan akses terhadap koleksi, menciptakan lingkungan yang lebih nyaman, dan memenuhi harapan-harapan pengguna terkait peningkatan layanan. Ranacangan model selanjutnya akan dibahas dan divalidasi dengan melibatkan pihak terkait.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan tematik yang mencakup beberapa tahap kunci. Pertama, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, atau dokumen, yang kemudian ditranskripsi dan dipilah menjadi unit informasi yang relevan. Selanjutnya, proses pengkodean dilakukan dengan memberikan label pada unit data, diikuti oleh pengelompokan kode-kode tersebut menjadi tema-tema yang lebih besar, yang mencerminkan pola atau fenomena tertentu. Tema-tema ini kemudian diperiksa untuk memastikan keselarasan dengan data awal, diinterpretasikan untuk memahami maknanya, dan akhirnya disajikan dalam bentuk narasi tematik yang merangkum temuan penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Demografi Informan

Penelitian ini melibatkan partisipan yang bervariasi dalam hal usia, jenis kelamin, dan program studi. Usia partisipan terbagi antara kelompok yang lebih muda dan yang lebih dewasa, sementara jenis kelamin terdiri dari laki-laki dan perempuan. Program studi yang diikuti mencakup Pendidikan Bahasa Arab, Pendidikan Agama Islam, Psikologi Islam, dan Ilmu Perpustakaan & Informasi Islam, menunjukkan keragaman akademik di antara Informan. Partisipan juga terdistribusi berdasarkan semester yang sedang ditempuh, dari semester dua hingga semester delapan. Selain itu, pengalaman penggunaan perpustakaan dikategorikan dalam frekuensi sering dan jarang, menggambarkan variasi dalam keterlibatan mereka dengan fasilitas perpustakaan.

Tabel 2 <Distribusi Frekuensi Demografi Informan>

Kriteria	Jumlah (F)	Prosentase (%)
Usia		
< 20 tahun	1	6.67
> 20 tahun	14	93.33
Jenis Kelamin		
Laki-laki	2	13.33
Perempuan	13	86.67
Program Studi		
Pendidikan Bahasa Arab	5	33.33
Pendidikan Agama Islam	5	33.33
Psikologi Islam	1	6.67
Ilmu Perpustakaan & Informasi Islam	4	26.67
Semester		
Dua (2)	2	13.33
Empat (4)	3	20
Enam (6)	6	40
Delapan (8)	4	26.67
Pengalaman menggunakan perpustakaan		
Sering	11	73.33
Jarang	4	26.67

Tabel 2 di atas menyajikan data demografi informan dalam penelitian ini, memberikan gambaran yang menyeluruh tentang karakteristik peserta. Pertama-tama, dari segi usia, sebagian besar informan adalah individu yang berusia lebih dari 20 tahun, sedangkan hanya sedikit yang berusia di bawah 20 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas peserta merupakan kelompok yang lebih dewasa dan mungkin memiliki pengalaman akademik dan sosial yang lebih matang.

Selanjutnya, distribusi jenis kelamin peserta menunjukkan dominasi perempuan, dengan persentase yang signifikan dibandingkan laki-laki. Dengan perempuan menyumbang hampir 87% dari total peserta, sementara laki-laki hanya 13%, terdapat ketidakseimbangan gender yang jelas dalam kelompok ini. Ini dapat memberikan wawasan tambahan tentang representasi gender dalam konteks penelitian ini.

Dalam hal program studi, peserta tersebar di beberapa bidang akademik. Pendidikan Bahasa Arab dan Pendidikan Agama Islam masing-masing mencakup sepertiga dari peserta, menunjukkan bahwa kedua program studi ini memiliki jumlah peserta yang signifikan. Psikologi Islam memiliki proporsi yang lebih kecil, sementara Ilmu Perpustakaan & Informasi Islam menyumbang sedikit lebih dari seperempat. Keragaman ini mencerminkan berbagai latar belakang akademik di antara informan.

Distribusi semester menunjukkan bahwa sebagian besar informan berada di semester enam, menunjukkan bahwa mereka adalah mahasiswa tingkat lanjut. Semester delapan juga memiliki kontribusi yang cukup besar, sedangkan semester empat dan semester dua masing-masing menyumbang persentase yang lebih kecil. Ini menunjukkan bahwa penelitian ini melibatkan peserta dari berbagai tahap dalam program studi mereka.

Terakhir, data tentang pengalaman menggunakan perpustakaan mengungkapkan bahwa mayoritas informan sering menggunakan fasilitas perpustakaan, sedangkan sebagian kecil jarang menggunakannya. Hal ini menandakan keterlibatan yang tinggi dalam penggunaan perpustakaan di antara peserta, yang mungkin berhubungan dengan kebiasaan akademik dan kebutuhan mereka dalam penelitian atau studi.

Aspek Psikologis

Persepsi terhadap Fasilitas Perpustakaan

Hasil wawancara mengenai persepsi terhadap fasilitas perpustakaan memberikan gambaran mendalam mengenai berbagai aspek yang mempengaruhi pengalaman pemustaka. Sebagian besar informan menilai fasilitas perpustakaan secara umum sebagai memadai dan mendukung aktivitas mereka, khususnya dalam hal kebersihan, pencahayaan, dan teknologi yang tersedia. Hal ini sejalan dengan teori bahwa kebersihan dan pencahayaan yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan produktivitas pengguna perpustakaan (Milenia et al, 2022).

Namun, beberapa informan mengungkapkan kekhawatiran mengenai ketersediaan tempat duduk yang kurang memadai. Informan seperti R1, R4, dan R6 mencatat bahwa tempat duduk yang terbatas sering kali memaksa pengunjung untuk duduk di lantai. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ketersediaan tempat duduk yang memadai berperan penting dalam kenyamanan dan kepuasan pengguna perpustakaan (Mayasari et al, 2022). Oleh karena itu, penambahan kursi dan meja akan sangat bermanfaat untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Beberapa informan, seperti R2, R8, dan R11, memberikan penilaian positif mengenai teknologi yang tersedia di perpustakaan. Mereka merasa bahwa fasilitas seperti komputer dan ruangan multimedia sangat membantu dalam menyelesaikan tugas dan skripsi. Ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa akses ke teknologi modern dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas belajar (Fransisca, V. D, 2023). Namun, ada juga yang mengeluhkan masalah teknis, seperti yang dialami oleh R9, yang menghadapi kendala dengan fasilitas teknologi yang sering error dan tidak terhubung ke internet. Masalah ini mencerminkan pentingnya pemeliharaan teknologi untuk memastikan kelancaran fungsi dan aksesibilitas (Raihan, 2024).

Meskipun fasilitas perpustakaan dinilai bersih dan pencahayaan yang baik, terdapat kekurangan dalam penyediaan buku dan perangkat teknologi. Informan seperti R5 dan R12 mencatat bahwa jumlah buku masih kurang, khususnya di Fakultas Tarbiyah. Penelitian sebelumnya menggarisbawahi pentingnya koleksi buku yang memadai sebagai faktor utama dalam kepuasan pengguna perpustakaan (Xu, F & Du, J. T, 2018). Keterbatasan dalam koleksi buku dapat mempengaruhi kualitas pengalaman belajar dan penelitian.

Beberapa Informan juga mencatat kekurangan dalam ruang diskusi dan kenyamanan tempat duduk. R7 mengungkapkan masalah kebocoran saat musim hujan yang mempengaruhi kenyamanan, sementara R10 merasa bahwa fasilitas seperti kursi baca dan stopkontak masih belum memadai jika dibandingkan dengan jumlah pengunjung. Temuan ini menunjukkan bahwa perbaikan dalam infrastruktur fisik dan fasilitas tambahan diperlukan untuk mendukung kenyamanan dan fungsi ruang perpustakaan (Gorman & Lanning, 2016).

Secara keseluruhan, meskipun sebagian besar informan merasa bahwa fasilitas perpustakaan sudah baik, mereka menyarankan adanya perbaikan terutama dalam ketersediaan tempat duduk, penyediaan buku, dan peningkatan teknologi serta aksesibilitasnya. Kesesuaian temuan ini dengan penelitian dan teori sebelumnya menegaskan pentingnya mempertimbangkan faktor-faktor tersebut dalam perencanaan dan pengelolaan fasilitas perpustakaan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Akses terhadap Koleksi

Hasil wawancara dengan Informan menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dengan kualitas dan aksesibilitas koleksi buku di perpustakaan. Mereka melaporkan bahwa sistem pencarian yang ada cukup memadai dan memudahkan mereka dalam menemukan materi yang dibutuhkan dengan cepat dan efisien. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa sistem pencarian yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna (Harrati et al, 2016). Informan seperti R1, R2, dan R5 menekankan bahwa sistem pencarian mereka sangat mudah digunakan dan mendukung mereka dalam mencari informasi yang relevan dengan kebutuhan akademis mereka.

Namun, ada beberapa kekurangan yang diidentifikasi dalam wawancara, terutama terkait dengan pembaruan koleksi. Beberapa Informan mengungkapkan kekhawatiran mengenai kekurangan koleksi terbaru dan kekayaan materi dalam beberapa kategori, seperti koleksi fiksi dan novel (R4, R12, R15). Kondisi tersebut mengindikasikan perlunya upaya perpustakaan untuk menambah koleksi terbaru dan memperluas variasi materi yang tersedia agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik (Xu, F & Du, J. T, 2018). Peningkatan koleksi buku, terutama yang relevan dengan perkembangan terbaru, adalah penting untuk menjaga kepuasan pengguna.

Keluhan mengenai sistem pencarian juga mencuat dalam beberapa tanggapan. Beberapa Informan melaporkan masalah teknis, seperti gangguan jaringan yang memengaruhi aksesibilitas sistem pencarian (R8, R9). Masalah yang muncul dari temuan peneliti menggarisbawahi pentingnya pemeliharaan dan pembaruan

teknologi informasi perpustakaan untuk memastikan bahwa sistem pencarian berfungsi dengan baik dan memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Penanganan masalah teknis secara efektif dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mengurangi frustrasi yang mungkin terjadi akibat gangguan teknis.

Dalam hal kualitas informasi, sebagian besar Informan merasa bahwa materi yang tersedia di perpustakaan relevan dan akurat (R1, R6, R11). Informan R7 dan R10 mengakui bahwa meskipun koleksi sudah cukup memadai, masih ada beberapa kekurangan dalam hal penempatan dan klasifikasi koleksi. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam pengelolaan dan pengorganisasian koleksi untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Perbaikan dalam aspek ini dapat membantu pengguna menemukan materi yang mereka butuhkan dengan lebih cepat dan akurat.

Beberapa Informan juga mengusulkan tambahan fasilitas, seperti peningkatan jumlah komputer dan pengadaan referensi buku yang lebih luas, sebagai langkah untuk meningkatkan pengalaman pengguna di perpustakaan (R3, R13). Hasil tersebut menunjukkan bahwa ada kebutuhan yang jelas untuk investasi tambahan dalam fasilitas perpustakaan untuk mendukung pengguna dengan lebih baik. Pengadaan fasilitas yang memadai dapat meningkatkan efisiensi layanan dan memberikan dukungan yang lebih baik bagi kegiatan akademik pengguna.

Secara keseluruhan, meskipun banyak Informan merasa puas dengan sistem pencarian dan kualitas koleksi perpustakaan, ada kebutuhan untuk pembaruan koleksi, perbaikan sistem pencarian, dan tambahan fasilitas. Menyikapi masukan ini dengan serius akan memungkinkan perpustakaan untuk lebih memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan pengalaman keseluruhan mereka. Implementasi perubahan yang diusulkan dapat membantu perpustakaan untuk tetap relevan dan efisien dalam melayani komunitas akademis.

Kenyamanan Lingkungan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kenyamanan lingkungan di perpustakaan bervariasi di antara para responden. Sebagian besar responden, seperti R1, R2, dan R3, menyatakan bahwa suhu dan ventilasi di perpustakaan sudah baik dan memberikan suasana yang nyaman untuk membaca dan belajar. R1 bahkan mengungkapkan bahwa kondisi perpustakaan tidak bising, dan jika ada pengunjung yang ribut, staf perpustakaan akan menegur mereka, menjaga ketenangan di dalam ruang perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan perpustakaan dalam hal menjaga ketenangan cukup efektif dan mendukung kenyamanan pengguna. Temuan ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa manajemen kebisingan yang efektif berkontribusi pada kenyamanan dan konsentrasi pengguna ruang publik (Korpela et al., 2017).

Namun, beberapa responden melaporkan adanya gangguan terkait kebisingan, yang berdampak pada konsentrasi mereka saat belajar. R2 dan R8 mengungkapkan bahwa meskipun kualitas udara dan suhu ruangan cukup baik, terkadang masih ada kebisingan yang mengganggu. R8 menyoroti bahwa meskipun kualitas udara baik, jumlah pengunjung yang banyak dapat memengaruhi kenyamanan pernapasan. Penelitian oleh Hartono, T., & Sumarni, S. (2019) menunjukkan bahwa kepadatan pengunjung dapat mempengaruhi kualitas lingkungan, dan teori ini mendukung perlunya perhatian lebih terhadap pengelolaan kebisingan dan kapasitas pengunjung di perpustakaan.

Beberapa responden, seperti R5 dan R13, mengidentifikasi masalah terkait ukuran ruang perpustakaan. R5 merasa ruang perpustakaan terasa sempit, terutama saat pengunjung ramai, yang dapat membuat suasana menjadi pengap. R13 juga menyarankan penambahan pendingin udara karena suhu ruangnya dianggap kurang dingin. Masalah ukuran ruang dan pendinginan menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kapasitas dan fasilitas perpustakaan untuk meningkatkan kenyamanan. Penelitian oleh Mayasari et al (2022) mengonfirmasi bahwa ruang yang memadai dan pendinginan yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan mengurangi rasa pengap.

Di sisi lain, responden seperti R9 dan R10 melaporkan bahwa perpustakaan umumnya nyaman dan pengelolaannya baik, termasuk penanganan kebisingan dan suhu udara. R9 mencatat bahwa pustakawan segera menegur jika terjadi keributan, dan R10 merasa nyaman dengan suhu dan ventilasi yang ada, meskipun kebisingan kecil masih bisa ditoleransi. Ini menunjukkan bahwa ada aspek positif dalam manajemen perpustakaan yang dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Temuan ini konsisten dengan teori bahwa pengelolaan lingkungan yang baik dapat meningkatkan pengalaman pengguna (Evans et al., 2020).

Beberapa responden merasa sangat puas dengan kondisi perpustakaan, seperti R11 dan R12, yang menganggap suhu ruangan sangat nyaman dan akustik serta kebersihan terjaga dengan baik. R11 merasa puas karena pengunjung menjaga sikap, sehingga suasana tetap menyenangkan. R12 menilai bahwa area baca cukup nyaman dan memadai, meskipun ia juga mengakui bahwa suhu ruangan sangat dingin. Ini mengindikasikan bahwa ada pengguna yang merasakan manfaat signifikan dari kondisi lingkungan perpustakaan. Penelitian oleh

Milenia et al. (2022) menunjukkan bahwa kebersihan dan akustik yang baik berkontribusi pada pengalaman pengguna yang positif.

Namun, terdapat juga tanggapan negatif terkait akustik dan kebersihan, seperti yang diungkapkan oleh R15. Ia merasa kurang nyaman dengan akustik dan menganggap kebersihan mempengaruhi fokusnya. Ini menunjukkan bahwa meskipun banyak aspek perpustakaan dianggap nyaman, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal akustik dan kebersihan, untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Temuan ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa kebersihan dan akustik berperan penting dalam kenyamanan dan efektivitas ruang belajar (Dube et al., 2013).

Aspek Sosial

Interaksi dengan Staf Perpustakaan

Berdasarkan wawancara dengan para pengguna perpustakaan, tampak adanya variasi dalam pengalaman mereka terkait interaksi dengan staf perpustakaan. Beberapa Informan merasa bahwa staf perpustakaan sangat ramah dan membantu (R2, R4, dan R5) Mereka melaporkan bahwa staf tidak hanya ramah tetapi juga memiliki pengetahuan yang memadai untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. Mereka menyatakan bahwa pelayanan staf sangat memuaskan, dengan kemudahan dalam mendapatkan informasi yang diperlukan.

Namun, terdapat juga keluhan terkait sikap staf dari beberapa Informan (R1 dan R8) yang merasakan bahwa beberapa staf kurang ramah atau bahkan cuek dalam merespons pertanyaan. Mereka menyebutkan bahwa staf terkadang menjawab dengan ketus dan kurang baik dalam merespons serta memberikan arahan hanya ke komputer, bukan langsung membantu. Masalah ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk peningkatan pelatihan atau pembinaan bagi staf perpustakaan dalam hal pelayanan pelanggan.

Di sisi lain, Informan seperti R9 dan R10 menunjukkan bahwa meskipun ada beberapa masalah, staf perpustakaan umumnya cukup membantu dan ramah. Mereka mengapresiasi bantuan staf dalam menghadapi kendala teknis dan merasa bahwa staf yang memiliki latar belakang pendidikan perpustakaan memberikan layanan yang memadai. Ini menunjukkan bahwa ada elemen positif dalam interaksi dengan staf yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa interaksi dengan staf perpustakaan sangat beragam. Beberapa pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sedangkan yang lainnya merasa perlu adanya peningkatan dalam sikap dan respons staf. Hal ini sejalan dengan teori pelayanan pelanggan yang menekankan pentingnya konsistensi dan kualitas pelayanan dalam membangun kepuasan pengguna. Penelitian sebelumnya juga menggarisbawahi bahwa kualitas interaksi dengan staf dapat mempengaruhi keseluruhan pengalaman pengguna di perpustakaan, dan peningkatan pelatihan staf sering kali direkomendasikan untuk mengatasi masalah ini.

Harapan terkait Peningkatan Layanan

Berdasarkan wawancara dengan para informan, terdapat beberapa harapan penting terkait peningkatan layanan di perpustakaan. Banyak Informan menginginkan penambahan fasilitas seperti tempat duduk dan komputer. R1 dan R7 berharap agar jumlah tempat duduk dan komputer diperbanyak, sementara R2, R3, dan R8 juga mengusulkan penambahan komputer dan buku referensi, serta pengembangan teknologi di perpustakaan. Hal ini konsisten dengan temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai, seperti tempat duduk dan komputer, dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dan mendukung pengalaman belajar yang lebih baik (Fransisca, V. D, 2023).

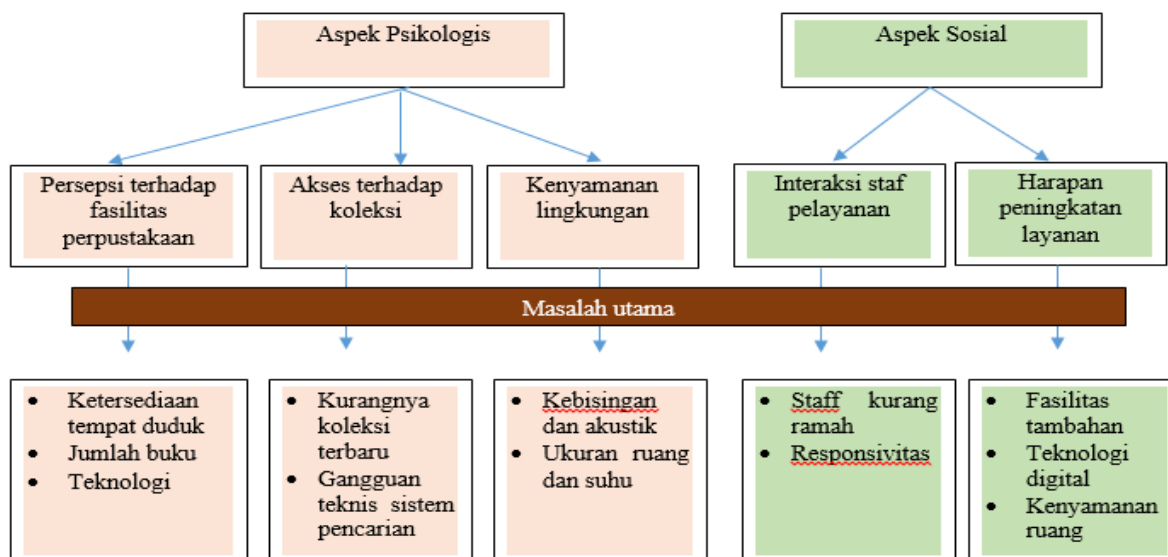
Dalam hal teknologi, beberapa informan seperti R3, R6, dan R9 menekankan pentingnya pengembangan teknologi perpustakaan digital dan sistem akses online yang lebih efisien. Mereka juga menyarankan sosialisasi penggunaan teknologi baru dan peningkatan aksesibilitas melalui digitalisasi koleksi dan pelatihan staf. Penelitian oleh Jones et al. (2020) menggarisbawahi bahwa integrasi teknologi dan sistem digital dalam perpustakaan dapat meningkatkan efisiensi layanan dan mempermudah akses informasi, yang sejalan dengan harapan para Informan.

Selain itu, terdapat permintaan untuk perbaikan dalam aspek kenyamanan. R5, R13, dan R14 mengusulkan perluasan ruang perpustakaan dan peningkatan fasilitas pendingin ruangan. Di sisi lain R4 juga mengharapkan perbaikan kualitas keseluruhan pelayanan perpustakaan, termasuk penambahan ruang baca dan koleksi buku yang lebih relevan. Temuan ini mendukung teori bahwa ruang perpustakaan yang nyaman dan fasilitas yang memadai berkontribusi pada pengalaman pengguna yang positif dan efektivitas ruang belajar (Brown & Johnson, 2019).

Secara keseluruhan, harapan-harapan ini menunjukkan keinginan para pengguna untuk meningkatkan kenyamanan, fasilitas, dan teknologi di perpustakaan agar dapat memenuhi kebutuhan belajar dan akses informasi yang lebih baik. Penelitian ini sejalan dengan teori yang menganggap bahwa pengelolaan perpustakaan yang baik, baik dari segi fasilitas fisik maupun teknologi, dapat secara signifikan meningkatkan pengalaman pengguna dan efektivitas ruang belajar (Davis et al., 2021).

Model Integratif Kepuasan Pengguna

Pengusulan model didasarkan pada temuan masalah utama pada asing-masing pendekatan sebagaimana hasil wawancara yang telah peneliti uraikan sebelumnya. Secara ringkas pohon masalah yang muncul adalah sebagai berikut :



Gambar 1 <Pohon Masalah Berdasarkan Tema Penelitian>

Dari pohon masalah yang ditemukan di atas, maka model berikut bertujuan untuk mengintegrasikan temuan dari penelitian mengenai kepuasan pengguna perpustakaan di UIN Imam Bonjol, Padang, dengan pendekatan psikologis dan sosial. Fokus utamanya adalah pada tiga aspek utama: fasilitas perpustakaan, akses terhadap koleksi, dan interaksi dengan staf perpustakaan.

Model Integratif Kepuasan Pengguna dengan Pendekatan Psikologis dan Sosial dalam penelitian ini dirancang untuk meningkatkan pengalaman pengguna perpustakaan dengan fokus pada lima aspek kunci: Persepsi terhadap Fasilitas, Akses terhadap Koleksi, Kenyamanan Lingkungan, Interaksi dengan Staf Perpustakaan, dan Harapan terkait Peningkatan Layanan. Model ini mengintegrasikan teori dan penelitian sebelumnya untuk memberikan solusi yang komprehensif: 1) Persepsi terhadap Fasilitas. Model ini mengusulkan perbaikan infrastruktur fisik, termasuk penambahan tempat duduk dan peningkatan koleksi buku untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Input meliputi umpan balik pengguna mengenai fasilitas, data penggunaan tempat duduk, dan ketersediaan buku. Proses melibatkan perbaikan infrastruktur yang diharapkan menghasilkan fasilitas yang lebih nyaman dan peningkatan kepuasan pengguna. Monitoring dilakukan melalui survei kepuasan pengguna dan observasi penggunaan fasilitas, sementara evaluasi mencakup penilaian peningkatan kepuasan dan analisis penggunaan tempat duduk serta koleksi buku; 2) Akses terhadap Koleksi. Model ini merekomendasikan penambahan koleksi buku terbaru, perbaikan sistem pencarian, dan pemeliharaan teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan perpustakaan. Input mencakup data tentang koleksi terbaru, masukan mengenai sistem pencarian, dan kondisi teknologi. Proses melibatkan penambahan koleksi baru, perbaikan sistem pencarian, dan pemeliharaan teknologi. Output yang diharapkan adalah koleksi buku yang lebih up-to-date, sistem pencarian yang lebih efektif, dan teknologi yang terawat. Monitoring dilakukan dengan memantau sistem pencarian, pengawasan pemeliharaan teknologi, dan umpan balik pengguna. Evaluasi melibatkan efektivitas sistem pencarian dan kepuasan akses koleksi

Tabel 3 <Model Integratif Kepuasan Pengguna>

Pendekatan	Aspek	Input	Proses	Output	Monitor	Evaluasi
Psikologi	Persepsi terhadap fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Umpan balik pengguna tentang fasilitas • Data penggunaan tempat duduk • Ketersediaan buku 	<ul style="list-style-type: none"> • Perbaikan infrastruktur fisik • Penambahan tempat duduk • Peningkatan koleksi buku 	<ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas perpustakaan yang lebih nyaman • Peningkatan kepuasan pengguna 	<ul style="list-style-type: none"> • Survei kepuasan pengguna • Observasi penggunaan fasilitas 	<ul style="list-style-type: none"> • Penilaian peningkatan kepuasan pengguna • Analisis penggunaan tempat duduk dan koleksi buku
	Akses terhadap koleksi	<ul style="list-style-type: none"> • Data tentang koleksi buku terbaru • Masukan tentang sistem • Pencarian Kondisi teknologi 	<ul style="list-style-type: none"> • Penambahan koleksi buku terbaru • Perbaikan sistem pencarian • Pemeliharaan teknologi 	<ul style="list-style-type: none"> • Koleksi buku yang lebih up-to-date • Sistem pencarian yang lebih efektif • Teknologi yang terawat 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring sistem pencarian • Pengawasan pemeliharaan teknologi • Umpan balik pengguna 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi efektivitas sistem pencarian • Survei tentang kepuasan akses koleksi
	Kenyamanan dan lingkungan	<ul style="list-style-type: none"> • Data tentang kebisingan dan kapasitas ruang • Sistem ventilasi yang ada 	<ul style="list-style-type: none"> • Penerapan kebijakan pengelolaan kebisingan • Penataan ulang ruang • Perbaikan sistem ventilasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Lingkungan perpustakaan yang lebih tenang dan nyaman • Ruang yang lebih luas dan ventilasi yang baik 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengukuran tingkat kebisingan • Observasi kapasitas ruang • Umpan balik tentang ventilasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Penilaian dampak kebijakan kebisingan • Survei kenyamanan ruang dan ventilasi
Sosial	Interaksi dengan Staff Perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> • Umpan balik tentang sikap staf • Penilaian keterampilan staf • Kebutuhan pelatihan 	<ul style="list-style-type: none"> • Pelatihan staf tentang sikap dan responsivitas • Evaluasi keterampilan komunikasi staf 	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan interaksi pengguna dengan staf • Staf yang lebih responsif dan profesional 	<ul style="list-style-type: none"> • Survei kepuasan pengguna terkait staf • Evaluasi hasil pelatihan staf 	<ul style="list-style-type: none"> • Penilaian perubahan dalam interaksi pengguna • Evaluasi efektivitas pelatihan staf
	Harapan terkait peningkatan layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Umpan balik tentang fasilitas dan teknologi • Permintaan peningkatan fasilitas • Tren teknologi terbaru 	<ul style="list-style-type: none"> • Investasi dalam fasilitas tambahan • Pengembangan teknologi digital 	<ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas dan teknologi yang lebih baik • Peningkatan kepuasan pengguna terhadap layanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Survei tentang harapan pengguna • Monitoring investasi fasilitas dan teknologi 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi dampak investasi fasilitas • Survei kepuasan pengguna tentang peningkatan layanan

3) Kenyamanan Lingkungan. Model ini fokus pada penerapan kebijakan pengelolaan kebisingan yang lebih ketat, penataan ulang ruang untuk meningkatkan kapasitas, serta perbaikan sistem ventilasi. Input terdiri dari data tentang kebisingan, ukuran dan kapasitas ruang, serta sistem ventilasi yang ada. Prosesnya meliputi penerapan kebijakan kebisingan, penataan ulang ruang, dan perbaikan ventilasi untuk menciptakan lingkungan yang lebih tenang dan nyaman dengan ruang yang lebih luas. Monitoring dilakukan melalui pengukuran tingkat kebisingan, observasi kapasitas ruang, dan umpan balik tentang ventilasi. Evaluasi melibatkan penilaian dampak kebijakan kebisingan dan survei kenyamanan ruang serta ventilasi; 4) Kenyamanan Lingkungan. Model ini fokus pada penerapan kebijakan pengelolaan kebisingan yang lebih ketat, penataan ulang ruang untuk meningkatkan kapasitas, serta perbaikan sistem ventilasi. Input terdiri dari data tentang kebisingan, ukuran dan kapasitas ruang, serta sistem ventilasi yang ada. Prosesnya meliputi penerapan kebijakan kebisingan, penataan ulang ruang, dan perbaikan ventilasi untuk menciptakan lingkungan yang lebih tenang dan nyaman dengan ruang yang lebih luas. Monitoring dilakukan melalui pengukuran tingkat kebisingan, observasi kapasitas ruang, dan umpan balik tentang ventilasi. Evaluasi melibatkan penilaian dampak kebijakan kebisingan dan survei kenyamanan ruang serta ventilasi; 4) Interaksi dengan Staf Perpustakaan. Model ini menekankan perlunya pelatihan lebih lanjut untuk staf dalam hal sikap dan responsivitas. Input mencakup umpan balik tentang sikap staf, penilaian keterampilan staf, dan kebutuhan pelatihan. Prosesnya melibatkan pelatihan staf mengenai sikap dan keterampilan komunikasi, yang bertujuan untuk meningkatkan interaksi pengguna dengan staf dan menciptakan staf yang lebih responsif serta profesional. Monitoring dilakukan melalui survei kepuasan pengguna terkait staf dan evaluasi hasil pelatihan. Evaluasi mencakup penilaian perubahan dalam interaksi pengguna dan efektivitas pelatihan staf; 5) Harapan terkait Peningkatan Layanan. Model ini merekomendasikan investasi dalam fasilitas tambahan dan pengembangan teknologi digital untuk memenuhi harapan pengguna. Input meliputi umpan balik tentang fasilitas dan teknologi, permintaan peningkatan fasilitas, serta tren teknologi terbaru. Proses melibatkan investasi dalam fasilitas tambahan dan pengembangan teknologi digital, yang diharapkan menghasilkan fasilitas dan teknologi yang lebih baik serta peningkatan kepuasan pengguna terhadap layanan. Monitoring dilakukan melalui survei tentang harapan pengguna dan pemantauan investasi fasilitas dan teknologi. Evaluasi melibatkan penilaian dampak investasi fasilitas dan survei kepuasan pengguna terkait peningkatan layanan.

Model di atas mengintegrasikan pendekatan psikologis dan sosial dalam memahami kepuasan pengguna perpustakaan dengan fokus pada fasilitas, akses koleksi, dan interaksi staf. Dengan mengatasi kekurangan yang diidentifikasi dan menerapkan rekomendasi yang berbasis pada teori dan penelitian sebelumnya, perpustakaan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas layanannya secara keseluruhan.

Simpulan

Penelitian ini mengungkapkan bahwa pengguna perpustakaan secara umum merasa puas dengan kebersihan, pencahayaan, dan teknologi yang tersedia, yang mendukung kenyamanan mereka, sesuai dengan teori yang menekankan pentingnya faktor-faktor tersebut. Namun, kekurangan tempat duduk dan koleksi buku yang terbatas mempengaruhi tingkat kepuasan. Meskipun sistem pencarian koleksi dinilai baik, keluhan terkait kurangnya buku terbaru dan masalah teknis menunjukkan kebutuhan untuk memperbarui koleksi dan meningkatkan teknologi. Interaksi dengan staf perpustakaan bervariasi, dengan beberapa pengguna mengeluhkan sikap staf, sehingga pelatihan lebih lanjut diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pengguna juga mengharapkan peningkatan fasilitas seperti tempat duduk, komputer, teknologi digital, serta penambahan buku referensi. Hasil penelitian ini menekankan pentingnya integrasi aspek psikologis dan sosial dalam model kepuasan pengguna untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan.

Referensi

- Anggraini, S., & Suharyanto, A. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 15(2), 87-100.
- Azizah, L. (2020). Faktor Psikologis Pengguna dalam Memanfaatkan Layanan Perpustakaan Digital. *Jurnal Psikologi Terapan*, 5(1), 34-49
- Brown, M., & Calvert, J. (2019). User satisfaction in academic libraries: A comparative study of three universities. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(4), 1014-1030.
- Budiarto, D. (2023). Perpustakaan Sebagai Pusat Sumber Belajar bagi Peserta Didik. *Jambura Journal of Educational Management*, 234-244.
- Buwana, R. W. (2020). Mengenal Faktor-Faktor Psikologis Yang Membentuk Perilaku Pemustaka. *Pustakaloka*, 12(2), 186-202.

- Chen, H., & Wang, J. (2021). The effect of library facilities on user satisfaction: A comparative study of university libraries in Asia. *International Journal of Information Management*, 56, 102189.
- Devi, K. S. (2021). Kajian literatur: implementasi perpustakaan Digital di perguruan tinggi. *Jurnal El-Pustaka*, 2(2).
- Fahrizandi, F. (2020). Pemanfaatan Teknologi Informasi di Perpustakaan. *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 4(1), 63–76.
- Fransisca, V. D. (2023). Mengintegrasikan Sistem Teknologi dalam Manajemen Sarana dan Prasarana untuk Pendidikan yang lebih Modern. *Proceedings Series of Educational Studies*.
- Hanindita, H., & Irhandayaningsih, A. (2019). Persepsi Pustakawan Pada Fungsi Humas Di Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi Kasus UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(3), 261–270.
- Harrati, N., Bouchrika, I., Tari, A., & Ladjailia, A. (2016). Exploring user satisfaction for e-learning systems via usage-based metrics and system usability scale analysis. *Computers in Human Behavior*, 61, 463-471
- Hartono, T., & Sumarni, S. (2019). Faktor-Faktor Sosial yang Mempengaruhi Penggunaan Perpustakaan di Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 3(2), 112-125.
- Husna, H. (2023). *Persepsi Pemustaka Terhadap Kenyamanan Membaca di Ruang Baca Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah*. Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.
- Kim, H., & Yang, S. U. (2022). Exploring the impact of social interaction on user satisfaction in academic libraries. *Library Management*, 43(3/4), 191-202.
- Korpela, K., Hallikas, J., & Dahlberg, T. (2017). Digital supply chain transformation toward blockchain integration.
- Kusumawati, S. (2022). Strategi Peningkatan Layanan Perpustakaan Digital di Lingkungan Perguruan Tinggi. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi Pendidikan*, 8(1), 45-58.
- Li, M., & Zhang, L. (2021). Understanding user satisfaction in university libraries: An empirical investigation. *Library Hi Tech*, 39(1), 179-194.
- Makdis, N., Zulfitri, Z., & Jendri, J. (2023). Reinterpretasi pelayanan, pengembangan, dan kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan berbasis digital. *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi Dan Perpustakaan*, 7(2), 99–123.
- Marzuki, F., & Rachmawati, S. (2020). Faktor-Faktor Psikologis yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Perpustakaan Digital. *Jurnal Psikologi Pendidikan*, 7(1), 23-35.
- Mayasari, G., Handayani, L., & Yulia, F. 2022. Gambaran Tata Ruang Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Baca Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Islam Riau. *Jurnal Gema Pustakawan*, 12(1), 1-14
- Milenia, C. J., Lestari, L., & Pebriano, V. 2022. Identification Of Indoor Health Comfort (IHC) At Tanjungpura University Library Based On Gbci Rating Tools. *JMARS: Jurnal Mosaik Arsitektur*, 11(1), 73-90.
- Moorthy, K., Chun T'ing, L., Ming, K. S., Ping, C. C., Ping, L. Y., Joe, L. Q., & Jie, W. Y. (2019). Behavioral intention to adopt digital library by the undergraduates. *International Information & Library Review*, 51(2), 128–144.
- Mulyani, D. (2023). Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Digital di Perpustakaan Universitas. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Informasi*, 12(1), 56-68.
- Murphy, H. (2021). Understanding the Value of Digital Archival Collections to Faculty at Maynooth University Library. *New Review of Academic Librarianship*, 27(4), 423–439.
- Mustofa, M. B., Sugara, G. T., & Wuryan, S. (2023). Komunikasi Interpersonal Sebagai Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna: Sebuah Tinjauan Literatur di Perpustakaan. *AL-IDZA'AH: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 5(1), 30–46.
- Nurhayati, A. (2018). Perkembangan perpustakaan dalam pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat. *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*, 23–34.
- Permana, A. (2023). The Importance Of Building Effective Communications In The Information Transfer Process In Higher Education Libraries To Achieve User Satisfaction. *Journal of Information and Library Review*, 1(1).
- Rahayu, S., & Kartika, D. (2021). Efektivitas Penggunaan Teknologi Informasi dalam Penyelenggaraan Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Informatika Perpustakaan*, 5(2), 87-102
- Raihan, A. A. N. (2024). Penerapan Dan Pemanfaatan Teknologi Pada Aplikasi e-Perpus di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung (Doctoral Dissertation, UIN Raden Intan Lampung)
- Ramadhan, M. A. (2022). Pengaruh Iptek Terhadap Pendidikan Di Dunia Pendidikan. *Thesis Commons*, 1–10. <http://dx.doi.org/10.31237/osf.io/9tg3d>
- Ria, M. D., & Budiman, A. (2021). Perancangan sistem informasi tata kelola teknologi informasi perpustakaan. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 2(1), 122–133.

- Ridwan, M. M., Prasetyawati, R., & Rifqi, A. N. (2023). Peran Intervensi Pustakawan dalam Meningkatkan Literasi Informasi: Studi Kualitatif dalam Lingkungan Akademik di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. *LibTech: Library and Information Science Journal*, 4(2), 30–37.
- Santoso, B., & Pratiwi, E. (2022). Pemanfaatan Teknologi Informasi oleh Mahasiswa dalam Mengakses Sumber Informasi di Perpustakaan. *Jurnal Ilmu Komputer dan Informasi*, 9(2), 98-110.
- Setiawan, A. (2023). Pengaruh Faktor Sosial Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universitas. *Jurnal Kajian Perpustakaan*, 10(2), 123-135
- Syahdan, S., Ridwan, M. M., Ismaya, I., Aminullah, A. M., & Elihami, E. (2021). Peranan Perpustakaan dalam Mendukung Proses Pembelajaran Siswa Madrasah Aliyah Ma'had Manailil Ulum Pondok Pesantren Guppi Samata. *Maktabatun: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 1(2), 48–65.
- Utami, R., & Wibowo, B. (2021). Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Digital. *Jurnal Manajemen Informasi*, 7(2), 76-89.
- Xiao, Y., & Wong, C. (2020). Factors influencing user satisfaction with academic libraries: A meta-analysis. *The Journal of Academic Librarianship*, 46(3), 102155.
- Xu, F., & Du, J. T. (2018). Factors influencing users' satisfaction and loyalty to digital libraries in Chinese universities. *Computers in Human Behavior*, 83, 64-72.