



Analisis Data Kepuasan Pengguna Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Pelita Mas Palu

Frederik Adi Ginawan¹, Andi Mudassir², Chotimah³

Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Pelita Mas Palu, Jl. Wolter Monginsidi No. 106 A, Pali, 94111, Sulawesi Tengah, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 28 May 2024

Accepted: 26 Dec 2025

Published: 28 Dec 2025

Keyword:

Analysis, user satisfaction, library

ABSTRACT

Kepuasan merupakan tolak ukur keberhasilan perpustakaan menjalankan tanggungjawabnya. Penelitian ini menggunakan Customer Satisfaction Score. Penilaian berfokus pada tingkat kunjungan, suasana, fasilitas, layanan, dan kepuasan terhadap koleksi. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi kekurangan perpustakaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kunjungan ke perpustakaan sangat tinggi yakni 91,4%, kekurangan pada jenis koleksi. Hal ini ditunjukkan dengan persentase kepuasan tertinggi 39,7% puas, menurut range persen antara 0% - 40% diindikasikan belum puas.

Satisfaction is a measure of the library's success in carrying out its responsibilities. This research uses the Customer Satisfaction Score. The assessment focuses on the level of visits, atmosphere, facilities, services and satisfaction with the collection. It is hoped that the results of this research can provide information on library deficiencies. This study uses a quantitative approach. The research results show that the level of visits to the library is very high, namely 91.4%, lacking in the type of collection. This is indicated by the highest satisfaction percentage of 39.7% satisfied, according to the percentage range between 0% - 40% indicated not satisfied.

PENDAHULUAN

Keberadaan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Pelita Mas Palu sebagai sekolah tinggi swasta yang berada di pusat kota Palu, tentu hal ini adalah sebuah aset dan sekaligus ancaman. Karena kampus yang memiliki visi yang kompetitif dan unggul mengharuskannya sanggup menjawab kepercayaan warga Palu. Adapun fasilitas yang kerap kali dijadikan pusat kajian dan literasi yaitu perpustakaan. Perpustakaan adalah

unit pada lembaga pendidikan tinggi yang berperan penting, bahkan perpustakaan diberi julukan sebagai “Jantung Perguruan Tinggi” (Kim, 2017). Karena perpustakaan sebagai tempat penemuan kembali referensi mahasiswa dan dosen dalam menyelesaikan tugas atau penelitian. Oleh sebab itu, perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Pelita Mas Palu tentu harus terus memaksimalkan kualitas tata kelola layanan perpustakaan secara optimal, serta menjalin kerjasama dalam kemajuan pelayanan kepada pengguna (Nurmalina, 2020).

Ketersediaan layanan dalam institusi pendidikan tinggi penting untuk menyediakan pelayanan terbaik, termasuk fasilitas, lingkungan pembelajaran, dan komunitas akademis yang dapat menyokong proses pendidikan sesuai dengan karakteristiknya (Kusumaningrum, 2016). Sebagai bentuk upaya memaksimalkan pelayanan kepada pengguna, Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Pelita Mas Palu mengambil keputusan untuk mengadakan kajian tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diterimanya. Dengan memahami tingkat kepuasan pengguna dan kebutuhan pengguna, maka Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Pelita Mas Palu dapat membuat program yang berkualitas guna memaksimalkan layanan dan kebutuhan sesuai dengan keinginan para pengguna. Penelitian mengenai kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan mengumpulkan tanggapan dari pengguna melalui penyebaran kuesioner. Dengan demikian, dapat diperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna. (Irianti, 2017).

Penelitian sebelumnya mengenai persepsi dan harapan merupakan fokus utama dalam bidang kualitas layanan di berbagai disiplin ilmu. Contohnya, analisis kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan di perguruan tinggi menggunakan metode Servqual dan Importance-Performance Analysis dengan 22 item pertanyaan Servqual untuk mengevaluasi bagaimana konsumen menilai persepsi terhadap kualitas pelayanan (Rachmadita & Arninputranto, 2018). Sementara itu, penelitian Maharani (2023) menganalisis pola kunjungan mahasiswa ke perpustakaan dengan fokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi frekuensi kunjungan (Maharani, 2023). Penelitian Noviani, Rusmana & Rodiah (2014) lebih menekankan pada aspek desain interior perpustakaan dalam menumbuhkan minat kunjung (Noviani, Rusmana, & Rodiah, 2014). Penelitian lainnya, menggunakan pendekatan LibQUAL+ untuk mengukur kualitas

layanan perpustakaan akademik (Bayan, 2024). Namun demikian, terdapat beberapa kesenjangan dalam penelitian-penelitian sebelumnya:

1. **Metode pengukuran:** Sebagian besar penelitian menggunakan Servqual yang cenderung kompleks dengan 22 item pertanyaan, sehingga kurang praktis untuk evaluasi rutin perpustakaan dengan skala kecil hingga menengah (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).
2. **Konteks lokasi:** Belum ada penelitian yang secara khusus mengkaji kepuasan pengguna perpustakaan perguruan tinggi farmasi di Sulawesi Tengah, khususnya pasca-bencana gempa dan tsunami Palu 2018 yang berdampak pada kondisi infrastruktur dan koleksi perpustakaan.
3. **Fokus pengukuran:** Penelitian sebelumnya lebih banyak mengukur gap antara ekspektasi dan persepsi, namun belum banyak yang menggunakan pendekatan *Customer Satisfaction Score* (CSAT) yang lebih sederhana dan mudah diimplementasikan untuk evaluasi berkala.

Dari penjelasan di atas, maka penelitian tertarik untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Pelita Mas Palu menggunakan instrument lain. Instrumen yang digunakan adalah berdasarkan *Customer Satisfaction Score* atau CSAT. CSAT merupakan indikator KPI yang berfungsi menilai sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang disajikan oleh suatu perusahaan. Metrik ini menyajikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pelanggan terkait pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan perusahaan tersebut. CSAT umumnya diukur melalui penggunaan survei atau kuesioner yang disebar kepada pelanggan setelah mereka mengambil produk atau menerima layanan. Kuesioner tersebut dapat mencakup pertanyaan-pertanyaan yang menilai kepuasan pelanggan terkait berbagai aspek, seperti kualitas produk, kecepatan layanan, kejelasan komunikasi, dan responsifitas perusahaan. Hasil CSAT sering kali dinyatakan sebagai skor atau persentase kepuasan. Skor dapat berkisar dari 1 sampai 5 atau 1 sampai 10, semakin tinggi skor maka semakin tinggi pula tingkat kepuasannya. Persentase kepuasan bisa dihitung dengan membagi jumlah responden yang menyatakan puas dengan jumlah responden kemudian dikalikan dengan 100 (Pilo, 2023). Instrumen dibuat menyesuaikan keadaan perpustakaan, Kegiatan ini nantinya menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dan membantu pihak perpustakaan untuk mengenal kekuatan dan kelemahannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei deskriptif untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Pelita Mas Palu. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran numerik yang objektif tentang tingkat kepuasan pengguna serta memungkinkan generalisasi hasil pada populasi yang lebih luas.

Populasi

Populasi penelitian ini adalah seluruh civitas akademika Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Pelita Mas Palu yang terdiri dari mahasiswa aktif, dosen, dan tenaga kependidikan yang terdaftar sebagai pengguna perpustakaan pada tahun akademik 2022/2023.

Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria responden:

1. Pengguna aktif perpustakaan
2. Bersedia mengisi kuesioner secara lengkap
3. Merupakan civitas akademika Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Pelita Mas Palu

Ukuran Sampel

Berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, diperoleh sampel minimal 50 responden. Dalam penelitian ini berhasil dikumpulkan data dari 58 responden yang memenuhi kriteria, sehingga telah melebihi jumlah sampel minimal yang diperlukan.

Sumber dan Model Instrumen

Instrumen penelitian ini diadaptasi dari model *Customer Satisfaction Score (CSAT)* yang dikembangkan oleh (Palumbo, 2013) dan disesuaikan dengan konteks perpustakaan perguruan tinggi berdasarkan dimensi kualitas layanan perpustakaan dari ISO 11620:2014 tentang indikator kinerja perpustakaan (International Organization for Standardization, 2014). Adaptasi dilakukan dengan mempertimbangkan karakteristik khusus perpustakaan perguruan tinggi farmasi.

Dimensi dan Indikator Pengukuran

Instrumen penelitian terdiri dari 10 item pernyataan yang terbagi dalam 4 dimensi utama kepuasan pengguna perpustakaan:

Tabel 1. Dimensi dan Indikator Instrumen Kepuasan Pengguna

No	Dimensi	Indikator	Nomor Item
-----------	----------------	------------------	-------------------

1	Aksesibilitas	Ketersediaan waktu kunjungan perpustakaan	1
2	Fasilitas dan Suasana	- Kualitas fasilitas fisik perpustakaan - Kenyamanan suasana ruang baca - Dukungan perpustakaan terhadap proses belajar	2, 3, 4
3	Kualitas Layanan	- Variasi jenis layanan perpustakaan - Kemudahan proses peminjaman koleksi - Kualitas pelayanan petugas perpustakaan	5, 6, 7
4	Koleksi Perpustakaan	- Keanekaragaman jenis koleksi - Relevansi koleksi dengan kebutuhan akademik - Kesesuaian koleksi dengan program studi	8, 9, 10

Sumber: Diadaptasi dari (Palumbo, 2013), ISO 11620:2014, dan (Kumar & Mahajan, 2019)

Skala Pengukuran

Instrumen menggunakan skala Likert 4 poin untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Pemilihan skala 4 poin (genap) bertujuan untuk menghindari kecenderungan responden memilih jawaban netral (Chyung, Roberts, Swanson, & Hankinson, 2019; Garland, 1991). Adapun skor untuk setiap pilihan jawaban adalah:

Tabel 2. Skor Jawaban

Pilihan Jawaban	Skor	Keterangan
Tidak Puas	1	Sangat tidak memenuhi harapan
Biasa	2	Kurang memenuhi harapan
Puas	3	Memenuhi harapan
Sangat Puas	4	Melebihi harapan

Validitas Instrumen

Uji validitas konstruk dilakukan menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* dengan bantuan software SPSS versi 25. Item pernyataan dinyatakan valid jika nilai r-hitung > r-tabel (0,254 untuk n=58 dengan $\alpha=0,05$).

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Instrumen

Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,612**	0,254	Valid
2	0,718**	0,254	Valid
3	0,745**	0,254	Valid
4	0,681**	0,254	Valid
5	0,692**	0,254	Valid
6	0,729**	0,254	Valid
7	0,701**	0,254	Valid
8	0,658**	0,254	Valid
9	0,673**	0,254	Valid
10	0,698**	0,254	Valid

Keterangan: ** = Signifikan pada level 0,01

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pernyataan (1-10) memiliki nilai r-hitung > r-tabel (0,254), sehingga seluruh item dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk pengumpulan data.

Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* untuk mengukur konsistensi internal instrumen. Instrumen dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha > 0,70 (Nunnally & Bernstein, 1994; Hair et al., 2019).

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Dimensi	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Aksesibilitas	1	-	Single item
Fasilitas dan Suasana	3	0,812	Reliabel
Kualitas Layanan	3	0,854	Reliabel
Koleksi Perpustakaan	3	0,788	Reliabel
Keseluruhan	10	0,891	Sangat Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik ($\alpha = 0,891 > 0,70$), yang berarti instrumen memiliki konsistensi internal yang tinggi dan dapat diandalkan untuk mengukur kepuasan pengguna perpustakaan.

Tahapan Analisis Data

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan distribusi jawaban responden pada setiap item pernyataan. Perhitungan skor CSAT dilakukan untuk setiap item pernyataan menggunakan rumus:

Tabel 5. Rumus CSAT (Email, 2024)

$$\text{CSAT} = \text{Jumlah Kepuasan} / \text{Total Responden} \times 100\%$$

Interpretasi skor CSAT menggunakan kategori berdasarkan range persentase yang telah ditetapkan (Pilo, 2023):

Tabel 6. Arti Skor CSAT

Range skor	Artinya
0% – 40%	Masih banyak pelanggan yang merasa belum puas terhadap layanan
41% – 60%	Sudah berhasil memenuhi beberapa ekspektasi dari pelanggan. Meski begitu, masih banyak pelanggan yang memberikan feedback negatif terhadap bisnis
61% – 80%	Cukup baik untuk bisnismu karena berada pada batas aman
81% – 100%	Hampir seluruh pelanggan merasa puas

HASIL PENELITIAN

Penghimpunan data melalui kuesioner dengan 4 jenis pernyataan yang terbagi menjadi 10 pernyataan untuk menilai kepuasan, item pertanyaan/pernyataan menggunakan skala 1 sampai 4. Berdasarkan data 58 responden yang telah diperoleh, maka didapatkan hasil karakteristik responden (Tabel 7), data kepuasan pengguna (Tabel 8) dan skor CSAT (Tabel 9) sebagai berikut:

Tabel 7. Karakteristik responden

Karakteristik	Keterangan	Jumlah
Jenis Kelamin	Laki-laki	18
	Perempuan	40

Dari tabel 7 dapat dilihat bahwa pengguna Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Pelita Mas Palu didominasi pada responden perempuan dengan jumlah 40 responden. Hal ini dikarenakan oleh civitas akademika Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Pelita Mas Palu (mahasiswa(i), dosen, dan karyawan) di dominasi perempuan.

Tabel 8. Data jawaban pengguna

No	Pertanyaan	Tidak puas	Biasa	Puas	Sangat puas
Aksesibilitas					
1	Tingkat rata-rata Anda berkunjung ke perpustakaan?	0	2	3	53
Fasilitas dan Suasana					
2	Bagaimana tanggapan Anda tentang fasilitas perpustakaan?	0	4	39	15
3	Suasana di perpustakaan?	0	2	41	15
4	Apakah dengan adanya perpustakaan dapat menunjang proses belajar Anda?	2	1	37	18
Kualitas Layanan					
5	Penilaian Anda mengenai berbagai jenis layanan?	0	0	26	32
6	Bagaimana tanggapan Anda tentang proses peminjaman buku/koleksi di perpustakaan?	0	5	41	12
7	Pendapat Anda tentang tingkat pelayanan petugas perpustakaan?	0	0	41	17
Koleksi Perpustakaan					
8	Tanggapan Anda tentang jenis koleksi yang ada di perpustakaan ?	1	12	23	22
9	Apakah koleksi yang ada di perpustakaan dapat membantu dalam penyelesaian tugas - tugas perkuliahan?	7	13	38	7
10	Apakah koleksi di perpustakaan relevan dengan program studi Anda?	0	0	43	15

Jumlah	30	60	338	217
--------	----	----	-----	-----

Sumber: diolah dari *Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Pelita Mas Palu 2023*

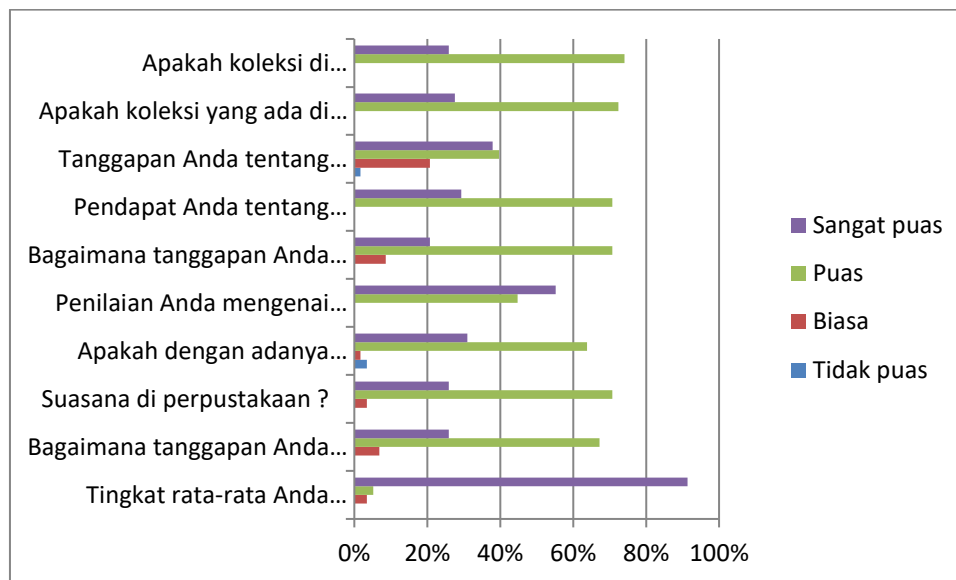
Model penilaian skor dalam mengukur besaran kepuasan terhadap kualitas layanan yang disajikan menggunakan Metode *Customer Satisfaction Score* atau CSAT adalah total skor dibagi jumlah responden yang menjawab, lalu kalikan 100. Adapun data yang berhasil diperoleh dalam penelitian ini yang terkait dengan *Customer Satisfaction Score* seperti tertera pada table berikut ini.

Tabel 9. Data CSAT kepuasan pengguna

No	Pertanyaan	Tidak puas	Biasa	Puas	Sangat puas
Aksesibilitas					
1	Tingkat rata-rata Anda berkunjung ke perpustakaan?	0%	3,4%	5,2%	91,4%
Fasilitas dan Suasana					
2	Bagaimana tanggapan Anda tentang fasilitas perpustakaan?	0%	6,9%	67,2%	25,9%
3	Suasana di perpustakaan?	0%	3,4%	70,7%	25,9%
4	Apakah dengan adanya perpustakaan dapat menunjang proses belajar Anda?	3,4%	1,7%	63,8%	31%
Kualitas Layanan					
5	Penilaian Anda mengenai berbagai jenis layanan?	0%	0%	44,8%	55,2%
6	Bagaimana tanggapan Anda tentang proses peminjaman buku/koleksi di perpustakaan?	0%	8,6%	70,7%	20,7%
7	Pendapat Anda tentang tingkat pelayanan petugas perpustakaan?	0%	0%	70,7%	29,3%
Koleksi Perpustakaan					
8	Tanggapan Anda tentang jenis koleksi yang ada di perpustakaan ?	1,7%	20,7%	39,7%	37,9%

9	Apakah koleksi yang ada di perpustakaan dapat membantu dalam penyelesaian tugas – tugas perkuliahan?	0%	0%	72,4%	27,6%
10	Apakah koleksi di perpustakaan relevan dengan program studi Anda?	0%	0%	74,1%	25,9%

Sumber: diolah dari CSAT 2023



Gambar 1. Diagram Kepuasan Pengguna

(Sumber: Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Pelita Mas Palu)

Tingkat kunjungan ke perpustakaan mencatatkan skor kepuasan tertinggi dengan 91,4% responden menyatakan sangat puas dan 5,2% puas. Hanya 3,4% responden yang menyatakan biasa saja, tanpa ada yang menyatakan tidak puas. Skor gabungan kepuasan (puas + sangat puas) mencapai 96,6%, menempatkan dimensi aksesibilitas dalam kategori "Sangat Puas" (81%-100%). Temuan ini mengindikasikan bahwa kebijakan jam operasional perpustakaan yang fleksibel telah berhasil mengakomodasi kebutuhan pengguna dengan sangat baik. Tingginya frekuensi kunjungan menunjukkan bahwa perpustakaan telah menjadi bagian integral dari aktivitas akademik civitas akademika.

Item 8 (jenis koleksi) merupakan titik kritis dalam kepuasan pengguna dengan skor dominan "Puas" hanya 39,7%, menempatkannya dalam kategori "Tidak Puas" (0%-40%) menurut interpretasi CSAT. Meskipun 37,9% responden menyatakan sangat puas, distribusi yang tidak merata ini menunjukkan adanya gap signifikan dalam penyediaan

variasi koleksi. Kontradiksi Menarik terdapat kontras paradoks dimana jenis koleksi dinilai kurang memuaskan (item 8), namun koleksi dianggap relevan dengan program studi (item 10: 100% puas/sangat puas) dan koleksi masih mampu membantu tugas kuliah (item 9: 87,9% puas/sangat puas). Kontradiksi ini mengindikasikan bahwa bukan soal relevansi atau kualitas koleksi yang bermasalah, melainkan kurangnya variasi dan kebaruan koleksi. Pengguna merasa koleksi yang ada memang sesuai bidang farmasi dan cukup membantu, tetapi pilihan judul terlalu terbatas dan/atau banyak koleksi yang sudah usang.

PEMBAHASAN

Perpustakaan berperan krusial di dunia pendidikan, menjadi suatu penghubung yang menjebatani berbagai disiplin ilmu pengetahuan. Perpustakaan menciptakan pengaruh yang besar di dunia pendidikan, memberikan akses ke berbagai informasi dan pengetahuan yang merupakan dasar bagi kemajuan ilmu pengetahuan (Maharani, 2023). Hasil penghimpunan responden kepuasan menggambarkan bahwa kepuasan pengguna perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Pelita Mas Palu cukup tinggi, terlihat dari jumlah total pengguna yang menyatakan puas 338 pengguna, dan yang menyatakan sangat puas 217 pengguna.

Kebersihan dan kenyamanan dalam ruangan perpustakaan akan menciptakan suasana yang nyaman bagi pengunjung dalam melaksanakan kegiatan belajar mereka, dan pengunjung betah berlama-lama di perpustakaan (Maharani, 2023). Hasil survei tertinggi terhadap rata-rata kunjungan 91,4% menjawab lebih dari 4 kali, skor ini menyatakan 11tingk 11ingka seluruh pengguna merasa puas atas aksesibilitas. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Arshad & Ameen, 2010) di perpustakaan University of Punjab yang melaporkan 11ingkat kepuasan keseluruhan sebesar 78,4%, serta penelitian (Kassim, 2009) di perpustakaan Malaysia yang mencatat 11 tingkat kepuasan 82,3%. Meskipun persentase kepuasan di Perpustakaan STIF Pelita Mas Palu lebih tinggi, namun analisis mendalam menunjukkan adanya disparitas signifikan antar dimensi layanan yang memerlukan perhatian khusus.

Perpustakaan harus membangun citra positif agar meningkatkan minat pengguna. Salah satu faktor utama yang membentuk kesan positif perpustakaan yaitu kenyamanan ruang, perabot, dan peralatan (Noviani et al., 2014). Hasil penilaian skor tertinggi kepuasan pengguna terhadap fasilitas perpustakaan 67,2% merasa puas, Range

skor ini cukup baik untuk perpustakaan karena berada pada batas aman. Sebagian besar dari pengguna perpustakaan merasa sudah mendapatkan pelayanan yang cukup baik dari perpustakaan. Skor kepuasan tertinggi untuk suasana di perpustakaan 70,7% merasa puas, artinya skor ini cukup baik untuk perpustakaan, karena berada pada batas aman. Sebagian besar dari pengguna merasa sudah mendapatkan pelayanan yang cukup baik dari perpustakaan. Skor tertinggi yakni 63,8% puas terhadap bahan-bahan pustaka yang dapat menunjang proses belajar, artinya skor ini cukup baik untuk perpustakaan karena berada pada batas aman. Sebagian besar dari pengguna merasa sudah mendapatkan pelayanan yang cukup baik.

Pelayanan perpustakaan mencakup rangkaian kegiatan yang berhubungan dengan pemanfaatan layanan atau pemanfaatan koleksi informasi untuk mewujudkan kebutuhan pengguna (Maharani, 2023). Hasil perhitungan skor tertinggi kepuasan terhadap berbagai jenis layanan yakni 55,2% sangat puas. Dalam hal ini perpustakaan sudah berhasil memenuhi beberapa ekspektasi dari pengguna. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Rachmadita & Arninpuetranto, 2018) yang menggunakan metode Servqual di perpustakaan perguruan tinggi vokasi, dimana mereka menemukan bahwa meskipun semua dimensi Servqual memiliki gap negatif, dimensi responsiveness (daya tanggap petugas) dan assurance (jaminan kualitas layanan) memiliki gap terkecil, mengindikasikan bahwa aspek sumber daya manusia perpustakaan umumnya lebih baik dibandingkan aspek infrastruktur fisik dan koleksi. Penelitian (Pauline Adeniran, 2011) di perpustakaan universitas Nigeria menemukan bahwa kualitas pelayanan petugas perpustakaan (staff service quality) memiliki pengaruh paling signifikan ($\beta = 0,524$, $p < 0,001$) terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan, bahkan lebih kuat dibandingkan kualitas koleksi ($\beta = 0,312$) atau fasilitas fisik ($\beta = 0,289$). Hal ini mengkonfirmasi pentingnya investasi pada pengembangan kompetensi pustakawan sebagai strategi jangka panjang untuk mempertahankan kepuasan pengguna.

Bahan pustaka diartikan sebagai semua materi perpustakaan yang dihimpun, diolah, dan disimpan dan menyajikannya kepada masyarakat guna memenuhi keperluan informasi pengguna (Republik Indonesia, 2022). Kepuasan pengguna terhadap jenis koleksi yang ada di perpustakaan mendapatkan skor 39,7% puas, range persen antara 0% – 40% dapat diindikasikan masih banyak pengguna yang merasa belum puas terhadap koleksi perpustakaan. Apabila hasil skor CSAT berada di range angka ini, tentu saja perlu

melakukan perubahan secepat mungkin untuk meningkatkan jumlah kepuasan. Temuan ini paralel dengan penelitian Fatmawati (2018) di Perpustakaan Universitas Diponegoro yang menggunakan metode LibQUAL+, dimana dimensi Information Control (yang mencakup kelengkapan dan kemutakhiran koleksi) memiliki gap tertinggi (-1,23) dibandingkan dimensi lainnya. Fatmawati menemukan bahwa 68% pengguna mengeluhkan kurangnya koleksi terbitan terbaru (5 tahun terakhir) dan terbatasnya akses ke jurnal internasional bereputasi.

Skor 72,4% pengguna merasa puas karena koleksi perpustakaan yang ada di perpustakaan sanggup membantu dalam penyelesaian tugas – tugas perkuliahan. Skor 74,1% pengguna puas terhadap kerelevanan koleksi dengan program studi. Dari kedua skor ini menunjukkan cukup baik untuk perpustakaan karena berada pada batas aman. Sebagian besar dari pengguna perpustakaan merasa sudah mendapatkan pelayanan yang cukup baik dari perpustakaan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan analisis skor *Customer Satisfaction Score*, dapat disimpulkan bahwa 9 dari 10 kategori penilaian kepuasan pengguna perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Pelita Mas Palu mencapai range skor 61% – 80% (cukup baik). Namun, kepuasan pengguna terhadap jenis koleksi berada pada range skor 0% – 40% yang artinya masih banyak pengguna yang merasa belum puas. Hasil penelitian ini memberikan landasan empiris bagi manajemen perpustakaan untuk memprioritaskan pengembangan koleksi melalui survei kebutuhan berkala dan diversifikasi jenis koleksi, khususnya literatur mutakhir bidang farmasi. Penelitian ini juga berkontribusi pada pengembangan metode evaluasi perpustakaan perguruan tinggi dengan pendekatan CSAT yang lebih sederhana namun tetap komprehensif, serta memberikan baseline data kepuasan pengguna perpustakaan perguruan tinggi farmasi di kawasan pascabencana Sulawesi Tengah.

Saran

Perlu adanya survei kebutuhan pustaka yang di sebar ke segenap sivitas akademika agar di peroleh informasi koleksi yang sesuai dengan harapan pengguna. Masukan ini ditujukan kepada pihak pelaksana dan pengelola perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Pelita Mas Palu dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan pengguna koleksi. Penelitian selanjutnya disarankan untuk: (a) melakukan studi

longitudinal untuk melacak perubahan kepuasan pengguna pasca-implementasi perbaikan; (b) menggunakan pendekatan mixed-methods dengan menambahkan data kualitatif melalui focus group discussion untuk mengeksplorasi lebih dalam kebutuhan spesifik pengguna; dan (c) membandingkan tingkat kepuasan antar-perpustakaan perguruan tinggi farmasi di Indonesia untuk memperoleh benchmark nasional.

DAFTAR RUJUKAN

- Arshad, A., & Ameen, K. (2010). Service quality of the University of the Punjab's libraries: An exploration of users' perceptions. *Performance Measurement and Metrics*, 11(3), 313–325. <https://doi.org/10.1108/14678041011098578>
- Bayan, N. (2024). Measuring service quality in academic libraries: enhancing customer satisfaction. *Library Philosophy and Practice*. Retrieved from https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/8201?utm_source=digitalcommons.unl.edu%2Flibphilprac%2F8201&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages
- Chyung, S. Y. (Yonnie), Roberts, K., Swanson, I., & Hankinson, A. (2019). Evidence-Based Survey Design: The Use of a Midpoint on the Likert Scale. *Performance Improvement*, 56(10), 15–23. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/pfi.21727>
- Email, S. (2024). *Bagaimana Cara Hitung Survey Kepuasan Pelanggan (CSAT) dan 4 Artinya* (pp. 4–9). pp. 4–9. platform OCA Interaction. Retrieved from <https://blog.ocaindonesia.co.id/read/blog/cara-hitung-survey-kepuasan-pelanggan>
- Fatmawati, E. (2018). Kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi: Studi kasus di Perpustakaan Universitas Diponegoro dengan metode LibQUAL+. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(1), 31–40.
- Garland, R. (1991). The mid-point on a rating scale: Is it desirable? *Marketing Bulletin*, 2, 66–70. Retrieved from http://marketing-bulletin.massey.ac.nz/V2/MB_V2_N3_Garland.pdf
- Irianti, P. (2017). Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas Perpustakaan di Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 13(1), 47. <https://doi.org/10.22146/bip.16757>
- Kassim, N. A. (2009). Evaluating users' satisfaction on academic library performance.

- Malaysian Journal of Library and Information Science*, 14(2), 101–115.
- Kim, J. A. (2017). User Perception and Use of the Academic Library: A Correlation Analysis. *Journal of Academic Librarianship*, 43(3), 209–215. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2017.03.002>
- Kumar, A., & Mahajan, P. (2019). Library performance assessment of service quality through LibQUAL: The case of Maharshi Dayanand University (MDU), Rohtak (India). *Library Philosophy and Practice*, 2019.
- Kusumaningrum, R. S. D. (2016). Applying SERVQUAL to Improve the Quality of Service Delivery in Vocational Education in Indonesia: Penggunaan SERVQUAL Untuk Penambahbaikan Kualiti *Journal of Management and Muamalah*, (November 2016). Retrieved from <http://jmm.kuis.edu.my/index.php/jurnal/article/view/79%0Ahttps://jmm.kuis.edu.my/index.php/jurnal/article/download/79/62>
- Maharani, A. A. (2023). ANALISIS DATA KUNJUNGAN MAHASISWA UNP KEDIRI DI. *BIBLIOTIKA: Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*, 7, 260–269. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17977/um008vi12017p001>
- Noviani, R., Rusmana, A., & Rodiah, S. (2014). Peranan Desain Interior Perpustakaan Dalam Menumbuhkan Minat Pada Ruang Perpustakaan. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 2(1), 37. <https://doi.org/10.24198/jkip.v2i1.11626>
- Nurmalina. (2020). Analisis kepuasan pemustaka perpustakaan Rafah Tower UIN Raden Fatah Palembang. *IQRA: Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 1-16. doi:<http://dx.doi.org/10.30829/iqra.v14i2.7832>
- Palumbo, F. (2013). *of the article published on Business Horizons Volume 56 , Issue 1 , January -. 56(1), 87–96.*
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, p. 28. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Pauline Adeniran. (2011). User satisfaction with academic libraries services: Academic staff and students perspectives. *International Journal of Library and Information Science*, 3(10), 209–216. <https://doi.org/10.5897/ijlis11.045>
- Pilo, R. (2023). *Customer Satisfaction Score Adalah Indikator Kepuasan Pelayanan Apa Itu Customer Satisfaction Score (CSAT)? Apa Manfaat CSAT untuk Bisnis ? (pp. 2–5).*

pp. 2-5. Mitracomm ekasarana. Retrieved from <https://mitracomm.com/customer-satisfaction-score/#:~:text=Hitung CSAT&text=Misalnya%2C jika ada 50 responden,tingkat kepuasan pelanggan sebesar 80%25>.

Rachmadita, R. N., & Arninputranto, W. (2018). Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan di perguruan tinggi vokasi dengan metode servqual dan importance-performance analysis. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 14(2), 214. <https://doi.org/10.22146/bip.32602>

Republik Indonesia. (2022). Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Kebijakan Pengembangan Koleksi Perpustakaan Di Lingkungan Perpustakaan Nasional. In *Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.