

## **Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Smp Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin**

**Anggi Tridana<sup>1\*</sup>, Sely Yoanda<sup>2</sup>, Aang Gunaidi<sup>3</sup>**

<sup>12</sup>Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indoensia

<sup>3</sup>Universitas Bengkulu, Indonesia

\*Korespondensi email: [anggitridana291@gmail.com](mailto:anggitridana291@gmail.com)

### **Information**

Submitted: 23-03-2023

Revised: 15-05-2023

Accepted: 12-06-2023

**How to cite:** Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Smp Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin. (2023). *TADWIN: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 4(1), 33-43.

**DOI:** [10.19109/tadwin.v4i1.17216](https://doi.org/10.19109/tadwin.v4i1.17216)

### **First Publication Right:**

Tadwin: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi  
Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi  
Fakultas Adab dan Humaniora  
UIN Raden Fatah Palembang, Indonesia

### **Licensed:**



This article is licensed under a  
[Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0  
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of library services on user satisfaction at the Library of SMP Negeri 3 Rantau Bayur, Banyuasin Regency. High-quality library services are expected to enhance user satisfaction and support the teaching and learning process in schools. The study employs a quantitative method with a survey approach. Samples were drawn from students who actively use the school library, as well as teachers and educational staff (GTK). Informants were selected using purposive sampling. The results indicate a significant positive correlation between library services and user satisfaction. The Library of SMP Negeri 3 Rantau Bayur, Banyuasin Regency has made considerable efforts to improve its services with a strong focus on user orientation. Key factors such as the availability of collections, quality of service, and library facilities significantly contribute to enhancing user satisfaction and have already begun to be implemented. The conclusion of this study is that the Library of SMP Negeri 3 Rantau Bayur, Banyuasin Regency must further optimize its services to ensure higher user satisfaction, which, in turn, can increase user interest in visiting the library.*

**Keywords:** *Library Services; School Library; User Satisfaction*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur, Kabupaten Banyuasin. Layanan perpustakaan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mendukung proses belajar-mengajar di sekolah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Sampel diambil dari siswa yang menjadi pemustaka, aktif di perpustakaan sekolah, guru atau tenaga kependidikan (GTK). Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka. Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin telah berupaya secara maksimal dalam meningkatkan layanan perpustakaan dengan berorientasi terhadap pemustaka. Layanan seperti ketersediaan koleksi, kualitas pelayanan, dan fasilitas perpustakaan memiliki kontribusi yang besar dalam meningkatkan kepuasan pemustaka sudah mulai diterapkan. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin harus mengoptimalkan layanan yang diberikan agar pemustaka semakin puas, sehingga minat kunjung pemustaka ke perpustakaan juga semakin meningkat.

**Kata kunci:** *Layanan Perpustakaan; Perpustakaan Sekolah; Kepuasan Pemustaka*

## 1. PENDAHULUAN

Perpustakaan dirancang dengan tujuan untuk memuaskan pemustaka dengan layanan yang dimiliki (Amarasekara & Marasinghe, 2020). Perpustakaan harus mengutamakan kesenangan pemustaka melalui layanan perpustakaan yang maksimal yang diberikan. Hal ini bertujuan agar pemustaka percaya bahwa perpustakaan dapat memenuhi kebutuhannya (Noh, 2022). Pemustaka puas jika layanan yang ditawarkan perpustakaan bagus dan maksimal (Babatunde., 2021). Kepuasan pemustaka merupakan ujung tombak dari layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Perpustakaan bisa membuat pemustaka senang dengan menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka (Mckie & Narayan, 2019). Kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat pembaca (Afthanorhan., 2019). Hasil penelitian Zaharani & Primadesi (2014) juga mengatakan hal yang sama bahwa layanan perpustakaan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka (Zaharani & Primadesi, 2014). Agar perpustakaan memiliki pengaruh positif, khususnya pada kebahagiaan pengguna, perpustakaan harus memberikan pelayanan yang baik (Chen, 2022). Layanan perpustakaan merupakan salah satu hal yang membantu dalam pembangunan perpustakaan menjadi lebih baik (Khan., 2021). Pemustaka dapat memanfaatkan berbagai layanan perpustakaan guna memudahkan dalam akses memperoleh informasi yang diperlukan. Adanya layanan perpustakaan yang bervariasi juga dapat menjadi sumber inspirasi dan rekreasi bagi pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan (Mugo & Mathu, 2021). Oleh karena itu, perpustakaan harus memberikan layanan yang terbaik bagi setiap pemustakanya termasuk perpustakaan sekolah.

Perpustakaan sekolah merupakan salah satu perpustakaan yang mendukung dalam proses belajar mengajar khususnya bagi siswa dan guru atau tenaga kependidikan (GTK) (Oyetola & Adio, 2020). Perpustakaan sekolah berada di bawah kewenangan sekolah yang bersangkutan yang memiliki tujuan untuk membantu sekolah dalam mencapai visinya mendukung pembelajaran sesuai dengan kebijakan yang diberlakukan (Soni, 2023). Fungsi perpustakaan sekolah (Akbar, 2021) adalah sebagai berikut: (1) Menyediakan akses terhadap bahan bacaan, seperti buku pelajaran yang mendukung kegiatan belajar mengajar; (2) Menumbuhkan minat baca siswa dan guru atau tenaga kependidikan (GTK); (3) Perpustakaan sekolah dapat digunakan sebagai upaya meningkatkan kemampuan belajar siswa secara mandiri melalui bahan bacaan yang tersedia sesuai dengan minat bakatnya; (4) Meningkatkan keilmuan melalui kemampuan berliterasi. Perpustakaan sekolah dapat dikatakan sebagai komponen sekolah yang menghimpun, mengelola, menyimpan, dan memelihara bahan-bahan referensi (Henderson, 2020) yang diperlukan oleh siswa dan guru atau tenaga kependidikan (GTK) untuk menunjang kegiatan pembelajaran.

Layanan perpustakaan yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 antara lain: 1) Layanan perpustakaan harus diselenggarakan dengan baik dan berorientasi pada pengguna; 2) Layanan perpustakaan yang diselenggarakan oleh setiap perpustakaan sesuai standar; 3) Pengembangan layanan mengikuti perkembangan teknologi; (4) Layanan perpustakaan dibuat untuk memenuhi kebutuhan pemustaka sekaligus memanfaatkan sumber daya dari perpustakaan; 5) Mengkoordinasikan layanan perpustakaan melalui kerjasama antar perpustakaan; 6) Memanfaatkan jaringan telematika untuk merencanakan perpustakaan layanan terpadu. Mustika & Marlina (2020) menyebutkan perpustakaan sebaiknya memberikan pelayanan yang berkesan bagi pemustaka, sehingga memunculkan keinginan pemustaka untuk kembali mengunjungi perpustakaan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan (Mustika & Marlina, 2020).

Perpustakaan sebagai penyedia layanan informasi dapat menyediakan berbagai layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi (Dei, 2020), antara lain: (1) layanan penelusuran informasi melalui *online public access cataloging* (OPAC); (2) layanan *self-service* melalui teknologi *Radio Frequency Identification* (RFID). Yoanda (2017) mengatakan adanya layanan RFID dapat mempercepat proses peminjaman dan pengembalian koleksi di perpustakaan. (3) layanan rujukan koleksi referensi virtual berbasis live chat melalui pemanfaatan website dan media sosial perpustakaan; (4) layanan *e-journal* dan *e-book*; (5) repositori institusi; (6) layanan kemas ulang informasi berbasis elektronik. (Yoanda, S., & Gunaidi, 2023) mengatakan penyebarluasan produk kemas ulang informasi di

perpustakaan dapat memanfaatkan sistem QR Code (*Quick Response Code*); (7) layanan internet dan multimedia. Inovasi peningkatan layanan perpustakaan dewasa ini terus-menerus berkembang secara pesat mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Tujuan dan fungsi perpustakaan saling berkorelasi untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi bagi setiap pemustaka (Fu, 2022). Kepuasan pengguna tergantung pada keberhasilan perpustakaan dalam memberikan layanan (Amarasekara & Marasinghe, 2020). Seorang pustakawan sebagai pengelola perpustakaan perlu menyadari kebutuhan unik dari setiap pemustaka untuk menyediakan layanan perpustakaan (Anderson, 2021).

Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin merupakan perpustakaan sekolah yang dalam memberikan layanan perpustakaan menggunakan sistem layanan terbuka. Layanan yang tersedia dapat dimanfaatkan oleh siswa dan guru atau tenaga kependidikan (GTK) sebagai berikut: (1) layanan peminjaman dan pengembalian koleksi atau yang dikenal dengan istilah layanan sirkulasi; (2) layanan rujukan melalui koleksi referensi, yaitu memberikan bantuan langsung kepada pustakawan dalam pembuatan data melalui teknik referensidan petunjuk; (3) pencarian data layanan, yang melibatkan interaksi dengan sumber data secara langsung untuk melakukan pencarian informasi. Adanya layanan perpustakaan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka dan menjadi daya tarik pemustaka mengunjungi perpustakaan. Jumlah pengunjung perpustakaan akan meningkat apabila pustakawan maksimal terhadap pelayanan yang diberikan di SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin. Agar Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, maka diperlukan pustakawan yang memiliki kompetensi dan kemampuan yang baik di bidang perpustakaan. Berdasarkan observasi awal peneliti diketahui bahwa Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin semakin banyak dikunjungi oleh guru dan siswa setiap semester. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui layanan perpustakaan apa saja yang diberikan dan pengaruh layanan tersebut terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin.

## 2. METODE PENELITIAN

Metodologi dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, atau penelitian kualitatif, yang lebih mementingkan penggambaran sifat keadaan, nilai, atau gejala suatu objek tertentu. Berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan, analisis data induktif digunakan untuk membuat hipotesis atau teori (Abdussamad, 2021). Layanan perpustakaan di SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin menjadi subjek atau sasaran dalam penelitian, sedangkan kepuasan pemustaka di SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin menjadi objek pada penelitian kali ini. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi dilakukan di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin. Wawancara dilakukan untuk mengetahui layanan apa saja yang tersedia di perpustakaan dan pengaruh layanan tersebut terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin.

Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* (Ames, 2019) dengan pertimbangan tertentu. Informan dalam penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin yaitu siswa, dan guru atau tenaga kependidikan (GTK). Berdasarkan kriteria yang telah peneliti tentukan diperoleh enam informan. Data yang didapatkan peneliti di lapangan selanjutnya dilakukan proses analisis data. Tahap analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih data yang penting yang sesuai dengan fokus penelitian terkait pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin. Kemudian, melakukan penyajian data dalam bentuk teks naratif yang bertujuan untuk memudahkan memahami kajian dalam penelitian ini. Tahap selanjutnya, menarik kesimpulan berdasarkan data-data yang telah diperoleh di lapangan yang diuraikan dalam bentuk deskripsi.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Layanan Perpustakaan di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur

Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin dikelola oleh petugas perpustakaan yang berjumlah dua orang yang telah mengikuti pelatihan perpustakaan. Petugas perpustakaan memiliki peran penting terlibat dalam berbagai layanan perpustakaan yang diberikan untuk menciptakan kebahagiaan dan kenyamanan pemustaka (Winata, 2021). Sistem layanan terbuka (*open access*) dipilih dalam penerapan layanan di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin. Berdasarkan hasil wawancara tentang penerapan sistem layanan terbuka diketahui bahwa sistem ini memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihan sistem layanan terbuka di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin, yaitu akses pemustaka terhadap koleksi perpustakaan mudah, karena pemustaka memiliki kebebasan dalam memilih bahan bacaan yang diperlukan. Pemustaka dapat langsung menuju rak koleksi dalam penelusuran informasi dan memilih bahan bacaan apa saja dengan jumlah yang tidak terbatas. Pemustaka juga masih dapat menemukan bahan bacaan yang relevan apabila yang dibutuhkan tidak dimiliki oleh perpustakaan. Hal ini dapat menumbuhkan minat baca pemustaka karena ketertarikannya akan bahan bacaan lain yang ditemukan saat penelusuran koleksi. Pemustaka bisa saja menemukan bahan bacaan yang sesuai dengan minat, bakat, dan hobinya.

Penerapan sistem layanan terbuka di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin juga memiliki kekurangan yakni penyusunan koleksi di rak tidak sesuai dengan urutan nomor panggil buku. Hal ini disebabkan karena petugas perpustakaan tidak dapat mengawasi secara maksimal apabila ada pemustaka yang meletakkan kembali bahan bacaan ke rak koleksi secara tidak beraturan. Selain itu, tindakan kerusakan termasuk vandalisme pada bahan bacaan juga sering terjadi. Perpustakaan telah berupaya untuk mengantisipasi segala bentuk kelemahan yang ada dengan penerapan sistem layanan terbuka guna mengutamakan fungsi dari perpustakaan yakni memberikan layanan yang prima untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Agar penyelenggaraan Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin dapat mencapai tujuannya, perpustakaan menyediakan berbagai layanan sesuai dengan standar perpustakaan sekolah guna memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya. Layanan perpustakaan yang disediakan oleh Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin antara lain: jam pelayanan perpustakaan, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan ruang baca, program pendidikan pemustaka, program wajib baca di perpustakaan, program literasi informasi, promosi perpustakaan, *doorprize*, dan etalase siswa.

#### 1) Jam pelayanan perpustakaan

Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin buka selama enam hari dengan ketentuan hari senin-kamis pukul 08.00 – 12.00 WIB, hari jum'at dan sabtu pukul 08.00 –10.00 WIB.

#### 2) Layanan sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan layanan yang diberikan kepada pemustaka berupa peminjaman dan pengembalian koleksi di perpustakaan yang dalam prosesnya layanan ini dibantu oleh petugas perpustakaan (Banda & Chewie, 2021). Pelayanan peminjaman dan pengembalian koleksi kepada siswa dan GTK masih dilakukan secara manual di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin. Pemustaka yang melakukan proses peminjaman dan pengembalian koleksi dicatat oleh petugas perpustakaan menggunakan buku induk layanan sirkulasi. Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin juga memberikan jangka waktu peminjaman dan pengembalian koleksi dengan ketentuan sebagai berikut: a) buku pelajaran dapat dipinjam selama satu tahun masa pelajaran di SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin dengan jumlah maksimal sebanyak 12 buku (sejumlah mata pelajaran); b) buku selain buku pelajaran dapat dipinjam dengan batas waktu peminjaman 3 hari dan jumlah buku maksimal yang dapat dipinjam adalah 3 buku; c) Apabila pemustaka terlambat mengembalikan buku akan didenda Rp1.000,-/buku tidak dihitung perhari. Proses layanan sirkulasi di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin dapat dilihat pada Gambar 1.



**Gambar 1.** Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin

### 3) Layanan referensi

Layanan referensi adalah layanan yang diberikan perpustakaan guna membantu pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi dengan memanfaatkan koleksi referensi (Onyeisi, 2019). Koleksi referensi merupakan koleksi yang berupa rujukan, sehingga tidak perlu dibaca secara menyeluruh dan tidak dapat dipinjam oleh pemustaka. Petugas perpustakaan akan membantu pemustaka dengan bantuan koleksi referensi yang dimiliki untuk menjawab pertanyaan siswa dan guru atau tenaga kependidikan (GTK) di SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin. Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin telah menyediakan berbagai koleksi referensi antara lain ensiklopedia, buku tahunan, kamus, buku petunjuk/direktori, al-Qur'an, dan terbitan pemerintah seperti undang-undang.



**Gambar 2.** Layanan Referensi di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin

### 4) Layanan ruang baca

Perpustakaan menyediakan layanan yang disebut layanan ruang baca untuk mendukung seluruh kegiatan perpustakaan guna meningkatkan minat pemustaka dalam membaca di perpustakaan. Perpustakaan perlu menyediakan ruang baca yang nyaman agar dapat memberikan kepuasan pada pemustaka (Rabelo & da Costa Barroso, 2022). Suasana ruang baca juga harus dibangun menjadi suasana yang menyenangkan. Selama pemustaka berada di ruang baca, pemustaka dapat meminta bantuan petugas perpustakaan dalam melakukan temu kembali informasi yang dibutuhkan. Suasana ruang baca di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten

Banyuasin bersih dan tertata rapi, serta tersedia meja baca yang cukup di ruangan tersebut yang dapat dilihat pada Gambar 3.



**Gambar 3.** Ruang Baca di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin

5) Program pendidikan pemustaka

Pendidikan pemustaka adalah suatu proses di mana pemustaka diberi pemahaman dan pengertian tentang segala sesuatu yang ada di perpustakaan termasuk layanan perpustakaan, sarana dan prasarana yang dapat dimanfaatkan, sumber-sumber informasi perpustakaan, serta cara penelusuran koleksi perpustakaan. Program pendidikan pemustaka dilakukan oleh petugas Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin ketika Masa Orientasi Siswa (MOS) pada awal tahun ajaran baru. Petugas perpustakaan mengenalkan lebih detail mengenai perpustakaan. Diadakannya pendidikan pemakai tidak lain bertujuan agar pemustaka dapat memanfaatkan sumber informasi yang tersedia di perpustakaan seefektif dan seefisien mungkin. Jika pengenalan perpustakaan disampaikan sejak dini dan disertai dengan metode/cara-cara penelusuran yang tepat, maka minat pemustaka untuk menjadikan perpustakaan sebagai mitra belajar akan semakin tinggi. Kegiatan ini melibatkan interaksi langsung dengan pustakawan atau pemustaka yang mencari informasi dari berbagai sumber di dalam dan di luar perpustakaan (Putra, 2017). Pembelajaran di sekolah pun akan semakin hidup. Bahkan apabila kemandirian dan kreatifitas siswa untuk belajar mandiri terus diperkenalkan, diasah dan didukung dengan sarana-sarana penunjang pembelajaran keingintahuan (*curiosity*), kreatifitas, dan minat siswa untuk belajar dan menuangkan apa yang telah dipelajari akan meningkat juga.

6) Program wajib baca di perpustakaan

Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin juga mengadakan program wajib baca di perpustakaan atau dikenal dengan gerakan literasi sekolah (GLS). Gerakan literasi sekolah adalah gerakan yang bertujuan menjadikan sekolah sebagai tempat untuk belajar (membaca dan menulis). Gerakan literasi sekolah ini digalakkan karena minat membaca dan menulis siswa tergolong masih kurang. Adanya gerakan ini diharapkan dapat membangkitkan minat membaca dan menulis siswa. Program wajib baca khususnya di wilayah Kabupaten Banyuasin dikenal dengan Gerakan SI MANIS yaitu gerakan siswa membaca dan menulis. Setiap sekolah menerapkan kegiatan ini dengan menyesuaikan Program ini dilakukan setiap hari senin untuk meningkatkan literasi, minat dan budaya baca pemustaka. Selama kegiatan berlangsung, pemustaka diwajibkan membaca satu buku non pelajaran dan diberi waktu selama satu minggu. Kemudian siswa membuat resume buku yang telah disediakan oleh perpustakaan. Resume tersebut dibacakan setiap hari senin secara bergantian dengan sistem acak dipaparkan di depan siswa lain dan para dewan guru. Pelaksanaan program wajib baca di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin dapat dilihat pada Gambar 4.



**Gambar 4.** Pelaksanaan program wajib baca di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin

7) Program literasi informasi

Literasi informasi merupakan kemampuan untuk mengidentifikasi kebutuhan informasi, mencari, menemukan informasi, mengevaluasi informasi yang telah diperoleh serta menggunakan informasi sesuai kebutuhan pencari informasi. Kemampuan literasi informasi sangat berperan penting dalam mengakses informasi dari sumber-sumber informasi yang kredibel bagi para siswa dan guru atau tenaga kependidikan (GTK). Program literasi informasi di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin tentunya sangat berkaitan dengan kurikulum yang dijalankan oleh sekolah dan juga dewan guru yang mengajar mata pelajaran. Guru mata pelajaran juga terlibat dalam mengenalkan mengenai bahan-bahan rujukan seperti kamus, ensiklopedia, direktori, dll tentang fungsi, cara pemanfaatan, dan formatnya. Hal ini dilakukan agar siswa tidak hanya mengetahui sumber belajar hanya dari buku pelajaran saja.

8) Promosi perpustakaan

Promosi perpustakaan adalah upaya untuk mengenalkan seluruh aktivitas yang ada di perpustakaan dari segi fasilitas, koleksi, jenis-jenis layanan, dan manfaat yang dapat diperoleh oleh setiap pemustaka secara lebih terperinci agar diketahui oleh pemustakanya. Kegiatan promosi ini dilakukan pada masa orientasi siswa (MOS) awal tahun ajaran baru dan melalui kegiatan-kegiatan perlombaan saat berlangsungnya bulan Bahasa. Kegiatan tersebut antara lain pembuatan mading kelas, cipta dan baca puisi, pidato dengan tema tertentu, dan *story telling*. Kegiatan yang mengarah pada kegiatan literasi ini diadakan oleh perpustakaan dengan tujuan mempromosikan dan membangun citra bahwa mengunjungi perpustakaan tidaklah membosankan.

9) *Doorprize*

Salah satu cara Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin dalam menarik minat baca dan minat kunjung pemustaka adalah dengan memberikan *doorprize*. *Doorprize* diberikan kepada siswa yang sering paling sering melakukan kunjungan ke perpustakaan, siswa yang paling banyak meminjam buku non pelajaran, dan siswa yang memiliki kemampuan sangat baik dalam memaparkan hasil resumennya pada kegiatan Gerakan Literasi Sekolah (GLS). *Doorprize* ini diundi setiap bulannya dan akan dipilih sebanyak 4-5 siswa. Kegiatan ini cukup efektif dalam mendongkrak minat baca dan minat kunjung ke perpustakaan.

10) Etalase Siswa

Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin juga membuat etalase siswa untuk menarik minat kunjung ke perpustakaan. Etalase siswa ini menjadi tempat khusus memajang hasil karya siswa yang dihasilkan dari pembelajarannya di kelas. Hasil karya siswa ini menjadi daya tarik tersendiri dan menciptakan suasana yang menyenangkan di perpustakaan.

Hasil karya siswa tersebut meliputi rangkaian bunga yang dibuat siswa dan pajangan terdapat pada Gambar 5.



Gambar 5. Hasil karya siswa SMP Negeri 3 Rantau Bayur diletakkan di ruang perpustakaan

### **Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin**

Layanan Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin diupayakan secara maksimal oleh petugas perpustakaan yang berjumlah dua orang. Berbagai layanan disediakan oleh perpustakaan yang bertujuan untuk mendukung proses pembelajaran di sekolah dan guna meningkatkan minat baca siswa dan guru atau tenaga kependidikan (GTK). Meskipun memiliki keterbatasan dalam hal sumber daya manusia (SDM) dan juga sarana prasarana yang dimiliki oleh Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin. Namun, perpustakaan tetap menjalankan fungsi dan tugasnya dengan semaksimal mungkin. Pengelola perpustakaan merupakan lulusan non ilmu perpustakaan. Salah satu diantaranya sebagai kepala perpustakaan pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan perpustakaan. Oleh karena itu, layanan perpustakaan yang tersedia di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin diupayakan sesuai dengan standar pelayanan perpustakaan sekolah yang ada.

Hasil penelitian yang dilakukan (Bersilius, C.K., & Arfa, 2019) diketahui bahwa kualitas pelayanan perpustakaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka yakni semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan akan semakin tinggi pula kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka merupakan ujung tombak dari peningkatan layanan yang dilakukan perpustakaan. Tujuan perpustakaan membuat pemustaka merasa puas agar pemustaka dapat kembali lagi datang ke perpustakaan untuk memanfaatkan segala fasilitas yang ada. Apabila pemustaka mengunjungi perpustakaan, maka koleksi yang dimiliki perpustakaan akan dimanfaatkan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan. Hal ini dapat meningkatkan minat baca pemustaka dan akan berpengaruh pada hasil belajar siswa yang semakin baik pula (Hadaya & Hanif, 2019). Siswa yang rajin ke perpustakaan dan memanfaatkan waktu luangnya dengan membaca dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuannya.

Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin memfasilitasi siswa dan guru atau tenaga kependidikan (GTK) dengan layanan di perpustakaan. Berdasarkan hasil wawancara



diperoleh hasil bahwa layanan yang terdapat di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin memiliki pengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Pelaksanaan jam layanan perpustakaan yang tepat waktu membuat pemustaka disiplin untuk mengunjungi perpustakaan sesuai waktu yang telah ditentukan. Pemustaka yang datang ke perpustakaan sebagian besar adalah siswa yang memanfaatkan layanan ruang baca dan layanan sirkulasi untuk meminjam buku pelajaran. Layanan sirkulasi di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin dilayani dengan baik oleh petugas perpustakaan. Hal ini seperti yang dinyatakan oleh RKS bahwa:

*"Jam operasional perpustakaan cukup efektif dilaksanakan pada saat berlangsungnya jam sekolah. Ketika ada jam pelajaran kosong, kami bisa berkunjung ke perpustakaan sekedar membaca atau sambil mengerjakan tugas dari guru daripada berada di kelas terkadang membosankan. Selain itu, kami dapat memanfaatkan waktu mencari buku dan meminjamnya di perpustakaan."* (RKS)

Ruang baca di perpustakaan menurut pemustaka cukup nyaman, karena terdapat banyak jendela yang membuat ruangan memiliki penerangan yang cukup. Kursi dan meja baca yang tersedia juga tersusun rapi dengan lantai yang bersih. Namun, alat pendingin ruangan seperti kipas angin atau AC belum ada. Hal ini dikarenakan perpustakaan berada di gedung baru yang belum memiliki aliran listrik. Kenyamanan pemustaka berada di perpustakaan seharusnya menjadi hal utama dalam pengelolaan perpustakaan. Agar pemustaka tetap nyaman berada di perpustakaan, petugas perpustakaan melayani peminjaman dan pengembalian buku dengan ramah dan cepat. Petugas perpustakaan selalu mengingatkan ke ruang kelas apabila masa pengembalian buku akan berakhir agar pemustaka tidak terkena denda keterlambatan pengembalian buku. Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin juga menyediakan layanan referensi. Layanan ini belum dapat diberikan secara maksimal, karena terbatasnya jumlah koleksi referensi yang dimiliki. Oleh karena itu, pemustaka yang membutuhkan informasi melalui sumber-sumber referensi masih merasa belum puas terhadap layanan yang diberikan.

Layanan yang disediakan oleh Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin diketahui oleh pemustaka melalui program pendidikan pemustaka. Program pendidikan pemustaka selalu menjadi daftar wajib materi secara berkala setiap satu tahun sekali ketika masa orientasi siswa (MOS). Program ini bertujuan agar pemustaka khususnya siswa baru dapat mengenal fungsi, tugas, dan tujuan keberadaan perpustakaan di sekolah. Pemustaka dapat memanfaatkan perpustakaan untuk menikmati berbagai layanan yang diberikan terutama layanan sirkulasi atau layanan peminjaman buku. Layanan ini dapat siswa gunakan untuk meminjam buku mata pelajaran. Selain itu, terdapat program wajib baca di perpustakaan. Program wajib baca di perpustakaan merupakan kegiatan wajib di sekolah-sekolah khususnya wilayah Kabupaten Banyuasin. Program ini melanjutkan misi Bupati Banyuasin yaitu melalui gerakan siswa membaca dan menulis yang disingkat Gerakan SI MANIS. Setiap sekolah menerapkan kegiatan ini dengan menyesuaikan kondisi sekolah masing-masing. Adapun DA memberikan pendapatnya tentang program-program ini sebagai berikut:

*"Program wajib baca yang dilakukan oleh Perpustakaan SMPN 3 Rantau Bayur ini sudah cukup baik, karena terbukti cukup signifikan dalam meningkatkan minat siswa berkunjung ke perpustakaan. Dan juga dengan program wajib baca yang dibarengi dengan menulis, maka semakin hari semakin terlihat bakat dan kompetensi siswa. Misalnya siswa yang berbakat mendongeng, siswa yang berbakat menulis, dan itu terlihat ketika siswa melakukan pementasan di kegiatan program wajib baca ini."* (DA)

Program lainnya yang diselenggarakan perpustakaan adalah program literasi informasi. Namun, secara keseluruhan guru mata pelajaran belum memanfaatkan program ini dan hanya beberapa guru saja. Berikut daftar guru mata pelajaran yang telah memanfaatkan program ini yaitu guru mata pelajaran ilmu pengetahuan alam (IPA), bahasa Inggris, Prakarya, dan Bahasa Indonesia. ES selaku guru memberikan pendapatnya tentang program literasi informasi:

*"Saya merasa cukup puas sebagai guru yang memanfaatkan program literasi informasi yang diadakan oleh perpustakaan, karena sangat membantu dalam menelusuri informasi yang berkaitan dengan materi pelajaran pada sub bab tertentu. Namun, yang menjadi kendala adalah, koleksi referensi yang tidak banyak terkadang menjadi kendala dalam menjalankan program literasi informasi ini."* (ES)

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa layanan yang diberikan perpustakaan masih memiliki kendala yang perlu menjadi perhatian khusus bagi petugas perpustakaan untuk meningkatkan layanan perpustakaan di masa yang akan datang. Terdapat dua hal yang perlu perbaikan yaitu koleksi dan sarana prasarana perpustakaan untuk menunjang layanan yang diberikan agar dapat optimal. Namun, upaya perpustakaan untuk meningkatkan minat kunjung dan minat baca perlu di apresiasi dengan keterbatasan kompetensi yang dimiliki petugas perpustakaan. Petugas perpustakaan cukup aktif melakukan kegiatan promosi agar pemustaka mengunjungi dan memanfaatkan koleksi perpustakaan. Kegiatan promosi selain dilakukan ketika pengenalan siswa baru melalui kegiatan masa orientasi sekolah (MOS), juga dilakukan ketika perayaan bulan bahasa. Perpustakaan mengadakan berbagai macam perlombaan yang berhubungan dengan literasi. Adanya kegiatan ini membuat siswa menjadi lebih antusias berkunjung ke perpustakaan. Segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan perlombaan selalu berkaitan dengan perpustakaan. Hal ini lah yang menyebabkan para siswa ramai mengunjungi perpustakaan seperti halnya layanan *doorprize*. Selain itu, adanya etalase siswa menjadi kebanggaan tersendiri bagi siswa yang hasil karyanya di pajang di perpustakaan. AD dan RKS menyukai layanan *doorprize*, sedangkan PRN menyukai layanan etalase siswa. Masing-masing pemustaka memiliki alasan tersendiri tentang layanan perpustakaan yang paling disukai. Berikut pernyataannya masing- masing:

*"Senang bisa dapat hadiah yang walaupun tidak seberapa harganya tapi bikin penasaran saat pengundiannya. Sehingga, kami rajin ke perpustakaan memanfaatkan layanan sirkulasi dan layanan ruang baca"* (AD)

*"Karena bisa mendapatkan hadiah, dan jika beruntung terkadang hadiahnya berupa uang tunai. Lumayan bisa dipakai untuk tambahan uang jajan."* (RKS)

*"Bangga sekali hasil karya terbaik bisa dipajang di lemari pajangan di perpustakaan, bisa dilihat oleh siapa saja yang berkunjung ke perpustakaan."* (PRN)

Berdasarkan hasil wawancara di atas diperoleh data bahwa pemustaka di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin sangat menyukai layanan sirkulasi, layanan ruang baca, *doorprize*, dan etalase siswa. Hal ini dikarenakan, pemustaka dapat menggunakan dan memanfaatkan layanan ini ketika perpustakaan membuka jam operasionalnya. Terlebih lagi, jika ada pelajaran kosong atau ada guru mata pelajaran yang tidak bisa hadir, maka pemustaka dapat memanfaatkan layanan ini. Pemustaka yang sering membaca buku di perpustakaan memiliki peluang yang besar untuk mendapatkan kupon undian *doorprize*.

*"Sangat puas sekali. Karena dengan adanya doorprize tentunya semakin semangat untuk berkunjung ke perpustakaan. Karena doorprize yang diberikan ada beberapa jenis. Ada doorprize untuk yang rajin berkunjung, doorprize yang rajin meminjam, doorprize yang tepat waktu mengembalikan pinjaman, dan doorprize bagi yang tampil dengan baik ketika GLS. Hal ini sangat ditunggu2 oleh para pengguna perpustakaan. Kupon undian yang diberikan akan diundi setiap satu bulan sekali dan sekali pengundian akan diambil 4-5 orang."* (SU)

Selain itu, adanya etalase siswa menjadi daya tarik tersendiri bagi pemustaka khususnya pemustaka yang hasil karyanya di pajang. Pemustaka merasa senang dan bangga, karena hasil karyanya dapat dimanfaatkan dan dipajang di perpustakaan. Etalase siswa di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin masih berupa rak terbuka bukan rak dengan kaca tertutup, sehingga hasil karya mudah terkena debu dan rusak.

*"Etalase siswa digunakan untuk memajang hasil karya siswa yang dianggap terbaik atau mendapatkan nilai tertinggi. Tentunya ini memberikan kebanggaan tersendiri bagi siswa yang bersangkutan. Dan membuat siswa lain menjadi lebih termotivasi untuk berkarya dengan sebaik mungkin. Namun yang masih disayangkan adalah rak penyimpanan hasil karya siswa, sebaiknya bukan dalam bentuk rak terbuka. Dibuat rak kaca yang tertutup sehingga mengurangi persentase kerusakan karena ada saja siswa yang usil dan jahil terhadap hasil karya temannya yang dipajang tersebut."* (SU)

Layanan yang diberikan oleh Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin sudah cukup baik. Tenaga perpustakaan telah melayani pemustaka dengan ramah dan bergerak cepat jika ada pemustaka yang membutuhkan bantuan. Sikap pustakawan yang sangat ramah, murah senyum, dan tidak jutek, sehingga pemustaka merasa nyaman berada di perpustakaan meskipun

sarana dan prasarana yang dimiliki perpustakaan belum lengkap. Layanan yang disediakan oleh perpustakaan sangat memiliki pengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Adapun layanan yang sangat disukai pemustaka di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin yakni layanan ruang baca, layanan sirkulasi, *doorprize*, dan etalase. Tenaga perpustakaan memiliki peranan penting dalam terselenggaranya layanan yang diberikan. Agar layanan perpustakaan dapat terus meningkat, perlu adanya layanan secara digital untuk memberi kemudahan bagi tenaga perpustakaan mengelola perpustakaan dan bagi pemustaka.

#### 4. KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini berdasarkan hasil dan pembahasan yaitu Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin telah berupaya secara maksimal dalam meningkatkan layanan perpustakaan dengan berorientasi terhadap pemustaka. Layanan perpustakaan yang tersedia di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin telah mengikuti standar nasional perpustakaan sekolah yang meliputi jam pelayanan perpustakaan, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan ruang baca, program pendidikan pemustaka, program wajib baca di perpustakaan, program literasi informasi, promosi perpustakaan, *doorprize*, dan etalase siswa. Layanan yang dimiliki Perpustakaan SMPN 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin memiliki pengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Apabila layanan yang diberikan sesuai, tepat, dan memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, maka pemustaka akan kembali mengunjungi perpustakaan. Selain itu, keramahan petugas perpustakaan dalam memberikan layanan juga memiliki nilai tersendiri bagi pemustaka. Pemustaka Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin berharap agar layanan perpustakaan dapat lebih baik lagi ke depannya.

Saran dalam penelitian ini adalah petugas perpustakaan dapat lebih mengoptimalkan lagi layanan yang diberikan dengan memanfaatkan peran teknologi informasi khususnya dalam penelusuran informasi, menyediakan bahan bacaan yang *up to date* dan relevan dengan kebutuhan informasi para pemustaka. Selain itu, petugas perpustakaan juga perlu meningkatkan *hard skill* dan *soft skill* di bidang ilmu perpustakaan dengan mengikuti seminar, workshop, dan pelatihan khusus peningkatan layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan dapat diupayakan maksimal dengan perlu memperhatikan koleksi perpustakaan, sarana dan prasarana penunjang yang dibutuhkan, dan sumber daya manusia (SDM) perpustakaan yang terus menerus meningkatkan kompetensinya. Kepuasan pemustaka menjadi komponen terpenting dalam layanan perpustakaan. Jika pemustaka puas terhadap layanan perpustakaan yang diberikan, maka penyelenggaraan perpustakaan di lingkungan sekolah akan dapat mencapai tujuan dan fungsi sekolah dalam proses pembelajaran. Evaluasi terhadap layanan perpustakaan yang diberikan perlu dilakukan secara berkala.

#### REFERENSI

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.  
[https://books.google.co.id/books/about/Metode\\_Penelitian\\_Kualitatif.html?id=JtKREAAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/Metode_Penelitian_Kualitatif.html?id=JtKREAAAQBAJ&redir_esc=y)
- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13-24.  
[DOI:10.5267/j.msl.2018.11.004](https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004)
- Akbar, A., Aplisalita, W. O. D., & Rusadi, L. O. (2021). Fungsi Perpustakaan Sekolah Terhadap Prestasi Belajar Siswa Sekolah Dasar. *EDUKATIF: JURNAL ILMU PENDIDIKAN*, 3(1), Article 1.  
[DOI:10.31004/edukatif.v3i1.286](https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i1.286)

- Amarasekara, K. M. R. K., & Marasinghe, M. M. I. K. (2020). User Satisfaction on library resources and services: Survey conducted in main library of the Open University of Sri Lanka. *Journal of the University Librarians Association of Sri Lanka*, 23(2). DOI: [10.4038/jula.v23i2.8007](https://doi.org/10.4038/jula.v23i2.8007)
- Ames, H., Glenton, C., & Lewin, S. (2019). Purposive sampling in a qualitative evidence synthesis: A worked example from a synthesis on parental perceptions of vaccination communication. *BMC medical research methodology*, 19, 1–9. DOI: [10.1186/s12874-019-0665-4](https://doi.org/10.1186/s12874-019-0665-4)
- Asrowi, Hadaya, A., & Hanif, M. (2019). The Impact of Using the Interactive E-Book on Students' Learning Outcomes. *International Journal of Instruction*, 12(2), 709-722. DOI: [10.29333/iji.2019.12245a](https://doi.org/10.29333/iji.2019.12245a)
- Babatunde, T. J., Issa, O., Saliu, U. A., Babafemi, G. O., Abdulraheem, J. W., & Otonekwu, F. O. (2021). Effects of motivation on staff performance and job satisfaction in the university of Ilorin library. DOI: [10.15408/insaniyat.v5i2.15718](https://doi.org/10.15408/insaniyat.v5i2.15718)
- Banda, B., & Chewe, P. (2021). Circulation regulations and their effect on user return of books: the case of University of Zambia library. *International Journal of Library and Information Services (IJLIS)*, 10(2), 1-9. DOI: [0000-0002-3687-934X](https://doi.org/0000-0002-3687-934X)
- Bersilius, C.K., & Arfa, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan STIKES Telogorejo Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 11(1), 1. DOI: [10.22146/bip.8835](https://doi.org/10.22146/bip.8835)
- Chen, Y.-C., Ho, C.-C., & Kuo, S.-M. (2022). Service Quality of and User Satisfaction with Non-State-Owned Academic Libraries in China: Integrating the Fuzzy Delphi Method with the Kano Approach. *Sustainability*, 14(14), Article 14. DOI: [10.3390/su14148506](https://doi.org/10.3390/su14148506)
- Fu, Y., Lomas, E., Inskip, C., & Bunn, J. (2023). Understanding international users' library experience in the Digital Age—joining the behavioral and experiential aspects. *Journal of Documentation*, 79(3), 608-634. DOI: [10.1108/JD-02-2022-0035](https://doi.org/10.1108/JD-02-2022-0035)
- Dei, D.-G. J. (2020). Assessing Adoption and Implementation of Mobile Technology-Based Library Services in Academic Libraries. *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering*, 9, 2278–3075. DOI: [10.35940/ijtee.C8305.019320](https://doi.org/10.35940/ijtee.C8305.019320)
- Henderson, J. W., Warren, K., Whitmore, K. F., Flint, A. S., Laman, T. T., & Jagers, W. (2020). Take a close look: Inventorying your classroom library for diverse books. *The Reading Teacher*, 73(6), 747-755. DOI: [10.1002/trtr.1886](https://doi.org/10.1002/trtr.1886)
- Khan, A. U., Zhang, Z., Chohan, S. R., & Rafique, W. (2021). Factors fostering the success of IoT services in academic libraries: A study built to enhance the library performance. *Library Hi Tech*, 40(6), 1976–1995. DOI: [10.1108/LHT-06-2021-0179](https://doi.org/10.1108/LHT-06-2021-0179)
- Mckie, I. A. S., & Narayan, B. (2019). Enhancing the academic library experience with chatbots: An exploration of research and implications for practice. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 68(3), 268-277. DOI: [10.1080/24750158.2019.1611694](https://doi.org/10.1080/24750158.2019.1611694)
- Mugo, G. W., & Mathu, M. (2021). Assessment of customer service provision for enhanced user satisfaction in academic libraries: a case study of St Paul's University Library, Kiambu county, Kenya. *International Journal of Current Aspects*, 5(1), 20-34. DOI: [10.35942/ijcab.v5i1.155](https://doi.org/10.35942/ijcab.v5i1.155)

- Mustika, F., & Marlina. (2020). Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 2 Padang Provinsi Sumatra Barat. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)*, 5 (2), h. 143-151. DOI: [10.30829/jupi.v5i2.7259](https://doi.org/10.30829/jupi.v5i2.7259)
- Noh, Y. (2022). The analytic study of librarian-user and importance-satisfaction on the use factor of complex cultural space in library. *Library Hi Tech*, 40(6), 1532-1566. DOI [10.1108/LHT-06-2020-0135](https://doi.org/10.1108/LHT-06-2020-0135)
- Onyeisi, O. F., Ajisafe, S. U., & Toyese, O. T. (2019). Evaluation of user's satisfaction with reference services in selected Federal University Libraries in Southeastern Nigeria. *Evaluation*, 3(2). DOI: [10.15048/in\\_saniyat.v3i2.10326](https://doi.org/10.15048/in_saniyat.v3i2.10326)
- Oyetola, S. O., & Adio, G. (2020). Roles of the school library in education of Nigerian child. *International Journal of Research in Library Science*, 6(1), 154. DOI: [10.26761/IJRLS.6.1.2020.1310](https://doi.org/10.26761/IJRLS.6.1.2020.1310)
- Putra, F. E. (2017). Kegiatan layanan dalam penelusuran informasi di perpustakaan. *Jurnal Iqra'*, 11(1), 48-65. DOI: [10.30829/iqra.v11i01.792](https://doi.org/10.30829/iqra.v11i01.792)
- Rabelo, C. F., & da Costa Barroso, F. A. (2022). Sala de leitura: um espaço de encontro entre saberes e fantasia: Reading room: a meeting space between knowledge and fantasy. *Studies in Education Sciences*, 3(3), 1152-1159. DOI: [10.54019/sesv3n3-010](https://doi.org/10.54019/sesv3n3-010)
- Soni, M. (2023). A Literature Survey on National Education Policy 2020 (NEP 2020) and Libraries. *Journal of Learning and Educational Policy (JLEP) ISSN: 2799-1121*, 3(04), Article 04. DOI: [10.55529/jlep.34.13.23](https://doi.org/10.55529/jlep.34.13.23)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007. (2007). Undang-Undang Republik Indonesia. *Ятыямат, вы12у(235)*, 245. [http://digilib.unila.ac.id/4949/15/BAB II.pdf](http://digilib.unila.ac.id/4949/15/BAB%II.pdf)
- , A. P., Fadelina, R., & Basuki, S. (2021). New normal and library services in Indonesia: A case study of university libraries. *Digital Library Perspectives*, 37(1), 77-84. DOI [10.1108/DLP-07-2020-0059](https://doi.org/10.1108/DLP-07-2020-0059)
- Yoanda, S., & Gunaidi, A. (2023). Kemas ulang informasi era society 5.0: peluang dan tantangan bagi perpustakaan. Book Chapter: Kesiapan perpustakaan dalam memasuki era society 5.0. In *Nas Media Pustaka*.
- Yoanda, S. (2017). Peningkatan Layanan Perpustakaan Melalui Teknologi Rfid. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 16(2), 1-12. <https://jurnal.ipb.ac.id/index.php/jpi/index%0AVOLUME>
- Zaharani, R., & Primadesi, Y. (2014). Pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan universitas negeri padang. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 3(September), 152-158. DOI: [10.24036/5719-0934](https://doi.org/10.24036/5719-0934)