

Evaluasi Kualitas Layanan Referensi di Perpustakaan Institut Seni Indonesia Surakarta Menggunakan Model TERRA

Ulfiani Latifah¹, Katrin Setio Devi^{2*}

¹²Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

*Korespondensi email: katrinsetiodevi@staff.uns.ac.id

Information

Submitted: 19-04-2025

Revised: 14-05-2025

Accepted: 08-06-2025

How to cite: Evaluasi Kualitas Layanan Referensi di Perpustakaan Institut Seni Indonesia Surakarta Menggunakan Model TERRA. (2025). *TADWIN: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 6 (1), 15-26. <https://doi.org/10.19109/tadwin.v6i1.27982>

DOI: doi.org/10.19109/tadwin.v6i1.27982

First Publication Right:

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

Licensed:



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

ABSTRACT

This study aims to evaluate student satisfaction with reference services at the Library of Institut Seni Indonesia (ISI) Surakarta. An analysis based on the TERRA model was employed to measure five service quality dimensions, namely Tangibles, Empathy, Responsiveness, Reliability, and Assurance. A descriptive quantitative approach was applied using purposive sampling of 30 active students with actual experience in utilizing the reference services. Data were collected through a four-point Likert scale questionnaire and analyzed using frequency distribution assisted by IBM SPSS Statistics 27. The results indicate that the Assurance dimension achieved the highest satisfaction level, followed by Reliability and Responsiveness, while Tangibles and Empathy were categorized as good but require improvements in terms of collection completeness and interpersonal communication. These findings demonstrate that ISI Surakarta's reference services have effectively met the academic needs of students, although innovation remains necessary in developing art-based collections and optimizing reference spaces. The study confirms that reference services in arts education environments require service adaptations tailored to more complex user characteristics, including visual, creative, and collaborative preferences. This research contributes to the development of library service strategies that are more adaptive to the dynamic information needs of art students and expands the application of the TERRA model within non-conventional academic contexts. The findings also provide an empirical basis for integrating user-perception-based service evaluations into the management of academic libraries in the era of digital transformation.

Keywords: library; reference services; service quality; student satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan referensi di Perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) Surakarta. Analisis berbasis model TERRA digunakan untuk mengukur lima dimensi kualitas layanan, yaitu Tangibles, Empathy, Responsiveness, Reliability, dan Assurance. Pendekatan kuantitatif deskriptif diterapkan melalui teknik purposive sampling terhadap 30 mahasiswa aktif yang memiliki pengalaman aktual menggunakan layanan referensi. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert empat tingkat dan dianalisis menggunakan distribusi frekuensi berbantuan IBM SPSS Statistics 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Assurance memperoleh tingkat kepuasan tertinggi, diikuti oleh Reliability dan Responsiveness, sedangkan dimensi Tangibles dan Empathy berada pada kategori baik namun memerlukan peningkatan pada aspek kelengkapan koleksi dan komunikasi interpersonal. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan referensi ISI Surakarta telah efektif memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa, namun tetap diperlukan inovasi dalam pengembangan koleksi berbasis seni dan optimalisasi ruang referensi. Studi ini mengonfirmasi bahwa layanan referensi di lingkungan pendidikan seni memerlukan adaptasi layanan berbasis karakteristik pengguna yang lebih kompleks, meliputi preferensi visual, kreatif, dan kolaboratif. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan strategi layanan perpustakaan yang lebih adaptif terhadap dinamika kebutuhan informasi mahasiswa seni, serta memperluas aplikasi model TERRA dalam konteks akademik non-konvensional. Hasil studi ini juga menawarkan dasar empiris untuk integrasi evaluasi layanan berbasis persepsi pengguna dalam pengelolaan perpustakaan pendidikan tinggi seni di era transformasi digital.

Kata Kunci: kualitas layanan; kepuasan mahasiswa; layanan referensi; perpustakaan

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi strategis dalam mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yang mencakup pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Sistarina, 2020). Fungsi ini dijalankan melalui penyediaan akses terhadap sumber daya informasi yang berkualitas (Asemi et al., 2021). Layanan referensi merupakan salah satu bentuk layanan utama dalam mendukung proses tersebut karena menyediakan koleksi rujukan yang relevan untuk kegiatan akademik dan riset, seperti ensiklopedia, kamus, bibliografi, statistik, serta dokumen referensi lainnya (Onuoha & Chukwueke, 2023). Transformasi digital pada lingkungan pendidikan tinggi menuntut perpustakaan mengembangkan layanan yang tidak hanya informatif, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan pengguna (Suharso, Arifiyana, & Wasdiana, 2020). Keberadaan layanan referensi dalam format fisik maupun digital berperan penting dalam mendampingi mahasiswa, khususnya pada tahap penyusunan tugas akhir (Kang et al., 2022).

Efektivitas layanan ini ditentukan oleh tidak hanya ketersediaan koleksi, tetapi juga kualitas interaksi antara pustakawan dan pemustaka dalam proses temu kembali informasi akademik (Nurislaminingsih, Rachmawati, & Winoto, 2020). Berbagai studi telah menunjukkan bahwa layanan referensi memegang peran penting dalam mendukung produktivitas akademik pemustaka. Inovasi dalam penyediaan layanan ini terbukti dapat meningkatkan aksesibilitas dan kualitas interaksi informasi di lingkungan perguruan tinggi (Putra & Irawati, 2018). Evaluasi sistematis terhadap aspek pelayanan pustakawan, kecukupan koleksi referensi, dan fasilitas ruang layanan menjadi dasar penting dalam perencanaan pengembangan layanan yang berkelanjutan (Putriaurina, Syam, & Ruqayah, 2021). Pada masa sekarang, perpustakaan semestinya tidak hanya berperan sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai mitra strategis dalam proses belajar dan berkarya bagi mahasiswa (Cox, 2021).

Hal ini menjadi bisa sangat relevan dalam konteks pendidikan tinggi seni, di mana proses menciptakan sebuah karya dan penelitian kerap membutuhkan sumber daya yang unik dan tidak konvensional. Layanan referensi, dalam hal ini, tidak hanya dituntut untuk menyediakan akses terhadap

informasi yang valid dan terkini, tetapi juga mampu memahami karakteristik pengguna yang memiliki pendekatan berbeda terhadap pencarian dan pemanfaatan informasi (Cassell & Hiremath, 2023). Konteks institusi pendidikan tinggi seni menghadirkan tantangan tersendiri dalam penyediaan layanan referensi. Mahasiswa dari latar belakang seni dan desain cenderung membutuhkan jenis referensi yang bersifat visual, multidisipliner, serta aplikatif untuk mendukung proses kreatif dan penelitian (Dalal & Shane, 2023). Kebutuhan ini memerlukan dukungan layanan yang tidak hanya memadai dari sisi koleksi, tetapi juga sesuai secara tematik dan pendekatan layanan (Chuaning & Iglesias, 2023).

Kajian yang secara khusus menyoroti tingkat kepuasan mahasiswa seni terhadap layanan referensi perpustakaan masih sangat terbatas. Situasi ini menunjukkan kebutuhan untuk menyusun evaluasi layanan referensi yang lebih terfokus dan berbasis persepsi pengguna, khususnya pada lingkungan pendidikan tinggi seni seperti Institut Seni Indonesia (ISI) Surakarta. Perpustakaan ISI Surakarta, sebagai bagian integral dari institusi pendidikan tinggi seni, perlu melakukan pendekatan dan penyesuaian terhadap layanannya dengan kebutuhan pengguna tertentu yang khas seperti mahasiswa seni rupa, desain, pertunjukan, maupun kriya. Pengalaman pemustaka dalam mengakses layanan referensi dapat dipengaruhi oleh beberapa factor (Asemi et al., 2021), seperti kemudahan dalam menemukan sumber visual dan multimedia, kemampuan pustakawan dalam memahami istilah dan konteks seni, serta kelengkapan fasilitas yang mendukung eksplorasi kreatif. Penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan referensi di Perpustakaan ISI Surakarta.

Penelitian diarahkan untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan berdasarkan aspek pelayanan pustakawan, koleksi referensi, dan fasilitas ruang layanan. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kinerja layanan referensi yang tersedia serta menjadi dasar pertimbangan dalam perencanaan pengembangan layanan ke depan. Model TERRA SERVQUAL (Parasuraman dkk., 1988) digunakan sebagai pendekatan evaluatif untuk menilai kualitas layanan secara sistematis. Lima dimensi utama yang dianalisis meliputi *Tangibles*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Assurance*.

Kerangka ini memberikan struktur analitis yang memungkinkan pengukuran persepsi pengguna dilakukan secara objektif dan terukur, serta menjadi dasar yang kuat bagi perbaikan dan pengembangan layanan berbasis kebutuhan pemustaka. Selain itu, penelitian ini tidak hanya penting sebagai bentuk evaluasi internal, tetapi juga sebagai kontribusi terhadap pengembangan literatur mengenai layanan perpustakaan di lingkungan pendidikan seni. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam perbaikan layanan referensi yang lebih kontekstual, serta mendorong peran perpustakaan sebagai ruang kolaboratif yang mendukung pertumbuhan akademik dan kreativitas mahasiswa seni.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan referensi. Analisis data dilakukan dalam bentuk numerik dan diolah menggunakan teknik statistik deskriptif. Pendekatan ini memungkinkan pengukuran respon dalam bentuk angka yang disajikan dalam tabel distribusi frekuensi, sesuai arah dan fokus penelitian (Harianto dkk., 2022). Penelitian dilaksanakan di UPT Perpustakaan ISI Surakarta. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh mahasiswa aktif ISI Surakarta yang pernah menggunakan layanan referensi perpustakaan. Teknik pengambilan sampel menggunakan pendekatan *purposive sampling*, dengan kriteria inklusi: (1) mahasiswa aktif ISI Surakarta, dan (2) memiliki pengalaman aktual menggunakan layanan referensi. Jumlah sampel yang digunakan

sebanyak 30 responden, ditetapkan berdasarkan pertimbangan relevansi pengalaman dan efisiensi waktu pelaksanaan penelitian (Arain *et al.*, 2010).

Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner dengan skala *Likert* empat tingkat, yang terdiri atas pilihan sangat setuju (4), setuju (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1). Data dikumpulkan pada bulan Oktober 2024. Penyusunan butir-butir kuesioner mengadaptasi instrumen yang telah digunakan oleh (Mulyani, 2015) dalam penelitian sejenis mengenai kualitas layanan perpustakaan. Selain itu, dokumentasi visual juga dilakukan menggunakan kamera telepon seluler untuk mencatat kondisi lapangan sebagai data pelengkap. Pengukuran variabel dalam penelitian ini mengacu pada model TERRA (Parasuraman *dkk.*, 1988), yang terdiri dari lima dimensi utama kualitas layanan: *Tangibles*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Assurance*. Masing-masing dimensi dijabarkan ke dalam sejumlah indikator yang digunakan sebagai dasar penyusunan item dalam kuesioner. Penjabaran definisi operasional variabel disajikan dalam Tabel 1, yang merinci dimensi, indikator, dan bentuk pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Dimensi	Definisi Operasional	Indikator	Butir Pertanyaan (Kuesioner)
<i>Tangible</i>	Kondisi fisik ruangan referensi dan kelengkapan koleksi referensi.	Kenyamanan ruangan; kelengkapan koleksi	1. Saya merasa nyaman di ruangan referensi. 2. Koleksi referensi sangat lengkap saya rasakan.
<i>Reliability</i>	Kemampuan pustakawan memahami referensi dan koleksi yang dibutuhkan pemustaka.	Pemahaman pustakawan terhadap referensi dan kebutuhan pemustaka	3. Pustakawan memahami hal yang berkaitan dengan referensi. 4. Pustakawan memahami koleksi yang saya butuhkan.
<i>Responsiveness</i>	Kesigapan pustakawan merespons keluhan dan membantu menemukan buku.	Pemberian solusi; arahan pencarian buku	5. Pustakawan merespon kesalahan saya dengan baik dan memberikan arahan. 6. Pustakawan mau memberikan solusi dan menunjukkan tempat buku yang dicari.
<i>Assurance</i>	Kedisiplinan waktu dan kesesuaian pelayanan pustakawan dengan aturan.	Kesiapan melayani; pelayanan sesuai aturan	7. Saya menyaksikan bahwa pustakawan sudah siap melayani pemustaka pada pukul 08.00. 8. Pelayanan pustakawan sesuai dengan aturan yang berlaku.

<i>Empathy</i>	Perhatian pustakawan terhadap keluhan serta gaya komunikasi yang ramah dan komunikatif.	Memperhatikan keluhan; komunikasi menyenangkan	9. Pustakawan memperhatikan keluhan saya dalam kesulitan mencari referensi. 10. Pustakawan menyelingi pembicaraan dengan bercanda ringan dan komunikatif.
----------------	---	--	--

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 27, dengan teknik statistik deskriptif berupa distribusi frekuensi. Hasil analisis digunakan untuk mengevaluasi persepsi mahasiswa ISI Surakarta terhadap kualitas layanan referensi perpustakaan berdasarkan kelima variabel dalam model TERRA.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Demografi responden

Responden dalam penelitian ini merupakan mahasiswa aktif ISI Surakarta yang memiliki pengalaman menggunakan layanan referensi perpustakaan. Distribusi jenis kelamin responden disajikan pada Tabel 2 sebagai bagian dari data demografi.

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

<i>Gender</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>
Laki-laki	16	53,3	53,3
Perempuan	14	46,7	46,7
Total	30	100,0	100,0

Sebanyak 20 responden atau 66,7% merupakan mahasiswa perempuan, sedangkan 10 responden atau 33,3% merupakan mahasiswa laki-laki. Komposisi ini menunjukkan dominasi partisipasi mahasiswa perempuan dalam studi ini. Ketimpangan proporsi ini menjadi faktor yang perlu diperhatikan dalam menafsirkan hasil, karena kemungkinan besar persepsi yang tertangkap dalam analisis akan lebih merefleksikan sudut pandang mahasiswa perempuan.

Analisis Persepsi Pengguna terhadap Lima Dimensi Kualitas Layanan

Bagian ini menyajikan hasil analisis persepsi mahasiswa ISI Surakarta terhadap kualitas layanan referensi yang diberikan oleh perpustakaan. Penilaian dilakukan berdasarkan lima dimensi utama dalam model TERRA, yang terdiri dari *Tangibles*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Assurance*. Masing-masing dimensi dianalisis berdasarkan indikator yang telah dirumuskan dalam definisi operasional variabel. Data disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi untuk menggambarkan tingkat kesetujuan responden terhadap item pernyataan pada setiap dimensi.

Analisis ini bertujuan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kekuatan dan kelemahan layanan referensi yang dirasakan oleh pengguna. Temuan dari setiap dimensi menjadi dasar

dalam merumuskan rekomendasi strategis untuk perbaikan dan pengembangan layanan di masa mendatang agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pemustaka. Hasil olahan data ditampilkan dalam Tabel 3, yang memuat persentase tanggapan Setuju dan Sangat Setuju pada setiap indikator, disertai interpretasi naratif untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas layanan referensi perpustakaan.

Tabel 3. Analisis Persepsi Pengguna terhadap Lima Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi	Indikator	Persentase (%)	Deskripsi Ringkas
<i>Tangibles</i>	Saya merasa nyaman di ruangan referensi.	86.7	Sebagian besar responden setuju, mencerminkan persepsi positif meskipun masih dapat ditingkatkan.
	Koleksi referensi sangat lengkap saya rasakan.	83.4	Sebagian besar responden setuju, mencerminkan persepsi positif meskipun masih dapat ditingkatkan.
<i>Reliability</i>	Pustakawan memahami hal yang berkaitan dengan referensi.	90.0	Mayoritas responden sangat setuju, menunjukkan tingkat penerimaan yang sangat tinggi.
	Pustakawan memahami koleksi yang saya butuhkan.	93.4	Mayoritas responden sangat setuju, menunjukkan tingkat penerimaan yang sangat tinggi.
<i>Responsiveness</i>	Pustakawan merespon kesalahan saya dengan baik dan memberikan arahan apa yang harus saya lakukan.	93.4	Mayoritas responden sangat setuju, menunjukkan tingkat penerimaan yang sangat tinggi.
	Pustakawan mau memberikan solusi dan menunjukkan tempat buku yang dicari.	90.0	Mayoritas responden sangat setuju, menunjukkan tingkat penerimaan yang sangat tinggi.
<i>Assurance</i>	Saya menyaksikan bahwa pustakawan sudah siap melayani pemustaka pada pukul 08.00 WIB.	96.6	Mayoritas responden sangat setuju, menunjukkan tingkat penerimaan yang sangat tinggi.
	Pelayanan pustakawan sesuai dengan aturan yang berlaku.	96.6	Mayoritas responden sangat setuju, menunjukkan tingkat penerimaan yang sangat tinggi.

<i>Empathy</i>	Pustakawan memperhatikan keluhan saya dalam kesulitan mencari referensi.	93.3	Mayoritas responden sangat setuju, menunjukkan tingkat penerimaan yang sangat tinggi.
	Pustakawan menyelingi pembicaraannya dengan bercanda ringan dan komunikatif.	83.3	Sebagian besar responden setuju, mencerminkan persepsi positif meskipun masih dapat ditingkatkan.

1. *Tangibles*

Dimensi *Tangibles* dalam layanan referensi Perpustakaan ISI Surakarta mencerminkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi. Skor 86,7% pada indikator "Saya merasa nyaman di ruangan referensi" menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai kenyamanan ruang sebagai faktor penting dalam menunjang aktivitas belajar. Indikator "Koleksi referensi sangat lengkap saya rasakan" mencatat angka 83,4%, yang mengindikasikan bahwa kelengkapan koleksi dianggap sudah memenuhi kebutuhan, meskipun terdapat ruang untuk pengembangan lebih lanjut. Model TERRA memandang *tangibles* sebagai elemen penting yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, serta tampilan pelayanan yang membentuk persepsi awal pengguna terhadap kualitas layanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Skor di atas 80% pada kedua indikator menunjukkan performa yang tergolong memadai, walaupun dibandingkan dengan dimensi lain yang melampaui 90%, aspek *tangible* masih memiliki peluang untuk ditingkatkan.

Menurut (Rahman dan Jumino, 2020) menegaskan bahwa kenyamanan ruang baca, pencahayaan yang memadai, serta keberadaan area kerja individu maupun kelompok menjadi faktor krusial yang mendukung kepuasan pemustaka dalam menggunakan layanan perpustakaan. (Pebrian, Winoto, & Saefudin, 2019) mengemukakan bahwa persepsi terhadap kelengkapan koleksi, terutama yang relevan dengan program studi pengguna, sangat mempengaruhi tingkat kepuasan layanan. Kondisi fasilitas dan koleksi di Perpustakaan ISI Surakarta telah berhasil memenuhi ekspektasi mayoritas mahasiswa. Namun demikian, inovasi berkelanjutan dalam pengembangan ruang belajar kreatif serta penambahan koleksi berbasis multidisiplin perlu menjadi prioritas. Upaya optimalisasi tata ruang, penyediaan koleksi tematik berbasis seni, dan peningkatan akses terhadap referensi digital menjadi langkah strategis untuk mencegah stagnasi kepuasan pengguna di masa depan.

2. *Reliability*

Dimensi *Reliability* dalam layanan referensi Perpustakaan ISI Surakarta menunjukkan capaian tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Indikator "Pustakawan memahami hal yang berkaitan dengan referensi" memperoleh skor 90,0%, sedangkan "Pustakawan memahami koleksi yang saya butuhkan" mencatat skor 93,4%. Data ini menunjukkan bahwa pustakawan memiliki kompetensi yang memadai dalam memahami kebutuhan spesifik pengguna secara akurat dan konsisten. Definisi *reliability* dalam TERRA merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat, sesuai dengan

harapan pengguna (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Skor yang berada di atas 90% mengindikasikan tingkat keandalan layanan referensi yang sangat baik, sehingga membangun kepercayaan yang kuat di kalangan mahasiswa.

Oladokun dan Mooko (2023) menemukan bahwa pemahaman mendalam pustakawan terhadap kebutuhan informasi pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas layanan di lingkungan perpustakaan akademik. (Mardhotillah dan Irawati, 2024) menekankan bahwa keandalan pustakawan dalam mengidentifikasi referensi yang relevan merupakan fondasi utama dalam membangun hubungan kepercayaan antara pengguna dan institusi perpustakaan. Kinerja layanan referensi di ISI Surakarta yang menunjukkan keandalan tinggi menjadi aset penting dalam mempertahankan tingkat kepuasan mahasiswa. Penguatan program pelatihan pustakawan berbasis kebutuhan pengguna, pembaruan koleksi referensi secara berkelanjutan, serta peningkatan kapasitas komunikasi layanan menjadi strategi utama yang perlu diimplementasikan untuk mempertahankan keunggulan ini dalam jangka panjang..

Responsiveness

Dimensi *Responsiveness* dalam layanan referensi Perpustakaan ISI Surakarta menunjukkan performa yang sangat baik dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa. Skor 93,4% pada indikator "Pustakawan merespon kesalahan saya dengan baik dan memberikan arahan" dan 90,0% pada indikator "Pustakawan memberikan solusi dan menunjukkan tempat buku" memperlihatkan tingkat kecepatan dan keefektifan respons pustakawan yang sangat diapresiasi oleh pengguna. TERRA mendefinisikan *responsiveness* sebagai kesediaan serta kesiapan staf layanan dalam membantu pengguna secara cepat dan tepat waktu, sehingga pengguna merasa diperhatikan dan dihargai (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Skor yang tinggi pada dimensi ini memperlihatkan bahwa pustakawan ISI Surakarta berhasil menunjukkan sikap proaktif dalam merespons kebutuhan maupun kesulitan pengguna.

Wahyuni dan Safri (2022) mengungkapkan bahwa respons cepat dan pemberian solusi yang tepat oleh pustakawan memperkuat persepsi positif terhadap layanan perpustakaan, serta meningkatkan loyalitas pengguna. Santi dan Mardah (2023) menemukan bahwa dimensi *responsiveness* secara signifikan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di layanan referensi perguruan tinggi. Kinerja *responsiveness* pustakawan ISI Surakarta yang telah memenuhi harapan pengguna perlu dipertahankan melalui peningkatan pelatihan dalam teknik komunikasi efektif, pengelolaan permintaan informasi yang dinamis, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat dan mempermudah interaksi layanan.

3. Assurance

Dimensi *Assurance* dalam layanan referensi Perpustakaan ISI Surakarta mencatat tingkat kepuasan tertinggi dibandingkan seluruh dimensi yang dianalisis. Indikator "Pustakawan siap melayani pada pukul 08.00 WIB" dan "Pelayanan pustakawan sesuai aturan yang berlaku" masing-masing mencatat skor 96,6%, mencerminkan tingkat profesionalitas dan kredibilitas pustakawan yang sangat tinggi di mata pengguna. *Assurance* dalam kerangka TERRA mencakup kemampuan staf layanan untuk menumbuhkan rasa percaya diri pengguna melalui kompetensi teknis, kesopanan, serta kredibilitas dalam menjalankan layanan

(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Skor hampir sempurna ini memperlihatkan bahwa mahasiswa meyakini kualitas layanan referensi yang mereka terima di perpustakaan ISI Surakarta.

Yuliana dan Mardiyana (2021) mengidentifikasi bahwa assurance merupakan faktor utama dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan perpustakaan, khususnya di lingkungan perguruan tinggi (Yuliana & Mardiyana, 2021). Oh (2020) menegaskan bahwa kepatuhan pustakawan terhadap prosedur layanan, serta kesiapsiagaan dalam membantu pengguna, berkontribusi positif terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna (Oh, 2020). Keunggulan dimensi *assurance* di ISI Surakarta perlu dipertahankan dan ditingkatkan melalui pelatihan rutin tentang etika layanan, pengembangan literasi informasi pustakawan, serta pembaruan standar operasional prosedur yang responsif terhadap perubahan kebutuhan pengguna.

4. *Empathy*

Dimensi *Empathy* dalam layanan referensi Perpustakaan ISI Surakarta menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, namun juga mengindikasikan adanya ruang untuk pengembangan lebih lanjut. Skor 93,3% pada indikator "Pustakawan memperhatikan keluhan saya dalam kesulitan mencari referensi" mengindikasikan bahwa pustakawan telah menunjukkan kepedulian tinggi terhadap masalah pengguna. Sebaliknya, skor 83,3% pada indikator "Pustakawan menyelingi pembicaraan dengan bercanda ringan dan komunikatif" memperlihatkan bahwa aspek komunikasi interpersonal santai masih memerlukan penguatan. TERRA mendefinisikan *empathy* sebagai perhatian individual yang diberikan staf layanan kepada pengguna, termasuk pemahaman terhadap kebutuhan khusus masing-masing individu (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Skor yang relatif tinggi pada indikator utama menunjukkan keberhasilan dalam membangun hubungan empatik dengan pengguna, meskipun peningkatan dalam aspek informalitas komunikasi diperlukan agar hubungan pustakawan-pengguna menjadi lebih akrab dan cair.

Syafi'i dan Masruri (2023) menemukan bahwa sikap ramah dan empati pustakawan terhadap kebutuhan unik pengguna secara langsung meningkatkan kepuasan terhadap layanan perpustakaan (Syafi'i dan Masruri, 2023). Ghani (2021) mengungkapkan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal menjadi faktor diferensiasi penting dalam persepsi pengguna terhadap kualitas layanan informasi. Kinerja *empathy* di ISI Surakarta perlu terus dikembangkan melalui pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal, peningkatan kemampuan membangun pendekatan personal yang adaptif, serta integrasi strategi komunikasi yang sesuai dengan karakteristik generasi muda sebagai pengguna utama layanan perpustakaan (Ghani, 2021).

4. KESIMPULAN

Layanan referensi Perpustakaan ISI Surakarta telah memenuhi ekspektasi pengguna berdasarkan evaluasi lima dimensi TERRA. Dimensi *Assurance* memperoleh skor tertinggi, menunjukkan kepercayaan pengguna terhadap profesionalitas pustakawan. Dimensi *Reliability* dan *Responsiveness* juga menunjukkan kinerja sangat baik dalam ketepatan layanan dan kecepatan merespons kebutuhan informasi. Dimensi *Tangibles* dan *Empathy* tercatat baik, meskipun aspek kelengkapan koleksi dan komunikasi interpersonal masih memerlukan penguatan. Temuan ini menegaskan pentingnya inovasi berkelanjutan dalam penyediaan koleksi tematik berbasis seni, pengembangan fasilitas ruang referensi,

serta peningkatan keterampilan komunikasi pustakawan. Model TERRA terbukti efektif dalam mengidentifikasi area kekuatan dan peluang pengembangan layanan, sehingga dapat menjadi dasar perencanaan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan referensi di masa depan.

Penelitian lanjutan disarankan untuk mengembangkan model evaluasi kualitas layanan referensi berbasis integrasi TERRA dengan kerangka *Expectation Confirmation Theory* (ECT) atau *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) untuk memetakan hubungan antara persepsi layanan, kepuasan, dan intensi penggunaan ulang secara komprehensif. Penggunaan metode kuantitatif lanjutan seperti *Structural Equation Modeling* (SEM) juga direkomendasikan untuk menguji hubungan antarvariabel secara simultan. Pendekatan multidisipliner yang menggabungkan aspek perilaku informasi pengguna, adopsi teknologi, dan studi seni diharapkan dapat memperkaya temuan dan menghasilkan kerangka pengembangan layanan referensi yang lebih adaptif terhadap dinamika kebutuhan akademik di era digital.

REFERENSI

- Arain, M., Campbell, M. J., Cooper, C. L., & Lancaster, G. A. (2010). What is a pilot or feasibility study? A review of current practice and editorial policy. *BMC Medical Research Methodology*, 10(1), 1–7. DOI [10.1186/1471-2288-10-67](https://doi.org/10.1186/1471-2288-10-67)
- Asemi, A., Ko, A., & Nowkarizi, M. (2021). Intelligent libraries: a review on expert systems, artificial intelligence, and robot. *Library Hi Tech*, 39(2), 412–434. DOI [10.1108/LHT-02-2020-0038](https://doi.org/10.1108/LHT-02-2020-0038)
- Cassell, K. A., & Hiremath, U. (2023). *Reference and information services: An introduction*. American Library Association. <https://books.google.co.id/books?id=sZHQEAAAQBAJ&lpg>
- Chuaning, H., & Iglesias, J. C. (2023). Online Learning in the Arts: Assessing Opportunities and Obstacles in Higher Education. *International Journal of Science and Engineering Applications*, 12(12), 44 - 47, DOI [10.7753/IJSEA1212.1010](https://doi.org/10.7753/IJSEA1212.1010)
- Cox, J. (2021). Positioning the academic library within the institution: A literature review. *Positioning the Academic Library within the University*, 9–33. DOI [10.1080/13614533.2018.1466342](https://doi.org/10.1080/13614533.2018.1466342)
- Dalal, H. A., & Shane, R. I. (2023). Taking the stage: Theatre design students and research. *The Journal of Academic Librarianship*, 49(6), 102795. DOI [10.1016/j.acalib.2023.102795](https://doi.org/10.1016/j.acalib.2023.102795)
- Ghani, S. A. (2021). Membangun interpersonal skills pustakawan dalam layanan informasi perpustakaan. *LIBRIA*, 13(1). DOI [10.22373/10600](https://doi.org/10.22373/10600)
- Kang, Q., Song, Z., Lu, J., Shi, T., & Yang, J. (2022). COVID-19 impact on the Chinese top academic libraries: Libraries' response to space, collection and services. *The Journal of Academic Librarianship*, 48(4), 102525. DOI [10.1016/j.acalib.2022.102525](https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102525)

- Mardhotillah, A. I., & Irawati, I. (2024). Evaluasi perilaku layanan referensi dan informasi di Perpustakaan Universitas Islam Malang dengan menggunakan pedoman RUSA. *Bibliotika: Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi*, 8(1), 186–202. DOI [10.17977/um008v8i12024p186-202](https://doi.org/10.17977/um008v8i12024p186-202)
- Mulyani, R. (2015). Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di UPT Perpustakaan UNPAD. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 3(1). DOI [10.24198/jkip.v3i1.10275](https://doi.org/10.24198/jkip.v3i1.10275)
- Nurislaminingsih, R., Rachmawati, T. S., & Winoto, Y. (2020). Pustakawan referensi sebagai knowledge worker. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 4(2), 169–182. DOI [10.14710/anuva.4.2.169-182](https://doi.org/10.14710/anuva.4.2.169-182)
- Oh, D. G. (2020). Beyond providing information: An analysis on the perceived service quality, satisfaction, and loyalty of public library customers. *Libri*, 70(4), 345–359. DOI [10.1515/libri-2020-0006](https://doi.org/10.1515/libri-2020-0006)
- Oladokun, O., & Mooko, N. P. (2023). Academic libraries and the need for continuing professional development in Botswana. *IFLA Journal*, 49(1), 117–131. DOI [10.1177/03400352221103901](https://doi.org/10.1177/03400352221103901)
- Onuoha, J., & Chukwueke, C. (2023). Extent of accessibility and utilization of reference materials by Nigerian University Undergraduates. *American Journal of Operations Management and Information Systems*, 8(1), 12–20. DOI [10.11648/j.ajomis.20230801.12](https://doi.org/10.11648/j.ajomis.20230801.12)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://www.marketeurexpert.fr/wp-content/uploads/2023/12/servqual.pdf>
- Pebrian, P., Winoto, Y., & Saefudin, E. (2019). Hubungan ketersediaan koleksi dan kompetensi pustakawan dengan kepuasan pemustaka. *Jurnal Pustaka Budaya*, 6(1), 25–30. DOI [10.31849/pb.v6i1.2229](https://doi.org/10.31849/pb.v6i1.2229)
- Putra, I. P., & Irawati, I. (2018). Inovasi layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi dan dampaknya terhadap aksesibilitas informasi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 7(1), 23–31. DOI [10.24198/jkip.v6i1.13464](https://doi.org/10.24198/jkip.v6i1.13464)
- Putriaurina, A. D., Syam, R. Z. A., & Ruqayah, F. (2021). Layanan perpustakaan sekolah berdasarkan Standar Nasional Indonesia. *Tibannbaru: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 5(2). DOI [10.30742/tb.v5i2.1653](https://doi.org/10.30742/tb.v5i2.1653)
- Rahman, M. F. N., & Jumino, J. (2020). Peran desain interior dalam menunjang kenyamanan pengguna di perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa

Tengah. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 4(1), 81–98.
[DOI 10.14710/anuva.4.1.81-98](https://doi.org/10.14710/anuva.4.1.81-98)

Santi, A., & Mardah, S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Perpustakaan Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 357–364.
[DOI 10.37531/mirai.v8i2.4745](https://doi.org/10.37531/mirai.v8i2.4745)

Sistarina, A. (2020). Implementasi literasi informasi sebagai upaya Perpustakaan Universitas Airlangga mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi. *JPUA: Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga: Media Informasi dan Komunikasi Kepustakawanan*, 10(2), 104–115. [DOI 10.20473/jpua.v10i2.2020.104-115](https://doi.org/10.20473/jpua.v10i2.2020.104-115)

Suharso, P., Arifiyana, I. P., & Wasdiana, M. D. (2020). Layanan perpustakaan perguruan tinggi dalam menghadapi pandemi Covid-19. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 4(2), 271–286. [DOI 10.14710/anuva.4.2.271-286](https://doi.org/10.14710/anuva.4.2.271-286)

Syafi'i, M. Z., & Masruri, A. (2023). Empati dan pendengaran aktif dalam layanan informasi di perpustakaan. *Educaniora: Journal of Education and Humanities*, 1(3), 161–171. [10.59687/educaniora.v1i3.80](https://doi.org/10.59687/educaniora.v1i3.80)

Wahyuni, S., & Safri, T. M. (2022). Analisis kinerja pustakawan dalam memberikan jasa layanan informasi di Perpustakaan UIN Mahmud Yunus Batusangkar. *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, 6(2), 221–231. [DOI 10.18326/pustabiblia.v6i2.221-231](https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v6i2.221-231)

Yuliana, L., & Mardiyana, Z. (2021). Peran pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan. *Jambura Journal of Management*, 2(1), 53–68.
[DOI 10.37411/JJEM.V2I1.526](https://doi.org/10.37411/JJEM.V2I1.526)