

## **PENELITIAN PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN DALAM DATABASE *GOOGLE SCHOLAR*: SEBUAH *NARRATIVE LITERATURE REVIEW***

**Yonna Ananda**

Universitas Padjajaran

Email: [yonna21001@mail.unpad.ac.id](mailto:yonna21001@mail.unpad.ac.id)

Naskah diterima: 10-10-2022, direvisi: 7-11-2022, disetujui: 11-11-2022

### **ABSTRACT**

Perpustakaan sebagai salah satu lembaga penyedia informasi memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat penggunaannya. Pelayanan yang terbaik dan berkualitas merupakan ujung tombak perpustakaan dan merupakan suatu hal yang penting untuk diwujudkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penelitian pelayanan di perpustakaan dalam database *Google Scholar* yang menganalisis pada tema/topik penelitian, metode penelitian, dan hasil penelitian yang digunakan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui *narrative literature review* pada delapan rujukan yang terindeks database *Google Scholar* dengan rentang terbit dari 2012 hingga 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian pelayanan perpustakaan dalam database *Google Scholar* merupakan penelitian yang banyak diteliti di berbagai perpustakaan. Sesuai tema/topik penelitian, pelayanan di perpustakaan. Adapun analisis metode penelitian, pelayanan perpustakaan banyak diteliti menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Sembilan rujukan yang dianalisis memiliki hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penelitian suatu perpustakaan hendaknya memperhatikan aspek dari dimensi mutu pelayanan yang terdiri atas keandalan, responsivitas, jaminan, empati dan wujud dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna melalui pengukuran tingkat kepuasan, sehingga dari suatu organisasi harus dapat meningkatkan perbaikan dalam mutu pelayanan perpustakaan. Pelayanan yang berkualitas telah membantu tujuan perpustakaan dalam meningkatkan citra perpustakaan dan memenuhi harapan serta kebutuhan pengguna.

## ABSTRAK

*The library as one of the institutions providing information has an obligation to provide excellent service to its user community. The best and quality service is the spearhead of the library and is an important thing to be realized. This study aims to find out service research in libraries in the Google Scholar database which analyzes research themes/topics, research methods, and research results used. The research method uses a qualitative approach through narrative literature review on eight references indexed by the Google Scholar database with a range of publications from 2012 to 2022. The results show that research on library services in the Google Scholar database is a research that has been widely studied in various libraries. According to the theme/topic of research, services in the library. As for the analysis of research methods, library services are widely studied using qualitative and quantitative methods. The nine references analyzed have research results that show that research in a library should pay attention to aspects of service quality dimensions consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy and form in order to meet user needs through measuring the level of satisfaction, so that an organization must be able to improve improvements. in the quality of library services. Quality services have helped the purpose of the library in improving the image of the library and meeting the expectations and needs of users.*

**Keywords:** *Service; Database Google Scholar; Library Service*

## 1. PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai salah satu lembaga penyedia informasi memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat penggunaannya. Pelayanan yang terbaik dan berkualitas merupakan ujung tombak perpustakaan dan merupakan suatu hal yang penting untuk diwujudkan. Apalagi di era new normal seperti saat ini perkembangan informasi berkembang dengan sangat cepat, sehingga perpustakaan sebagai pusat dan tempat pengelolaan informasi harus dapat mempertahankan eksistensinya dalam menyebarkan informasi yang benar dan akurat. Seiring dengan perkembangan tersebut, maka perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan informasi yang lebih baik agar terpenuhinya kepuasan pengguna yang menjadi tolak ukur dalam keberhasilan layanan yang diberikan oleh pengelola jasa perpustakaan.

Penelitian mengenai pelayanan perpustakaan telah diteliti oleh beberapa peneliti. Penelitian pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh Mulyani and Rohanda (2015), hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa pustakawan perlu memperhatikan kualitas pelayanannya agar pengguna merasa nyaman di perpustakaan. Penelitian berikutnya yang dilakukan oleh Arista (2019), hasil penelitiannya tersebut menyatakan bahwa selain memperhatikan pelayanan yang berkualitas, perpustakaan juga hendaknya memperhatikan hambatan dan juga upaya yang dapat dilakukan agar memenuhi keinginan dan kebutuhan pemustaka.

Dari kedua penelitian tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dan berkualitas memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pemustakanya. Persamaan dari kedua penelitian itu juga terletak pada penggunaan metode penelitian deskriptif kualitatif. Namun, dari kedua penelitian berikut tentunya memiliki perbedaan, dimana pembahasan penelitian satu lebih fokus pada persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanannya, sedangkan penelitian kedua berfokus untuk mencari hambatan dan melakukan upaya-upaya yang sekiranya dapat meningkatkan layanan perpustakaan.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini memiliki kebaruan penelitian dalam hal metodologi penelitian yang menggunakan *studi literature* dengan jenis *narrative literature review* dari rujukan penelitian-penelitian yang telah dilakukan para ahli sebelumnya mengenai pelayanan perpustakaan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui topik penelitian mengenai pelayanan perpustakaan, untuk mengetahui metode penelitian yang digunakan dalam penelitian mengenai pelayanan perpustakaan, serta untuk mengetahui kegiatan pelayanan yang berkualitas di perpustakaan.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Pada penelitian ini, penulis menggunakan *narrative literature review* pada *database Google Scholar* sebagai kerangka yang disusun untuk mengklasifikasikan sumber-sumber data dan informasi umum yang dikaji

dalam penelitian. *Narrative literature review* membentuk bagian penting dari sebagian besar artikel empiris, tesis, hibah proposal, dan tentu saja banyak artikel serta bab buku yang dikhususkan untuk meninjau literatur tentang topik tertentu. Tujuan *Narrative literature review* ini adalah untuk melibatkan pengembangan teori dan mengusulkan konseptualisasi atau teori baru mengenai beberapa fenomena pelayanan perpustakaan. *Narrative literature review* ditinjau untuk memberikan konteks untuk mendeskripsikan, mengelaborasi, dan mengevaluasi teori fenomena yang telah ada (Baumeister and Leary 1997). Literatur ulasan ini membahas mengenai pelayanan perpustakaan yang telah diteliti oleh peneliti terdahulu. Dalam jenis ulasan ini, penulis tidak menawarkan perspektif teoretis baru tetapi melainkan meninjau literatur yang relevan dengan validitas teori yang ada (atau sering dua atau lebih teori yang bersaing).

*Google Scholar* adalah mesin pencari web yang mudah diakses, yang mengindeks teks lengkap atau metadata literatur ilmiah di berbagai format penerbitan dan disiplin ilmu. Diliris dalam versi beta pada bulan November tahun 2004, *Google Scholar* mencakup hampir seluruh jurnal online, makalah konferensi, tesis dan disertasi, abstrak, laporan tesis, dan literatur ilmiah lainnya, termasuk hak paten. Literatur ilmiah sifatnya lebih dapat dipertanggungjawabkan jika digunakan untuk referensi penulisan karya tulis ilmiah dibandingkan artikel-artikel lain yang umumnya belum di review (Setiyo 2017). Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa *Google Scholar* merupakan suatu literatur ilmiah atau suatu tempat pencarian informasi ilmiah dalam format digital yang bisa diakses melalui internet. Informasi yang ada pada *Google Scholar* dapat berupa jurnal, artikel, tasis, makalah, dan informasi ilmiah lainnya.

Perpustakaan menurut Lestari at al. (2021) perpustakaan merupakan salah satu lembaga informasi yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat luas dengan berbagai bahan koleksi yang tersedia di perpustakaan. Definisi perpustakaan seperti yang dapat kita pahami selalu mencakup unsur koleksi, penyimpanan, dan pemakai. Perpustakaan sebagai sumber pengetahuan dan pengalaman dapat berfungsi edukatif, informatif,

inspirasi, serta rekreatif bagi para pemustaka. Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan ialah suatu gedung tempat menyimpan dokumen tercetak maupun tidak tercetak yang disusun secara sistematis sesuai dengan pedoman penyusunan tertentu, dan di dalamnya terdapat berbagai kegiatan administrasi, pelayanan jasa maupun teknis, serta dapat digunakan untuk keperluan edukasi, rekreasi, riset, dan informasi.

Perpustakaan memiliki berbagai pelayanan untuk membantu masyarakat dalam mencari beragam informasi yang mereka butuhkan. Sinambela (2014) juga mendefinisikan bahwa, “pelayanan merupakan suatu kegiatan yang memberikan keuntungan dalam suatu kesatuan atau suatu kumpulan; dan juga menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak memiliki kaitan terhadap suatu produk secara fisik”. Perpustakaan tentunya tidak akan berjalan jika tidak memiliki pelayanan. Oleh sebab itu, perpustakaan pada hakikatnya identik dengan kegiatan pelayanan, tanpa adanya pelayanan perpustakaan tidak memiliki arti apa-apa (Elnadi, 2018). Selain itu, Puspa (2016) juga memaparkan bahwa pelayanan di perpustakaan merupakan suatu kunci keberhasilan perpustakaan. Hal tersebut disebabkan karena terjadinya hubungan langsung antara pemustaka dengan pustakawan pada kegiatan pelayanan sebagai sarana pemanfaatan fasilitas dan jasa di perpustakaan, serta sebagai sarana penyebaran informasi.

Teori pelayanan Buckland (1991) menyatakan bahwa proses pelayanan perpustakaan terdiri dari beberapa kategori. Kategori tersebut terdiri dari pertanyaan (*inquiry*) dan pencarian (*retrieval*), penerimaan informasi (*becoming informed*), permintaan (*demand*), serta alokasi (*allocation*). Kategori pertanyaan merupakan berbagai pertanyaan yang diajukan pengguna perpustakaan dalam mencari koleksi. Pada kategori pencarian (*retrieval*), pencarian terdiri dari tiga tahap. Tahap pertama, ialah mudahnya pengguna dalam mengajukan perpustakaan. Kedua, bahasa pertanyaan tersebut dimasukkan ke dalam sistem pencarian (*input*). Ketiga, pengumpulan tanda pencarian. Pada kategori berikutnya yaitu penerimaan informasi (*coming informed*) merupakan hal yang berkaitan dengan alur informasi yang terjadi setelah pencarian suatu koleksi. Pengguna perpustakaan setelah

menemukan koleksi yang mereka cari akan mendapatkan beberapa hal, seperti kemampuan kognitif, pengetahuan baru, serta nilai pribadi (Lestari at al. 2021).

Perpustakaan memiliki beberapa prinsip dalam memberikan layanan kepada penggunanya. Prinsip tersebut meliputi, layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan memenuhi kebutuhan penggunanya, layanan yang diperoleh juga hendaknya berlangsung secara sederhana, tepat, cepat, dan mudah, serta perpustakaan juga sepatutnya dapat memuaskan, menarik, dan menyenangkan penggunanya, sehingga para pengguna tidak merasa jenuh dan bosan ketika berkunjung ke perpustakaan. Oleh sebab itu, perpustakaan dituntut untuk mendapatkan ide kreatif dalam menarik minat pengguna untuk mengunjungi perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasinya.

Memberikan layanan kepada para pemustakanya para perpustakaan memiliki prinsip dalam memberikan layanan, diantaranya adalah layanan yang diberikan sesuai dengan atau untuk kebutuhan para target pemustaka yang akan dilayaninya, layanan yang diberikan dapat berlangsung secara cepat, tepat, mudah dan sederhana sehingga akan memberikan kepuasan kepada pemustakanya, serta perpustakaan dapat menarik dan menyenangkan juga memuaskan para pemustakanya sehingga para pemustaka tidak akan merasa bosan dan jenuh jika datang ke perpustakaan yang monoton dengan kata lain perpustakaan perlu ide kreatif dalam menarik minat para pemustaka untuk mengunjungi perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasinya (Awalien 2016)

Perpustakaan sebagai pusat informasi harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada penggunanya. Barometer keberhasilan perpustakaan sendiri ialah dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan tepat guna. Hal tersebut tentunya sangat dipengaruhi oleh berbagai prosedur di dalam perpustakaan sehingga dapat memberikan pelayanan terbaiiknya.

Pasuraman menyatakan terdapat 5 (lima) dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut, *Tangible* atau Bukti fisik, *tangible* ialah unsur-unsur yang berkaitan dengan fasilitas fisik yang terlihat (nyata), perlengkapan sarana serta prasarana yang disediakan, dan juga komponen-komponen utama kualitas pelayanan. *Tangible* juga terdiri atas indikator kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kenyamanan tempat yang disediakan, penampilan petugas dalam melayani pemustaka, kemudahan yang diberikan dalam proses melayani permohonan pemustaka, serta penggunaan alat bantu.

*Reliability* atau keandalan, keandalan merupakan sesuatu yang berkaitan dengan suatu institusi yang dapat memberikan pelayanan secara mendetail dan dapat dipercayai penggunaanya. *Realibility* terdiri atas indikator standar pelayanan yang diberikan jelas, keahlian petugas saat mengoperasikan alat bantu dalam proses pelayanan, kecermatan dalam melayani pengguna, serta memberikan layanan yang tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan pengguna.

*Responsiveness* atau daya tanggap, merupakan keinginan untuk membantu dan menanggapi permintaan yang diinginkan pengguna secara cepat dan tepat. Indikator dalam *responsiveness* dapat berwujud ketika petugas perpustakaan melakukan pelayanan dengan cepat, merespon setiap permohonan pengguna yang membutuhkan pelayanan, segala keluhan yang ada dapat ditangani dan direspon dengan baik oleh petugas, serta petugas melakukan pelayanan dengan cermat di waktu yang tepat.

*Assurance* atau jaminan, *assurance* merupakan sikap sopan petugas terhadap pengguna, serta kemandirian dan pengetahuan dalam diri petugas dalam melayani sehingga dapat dipercayai oleh pengguna. Indikator *Assurance* dapat berwujud ketika petugas dapat memberikan jaminan legalitas dalam pelayanannya, adanya jaminan kepastian biaya dalam melakukan pelayanan dimensi dan indikator pelayanan publik, serta memberikan jamnan tepat waktu dalam melakukan pelayanan.

*Empathy* atau empati, merupakan kondisi dimana petugas mampu memahami kebutuhan penggunanya dan dapat menghadapi keluhan yang disampaikan oleh pengguna. Indikator *empathy* ini dapat berwujud ketika petugas dalam melakukan pelayanan tidak bersifat diskriminatif atau membeda-bedakan pengguna, petugas juga mendahulukan kepentingan pengguna seolah-olah ikut merasakan apa yang dialami pengguna, selain itu petugas juga selalu melayani dan menghargai setiap pengguna serta berperilaku sopan dan santun.

### 3. METODE

Penelitian ini menggunakan desain studi literatur (*literature review*) dengan jenis *narrative literature review*. Menurut Zed (2014), studi literatur serangkaian kegiatan penelitian yang berkaitan dengan metode pengumpulan data pustaka melalui membaca lalu mencatat dan mengolah bahan penelitian tersebut. Tujuan dari *narrative literature review* sendiri menurut Ferrari adalah sebagai berikut : “*NRs are aimed at identifying and summarizing what has been previously published, avoiding duplications, and seeking new study areas not yet addressed*” (Ferrari, 2015).

*Narrative literature review* memiliki tujuan untuk mengidentifikasi serta meringkas penelitian terdahulu yang telah diterbitkan, menghindari duplikasi, dan juga mencari suatu studi baru yang belum diteliti sebelumnya. Penulisan *narrative literature review* juga tidak mempunyai protokol atau suatu standar khusus dalam menganalisis. Penulis hanya sekadar membagikan pengetahuannya saja. Langkah-langkah penelitian yang dilakukan pada penulisan untuk model *narrative literature review* ialah berawal dari pertanyaan penelitian, penelusuran literatur berdasarkan *database* artikel terkait, mengidentifikasi kata kunci, melakukan review abstrak dan isi artikel, serta penarikan kesimpulan sebagai hasilnya (Demiris, Oliver, & Washington, 2019)

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah rujukan yang berkaitan dengan penelitian pelayanan perpustakaan. Penelitian ini menganalisis tulisan yang berkaitan dengan pelayanan perpustakaan

berbentuk jurnal. Adapun publikasi jurnal yang diteliti dicari pada Mei – Juni 2022 pada database *Google Scholar*. Jurnal yang dicari memiliki rentang waktu terbit 2017 hingga 2022. Strategi pencarian kata menggunakan kata kunci pelayanan (contohnya, “pelayanan perpustakaan” dan “kualitas pelayanan perpustakaan”).

Teknik pengumpulan data menggunakan analisis Sembilan jurnal dari berbagai terbitan jurnal. Berdasarkan Sembilan jurnal tersebut, peneliti melakukan dua fase teknik pengumpulan data, antara lain penyaringan judul hingga abstrak dan menghapus publikasi yang tidak relevan dan membaca teks secara lengkap dari identifikasi studi yang memenuhi kriteria kelayakan (Frandsen, Sørensen, & Fladmose 2021). Setelah itu, peneliti mengkonfirmasi Sembilan jurnal yang digunakan untuk mencari data secara lengkap, seperti nama penulis, tahun terbit, edisi dan nomor halaman, dan jenis jurnalnya dengan memasukkan datanya pada *Mendeley Reference Desktop*. Peneliti kemudian melakukan teknik analisis data dari Sembilan jurnal sesuai tema/topik penelitian, metode penelitian, dan hasil penelitian. Peneliti melakukan ekstraksi data dengan memasukkan data sesuai kategori di atas berbentuk tabel.

**Tabel 1. Data jurnal yang dianalisis**

No	Identitas Jurnal
1.	Rukmana, E. N., Agustini, N., & Yusup, P. M. (2015). Kegiatan pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Batu Api. <i>Jurnal Kajian Informasi &amp; Perpustakaan</i> , 3(2). <a href="http://jurnal.unpad.ac.id/jkip/article/view/10000/4721">http://jurnal.unpad.ac.id/jkip/article/view/10000/4721</a>
2.	Mulyani, & Rohanda. (2015). Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan referensi di UPT Perpustakaan UNPAD. <i>Jurnal Kajian Informasi &amp; Perpustakaan</i> , 3(1). <a href="https://doi.org/https://doi.org/10.24198/jkip.v3i1.10275">https://doi.org/https://doi.org/10.24198/jkip.v3i1.10275</a>
3.	Arista, R. (2019). Kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang. <i>Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara</i> , 6(4). <a href="https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/3098">https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/3098</a>
4.	Rodin, R. (2015). Urgensi kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi. <i>Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan</i> , 3(1). <a href="https://doi.org/10.24198/jkip.v3i1.10274">https://doi.org/10.24198/jkip.v3i1.10274</a>

No	Identitas Jurnal
5.	Nurendah, Y., & Mulyana, M. (2013). Analisis pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan dan hubungannya dengan loyalitas mahasiswa. <i>Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan</i> , 1(1). <a href="https://doi.org/10.37641/jimkes.v1i1.258">https://doi.org/10.37641/jimkes.v1i1.258</a>
6.	Novianti, H. T., Mindarti, L. I., & Hermintatik. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang). <i>Jurnal Administrasi Publik</i> , 3(5). <a href="http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/866">http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/866</a>
7.	Oktaviani, Hervinda Raana, Saifudin Saifudin, and Rosana Eri Puspita. 2019. "Kualitas Layanan Sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan." <i>Pustabiblia: Journal of Library and Information Science</i> 3 (2). <a href="https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v3i2.159-174">https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v3i2.159-174</a> .
8.	Mujiati. 2019. "Strategi Mewujudkan Layanan Prima Di Perpustakaan IAIN Ponorogo." <i>Jurnal Penelitian Islam</i> 13 (2). <a href="https://doi.org/10.21154/kodifikasia.v13i2.1728">https://doi.org/10.21154/kodifikasia.v13i2.1728</a> .
9.	Rosmawati, Simbolon. 2019. "Layanan Prima Di Perpustakaan (Pandangan Dari Sisi Kepuasan Pengunjung Pustaka Bogor)." <i>Jurnal Penelitian Komunikasi</i> 1 (1). <a href="http://ojs.mputantular.ac.id/index.php/vis/article/view/176">http://ojs.mputantular.ac.id/index.php/vis/article/view/176</a> .

Sumber :*Google Scholar* (2022)

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis dari beberapa artikel yang dilakukan secara *narrative literature review*, maka didapatkan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan di perpustakaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi karakteristik kepuasan pengguna tersebut ialah aspek-aspek yang berkaitan dengan dimensi pelayanan.

Berdasarkan hasil *narrative literature review* dari sembilan artikel bahwa penelitian tersebut terdiri dari penelitian kuantitatif dan kualitatif. Beberapa artikel juga menggunakan kuisisioner sebagai penelitiannya. Kuisisioner digunakan untuk menghasilkan data yang telah distandardisasikan, prosesnya mudah dan menghindari interviewer bias. Untuk mengukur kevalidan dan kepercayaan suatu kuisisioner maka pada penelitian ini menggunakan uji validitas (Novianti, Mindarti, & Hermintatik., 2015).

**Tabel 2. Tema/Topik Penelitian dan Pertanyaan Penelitian**

No.	Penulis	Tema/Topik Penelitian	Pertanyaan Penelitian
1.	Rukmana, Agustini, dan Yusup (2015)	Kegiatan pelayanan perpustakaan di perpustakaan khusus.	Kegiatan pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Batu Api.
2.	Mulyani & Rohanda (2015)	Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi.	Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan referensi di UPT Perpustakaan UNPAD.
3.	Arista, R. (2019)	Kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah.	Kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang.
4.	Rodin, R. (2015)	Urgensi kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi.	Urgensi kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi.
5.	Nurendah and Mulyana (2013)	Analisis pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi terhadap kepuasan dan hubungannya dengan loyalitas	Analisis pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan dan hubungannya dengan loyalitas mahasiswa.
6.	Novianti, Mindarti, and Hermintatik (2015)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang).
7.	Oktaviani, Saifudin, dan Puspita (2019)	Kualitas layanan sebagai strategi peningkatan kepuasan pengunjung	Kualitas layanan sebagai strategi peningkatan kepuasan pengunjung perpustakaan.
8.	Mujiati. (2019)	Strategi mewujudkan layanan prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi.	Strategi mewujudkan layanan prima di Perpustakaan IAIN Ponorogo.
9.	Rosmawati, S. (2019)	Layanan prima di perpustakaan khusus.	Layanan prima di perpustakaan (Pandangan dari sisi kepuasan pengunjung Pustaka Bogor).

Sumber : Hasil Penelitian (2022)

Penelitian ini menggunakan dimensi pelayanan seperti tangible, empathy, reliability, responsive, dan assurance. Penelitian ini juga menggunakan karakteristik responden yaitu pengguna yang berkunjung dan mendapatkan pelayanan di perpustakaan. Penelitian Mujiati (2019) memaparkan bahwa pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif. Pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball sampling, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), serta analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian Oktaviani, Saifudin, dan Puspita (2019) mengemukakan Jenis penelitiannya menggunakan *explanatory research* yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan. Dan ukuran sampel yang digunakan berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan random Sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahap (uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi, uji koefisien determinasi, uji korelasi, dan uji regresi).

Sesuai tema/topik penelitian dari delapan rujukan yang dianalisis, metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kualitatif yang sebagian besar digunakan adalah deskripsi. Rujukan yang menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif hanya menggambarkan pelayanan yang diberikan di perpustakaan yang diteliti.

**Tabel 3. Metode Penelitian**

No.	Penulis	Metode Penelitian
1.	Rukmana, Agustini, dan Yusup (2015)	Deskriptif kualitatif menggunakan pendekatan studi kasus.
2.	Mulyani & Rohanda (2015)	Metode kualitatif
3.	Arista, R. (2019)	Deskriptif kualitatif
4.	Rodin, R. (2015)	Studi literatur
5.	Nurendah and Mulyana (2013)	Metode kuantitatif

No.	Penulis	Metode Penelitian
6.	Novianti, Mindarti, and Hermintatik (2015)	Metode kuantitatif.
7.	Oktaviani, Saifudin, dan Puspita (2019)	Metode kuantitatif
8.	Mujiati. (2019)	Metode kualitatif
9.	Rosmawati, S. (2019)	Metode kualitatif

Sumber : Hasil Penelitian (2022)

Penelitian Arista (2019), mengemukakan bahwa dalam penelitiannya, peneliti lebih menekankan gambaran mengenai kualitas pelayanan perpustakaan melalui teknik pengumpulan data studi kepustakaan dan studi lapangan. Studi lapangan dilakukan melalui observasi dan wawancara. Penelitian Rukmana, Agustini, dan Yusup (2015) penulis menggunakan pendekatan studi kasus agar memahami diseminasi informasi secara menyeluruh di Perpustakaan Batu Api. Adapun, penelitian Rodin (2015), menggunakan metode penelitian tinjauan literatur dari para pakar dan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Jurusan Ilmu Perpustakaan UNDIK. Sedangkan jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan data yang didapat juga data kualitatif yang berasal dari sumber primer dan sekunder, yaitu hasil penelitian dan artikel-artikel dari para pakar. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan dokumen, dan analisis data dilakukan secara kualitatif. Penelitian Rosmawati (2019), metode pengumpulan data penelitian ini adalah dengan menyebar kuesioner terhadap pustakawan dan pengunjung yang terdiri dari 182 responden.

Berdasarkan hasil penelitian di atas mengenai variable karakteristik responden menurut Mulyani and Rohanda (2015) mengemukakan bahwa unsur tangible, empathy, realibility, responsive, dan assurance merupakan dimensi yang hendaknya dipenuhi dengan baik saat pelayanan agar mencapai kepuasan pemustaka, sehingga menjadikan suatu pelayanan berkualitas. Selain itu, kurangnya koleksi masih menjadi masalah dalam melakukan pelayanan.

Penelitian Novianti, Mindarti, and Hermintatik (2015) mengemukakan bahwa pelayanan yang baik adalah ketika pengguna merasa puas. Variabel assurance dan empathy berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka yang menyebabkan baiknya suatu pelayanan.

**Tabel 4. Hasil Penelitian**

No.	Penulis	Metode Penelitian
1.	Rukmana, Agustini, dan Yusup (2015)	Proses pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Batu Api dilakukan oleh pengelola apabila pemustaka memerlukan bantuan.
2.	Mulyani & Rohanda (2015)	Unsur tangible, empathy, realibility, responsive, dan assurance merupakan dimensi yang hendaknya dipenuhi dengan baik saat pelayanan agar mencapai kepuasan pemustaka.
3.	Arista, R. (2019)	Pelayanan di perpustakaan hanya mencapai 20% kepuasan penggunanya.
4.	Rodin, R. (2015)	Memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggan terfokus pada sikap dan perhatian dari penyedia jasa.
5.	Nurendah and Mulyana (2013)	Model awal pelayanan perpustakaan dibentuk oleh variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati kemudian pelayanan perpustakaan mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai anggota perpustakaan dan kepuasan mahasiswa mempengaruhi loyalitas mahasiswa.
6.	Novianti, Mindarti, and Hermintatik (2015)	Pelayanan yang baik adalah ketika pengguna merasa puas.
7.	Oktaviani, Saifudin, dan Puspita (2019)	Variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung perpustakaan IAIN Salatiga tergantung dari kualitas layanan yang diberikan.
8.	Mujiati. (2019)	Strategi layanan prima yang dijalankan di perpustakaan pusat IAIN Ponorogo meliputi shelving setiap hari, koleksi yang cukup lengkap, otomasi denda, pembukaan jam layanan tepat waktu, penelusuran dengan komputer OPAC, pelayanan ramah dan cepat, pelayanan kunci loker mandiri, pemasangan kamera cctv, bimbingan literasi informasi, pembuatan kartu sakti dan layanan silang antar perpustakaan belum tercapai, sehingga penulis menyarankan agar dibentuk relawan perpustakaan

No.	Penulis	Metode Penelitian
		yang diambil dari unsur mahasiswa di setiap jurusan. Setiap mahasiswa yang daftar diseleksi, kemudian diberikan diklat teknis pendek tentang pengelolaan perpustakaan. Para mahasiswa ini lebih difokuskan membantu dalam penataan buku-buku dirak, sehingga akan menambah wawasan dan pengalaman mahasiswa itu sendiri.
9.	Rosmawati, S. (2019)	Rata-rata persepsi pengunjung PUSTAKA Bogor untuk 5 dimensi SERVQUAL dari nilai yang tertinggi sampai terendah adalah [a] responsiveness dan assurance sama-sama memperoleh nilai 3.19 [b] tangible = 3.15; [c] reliability = 2.92 dan [d] empathy = 2.79. Secara keseluruhan, hasil dari persepsi pengunjung untuk kelima dimensi tersebut sudah baik. Namun bila dilihat dari nilai kepuasan pengunjung (harapan - persepsi).

Sumber : Hasil Penelitian (2022)

Penelitian Arista (2019) mengemukakan bahwa pelayanan di perpustakaan hanya mencapai 20% kepuasan penggunanya. Hal tersebut dikarenakan adanya berbagai hambatan dalam melakukan pelayanan, seperti fasilitas yang kurang lengkap dan koleksi buku yang kurang up to date, staf yang kurang berpengetahuan tentang ilmu perpustakaan, kurangnya staf ahli, ketanggapan staf dalam melayani dan waktu pelayanan yang tidak cepat, kurang tertibnya staf dalam hal waktu pelayanan, dan kurangnya antusias staf dalam mendengarkan keluhan dari masyarakat pengguna yang menyebabkan pelayanan di perpustakaan belum berjalan dengan optimal.

Penelitian Rodin (2015), memaparkan bahwa memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggan terfokus pada sikap dan perhatian dari penyedia jasa. Sikap dan perhatian ini akan menjadi tolok ukur sebagai langkah awal dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat urgen bagi suatu perpustakaan, sehingga pada akhirnya para pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima

Penelitian Nurendah and Mulyana (2013) memaparkan bahwa model awal pelayanan perpustakaan dibentuk oleh variabel bukti fisik, kehandalan,

ketanggapan, jaminan dan empati kemudian pelayanan perpustakaan mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai anggota perpustakaan dan kepuasan mahasiswa mempengaruhi loyalitas mahasiswa. Variabel bukti fisik, empati, jaminan, kehandalan dan ketanggapan mampu menjelaskan variability konstruk kualitas pelayanan dengan kuat sebesar 66,53% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain. Kepuasan mahasiswa memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Setiap peningkatan kepuasan mahasiswa akan meningkatkan loyalitas mahasiswa dalam menggunakan layanan Perpustakaan STIE Kesatuan. Demikian sebaliknya, jika terjadi penurunan kepuasan mahasiswa maka akan terjadi penurunan loyalitas mahasiswa anggota Perpustakaan STIE Kesatuan.

Penelitian Rukmana, Agustini, dan Yusup (2015), memaparkan bahwa proses pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Batu Api pada kategori pertanyaan dan pencarian alat bantu dan telusur pencarian biasa dilakukan sendiri oleh anggota perpustakaan atau melalui bantuan pemilik perpustakaan. Pada kategori penerimaan informasi, perolehan informasi di Perpustakaan Batu Api dapat melalui koleksi, pemilik perpustakaan, serta diskusi dengan sesama anggota perpustakaan. Pada kategori permintaan, pengelola menunggu permintaan pelayanan perpustakaan dari anggota Perpustakaan Batu Api. Pada kategori alokasi, alokasi perpustakaan di Perpustakaan Batu Api dilakukan oleh pemilik perpustakaan.

Pada penelitian Oktaviani, Saifudin, dan Puspita (2019) memaparkan bahwa kepuasan kepuasan pengunjung perpustakaan IAIN Salatiga tergantung dari kualitas layanan yang diberikan. Variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Variabel keandalan tidak secara dominan mempengaruhi kepuasan pengunjung karena hanya berpengaruh 35% terhadap kepuasan pengunjung. Artinya, kepuasan pengunjung dapat didapatkan dengan variabel yang lainnya. Selain itu, variabel daya tanggap adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dengan didapatkan nilai sebanyak 50%.

Hasil penelitian dari 9 artikel dapat diketahui bahwa aspek dimensi mutu pelayanan perpustakaan dari sudut pandang pengguna dan masyarakat yang dirasakan kurang puas. Aspek dimensi mutu pelayanan yang dirasakan kurang puas maka suatu pelayanan perpustakaan dapat mengetahui kesenjangan antara harapan dengan kinerja dari hasil pelayanan. Suatu organisasi atau fasilitas pelayanan informasi seperti perpustakaan hendaknya memperhatikan aspek dari dimensi mutu pelayanan yang terdiri atas keandalan, responsivitas, jaminan, empati dan wujud dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna melalui pengukuran tingkat kepuasan, sehingga dari suatu organisasi harus dapat meningkatkan perbaikan dalam mutu pelayanan perpustakaan. Dalam hal pelayanan di perpustakaan juga tentunya memiliki beragam hambatan. Perbaikan hambatan tersebut menurut ketidakpuasan dari lima dimensi berikut yaitu, pada dimensi keandalan dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan kepada staf untuk lebih berkompeten dan akurat dalam memberikan pelayanan. Pada dimensi responsivitas dapat dilakukan dengan memberikan bantuan pada pengguna yang kesulitan pada saat mencari informasi dan menemukan koleksi. Pada dimensi jaminan dapat dilakukan dengan staff bersikap sopan dan memberikan pengetahuan berupa informasi tentang pengoptimalan penggunaan fasilitas perpustakaan. Pada dimensi empati dapat dilakukan staff dengan bersikap ramah dan perhatian terhadap pengguna. Serta, pada dimensi wujud dapat dilakukan dengan melakukan perbaikan fasilitas fisik pelayanan perpustakaan sehingga pengguna dapat merasa aman dan nyaman.

Bergerak di bidang pelayanan kepada masyarakat luas (masyarakat dalam konteks ini adalah pemustaka), seorang pustakawan harus menampilkan sikap pelayanan yang bercitra positif. Dapat dianalogikan bahwa pustakawan adalah wajah dan tampilan utama yang menunjukkan baik atau buruknya sebuah perpustakaan. Sebaik apapun tampilan gedung perpustakaan dan semahal apapun koleksi bahan pustaka yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan tidak akan mampu dimanfaatkan oleh masyarakat luas dengan baik dan efisien tanpa sikap pelayanan yang positif dari pustakawan. Dalam usaha membentuk sikap pelayanan yang bercitra positif tersebut,

seorang pustakawan harus mampu mensinergikan bahkan mendorong kemampuan fisik dan psikis mereka sampai kebatas maksimal. Kemampuan fisik tersebut misalnya adalah gaya berbicara dan gaya berpakaian, sedangkan kemampuan psikis dapat berbentuk seperti kemampuan untuk menghormati, kemampuan untuk lebih komunikatif dengan pemustaka, kemampuan untuk menghargai pemustaka, kemampuan untuk mengelola emosi. Selain dua hal tersebut, dalam usaha membentuk sikap pelayanan yang bercitra positif, peningkatan kompetensi keilmuan dari seorang pustakawan juga harus mengalami peningkatan. Kompetensi keilmuan dari seorang pustakawan harus ditingkatkan dan diupdate secara berkala seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan serta kemajuan bidang kepustakawanan dan teknologi informasi.

Kualitas layanan perpustakaan juga mengacu kepada kebutuhan pemustaka. Oleh sebab itu, layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Maka perpustakaan yang baik merupakan perpustakaan yang dapat memberikan pelayanan kepada setiap pemustaka secara cepat dan tepat. Keberhasilan penyajian fasilitas dan layanan perpustakaan dapat diukur dengan menggunakan kriteria frekuensi atau peminjaman bahan pustaka dan tingkat kepuasan pemustaka, karena itu kebutuhan dan permintaan pemustaka perlu diperhatikan oleh pihak perpustakaan. Dalam kegiatan pelayanan memerlukan suatu sikap positif di hadapan pelanggan. Senyum, tutur kata, gerak gerik, cara berpakaian, dan kecekatan dalam melayani pelanggan akan memberikan nilai tambah yang besar bagi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat dipahami bahwa memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggan terfokus pada sikap dan perhatian dari penyedia jasa. Sikap dan perhatian ini akan menjadi tolak ukur sebagai langkah awal dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat urgen bagi suatu perpustakaan, sehingga pada akhirnya para pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima.

## 5. KESIMPULAN

Penelitian pelayanan di perpustakaan dalam database Google Scholar merupakan penelitian yang banyak diteliti di beragam perpustakaan. Sesuai tema/topik penelitian, pelayanan perpustakaan diteliti dari bidang perpustakaan perguruan tinggi, khusus, daerah, dan perpustakaan umum/kota. Adapun analisis metode penelitian, pelayanan perpustakaan banyak diteliti menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Sembilan rujukan yang dianalisis memiliki hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan Berdasarkan hasil penelitian pada narrative literature review bahwa karakteristik responden mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap pelayanan di perpustakaan. Kurang baiknya kinerja seorang pengelola perpustakaan dapat memberikan rasa tidak puas, sehingga dapat mempengaruhi tingkat baik atau buruknya suatu pelayanan di perpustakaan tersebut. Berdasarkan hal ini, penelitian pelayanan perpustakaan dapat dikembangkan lebih lanjut dengan meneliti pelayanan perpustakaan pada database nasional dan internasional menggunakan systematic literature review dengan jumlah penelitian yang banyak untuk melihat tren penelitian pelayanan perpustakaan sekarang ini.

Penelitian ini merupakan kajian dalam bidang Perpustakaan dan Informasi yang mengkaji penelitian penerapan pelayanan perpustakaan dalam database Google Scholar. Penelitian ini sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya dalam penelitian pelayanan perpustakaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arista, Rafelia. 2019. "Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang." *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 6 (4). <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/3098>.
- Baumeister, Roy F, and Mark R Leary. 1997. "Writing Narrative Literature Reviews -." *Review of General Psychology* 1 (3). <https://doi.org/1089-2680/97153.00>.

- Elnadi, Isran. 2018. "Upaya Meningkatkan Layanan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu." *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)* 3 (2): 203–14. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/jipi/article/view/3236>.
- Ferrari, Rossella. 2015. "Writing Narrative Style Literature Reviews." *Medical Writing* 24 (4): 230–35. <https://doi.org/10.1179/2047480615z.000000000329>.
- Frandsen, Tove Faber, Kristian Møhler Sørensen, and Anne Lyngroes Fladmose. 2021. "Library Stories: A Systematic Review of Narrative Aspects within and around Libraries." *Journal of Documentation* 77 (5). <https://doi.org/10.1108/JD-10-2020-0182>.
- Lestari, Annisa Dwi, Sukaesih, Evi Nursanti Rukmana, and Asep Saeful Rohman. 2021. "Perpustakaan Digital Sebagai Alternatif Utama Dalam Memberikan Layanan Pada Masa Pandemi Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Bandung." *Al-Kuttab : Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan* 3 (1): 26. <https://doi.org/https://doi.org/10.24952/ktb.v3i1.3071>.
- Mujiati. 2019. "Strategi Mewujudkan Layanan Prima Di Perpustakaan IAIN Ponorogo." *Jurnal Penelitian Islam* 13 (2). <https://doi.org/10.21154/kodifikasia.v13i2.1728>.
- Mulyani, and Rohanda. 2015. "Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi Di UPT Perpustakaan UNPAD." *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan* 3 (1). <https://doi.org/https://doi.org/10.24198/jkip.v3i1.10275>.
- Novianti, Haning Tri, Lely Indah Mindarti, and Hermintatik. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Pada Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Malang)." *Jurnal Administrasi Publik* 3 (5). <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/866>.
- Nurendah, Yulia, and Mumuh Mulyana. 2013. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Dan Hubungannya

- Dengan Loyalitas Mahasiswa.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 1 (1). <https://doi.org/10.37641/jimkes.v1i1.258>.
- Oktaviani, Hervinda Raana, Saifudin Saifudin, and Rosana Eri Puspita. 2019. “Kualitas Layanan Sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan.” *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science* 3 (2). <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v3i2.159-174>.
- Puspa, Erny. 2016. “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budidaya.” *Jurnal Pari* 2 (2).
- Rodin, Rhoni. 2015. “Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.” *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan* 3 (1). <https://doi.org/10.24198/jkip.v3i1.10274>.
- Rukmana, Evi Nursanti, Ninis Agustini, and Pawit M. Yusup. 2015. “Kegiatan Pelayanan Perpustakaan Di Perpustakaan Batu Api.” *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan* 3 (2). <http://jurnal.unpad.ac.id/jkip/article/view/10000/4721>.
- Setiyo, Muji. 2017. *Teknik Menyusun Manuskrip Dan Publikasi Ilmiah Internasional*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: Jakarta: Bumi Aksara.
- Zed, M. 2014. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.