

The Influence of Library Material Development and Librarian Service Quality on User Satisfaction at the Tarutung State Christian Institute (IAKN) Library Unit

Oka Simatupang^{1*}, Lustani Samosir², Robert Juni Tua Sitio³
Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Tarutung

Corresponding Author: Oka Simatupang okasimatupang10@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords : Library Material Development, Librarian Service Quality, User Satisfaction

Received : 03 October 2025

Revised : 20 October 2025

Accepted: 28 November 2025

©2025 Simatupang, Samosir, Sitio: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

The purpose of this study is 1) To determine the effect of library material development on user satisfaction; 2) To determine the effect of librarian service quality on user satisfaction and 3) To determine the effect of library material development and librarian service quality together on user satisfaction. The method used in this study is descriptive quantitative with a research population of 1,838 people and a sample of 95 people was determined using the Slovin formula. The results of data analysis show that 1) The value of library material development on user satisfaction obtained a calculated t value $> t$ table, namely $12.020 > 1.985$ and a calculated F value $> F$ table, namely $144.482 > 2.36$. Thus, there is a positive and significant influence between library material development on user satisfaction at the UPT IAKN Tarutung Library, namely 60.8%; 2) The value of the quality of librarian services on user satisfaction is $t_{count} > t_{table}$, namely $16.802 > 1.985$ and the value of $F_{count} > F_{table}$ between $282.312 > 2.36$, thus it is known that there is a positive influence between the quality of librarian services on user satisfaction at the UPT IAKN Tarutung Library, namely 75.2%; 3) The value of library material development and the quality of librarian services on user satisfaction is obtained by the value of $t_{count} > t_{table}$, namely $9.041 > 1.985$ and the value of $F_{count} > F_{table}$, namely $175.834 > 2.36$, thus it is known that there is a positive influence between the quality of librarian services together on user satisfaction at the UPT IAKN Tarutung Library, namely 79.3%. Thus H_a is accepted and H_0 is rejected.

Pengaruh Pengembangan Bahan Pustaka dan Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka pada UPT Perpustakaan Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Tarutung

Oka Simatupang^{1*}, Lustani Samosir², Robert Juni Tua Sitio³

Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Tarutung

Corresponding Author: Oka Simatupang okasimatupang10@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Pengembangan Bahan Pustaka, Kualitas Layanan Pustakawan, Kepuasan Pemustaka

Received : 03 Oktober 2025

Revised : 20 Oktober 2025

Accepted: 28 November 2025

©2025 Simatupang, Samosir, Sitio: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pengaruh pengembangan bahan pustaka terhadap kepuasan pemustaka; 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka dan 3) Untuk mengetahui pengaruh pengembangan bahan pustaka dan kualitas layanan pustakawan secara bersama-sama terhadap kepuasan pemustaka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan populasi penelitian berjumlah 1.838 orang dan ditentukan sampel berjumlah 95 orang dengan menggunakan rumus Slovin. Hasil analisis data menunjukkan bahwa 1) Nilai pengembangan bahan pustaka terhadap kepuasan pemustaka didapatkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $12,020 > 1,985$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $144,482 > 2,36$. Dengan demikian terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pengembangan bahan pustaka terhadap kepuasan pemustaka UPT Perpustakaan IAKN tarutung yaitu sebesar 60,8%; 2) Nilai kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $16,802 > 1,985$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ antara yaitu $282,312 > 2,36$ dengan demikian diketahui bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka UPT Perpustakaan IAKN tarutung yaitu sebesar 75,2% ; 3) Nilai pengembangan bahan pustaka dan kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka didapatkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $9,041 > 1,985$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $175,834 > 2,36$ dengan demikian diketahui bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan pustakawan secara bersama-sama terhadap kepuasan pemustaka UPT Perpustakaan IAKN Tarutung yaitu sebesar 79,3%. Dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

UPT Perpustakaan IAKN Tarutung merupakan perpustakaan yang berfungsi sebagai pusat informasi bagi civitas akademik IAKN Tarutung (Dosen, Tendik dan Mahasiswa). Perpustakaan IAKN Tarutung berdiri siring berdirinya kampus IAKN Tarutung dan berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka. Perpustakaan IAKN Tarutung berada di Kampus II IAKN Tarutung sebagai pusat perpustakaan yang beralamat di Jalan Raya Tarutung-Siborongborong KM 11 Silangkitang Kec.Sipoholon Kab. Tapanuli Utara. dan memiliki satu cabang yaitu di Kampus I IAKN Tarutung yang beralamat di Jalan Pemuda Ujung No. 17 Tarutung.

Hasil observasi peneliti menunjukkan jumlah pustakawan, anggota perpustakaan, Bahan pustaka dan data kunjungan pemustaka ke Perpustakaan IAKN Tarutung didapatkan data sebagai berikut:

1. Tenaga Perpustakaan IAKN Tarutung

Tabel 1. Daftar Tenaga Perpustakaan IAKN Tarutung

No	Keterangan	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Kepala Perpustakaan	Non - Ilmu Perpustakaan	1	12,5 %
2	Pustakawan	Ilmu Perpustakaan	2	25%
		Non-Ilmu Perpustakaan	5	62,5%
Total			8	100 %

Sumber : Hasil Wawancara dengan Kepala Perpustakaan

Jumlah Pustakawan di UPT Perpustakaan IAKN Tarutung tidak sesuai dengan Undang-Undang tersebut yang tentu juga akan berpengaruh pada kualitas layanan pustakawan kepada pengguna karena hanya 25% pustakawan yang memiliki latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan. Hal ini bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 23

2. Bahan Pustaka IAKN Tarutung

Jumlah bahan pustaka yang dilayankan di UPT Perpustakaan IAKN Tarutung berjumlah 11,243 (sebelas ribu dua ratus empat puluh tiga) judul dan sebanyak 31,702 (tiga puluh satu ribu tujuh ratus dua) eksemplar buku.

3. Anggota Perpustakaan IAKN Tarutung

Data awal menunjukkan bahwa terdapat 1.838 (seribu delapan ratus tiga puluh delapan) orang anggota perpustakaan IAKN Tarutung yang terdaftar. Anggota perpustakaan yang dimaksud di atas adalah seluruh civitas akademik IAKN Tarutung (Dosen, Tendik dan Mahasiswa) aktif di IAKN Tarutung.

4. Kunjungan Perpustakaan IAKN Tarutung

Tabel 2. Daftar Kunjungan Perpustakaan IAKN Tarutung Tahun 2025

No	Bulan	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Kunjungan	Rata Rata Per Hari	Persentase Kunjungan Harian (Rata-rata/Anggota Perpustakaan x 100%)
1	Januari	20	1.317	66	3,59 %
2	Februari	19	1.855	98	5,33%
3	Maret	22	2.083	95	5,16%

Sumber : Laporan Kunjungan UPT Perpustakaan IAKN Tarutung

Dari hasil tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat kunjungan di Perpustakaan IAKN Tarutung tergolong sangat rendah yaitu hanya sekitar 3,59% - 5,33% dalam tiga bulan terakhir. Hal ini tentu menjadi masalah yang serius yang dihadapi oleh Perpustakaan IAKN Tarutung dengan tingkat pendidikan Institut dan jumlah anggota perpustakaan berjumlah 1.838 (seribu delapan ratus tiga puluh delapan) orang. Data ini menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan rendah terlihat dari rendahnya kunjungan pemustaka ke Perpustakaan IAKN Tarutung

TINJAUAN PUSTAKA

a. Kepuasan Pemustaka

Menurut Wiji Suwarno (2009:25), pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan, baik perseorangan maupun kelompok yang memanfaatkan layanan, fasilitas dan perpustakaan.

Menurut Kotler (2002:83), "Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya." Dalam ilmu perpustakaan pelanggan merupakan pemustaka di mana perpustakaan bergerak sebagai produsen yang menjual jasa layanan. Kepuasan pemustaka di sini pada dasarnya hampir sama dengan kepuasan pelanggan sama-sama memberikan kinerja yang baik dengan apa yang dibutuhkan pelanggan atau pemustaka

Jadi kepuasan pemustaka adalah keadaan saat kualitas pelayanan di Perpustakaan minimal atau bahkan melampaui harapan pemustaka khususnya dalam pemenuhan kebutuhan informasi. Apabila kualitas pelayanan di bawah harapan maka pemustaka akan kecewa atau merasa tidak puas dengan perpustakaan dan begitu juga sebaliknya apabila apabila kualitas pelayanan melebihi sebuah harapan pemustaka maka pemustaka akan merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan

Menurut Firma dalam Ismail (2024:19) Kepuasan pemustaka dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pertama yaitu :

- a. Sumber Daya Manusia.
Tingkat kecanggihan atau jawaban yang diberikan, kecepatan layanan, dan perbandingan antara pertanyaan yang diajukan berhasil dijawab dan memuaskan semuanya mempengaruhi kepuasan pemustaka.
- b. Koleksi Bahan Pustaka
Tingkat kunjungan perpustakaan akan meningkat seiring dengan peningkatan kebutuhan informasi setiap harinya. Oleh karena itu, perpustakaan harus dapat menawarkan koleksi terbaru yang sesuai dengan kebutuhan informasi saat ini, sehingga pengguna tidak kecewa ketika buku yang mereka butuhkan tidak tersedia di sana.
- c. Sarana dan Prasarana
Untuk memastikan pengunjung nyaman saat menggunakan perpustakaan, Fasilitas termasuk meja, kursi, AC, dan alat pencarian perpustakaan disediakan.

b. Pengembangan Bahan Pustaka

Menurut Sulistyono-Basuki (1991:56), "pengadaan bahan pustaka termasuk ke dalam proses pengembangan koleksi yang mencakup seleksi, akuisisi, dan pemeliharaan bahan pustaka untuk memastikan bahwa koleksi tetap relevan dan mendukung kebutuhan pemustaka". Pengadaan bahan pustaka sebagai pengembangan bahan pustaka di UPT perpustakaan IAKN Tarutung yang dilakukan yaitu menyeleksi kebutuhan bahan pustaka melalui meminta data kebutuhan bahan pustaka dari masing-masing program studi. Akuisisi atau pengadaan bahan pustaka dilakukan sesuai permintaan prodi dan mengarahkan alumni yang menyumbangkan bahan pustaka supaya sesuai dengan kebutuhan yang disampaikan program studi. Pemeliharaan bahan pustaka juga dilakukan secara berkala yaitu dengan melakukan pemeriksaan bahan pustaka di rak yaitu melihat kondisi fisik dan juga subjek-subjek yang disediakan dan melakukan tindakan perbaikan sesuai dengan kondisi bahan pustaka. Hal ini bertujuan supaya bahan pustaka yang ada di rak tetap relevan dengan kebutuhan pemustaka yaitu civitas akademik IAKN Tarutung.

ALA Glossary Of Library and Information Science (1983) menuturkan bahwa Pengembangan Koleksi adalah:

A term which encompasses a number of activities related to the development of the library collection, including the determination and coordination of selection policy, assessment of needs of users and potential users, collection use studies, collection evaluation, identification of collection needs, selection of materials, planning for resource sharing, collection maintenance and weeding.

Teori Ranganathan, *Library Book selection*, (1952: Rpt. 1990) dalam pengembangan koleksi yaitu sebagai berikut:

1. Buku adalah untuk dimanfaatkan (*Book are for use*).
2. Setiap pembaca akan membaca buku yang sesuai dengan yang dibutuhkannya (*Every reader his books*)
3. Setiap buku memiliki pembacanya sendiri (*Every books its reader*).
4. Usahakan layanan itu efektif dan efisien (*Save the reader time*).
5. Perpustakaan adalah organisasi yang berkembang (*A library is growing organization*).

Menurut Arif Gunawan, dkk (2009:34) Berikut hal-hal yang perlu dipertimbangkan dalam merumuskan kebijakan pengembangan koleksi, antara lain:

1. Kebutuhan pengguna perpustakaan
2. Jenis koleksi
3. Kriteria bahan perpustakaan
4. Jumlah eksemplar
5. Bahasa

c. Kualitas Layanan Pustakawan

Menurut Andi Ibrahim (2014: 173), pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang pelaksanaannya dilakukan dengan hubungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, terhadap orang-orang yang akan menggunakan jasa perpustakaan. Selain itu, dikemukakan pula bahwa pelayanan merupakan tujuan akhir yang ingin dicapai oleh perpustakaan

Teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, & Berry sebagaimana dalam Tjiptono (2005:57) bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama:

- a. Bukti fisik (*tangibles*) seperti (kemampuan berkomunikasi, penampilan, keterampilan, kecepatan, keahlian, pengetahuan, pengenalan, sikap pustakawan terhadap pemustaka, kejujuran).
- b. Kehandalan (*reliability*) yaitu, pustakawan mampu memberikan pelayanan terhadap pemustaka;
- c. Responsif, adanya rasa tanggap dan dapat melakukan layanan secara cepat;
- d. Jaminan (*assurance*), pustakawan mempunyai kemampuan dalam meyakinkan pemustaka;
- e. Empati (*empathy*), yaitu pustakawan sangat perhatian terhadap pemustaka dalam melakukan layanan.

Di UPT Perpustakaan IAKN Tarutung, pengembangan bahan pustaka dilakukan secara berkala dengan melengkapi bahan pustaka di Perpustakaan baik menambah subjek bahan pustaka yang belum ada dan tetap mengutamakan kesesuaian dengan kebutuhan pemustaka. Pengembangan bahan pustaka dilakukan dengan tujuan supaya melengkapi bahan pustaka baik dari segi kuantitas (judul, eksemplar) dan juga kualitas bahan pustaka yaitu (penulis, tahun terbit, subjek,dll)

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini akan dilakukan di UPT Perpustakaan Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Tarutung yang berlokasi di Kampus II IAKN Tarutung Jalan Raya Tarutung-Siborongborong KM 11 Silangkitang Kec.Sipoholon Kab. Tapanuli Utara. selama kurang lebih enam bulan, yaitu bulan April sampai dengan bulan September tahun 2025. Populasi pada penelitian ini adalah civitas akademik IAKN Tarutung (Dosen, tendik dan Mahasiswa) yang berjumlah 1.838 orang dengan sampel berjumlah 95 orang yang didapatkan menggunakan rumus

Slovin. Pemustaka yang ditentukan sebagai sampel diutamakan bagi mahasiswa pada semester V dan VII karena pemustaka tersebut yang paling sering berkunjung ke perpustakaan dan sudah sering menggunakan fasilitas di perpustakaan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Variabel Pengembangan Bahan Pustaka (Y) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (Y)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $12,020 > 1,985$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $144,482 > 2,36$ dan diperoleh nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti Pengembangan Bahan Pustaka memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka sebesar 60,8%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengembangan bahan pustaka, baik dari segi kelengkapan serta jumlah judul dan eksemplar, relevansi dengan kebutuhan pemustaka, maupun kemutakhiran bahan pustaka, maka tingkat kepuasan pemustaka juga akan semakin meningkat.

Pengembangan bahan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan inti dalam manajemen perpustakaan yang bertujuan untuk memastikan tersedianya koleksi yang relevan, mutakhir, dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Dalam hal pemenuhan kebutuhan pemustaka, pengembangan bahan pustaka menjadi program yang harus dilaksanakan dengan baik dan profesional. Pengembangan bahan pustaka bertujuan untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan informasi dan kepuasan pemustaka. Indikator pengembangan bahan pustaka adalah sebagai berikut: (1) Seleksi bahan pustaka, (2) Pengadaan bahan pustaka, dan (3) Pemeliharaan bahan pustaka.

b. Variabel Kualitas Layanan Pustakawan (X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (Y)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $16,802 > 1,985$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ antara yaitu $282,312 > 2,36$ dan diperoleh nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini Kualitas Layanan Pemustaka memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka sebesar 75,2%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan pustakawan seperti keramahan, kecepatan pelayanan, kompetensi, serta kesediaan membantu pemustaka, maka tingkat kepuasan pemustaka juga akan meningkat. Keberhasilan perpustakaan dalam memberikan layanan yang optimal sangat ditentukan oleh peran pustakawan sebagai ujung tombak pelayanan. Pustakawan yang mampu memahami kebutuhan informasi, memberikan pelayanan yang komunikatif, serta bersikap profesional, terbukti berkontribusi secara nyata dalam meningkatkan kepuasan pemustaka. Indikator kualitas layanan pustakawan adalah sebagai berikut: (1) Keramahan dan sikap pelayanan, (2) Kecakapan Teknis, (3) Ketepatan informasi, (4) Konsistensi layanan, (5) Komunikatif dan edukatif.

c. Variabel Pengembangan Bahan Pustaka (Y) dan Kualitas Layanan Pustakawan (X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (Y)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Pengembangan Bahan Pustaka dan Kualitas Layanan Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka sebesar 79,3%.

Berdasarkan uji penerimaan hipotesa, didapatkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $9,041 > 1,985$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $175,834 > 2,36$. maka H_0 yang menyatakan tidak terdapat pengaruh ditolak dan H_a yang menyatakan terdapat pengaruh diterima. Dengan demikian maka dapat diketahui bahwa hipotesa penelitian yang diajukan oleh peneliti diterima yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Pengembangan Bahan Pustaka dan Kualitas Layanan Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan IAKN Tarutung baik secara partial maupun simultan.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori Menurut Firma dalam Ismail (2024:19) Kepuasan pemustaka dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagai berikut: (a) Sumber Daya Manusia yaitu tingkat kecanggihan atau jawaban yang diberikan, kecepatan layanan, dan perbandingan antara pertanyaan yang diajukan berhasil dijawab dan memuaskan semuanya mempengaruhi kepuasan pemustaka, (b) Koleksi Bahan Pustaka yaitu tingkat kunjungan perpustakaan akan meningkat seiring dengan peningkatan kebutuhan informasi setiap harinya. Oleh karena itu, perpustakaan harus dapat menawarkan koleksi terbaru yang sesuai dengan kebutuhan informasi saat ini, sehingga pengguna tidak kecewa ketika buku yang mereka butuhkan tidak tersedia di sana, dan (c) Sarana dan Prasarana yaitu untuk memastikan pengunjung nyaman saat menggunakan perpustakaan, Fasilitas termasuk meja, kursi, AC, dan alat pencarian perpustakaan disediakan

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

a. Kesimpulan

Berdasarkan data dan hasil analisis yang telah dipaparkan pada Bab IV, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Pengembangan Bahan Pustaka terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan IAKN Tarutung. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien determinasi sebesar 60,8 % dan uji F diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $144,482 > 2,36$
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Layanan Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan IAKN Tarutung. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien determinasi sebesar 75,2% dan uji F diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $282,312 > 2,36$
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Pengembangan Bahan Pustaka dan Kualitas Layanan Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan IAKN Tarutung dengan koefisien korelasi ganda sebesar 79,3%. Hal ini berarti bahwa Pengembangan Bahan Pustaka dan Kualitas Layanan Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan IAKN Tarutung baik secara partial maupun simultan.

b. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian, simpulan dan keterbatasan penelitian, maka peneliti mengemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Dalam upaya meningkatkan kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan IAKN Tarutung dapat dilakukan dengan peningkatan pengembangan bahan pustaka yaitu pada bagian a) Seleksi bahan pustaka, b) Pengadaan bahan pustaka dan c) Pemeliharaan bahan pustaka
2. Berdasarkan pencapaian variabel pengembangan bahan pustaka pada bobot item tertinggi, maka UPT Perpustakaan IAKN Tarutung diharapkan dapat mempertahankan bahkan semakin meningkatkan pencapaian dengan terus konsisten melakukan inventaris bahan pustaka supaya memudahkan pemustaka dalam penemuan kembali. Dan sesuai pada bobot item terendah, dalam seleksi dan pengadaan bahan pustaka, UPT Perpustakaan IAKN Tarutung diharapkan mengumpulkan data kebutuhan informasi kepada pemustaka terlebih dahulu baik berupa angket, kotak saran, forum diskusi kepada pemustaka.
3. Dalam upaya meningkatkan kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan IAKN Tarutung dapat dilakukan dengan peningkatan kualitas layanan pustakawan yaitu pada bagian a) Keramahan dan sikap pelayanan, b) Kecakapan teknis Kreativitas, c) Ketepatan informasi, d) Konsistensi layanan dan e) Komunikatif dan edukatif
4. Berdasarkan pencapaian variabel kualitas layanan pustakawan pada bobot item tertinggi, maka UPT Perpustakaan IAKN Tarutung diharapkan dapat mempertahankan bahkan semakin meningkatkan pencapaian dengan meningkatkan pelayanan khususnya dalam menghargai semua pemustaka dan memberikan pelayanan yang sama kepada setiap pemustaka. Dan sesuai pada bobot item terendah, khususnya pelayanan pustakawan dalam pencarian referensi / sumber informasi menggunakan teknologi dan sistem informasi di Perpustakaan, Pustakawan harus meningkatkan kemampuan di bidang teknologi informasi supaya pelayanan kepada pemustaka dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.
5. Dalam pencapaian bobot item tertinggi pada variabel Kepuasan pemustaka, maka tim perpustakaan harus terus berbenah dalam memberikan layanan terbaik kepada pemustaka khususnya dalam pengembangan bahan pustaka dan memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka.
6. Berdasarkan nilai rata-rata jawaban responden setiap prodi, pada variabel pengembangan bahan pustaka khususnya pada pengadaan bahan pustaka, UPT Perpustakaan IAKN tarutung diharapkan melakukan pengadaan bahan pustaka dengan memprioritaskan kebutuhan Program Studi S-1 Pastoral Konseling karena data menunjukkan bahwa nilai rata-rata pengadaan bahan pustaka pada

- program studi tersebut yang paling rendah yaitu sebesar 2,25 dengan kategori cukup puas.
7. Berdasarkan nilai rata-rata jawaban responden setiap prodi, pada variabel kepuasan pemustaka yaitu pada indikator SDM, Ketersediaan Koleksi Bahan Pustaka dan Sarana Prasarana, UPT Perpustakaan IAKN tarutung diharapkan terus meningkatkan layanan khususnya bagi Prodi S-1 Pastoral Konseling karena data menunjukkan bahwa prodi tersebut memberikan nilai respon paling rendah dari setiap prodi lainnya yaitu kategori cukup puas.
 8. Stake holder yang terlibat dalam pengembangan perpustakaan IAKN Tarutung khususnya manajemen IAKN Tarutung diharapkan mendukung pengembangan perpustakaan baik dari penyediaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ditugaskan di Perpustakaan ataupun penyediaan fasilitas pelatihan di bidang perpustakaan kepada pustakawan supaya dapat meningkatkan kemampuan dalam melayani pemustaka. Dalam pengembangan bahan pustaka di UPT Perpustakaan IAKN Tarutung, manajemen diharapkan mendukung dengan berupa penyediaan anggaran yang cukup dan pengawasan penyerapan anggaran perpustakaan yang lebih maksimal.
 9. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang kepuasan pemustaka disarankan untuk mengkaji dengan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pemustaka tersebut. Dan juga yang ingin meneliti pengaruh lain dari Pengembangan Bahan Pustaka dan Kualitas Layanan Pustakawan supaya menghubungkannya dengan variabel lainnya karena tidak menutup kemungkinan variabel tersebut berpengaruh kepada hal-hal lainnya yang berhubungan dengan pemustaka.

PENELITIAN LANJUTAN

Berdasarkan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa pengembangan bahan pustaka dan kualitas layanan pustakawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka, penelitian selanjutnya dapat memperluas fokus pada variabel-variabel lain yang juga berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pemustaka. Misalnya, peneliti dapat mengkaji faktor-faktor seperti kualitas fasilitas fisik perpustakaan, pemanfaatan teknologi informasi, kenyamanan ruang baca, atau efektivitas program literasi informasi. Penelitian yang lebih mendalam mengenai preferensi pemustaka terhadap format bahan pustaka (cetak, digital, atau hybrid) juga dapat memberikan wawasan baru untuk meningkatkan strategi pengembangan koleksi di masa mendatang.

Selain itu, mengingat pengaruh simultan antara pengembangan bahan pustaka dan kualitas layanan pustakawan yang cukup kuat, penelitian lanjutan dapat mempertimbangkan penggunaan metode analisis yang lebih komprehensif, seperti Structural Equation Modeling (SEM), untuk menggali hubungan antarvariabel secara lebih mendetail. Penelitian berikutnya juga dapat melibatkan sampel yang lebih luas atau membandingkan beberapa

perpustakaan sejenis untuk memperoleh gambaran yang lebih general. Dengan demikian, hasil penelitian tidak hanya memperkaya kajian ilmu perpustakaan, tetapi juga memberikan kontribusi praktis dalam perumusan kebijakan pengembangan layanan perpustakaan di berbagai institusi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, dkk. (2019). *Marketing Research*. 11th ed. Wiley India Pvt. Ltd. www.wileyindia.com
- Andriani, Juznia. (2003). *Studi Kualitas Mengenai Kriteria Menyitir Dokumen (Kasus Pada Beberapa Mahasiswa Program Pascasarjana Pertanian Bogor)*. Jurnal perpustakaan pertanian. Vol.2, No.1. -Edisi Januari. Bogor: Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian.
- Ardyawin, Iwin. (2017). Hubungan Komunikasi Efektif Pengelola Perpustakaan Dengan Kepuasan Pemustaka Di Bagian Layanan Koleksi Umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta. Tesis. <https://core.ac.uk/download/pdf/94776275.pdf> (Diakses pada 27 Juli 2025)
- Arief Gunawan, Darwanto dan Nazrul Rizal A. Lubis. (2009), Pengembangan Koleksi pada Perpustakaan pusat penelitian dan Pengembangan Perikanan, dalam Jurnal Pari vol. 2 No. 1, hlm. 34. [Ejournal balitbang.kkp.go.id/index.php/IP/article/download/.../2775](http://ejournal.balitbang.kkp.go.id/index.php/IP/article/download/.../2775) . Diakses pada 25 Juli 2025
- Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryanto, M. Z., & Suratman, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(2), 401–412. <https://doi.org/10.26740/jpap.v9n2.p401-412>
- Bekker, Anton. (1986). *Metode-metode Filsafat*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Ghaffar, Abdul. (2017). *Relevansi Ketersediaan Koleksi Perpustakaan Dengan Kebutuhan Informasi Pemustaka Pada Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupatenkotabaru*. Skripsi : Tidak diterbitkan
- Ginting, Deprosa BR. (2011). *Relevansi Bahan Pustaka Dengan Kebutuhan Informasi Pada Kantor Kearsipan, Perpustakaan dan Dokumentasi Kabanjahe*. <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/23308>. Diakses pada hari: Senin, 28 April 2025. Pukul 10:38 WIB
- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Edited by Husnu Abadi. Kalangan: CV. Pustaka Ilmu

- Herlina, (2013). *Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan*, Palembang : Noer Fikri Offset.
- Hermawan, Dedy. (2021). *Komparasi proses pengadaan bahan pustaka dalam pengembangan koleksi perpustakaan perguruan tinggi*. Pustaka Karya: Vol. 9 No. 2, Desember 2021 ISSN (p) : 2089-5216 | ISSN (e) : 2723-7699. <https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/pustakakarya/article/view/5513> . (diakses pada 27 Juli 2025)
- Inkasari, Ipung Pramita. (2024). Pengaruh Bahan Pustaka dan Media Pembelajaran terhadap Prestasi Belajar. *Journal of Education Research*, 5(4), 2024, Pages 6090-6099 <https://jer.or.id/index.php/jer/article/view/1938/1065> (diakses pada 27 Juli 2025)
- Ismail. (2024). *Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Upt Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar*. Skripsi: Tidak diterbitkan
- Kosasih. (2009). *Jasa Informasi Perpustakaan*. <http://library.um.ac.id/images/stories/pustakawan/karsasih/Jasa%20informasi%20pada%20perpustakaan.pdf>. Diakses pada hari: Selasa, 28 April 2025. Pukul 10:46 WIB.
- Kotler. (2002). *Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: Prehalindo.
- Lasa HS, (2008). *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media
- Lubis, Sumarni. (2008). *Etika Profesi Pustakawan*. Bandung. Gramedia
- Mufid, (2011). *Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka: Studi Kasus Di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*. Tesis. <https://repository.uin-malang.ac.id/693/1/Tesisku2011%20%28mufid%29.pdf> (diakses pada 27 Juli 2024)
- Munawir, Yusuf. (2005). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Surakarta: UNS Press.
- Munthe, Perjuangan. (2014). *Relevansi Bahan Pustaka dengan Kebutuhan Pengguna Pada Perpustakaan Universitas HKBP Nommensen Medan*. <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/43918>. Diakses pada hari: Selasa, 28 April 2025. Pukul 10:38 WIB

- Mutia Handayani “Pengembangan Koleksi Perpustakaan”, Al-Kuttub, Vol. 1, No. 2, Juli Desember 2013, page 6, ejournal.perpustakaanstainpsp.net/index.php/palkuttub/article/download/16/pdf . Diakses 25 Juli 2025
- Norjannah, W. (2023). *Pengaruh manajemen kinerja perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Antasari Banjarbaru*. *Pustaka Karya : Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 11(2), 129–140. <https://doi.org/10.18592/pk.v11i2.9823>
- Perpustakaan Nasional RI. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Purnomo, Jamu Saptari. (2006). *Temu Kembali Bibliografi Dengan Bahasa Alami Pada Field Judul Subjek (Studi Efektifitas Katalog Induk Terpasang Universitas Gajah Mada) Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Vol. III, No. 1. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Reitz, Joan. (2004). *Dictionary for Library Information Science*. Westport, Connecticut. London: Library Unlimited.
- Safrudin, Azis. (2012) “Total Quality Service (TQS) Sebuah Alternatif Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi,” *Journal UIN Jakarta* Vol. 11 No. 1 (November,2012)h.56, <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/almaktabah/article/view/1600/1343> (diakses pada 20 Juli 2025)
- Siregar. (2002). *Pengembangan Koleksi*. Medan: Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sumatra Utara. Jakarta:Gramedia
- Solot, Saira. (2016). *Analisis Kebutuhan Pemustaka Dan Ketersediaan Koleksi Bahan Pustaka Di Perpustakaan Universitas Indonesia Timur*. Skripsi: Tidak diterbitkan.
- Soekarman. (1992). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: UI Press.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methodes)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulistyo-Basuki. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia.
- Suriani, Lilis & Sidabutar, Odor Juliana. (2019) . *Kualitas Pelayanan Dan Peraturan TataTertibPerpustakaan Terhadap KepuasanPemustakaDi*

Perpustakaan Soeman Hs. PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi
Publik Vol. 5, No.2 / 2019.
<https://journal.uir.ac.id/index.php/JIAP/article/view/4250/2153>
(diakses pada 27 Juli 2024)

Sutarno, NS. (2008). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

Suwarno, Wiji. (2009). *Psikologi Perpustakaan*. Cet. I, Jakarta: Sagung Seto.

Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan

Wijayant Luki, dkk. (2022). *Kompetensi Pustakawan Dalam Manajemen Pengembangan Koleksi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Tinjauan Literatur Sistematis*.
<https://journal.ummat.ac.id/index.php/JIPER/article/view/10205/5450>
(diakses pada 27 Juli 2025)

Yuniar, Salma Rheina, *Pengembangan Koleksi Perpustakaan Di Telkom University Open Library*. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, Volume 7 Nomor 1 Juni 2021
<https://jurnal.uns.ac.id/jurnalpustakailmiah/article/view/47651/34365>
(diakses pada 27 Juli 2024)

Yusup dan Subekti, Priyo. (2010). *Teory & Praktik Penelusuran Informasi (Informasi Retrival)*. Jakarta: Kencana.