



## Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Bengkulu

Agistio Wansyah <sup>1)</sup>; Harius Eko Saputra <sup>2)</sup>; Maryaningsih <sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup> Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [Hariusekosaputra@unived.ac.id](mailto:Hariusekosaputra@unived.ac.id)

### ARTICLE HISTORY

Received [15 Mei 2025]

Revised [20 Juni 2025]

Accepted [23 Juni 2025]

### KEYWORDS

Librarian Competence, Service Quality, Public Library.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu. Kompetensi pustakawan merupakan salah satu aspek penting dalam menentukan mutu pelayanan informasi yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif, serta teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi. Jumlah responden sebanyak 96 orang pemustaka yang secara insidental menjadi sampel penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan uji regresi linear sederhana. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara kompetensi pustakawan (variabel X) dengan kualitas layanan perpustakaan (variabel Y), dengan nilai korelasi (R) sebesar 0,854 dan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,729. Artinya, sebesar 72,9% kualitas layanan perpustakaan dipengaruhi oleh kompetensi pustakawan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Uji t menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik. Temuan ini menegaskan pentingnya pengembangan kompetensi pustakawan, baik dari aspek manajerial, interpersonal, maupun penguasaan teknologi informasi, untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pemustaka.

### ABSTRACT

This study aims to examine the extent to which librarian competence influences the quality of library services at the Library and Archives Office of Bengkulu Province. Librarian competence plays a vital role in ensuring high-quality information services to the public. This quantitative descriptive study employed data collection through questionnaires and documentation, involving 96 library users selected using incidental sampling. Data were analyzed using simple linear regression. The findings reveal a very strong correlation between librarian competence (independent variable) and service quality (dependent variable), with a correlation coefficient (R) of 0.854 and a determination coefficient (R<sup>2</sup>) of 0.729. This indicates that 72.9% of the variation in service quality is influenced by librarian competence, while the remaining 27.1% is influenced by other factors. The t-test confirms that this effect is statistically significant. These results highlight the importance of developing librarian competence, particularly in management, interpersonal communication, and information technology skills, as key strategies to improve public library service quality.

## PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu institusi yang memegang peran strategis dalam mendukung proses pendidikan, riset, dan peningkatan literasi masyarakat. Sebagai pusat sumber belajar dan informasi, perpustakaan tidak hanya menjadi tempat untuk mengakses koleksi bahan bacaan, tetapi juga berfungsi sebagai sarana pemberdayaan masyarakat menuju masyarakat informasi. Oleh karena itu, keberadaan perpustakaan tidak dapat dipisahkan dari kualitas layanan yang diberikan kepada penggunaannya, baik secara langsung maupun melalui berbagai media digital (Rudianto, 2012).

Dalam menyelenggarakan layanan yang berkualitas, peran pustakawan menjadi sangat vital. Pustakawan tidak hanya bertugas sebagai penjaga koleksi atau petugas administratif, tetapi juga harus mampu menjadi fasilitator informasi, pendidik literasi, dan komunikator yang efektif antara pemustaka dengan sumber informasi. Untuk dapat menjalankan peran tersebut, pustakawan perlu memiliki kompetensi profesional yang meliputi pengetahuan, keterampilan teknis, sikap, dan penguasaan teknologi informasi (Hartono, 2016).

Kompetensi pustakawan telah diatur dalam berbagai regulasi, salah satunya adalah dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Dalam pasal 1 ayat 8 disebutkan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta memiliki tugas dan tanggung jawab dalam pengelolaan dan pelayanan perpustakaan (UU No. 43, 2007). Dengan kata lain, kompetensi menjadi syarat mutlak untuk menjamin terselenggaranya layanan prima di lingkungan perpustakaan.

Kompetensi pustakawan dapat dibagi ke dalam beberapa dimensi utama, yakni kompetensi manajerial (management skill), interpersonal (interpersonal skill), dan teknologi informasi (IT skill).

Kompetensi manajerial mencakup kemampuan dalam mengelola waktu, sumber daya, serta sistem administrasi layanan. Kompetensi interpersonal meliputi keterampilan berkomunikasi, mendengarkan, merespons kebutuhan pengguna, serta membina hubungan profesional dengan pemustaka. Sementara itu, kompetensi teknologi informasi mengacu pada kemampuan menggunakan perangkat lunak, sistem manajemen informasi, dan berbagai media digital untuk mendukung kegiatan perpustakaan (Hartono, 2016).

Namun dalam praktiknya, tidak semua pustakawan memiliki latar belakang pendidikan formal di bidang ilmu perpustakaan. Hal ini juga terjadi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu. Berdasarkan data kepegawaian tahun 2024, dari 23 pustakawan yang bertugas, hanya 13 orang yang berlatar belakang pendidikan perpustakaan, sedangkan 10 orang lainnya berasal dari bidang ilmu lain (Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu, 2024). Keberagaman latar belakang ini tentu berpotensi menimbulkan disparitas dalam kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna.

Observasi awal dan wawancara informal yang dilakukan peneliti dengan beberapa pemustaka menunjukkan adanya sejumlah persoalan dalam pelayanan. Di antaranya adalah kurangnya inisiatif dari pustakawan, keterbatasan dalam berkomunikasi secara ramah dan informatif, serta minimnya pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan (Wawancara Pribadi, 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara ekspektasi pengguna dengan kinerja layanan yang diberikan, yang kemungkinan besar dipengaruhi oleh variasi kompetensi pustakawan.

Kualitas layanan perpustakaan, sebagaimana dijelaskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), mencakup lima dimensi utama: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Apabila kompetensi pustakawan tidak mampu menjawab kelima dimensi tersebut secara optimal, maka kepuasan pemustaka sulit untuk dicapai, dan peran perpustakaan sebagai pusat layanan publik pun akan kehilangan relevansinya.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penting dilakukan kajian empiris untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan, khususnya di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara kompetensi pustakawan dengan kualitas layanan dari perspektif pemustaka, menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi praktis bagi instansi terkait dalam meningkatkan kompetensi sumber daya pustakawan, sekaligus menjadi masukan akademik dalam pengembangan ilmu administrasi publik dan manajemen pelayanan informasi.

## LANDASAN TEORI

### Teori Kompetensi Pustakawan

Kompetensi merupakan seperangkat kemampuan yang dimiliki individu dalam melaksanakan tugas atau peran tertentu sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Dalam konteks perpustakaan, kompetensi pustakawan menjadi elemen utama dalam menjamin layanan yang berkualitas. Menurut Hartono (2016), kompetensi pustakawan dapat diklasifikasikan ke dalam tiga dimensi, yaitu:

- a. kompetensi manajemen, kompetensi interpersonal, dan kompetensi teknologi informasi. Kompetensi manajemen mencakup kemampuan mengelola waktu, merencanakan program kerja, serta menyusun sistem administrasi dan alur pelayanan yang efisien.
- b. Kompetensi interpersonal berhubungan dengan kemampuan komunikasi efektif, membangun hubungan yang baik dengan pengguna, serta mampu merespons berbagai situasi sosial secara profesional.
- c. Kompetensi teknologi informasi menekankan pentingnya penguasaan perangkat lunak dan sistem otomatisasi perpustakaan, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung layanan (Hartono, 2016).

Sementara itu, Perpustakaan Nasional RI melalui Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) juga menekankan bahwa pustakawan harus menguasai aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang relevan dengan perkembangan zaman (Perpusnas, 2012). Ketiga dimensi tersebut menjadi syarat dalam menciptakan pustakawan yang mampu memenuhi tuntutan pengguna yang semakin kompleks dan dinamis.

### Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna terhadap keunggulan layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengembangkan model SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi utama:



- a. Tangibles (Bukti fisik) – mencakup sarana, prasarana, dan tampilan fisik layanan.
- b. Reliability (Keandalan) – kemampuan memberikan layanan yang akurat dan terpercaya.
- c. Responsiveness (Daya tanggap) – kesiapan dan kecepatan dalam membantu pengguna.
- d. Assurance (Jaminan) – mencerminkan pengetahuan dan sikap petugas yang menimbulkan rasa percaya.
- e. Empathy (Empati) – perhatian individual dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna.

Kelima dimensi ini telah terbukti menjadi kerangka evaluasi paling umum dalam menilai kualitas layanan di berbagai sektor, termasuk perpustakaan (Tjiptono & Chandra, 2016). Penerapan dimensi SERVQUAL pada layanan perpustakaan memungkinkan institusi untuk mengidentifikasi area layanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan persepsi pengguna.

### **Hubungan Kompetensi Pustakawan dengan Kualitas Layanan**

Beberapa studi sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kompetensi pustakawan dan kualitas layanan. Nadhifah (2020) menemukan bahwa pustakawan dengan kompetensi tinggi cenderung memberikan layanan yang lebih informatif, ramah, dan responsif. Temuan serupa diungkapkan oleh Pamungkas et al. (2015) yang menunjukkan bahwa dimensi pengetahuan dan sikap profesional pustakawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan kepuasan pengguna perpustakaan.

### **METODE PENELITIAN**

Metode analisis data dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Untuk menguji hubungan antara variabel bebas (X) yaitu kompetensi pustakawan, dengan variabel terikat (Y) yaitu kualitas layanan perpustakaan, digunakan teknik analisis regresi linear sederhana. Pemilihan teknik ini didasarkan pada pertimbangan bahwa penelitian hanya melibatkan dua variabel utama yang bersifat kuantitatif dan berhubungan secara langsung (Sugiyono, 2017).

Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan analisis deskriptif terhadap masing-masing variabel untuk mengetahui kecenderungan data. Analisis deskriptif ini mencakup nilai rata-rata (mean), median, modus, dan standar deviasi untuk masing-masing indikator pada variabel X dan Y. Tahap awal ini bertujuan untuk memahami persebaran data dan tren jawaban responden terhadap instrumen yang digunakan.

Selanjutnya, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian layak digunakan. Uji validitas dilakukan menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment, di mana setiap item dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel pada taraf signifikansi 5% (Ghozali, 2018). Sementara itu, uji reliabilitas menggunakan nilai Cronbach's Alpha, dengan nilai  $\geq 0,70$  dianggap memiliki reliabilitas tinggi (Arikunto, 2019).

Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, analisis dilanjutkan dengan uji regresi linear sederhana untuk melihat pengaruh langsung dari kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan. Model persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y=a+bX+e$$

Keterangan:

Y = Kualitas layanan perpustakaan

X = Kompetensi pustakawan

a = Konstanta (nilai tetap ketika X = 0)

b = Koefisien regresi (perubahan Y akibat perubahan satu unit X)

e = Galat (error term)

Dalam pengujian regresi, akan dianalisis signifikansi koefisien regresi melalui uji  $t$ . Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah kompetensi pustakawan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Kriteria pengujian adalah jika nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel dan nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka hipotesis alternatif diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa kompetensi pustakawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,755 dan nilai signifikansi 0,000, hubungan antara variabel kompetensi pustakawan (X) dan kualitas layanan (Y) tergolong sangat kuat dan positif. Artinya, peningkatan satu unit skor kompetensi pustakawan akan menaikkan skor kualitas layanan sebesar 0,755 poin. Model regresi menunjukkan  $R^2$  sebesar 0,729, yang mengindikasikan bahwa 72,9% variasi dalam kualitas layanan perpustakaan dapat dijelaskan oleh kompetensi pustakawan.

### Refleksi Terhadap Temuan

Temuan ini menegaskan bahwa kompetensi bukan sekadar atribut administratif, melainkan merupakan pengungkit kunci (key driver) dalam sistem layanan perpustakaan. Ketika pustakawan tidak memiliki kompetensi teknis dan interpersonal yang memadai, maka seanggih apa pun fasilitas yang tersedia, kualitas layanan tetap akan rendah. Kompetensi di sini bersifat multidimensional—tidak hanya mencakup aspek pengetahuan teknis tentang katalogisasi atau sistem informasi, tetapi juga melibatkan kemampuan untuk membangun relasi interpersonal, beradaptasi terhadap teknologi baru, serta kepekaan terhadap kebutuhan informasi pengguna (Hartono, 2016; Perpustakaan, 2012).

Pustakawan yang tidak terlatih cenderung mengandalkan rutinitas, alih-alih berorientasi pada solusi. Mereka melihat pemustaka sebagai beban layanan, bukan mitra informasi. Padahal, dalam paradigma perpustakaan modern, pemustaka adalah co-creator layanan yang berhak atas akses informasi yang mudah, cepat, dan empatik.

### Diskusi Kritis Terhadap Realitas Empiris

Data observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti mengindikasikan bahwa tidak semua pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu memiliki latar belakang ilmu perpustakaan. Hal ini menciptakan kesenjangan kompetensi antar individu, yang berdampak pada inkonsistensi mutu layanan. Sebagian pustakawan mampu memberikan pelayanan informatif dan responsif, sementara yang lain hanya menjalankan prosedur secara mekanis.

Fenomena ini menunjukkan adanya ketimpangan distribusi kompetensi, yang jika tidak dikelola secara sistemik, akan menimbulkan persepsi negatif dari pengguna terhadap institusi secara keseluruhan. Artinya, kualitas layanan bukan hanya ditentukan oleh *jumlah pustakawan*, tetapi oleh kualitas kompetensi kolektif yang mereka bawa ke dalam ruang layanan.

### Relevansi Dengan Penelitian Sebelumnya

Hasil ini sejalan dengan temuan Nadhifah (2020), yang menunjukkan bahwa kompetensi pustakawan berkontribusi besar terhadap kualitas layanan, terutama pada indikator pengetahuan dan keterampilan komunikasi. Demikian pula, Pamungkas et al. (2015) menyimpulkan bahwa meskipun pustakawan memiliki latar belakang pendidikan formal, aspek sikap profesional tetap menjadi faktor pembeda antara layanan yang standar dan layanan yang unggul.

Penelitian ini juga memperkuat pandangan Rudianto (2012) bahwa manajemen kualitas layanan di perpustakaan tidak dapat dipisahkan dari manajemen sumber daya manusianya. Fasilitas, teknologi, dan koleksi hanyalah alat. Tanpa operator yang kompeten, alat-alat tersebut akan tetap menjadi potensi yang belum teraktualisasi.

### Implikasi Kebijakan

Berdasarkan temuan ini, peneliti merekomendasikan agar:

- Rekrutmen pustakawan mempertimbangkan latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan atau bidang yang relevan.
- Program pelatihan dan sertifikasi dijadikan agenda wajib dan berkala, terutama pada aspek pelayanan prima, teknologi informasi, dan komunikasi empatik.
- Sistem evaluasi kinerja pustakawan menggunakan pendekatan berbasis kompetensi dan umpan balik dari pemustaka.
- Rotasi dan penempatan staf dilakukan berdasarkan pemetaan kompetensi, bukan sekadar administratif.

### Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, hanya menggunakan satu variabel independen, sehingga belum menggambarkan faktor-faktor lain seperti motivasi kerja, budaya organisasi, atau kualitas infrastruktur. Kedua, pendekatan kuantitatif dengan angket berpotensi mereduksi



pengalaman pengguna yang kompleks menjadi sekadar angka. Oleh karena itu, studi lanjutan disarankan menggunakan pendekatan mixed-method atau analisis multivariat untuk menghasilkan pemahaman yang lebih utuh.

**Hasil 1 Uji Regresi Linear Sederhana**

Variabel	Koefisien B	t hitung	Sig.(p-value)	Keterangan
(Konstanta)	12,310	4,120	0,000	Signifikan
Kompetensi Pustakawan (X)	0,755	10,234	0,000	Signifikan

Persamaan ini menunjukkan bahwa ketika nilai kompetensi pustakawan (X) adalah nol, maka kualitas layanan perpustakaan (Y) berada pada angka dasar 12,310. Meskipun secara praktis kondisi  $X = 0$  tidak mungkin terjadi, nilai ini tetap diperlukan untuk menyusun model matematis hubungan antar variabel. Nilai koefisien regresi sebesar 0,755 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kompetensi pustakawan akan meningkatkan skor kualitas layanan perpustakaan sebesar 0,755 poin. Hal ini menunjukkan hubungan yang positif dan cukup kuat antara kedua variabel.

Lebih lanjut, uji signifikansi menggunakan uji *t* menunjukkan bahwa nilai *t hitung* untuk variabel kompetensi pustakawan adalah 10,234, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi ini jauh lebih kecil dari ambang batas 0,05, maka secara statistik dapat disimpulkan bahwa kompetensi pustakawan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Dengan demikian, hipotesis nol ( $H_0$ ) yang menyatakan tidak ada pengaruh antara kedua variabel ditolak, dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima.

Selain itu, nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,729 memperkuat temuan tersebut. Angka ini menunjukkan bahwa sebesar 72,9% variasi dalam kualitas layanan perpustakaan dapat dijelaskan oleh variasi dalam kompetensi pustakawan. Sisanya, yaitu 27,1%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini, seperti kondisi fasilitas fisik, sistem manajemen, budaya kerja, dan motivasi individu. Dengan demikian, hasil ini memberikan bukti empiris yang kuat bahwa kompetensi pustakawan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi mutu layanan perpustakaan.

Temuan ini mendukung teori kualitas layanan dari Parasuraman et al. (1988) dan sejalan dengan beberapa hasil penelitian sebelumnya, yang menunjukkan bahwa keberhasilan layanan publik dalam bidang informasi sangat ditentukan oleh kapasitas dan kesiapan SDM dalam menjalankan perannya secara profesional dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pustakawan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kualitas layanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu. Hal ini dibuktikan melalui uji regresi linear sederhana yang menghasilkan koefisien regresi sebesar 0,755 dengan tingkat signifikansi 0,000. Artinya, semakin tinggi kompetensi yang dimiliki pustakawan, maka semakin meningkat pula persepsi pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan. Model regresi menunjukkan bahwa kompetensi pustakawan mampu menjelaskan sebesar 72,9% variasi dalam kualitas layanan perpustakaan. Dengan demikian, kompetensi pustakawan bukan hanya menjadi faktor pendukung, tetapi justru merupakan komponen inti dalam membentuk kualitas layanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Kompetensi yang dimaksud mencakup aspek teknis (penguasaan sistem informasi, klasifikasi, dan manajemen koleksi), aspek interpersonal (komunikasi, empati, pelayanan), serta aspek manajerial (perencanaan dan inovasi dalam pengelolaan layanan). Temuan ini menggarisbawahi pentingnya kebijakan pengembangan sumber daya manusia di lingkungan perpustakaan. Peningkatan kualitas layanan tidak cukup dilakukan hanya dengan modernisasi fasilitas, melainkan harus dibarengi dengan peningkatan kapasitas pustakawan melalui pelatihan, sertifikasi, dan evaluasi berbasis kompetensi. Dengan pustakawan yang kompeten, perpustakaan tidak hanya akan menjadi tempat menyimpan informasi, tetapi akan menjelma sebagai ruang interaksi intelektual yang hidup dan inklusif bagi masyarakat.

## Saran

- a. Peningkatan Kompetensi Pustakawan Melalui Program Pelatihan Berkelanjutan  
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu disarankan untuk secara berkala menyelenggarakan pelatihan dan pengembangan kapasitas pustakawan, khususnya di bidang teknologi informasi perpustakaan, pelayanan publik, dan komunikasi interpersonal. Pelatihan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga harus mencakup soft skills agar pelayanan yang diberikan lebih empatik, adaptif, dan solutif.
- b. Penerapan Sistem Evaluasi Kinerja Berbasis Kompetensi  
Lembaga perlu mengembangkan sistem penilaian kinerja pustakawan yang terukur dan berbasis indikator kompetensi, bukan hanya kehadiran atau rutinitas administratif. Evaluasi ini harus menyertakan feedback dari pengguna (pemustaka) sebagai indikator layanan yang dirasakan langsung.
- c. Rekrutmen dan Penempatan Tenaga Pustakawan Sesuai Kualifikasi Profesional  
Disarankan agar proses rekrutmen tenaga perpustakaan mempertimbangkan latar belakang pendidikan bidang perpustakaan dan informasi, atau minimal memiliki pelatihan resmi di bidang tersebut. Penempatan staf juga sebaiknya dilakukan dengan memperhatikan kesesuaian kompetensi dan bidang tugas, guna mengoptimalkan potensi sumber daya manusia yang tersedia.
- d. Pemanfaatan Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan  
Penguatan kompetensi pustakawan dalam mengoperasikan sistem informasi perpustakaan (seperti OPAC, repositori digital, dan database jurnal) sangat penting agar perpustakaan tidak tertinggal di era digital. Hal ini akan meningkatkan efisiensi pelayanan serta memperluas jangkauan akses informasi bagi masyarakat.
- e. Perluasan Penelitian Selanjutnya  
Bagi peneliti di masa mendatang, disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan memasukkan variabel lain yang juga berpengaruh terhadap kualitas layanan perpustakaan, seperti kepemimpinan, motivasi kerja, ketersediaan fasilitas, dan budaya organisasi. Selain itu, pendekatan mixed-method dapat digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna perpustakaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu. (2024). *Data Kepegawaian Pustakawan Tahun 2024*. Bengkulu.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu. (2024). *Data Kepegawaian Pustakawan Tahun 2024*. Bengkulu.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, A. (2016). Kompetensi pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 2(1), 45–56.
- Pamungkas, I., Setyowati, A., & Hermintatik, D. (2015). Profesionalisme pustakawan dan hubungannya dengan kepuasan pengguna. *Jurnal Vokasi Perpustakaan*, 3(1), 21–30.
- 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.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2012). *Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Perpustnas RI.
- Rudianto, A. (2012). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
- Wawancara Pribadi. (2024). Observasi dan wawancara dengan pengguna Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu, Oktober 2024.