

# PENGARUH JAM LAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNG MAHASISWA ILMU PERPUSTAKAA DAN INFORMASI ISLAM (2022-2023) DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS ADAB DAN BAHASA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA

Ananda Farel

UIN Raden Mas Said Surakarta

Korespondensi: [anandafarel073@gmail.com](mailto:anandafarel073@gmail.com)

Naskah diterima: 22-01-2026, direvisi: 22-06-2026, disetujui: 23-06-2026

## ABSTRACT

Perpustakaan Fakultas Adab dan Bahasa (FAB) memiliki peran strategis sebagai pusat informasi dan ruang belajar bagi mahasiswa, khususnya Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (IPII). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh jam layanan perpustakaan terhadap minat kunjungan mahasiswa IPII angkatan 2022–2023. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuesioner skala likert dan wawancara semi-terstruktur dengan pustakawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai jam layanan perpustakaan saat ini sudah sesuai dengan kebutuhan dan memudahkan mereka untuk berkunjung, namun terdapat kendala terkait konsistensi jam layanan akibat keterbatasan tenaga pustakawan. Ketidakpastian jam layanan memengaruhi tiga dimensi dalam teori SERVQUAL, yaitu *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), dan *Assurance* (jaminan), yang berdampak langsung terhadap minat kunjungan mahasiswa. Mahasiswa cenderung lebih sering berkunjung ketika jam layanan lebih fleksibel, konsisten, dan dapat diandalkan. Penelitian ini menegaskan pentingnya pengelolaan jam layanan yang optimal, baik melalui penambahan staf maupun penyusunan jadwal cadangan, untuk meningkatkan minat kunjungan dan kepuasan pemustaka. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi dan pengembangan layanan perpustakaan FAB UIN Raden Mas Said Surakarta di masa mendatang.

## ABSTRAK

The Library of the Faculty of Adab and Humanities (FAB) plays a strategic role as an information center and learning space for students, particularly those in the Islamic Library and Information Science Study Program (IPII). This study aims to analyze the influence of library service hours on the visitation interest of IPII students from the 2022–2023 cohort. The research employs a descriptive quantitative method, collecting data through Likert-scale questionnaires and semi-structured interviews with librarians. The results indicate that the majority of students consider the current library service hours adequate and convenient for their visits; however, challenges arise regarding the consistency of service hours due to the limited number of librarian staff. Uncertainty in service hours affects three dimensions of the SERVQUAL theory: Reliability, Responsiveness, and Assurance, which directly impact students' visitation interest. Students tend to visit the library more frequently when service hours are flexible, consistent, and reliable. This study emphasizes the importance of effectively managing library service hours, either by increasing staff or establishing backup schedules, to enhance visitor interest and user satisfaction. The findings are expected to serve as a basis for evaluating and improving FAB UIN Raden Mas Said Surakarta library services in the future.

**Keywords:** Library service hours; students visiting interest; service quality; SERVQUAL; academic library; flexible service hours;

## 1. PENDAHULUAN

Perpustakaan Fakultas Adab dan Bahasa (FAB) memiliki peran penting sebagai pusat informasi sekaligus ruang belajar bagi mahasiswa khususnya mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (IPII). Selain berfungsi sebagai tempat memperoleh sumber rujukan akademik, perpustakaan FAB juga berperan sebagai sarana pembelajaran praktik bagi mahasiswa IPII. Melalui perpustakaan mahasiswa IPII dapat memperoleh pengalaman langsung dengan meminta bimbingan pustakawan tentang proses layanan serta pengolahan koleksi

Pengaruh jam layanan terhadap minat kunjung mahasiswa ilmu perpustakaan dan informasi islam (2022-2023) di perpustakaan Fakultas Adab dan Bahasa Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

perpustakaan. Proses tersebut dapat berjalan secara optimal apabila jam layanan perpustakaan konsisten, oleh karena itu keberadaan jam layanan yang efektif dan stabil menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung kegiatan akademik sekaligus praktik kepustakawan mahasiswa IPII

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Sutarno (2020) yang menyatakan bahwa dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan, penentuan jam buka merupakan salah satu aspek yang harus disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka. Layanan mempunyai prinsip bahwa layanan harus cepat, mudah, sederhana, serta mampu memberikan pengalaman yang nyaman bagi penggunanya. Dengan demikian, waktu operasional layanan perpustakaan idealnya mengikuti ritme aktivitas mahasiswa karena semakin fleksibel dan luas jam layanan yang diberikan maka semakin besar minat kunjung mahasiswa IPII untuk mengakses koleksi, fasilitas, dan informasi yang dibutuhkan.

Jam layanan perpustakaan FAB pada dasarnya sudah mengikuti peraturan dari fakultas, yaitu pukul 08.00-15.30 namun demikian perlu dikaji lebih lanjut apakah jam layanan tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa khususnya mahasiswa IPII yang memiliki jadwal kuliah yang beragam. Selain itu perpustakaan FAB hanya dikelola oleh satu orang pustakawan, sehingga jam layanan cenderung menjadi tidak konsisten. Kondisi ini penting untuk diperhatikan karena Habir (2015) menyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan, memiliki pengaruh terhadap minat kunjung pemustaka. Apabila layanan tidak berjalan secara optimal hal tersebut berpotensi memengaruhi minat mahasiswa untuk berkunjung ke perpustakaan.

Minat kunjung dalam konteks perpustakaan dapat dipahami sebagai kecenderungan atau ketertarikan individu untuk mendatangi dan memanfaatkan layanan perpustakaan yang bisa dilihat dari frekuensi kunjungan pemustaka. Frekuensi kunjungan sering dijadikan indikator untuk menilai sejauh mana perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan pemustaka dan kenyamanan penggunanya. Semakin tinggi frekuensi kunjungan semakin besar kemungkinan bahwa layanan, koleksi, serta suasana perpustakaan telah sesuai kebutuhan pemustaka Ibrahim (2024). Maka dari itu konsistensi jam layanan menjadi salah satu faktor penting yang dapat mendorong atau justru menghambat minat kunjung mahasiswa.

Kualitas layanan perpustakaan dapat ditinjau melalui konsep SERVQUAL khususnya pada dimensi keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan jaminan (assurance). Keandalan berkaitan dengan kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan secara tepat dan konsisten sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Kepastian jam layanan menjadi hal penting bagi mahasiswa karena berhubungan langsung dengan perencanaan waktu kunjungan mereka, pak amin selaku pustakawan menyebutkan bahwa ketika perpustakaan mampu menjaga konsistensi layanan mahasiswa akan merasa lebih yakin dan terdorong untuk berkunjung.

Selain itu, daya tanggap pustakawan juga berperan dalam membentuk minat kunjung mahasiswa. Pustakawan yang sigap, ramah dan mudah untuk diajak bicara akan menciptakan pengalaman layanan yang positif. Respons yang cepat dan sikap membantu membuat pemustaka merasa diperhatikan sehingga dapat meningkatkan kenyamanan selama berada di perpustakaan. Pengalaman mahasiswa saat berada di perpustakaan dapat menumbuhkan keinginan mahasiswa untuk kembali memanfaatkan layanan perpustakaan.

Dimensi jaminan turut memengaruhi minat kunjung melalui rasa aman dan nyaman yang dirasakan pemustaka saat berada di perpustakaan. Profesionalisme, keramahan serta kemampuan pustakan dalam memberikan informasi menumbuhkan kepercayaan pengguna terhadap perpustakaan. Sebaliknya ketidak konsistenan jam layanan dapat menurunkan persepsi keandalan dan jaminan layanan yang akan berdampak ke minat kunjung pemustaka ke perpustakaan. Agus Surya (2022)

Berdasarkan kondisi tersebut penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh jam layanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (IPII) angkatan 2022-2023 di FAB UIN Raden Mas Said Surakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun akademik 2024/2025 dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif

melalui penyebaran kuesioner likert kepada mahasiswa Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam angkatan 2022-2023 serta wawancara dengan pustakawan perpustakaan FAB. Permasalahannya di penelitian ini terletak pada kondisi perpustakaan yang hanya dikelola oleh satu orang pustakawan, sehingga jam buka perpustakaan kadang terlambat dan hal ini dapat berdampak pada minat kunjungan mahasiswa IPII. Melalui penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi dan pengembangan layanan perpustakaan FAB dimasa mendatang.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian yang dilakukan oleh Ulpiatiah Umar (2017) berjudul “Hubungan Jam Buka Pelayanan Perpustakaan dengan Minat kunjungan Pemustaka di perpustakaan SMA GUPPI Samata, Gowa” menemukan bahwa jam buka pelayanan memiliki hubungan yang signifikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran angket kepada siswa sebagai responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin sesuai dan fleksibel jam buka perpustakaan dengan kebutuhan pemustaka, maka semakin tinggi minat mereka untuk berkunjung. Penelitian ini menegaskan bahwa aspek ketersediaan waktu layanan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi tingkat kunjungan pengguna.

Penelitian oleh Murniati (2013) berjudul “Pengaruh Jam Buka Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjungan Pemustaka di KPAD Kabupaten Gunungkidul” meneliti hubungan antara jam buka layanan perpustakaan dengan minat kunjungan pemustaka. Penelitian tersebut menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan angket kepada 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jam buka pelayanan berada pada kategori baik, namun masih dianggap belum optimal oleh pengguna. Selain itu, penelitian tersebut menemukan bahwa terdapat pengaruh positif antara jam buka layanan dan minat kunjungan pemustaka, yang berarti semakin baik pengaturan jam buka, semakin tinggi minat kunjungan masyarakat.

## 3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh jam layanan perpustakaan terhadap minat kunjungan mahasiswa IPII. Pendekatan kuantitatif deskriptif dipilih karena penelitian ini mengukur persepsi mahasiswa melalui kuesioner berskala angka (Likert) dan data yang diperoleh dianalisis secara sistematis. Penelitian kuantitatif deskriptif juga bertujuan menggambarkan fenomena secara mendalam dan lengkap, dimana ada 2 data yaitu data berupa analisis kuesioner dan data wawancara yang dilakukan kepada pustakawan untuk memperkuat temuan serta memberikan tambahan gambaran terkait pelaksanaan jam layanan perpustakaan (Sudirman,dkk (2023)).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa IPII angkatan 2022-2023 fakultas FAB berjumlah sekitar 135 mahasiswa. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan rumus Slovin dengan tingkat error 10% sehingga di peroleh jumlah sampel minimal sebanyak 57 responden. Pada pelaksanaannya kuesioner berhasil dikumpulkan dari 64 responden, sehingga responden telah memenuhi bahkan melebihi batas minimal sampel yang sudah ditetapkan.

$$N = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{135}{1 + 135(0,10)^2} = \frac{135}{1 + 135(0,01)} = \frac{135}{1 + 1,35} = 57,44$$

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner skala Likert dan wawancara semi terstruktur. Kuesioner digunakan untuk mengukur variable jam layanan perpustakaan dan variable minat kunjung mahasiswa. Data kuesioner dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan menghitung presentase jawaban responden. Sementara data wawancara dianalisis melalui tahap reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan sebagaimana yang ditulis (Rijali (2018)), untuk memperkuat serta menjelaskan temuan kuantitatif. Wawancara di lakukan pada 27 November 2025 di perpustakaan FAB dan kuesioner di sebar pada 29 November sampai 4 Desember 2025.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 1) Profil Responden

Penelitian ini melibatkan 64 mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (IPII) Fakultas Adab dan Bahasa. Mayoritas berasal dari angkatan 2023 (49 mahasiswa, 76,6%), sedangkan angkatan 2022 berjumlah 15 mahasiswa (23,4%). Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa semester awal hingga menengah merupakan kelompok yang paling aktif memberikan persepsi terkait layanan perpustakaan FAB.

Frekuensi kunjungan ke perpustakaan menunjukkan pola beragam, 22 mahasiswa (34,4%) berkunjung 1 kali per minggu, 17 mahasiswa (26,6%) berkunjung 2–3 kali per minggu, 14 mahasiswa (21,9%) berkunjung lebih dari 3 kali per minggu, dan 11 mahasiswa (17,2%) tidak pernah berkunjung. Variasi ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian mahasiswa memanfaatkan perpustakaan, terdapat kelompok yang jarang datang karena faktor faktor tertentu mungkin waktu atau lebih suka mencari sumber referensi dari internet..

Tabel 1. Tabel responden

No	Keterangan	Jumlah Mahasiswa	Persentase (%)
1	Angkatan 2023	49	76,6
2	Angkatan 2022	15	23,4
3	Tidak pernah berkunjung	11	17,2
4	1 kali per minggu	22	34,4
5	2–3 kali per minggu	17	26,6
6	>3 kali per minggu	14	21,9

Sumber: Kuesioner (2025)

##### 2) Presepsi Mahasiswa Terhadap Jam Layanan

Tabel 2. Kesioner Jam Layanan

No	Indikator Jam Layanan	SS (%)	S (%)	TS (%)	STS (%)	Total Setuju (%)
1	Jam layanan sesuai kebutuhan mahasiswa	9,4	71,9	18,8	0%	81,3
2	Jam buka perpustakaan jelas dan mudah diketahui	6,3%	70,3%	23,4%	0%	76,6
3	Jam layanan memudahkan saya berkunjung	9,4%	76,6%	14,1%	0%	86
4	Konsistensi jam layanan memengaruhi niat kunjung	18,8%	71,9%	9,4%	0%	90,7
5	Ketidakhadiran pustakawan membuat perpustakaan buka terlambat	25	56,3%	18,8%	0%	81,3
6	Keterbatasan staf memengaruhi kelancaran layanan	18,8%	68,8%	10,9%	1,6%	87,6
7	Saya merasa jam layanan perpustakaan FAB masih kurang panjang	10,9%	49,9%	40,6%	1,6%	60,8
8	Jika jam layanan diperpanjang saya akan lebih sering berkunjung	18,8%	68,8%	12,5%	0%	87,6

Persepsi mahasiswa IPII terhadap jam layanan perpustakaan FAB secara umum dinilai positif. Dari tabel kuesioner dapat dilihat 81,3% mahasiswa menyatakan bahwa jam layanan saat ini sesuai dengan kebutuhan mereka dan 86,% menyatakan bahwa mahasiswa merasa jam layanan perpustakaan yaitu jam 08.00-15.30 sudah memudahkan mereka untuk berkunjung ke perpustakaan. Temuan ini sejalan dengan Sutarno (2020), bahwa jam buka layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka mampu meningkatkan kenyamanan dan mempermudah akses informasi.

Akan tetapi hasil dari penelitian adanya kendala terkait konsistensi jam layanan, sebanyak 90,7% mahasiswa menyatakan bahwa konsistensi jam layanan memengaruhi niat kunjung mereka akan tetapi hasil wawancara pustakanwan FAB bahwa karena keterbatasan staff perpustakaan kadang jam buka tidak konsisten atau terlambat buka bahkan sempat pernah tutup sementara hal itu diperkuat oleh kuesioner sebanyak 81,3% mahasiswa merasa ketidak hadiran pustakawan membuat perpustakaan terkadang buka terlambat dan 87,6% menilai keterbatasan staf memengaruhi kelancaran layanan.

Permasalahan ini berkaitan dengan dimensi *Reability* dan *Responsiveness* dalam teori SERVQUAL. *Reability* menekankan kemampuan layanan untuk konsisten, tepat waktu dan dapat di andalkan sesuai dengan aturan yang diterapkan sedangkan *Responsiveness* berkaitan dengan kecepatan dan kesigapan pustakawan dalam menanggapi kebutuhan pemustaka. Ketika jam layanan tidak konsisten mahasiswa akan menunda dan menyesuaikan jam kunjungan mereka hal ini dapat menghambat proses pembelajaran dan mengurangi minat mahasiswa untuk berkunjung.

Selain permasalahan di atas 60,8% mahasiswa merasa jam layanan perpustakaan masih kurang panjang menunjukkan keinginan mahasiswa untuk perpanjangan jam terutama pada sore hari dan menjelang akhir semester ketika kunjungan meningkat. Hal ini sejalan dengan studi Fitri Yani (2024) yang menyebutkan bahwa fleksibilitas jam layanan mempengaruhi minat kunjung mahasiswa dan intensitas pemanfaatan perpustakaan.

### 3) Minat Kunjung Mahasiswa

Tabel 3. Kesioner Minat Kunjung Mahasiswa

No	Indikator Minat Kunjung	SS (%)	S (%)	TS (%)	STS (%)	Total Setuju (%)
1	Saya memiliki minat tinggi untuk berkunjung	10,9	65,6	23,4	0	76,5
2	Saya datang untuk mencari bahan referensi	15,6	68,8	23,4	0	84,4
3	Saya datang untuk mengerjakan tugas akademik	14,1	79,7	6,3	0	93,8
4	Lingkungan perpustakaan nyaman dan memotivasi kunjungan	9,4	75	14,1	1,6	84,4
5	Fasilitas perpustakaan mendukung minat kunjung	6,3	73,4	20,3	0	79,7
6	Saya lebih suka mencari bahan referensi di perpustakaan daripada internet	6,3	56,3	35,9	1,6	62,6
7	Jam layanan berpengaruh terhadap minat kunjung	14,5	69,4	16,1	0	83,9
8	Saya akan lebih sering datang jika jam layanan lebih fleksibel	18,8	71,9	6,3	3,1	90,7

Dari data kuesioner minat kunjung mahasiswa IPII cukup tinggi yaitu 76,5% mahasiswa menyatakan memiliki minat yang tinggi untuk berkunjung ke perpustakaan, 84,4% datang untuk mencari bahan referensi dan 93,8% memanfaatkan fasilitas untuk mengerjakan tugas akademik. Faktor kenyamanan ruang belajar dan kelengkapan fasilitas menjadi pendorong utama dengan 84,4/5 menilai lingkungan di perpustakaan nyaman dan 79,7% menilai fasilitas yang ada di perpustakaan sudah mendukung untuk akademik.

Mahasiswa IPII juga masih lebih suka mencari referensi untuk akademik di perpustakaan terbukti dari data kuesioner 62,6% mahasiswa masih lebih suka mencari referensi di perpustakaan dari pada internet. Beberapa mahasiswa IPII berkunjung ke perpustakaan juga bukan hanya sekedar mencari referensi untuk akademik atau sekedar menikmati fasilitas untuk mengerjakan tugas dari data wawancara yang saya peroleh angkatan 2022 datang ke perpustakaan untuk praktik pengolahan koleksi dan dibimbing langsung oleh pustakawan FAB sehingga minat kunjung mereka tidak hanya akademik tetapi juga terkait pengalaman praktik kepustakawanan.

Dalam konteks SERVQUAL minat kunjung ini berkaitan dengan dimensi Assurance dimana mahasiswa menilai layanan yang dilakukan oleh pustakawan FAB itu sudah profesional, ramah dan dapat diandalkan sehingga mampu mendorong mereka untuk datang.

#### 4) Pengaruh Jam Layanan Ke Minat Kunjung

Tabel 3. Kuesioner Pengaruh Minat Kunjung

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS	Total (%) Positif
1	Jam buka perpustakaan jelas dan mudah diketahui	6,3%	70,3%	23,4%	0%	76,6
2	Lebih sering datang jika jam layanan lebih fleksibel	18,8	71,9	6,3	3,1	90,7

Analisis kuesioner menunjukkan bahwa jam layanan perpustakaan Fakultas Adab dan Bahasa (FAB) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat kunjung mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (IPII). Berdasarkan data tabel 4 sebanyak 83,9% mahasiswa menyatakan bahwa jam layanan memengaruhi keputusan mereka untuk datang ke perpustakaan, sementara 90,7% mahasiswa menyatakan mereka akan lebih sering berkunjung jika jam layanan lebih fleksibel. Temuan ini menegaskan bahwa jam layanan yang konsisten dan sesuai kebutuhan mahasiswa menjadi faktor penting dalam mendorong minat kunjung.

Ketika ditinjau lebih rinci melalui Tabel 2 (Jam Layanan), terlihat bahwa 81,3% mahasiswa menilai jam layanan sudah sesuai dengan kebutuhan mereka dan 86% merasa jam layanan memudahkan mereka untuk berkunjung. Namun ada beberapa catatan penting 60,8% mahasiswa menilai jam layanan masih kurang panjang, 75% menyatakan ketidakhadiran pustakawan membuat perpustakaan terkadang buka terlambat, dan 83% menilai keterbatasan staf memengaruhi kelancaran layanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun jam layanan secara teori telah disesuaikan dengan aktivitas mahasiswa, praktek di lapangan terkadang mengalami gangguan akibat keterbatasan tenaga pustakawan.

Wawancara dengan pustakawan perpustakaan FAB, Pak Amin menegaskan bahwa jam layanan perpustakaan rentan tidak stabil. Ia menjelaskan, meskipun perpustakaan mengikuti jam kerja fakultas (pukul 08.00–15.30), ketidakhadiran atau kegiatan mendadak pustakawan sering menyebabkan keterlambatan buka atau penutupan sementara, karena semua layanan hanya dikelola oleh satu orang. Beberapa mahasiswa angkatan 2022 pernah membantu untuk mengelola dan melakukan pelayanan ke pustakawan dengan catatan mampu bertanggung jawab dan pustakawan menerima laporan setiap hari agar bisa memantau perpustakaan. Tetapi keterlibatan ini terbatas karena mereka saat ini sudah jarang membantu pustakawan karena sudah fokus ke karya akhir untuk lulus dan pengganti untuk mahasiswa yang membantu belum ada. Kondisi ini menyoroti bagaimana keterbatasan sumber daya manusia memengaruhi keandalan layanan (Reliability) dan daya tanggap pustakawan (Responsiveness) dalam teori SERVQUAL.

Dalam kerangka SERVQUAL, ketidakpastian jam layanan berdampak pada tiga dimensi utama:

- a. Reliability (Keandalan) = Mahasiswa membutuhkan jam layanan yang konsisten agar dapat merencanakan kunjungan mereka dengan pasti. Ketika jam layanan tidak konsisten, mahasiswa harus menyesuaikan atau bahkan menunda kunjungan, meskipun jam layanan secara teori sudah sesuai.
- b. Responsiveness (Daya Tanggap) = Ketika pustakawan tidak tersedia sesuai jam yang dijadwalkan, mahasiswa yang membutuhkan bimbingan atau akses ke koleksi harus menunggu atau mencari waktu alternatif. Hal ini menurunkan persepsi mahasiswa terhadap kesigapan dan respons pustakawan.
- c. Assurance (Jaminan) = Ketidakpastian jam layanan juga memengaruhi rasa aman dan nyaman mahasiswa. Mahasiswa yang ingin belajar praktik pengelolaan koleksi merasa perlu kepercayaan bahwa pustakawan akan tersedia sehingga ketidakpastian menurunkan kepuasan layanan.

Selain itu, Tabel 3 (Minat Kunjung) menunjukkan bahwa minat kunjung mahasiswa cukup tinggi. Sebanyak 93,8% mahasiswa datang untuk mengerjakan tugas akademik, 84,4% datang untuk mencari bahan referensi, dan 84,4% menilai lingkungan perpustakaan nyaman serta memotivasi kunjungan. Hal ini menandakan bahwa faktor akademik, kenyamanan ruang belajar, dan fasilitas pendukung menjadi pendorong utama minat kunjung. Namun hanya 62,6% mahasiswa lebih suka mencari bahan referensi di perpustakaan daripada internet, menunjukkan bahwa perpustakaan bersaing dengan kemudahan akses sumber digital.

Wawancara dengan pustakawan menambahkan padangan terhadap data, mahasiswa IPII datang juga karena ingin belajar mengenai praktik-praktik pengolahan, pelabelan, pengolahan hingga shelving ke rak buku. Dengan demikian pengaruh jam layanan terhadap minat kunjung dapat dipahami secara menyeluruh. Jam layanan yang konsisten, jelas, dan fleksibel meningkatkan keandalan layanan serta mempermudah mahasiswa mengakses fasilitas perpustakaan. Ketika jam layanan fleksibel mahasiswa dapat memaksimalkan waktu kunjungan, belajar praktik dan menggunakan fasilitas secara optimal yang pada akhirnya meningkatkan minat kunjung dan kepuasan pemustaka. Hal ini sejalan dengan penelitian Fitri Yani (2024) yang menyatakan bahwa fleksibilitas jam layanan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjung mahasiswa.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menegaskan bahwa konsistensi jam layanan adalah faktor krusial. Meskipun jam layanan sudah secara formal sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, ketidakpastian akibat keterbatasan SDM menghambat minat kunjung. Oleh karena itu, untuk meningkatkan minat kunjung dan kepuasan pemustaka, perpustakaan FAB UIN Raden Mas Said Surakarta dapat mempertimbangkan strategi seperti:

- a. Menambah jumlah pustakawan atau mahasiswa kader untuk menjaga konsistensi jam layanan.
- b. Menyusun jadwal cadangan agar jam layanan tetap berjalan saat pustakawan berhalangan hadir.
- c. Memberikan informasi jam layanan yang selalu diperbarui agar mahasiswa dapat merencanakan kunjungan dengan lebih baik.

## 5) Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka di perpustakaan Fakultas Adab dan Bahasa tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas dan kenyamanan ruang belajar, tetapi juga sangat ditentukan oleh kepastian dan konsistensi jam layanan. Mayoritas mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (IPII) menyatakan merasa puas dengan layanan perpustakaan, terutama karena mereka memiliki kesempatan untuk berinteraksi langsung dengan pustakawan. Interaksi ini tidak hanya memberikan rasa aman dan nyaman, tetapi juga membangun kepercayaan mahasiswa terhadap profesionalisme dan kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan. Dengan kata lain, kehadiran pustakawan secara konsisten menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan.

Dalam kerangka SERVQUAL, kepuasan ini erat kaitannya dengan dimensi Assurance, di mana mahasiswa merasakan jaminan bahwa layanan dapat diandalkan meskipun jumlah tenaga pustakawan terbatas. Meskipun terdapat keterbatasan SDM, mahasiswa tetap memperoleh bimbingan langsung terkait praktik kepustakawanan, seperti pengelolaan koleksi, pelabelan, hingga penyusunan rak buku, serta memanfaatkan fasilitas pendukung akademik secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang profesional dan ramah mampu menjaga tingkat kepuasan mahasiswa meskipun kondisi sumber daya belum ideal.

Namun, pengalaman ini juga menyoroti kebutuhan akan penambahan pustakawan atau keterlibatan mahasiswa kader yang terlatih, agar konsistensi jam layanan dapat terjaga setiap hari. Dengan dukungan tambahan tersebut, perpustakaan tidak hanya dapat memastikan jam layanan yang tepat dan andal, tetapi juga meningkatkan kenyamanan serta efektivitas kunjungan mahasiswa. Penambahan tenaga ini akan membantu mahasiswa merencanakan kunjungan dengan lebih pasti, memaksimalkan waktu belajar, dan memperdalam pengalaman praktik kepustakawanan mereka. Secara keseluruhan, menjaga konsistensi jam layanan tidak hanya berpengaruh pada kepuasan mahasiswa, tetapi juga menjadi faktor penting yang mendorong minat kunjung mereka, sehingga perpustakaan dapat berperan secara optimal sebagai pusat pembelajaran dan sumber informasi yang handal.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, dapat disimpulkan beberapa hal terkait pengaruh jam layanan perpustakaan Fakultas Adab dan Bahasa (FAB) terhadap minat kunjung mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (IPII) angkatan 2022–2023.

Pertama, jam layanan perpustakaan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjung mahasiswa. Sebagian besar mahasiswa menyatakan bahwa jam layanan yang jelas, konsisten, dan memudahkan akses menjadi faktor penting dalam perencanaan kunjungan mereka. Ketidakpastian jam layanan, misalnya keterlambatan buka akibat keterbatasan pustakawan, membuat mahasiswa harus menyesuaikan jadwal kunjungan mereka, bahkan terkadang menunda kegiatan belajar di perpustakaan. Temuan ini menegaskan bahwa konsistensi jam layanan merupakan elemen krusial yang memengaruhi motivasi mahasiswa untuk datang dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan.

Kedua, penelitian menunjukkan bahwa fleksibilitas jam layanan berperan dalam meningkatkan minat kunjung. Mahasiswa cenderung lebih sering mengakses perpustakaan apabila jam layanan dapat menyesuaikan dengan jadwal akademik mereka. Hal ini sejalan dengan temuan Fitri Yani (2024), yang menyebutkan bahwa semakin luas dan fleksibel jam layanan, semakin tinggi minat kunjung mahasiswa. Selain itu, ketidakterersediaan pustakawan pada jam tertentu juga menurunkan persepsi keandalan layanan (Reliability) dan daya tanggap pustakawan (Responsiveness), sehingga memengaruhi kepuasan dan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan.

Ketiga, dari perspektif teori SERVQUAL, ketidakpastian jam layanan berdampak pada tiga dimensi utama:

- a. Reliability (Keandalan) = Mahasiswa membutuhkan kepastian jam layanan agar dapat merencanakan kunjungan mereka secara efektif. Ketika jam layanan tidak konsisten, mahasiswa harus menyesuaikan jadwal atau menunda kunjungan.
- b. Responsiveness (Daya Tanggap) = Ketika pustakawan tidak hadir sesuai jadwal, mahasiswa yang membutuhkan bantuan atau akses koleksi harus menunggu atau mencari alternatif waktu, yang dapat menurunkan kepuasan mereka.
- c. Assurance (Jaminan) = Ketidakpastian jam layanan juga memengaruhi rasa aman dan nyaman mahasiswa. Mahasiswa membutuhkan keyakinan bahwa pustakawan tersedia untuk memberikan bimbingan, terutama dalam praktik kepustakawanan.

Keempat, meskipun ada kendala terkait jam layanan, minat kunjung mahasiswa secara umum tetap tinggi. Faktor utama yang mendorong kunjungan adalah kebutuhan akademik, kenyamanan ruang belajar, fasilitas pendukung, serta kesempatan untuk memperoleh pengalaman praktik kepustakawanan langsung dari pustakawan. Namun, adanya keterbatasan staf perpustakaan menekankan perlunya strategi pengelolaan jam layanan yang lebih baik, seperti penambahan pustakawan atau mahasiswa kader, penyusunan jadwal cadangan, dan komunikasi jam layanan yang selalu diperbarui.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa jam layanan perpustakaan bukan sekadar jadwal formal, melainkan faktor strategis yang memengaruhi minat kunjung dan kepuasan pemustaka. Dengan pengelolaan jam layanan yang konsisten dan fleksibel, perpustakaan FAB dapat meningkatkan frekuensi kunjungan mahasiswa, mendukung kegiatan akademik, serta memberikan pengalaman belajar dan praktik yang lebih optimal. Implementasi temuan ini diharapkan menjadi dasar evaluasi layanan dan pengembangan strategi perpustakaan di masa mendatang.

## 6. SARAN DAN UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih di berikan kepada para mahasiswa Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Angkatan 2022-2023 karena telah mau meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian saya dan saya ucapkan terimakasih juga kepada pustakawan perpustakaan FAB yaitu bapak amin karena telah mau direpotkan oleh saya dan membantu dalam proses wawancara untuk penelitian saya. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk evaluasi dan tambahan untuk bisa mengembangkan layanan khususnya jam layanan perpustakaan di masa mendatang. Saya juga berharap adanya pembenahan atau evaluasi dari perpustakaan mengenai staf.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Surya Bharmawan, N. H. (2022). Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Scopindo Media Pustaka*.
- Habir. ( 2015). Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar. *Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan Khizanah Al-Hikmah*, 156–171.
- Ibrahim, T. H. (2024). Pengaruh Koleksi Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Peserta Didik. *Journal Manajemen Pendidikan Islam Darussalam*, 229–243.
- Murniati. (2013). Pengaruh Jam Buka Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di KPAD Kabupaten Gunungkidul. *Skripsi : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*.
- NS, S. (2020). *Perpustakaan dan Masyarakat. Edisi revisi*. . Jakarta: CV Sagung Seto.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*, 81–84.
- Ritonga, F. Y. (2024). Minat Baca dan Minat Berkunjung Mahasiswa ke Perpustakaan. *Jurnal Ilmiah Perpustakaan & Informasi*, 45-56.
- RumusPintar. (2025, Desember 14 ). *RumusPintar*. Retrieved from Rumus Slovin: Cara Menghitung Sampel: <https://rumuspintar.com/rumus-slovin/>
- Sudirman, d. ( 2022). *Metode Penelitian 1*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Umar, U. (2017). Hubungan Jam Buka Pelayanan Perpustakaan dengan Minat Kunjung Pemustaka. *Skripsi, Makassar: UIN Alauddin Makassar*.