

## **Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka dengan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Variabel Intervening**

**Eko Saputra Utama<sup>1</sup>, Junaidi<sup>2</sup>, Zamzami<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Program Pasca Sarjana, Universitas Lancang Kuning Pekanbaru, Riau, Indonesia 28265

Abstract	Article Info
<p><i>This study aims to analyze the influence of librarian competence on user satisfaction, with library facilities serving as a mediating variable. In the current era of rapid digital transformation, libraries face significant pressure to remain relevant, requiring librarians to possess not only specialized technical expertise in information management but also strategic managerial skills in maintaining and optimizing physical and digital infrastructure to enhance overall service quality. The research employs a quantitative approach utilizing an explanatory survey method. Data were collected through structured questionnaires distributed to 192 respondents, selected using a purposive sampling technique to ensure data representativeness. Data analysis was performed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) via SmartPLS 4.0 software to test both direct and indirect relationships within the structural model. The results demonstrated that: (1) Librarian competence has a positive and significant effect on user satisfaction (<math>T=6.903</math>); (2) Librarian competence has a positive and significant effect on library facilities (<math>T=15.906</math>); (3) Library facilities have a positive and significant effect on user satisfaction (<math>T=7.353</math>); and (4) Library facilities are proven to significantly mediate the influence of librarian competence on user satisfaction (<math>T=6.698</math>). The research model achieved a Q-Square value of 0.932, indicating exceptionally strong predictive relevance. These findings confirm that the integration of highly competent human resources and optimal facility management is a critical strategy for fostering user satisfaction. Practically, the study suggests that library institutions must prioritize continuous professional development to ensure staff can effectively leverage facilities to meet evolving user expectations.</i></p>	<p><b>Article history:</b> Received : 13 Nov 2025 Revised : 13 Des 2025 Accepted: 7 Jan 2026</p> <p><b>Keywords :</b> <i>Librarian Competence</i> <i>Library Facilities</i> <i>User Satisfaction</i></p>
<p><b>Corresponding Author:</b> Utama, ekosaputrautama@unilak.ac.id</p>	

### **1. Pendahuluan**

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian integral dari sistem pendidikan tinggi yang memiliki peran strategis dalam mendukung kegiatan akademik, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Sebagai pusat informasi dan sumber belajar, perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan optimal guna menciptakan masyarakat akademik yang cerdas dan literat informasi. Di era globalisasi dan revolusi industri 4.0, tuntutan terhadap kualitas layanan semakin tinggi. Tren global menunjukkan adanya pergeseran perilaku pemustaka; data dari *Association of College and Research Libraries* (ACRL) mengindikasikan bahwa meskipun kunjungan fisik ke perpustakaan mengalami fluktuasi, kebutuhan akan ruang kolaboratif dan akses digital berkecepatan tinggi meningkat hingga 40% dalam lima tahun terakhir. Pemustaka saat ini tidak hanya membutuhkan akses koleksi, tetapi juga menginginkan pelayanan yang cepat, relevan, ramah, dan berbasis teknologi mutakhir.

Salah satu indikator keberhasilan layanan perpustakaan adalah tingkat kepuasan pemustaka. Menurut Philip and Lane (2016) kepuasan muncul dari perbandingan antara persepsi terhadap kinerja produk dengan harapan pengguna. Namun, tantangan besar yang dihadapi perpustakaan perguruan tinggi saat ini adalah kesenjangan antara pesatnya perkembangan teknologi informasi dengan kesiapan infrastruktur serta kompetensi SDM. Berbagai survei kepuasan pemustaka di tingkat nasional seringkali menyoroti bahwa aspek "fasilitas" dan "responsivitas petugas" tetap menjadi dua variabel dengan skor

kesenjangan (*gap*) tertinggi. Dua faktor utama yang diduga kuat memengaruhi kepuasan ini adalah kompetensi pustakawan dan fasilitas perpustakaan. Kompetensi pustakawan mencakup kemampuan teknis, sosial, dan pribadi yang profesional. Pustakawan yang kompeten mampu memahami kebutuhan pemustaka secara tepat dan menciptakan suasana layanan yang menyenangkan. Di sisi lain, fasilitas perpustakaan yang meliputi sarana prasarana seperti ruang baca, akses internet, dan kelengkapan koleksi juga menjadi penentu kepuasan. Penelitian oleh Khoirot (2021) menunjukkan bahwa ketersediaan dan kelayakan fasilitas secara signifikan memengaruhi persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan.

UPT Perpustakaan dan Arsip Universitas Lancang Kuning telah berupaya menyediakan berbagai fasilitas penunjang, seperti layanan otomasi SLiMS, digital repository, hingga ruang baca berpendingin. Namun, data inventaris menunjukkan adanya beberapa sarana yang dalam kondisi rusak, seperti sebagian komputer, kursi, meja baca, dan mesin fotocopy. Selain itu, masih terdapat keluhan pemustaka mengenai keterbatasan ruang baca pada jam sibuk, kurangnya komputer penelusuran, serta kecepatan jaringan internet yang belum merata. Kondisi ini menegaskan bahwa keberhasilan fasilitas tidak hanya diukur dari ketersediaan fisik, tetapi juga dari optimalisasi pemanfaatannya oleh pemustaka melalui bimbingan pustakawan yang kompeten.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji kompetensi pustakawan dan kepuasan pemustaka, masih terbatas penelitian yang menguji peran fasilitas sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut. Terdapat *research gap* di mana penelitian terdahulu umumnya menempatkan fasilitas hanya sebagai variabel independen yang berdiri sendiri. Di sinilah letak perbedaan utama penelitian ini dengan penelitian terdahulu; penelitian ini tidak hanya melihat pengaruh langsung, tetapi menguji model struktural yang lebih kompleks untuk melihat bagaimana fasilitas menjembatani pengaruh kompetensi terhadap kepuasan.

Secara teoretis dan empiris, variabel fasilitas sebagai mediator menjadi sangat penting karena kompetensi pustakawan yang tinggi tidak akan berdampak maksimal terhadap kepuasan jika tidak didukung oleh sarana yang memadai sebagai kanal layanan. Sebaliknya, fasilitas yang canggih sekalipun tidak akan memberikan kepuasan optimal tanpa kehadiran pustakawan yang kompeten untuk mengelolanya. Posisi fasilitas sebagai mediator memungkinkan peneliti memetakan apakah kompetensi pustakawan mampu mengompensasi keterbatasan fasilitas, atau justru fasilitas menjadi prasyarat mutlak yang harus ada sebelum kompetensi pustakawan dapat dirasakan manfaatnya oleh pemustaka.

Selanjutnya, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan ilmu perpustakaan, khususnya pada bidang manajemen strategis perpustakaan dan perilaku organisasi. Secara akademis, penelitian ini memperkaya khazanah literatur mengenai interaksi antara sumber daya manusia (SDM) dan infrastruktur fisik dalam ekosistem perpustakaan perguruan tinggi di era digital. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kepuasan pemustaka dengan fasilitas perpustakaan sebagai variabel *intervening*. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar dalam penyusunan strategi pengembangan layanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada pengguna di lingkungan akademik modern.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Kompetensi Pustakawan (X)

Kemampuan profesional yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk melaksanakan tugas pelayanan informasi untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dikenal sebagai kompetensi pustakawan. Menurut teori Sutarno NS dalam Mariani et al., (2024), kompetensi ini mencakup aspek organisasi dan kepribadian selain aspek teknis. Parameter berikut digunakan untuk mengukur variabel ini:

- a. Kompetensi Profesional: Keahlian teknis dalam pengelolaan informasi.
- b. Kompetensi Kepribadian: Karakter dan wibawa pribadi pustakawan.

- c. Kompetensi Etis: Kepatuhan terhadap norma dan kode etik profesi.
- d. Kompetensi Organisasi: Kemampuan beradaptasi dan bekerja dalam struktur institusi.
- e. Kompetensi Pribadi: Kualitas individu dalam berinteraksi dengan lingkungan kerja.

## 2.2 Kepuasan Pemustaka (Y)

Kepuasan pemustaka didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk/layanan dengan harapan-harapannya. Menurut Fatmawati dalam Ismail (2024), kepuasan ini tercermin dari sikap pemustaka yang merasa dilayani dengan baik, merasa senang saat berkomunikasi dengan pustakawan, serta terpenuhinya harapan saat berkunjung ke perpustakaan. Untuk mengukur tingkat kepuasan tersebut, penelitian ini menggunakan dimensi kualitas layanan dari Zeithaml et al. dalam Setianingsih & Asmianto, (2024) yang meliputi:

- a. Tangibles: Kualitas fasilitas fisik, sarana, personalia, dan media komunikasi.
- b. Reliabilitas: Kemampuan dalam menyajikan layanan yang dijanjikan secara akurat.
- c. Responsivitas: Kemampuan dan kecepatan pustakawan dalam membantu pemustaka.
- d. Jaminan: Pengetahuan, rasa hormat, dan kemampuan pustakawan untuk menumbuhkan rasa percaya.
- e. Empati: Perhatian yang tulus kepada setiap pemustaka secara individual.

## 2.3 Fasilitas Perpustakaan (Z)

Perpustakaan memiliki semua jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan sarana pelayanan yang berfungsi sebagai alat utama dan pendukung untuk aktivitas yang dilakukan di dalamnya. Fasilitas, menurut Meonir dalam Khoirot (2021), adalah segala sesuatu yang digunakan, ditempati, dan dinikmati oleh pengguna dalam konteks interaksi mereka dengan organisasi kerja. Menurut Feviasari et al., (2022), fasilitas yang memadai untuk mendukung kepuasan pemustaka meliputi:

- a. Ketersediaan dan kelayakan gedung serta ruang perpustakaan.
- b. Kenyamanan ruang baca dan pengaturan ruangan.
- c. Kelengkapan koleksi bahan pustaka, baik fisik maupun digital.
- d. Kualitas layanan fasilitas yang tersedia bagi pengguna.
- e.

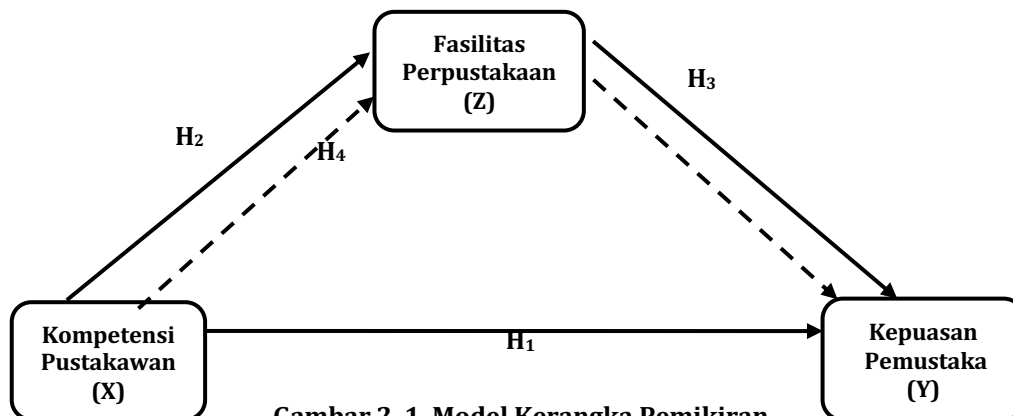
## 2.4 Kerangka Koseptual

Hubungan antara kompetensi pustakawan, fasilitas, dan kepuasan pemustaka dapat dijelaskan melalui integrasi teori Manajemen Sumber Daya Manusia, Manajemen Sarana Prasarana, dan Kualitas Layanan (*Service Quality*):

- a. Kompetensi sebagai Penggerak Kualitas ( $X \rightarrow Y$ ): Berdasarkan teori Sutarno NS dalam Mariani et al., (2024), kompetensi bukan sekadar keahlian teknis, melainkan perilaku profesional (Etis, Pribadi, Organisasi). Dalam perspektif SERVQUAL (Zeithaml et al. dalam Tjiptono (2019)), kompetensi pustakawan secara langsung mengisi dimensi *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Assurance* (Jaminan). Pustakawan yang kompeten secara profesional dan etis akan mampu memberikan layanan yang akurat dan menumbuhkan rasa percaya, yang merupakan fondasi utama kepuasan pemustaka.
- b. Fasilitas sebagai Mediator Tangible ( $X \rightarrow Z \rightarrow Y$ ): Teori Meonir dalam (Tjiptono & Chandra, 2016) menekankan bahwa fasilitas adalah apa yang "dinikmati" pengguna. Di sini, fasilitas berperan sebagai variabel Z (Intervening) yang menghubungkan kompetensi pustakawan dengan kepuasan.
  - Teoretis: Kompetensi organisasi pustakawan diperlukan untuk mengelola dan mengatur fasilitas (gedung, koleksi, dan ruang baca) agar tetap layak dan nyaman.
  - Empiris: Fasilitas mewakili dimensi *Tangibles* dalam SERVQUAL. Tanpa fasilitas yang memadai, kompetensi pustakawan yang tinggi tidak akan "terlihat" atau terasa dampaknya oleh pemustaka. Sebaliknya, fasilitas yang lengkap hanya akan menjadi benda mati tanpa kompetensi pustakawan untuk mengoperasikannya (seperti sistem otomasi SLiMS atau *Digital Repository*).

- c. Kepuasan sebagai Perbandingan Harapan (Outcome Y): Sesuai dengan teori Fatmawati dalam Ismail (2024), kepuasan adalah hasil akhir saat pemustaka membandingkan harapan mereka dengan apa yang mereka terima melalui dimensi SERVQUAL. Kepuasan tercapai apabila kompetensi pustakawan (faktor manusia) dan fasilitas (faktor sarana) mampu memenuhi ekspektasi pemustaka pada aspek *Empati* dan kenyamanan fisik.

Dalam penelitian ini, Fasilitas (Z) memediasi pengaruh Kompetensi (X) terhadap Kepuasan (Y). Artinya, pustakawan yang kompeten akan mengelola fasilitas dengan baik, dan fasilitas yang terkelola dengan baik tersebut akan secara nyata meningkatkan skor kepuasan pemustaka pada dimensi *Tangibles* dan kenyamanan akses informasi. Adapun model kerangka pemikiran penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah:



Gambar 2. 1. Model Kerangka Pemikiran

Keterangan:

Variabel Independent (X) = Kompetensi Pustakawan

Variabel Denvenden (Y) = Kepuasan Pemustaka

Variabel Mediasi (Z) = Fasilitas Perpustakaan

## 2.5 Hipotesis

- a. **H1: Kompetensi Pustakawan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pemustaka.**

Kompetensi pustakawan yang terdiri dari aspek kognitif (pengetahuan), afektif (sikap), dan psikomotorik (keterampilan) merupakan ujung tombak layanan perpustakaan. Pustakawan yang memiliki kompetensi tinggi cenderung mampu memberikan solusi informasi dengan cepat dan akurat. Hal ini sejalan dengan pendapat Tyas (2023) bahwa pustakawan harus selalu berupaya untuk mengembangkan diri dan mampu beradaptasi dalam menghadapi era digital yang dapat dilatih melalui pendidikan formal maupun informal, seperti mengikuti seminar, workshop, pelatihan mengenai ilmu perpustakaan dan profesi pustakawan, pelatihan mengenai teknologi informasi dan komunikasi. Lasa Hs (2017) juga menekankan bahwa pustakawan profesional harus memiliki kecakapan interpersonal dan teknis agar dapat memenuhi kebutuhan pemustaka yang semakin kompleks di era digital. Menurut Wahyuni (2020) menunjukkan bahwa semakin tinggi profesionalisme dan kompetensi pustakawan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pemustaka.

- b. **H2: Kompetensi Pustakawan berpengaruh positif terhadap Fasilitas Perpustakaan.**

Fasilitas perpustakaan tidak hanya sekadar pengadaan barang, tetapi juga mengenai manajemen dan pemanfaatannya. Pustakawan yang kompeten memiliki inisiatif untuk mengelola tata ruang, merawat koleksi, dan memperbarui teknologi informasi di perpustakaan. Hal ini didukung oleh pendapat Saleh (2021) yang

menyatakan bahwa efektivitas fasilitas perpustakaan sangat bergantung pada kemampuan teknis pustakawan dalam melakukan pemeliharaan serta adaptasi terhadap perkembangan sarana digital. Tanpa sumber daya manusia yang kompeten, fasilitas secanggih apa pun tidak akan berfungsi secara optimal. Hermawan (2021) menambahkan bahwa kompetensi manajerial pustakawan sangat krusial dalam mengelola lingkungan fisik perpustakaan, termasuk perencanaan tata ruang yang adaptif dan ergonomis. Pengelolaan fasilitas yang berorientasi pada kenyamanan fisik terbukti mampu meningkatkan intensitas kunjungan dan kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Menurut Sutarno (2018) menekankan bahwa manajer atau pustakawan yang kompeten secara manajerial akan memastikan fasilitas perpustakaan selalu dalam kondisi prima dan mengikuti standar kebutuhan pemustaka.

**c. H3: Fasilitas Perpustakaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pemustaka.**

Fasilitas merupakan bukti fisik (*tangibles*) yang dapat dirasakan langsung oleh pemustaka. Kelengkapan koleksi, kenyamanan ruang baca, ketersediaan akses internet, dan kebersihan lingkungan menjadi indikator kenyamanan. Pebrian et al., (2019), yang menyatakan bahwa perpustakaan senantiasa memberikan pelayanan terbaik bagi pemustaka yang datang ke perpustakaan dengan menyediakan aspek fasilitas dan jasa perpustakaan, yang tak lain yaitu ketersediaan koleksi perpustakaan. Hal ini diperkuat oleh teori Zeithaml et al. dalam Tjiptono (2019), yang menempatkan bukti fisik sebagai dimensi utama dalam menentukan kualitas pelayanan karena memberikan kesan pertama yang mendalam bagi pengguna. Menurut Prasetyo & Nuryani (2021) menemukan bahwa fasilitas merupakan variabel yang signifikan dalam menentukan loyalitas dan kepuasan pengunjung di perpustakaan skala nasional.

**d. H4: Kompetensi Pustakawan berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka melalui Fasilitas Perpustakaan sebagai variabel mediasi.**

Hipotesis ini mengasumsikan bahwa kompetensi pustakawan tidak hanya berdampak langsung pada kepuasan, tetapi juga berdampak secara tidak langsung melalui penyediaan fasilitas yang berkualitas. Pustakawan yang kompeten akan menggunakan keahliannya untuk menciptakan sistem pelayanan dan fasilitas yang unggul, dan fasilitas yang unggul inilah yang kemudian membuat pemustaka merasa puas. Sejalan dengan pemikiran Hidayat (2019), efektivitas kompetensi staf seringkali tercermin dari bagaimana mereka mengelola sarana prasarana yang ada untuk melayani publik secara maksimal. Lebih lanjut, Prijana, et al., (2025) menekankan bahwa kompetensi pustakawan menjadi aspek krusial dalam upaya memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat sumber informasi yang relevan dan inovatif. Melalui program pelatihan, kolaborasi, dan pertukaran pengetahuan dengan institusi lain, pustakawan dapat memperkaya pengalaman dan pengetahuan mereka, yang pada gilirannya akan meningkatkan layanan yang diberikan kepada pengguna. Dalam konteks kualitas layanan, Parasuraman et al. (1988): dalam teori Wansyah et al. (2025) menyatakan bahwa aspek *tangibles* (bukti fisik/fasilitas) merupakan dimensi krusial yang dinilai oleh pengguna. Kompetensi pustakawan dalam mengelola aspek fisik ini menjadi jembatan (mediasi) yang mengubah kapasitas internal staf menjadi kepuasan yang dirasakan langsung oleh pengguna (Tjiptono & Chandra, 2016).

### **3. Metode**

#### **3.1 Desain dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian kausalitas ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara berbagai variabel yang dikembangkan dalam bidang manajemen dalam bentuk sebab-akibat (Rofiqi, 2025). Metode

kuantitatif digunakan, menekankan pada pengukuran fenomena sosial secara objektif. Hipotesis diuji dengan angka, data statistik, dan model matematis (Sugiyono, 2019a).

### 3.2 Populasi dan Metode Pengambilan Sampel

Penelitian ini melibatkan populasi sebanyak 369 pemustaka aktif dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan dan Arsip Universitas Lancang Kuning. Mengingat populasi yang terukur namun memiliki karakteristik perilaku yang beragam, penentuan ukuran sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% ( $e = 0,05$ ). Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh ukuran sampel minimal yang harus dipenuhi untuk menjaga keterwakilan data secara kuantitatif.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu metode non-probabilitas di mana responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2019b). Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah:

- a. Mahasiswa aktif Universitas Lancang Kuning.
- b. Telah menggunakan layanan perpustakaan setidaknya tiga kali dalam satu semester terakhir untuk memastikan responden memiliki pengalaman interaksi yang cukup dengan pustakawan dan fasilitas.

Penggunaan rumus Slovin dalam kerangka non-probability sampling (purposive) dilakukan sebagai langkah justifikasi saintifik untuk menentukan ambang batas kecukupan data (minimum sample size). Sebagaimana dikemukakan oleh Rofiqi (2025), pada penelitian dengan populasi terbatas, penetapan jumlah sampel yang besar melalui rumus formal bertujuan untuk meminimalkan bias informasi meskipun pemilihan subjeknya tidak dilakukan secara acak. Hal ini dilakukan agar analisis Structural Equation Modeling (SEM-PLS) pada tahap selanjutnya memiliki statistical power yang kuat.

### 3.3 Instrumen dan Prosedur Penelitian

Data dikumpulkan melalui kuesioner (angket tertutup) menggunakan Skala Likert 5 poin (1: Sangat Tidak Setuju hingga 5: Sangat Setuju). Indikator variabel kompetensi merujuk pada standar kompetensi pustakawan (Lasnawati, 2021) dan dimensi kualitas layanan *ServQual* (Tjiptono & Chandra, 2016). Kuesioner disebarakan secara daring dan luring selama periode November hingga Desember 2025. Selain kuesioner, dilakukan studi dokumentasi dan observasi untuk memvalidasi kondisi fasilitas fisik di lapangan.

### 3.4 Rencana Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) dengan perangkat lunak Smart-PLS 4.0. Tahapan analisis meliputi:

- a. Analisis Deskriptif: Untuk memberikan gambaran distribusi data responden.
- b. Analisis Outer Model: Menguji hubungan antar variabel laten dengan indikatornya (Hair et al., 2021)
- c. Analisis Inner Model: Digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel dan menguji hipotesis melalui *Path Coefficient* (Hair et al., 2021)

### 3.5 Validitas dan Reliabilitas

Untuk menjamin kualitas data, dilakukan pengujian pada *outer model* dengan kriteria berikut (Pahlaweni, 2025); (Hair et al., 2021):

- a. Validitas Konvergen: Nilai *loading factor*  $> 0,6$  dan *Average Variance Extracted* (AVE)  $> 0,5$ .
- b. Validitas Diskriminan: Membandingkan nilai *cross loading* antar konstruk.
- c. Reliabilitas: Nilai *Composite Reliability*  $> 0,7$  dan diperkuat dengan *Cronbach Alpha*  $> 0,7$  untuk semua konstruk.

### 3.6 Asumsi dan Keterbatasan

Penelitian berasumsi bahwa responden memberikan jawaban secara jujur dan memiliki persepsi yang objektif terhadap layanan yang mereka terima dengan menggunakan metode *non-probability sampling*, generalisasi hasil penelitian terbatas pada lingkungan UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning dan tidak dapat langsung diterapkan pada institusi lain dengan karakteristik berbeda.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Deskripsi dan Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 192 responden dari Perpustakaan Universitas Lancang Kuning. Untuk memberikan gambaran umum tentang latar belakang responden yang menjadi sampel penelitian, deskripsi dan karakteristik mereka disajikan. Tabel berikut menunjukkan karakteristik responden, termasuk jenis kelamin, semester, dan fakultas:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Semester, dan Fakultas			
Karakteristik Responden	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	61	31.8
	Perempuan	131	68.2
Semester	I	65	33.9
	III	74	38.5
	V	24	12.5
	VII	20	10.4
	IX	5	2.6
	XI	4	2.1
Fakultas	Fakultas Ilmu Budaya	38	19.8
	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	35	18.2
	Fakultas Kehutanan dan Sains	30	15.6
	Fakultas Teknik	28	14.6
	Fakultas Pendidikan dan Vokasi	24	12.5
	Fakultas Ilmu Komputer	15	7.8
	Fakultas Ilmu Administrasi	9	4.7
	Fakultas Pertanian	7	3.6
	Fakultas Hukum	4	2.1
	Sekolah Pascasarjana	2	1.0

Sumber: Data Olahan, 2025

Berdasarkan dari tabel di atas bahwa dari jenis kelamin responden didominasi oleh perempuan dengan jumlah 131 orang, merepresentasikan 68,2% dari total sampel. Sementara itu, responden laki-laki berjumlah 61 orang, atau 31,8%. Distribusi ini menunjukkan bahwa proporsi perempuan jauh lebih besar dibandingkan laki-laki. Jika dilihat dari semester, mayoritas responden paling banyak berasal dari semester III berjumlah 74 orang (38,5%), diikuti oleh Semester I berjumlah 65 orang (33,9%). Sementara itu, paling sedikit pada semester XI berjumlah 2 orang (2,1%). Dari segi fakultas bahwa sebaran responden yang cukup bervariasi. Fakultas Ilmu Budaya sebanyak 38 orang (19,8%), diikuti oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebanyak 35 orang (18,2%), dan Fakultas Kehutanan dan Sains sebanyak 30 orang (15,6%). Adapun fakultas dengan jumlah responden terkecil adalah Fakultas Hukum sebanyak 4 orang (2,1%) dan Sekolah Pascasarjana sebanyak 2 orang (1,0%). Pada penelitian ini didominasi oleh responden Perempuan.

yang merupakan mahasiswa Semester I dan III dengan latar belakang mayoritas dari Fakultas Ilmu Budaya, Ekonomi dan Bisnis, serta Kehutanan dan Sains.

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Kompetensi Pustakawan (X)

Hasil dari tanggapan responden terhadap variabel kompetensi pustakawan, dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

**Tabel 2. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kompetensi Pustakawan**

Indikator/ Pernyataan	Alternatif Jawaban					Jumlah	Rata- Rata	Keterangan
	STS	TS	RR	S	SS			
X1	1	2	7	112	70	192	4.29	Sangat Baik
X2	2	2	10	117	61	192	4.21	Sangat Baik
X3	1	1	17	119	54	192	4.17	Baik
X4	0	3	7	110	72	192	4.31	Sangat Baik
X5	3	0	10	100	79	192	4.31	Sangat Baik
X6	1	2	5	99	85	192	4.38	Sangat Baik
X7	3	1	11	103	74	192	4.27	Sangat Baik
X8	1	5	23	114	49	192	4.07	Baik
X9	2	1	9	117	63	192	4.24	Sangat Baik
X10	1	2	5	89	95	192	4.43	Sangat Baik
<b>Rata-Rata</b>							<b>4.27</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sumber: Data Olahan, 2025

Berdasarkan tabel diatas bahwa variabel kompetensi pustakawan dalam penelitian ini diukur melalui sepeuluh indikator pernyataan yang menunjukkan hasil rekapitulasi bobot rata-rata untuk masing-masing indikator berada pada rentang 4.07 hingga 4.43 dengan rata-rata total sebesar 4.27. Bobot ini termasuk dalam kategori "Sangat Baik".

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa kompetensi pustakawan di lokasi penelitian secara keseluruhan berada pada tingkat "Sangat Baik". Meskipun demikian, hasil terendah pada indikator X8 bahwa pustakawan memiliki kemampuan memecahkan masalah organisasi dengan cepat memberikan petunjuk spesifik bagi UPT. Prpustakaan dan Arsip Universitas Lancang Kuning untuk fokus melakukan peningkatan atau evaluasi pada aspek kompetensi tersebut kedepannya. Adapun penyebab Ketidaksigapan pustakawan dalam memecahkan masalah sering kali disebabkan oleh kurangnya kompetensi manajerial dan literasi teknologi yang belum merata. Menurut Rodin (2020), pustakawan saat ini dituntut untuk memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi terhadap perubahan lingkungan strategis melalui pemikiran inovatif. Hal ini berarti pustakawan harus mampu melepaskan diri dari batasan tugas rutin teknis dan beralih menjadi mitra intelektual yang mampu memberikan solusi kreatif dalam pengelolaan perpustakaan. Selain itu, Fahmi (2016) menekankan bahwa gaya kepemimpinan yang tidak memberikan ruang bagi bawahan untuk berinovasi menyebabkan pustakawan kehilangan inisiatif dalam penyelesaian masalah secara mandiri. Hal ini diperburuk jika organisasi tidak memiliki



standar operasional yang fleksibel, sehingga setiap masalah harus menunggu keputusan pimpinan pusat (Margono, 2019).

#### 4.2.2 Kepuasan Pemustaka (Y)

Hasil dari tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pemustaka, dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

**Tabel 3. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pemustaka**

Indikator/ Pernyataan	Alternatif Jawaban					Jumlah	Rata- Rata	Keterangan
	STS	TS	RR	S	SS			
Y1	1	3	11	94	83	192	4.33	Sangat Baik
Y2	1	2	17	103	69	192	4.23	Sangat Baik
Y3	1	2	10	110	69	192	4.27	Sangat Baik
Y4	1	2	16	106	67	192	4.23	Sangat Baik
Y5	1	2	9	107	73	192	4.30	Sangat Baik
Y6	1	3	11	116	61	192	4.21	Sangat Baik
Y7	1	1	15	107	68	192	4.25	Sangat Baik
Y8	2	1	8	103	78	192	4.32	Sangat Baik
Y9	1	0	10	105	76	192	4.33	Sangat Baik
Y10	4	7	13	120	48	192	4.05	Baik
<b>Rata-Rata</b>							<b>4.25</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sumber: Data Olahan, 2025

Berdasarkan tabel diatas bahwa variabel kepuasan pemustaka dalam penelitian ini diukur melalui sepeuluh indikator pernyataan yang menunjukkan hasil rekapitulasi bobot rata-rata untuk masing-masing indikator berada pada rentang 4.05 hingga 4.33 dengan rata-rata total sebesar 4.25. Bobot ini termasuk dalam kategori "Sangat Baik".

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa yang diukur dalam indikator Y1 hingga Y9 telah memberikan tingkat kepuasan yang "Sangat Baik" kepada para pengguna, dengan nilai rata-rata keseluruhan 4.25. Adapun penyebab Jam layanan yang tidak fleksibel sering kali menjadi penghambat utama akses informasi. Menurut Priyanto (2020), efektivitas perpustakaan sebagai ruang publik sering kali terhambat oleh kebijakan jam layanan yang kaku dan tidak sinkron dengan waktu luang pemustaka. Situasi ini diperparah oleh rendahnya literasi digital staf dalam mengelola layanan otomasi, sehingga akses terhadap sumber daya perpustakaan menjadi terbatas dan fungsi sosial perpustakaan tidak tercapai secara maksimal. Selain itu, Suwarno (2016) menekankan bahwa orientasi layanan yang bersifat "*birokratis-sentris*" daripada "*user-sentris*" membuat pengelola cenderung mempertahankan jam kerja yang nyaman bagi staf dibandingkan menyesuaikan dengan kebutuhan dinamis pengguna. Yusuf & Iswahyudi (2019) menambahkan bahwa tanpa dukungan anggaran operasional yang fleksibel, sulit bagi perpustakaan untuk memperpanjang jam layanan tanpa mengorbankan kesejahteraan pegawai.

#### 4.2.3 Fasilitas Perpustakaan (Z)

Hasil dari tanggapan responden terhadap variabel fasilitas perpustakaan, dapat dilihat pada tabel 4 berikut:

**Tabel 4. Tanggapan Responden terhadap Variabel Fasilitas Perpustakaan**

Indikator/ Pernyataan	Alternatif Jawaban					Jumlah	Rata-rata	Keterangan
	STS	TS	RR	S	SS			
Z1	2	3	9	101	77	192	4.29	Sangat Baik
Z2	1	1	14	91	85	192	4.34	Sangat Baik
Z3	2	1	5	92	92	192	4.41	Sangat Baik
Z4	1	2	20	100	69	192	4.22	Sangat Baik
Z5	1	2	8	108	73	192	4.30	Sangat Baik
Z6	2	2	9	93	86	192	4.35	Sangat Baik
Z7	2	2	12	106	70	192	4.25	Sangat Baik
Z8	3	2	22	103	62	192	4.14	Baik
Z9	1	2	13	112	64	192	4.23	Sangat Baik
Z10	2	2	7	91	90	192	4.38	Sangat Baik
Rata-Rata							4.29	Sangat Baik

Sumber: Data Olahan, 2025

Berdasarkan tabel diatas bahwa variabel fasilitas perpustakaan dalam penelitian ini diukur melalui sepuluh indikator pernyataan yang menunjukkan hasil rekapitulasi bobot rata-rata untuk masing-masing indikator berada pada rentang 4.14 hingga 4.41 dengan rata-rata total sebesar 4.29. Bobot ini termasuk dalam kategori "Sangat Baik".

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa Persepsi pemustaka terhadap Fasilitas Perpustakaan (Z) secara keseluruhan sangat positif dan dikategorikan "Sangat Baik" dengan rata-rata 4.29. Perpustakaan dinilai sangat baik dalam menyediakan ruangan perpustakaan tertata rapi dan bersih (Z3), namun perlu fokus pada peningkatan fasilitas komputer dan koneksi internet (Z8) agar seluruh indikator mencapai kategori "Sangat Baik". Adapun penyebab ketersediaan koleksi digital yang terbatas sering kali disebabkan oleh biaya akuisisi dan pemeliharaan teknologi yang tinggi. Menurut Rodin, (2020), tantangan terbesar perpustakaan dalam membangun koleksi digital adalah kesinambungan anggaran untuk membayar biaya langganan pangkalan data jurnal yang terus meningkat setiap tahun. Selain itu, aspek aksesibilitas sering kali terhambat oleh infrastruktur jaringan. Hasugian (2018) menekankan bahwa meskipun koleksi tersedia, jika tidak didukung oleh *bandwidth* yang memadai dan antarmuka pengguna yang ramah, maka koleksi tersebut akan sulit dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka. Di sisi lain, pembatasan hukum dan kebijakan lisensi dari penerbit juga menjadi faktor penyebab sulitnya akses bebas bagi pengguna Siregar (2019).

### 4.3 Analisis Data

Partial Least Squares (PLS) ialah teknik analisis berbasis komponen atau variance-based structural equation modeling yang dalam proses pengolahan datanya memanfaatkan perangkat lunak SmartPLS versi 4.0. PLS mampu dipandang sebagai pendekatan alternatif dari covariance-based SEM. Metode ini dirancang untuk analisis kausal-prediktif pada kondisi dengan tingkat kompleksitas yang tinggi dan dukungan teori yang terbatas (Hair et al., 2021). Adapun tahapan pengujian yang akan diterapkan ialah sebagai berikut:

#### 4.3.1 Analisis Outer Model

Analisis Outer Model ini mendefinisikan bagaimana setiap indikator berinteraksi dengan variabel latennya. Sebuah tes dilakukan pada bagian outer model:

##### 1) *Convergent Validity*

Salah satu cara untuk mengetahui validitas konvergen model pengukuran adalah dengan melihat bagaimana skor konstruk, atau faktor penambahan, berkorelasi dengan skor masing-masing indikator. Suatu indikator dianggap valid jika memiliki nilai korelasi lebih dari 0,60. Indikator yang harus dibuang jika tidak memenuhi syarat ini. Tabel berikut menunjukkan hasil convergent validity tahap pertama penelitian:

**Tabel 5. Hasil Uji *Convergent Validity***

Variabel	Indikator/ Pernyataan	Loading Unsur	Standar	Keterangan
Kompetensi Pustakawan	X1	0.749	0.70	Valid
	X2	0.784	0.70	Valid
	X3	0.762	0.70	Valid
	X4	0.800	0.70	Valid
	X5	0.834	0.70	Valid
	X6	0.839	0.70	Valid
	X7	0.763	0.70	Valid
	X8	0.776	0.70	Valid
	X9	0.853	0.70	Valid
	X10	0.801	0.70	Valid
Kepuasan Pemustaka	Y1	0.776	0.70	Valid
	Y2	0.790	0.70	Valid
	Y3	0.729	0.70	Valid
	Y4	0.856	0.70	Valid
	Y5	0.814	0.70	Valid
	Y6	0.832	0.70	Valid
	Y7	0.780	0.70	Valid
	Y8	0.854	0.70	Valid
	Y9	0.820	0.70	Valid
	Y10	0.629	0.70	Valid
Fasilitas Perpustakaan	Z1	0.831	0.70	Valid
	Z2	0.854	0.70	Valid
	Z3	0.845	0.70	Valid
	Z4	0.789	0.70	Valid
	Z5	0.893	0.70	Valid
	Z6	0.855	0.70	Valid
	Z7	0.818	0.70	Valid
	Z8	0.782	0.70	Valid
	Z9	0.879	0.70	Valid
	Z10	0.811	0.70	Valid

Sumber: Data Olahan, 2025

Semua indikator dinyatakan valid, seperti yang ditunjukkan oleh hasil Uji *Convergent Validity*, yang menunjukkan bahwa semua indikator memiliki nilai beban luar di atas ambang batas 0,60. Untuk variabel Kompetensi Pustakawan, sepuluh indikator pernyataan X1 hingga X10 valid, dengan nilai 0.749 hingga 0.853; untuk variabel Kepuasan Pustakawan, 9 indikator pernyataan Y1 hingga Y10 valid, dengan nilai 0.629 hingga 0.859; dan untuk variabel Fasilitas Perpustakaan, sepuluh indikator pernyataan Z1 hingga Z10 valid, dengan nilai 0.782 hingga 0.893. Karena masing-masing indikator dari tabel ini memenuhi kriteria validitas konvergen, mereka dapat digunakan.

Dalam penelitian ini, pengukuran *convergent validity* dilakukan dengan memanfaatkan hasil analisis pada perangkat lunak SmartPLS versi 4.0, khususnya pada bagian *average variance extracted* (AVE). AVE merepresentasikan proporsi varians atau keragaman dari indikator teramati (*manifest variables*) yang mampu dijelaskan oleh konstruk laten. Menurut Rofiqi (2025), semakin tinggi proporsi varians indikator teramati yang mampu dijelaskan oleh konstruk laten, maka semakin kuat pula kemampuan indikator tersebut dalam merepresentasikan konstruknya. Kriteria pebobotan yang digunakan ialah bobot *Average Variance Extracted* (AVE) yang melebihi 0,50 yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 6. Nilai AVE Kuadrat Variabel Penelitian**

Variabel	Average variance extracted (AVE)	Keterangan
Kompetensi Pustakawan	0.635	Valid
Kepuasan Pemustaka	0.655	Valid
Fasilitas Perpustakaan	0.700	Valid

Sumber: Data Olahan, 2025

Semua variabel dinyatakan valid karena masing-masing memiliki nilai AVE di atas ambang batas minimum 0.50, menurut hasil Uji *Convergent Validity* menggunakan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) yang ditunjukkan pada tabel 6. Variabel Fasilitas Perpustakaan memiliki nilai AVE tertinggi sebesar 0.700, yang menunjukkan bahwa lebih dari 70% varian indikator dapat dijelaskan oleh struktur tersebut. Variabel Kepuasan Pemustaka juga valid dengan nilai AVE sebesar 0.655 dan 0.635. Karena masing-masing struktur dalam model memiliki kemampuan untuk menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya, seluruh struktur memenuhi kriteria validitas konvergen berdasarkan nilai AVE.

## 2) *Discriminant validity*

*Discriminant validity* mengukur seberapa jauh konstruk yang berbeda dalam model pengukuran dapat dibedakan satu sama lain. Ini digunakan untuk memastikan bahwa konstruk atau variabel dalam model pengukuran benar-benar mengukur hal yang berbeda atau tidak tumpang tindih satu sama lain. Salah satu dari tiga kriteria yang akan dievaluasi: *cross-loading*, *latent variable correlation*, atau *fornell-larcker*, dapat digunakan untuk mengukur validitas diskriminasi.

## 3) *Cross loading*

Jika hubungan antara indikator atau pernyataan dan konstruknya, atau variabel, atau nilai *cross loading*, lebih besar daripada hubungannya dengan konstruk lainnya, indikator atau pernyataan dianggap valid. Hasil pengolahan data dengan SmartPLS versi 4 dengan *cross-loading* ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

**Tabel 7. Nilai Cross Loading Variabel Penelitian**

Indikator Pernyataan	Kompetensi Pustakawan	Kepuasan Pemustaka	Fasilitas Perpustakaan
X.1	0.749	0.671	0.633
X.2	0.784	0.661	0.654
X.3	0.762	0.589	0.554
X.4	0.800	0.726	0.713

Indikator Pernyataan	Kompetensi Pustakawan	Kepuasan Pemustaka	Fasilitas Perpustakaan
X.5	0.834	0.672	0.668
X.6	0.839	0.706	0.634
X.7	0.763	0.628	0.565
X.8	0.776	0.686	0.609
X.9	0.853	0.741	0.686
X.10	0.801	0.701	0.676
Y.1	0.625	0.776	0.718
Y.2	0.659	0.790	0.700
Y.3	0.671	0.729	0.651
Y.4	0.706	0.856	0.764
Y.5	0.670	0.814	0.704
Y.6	0.682	0.832	0.673
Y.7	0.687	0.780	0.619
Y.8	0.779	0.854	0.749
Y.9	0.697	0.820	0.670
Y.10	0.553	0.629	0.517
Z.1	0.668	0.723	0.831
Z.2	0.700	0.729	0.854
Z.3	0.698	0.727	0.845
Z.4	0.567	0.688	0.789
Z.5	0.702	0.765	0.893
Z.6	0.651	0.694	0.855
Z.7	0.646	0.707	0.818
Z.8	0.624	0.681	0.782
Z.9	0.740	0.752	0.879
Z.10	0.721	0.719	0.811

Sumber: Data Olahan, 2025

Nilai cross-loading untuk variabel Kompetensi Pustakawan, Kepuasan Pemustaka, dan Fasilitas Perpustakaan menunjukkan nilai korelasi antara penunjuk (instrumen) dan konstruksinya (variabel) lebih besar daripada penunjuk (instrumen) pada konstruksi (variabel) lainnya. Hasil uji validitas convergent dan discriminant menunjukkan angka yang konsisten dengan semua indikator dinyatakan valid. Ini menunjukkan bahwa model yang digunakan memiliki kecocokan yang baik dan dapat secara efektif membedakan antara berbagai konstruk. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah yang valid.

Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa nilai AVE (Variasi Rata-rata Diekstraksi) untuk setiap konstruk melebihi 0,50. Oleh karena itu, tabel di bawah ini menunjukkan bahwa tidak ada masalah dengan validitas diskriminan model yang diuji.

Tabel 8. Nilai Akar AVE (*Fornell Lacker Criterion*)

Variabel	Fasilitas Perpustakaan	Kepuasan Pemustaka	Kompetensi Pustakawan
Fasilitas Perpustakaan	0.836		

Kepuasan Pemustaka	0.860	0.791	
Kompetensi Pustakawan	0.805	0.854	0.797

Sumber: Data Olahan, 2025

Ditunjukkan oleh sajian data pada tabel di atas bahwa kriteria *Fornell Larcker*, yang merupakan nilai akar dari AVE, adalah hasil dari analisis validitas diskriminan. Seperti yang ditunjukkan oleh nilai pada tabel 8, nilai akar AVE masing-masing variabel lebih besar daripada nilai AVE pada tabel 6, karena semua variabel latent a memiliki nilai yang sama.

#### 4) *Composite Reliability*

Komponen gabungan reliabilitas menguji nilai reliabilitas indikator-indikator pada suatu variabel. Suatu variabel dianggap memenuhi gabungan reliabilitas jika nilai gabungan reliabilitasnya lebih besar dari 0.7. Nilai gabungan reliabilitas untuk masing-masing variabel yang diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 9. *Composite Reliability* Variabel**

Variabel	Composite reliability (rho_c)	Keterangan
Kompetensi Pustakawan	0.946	Reliabel
Kepuasan Pemustaka	0.945	Reliabel
Fasilitas Perpustakaan	0.959	Reliabel

Sumber: Data Olahan, 2025

Semua variabel penelitian memiliki nilai reliabilitas komposit di atas 0.7, yang menunjukkan bahwa masing-masing dari mereka memenuhi nilai *Composite Reliability*. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa total reliabilitas variabel penelitian sangat tinggi.

#### 5) *Cronbach Alpha*

Nilai *cronbach alpha* dapat digunakan untuk memperkuat uji realibilitas gabungan di atas. Variabel dianggap reliabel atau memenuhi *cronbach alpha* jika nilainya lebih dari 0.7. Nilai *cronbach alpha* untuk masing-masing variabel di bawah ini adalah:

**Tabel 10. *Cronbach Alpha* Variabel**

Variabel	Cronbach's alpha	Keterangan
Kompetensi Pustakawan	0.936	Reliabel
Kepuasan Pemustaka	0.934	Reliabel
Fasilitas Perpustakaan	0.952	Reliabel

Sumber: Data Olahan, 2025

Nilai *cronbach alpha* masing-masing variabel penelitian lebih dari 0.7, seperti yang ditunjukkan oleh olah data sebelumnya pada tabel 10, yang menunjukkan bahwa semua variabel penelitian memenuhi persyaratan nilai *cronbach alpha*. Oleh karena itu, temuan ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, semua variabel penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

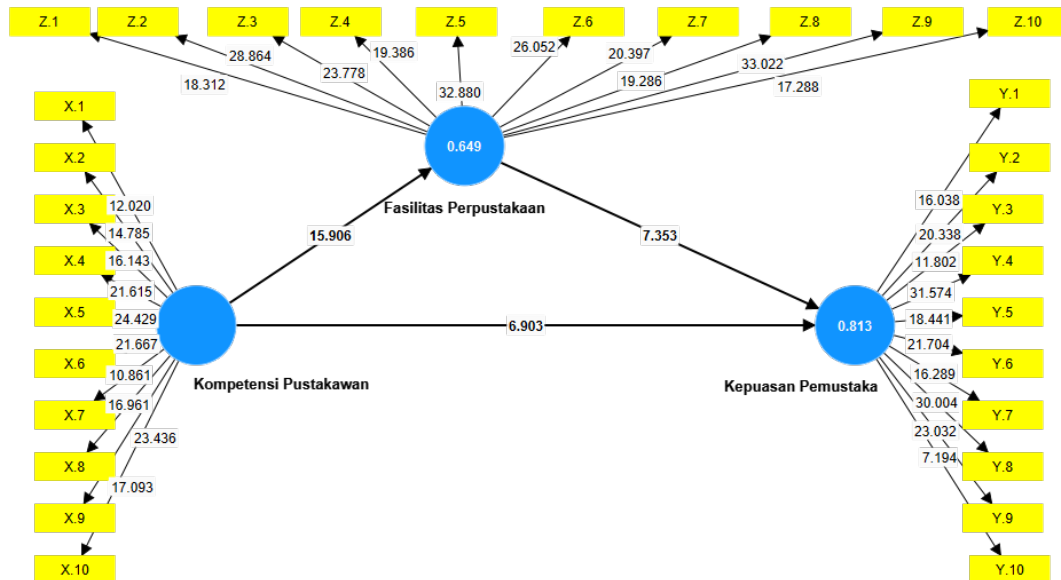
### 4.4 Analisis Inner Model

Dalam penelitian ini, hasil dari *uji path coefficient*, *uji goodness of fit*, dan uji hipotesis akan dijelaskan. Untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh atau dampak yang dimiliki variabel independen terhadap variabel dependen, evaluasi path coefficient digunakan. Namun, *coefficient determination*, juga dikenal sebagai *R-Square*, digunakan untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel eksternal terhadap variabel endogen.

#### 1) *Uji Path Coefficient*

Dalam model struktural, Chin (1998); Pahlaweni (2025) mengatakan bahwa hasil  $R^2$  untuk variabel laten endogen harus sebesar 0.67 ke atas. Ini menunjukkan bahwa variabel eksogen (yang mempengaruhi) memiliki pengaruh pada variabel endogen (yang

dipengaruhi). Jika hasilnya antara 0.33 dan 0.67, itu termasuk dalam kategori sedang, dan jika hasilnya antara 0.19 dan 0.33, itu termasuk dalam kategori lemah.



**Gambar 1. Hasil Model Penelitian**

Sumber: Data Olahan, 2025

Pengaruh Kompetensi Pustakawan terhadap Fasilitas Perpustakaan adalah 15.906, pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka adalah 7.353, dan pengaruh Kompetensi Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka adalah 6.903, masing-masing, menurut skema dalam model yang ditunjukkan pada gambar 1 di atas. Menurut penjelasan hasil, semua variabel dalam model ini memiliki coefficient jalan yang positif. Ini menunjukkan bahwa nilai coefficient jalan yang lebih besar pada satu variabel independen dibandingkan dengan variabel dependen menunjukkan pengaruh yang lebih besar antar variabel independen dan variabel dependen.

## 2) Uji Keباikan Model (*Goodness of Fit*)

Nilai *R-Square* berikut diperoleh dari pengolahan data menggunakan program SmartPLS 4.0:

**Tabel11. Nilai *R-Square***

Variabel	R-square
Fasilitas Perpustakaan	0.649
Kepuasan Pemustaka	0.813

Sumber: Data Olahan, 2025

Berdasarkan sajian data yang ditunjukkan pada tabel 11 di atas, Kompetensi Pustakawan mampu menjelaskan variabilitas konstruk Fasilitas Perpustakaan sebesar 64.9%, dengan 35.1% tambahan disebabkan oleh konstruk lain yang tidak diteliti. Sementara itu, Kepuasan Pustakawan dan Kompetensi Pustakawan mampu menjelaskan variabilitas konstruk Fasilitas Perpustakaan sebesar 81.3%, dengan 18.7% tambahan disebabkan oleh konstruk lain di luar penelitian ini.

Nilai Q-Square dapat digunakan untuk menilai goodness of fit.

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Q-Square} &= 1 - [(1 - R^2_1) \times (1 - R^2_2)] \\
 &= 1 - [(1 - 0.64) \times (1 - 0.81)] \\
 &= 1 - (0.36 \times 0.19) = 1 - 0.0684
 \end{aligned}$$

$$= 0.932$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa 93.2% dari keragaman data penelitian dapat dijelaskan oleh model penelitian, dan 6.8% tambahan disebabkan oleh faktor di luar model penelitian. Ada kemungkinan bahwa model penelitian ini memiliki kesesuaian yang baik.

### 3) Uji Hipotesis

Hasil pengujian Inner Model, yang juga dikenal sebagai model struktural, yang mencakup *output r-square*, *koefisien parameter* dan *t-statistik*, digunakan untuk menguji hipotesis. Dengan mempertimbangkan nilai signifikansi antar konstruk, nilai *t-statistik*, dan nilai *p-values*, Anda dapat menentukan apakah hipotesis tertentu dapat diterima atau tidak. *Software SmartPLS 4.0* digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil bootstrapping digunakan untuk menilai signifikansi model. Dengan mengacu pada kriteria pengujian Ghazali (2021), hipotesis dianggap diterima jika memiliki nilai *t-statistik* lebih dari 1.96, tingkat signifikansi *p-values* di bawah 0.05, dan arah koefisien beta yang sesuai dengan hipotesis. Tabel berikut menunjukkan nilai pengujian hipotesis penelitian ini.

**Tabel 12. Direct Effect Path Coefficients & P Values**

Hipotesis	Original sample (O)	Sample mean (M)	T statistics ( O/STDEV )	P values	Keterangan
Kompetensi Pustakawan -> Kepuasan Pemustaka	0.459	0.458	6.903	0.000	Diterima
Kompetensi Pustakawan -> Fasilitas Perpustakaan	0.805	0.801	15.906	0.000	Diterima
Fasilitas Perpustakaan -> Kepuasan Pemustaka	0.49	0.488	7.353	0.000	Diterima
Kompetensi Pustakawan -> Fasilitas Perpustakaan -> Kepuasan Pemustaka	0.395	0.391	6.698	0.000	Diterima

Sumber: Data Olahan, 2025

#### a) Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka

Hipotesis pertama meneliti apakah kemampuan seorang pustaka berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pustaka. Hasilnya menunjukkan bahwa Kompetensi Pustakawan memiliki koefisien beta sebesar 6.903 dan nilai  $p < 0.05$  terhadap Kepuasan Pemustaka. Nilai koefisien beta dengan arah positif dan nilai *p-value* yang kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa Kompetensi Pustakawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (**hipotesis 1 diterima**).

#### b) Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Fasilitas Perpustakaan

Hipotesis kedua menyelidiki apakah keterampilan pustakawan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap fasilitas perpustakaan. Hasil menunjukkan bahwa Kompetensi Pustakawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Fasilitas Perpustakaan, dengan koefisien beta sebesar 15.906 dan nilai  $p < 0.05$ . Nilai koefisien beta dengan arah positif dan nilai  $p < 0.05$  menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari Self Efficacy terhadap Fasilitas Perpustakaan (**hipotesis 2 diterima**).

#### c) Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka



Pada Hipotesis ketiga, kami meneliti apakah fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pembaca. Hasil menunjukkan bahwa Fasilitas Perpustakaan memiliki koefisien beta sebesar 7.353 dan nilai  $p < 0.05$  terhadap Kepuasan Pemustaka. Nilai koefisien beta dengan arah positif dan nilai  $p$ -value yang kurang dari 0.05 menunjukkan bahwa Fasilitas Perpustakaan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pemustaka (**hipotesis 3 diterima**).

**d) Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Melalui Fasilitas Perpustakaan.**

Hipotesis keempat menyelidiki apakah kemampuan pustakawan berdampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pemustaka dengan fasilitas perpustakaan. Hasilnya menunjukkan bahwa Kompetensi Pustakawan memiliki koefisien beta sebesar 6.698 dan nilai  $p < 0.05$  terhadap Kepuasan Pemustaka. Nilai koefisien beta dengan arah positif dan nilai  $p < 0.05$  (signifikan) menunjukkan bahwa Kompetensi Pustakawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka melalui Fasilitas Perpustakaan. (**Hipotesis 4 diterima**).

## **4.5 Pembahasan**

Pada pembahasan ini akan menguraikan secara mendalam interpretasi dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan menggunakan metode Partial Least Squares (PLS). Pembahasan akan menghubungkan antara hasil statistik, deskripsi indikator yang dirasakan responden, serta dukungan dari teori dan penelitian terdahulu sebagai berikut:

### **4.5.1 Implementasi Teoritis**

Dalam temuan penelitian yang menunjukkan peran signifikan Kompetensi Pustakawan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka, maka diperlukan langkah-langkah implementasi teoritis sebagai berikut:

**a) Pengaruh Kompetensi Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka**

Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kompetensi Pustakawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (T-statistics = 6.903; P-value = 0.000). Temuan ini menegaskan fenomena bahwa setiap peningkatan kualitas kompetensi akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pengguna secara nyata. Secara deskriptif, variabel ini masuk dalam kategori "Sangat Baik" (4.27), dengan indikator sikap afektif (X10) sebagai kekuatan utama (4.43), sedangkan kemampuan pemecahan masalah (X8) menjadi titik lemah (4.07). Fenomena ini menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan dan Arsip Universitas Lancang Kuning lebih banyak dikonstruksi oleh aspek interpersonal pustakawan dibandingkan aspek kognitif-teknisnya.

Secara teoretis, dominansi aspek afektif ini dapat dijelaskan melalui konsep *Emotional Intelligence* dari Daniel Goleman (2001); Wahyuni (2020), yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berkontribusi hingga 80% terhadap keberhasilan kerja di sektor layanan. Hal ini diperkuat oleh penelitian Al-Dahash et al., (2022), yang menegaskan bahwa keramahan dan empati staf merupakan penentu utama dalam membangun keterikatan emosional pengguna di perpustakaan akademik. Dalam konteks ini, sikap ramah (X10) berfungsi sebagai "*buffer*" atau penyangga yang menutupi keterbatasan teknis perpustakaan. Namun, rendahnya skor pada pemecahan masalah (X8) mengindikasikan adanya celah dalam *Organizational Literacy*. Menurut Spencer (1993); Collins et al., (2021), kompetensi teknis adalah *threshold competencies* (ambang batas) yang wajib dipenuhi. Jika aspek ini stagnan, maka profesionalisme lembaga akan terancam dalam jangka panjang.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Iskandar & Syam, (2023) yang menyatakan bahwa di era digital, pemustaka tidak lagi hanya mencari keramahan, melainkan solusi cepat terhadap akses informasi yang kompleks. Ketidakkampuan staf dalam mengambil keputusan cepat (*quick decision making*) saat menghadapi keluhan dapat menurunkan tingkat

kepercayaan (*trust*) pengguna, sebagaimana ditekankan oleh Prawira (2019) dan didukung oleh Lubis (2024) yang menyebutkan bahwa *cognitive competence* adalah fondasi utama kepercayaan di institusi informasi. Oleh karena itu, penguatan aspek kognitif-teknis melalui pelatihan *problem solving* menjadi imperatif. Jika keramahan ini diintegrasikan dengan ketangkasan teknis, maka sesuai dengan teori loyalitas dari Oliver serta validasi terbaru dari Rahman & Santoso (2025) mengenai *Service Excellence*, loyalitas pemustaka akan meningkat secara eksponensial melampaui sekadar kepuasan standar.

#### **b) Pengaruh Kompetensi Pustakawan terhadap Fasilitas Perpustakaan**

Hasil uji hipotesis kedua dalam penelitian ini mengungkapkan fenomena krusial mengenai adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kompetensi Pustakawan terhadap Fasilitas Perpustakaan (T-statistics = 15.906; P-value = 0.000). Secara statistik, temuan ini membuktikan bahwa kompetensi pustakawan tidak hanya bermanifestasi pada kecakapan layanan interpersonal, namun berimplikasi langsung pada efektivitas manajerial aset fisik dan sarana prasarana. Data deskriptif menunjukkan variabel fasilitas berada pada kategori "Sangat Baik" (4.29), di mana indikator menjaga ketertiban ruang (Z3) menjadi kontributor keunggulan utama (4.41). Namun, terdapat anomali pada indikator pengelolaan koleksi digital (Z8) yang mencatat skor terendah (4.14). Hal ini merefleksikan adanya kesenjangan keterampilan (*skill gap*) staf dalam mengimbangi percepatan teknologi informasi, meskipun rasa kepemilikan terhadap lingkungan fisik perpustakaan tergolong sangat tinggi. Fenomena ini sejalan dengan temuan Iskandar (2022) yang mencatat bahwa pustakawan di era transisi sering kali mengalami hambatan adaptasi pada pemeliharaan aset virtual meskipun sangat kompeten dalam menjaga estetika fisik.

Secara teoretis, keterhubungan kuat antara kualitas individu dan fungsionalitas aset ini dapat dijelaskan melalui konsep *Resource-Based View* (RBV) yang dikembangkan oleh Barney, yang menyatakan bahwa keunggulan operasional sebuah institusi bergantung pada kemampuan SDM dalam mengelola dan memberikan nilai tambah pada sumber daya yang dimiliki. Hal ini diperkuat oleh Sutarno, (2018a) yang menyatakan bahwa fungsionalitas fasilitas perpustakaan bersifat dependen terhadap kualitas pustakawan sebagai subjek pengelolanya; tanpa kompetensi manajerial yang adaptif, infrastruktur yang modern hanya akan menjadi "benda mati" yang gagal memberikan kepuasan maksimal. Fenomena paradoks yang ditemukan menunjukkan bahwa literasi organisasi staf masih terpaku pada paradigma perpustakaan fisik, yang menurut penelitian Wahyudi & Saputra (2023), memerlukan reorientasi kompetensi menuju pengelolaan ekosistem informasi yang hibrida.

Kondisi ini, jika ditinjau dari perspektif Luthans (2011); Rahmawati (2025), mengenai perilaku organisasi mengindikasikan bahwa tanpa intervensi pelatihan teknis yang berkelanjutan, fasilitas digital di UPT Perpustakaan dan Arsip Universitas Lancang Kuning berisiko menjadi aset pasif (*underutilized*). Kesenjangan pada indikator Z8 membuktikan bahwa efektivitas fasilitas tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan perangkat, tetapi oleh *digital fluency* staf dalam melakukan *troubleshooting* dan pendampingan akses informasi digital. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi literasi digital menjadi syarat mutlak agar perpustakaan tetap relevan bagi generasi *digital native*. Dengan mengintegrasikan kemahiran menjaga lingkungan fisik (Z3) dan ketangkasan mengelola sistem digital (Z8), perpustakaan dapat bertransformasi menjadi penyedia informasi yang tanpa batas fisik, praktis, dan solutif, yang menurut R. Hidayat (2019) merupakan kunci keberlanjutan institusi informasi di tengah disrupti teknologi.

#### **c) Pengaruh Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka**

Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini mengonfirmasi secara empiris bahwa Fasilitas Perpustakaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemustaka (T-statistics = 7.353; P-value = 0.000). Temuan ini menandakan bahwa sarana prasarana yang memadai bukan sekadar pelengkap, melainkan instrumen krusial yang secara langsung

menentukan derajat kepuasan pengunjung. Secara deskriptif, fenomena ini tercermin dari tingginya apresiasi pemustaka terhadap kenyamanan lingkungan dan kondisi fisik gedung yang memperoleh skor 4.33, di mana indikator kerapian dan kebersihan ruangan (Z3) muncul sebagai determinan utama pengalaman positif. Namun, terdapat celah pada aspek kebutuhan operasional melalui indikator fleksibilitas jam layanan (Y10) yang memperoleh skor 4.05. Angka ini mengindikasikan adanya diskrepansi antara jadwal operasional konvensional dengan kebutuhan akses pemustaka modern yang lebih dinamis. Hal ini sejalan dengan penelitian Iskandar (2022) yang menekankan bahwa di era pasca-pandemi, ekspektasi pengguna terhadap fasilitas fisik telah bergeser dari sekadar ketersediaan ruang menjadi ketersediaan akses yang melampaui batas waktu tradisional.

Secara teoretis, temuan ini memperkuat proposisi Prasetyo & Nuryani (2021) yang menyatakan bahwa dimensi *tangibles* (bukti fisik) merupakan aspek kualitas layanan yang paling mudah diamati dan dirasakan langsung dampaknya. Fasilitas yang estetik dan fungsional menjadi *first moment of truth* dalam membangun impresi kepuasan awal. Fenomena di lapangan menunjukkan adanya pergeseran paradigma fungsi perpustakaan; mengacu pada konsep Ray Oldenburg (1989); Laksmi, (2020) mengenai *The Third Place*, perpustakaan kini bertransformasi menjadi *co-working space* bagi mahasiswa dan peneliti. Validasi atas fenomena ini dari Wahyudi & Saputra (2023) yang menegaskan bahwa atmosfer ruangan yang kondusif adalah stimulan utama bagi produktivitas intelektual dan kolaborasi sosial. Pustakawan dan pengelola fasilitas kini dituntut untuk menciptakan lingkungan yang tidak hanya statis namun juga adaptif terhadap perilaku pengguna.

Oleh karena itu, signifikansi pengaruh ini terjadi karena fasilitas fisik mampu memenuhi kebutuhan psikologis akan kenyamanan, meskipun efektivitasnya tetap dibatasi oleh variabel aksesibilitas waktu. Kesenjangan pada skor jam layanan mencerminkan bahwa kepuasan tidak hanya dibentuk oleh infrastruktur gedung, tetapi juga oleh fleksibilitas akses. Sesuai dengan teori *Service Profit Chain* dan didukung oleh analisis Rahman & Santoso (2025) mengenai *Total Service Experience*, jika aspek fleksibilitas operasional ditingkatkan untuk menyamai ritme aktivitas pemustaka, maka nilai *tangibles* akan memiliki dampak yang jauh lebih kuat terhadap loyalitas. Dengan demikian, integrasi antara kemegahan infrastruktur fisik dan adaptivitas layanan (seperti jam operasional yang fleksibel) menjadi syarat mutlak dalam mencapai standar kepuasan yang paripurna di institusi informasi kontemporer.

#### **d) Peran Mediasi Fasilitas Perpustakaan**

Hasil pengujian hipotesis keempat menegaskan bahwa Fasilitas Perpustakaan secara signifikan bertindak sebagai variabel mediasi dalam pengaruh Kompetensi Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka (T-statistics = 6,698; P-value = 0,000). Ketepatan model ini diperkuat oleh nilai *Q-Square* sebesar 0,932, yang mengindikasikan bahwa kombinasi antara Kompetensi Pustakawan dan Fasilitas Perpustakaan memiliki daya prediksi sebesar 93,2% terhadap varians kepuasan pemustaka. Keberadaan jalur pengaruh tidak langsung ini menunjukkan bahwa kompetensi pustakawan tidak hanya berhenti pada kepuasan emosional melalui interaksi interpersonal, tetapi juga termanifestasi melalui optimalisasi aset fisik perpustakaan. Secara teoretis, hal ini memperkuat pandangan Barney (1991); Saleem et al. (2020) melalui *Resource-Based View* (RBV) yang menyatakan bahwa kapabilitas SDM merupakan aset strategis yang mengubah sumber daya fisik menjadi nilai layanan yang kompetitif. Dalam konteks ini, pustakawan yang kompeten berfungsi sebagai penggerak utama (*driving force*) di balik kualitas sarana prasarana, sementara fasilitas yang unggul bertindak sebagai jembatan yang memperkuat dampak positif kompetensi tersebut terhadap kenyamanan pengguna.

Fenomena ini memberikan perspektif baru bahwa kepuasan pemustaka bersifat multidimensi, di mana fasilitas yang berkualitas tidak akan memiliki usia pakai yang panjang tanpa tata kelola profesional. Hal ini sejalan dengan temuan Iskandar (2022) yang

menekankan bahwa aspek manajerial pustakawan dalam mengelola infrastruktur digital maupun fisik secara langsung menentukan keberlanjutan utilitas perpustakaan. Di lapangan, sering kali ditemukan infrastruktur modern yang mengalami degradasi fungsi akibat rendahnya kompetensi manajerial pustakawan dalam perawatan aset. Temuan ini selaras dengan konsep *Service-Dominant Logic* dari Vargo dan Lusch (2004); Lusch & Nambisan (2016) yang menegaskan bahwa nilai layanan tercipta melalui integrasi sumber daya oleh aktor yang memiliki kompetensi spesifik.

Pengembangan kompetensi pustakawan terbukti memberikan *double impact* bagi UPT Perpustakaan dan Arsip Universitas Lancang Kuning: pertama, dampak langsung berupa peningkatan kualitas pelayanan interpersonal; dan kedua, dampak tidak langsung berupa jaminan keberlanjutan serta fungsionalitas aset fisik. Sebagaimana dikemukakan oleh Setianingsih & Asmianto (2024) dalam studinya mengenai perpustakaan perguruan tinggi, efektivitas fasilitas sangat bergantung pada *soft skills* dan ketangkasan teknis pustakawan dalam mengadaptasi ruang dengan kebutuhan pemustaka. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tanpa kompetensi yang mumpuni, fasilitas hanya akan menjadi instrumen statis yang gagal dalam menciptakan kepuasan pengguna. Pustakawan yang kompeten memastikan bahwa setiap unit fasilitas dapat dirasakan manfaatnya secara maksimal, sehingga memperkuat korelasi antara ketersediaan infrastruktur dengan persepsi positif pemustaka.

#### 4.5.2 Implikasi Manajerial

Sebagai tindak lanjut dari temuan penelitian yang menunjukkan peran signifikan Kompetensi Pustakawan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka, maka diperlukan langkah-langkah implementasi nyata sebagai berikut:

##### 1. Internalisasi Budaya Kerja "Solutif dan Tangkas"

Mengingat adanya kesenjangan antara sikap ramah staf dengan kemampuan pemecahan masalah (X8), diperlukan restrukturisasi budaya kerja yang lebih progresif. Implementasi kebijakan ini dilakukan melalui simulasi kasus berbasis *Service Role-Play* yang mengangkat isu-isu faktual mahasiswa, seperti kegagalan sistem digital. Upaya ini merupakan bentuk redefinisi peran pustakawan dari sekadar penjaga koleksi menjadi penyedia solusi teknis. Sinergi antara kecerdasan emosional dan kapasitas teknis ini diharapkan mampu mengakselerasi tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap kredibilitas perpustakaan.

##### 2. Revitalisasi Fungsi Fasilitas sebagai *Digital Hub*

Menanggapi rendahnya efektivitas pengelolaan koleksi digital (Z8), manajemen menginisiasi unit *Digital Helpdesk* guna mentransformasi perpustakaan menjadi pusat solusi teknologi. Pustakawan yang telah dibekali pelatihan database jurnal internasional kini berperan sebagai pendamping teknis dalam metode pencarian literatur tingkat lanjut. Fokus utama dari langkah ini adalah mengaktifkan kembali aset digital yang kurang termanfaatkan, sehingga setiap investasi teknologi memberikan dampak nyata bagi kebutuhan riset mahasiswa.

##### 3. Penataan Ruang Berbasis *User Experience (UX)*

Sebagai variabel *intervening* yang dominan, kualitas fasilitas harus dikelola secara strategis untuk memenuhi ekspektasi psikologis pengguna. Implementasi konsep *Co-Working Space* melalui pembagian zona fungsional yaitu ruang kolaboratif dan ruang tenang menjadi prioritas manajemen untuk memperkuat identitas perpustakaan sebagai *Third Place* di UPT. Perpustakaan dan Arsip Universitas Lancang Kuning. Penataan yang mengedepankan aspek kebersihan (Z3) dan estetika ruang bertujuan untuk memberikan dukungan emosional kepada mahasiswa, sehingga kepuasan layanan tetap terjaga secara konsisten meski dalam situasi akademik yang menantang.

#### **4. Sinkronisasi Operasional dengan Dinamika Akademik**

Menanggapi rendahnya skor fleksibilitas (Y10), diperlukan restrukturisasi jam kerja yang lebih adaptif terhadap ritme kegiatan kampus. Implementasi strategi ini mencakup pemberlakuan jam operasional khusus pada momen-momen puncak akademik serta optimalisasi teknologi melalui *Self-Service* untuk layanan mandiri. Langkah ini bertujuan untuk mengeliminasi batasan waktu yang selama ini menghambat akses mahasiswa terhadap fasilitas. Dengan menyelaraskan operasional perpustakaan terhadap dinamika jadwal mahasiswa, institusi dapat menciptakan pengalaman layanan yang lebih personal dan meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan.

#### **5. Skema Investasi SDM dengan Prinsip *Asset Preservation***

Kesadaran akan pentingnya kompetensi staf merupakan prasyarat dalam menjaga keberlanjutan fasilitas perpustakaan. Kebijakan penganggaran harus mengunci dana pengembangan SDM sebagai strategi mitigasi kerusakan sarana fisik dan digital. Dengan membekali pustakawan kemampuan teknis pemeliharaan, institusi dapat meminimalisir depresiasi aset prematur. Pendekatan ini menciptakan keuntungan ganda berupa optimalisasi biaya operasional dan keunggulan layanan. Staf yang kredibel memastikan bahwa alokasi modal pada fasilitas terkonversi secara efektif menjadi nilai kepuasan bagi mahasiswa.

### **5. Kesimpulan**

Kompetensi pustakawan dan fasilitas memiliki peran vital dalam menciptakan kepuasan pemustaka baik secara langsung maupun melalui mediasi. Pengelolaan fasilitas yang optimal sangat bergantung pada kompetensi manajerial SDM yang ada serta diperlukannya pelatihan intensif mengenai *problem solving* dan literasi digital (pengelolaan *e-resources*) dan peningkatan jumlah koleksi digital dan fleksibilitas jam layanan untuk menyesuaikan kebutuhan pemustaka modern.