

# ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN BERBAGAI NEGARA BERDASARKAN DATA SCOPUS 2012-2022

Rita Komalasari

ritasyafei@apps.ipb.ac.id

## Abstract

User satisfaction is one indicator of the success of managing a library. This research aims to study the relationship between keywords and author collaboration regarding user satisfaction sourced from Scopus data from 2012-2022. This study uses a quantitative descriptive method, where data was taken from Scopus from 2012-2022. Data is processed using the Publish or Perish application. Then exported to Mendeley and analyzed with VosViewer. The study was conducted at the Library of the Bogor Agricultural Institute from October to December 2022. The studies of user satisfaction brought out academic libraries and user satisfaction as the two highest ratings that often appear (occurrence rate 20 and 21) with a total strength of 93 and 89, shows that in within ten years the study of academic library user satisfaction and user satisfaction has dominated research, and has often been raised in user satisfaction research. Meanwhile, studies on libraries and information networks, users, and validity are still very few with an occurrence rate of 1 for each with a level of strength of the relationship of 2. the Author of user satisfaction from Scopus data for 2012- 2022 has good collaborated each other. The study shows that writing about user satisfaction has a continuous aspect from 2012 to 2022 which is interrelated between one study and another.

Keywords: user satisfaction; Scopus; Mendeley; VosViewer; quantitative descriptive

## Abstrak

Kepuasan pemustaka adalah salah satu indikator keberhasilan pengelolaan sebuah perpustakaan. Kajian ini bertujuan untuk mempelajari keterkaitan kata kunci dan kolaborasi pengarang tentang kepuasan pemustaka yang bersumber dari data scopus sejak tahun 2012-2022. Kajian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dimana data diambil dari Scopus dari tahun 2012-2022. Data diolah dengan menggunakan aplikasi Publish or Perish. Selanjutnya di~~expor~~ ke Mendeley dan dianalisis dengan VosViewer. Kajian dilakukan di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor sejak Oktober – Desember 2022. kajian tentang kepuasan pemustaka memunculkan *academic libraries dan user satisfaction* sebagai dua peringkat tertinggi yang sering muncul (tingkat kemunculan 20 dan 21) dengan total kekuatan sebesar 93 dan 89, hal ini menunjukkan bahwa dalam kurun 10 tahun kajian tentang kepuasan pemustaka *Academic libraries dan user satisfaction* mendominasi penelitian, dan sering dimunculkan dalam penelitian. Sedangkan kajian tentang perpustakaan dan jaringan informasi (*Library and information networks*), pengguna (*users*) serta validitas (*validity*) masih sangat sedikit sekali dengan tingkat kemunculan masing masing 1 dan tingkat kekuatan hubungan masing masing 2. Penulis kepuasan pemustaka dari data scopus tahun 2012-2022, memiliki kolaborasi yang erat satu sama lain. Hal ini menunjukkan bahwa tulisan tentang kepuasan pemustaka memiliki aspek berkesinambungan sejak tahun 2012 sampai dengan tahun 2022 yang saling berkaitan antara satu penelitian dengan penelitian lainnya.

Kata kunci: kepuasan pemustaka; Scopus; Mendeley; VosViewer; deskriptif kuantitatif

## **Pendahuluan**

Kepuasan pemustaka adalah topik yang tidak akan pernah habis untuk dikaji atau diteliti, karena kepuasan pemustaka menjadi salah satu indikator keberhasilan pengelolaan perpustakaan. Kepuasan pemustaka harus menjadi target dan sasaran layanan Perpustakaan di seluruh penjuru dunia. Pengelola Perpustakaan dan Pustakawan harus mampu membuktikan kemampuannya memberikan yang terbaik kepada pemustaka walaupun dalam berbagai situasi dan kondisi. Dengan adanya pandemi seperti saat ini, justru merupakan tantangan bagi pengelola perpustakaan dan pustakawan untuk tetap memberikan layanan prima dan kepuasan bagi pengguna/pemustaka. Akibat pandemi ini, dimungkinkan adanya penyusutan pengunjung perpustakaan secara langsung. Mencermati perihal tersebut, Pustakawan selaku pengelola data, harus berinisiatif mengelola strategi supaya pemustaka tidak dirugikan dalam mendapatkan layanan prima. Strategi yang dibuat haruslah memberikan dampak yang signifikan bagi kepentingan pemustaka. Salah satu layanan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka adalah dengan menyediakan fasilitas penelusuran informasi ilmiah, misalnya dengan menyediakan layanan internet yang dapat mendukung pengguna dalam menunjang tugas tugas akademiknya. Google Cendekia dan sistem penemuan perpustakaan akademik, merupakan sumber daya yang populer di kalangan pengguna akademik untuk menemukan informasi ilmiah. Dengan melakukan survei online dengan 975 pengguna dari lebih dari 20 universitas riset publik di seluruh Amerika Serikat, penelitian ini secara komparatif menyelidiki bagaimana dan mengapa pengguna akademis menggunakan kedua sumber daya ini. Hasil menunjukkan bahwa cara pemustaka menggunakan kedua sumber daya serupa, dan keduanya dianggap sangat mudah diakses dan berguna. Kelengkapan yang dirasakan sistem penemuan perpustakaan akademik, norma subjektif, loyalitas, dan tujuan penggunaan lebih tinggi daripada Google Cendekia, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan, kualitas sistem, dan kepuasan, Google Cendekia lebih tinggi daripada sistem penemuan perpustakaan akademik (Oh dan Colón-Aguirre 2019). Tulisan ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan pemustaka dari perpustakaan di berbagai penjuru dunia berdasarkan data scopus 2012-2022. Dari tulisan ini dapat diketahui berbagai kajian yang telah dilakukan, faktor faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pemustaka, kendala kendala yang dihadapi dan bagaimana solusi yang seharusnya diambil, agar kepuasan pemustaka tetap terjaga dan terjamin kualitasnya. Tujuan lainnya yaitu agar pustakawan dapat membuat karya ilmiah berdasarkan sumber informasi yang ada di Perpustakaan dan mampu menggunakan aplikasi aplikasi yang dapat menunjang keberhasilan pembuatan karya ilmiah seperti *Mendeley*, *Publish or Perish*, *VosViewer*, *Spinner.id* dll.

## **Tinjauan Pustaka**

Telah dilakukan penelitian yang mengeksplorasi hubungan kualitas web (kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan), nilai yang dirasakan, dan kepuasan dalam menggunakan sistem e-learning di perpustakaan akademik. Data studi berasal dari sampel praktis dari 302 mahasiswa sarjana dan pascasarjana yang berusia 18 hingga 25 tahun. Sebuah teknik pemodelan persamaan struktural (SEM) dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan sebab akibat. “Temuan menunjukkan bahwa kualitas web memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap nilai yang

dirasakan dan kepuasan pengguna. Selanjutnya, nilai yang dirasakan dan kepuasan menentukan keberlanjutan pengguna sistem e-learning di perpustakaan akademik. Pustakawan akademik harus memperkuat efisiensi sistem e-learning untuk mempengaruhi keinginan pengguna untuk terus menggunakan sistem tersebut” (Chang 2013).

Dilatar belakangi oleh teori Sukses Sistem Informasi, *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Affinity*, “penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi perbedaan dan persamaan kepuasan mahasiswa pascasarjana serta sarjana terhadap perpustakaan digital (DLs). Statistik deskriptif dan ANOVA digunakan untuk menganalisis 426 tanggapan valid yang dikumpulkan dari survei. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dibandingkan dengan mahasiswa sarjana, mahasiswa pascasarjana lebih puas dengan kualitas sistem perpustakaan digital, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Perbedaan seperti usia, frekuensi penggunaan dan pengalaman penggunaan, memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sarjana serta pascasarjana dengan perpustakaan digital. Pustakawan universitas serta penyedia layanan harus memperhatikan persamaan dan perbedaan antara kepuasan mahasiswa sarjana dan pascasarjana dengan perpustakaan digital, dan meningkatkan sistem, data serta kualitas layanan perpustakaan digital, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna” (Xu dan Du 2019).

Perpustakaan menggunakan teknologi *Radio Frequency Identification* (RFID) sebagai pengganti sistem barcode untuk identifikasi dan pelacakan item, yang pada akhirnya memungkinkan otomatisasi sebagian besar prosesnya. Artikel ini bertujuan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan sistem RFID dan kepuasan pengguna dalam konteks perpustakaan dengan menguji secara empiris konstruksi yang relevan dari Model Sukses IS DeLone dan McLean. Survei berbasis kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dari total 181 responden, yang semuanya adalah pengguna aktif sistem perpustakaan berbasis RFID. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kualitas sistem, penggunaan dan kepuasan pengguna secara positif mempengaruhi sikap pengguna terhadap layanan yang mendukung RFID (Dwivedi *et al.* 2013).

Telah dilakukan penelitian tentang faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna aplikasi perpustakaan keliling di perpustakaan akademik. Metodologi struktural konseptual menggunakan model penerimaan teknologi (TAM) sebagai latar belakang teoritis, dan menggunakan pemodelan persamaan struktural dengan pendekatan kuadrat terkecil parsial (PLS) untuk memeriksa data yang dikumpulkan dari survei 273 mahasiswa di lingkungan perpustakaan akademik. “Hasil penelitian ini sangat mendukung teori TAM untuk memahami penerimaan pengguna terhadap aplikasi perpustakaan keliling. Kegunaan yang dirasakan, interaktivitas, dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap dan niat pengguna untuk menggunakan aplikasi perpustakaan keliling. Selanjutnya, kepuasan pengguna memiliki efek paling kuat pada keinginan untuk menggunakan model konstruksi”. Penelitian ini, terbukti berkontribusi pada pengembangan metodologi bidang penelitian layanan perpustakaan keliling (Yoon 2016).

Telah dilakukan evaluasi kualitas layanan perpustakaan di kampus COMSATS Institute of Information Technology (CIIT) Islamabad dari perspektif penggunanya. Metode survei menggunakan kuesioner SERVQUAL yang dimodifikasi untuk mengumpulkan data dari mahasiswa, dosen, dan anggota staf. Dilakukan random sampling dan penyebaran 275 kuesioner, dimana 207 tanggapan yang valid diterima. Kuesioner terdiri dari 22 pertanyaan tertutup berpasangan untuk mendapatkan tanggapan pengguna pada skala Likert 7 poin. Analisis data yang dikumpulkan menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara tingkat harapan dan persepsi pengguna, yang menandakan bahwa perpustakaan CIIT tidak kekurangan kualitas layanan dan pengguna puas dengan berbagai aspek kualitas layanannya. Studi ini akan berguna bagi para profesional perpustakaan yang ingin menyelidiki kekuatan, kelemahan dan ancaman dalam layanan perpustakaan mereka dan yang juga berniat untuk meningkatkan kualitas layanan (Sheikh 2014).

Telah dilakukan kajian pembuatan perpustakaan pintar Big Data sebagai bagian integral dari sistem pendidikan yang akan meningkatkan layanan pengguna dan meningkatkan motivasi dalam proses pembelajaran berkelanjutan. Dilakukan pendekatan desain sistem Big Data untuk mengumpulkan, menganalisis, memproses, dan memvisualisasikan data dari berbagai sumber ke perpustakaan pintar untuk aplikasi di lembaga pendidikan. Hasil kajian menunjukkan bahwa aplikasi praktis perpustakaan pintar Big Data memenuhi kebutuhan pengguna dan membantu menemukan konten yang dipersonalisasi dari beberapa sumber, menghasilkan manfaat ekonomi bagi institusi dan kepuasan jangka panjang pengguna. Untuk dapat terlibat dalam era baru di lingkungan Big Data, pustakawan perlu memodernisasi infrastruktur mereka untuk pengumpulan data, analisis data, dan visualisasi data. Nilai unik dari makalah ini adalah perspektif penerapan solusi Big Data untuk perpustakaan pintar sebagai bagian dari proses pembelajaran berkelanjutan dengan mengintegrasikan sistem tradisional dengan teknologi Big Data (Simović 2018).

Telah dilakukan kajian tentang kualitas layanan perpustakaan Universitas Aga Khan di Kenya. Kajian ini menggunakan SERVQUAL sebagai alat penilaian berbasis pengguna untuk mengevaluasi kualitas layanan. Penelitian ini dilakukan pada 123 pengguna perpustakaan Universitas Aga Khan – fakultas keperawatan dan kedokteran serta mahasiswa keperawatan dan kedokteran – dengan tujuan untuk mengetahui kualitas layanannya berdasarkan kepuasan pengguna perpustakaan. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur SERVQUAL dan tingkat respons 63% direalisasikan. Hasil kajian menunjukkan bahwa bahwa harapan pengguna perpustakaan Universitas Aga Khan lebih tinggi daripada persepsi mereka. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan kualitas layanan pada sejumlah layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan. Artikel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk pemahaman yang lebih baik tentang filosofi seperti manajemen kualitas total di lingkungan perpustakaan akademik di negara berkembang (Gathoni dan Van der Walt 2019).

Sebuah studi pemetaan perilaku dan survei yang melibatkan 78 siswa menunjukkan bahwa meja baca di ruang perpustakaan digunakan secara tidak efisien, terutama karena kebutuhan akan penanda teritorial. Oleh karena itu, kami mengusulkan desain dan penggunaan tabel baru yang menyediakan pemisah (di antara perbaikan lainnya), dan desain ini diterapkan oleh administrasi universitas. Penelitian lanjutan dengan 86 siswa menunjukkan bahwa perbaikan desain tidak hanya

menyebabkan perubahan tren preferensi tempat duduk menuju penggunaan ruang belajar yang lebih efisien, tetapi juga meningkatkan kepuasan pengguna (İmamoğlu dan Gürel 2016).

Telah dilakukan kajian di perpustakaan Universitas Saint Louis (USL) College Library dengan empat dimensi kualitas layanan yaitu: akses ke informasi (AI), pengaruh layanan (AS), perpustakaan sebagai tempat (LP) dan kontrol informasi (IC). Selain itu juga untuk mengetahui keterkaitan kualitas layanan perpustakaan, kepuasan terhadap layanan perpustakaan, dan loyalitas terhadap perpustakaan dan layanannya. Penelitian ini menggunakan kuesioner berdasarkan (a) LIBQUAL™ 2003 oleh Academic and Research Libraries (ARL) dan Texas A&M University Libraries; (b) kepuasan terhadap layanan perpustakaan; dan (c) ukuran loyalitas. Kuesioner disebarkan ke 400 pengguna perpustakaan. Temuan menunjukkan bahwa tingkat layanan minimum yang dapat diterima pelanggan di sepanjang AS, LP dan IC umumnya tinggi kecuali untuk AI. Tingkat layanan yang diinginkan pelanggan menunjukkan bahwa AI, AS, dan IC umumnya tinggi kecuali LP yang sangat tinggi. Perpustakaan USL tidak memenuhi harapan pelanggan dengan membandingkan tingkat layanan yang diinginkan dengan tingkat kinerja layanan aktual yang diberikan. Pelanggan puas dengan layanan sirkulasi, layanan internet/online, instruksi perpustakaan, layanan pemahaman terkini, layanan referensi, layanan multimedia, dan area/layanan penyimpanan. Kepuasan pelanggan terhadap layanan perpustakaan yang berbeda berkorelasi positif dengan loyalitas mereka terhadap perpustakaan. Korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan langsung yang signifikan antara kualitas layanan perpustakaan dengan kepuasan pelanggan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan berkorelasi langsung dengan loyalitas mereka terhadap perpustakaan dan layanannya (Selga-Cristobal 2019).

Telah dilakukan studi tentang isu-isu sistem perpustakaan digital (DL) berbasis Knowledge Management (KM) yang akan mendukung penciptaan, organisasi, penyimpanan, diseminasi dan pemanfaatan aset pengetahuan digital institusi. Studi ini didasarkan pada sudut pandang, tinjauan konsep yang ada dan struktur DL dan KM, dan hasil wawancara sepuluh praktisi DL di seluruh dunia. Responden dipilih secara terencana dari daftar peserta program pelatihan internasional (ITP) tentang "mengelola informasi elektronik dan perpustakaan digital". Wawancara dilakukan melalui email dengan menggunakan kuesioner singkat, terstruktur dan terbuka. Studi ini menemukan bahwa integrasi KM dapat menambah nilai untuk membangun budaya berbagi pengetahuan, mempromosikan budaya KM, dan pada akhirnya meningkatkan output organisasi. Ini membantu meningkatkan efisiensi, untuk memastikan produktivitas yang lebih tinggi dan kepuasan pengguna di perpustakaan. Hasil penelitian ini dapat meningkatkan sistem DL dalam hal efektivitasnya, profesionalisme staf dan akan membantu dalam mencapai koordinasi. Inovasi pengetahuan dalam lingkungan DL akan membantu terciptanya masyarakat berbasis pengetahuan yang lebih baik dan tercerahkan (Islam dan Ikeda 2014).

Telah dilakukan studi eksploratif penggunaan aktual dari sistem perpustakaan digital. Untuk melakukannya, model penelitian dikembangkan menggunakan model keberhasilan sistem informasi Delone dan McLean dan dijelaskan sebagai studi empiris. Data dikumpulkan dari 978 responden menggunakan kuesioner terstruktur dari empat universitas berbeda di Malaysia. Temuan menunjukkan bahwa faktor kualitas sistem perpustakaan digital memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan, keinginan pengguna, dan varians dalam penggunaan sistem perpustakaan.

Kualitas informasi adalah indikator terkuat untuk mengukur kepuasan pengguna, dimana kepuasan memiliki pengaruh yang kuat pada keinginan siswa untuk menggunakan sistem. Kepuasan pengguna dan keinginan untuk menggunakan sistem juga memiliki hubungan positif yang kuat dengan penggunaan aktual sistem perpustakaan digital. Jadi, Keinginan pengguna sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan (Alzahrani *et al.* 2019).

Telah dilakukan penelitian tentang kepuasan pemustaka di Perpustakaan IPB University pada tahun 2022, dengan menggunakan responden sebanyak 150 orang. Hasil kajian menunjukkan bahwa informasi yang diberikan oleh pustakawan mendapat nilai 38,09% sangat baik, 52,38% baik, 8,27% cukup baik, serta 1,26% kurang baik. Keandalan/ konsistensi (reliability); keahlian pustakawan dalam membagikan layanan; Tanggung jawab (responsiveness); keinginan pustakawan dalam menolong pemustaka dengan membagikan jasa cepat, rata-rata sangat baik 35,6%, baik 52,3% cukup baik 10,2% serta kurang baik 1,9% (Komalasari dan Mulyawati 2021).

Telah dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan IPB pada tahun 2022. data sebanyak 400 responden diambil secara acak tanpa mencermati umur, tipe kelamin, serta dari mana pemustaka berasal. Analisis informasi diolah secara deskriptif bagi Indeks Kepuasan Pengguna serta Importance Performance Analysis. Hasil riset menampilkan kalau Indeks Kepuasan Pengguna diperoleh skor total 698,70 dengan tingkatan kepentingan 122,96 serta kinerja 119,19. Nilai persentase kepuasan merupakan 81,18%. Pemustaka merasa sangat puas dengan kinerja pelayanan bibliotek IPB (Wahyudin et angkatan laut(AL). 2022).

### **Metodologi Penelitian**

Kajian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dimana data diambil dari Scopus dari tahun 2012-2022. Data diolah dengan menggunakan aplikasi Publish or Perish. Selanjutnya diexport ke Mendeley dan dianalisis dengan VosViewer. Kajian dilakukan di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor sejak Oktober – Desember 2022.

### **Hasil Dan Pembahasan**

Berdasarkan hasil analisis dengan VosViewer dengan data yang bersumber dari Scopus tahun 2012-2022, diperoleh informasi bahwa kemunculan (*ocurances*) kepuasan pemustaka menduduki peringkat ke dua setelah Perpustakaan akademik dengan kekuatan tautan sebesar 89. Kualitas layanan menduduki posisi ke tiga dengan tingkat kemunculan 10 dan kekuatan tautan sebesar 53. Urutan kata kunci yang sering muncul di Data Scopus terkait Kepuasan Pemustaka, ditampilkan dalam gambar berikut:

Selected	Keyword	Occurrences	Total link strength
<input checked="" type="checkbox"/>	academic libraries	20	93
<input checked="" type="checkbox"/>	user satisfaction	21	89
<input checked="" type="checkbox"/>	service quality	10	53
<input checked="" type="checkbox"/>	user studies	9	48
<input checked="" type="checkbox"/>	library services	10	40
<input checked="" type="checkbox"/>	usability	8	39
<input checked="" type="checkbox"/>	digital libraries	8	36
<input checked="" type="checkbox"/>	libraries	7	36
<input checked="" type="checkbox"/>	servqual	6	34
<input checked="" type="checkbox"/>	systematic review	8	34
<input checked="" type="checkbox"/>	university libraries	6	29
<input checked="" type="checkbox"/>	customer satisfaction	6	27
<input checked="" type="checkbox"/>	satisfaction	5	26
<input checked="" type="checkbox"/>	digital library	5	25
<input checked="" type="checkbox"/>	pakistan	4	22
<input checked="" type="checkbox"/>	mhealth	4	21
<input checked="" type="checkbox"/>	students	3	21
<input checked="" type="checkbox"/>	user experience	4	21
<input checked="" type="checkbox"/>	public libraries	4	19
<input checked="" type="checkbox"/>	survey	3	19

Selected	Keyword	Occurrences	Total link strength
<input checked="" type="checkbox"/>	public libraries	4	19
<input checked="" type="checkbox"/>	survey	3	19
<input checked="" type="checkbox"/>	library users	4	18
<input checked="" type="checkbox"/>	user loyalty	4	18
<input checked="" type="checkbox"/>	digital health	2	16
<input checked="" type="checkbox"/>	reference services	3	16
<input checked="" type="checkbox"/>	telemedicine	4	16
<input checked="" type="checkbox"/>	affect of service	3	15
<input checked="" type="checkbox"/>	bangladesh	2	15
<input checked="" type="checkbox"/>	evaluation	2	15
<input checked="" type="checkbox"/>	interlibrary loan	3	15
<input checked="" type="checkbox"/>	review	3	15
<input checked="" type="checkbox"/>	academic library	2	14
<input checked="" type="checkbox"/>	customer services quality	2	14
<input checked="" type="checkbox"/>	information retrieval	2	14
<input checked="" type="checkbox"/>	literature review	3	14
<input checked="" type="checkbox"/>	user behavior	2	14
<input checked="" type="checkbox"/>	e-learning	2	13
<input checked="" type="checkbox"/>	e-learning system	2	13
<input checked="" type="checkbox"/>	libqual	3	13

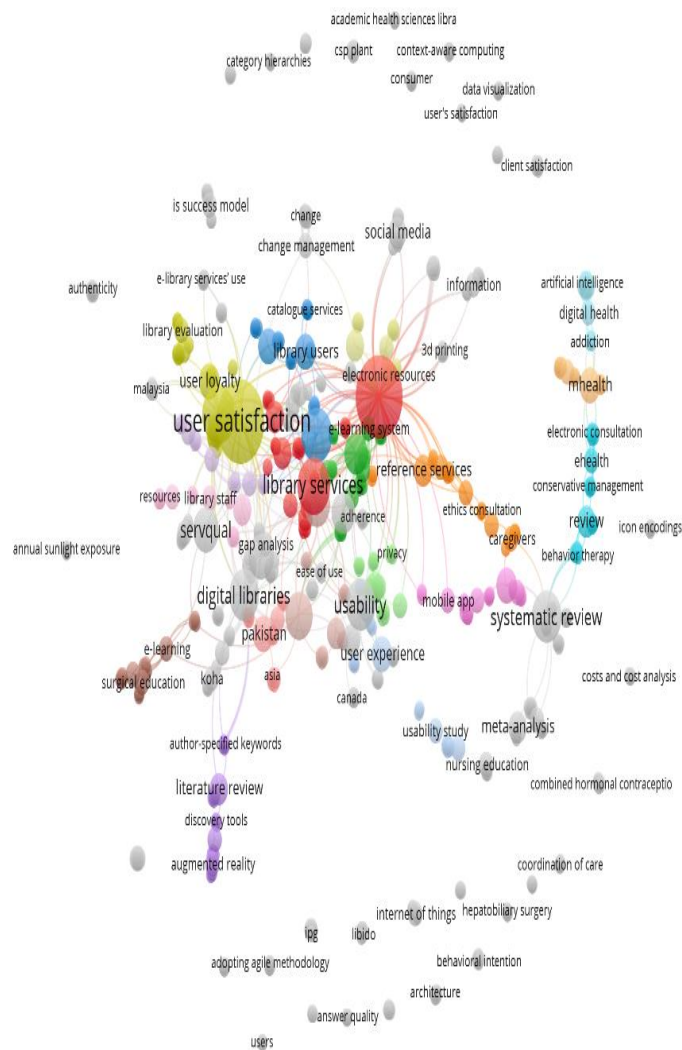
  

Selected	Keyword	Occurrences	Total link strength
<input checked="" type="checkbox"/>	nutrition	1	2
<input checked="" type="checkbox"/>	occupational therapy	1	2
<input checked="" type="checkbox"/>	online social networks	1	2
<input checked="" type="checkbox"/>	open source computer vision library (opencv)	1	2
<input checked="" type="checkbox"/>	open source software	1	2
<input checked="" type="checkbox"/>	quality evaluation	1	2
<input checked="" type="checkbox"/>	relationship building	1	2
<input checked="" type="checkbox"/>	serious game	1	2
<input checked="" type="checkbox"/>	service reconfiguration, service delivery	1	2
<input checked="" type="checkbox"/>	smart home	1	2
<input checked="" type="checkbox"/>	smart mirror	1	2
<input checked="" type="checkbox"/>	social networking	1	2
<input checked="" type="checkbox"/>	technology acceptance model	1	2
<input checked="" type="checkbox"/>	telerehabilitation	1	2
<input checked="" type="checkbox"/>	user centered design	1	2
<input checked="" type="checkbox"/>	user's satisfaction	1	2
<input checked="" type="checkbox"/>	visualizing	1	2
<input checked="" type="checkbox"/>	library and information networks	1	1
<input checked="" type="checkbox"/>	users	1	1
<input checked="" type="checkbox"/>	validity	1	1

Gambar 1. Urutan kata kunci yang sering muncul di Data Scopus terkait Kepuasan Pemustaka

Sumber: Hasil analisis data scopus dengan VosViewer 2022

Data Scopus tahun 2012-2022 di atas memberikan gambaran bahwa kepuasan pemustaka memiliki total kekuatan tautan sebesar 89 yang berarti bahwa kepuasan pemustaka memiliki keterkaitan yang sangat besar dengan berbagai aspek layanan perpustakaan. Yang menarik dari analisis VosViewer adalah tingkat kemunculan Perpustakaan dan jaringan informasi hanya ada 1 kemunculan dengan tingkat kekuatan tautan hanya 1. Hal ini menggambarkan bahwa penelitian yang berkaitan dengan perpustakaan dan jaringan informasi baru dilakukan satu kali, begitupula dengan penelitian dengan topik pengguna dan validitas.



Gambar 2. Keterkaitan antara kata kunci kepuasan pemustaka dari data scopus tahun 2012-2022  
 Sumber: Hasil analisis data scopus dengan VosViewer 2022







Dari Gambar 6 nampak bahwa hampir semua penulis kepuasan pemustaka dari data scopus tahun 2012-2022, memiliki kolaborasi yang erat satu sama lain. Hal ini menunjukkan bahwa tulisan tentang kepuasan pemustaka memiliki aspek berkesinambungan yang saling berkaitan antara satu penelitian dengan penelitian lainnya.

## **Kesimpulan dan Saran**

Berdasarkan data dari Scopus sejak tahun 2012 sampai tahun 2022 yang dianalisis dengan Vosviewer diperoleh informasi bahwa kajian tentang kepuasan pemustaka memunculkan *academic libraries dan user satisfaction* sebagai dua peringkat tertinggi yang sering muncul (tingkat kemunculan 20 dan 21) dengan total kekuatan sebesar 93 dan 89. Hal ini menunjukkan bahwa dalam kurun 10 tahun kajian tentang kepuasan pemustaka dua kata kunci ini yang mendominasi penelitian, dan sering dimunculkan dalam penelitian. Untuk *Library and information networks, user dan validity* dengan tingkat kemunculan 1 dan total kekuatan hubungan 2, hal ini menunjukkan bahwa kajian tentang perpustakaan dan jaringan informasi (*Library and information networks*), pengguna (*users*) serta validitas (*validity*) masih sangat sedikit sekali. Penulis kepuasan pemustaka dari data scopus tahun 2012-2022, memiliki kolaborasi yang erat satu sama lain. Hal ini menunjukkan bahwa tulisan tentang kepuasan pemustaka memiliki aspek berkesinambungan sejak tahun 2012 sampai dengan tahun 2022 yang saling berkaitan antara satu penelitian dengan penelitian lainnya. Saran yang dapat disampaikan yaitu perlu ditingkatkan kajian yang berkaitan dengan perpustakaan dan jaringan informasi (*Library and information networks*), pengguna (*users*) serta validitas (*validity*).

## **Daftar Pustaka**

- Alzahrani AI, Mahmud I, Ramayah T, Alfarraj O, Alalwan N. 2019. Modelling digital library success using the DeLone and McLean information system success model [Cited By (since 2019): 72]. *J Librariansh Inf Sci.* 51(2):291–306. doi:10.1177/0961000617726123.
- Chang CC. 2013. Exploring the determinants of e-learning systems continuance intention in academic libraries [Cited By (since 2013): 78]. *Libr Manag.* 34(1):40–55. doi:10.1108/01435121311298261.
- Dwivedi YK, Kapoor KK, Williams MD, Williams J. 2013. RFID systems in libraries: An empirical examination of factors affecting system use and user satisfaction [Cited By (since 2013): 103]. *Int J Inf Manage.* 33(2):367–377. doi:10.1016/j.ijinfomgt.2012.10.008.
- Gathoni N, Van der Walt T. 2019. Evaluating library service quality at the Aga Khan University library: Application of a total quality management approach [Cited By (since 2019): 8]. *J Librariansh Inf Sci.* 51(1):123–136. doi:10.1177/0961000616679725.
- İmamoğlu Ç, Gürel M. 2016. “Good Fences Make Good Neighbors”: Territorial Dividers Increase User Satisfaction and Efficiency in Library Study Spaces [Cited By (since 2016): 15]. *J Acad Librariansh.* 42(1):65–73. doi:10.1016/j.acalib.2015.10.009.
- Islam MA, Ikeda M. 2014. Convergence issues of knowledge management in digital libraries: Steps towards state-of-the-art digital libraries [Cited By (since 2014): 22]. *Vine.* 44(1):140–159. doi:10.1108/VINE-05-2013-0029.

- Komalasari R, Mulyawati L. 2021. Strategi Pustakawan IPB Dalam Mempertahankan Tingkat Kepuasan Pemustaka IPB University di Masa Pandemi. Bogor.
- Oh KE, Colón-Aguirre M. 2019. A comparative study of perceptions and use of google scholar and academic library discovery systems [Cited By (since 2019): 8]. *Coll Res Libr.* 80(6):876–891. doi:10.5860/crl.80.6.876.
- Selga-Cristobal A. 2019. Expectations on library services, library quality (LibQual) dimension and library customer satisfaction: Relationship to customer loyalty [Cited By (since 2018): 19]. *Libr Philos Pract.* 2019. [https://api.elsevier.com/content/abstract/scopus\\_id/85044059069](https://api.elsevier.com/content/abstract/scopus_id/85044059069).
- Sheikh A. 2014. Quality of CIIT library services and users' satisfaction: A survey of students, faculty and staff members [Cited By (since 2014): 8]. *Libri.* 64(1):49–60. doi:10.1515/libri-2014-0005.
- Simović A. 2018. A Big Data smart library recommender system for an educational institution [Cited By (since 2018): 26]. *Libr Hi Tech.* 36(3):498–523. doi:10.1108/LHT-06-2017-0131.
- Wahyudin R, Komalasari R, Abidin. 2022. Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan di Perpustakaan IPB University Saat Pandemi Covid-19. Bogor.
- Xu F, Du JT. 2019. Examining differences and similarities between graduate and undergraduate students' user satisfaction with digital libraries. *J Acad Librariansh.* 45(6):102072. doi:10.1016/j.acalib.2019.102072.
- Yoon HY. 2016. User Acceptance of Mobile Library Applications in Academic Libraries: An Application of the Technology Acceptance Model [Cited By (since 2016): 77]. *J Acad Librariansh.* 42(6):687–693. doi:10.1016/j.acalib.2016.08.003.