

**EVALUASI PEMUSTAKA TERHADAP KINERJA LAYANAN  
INFORMASI BERDASARKAN TEORI DISCONFIRMATION OF  
EXPECTATION DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA  
BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry  
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Badan Studi  
Program Studi Ilmu Perpustakaan

Diajukan Oleh:

**NURUL WAHYUNI**

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora

NIM: 220503082



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM - BANDA ACEH**

**2026 M / 1447 H**

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**EVALUASI PEMUSTAKA TERHADAP KINERJA LAYANAN INFORMASI  
BERDASARKAN TEORI DISCONFIRMATION OF EXPECTATION DI KOTA  
BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora  
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1)**

**Diajukan oleh:**

**NURUL WAHYUNI  
NIM. 220503082**

**Disetujui untuk Diuji/Dimunaqasyahkan oleh:**

**Pembimbing I**

**Drs. Khatib A. Latief, M.LIS.  
NIP. 196502111997031002**

**Pembimbing II**

**Zikrayanti, M.LIS  
NIP. 198411242023212019**

**Disetujui oleh Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan**



**Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS  
NIP. 197711152009121001**

## LEMBAR PENGESAHAN

### SKRIPSI

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dan  
Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian  
Program Sarjana (S-1) Ilmu Perpustakaan

Pada Hari/Tanggal:

Selasa/28 Juli 2026

13 Safar 1448 H

Darussalam-Banda Aceh

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua

Drs. Khatib A. Latief, M.LIS.

NIP. 196502111997031002

Sekretaris

Zikrayanti, M.LIS.

NIP. 198411242023212019

Penguji 1

Dr. Zubaidah, S.Ag. M.Ed.

NIP. 197004242001122001

Penguji 2

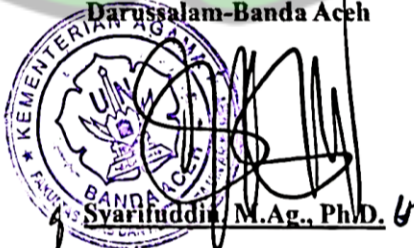
Cut Putro Yuliana, M.IP.

NIP. 198507072019032017

Mengetahui,

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry

Darussalam-Banda Aceh

  
Syarifuddin, M.Ag., Ph.D.  
NIP. 197001011997031005

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Wahyuni

Nim : 220503082

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 27 Agustus 2026

Yang menyatakan



10000  
MEYERAI TEMPEL  
615A7AOX115132587

Nurul Wahyuni

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan Syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua, khususnya peneliti yang diberikan kemudahan dan keberkahan dalam menyelesaikan penelitian karya ilmiah ini yang berjudul “Evaluasi Pemustaka Terhadap Kinerja Layanan Informasi Berdasarkan Teori Disconfirmation Of Expectation Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Banda Aceh”

Shalawat beriringkan salam peneliti panjatkan kepada baginda besar Nabi Muhammad SAW serta sahabat dan keluarga beliau yang telah menuntun umat terhingga kepada: manusia dari alam kejahilan menuju alam yang berilmu pengetahuan. Berkat perjuangan dan pengorbanannya kita dapat merasakan ilmu pengetahuan sehingga dapat dibimbing menuju agama yang benar di sisi Allah yakni agama Islam.

Penyusunan skripsi ini berhasil diselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Bapak Syarifuddin, M,A,.,Ph.d, selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, para wakil dekan beserta stafnya yang telah membantu peneliti.
2. Bapak Mukhtaruddin, M.LIS, selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaanenanga, Bapak T. Mulkan Safri, M.IP, selaku Sekretaris Prodi Ilmu

Perpustakaan, dan Bapak dan Ibu dosen serta civitas akademik, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, yang telah memberikan arahan dan motivasi selama peneliti menempuh pendidikan perkuliahan.

3. Ucapan terima kasih yang tidak terhingga peneliti hanturkan kepada Bapak Drs. Khatib A. Latief, M.LIS, selaku pembimbing I, dan Ibu Zikrayanti, M.LIS, selaku pembimbing II. Kedua pembimbing dengan sabar dan penuh dedikasi
4. yang telah meluangkan waktu, tenaga, hingga pikiran untuk membimbing, mengarahkan, serta memberikan motivasi yang luar biasa kepada peneliti hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Ruslan, S.Ag., M.Si., M.L.I.S. selaku dosen pembimbing akademik, yang selalu senantiasa memberikan bimbingan serta nasehat kepada peneliti selama menjalani perkuliahan hingga tahap penyelesaian studi.
6. Mami yang tercinta. Terima kasih atas segala kasih sayang, doa, dan pengorbanan yang tiada pernah henti. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup penulis, yang terus mendorong untuk tidak menyerah, bahkan di saat segalanya terasa berat. Tanpa kehadiran dan cinta tulusmu, mungkin langkah ini takkan pernah sampai sejauh ini. Terimakasih sudah menjadi supermom yang dapat mengatasi segala rintangan dan situasi kehidupan dunia yang berat ini tanpa sosok suami di sebelah mami. Terimakasih sudah menjadi mami yang teramat baik. Love u supermom, sehat dan bahagia selalu mami.

7. Kepada almarhum, yang penulis panggil "Ayah" sosok yang sangat penulis rindukan, Kini anakmu Nurul Wahyuni, telah tumbuh dewasa. Mungkin langkah ini tak sempat Ayah saksikan secara langsung, namun setiap pencapaian ini tak pernah lepas dari jejak doa dan kasihmu yang tertanam kuat sejak awal kehidupan penulis.
8. Terima kasih kepada nenekku tersayang serta bibik, paman dan Sanak Saudara, yang telah menjadi tempat pulang dan berbagi cerita. Terima kasih atas dukungan moral, motivasi, serta bantuan kecil maupun besar yang membuat peneliti tetap tangguh menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada Ayah sambung dan Saudara sekandung penulis Muhammad Daniel dan Alfian Zul Fahmi. Meski kebersamaan kita tak selalu diwarnai ketenangan, terkadang penuh canda, perdebatan kecil, dan sikap saling menguji kesabaran, namun semua itu justru menjadi warna yang mempererat ikatan kita sebagai saudara. Terimakasih penulis ucapkan untuk dukungan yang berarti serta doanya hingga penulis dapat mencapai titik ini. Terimakasih telah menjadi ayah dan adik-adik yang baik, mengerti keadaan, menjadi teman cerita di kala penat, dan selalu mendoakan dari hati yang tulus. Kehadiran kalian berdua adalah anugerah tak ternilai dalam hidup penulis. Dan terimakasih sekali lagi atas kasih sayang, perhatian, serta kehadiran kalian yang memberikan kehangatan keluarga.
10. Kepada sahabat penulis Nuraini yang menemani penulis sejak SD, Kepada sahabat penulis Fitriani dan Dara Salsabila yang menemani penulis sejak SMK, terimakasih banyak penulis ucapkan, kehadiran kalian memberikan warna dan

kenangan kenangan yang tidak akan dapat dilupakan oleh penulis. Walaupun saat ini sibuk dengan kesibukannya masing masing dan sudah tidak sesering dulu untuk saling bertukar kabar satu sama lain, namun kalian akan selalu ada di hati penulis. Terimakasih canda tawa serta waktu yang selalu kalian luangkan kepada penulis, sehat selalu sahabat sahabatku.

11. Saya ucapkan Terima kasih kepada teman seperjuangan penulis Sri Saidiva, Dara Amelia, Siti fazilla dan Sabarita yang selalu memberikan semangat, Menemani penulis, memberikan dukungan tiada henti dan bantuan dalam segala hal selama menyelesaikan skripsi ini.
12. Serta teman-teman ilmu perpustakaan leting 2022 yang telah berjuang bersama-sama dan memotivasi serta mengajarkan peneliti selama perkuliahan.
13. Last but not least, diri saya sendiri. Nurul Wahyuni, atas komitmen dan tanggung jawab dalam menyelesaikan apa yang telah dimulai. Proses yang dijalani tidak selalu mudah, namun dengan keteguhan, keberanian, dan keyakinan, penulis mampu bertahan. Kepercayaan bahwa setiap usaha akan menghasilkan kebaikan menjadi penguat dalam setiap tahap yang dilalui, meskipun diwarnai dengan kelelahan dan berbagai hambatan. Seluruh perjuangan yang ditempuh membuahkan hasil yang nyata, doa-doa yang dipanjatkan terjawab secara bertahap. "Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang" sebagai motivasi bagi penulis untuk terus melangkah ke tahap berikutnya. Pengalaman ini menjadi pembelajaran berharga bahwa proses dan pertumbuhan diri merupakan hal yang patut disyukuri dan dihargai.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan. Semoga karya ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Ilmu Perpustakaan.

Banda Aceh, 20 Juli 2026

Penulis,



Nurul Wahyuni

Nim: 220503082



## DAFTAR ISI

|                                         |      |
|-----------------------------------------|------|
| LEMBARAN JUDUL.....                     |      |
| LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....      | i    |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                 | ii   |
| SKRIPSI.....                            | ii   |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....          | iii  |
| KATA PENGANTAR.....                     | i    |
| DAFTAR ISI .....                        | vi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                     | x    |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                   | xii  |
| ABSTRAK .....                           | xiii |
| BAB I.....                              | 1    |
| PENDAHULUAN.....                        | 1    |
| A. Latar Belakang Masalah.....          | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....                | 7    |
| C. Tujuan Penelitian .....              | 8    |
| D. Manfaat Penelitian .....             | 8    |
| E. Penjelasan Istilah.....              | 10   |
| BAB II .....                            | 15   |
| KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI ..... | 15   |

|                                                                                                     |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| A. Kajian Pustaka.....                                                                              | 15        |
| B. Evaluasi Pemustaka .....                                                                         | 17        |
| 1. Pengertian Evaluasi Pemustaka.....                                                               | 17        |
| 2. Tujuan Evaluasi Pemustaka .....                                                                  | 19        |
| 3. Manfaat Evaluasi Pemustaka .....                                                                 | 22        |
| C. Kinerja Layanan Informasi.....                                                                   | 25        |
| 1. Pengertian Kinerja Layanan Informasi .....                                                       | 25        |
| 2. Tujuan Kinerja Layanan Informasi .....                                                           | 27        |
| 3. Manfaat Kinerja Layanan Informasi .....                                                          | 30        |
| 4. Indikator Kinerja Layanan Informasi.....                                                         | 34        |
| D. Teori Disconfirmation of Expectation.....                                                        | 37        |
| 1. Sejarah Teori Disconfirmation of Expectation.....                                                | 37        |
| 2. Pengertian dan Konsep Dasar Teori Disconfirmation Of Expectation .                               | 38        |
| 3. Penerapan Teori Disconfirmation of Expectation dalam Evaluasi Kinerja<br>Layanan Informasi ..... | 41        |
| 4. Relevansi Teori Disconfirmation of Expectation dengan Penelitian Ini                             | 43        |
| <b>BAB III.....</b>                                                                                 | <b>44</b> |
| <b>METODE PENELITIAN .....</b>                                                                      | <b>44</b> |
| A. Rancangan Penelitian .....                                                                       | 44        |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....                                                                 | 46        |

|                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| C. Fokus Penelitian .....                                                                       | 47        |
| D. Subjek dan Objek .....                                                                       | 48        |
| E. Sumber Data.....                                                                             | 50        |
| F. Teknik Pengumpulan Data.....                                                                 | 52        |
| G. Uji Kredibilitas Data .....                                                                  | 56        |
| H. Teknik analisis data .....                                                                   | 60        |
| <b>BAB IV .....</b>                                                                             | <b>64</b> |
| <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                    | <b>64</b> |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....                                                        | 64        |
| 1. Profil Singkat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh...                           | 64        |
| 2. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh ...                           | 65        |
| 3. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda<br>Aceh.....                 | 66        |
| B. Hasil Penelitian.....                                                                        | 67        |
| 1. Harapan Pemustaka terhadap Kinerja Layanan Informasi<br>(Expectation).....                   | 68        |
| 2. Persepsi Pemustaka terhadap Kinerja Layanan Informasi (Perceived<br>Performance).....        | 85        |
| 3. Evaluasi Kinerja Layanan Informasi Berdasarkan Teori Disconfirmation<br>of Expectation ..... | 103       |

|                                                                                              |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| C. Pembahasan .....                                                                          | 115        |
| 1. Harapan Pemustaka terhadap Layanan Informasi (Expectation) .....                          | 115        |
| 2. Persepsi Pemustaka terhadap Kinerja Layanan Informasi (Perceived Performance).....        | 116        |
| 3. Evaluasi Kinerja Layanan Informasi Berdasarkan Teori Disconfirmation of Expectation ..... | 117        |
| 4. Keterkaitan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu .....                            | 119        |
| 5. Implikasi Penelitian.....                                                                 | 121        |
| <b>BAB V.....</b>                                                                            | <b>124</b> |
| <b>PENUTUP.....</b>                                                                          | <b>124</b> |
| A. Kesimpulan .....                                                                          | 124        |
| B. Saran .....                                                                               | 125        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                   | <b>127</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                                 | <b>139</b> |
| .....                                                                                        | 139        |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh ..... | 66 |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|



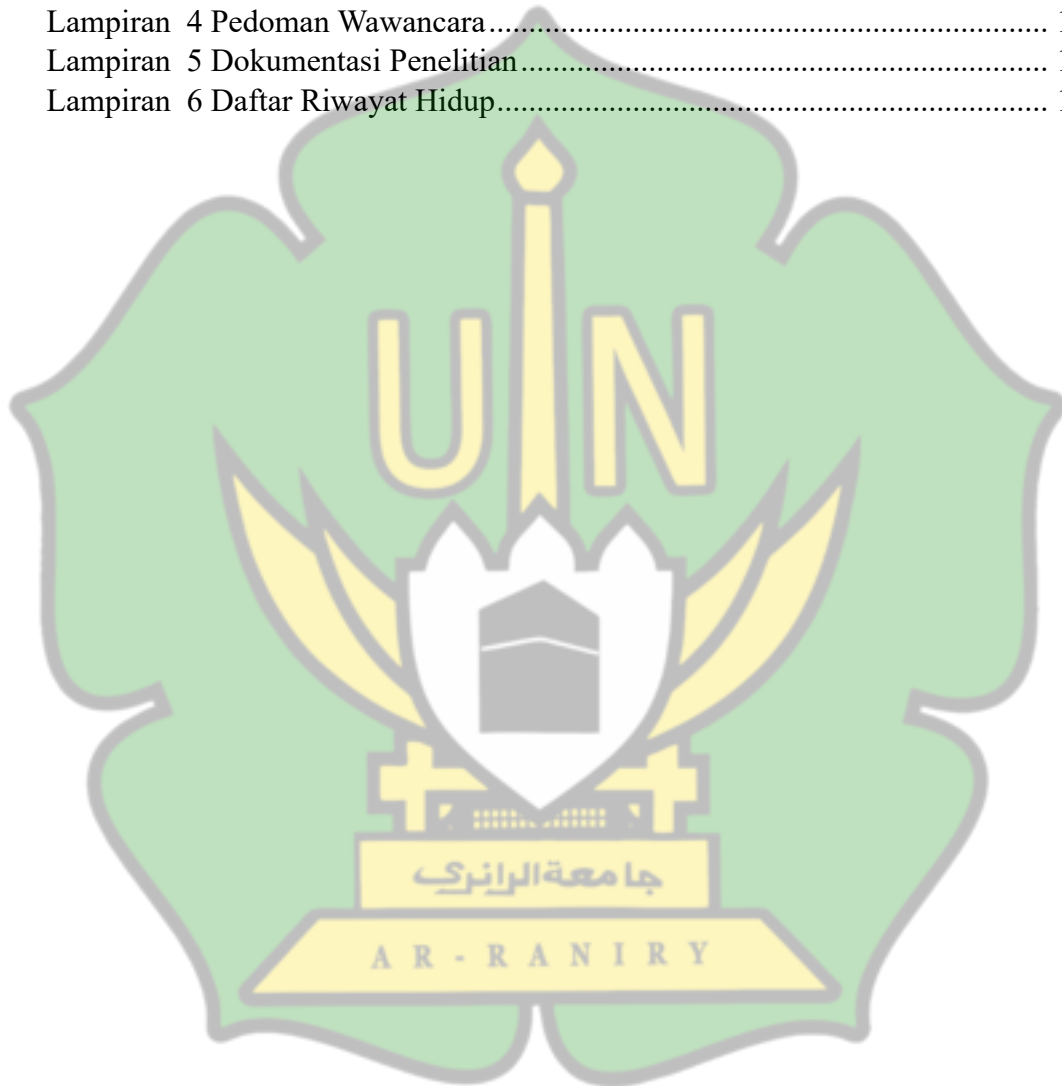
## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                                                                                                       |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4. 1 Hasil Penelitian Mengenai Evaluasi Pemustaka Terhadap Kinerja Layanan Informasi Berdasarkan Teori Disconfirmation Of Expectation Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Banda Aceh. .... | 113 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. SK Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry tentang Pengangkatan Pembimbing Skripsi Mahasiswa..... | 139 |
| Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora ...                                           | 140 |
| Lampiran 3 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian Dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh .....    | 141 |
| Lampiran 4 Pedoman Wawancara.....                                                                                     | 142 |
| Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....                                                                                | 147 |
| Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....                                                                                  | 148 |



## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Evaluasi Pemustaka terhadap Kinerja Layanan Informasi Berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh”. Penelitian ini bertujuan mengetahui harapan (*expectation*), persepsi (*perceived performance*), dan *disconfirmation* pemustaka terhadap kinerja layanan informasi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian evaluatif. Data diperoleh melalui wawancara terhadap dua pustakawan dan enam pemustaka, serta observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan pemustaka tergolong tinggi, terutama terhadap kecepatan, ketepatan, keramahan, responsivitas, kelengkapan koleksi, fasilitas, dan kemudahan akses informasi. Persepsi pemustaka terhadap kinerja layanan secara umum tergolong baik. Hasil evaluasi didominasi *confirmation*, yaitu kinerja layanan sesuai dengan harapan pemustaka. *Positive disconfirmation* terlihat pada keramahan dan kesigapan pustakawan, sedangkan *negative disconfirmation* terdapat pada keterbatasan koleksi terbaru, fasilitas teknologi, layanan peminjaman daring, dan kecepatan pelayanan pada waktu tertentu. Secara umum, layanan informasi telah memenuhi harapan pemustaka, tetapi masih diperlukan peningkatan pada beberapa aspek layanan.

**Kata Kunci:** Evaluasi Pemustaka, Kinerja Layanan Informasi, Teori *Disconfirmation of Expectation*.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perpustakaan merupakan lembaga yang memiliki peran penting sebagai penyedia informasi bagi masyarakat. Salah satu fungsi utama perpustakaan diwujudkan melalui penyelenggaraan layanan informasi. Dalam perkembangan layanan perpustakaan, kualitas layanan informasi menjadi salah satu indikator penting keberhasilan perpustakaan karena berhubungan langsung dengan pengalaman dan penilaian pemustaka terhadap layanan yang diterima. Oleh sebab itu, perpustakaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan informasi agar mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat yang semakin beragam.<sup>1</sup>

Layanan informasi merupakan layanan yang berupaya mengatasi kekurangan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Dengan demikian, layanan informasi didefinisikan sebagai layanan yang bertujuan untuk memberikan data dan pengetahuan faktual kepada pengguna. Salah satu tujuan utama dari layanan ini adalah untuk membuat akses yang mudah dan efektif terhadap informasi yang relevan dan berguna.<sup>2</sup> Layanan perpustakaan akan dinilai baik oleh pemustaka jika layanan tersebut mampu memberikan yang

---

<sup>1</sup> Idzhari Rahman et al., "Tantangan Terhadap Implementasi Kualitas Layanan Prima Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka Studi Kasus : Perpustakaan Universitas Potensi Utama" 5, no. 2 (2024): 260–69.

<sup>2</sup> Raden Shintya Ayuningtyas Rusyana et al., "Penggunaan Media Baru Pada Perpustakaan Dan Layanan Informasi," *IQRA': Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 18, no. 2 (2024): 160–79.

terbaik. Sebaliknya, layanan akan dinilai buruk oleh pemustaka jika layanan yang diberikan tidak dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka.<sup>3</sup>

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pustakawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>4</sup> Dalam penelitian ini, kinerja layanan informasi dipahami sebagai tingkat keberhasilan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh dalam memberikan layanan informasi kepada pemustaka. Kinerja tersebut dievaluasi berdasarkan persepsi pemustaka terhadap indikator ketepatan layanan informasi, kecepatan pelayanan, responsivitas pustakawan, keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, serta kemudahan memperoleh informasi.<sup>5</sup>

Keberhasilan layanan informasi tidak cukup diukur dari banyaknya koleksi, kelengkapan sarana, maupun jumlah kunjungan pemustaka, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi harapan pengguna. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan tersebut diperlukan suatu evaluasi.<sup>6</sup> Evaluasi merupakan proses penilaian yang dilakukan secara sistematis terhadap suatu layanan untuk mengetahui tingkat ketercapaian tujuan serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki.

---

<sup>3</sup> Ahmad Rijal Pahlevy and Thamrin Hasan, “Kajian Terhadap Kepuasan Pemustaka Dalam Menerima Layanan Petugas Perpustakaan Di Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta,” *Jurnal Gema Pustakawan* 9, no. 1 (2021): 69–83, <https://doi.org/10.31258/jgp.9.1.69-83>.

<sup>4</sup> Djoko Setyo Widodo and Andri Yandi, “Model Kinerja Karyawan : Kompetensi , Kompensasi Dan Motivasi , ( Literature Review MSDM )” 1, no. 1 (2022): 1–14.

<sup>5</sup> Muhammad Hazmi Fuadi, Siti Isti, and Sharma Rizky Eviana, “Layanan Informasi Pada Situs Web DataGo Berdasarkan Indikator Manfaat Sistem Informasi Di Kota Magelang” 8, no. 2 (2025): 998–1020.

<sup>6</sup> I Wayan Wijanaraga et al., “Evaluasi Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan IPDN Kampus NTB : Studi Tahun 2025” 5, no. 2 (2025): 128–51.

Dalam konteks perpustakaan, evaluasi terhadap kinerja layanan informasi menjadi bagian penting dari upaya peningkatan mutu layanan karena hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam pengembangan layanan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka<sup>7</sup>

Dalam memanfaatkan layanan perpustakaan, setiap pemustaka memiliki harapan tertentu terhadap layanan yang diterima. Harapan pemustaka termasuk salah satu aspek yang berperan penting dalam menilai kualitas layanan informasi yang disediakan oleh perpustakaan. Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila layanan yang diperoleh dapat memenuhi maupun melampaui harapan mereka. Sebaliknya, jika kinerja layanan yang disediakan belum memenuhi espektasi pemustaka, kondisi tersebut akan menimbulkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diterima.<sup>8</sup>

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan layanan informasi di perpustakaan. Permasalahan tersebut dapat berupa keterbatasan, kurang optimalnya pelayanan pustakawan, lambatnya proses pelayanan, maupun fasilitas layanan informasi yang belum sepenuhnya memadai. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kepuasan pemustaka atas layanan yang diperoleh.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Ibid.

<sup>8</sup> Fadhli. "Harapan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Informasi Perpustakaan." *Jurnal Pustaka Ilmiah* 9, no. 1 (2023).

<sup>9</sup> Nurhayati. "Permasalahan Kualitas Pelayanan Informasi di Perpustakaan Umum." *Jurnal Pustaka Budaya* 10, no. 1 (2023).

Proses perbandingan antara harapan dengan pengalaman layanan dijelaskan dalam Teori Disconfirmation of Expectation yang dikemukakan oleh Richard L. Oliver. Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan pengguna ditentukan oleh kesesuaian antara harapan sebelum menerima layanan (*expectation*) dengan kinerja layanan yang dirasakan setelah menggunakan layanan (*perceived performance*). Apabila kinerja layanan melebihi harapan, akan terjadi *positive disconfirmation* yang menghasilkan kepuasan. Sebaliknya, apabila kinerja layanan berada di bawah harapan, akan terjadi *negative disconfirmation* yang menimbulkan ketidakpuasan. Sementara itu, apabila kinerja layanan sesuai dengan harapan, akan terjadi *confirmation*. Oleh karena itu, teori ini memberikan kerangka yang tepat untuk mengevaluasi kualitas layanan informasi berdasarkan pengalaman langsung pemustaka.<sup>10</sup>

Sebagian besar penelitian terdahulu mengenai layanan perpustakaan berfokus pada kepuasan pengguna atau kualitas layanan secara umum. Sementara itu, penelitian ini mengevaluasi kinerja layanan informasi berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation* pada perpustakaan umum daerah yang masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kesesuaian antara harapan pemustaka dengan kinerja layanan informasi yang dirasakan berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Bhattacharjee, Anol. "Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model." *MIS Quarterly* 25, no. 3 (2021): 351–370.

<sup>11</sup> Oliver, Richard L. "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions." *Journal of Marketing Research* 17, no. 4 (1980): 460–469.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh merupakan salah satu perpustakaan umum yang memiliki tanggung jawab dalam menyediakan layanan informasi bagi masyarakat Kota Banda Aceh. Sebagai lembaga pelayanan publik, perpustakaan ini berupaya memberikan layanan informasi yang mendukung kebutuhan pendidikan, penelitian, serta pengembangan pengetahuan masyarakat. Upaya peningkatan mutu layanan terus dilakukan agar pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka yang semakin beragam.<sup>12</sup>

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti dengan salah seorang pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh diperoleh informasi bahwa layanan informasi telah dilaksanakan secara maksimal dengan mengutamakan pelayanan yang profesional, cepat, dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan Dinas dan Kearsipan Kota Banda Aceh.<sup>13</sup> Namun, hasil wawancara terhadap enam orang pemustaka menunjukkan adanya perbedaan persepsi mengenai kinerja layanan informasi yang diterima. Dua pemustaka mengungkapkan bahwa pustakawan masih kurang responsif dalam memberikan bantuan ketika informasi yang dibutuhkan tidak segera ditemukan, sehingga pemustaka harus menunggu lebih lama untuk memperoleh informasi yang diperlukan. Selain itu, beberapa pemustaka menilai bahwa pendampingan yang diberikan pustakawan dalam proses

---

<sup>12</sup> Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh. "Sejarah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh." Diakses 15 Februari 2025.

<sup>13</sup> Musnahayati, wawancara, Pustakawan Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 10 Februari 2025.

penelusuran informasi masih belum optimal dan sikap pelayanan yang ditunjukkan terkadang kurang ramah. Di sisi lain, empat pemustaka berpendapat bahwa layanan informasi yang diberikan sudah baik dan mampu memenuhi kebutuhan mereka. Perbedaan persepsi tersebut menunjukkan bahwa penilaian terhadap kinerja layanan informasi belum sepenuhnya seragam, sehingga mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan pemustaka dengan pengalaman layanan yang diterima. Kondisi ini menjadi penting untuk dikaji melalui Teori *Disconfirmation of Expectation* guna mengetahui apakah kinerja layanan informasi telah memenuhi, melampaui, atau belum memenuhi harapan pemustaka.<sup>14</sup>

Perbedaan antara harapan pemustaka dengan kinerja layanan informasi yang dirasakan pemustaka menjadi fenomena yang penting untuk dikaji karena dapat menunjukkan bentuk *disconfirmation* yang terjadi dalam penyelenggaraan layanan informasi. Evaluasi berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation* memungkinkan peneliti mengidentifikasi apakah layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pemustaka, melampaui harapan, atau justru belum mampu memenuhi harapan mereka. Hasil evaluasi tersebut diharapkan dapat menjadi dasar bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan informasi yang lebih berorientasi pada kebutuhan pemustaka.

---

<sup>14</sup> Hasil Observasi, pemustaka, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh, 10 Februari 2025, 20 Mei 2026, 30 Juni 2026.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kinerja layanan informasi berdasarkan pengalaman dan penilaian pemustaka dengan menggunakan Teori *Disconfirmation of Expectation*. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai harapan pemustaka, kinerja layanan informasi yang dirasakan, serta bentuk *disconfirmation* yang terjadi sehingga hasil penelitian dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kualitas layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Atas dasar tersebut, peneliti mengangkat penelitian yang berjudul "Evaluasi Pemustaka terhadap Kinerja Layanan Informasi Berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh."

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana harapan (*Expectation*) pemustaka terhadap kinerja layanan informasi berdasarkan teori *Disconfirmation of expectation* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh?
2. Bagaimana persepsi pemustaka terhadap kinerja layanan informasi yang dirasakan (*Perceived Performance*) berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh?
3. Bagaimanakah bentuk *disconfirmation* yang terjadi antara harapan (*Expectation*) pemustaka dengan kinerja layanan informasi yang dirasakan

(*Preceived Performance*) pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui harapan (*Expectation*) pemustaka terhadap kinerja layanan informasi berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kinerja layanan informasi yang dirasakan (*Perceived Performance*) setelah memanfaatkan layanan informasi berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh.
3. Untuk mengetahui bentuk *disconfirmation* yang terjadi antara harapan (*Expectation*) pemustaka dengan kinerja layanan informasi yang dirasakan (*Perceived Performance*) pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh.

### D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu perpustakaan dan informasi,

khususnya yang berkaitan dengan evaluasi pemustaka terhadap kinerja layanan informasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah pemahaman mengenai penerapan Teori Disconfirmation of Expectation dalam mengevaluasi kesesuaian antara harapan (Expectation) pemustaka, persepsi terhadap kinerja layanan yang dirasakan (Perceived Performance), serta bentuk disconfirmation yang terjadi setelah pemustaka memanfaatkan layanan informasi.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh dalam mengetahui harapan pemustaka terhadap kinerja layanan informasi, persepsi pemustaka terhadap kinerja layanan yang dirasakan, serta bentuk kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja layanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam mempertahankan aspek layanan yang telah memenuhi atau melebihi harapan pemustaka serta memperbaiki aspek layanan yang belum sesuai dengan harapan pemustaka.

### b. Bagi Pustakawan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pustakawan mengenai harapan dan persepsi pemustaka terhadap kinerja layanan informasi. Dengan mengetahui bentuk disconfirmation yang terjadi antara harapan dan kinerja layanan

yang dirasakan pemustaka, pustakawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan serta harapan pemustaka.

c. Bagi Pemustaka

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pemustaka melalui peningkatan kinerja layanan informasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Hasil evaluasi terhadap harapan, persepsi kinerja layanan, dan bentuk *disconfirmation* dapat menjadi dasar bagi perpustakaan untuk melakukan perbaikan dan pengembangan layanan informasi secara berkelanjutan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan masukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian mengenai evaluasi pemustaka, kinerja layanan informasi, maupun penerapan Teori *Disconfirmation of Expectation* dalam konteks perpustakaan dan layanan informasi.

## E. Penjelasan Istilah

### 1. Evaluasi Pemustaka

Menurut Fatmawati, evaluasi pemustaka merupakan kegiatan guna menilai tingkat keunggulan pelayanan perpustakaan dengan ekspektasi serta tanggapan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Evaluasi ini bertujuan mengetahui apakah layanan perpustakaan telah memenuhi

kebutuhan dan kepuasan pemustaka.<sup>15</sup> Sementara itu, menurut Elnadi, evaluasi pemustaka merupakan upaya untuk menilai kualitas pelayanan perpustakaan melalui tanggapan, pengalaman, dan tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan perpustakaan. Dengan demikian, evaluasi pemustaka menjadi bagian penting dalam meningkatkan mutu layanan perpustakaan guna menyelenggarakan pelayanan yang lebih berkualitas bagi masyarakat.<sup>16</sup>

Dalam penelitian ini, evaluasi pemustaka merupakan proses penilaian dan dilakukan oleh pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan informasi yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Evaluasi pemustaka ini dilakukan dengan melihat tanggapan, pengalaman, harapan, serta tingkat kepuasan pengguna setelah memanfaatkan layanan perpustakaan. Proses ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana layanan informasi yang diberikan telah selaras dengan kebutuhan dan harapan pemustaka. Selain itu, evaluasi pemustaka juga digunakan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan layanan sehingga dapat menjadi bahan perbaikan dalam meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan. Dengan demikian, evaluasi pemustaka berfungsi untuk menilai tingkat kualitas layanan informasi berdasarkan persepsi dan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

---

<sup>15</sup> Fatmawati, Endang. "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB Undip Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pemustaka dengan Metode LibQUAL." *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 8, no. 1 (2020): 1–17.

<sup>16</sup> Elnadi, Isran. "Evaluasi Pelayanan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu Tahun 2016." *Al-Kuttab: Jurnal Perpustakaan dan Informasi* 4, no. 1 (2019): 69–85.

## 2. Kinerja Layanan Informasi

Kinerja layanan informasi merupakan tingkat keberhasilan suatu lembaga dalam menyediakan layanan informasi kepada pengguna sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Menurut Tjiptono, kinerja layanan merupakan kemampuan penyedia layanan dalam menyediakan pelayanan berkualitas, efektif, serta memenuhi harapan pemustaka. Pada konteks perpustakaan, kinerja layanan informasi dapat dilihat dari kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, keramahan pustakawan, kemudahan akses informasi, serta fasilitas pendukung layanan yang tersedia. Kinerja layanan yang sesuai akan menghasilkan kepuasan kepada pemustaka serta mengembangkan kualitas pelayanan perpustakaan secara keseluruhan.<sup>17</sup>

Menurut Wahyuni dan Safri menjelaskan bahwa kinerja layanan informasi adalah sebagai hasil kerja pustakawan yang tercermin melalui pengetahuan, kemampuan, profesionalisme, serta tanggung jawab dalam memberikan layanan informasi kepada pemustaka secara cepat, tepat, dan akurat sesuai kebutuhan pengguna.<sup>18</sup>

Dalam penelitian ini, kinerja layanan informasi dipahami sebagai bentuk pelaksanaan layanan yang kemudian dievaluasi oleh pemustaka berdasarkan perbandingan antara harapan sebelum menerima layanan dengan pengalaman yang dirasakan setelah menerima layanan. Tingkat

---

<sup>17</sup> Fandy Tjiptono, *Service Quality dan Customer Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2019), 45.

<sup>18</sup> Sri Wahyuni and T. Mulkan Safri, "Analisis Kinerja Pustakawan Dalam Memberikan Jasa Layanan Informasi Di Perpustakaan UIN Mahmud Yunus Batusangkar," *Journal of Library and Information Science* 6, no. 2 (2022): 221–31, <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v6i2.221-231>.

kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan tersebut akan menunjukkan apakah terjadi *positive disconfirmation*, *confirmation*, atau *negative disconfirmation* sebagaimana dijelaskan dalam Teori *Disconfirmation of Expectation*.

### 3. Disconfirmation of Expectation.

Teori *Disconfirmation of Expectation* merupakan teori yang mengemukakan bahwa tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh perbandingan antara ekspektasi sebelum mendapatkan layanan serta persepsi terhadap kinerja aktual layanan yang dirasakan setelah memanfaatkan layanan tersebut. Teori ini mula-mula diperkenalkan oleh Richard L. Oliver, kepuasan dapat dipahami Jika layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna, sebaliknya, ketidakpuasan akan muncul apabila layanan yang diterima tidak memenuhi harapan pengguna.<sup>19</sup>

Dalam teori ini terdapat tiga bentuk *disconfirmation*, yaitu *confirmation*, *positive disconfirmation*, dan *negative disconfirmation*. *Confirmation* terjadi ketika layanan yang diperoleh memenuhi harapan pengguna. *Positive disconfirmation* terjadi apabila kinerja layanan melebihi harapan pengguna sehingga menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sementara itu, *negative disconfirmation* terjadi ketika layanan yang diterima berada di bawah harapan pengguna sehingga menimbulkan

---

<sup>19</sup> Richard L. Oliver, "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions," *Journal of Marketing Research* 17, no. 4 (1980): 460–469.

ketidakpuasan. Konsep tersebut digunakan untuk melihat hubungan antara ekspektasi pengguna dan kenyataan layanan yang diterima.<sup>20</sup>

Adapun yang dimaksud dengan teori *Disconfirmation of Expectation* dalam penelitian ini ialah teori yang digunakan untuk menganalisis keselarasan antara harapan pemustaka dengan kinerja layanan informasi yang dirasakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Teori ini digunakan sebagai upaya mengetahui apakah terjadi *positive disconfirmation*, *confirmation*, atau *negative disconfirmation* berdasarkan perbandingan antara harapan pemustaka sebelum menerima layanan dengan persepsi mereka terhadap layanan yang diperoleh terhadap kinerja layanan informasi yang diterima. Hasil perbandingan tersebut selanjutnya digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pemustaka terhadap layanan informasi yang diberikan.

---

<sup>20</sup> Muhammad Jaber Hossain, "Redefining Expectancy Disconfirmation Theory Using LIS SERVQUAL+: An Integrated Framework for Evaluating Library Service Quality and User Satisfaction," *The International Information & Library Review* 51, no. 3 (2019): 203–216.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

#### A. Kajian Pustaka

Ditinjau pada sejumlah kajian pustaka yang digunakan penulis, dari beberapa penelitian yang serupa yang berhubungan dengan topik Evaluasi Pemustaka Terhadap Kinerja Layanan Informasi Berdasarkan Teori *Disconfirmation Of Expectation* Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Diantaranya yaitu :

*Pertama*, penelitian dilakukan oleh Ery Susilorini pada tahun 2021 dengan judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di SDN Tegalrejo Magelang Jawa tengah” Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kemampuan perpustakaan serta mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan di SDN Tegalrejo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan SDN Tegalrejo sudah cukup memuaskan. Ini terlihat dari jumlah pengunjung dan peminjam buku yang semakin meningkat.<sup>21</sup>

*Kedua*, penelitian dilakukan oleh Anggi Tridana, Sely Yoanda, Aang Gunaidi pada tahun 2023 dengan judul “Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Smp Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin” Penelitian ini bertujuan untuk melihat dampak dari layanan perpustakaan terhadap tingkat kepuasan pengguna di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur, Kabupaten Banyuasin, dan menunjukkan hasil

---

<sup>21</sup> Ery Susilorini, “Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan di SDN Tegalrejo Magelang Jawa Tengah,” *UNILIB: Jurnal Perpustakaan* 12, no. 1 (2021): 42–47.

yang positif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang baik dan berarti antara mutu layanan perpustakaan dengan kepuasan pengguna. SMP Negeri 3 Rantau Bayur telah berkomitmen untuk meningkatkan layanan perpustakaan secara maksimal, dengan fokus pada kebutuhan dan kepuasan pengguna.<sup>22</sup>

*Ketiga*, penelitian dilakukan oleh Fathmi pada tahun 2023 dengan judul “Kualitas Layanan Perpustakaan dan Informasi di Perpustakaan Nasional RI”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas layanan perpustakaan serta tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan perbandingan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi adanya kesenjangan antara harapan pemustaka dan kinerja layanan perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas layanan perpustakaan secara umum telah berada pada kategori baik, yang ditandai dengan nilai persepsi layanan yang berada di atas harapan minimum pengguna, sehingga layanan yang diberikan masih memenuhi standar dasar yang diharapkan. (2) Namun, nilai persepsi layanan tersebut masih berada di bawah harapan ideal pemustaka, sehingga menunjukkan adanya kesenjangan (gap) antara harapan pemustaka dan kinerja layanan yang diberikan oleh perpustakaan. (3) Beberapa aspek layanan, seperti kemudahan akses informasi, fasilitas perpustakaan, serta kecepatan dan

---

<sup>22</sup> Sely Yoanda, Anggi Tridana, and Aang Gunaidi, “Pengaruh Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin,” *TADWIN: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 4, no. 1 (2023): 27–39, <https://doi.org/10.19109/tadwin.v4i1.17216>

ketepatan pelayanan, masih perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pengguna secara optimal.<sup>23</sup>

Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat kesamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini, yaitu keduanya sama-sama mengkaji kualitas layanan dan kepuasan pemustaka di perpustakaan. Namun, penelitian terdahulu lebih berfokus pada evaluasi kualitas pelayanan secara umum, sementara penelitian ini secara khusus mengevaluasi kinerja layanan informasi berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation* dengan menganalisis kesesuaian antara harapan (*expectation*) dan kinerja layanan yang dirasakan (*perceived performance*) oleh pemustaka.

## **B. Evaluasi Pemustaka**

### **1. Pengertian Evaluasi Pemustaka**

Evaluasi pemustaka adalah proses penilaian untuk mengetahui tingkat kepuasan, kebutuhan, persepsi, dan pemanfaatan layanan perpustakaan oleh pengguna sebagai dasar peningkatan kualitas layanan.<sup>24</sup> Sedangkan menurut Yusup dkk, evaluasi pemustaka merupakan proses penilaian secara sistematis terhadap pemanfaatan layanan atau koleksi perpustakaan guna mengenali

<sup>23</sup> Fathmi, "Kualitas Layanan Perpustakaan dan Informasi di Perpustakaan Nasional RI," *Visi Pustaka: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan* 19, no. 2 (2023): 98, <https://doi.org/10.37014/visipustaka.v19i2.57>

<sup>24</sup> Ana Pujiastuti and Thoriq Tri Prabowo, "Evaluasi Kepuasan Pemustaka terhadap Website Perpustakaan di Masa Post Pandemi," *UNILIB: Jurnal Perpustakaan* 15, no. 1 (2024): 29–38, <https://doi.org/10.20885/unilib.Vol15.iss1.art3>

masalah dan memberikan solusi agar layanan lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.<sup>25</sup>

Menurut Basuki, evaluasi pemustaka adalah aktivitas untuk mengetahui seberapa besar layanan perpustakaan digunakan dan sejauh mana mampu memenuhi kebutuhan informasi pengguna, dengan mengevaluasi penggunaan layanan yang disediakan perpustakaan. Evaluasi ini dilakukan agar perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanan informasi sesuai kebutuhan pemustaka.<sup>26</sup>

Dalam penelitian ini, Yang dimaksud dengan evaluasi pemustaka pada penelitian ini merupakan proses penilaian yang dilakukan guna mengetahui pandangan, tanggapan, tingkat kepuasan, serta pengalaman yang dimiliki pemustaka atas kinerja layanan informasi yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Evaluasi tersebut bertujuan guna menilai sejauh mana layanan informasi telah memenuhi harapan pemustaka berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation*. Evaluasi ini juga bertujuan untuk melihat sejauh mana layanan informasi yang diselenggarakan telah memenuhi kebutuhan serta harapan pemustaka sehingga mampu menjadi bahan perbaikan serta pengembangan kualitas layanan pada masa mendatang.

---

<sup>25</sup> Maryati Yusup, Anthonius M. Golung, and Antonius Boham, "Evaluasi Pemanfaatan Koleksi Deposit oleh Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Utara," *Acta Diurna Komunikasi* 2, no. 1 (2020): 7.

<sup>26</sup> Sulisty-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2020), 35.

## 2. Tujuan Evaluasi Pemustaka

Tujuan kinerja layanan informasi adalah untuk mengetahui sejauh mana layanan informasi yang diselenggarakan oleh perpustakaan telah berjalan secara efektif, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pemustaka. Penilaian terhadap kinerja layanan informasi dilakukan untuk melihat keberhasilan perpustakaan dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, akurat, mudah diakses, dan responsif.<sup>27</sup> Sedangkan Pujiastuti dan Prabowo menjelaskan bahwa terdapat beberapa tujuan evaluasi pemustaka, yaitu.<sup>28</sup>

### a. Mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan informasi.

Mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan informasi adalah proses penilaian untuk melihat sejauh mana layanan informasi perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan persepsi pemustaka. Penilaian ini dapat dilihat melalui beberapa indikator, seperti kesesuaian isi informasi, ketepatan informasi, kemudahan akses, tampilan penyajian informasi, serta ketepatan waktu dalam penyampaian informasi.<sup>29</sup>

### b. Mengetahui kekuatan dan kelemahan layanan dari pengalaman serta persepsi pemustaka.

<sup>27</sup> Khairul Rizal, Hendra Wicaksono Wardiyono, and Mustika Wati, "Evaluasi Keberhasilan SIPINTER Sebagai Sistem Layanan Informasi Di Perpustakaan DPR RI Menggunakan Model Delone Dan McLean," *BACA: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi* 46, no. 2 (2025): 111–24, <https://doi.org/10.55981/j.baca.2025.13250>.

<sup>28</sup> Ana Pujiastuti and Thoriq Tri Prabowo, "Evaluasi Kepuasan Pemustaka Terhadap Website Perpustakaan Di Masa Post Pandemi," *Jurnal Perpustakaan* 15, no. 1 (2024): 29–38, <https://doi.org/10.20885/unilib.Vol15.iss1.art3>.

<sup>29</sup> Ibid.

Menurut fathmi menjelaskan bahwa evaluasi kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan informasi dapat digunakan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan layanan informasi berdasarkan pengalaman serta persepsi pengguna. Contohnya, apabila pemustaka merasa koleksi susah ditemukan, maka pustakawan pada layanan informasi harus responsif, dan pustakawan bersedia membantu.<sup>30</sup>

- c. Mengidentifikasi bagian layanan informasi yang perlu diperbaiki atau dikembangkan.

Salah satu tujuan evaluasi adalah mengidentifikasi bagian layanan yang masih perlu diperbaiki atau dikembangkan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Menurut Nafis dan Syukran, hasil evaluasi dapat menjadi dasar bagi perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan, seperti mempercepat respons pustakawan, menyempurnakan layanan digital, dan mempermudah akses informasi sehingga kepuasan pemustaka dapat terus ditingkatkan.<sup>31</sup>

- d. Menyusun rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan informasi.

Rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan informasi. Melalui evaluasi, perpustakaan dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan layanan berdasarkan pengalaman serta tingkat kepuasan

---

<sup>30</sup> Fathmi, "Kajian Pengukuran Tingkat Kepuasan Koleksi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Dan Informasi Di Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI" 20, no. 3 (2019): 46–55.

<sup>31</sup> Badratun Nafis and Syukran Syukran, "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Masa Pandemi COVID-19," *BACA: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi* 44, no. 1 (2023): 63–75, <https://doi.org/10.55981/baca.2023.395>.

pemustaka, sehingga hasilnya dapat dijadikan dasar dalam merumuskan perbaikan layanan. Menurut Risparyanto dan Yendri, menjelaskan bahwa hasil evaluasi memberikan rekomendasi untuk mengoptimalkan layanan perpustakaan digital, meningkatkan kemudahan akses informasi, mempercepat proses pelayanan, serta mengembangkan kompetensi pustakawan agar layanan informasi menjadi lebih efektif, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan pemustaka. Contohnya, perpustakaan dapat menyempurnakan sistem layanan digital dan meningkatkan kecepatan respons pustakawan dalam membantu penelusuran informasi sehingga kualitas layanan semakin baik dan kepuasan pemustaka meningkat.<sup>32</sup>

- e. Mengetahui apakah layanan sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

Pada evaluasi pemustaka dapat kita ketahui apakah layanan informasi yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Melalui evaluasi, perpustakaan dapat membandingkan harapan pemustaka dengan pengalaman mereka selama menggunakan layanan sehingga dapat diketahui tingkat kesesuaian layanan yang diberikan. Menurut Risparyanto dan Yendri, pengukuran kepuasan pengguna menunjukkan bahwa evaluasi mampu mengidentifikasi apakah layanan telah memenuhi harapan pengguna sekaligus menentukan aspek yang masih perlu ditingkatkan. Contohnya, apabila hasil evaluasi menunjukkan

---

<sup>32</sup> Anton Risparyanto and Vebby Venri Yendri, "Evaluasi Perpustakaan Digital Universitas Islam Indonesia Pada Masa Pandemi," *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan* 9, no. 1 (2023): 43–52, <https://doi.org/10.14710/lenpust.v9i1.41573>.

bahwa pemustaka mengharapkan respons pustakawan yang lebih cepat atau akses informasi yang lebih mudah, maka perpustakaan dapat melakukan perbaikan pada aspek tersebut agar layanan semakin sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.<sup>33</sup>

### 3. Manfaat Evaluasi Pemustaka

Menurut Rasyid dan Kinantaka, evaluasi pemustaka adalah mengetahui sejauh mana layanan informasi telah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. evaluasi kepuasan pengguna dalam memberikan gambaran mengenai kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan yang diterima oleh pemustaka. Hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar dalam mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan layanan serta sebagai acuan untuk mengembangkan layanan agar kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka terus meningkat. Adapun manfaat evaluasi pemustaka menurut Ardiansyah dan Fakhlina diantaranya yaitu.<sup>34</sup>

- a. Perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanan agar kepuasan pemustaka semakin tinggi.

Evaluasi pemustaka dipakai untuk mengetahui apakah layanan perpustakaan sudah sesuai harapan pengguna; jika ada bagian yang belum sesuai, perpustakaan bisa memperbaikinya sehingga kualitas layanan naik dan kepuasan pemustaka ikut meningkat. Ini sejalan

<sup>33</sup> Ibid.

<sup>34</sup> Rega Rachmad Fauzie Ardiansyah and Resty Jayanti Fakhlina, "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Ejawantah Menggunakan Metode LibQUAL+," *Maktabatuna* 6, no. 2 (2025): 257–73, <https://doi.org/10.15548/mj.v6i2.9958>.

dengan temuan bahwa evaluasi kepuasan pemustaka memberi informasi kritis tentang sejauh mana layanan memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna, serta menjadi dasar perbaikan layanan pengguna. Contohnya petugas lambat merespons pertanyaan pemustaka, maka bisa melakukan pelatihan layanan bagi pustakawan. Setelah perbaikan dilakukan, layanan menjadi lebih baik, dan kepuasan pemustaka akan meningkat.<sup>35</sup>

- b. Perpustakaan dapat mempertahankan keunggulan layanan dan memperbaiki kelemahan yang masih ada.

Manfaat evaluasi pemustaka bagi kepuasan pengguna merupakan penentu penting kinerja perpustakaan untuk menilai mutu layanan, mengidentifikasi bagian layanan yang perlu diperbaiki, dan membantu perpustakaan menyusun strategi agar layanan yang sudah baik tetap dipertahankan sementara kelemahan diperbaiki. Misalnya, hasil evaluasi menunjukkan bahwa pemustaka sudah puas dengan layanan bantuan pencarian informasi, tetapi masih kurang puas terhadap cara pustakawan melayani pengguna. Maka perpustakaan dapat mempertahankan layanan bantuan pencarian yang sudah baik, lalu memperbaiki aspek pelayanan pustakawan melalui pelatihan komunikasi, respons layanan, atau peningkatan sikap layanan.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup> Ibid.

<sup>36</sup> Emmanuel Baffour Gyau, Jing Liu, and Obeng Kwakye, "Evaluation of User Satisfaction with Academic Libraries Services Based on Students' Perspectives," *Open Access Library Journal* 08, no. 08 (2021): 1–17, <https://doi.org/10.4236/oalib.1107783>.

- c. Perpustakaan dapat menetapkan prioritas perbaikan dan mengembangkan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Evaluasi pemustaka bermanfaat untuk membantu perpustakaan menetapkan prioritas perbaikan dan mengembangkan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna karena melalui hasil evaluasi, perpustakaan dapat mengetahui aspek layanan mana yang paling lemah dan paling mendesak untuk diperbaiki. Contohnya, jika evaluasi menunjukkan bahwa pemustaka sering menunggu lama saat meminta bantuan, maka perpustakaan dapat memprioritaskan peningkatan kecepatan respons pustakawan, menambah petugas layanan, atau memperbaiki alur pelayanan agar lebih efisien dan sesuai kebutuhan pengguna.<sup>37</sup>

- d. Menjadi dasar dalam pengambilan keputusan, penyusunan kebijakan, dan inovasi layanan agar lebih efektif dan efisien.

Melalui evaluasi pemustaka bermanfaat sebagai dasar dalam pengambilan keputusan, penyusunan kebijakan, dan pengembangan inovasi layanan perpustakaan. Dari hasil evaluasi, perpustakaan dapat mengetahui kualitas layanan, mengidentifikasi kendala, serta memahami kebutuhan pemustaka. Informasi tersebut menjadi acuan untuk memperbaiki layanan dan menyusun strategi yang lebih efektif

---

<sup>37</sup> Nur Zjulla, "Implementasi Total Quality Management Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Al-KALAM JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN* 5, no. 2 (2019): 129, <https://doi.org/10.31602/al-kalam.v5i2.1727>.

dan efisien. Sebagai contohnya, apabila hasil evaluasi menunjukkan bahwa pemustaka mengalami kesulitan dalam menemukan koleksi, maka perpustakaan dapat mengembangkan layanan katalog daring (OPAC) atau layanan referensi digital agar proses penelusuran informasi menjadi lebih mudah dan cepat.<sup>38</sup>

- e. Meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pemustaka terhadap layanan perpustakaan melalui penyediaan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

Evaluasi pemustaka bermanfaat untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pemustaka melalui perbaikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Contohnya, jika hasil evaluasi menunjukkan perlunya peningkatan kecepatan dan ketepatan layanan informasi, perpustakaan dapat melakukan perbaikan sehingga pemustaka merasa lebih puas, percaya, dan terdorong untuk terus memanfaatkan layanan perpustakaan.<sup>39</sup>

### C. Kinerja Layanan Informasi

#### 1. Pengertian Kinerja Layanan Informasi

Kinerja layanan informasi merupakan tingkat keberhasilan perpustakaan dalam memberikan layanan informasi kepada pengguna sesuai

<sup>38</sup> Dhevrans Erlangga, "Inovasi Efektivitas Manajemen Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Responsif Dan Berorientasi Pada Kepuasan Masyarakat," *Integrative Perspectives of Social and Science Journal (IPSSJ)* 2, no. 5 (2025): 7846–56.

<sup>39</sup> Imam Baehaki Mohamad Yanuar Hafidz, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Digital Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pemustaka Di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno," *Journal of Applied Linguistics and Literature* 1, no. 1 (2024): 4–6.

dengan kebutuhan dan harapan mereka. Kinerja layanan informasi dapat dilihat dari kemampuan perpustakaan menyediakan informasi yang cepat, tepat, dan relevan bagi pemustaka.<sup>40</sup> Menurut Tjiptono, kinerja layanan merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan pengguna. Dalam perpustakaan, kinerja layanan informasi berkaitan dengan kualitas pelayanan pustakawan, kemudahan akses informasi, dan efektivitas pelayanan informasi kepada pemustaka.<sup>41</sup>

Menurut Kotler dan Keller, Kinerja layanan informasi merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain dan bersifat tidak berwujud. Oleh karena itu, kualitas layanan informasi sangat dipengaruhi oleh pengalaman pengguna saat menerima layanan tersebut.<sup>42</sup>

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja layanan informasi merupakan tingkat keberhasilan perpustakaan dalam memberikan layanan informasi yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan harapan pemustaka. Kinerja tersebut tercermin dari kemampuan perpustakaan dan pustakawan dalam menyediakan informasi secara cepat, tepat, akurat, mudah diakses, serta memberikan pelayanan yang responsif dan profesional. Dalam penelitian ini, kinerja layanan informasi dipahami sebagai persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan informasi yang mereka terima, yang kemudian dievaluasi berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation* melalui

---

<sup>40</sup> Fauziah, R “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Pasca Pandemi Berdasarkan Persepsi Mahasiswa. Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan,”13,no 1 (2024): 45-59.

<sup>41</sup> Tjiptono, F, “*Strategi pemasaran dan kualitas layanan*,” Yogyakarta: Andi Offset. . (2020).

<sup>42</sup> Kotler, P., & Keller, K.L, “ Marketing Management. Pearson Education,” (2019).

perbandingan antara harapan sebelum menerima layanan dengan kinerja layanan yang dirasakan setelah menggunakan layanan. Hasil perbandingan tersebut menunjukkan apakah terjadi *positive disconfirmation*, *confirmation*, atau *negative disconfirmation*, yang menjadi dasar dalam mengevaluasi kinerja layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh.

## 2. Tujuan Kinerja Layanan Informasi

Menurut Rizal dkk, tujuan kinerja layanan informasi adalah memastikan bahwa layanan informasi mampu memberikan manfaat yang optimal bagi pengguna melalui penyediaan sistem yang berkualitas, informasi yang akurat, serta layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Kinerja layanan informasi juga bertujuan meningkatkan kepuasan pengguna dengan menyediakan layanan yang efektif, mudah digunakan, dan mendukung aktivitas pengguna. Dengan demikian, pengukuran kinerja layanan informasi menjadi dasar untuk mengetahui keberhasilan layanan sekaligus sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas layanan agar pemanfaatannya semakin optimal.<sup>43</sup> Adapun menurut Rasyid dan Kinantaka terdapat beberapa tujuan kinerja layanan informasi yaitu.<sup>44</sup>

<sup>43</sup> Rizal, Wardiyono, and Wati, "Evaluasi Keberhasilan SIPINTER Sebagai Sistem Layanan Informasi Di Perpustakaan DPR RI Menggunakan Model Delone Dan McLean." 114-120.

<sup>44</sup> Mohammad Ricky Ramadhan Rasyid and Pravasta Guntur Kinantaka, "Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Pengguna Open Public Access Catalog (Opac) Perpustakaan Modern Sulawesi Tenggara Dengan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)," *AnoaTIK: Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer* 2, no. 1 (2024): 1–5, <https://doi.org/10.33772/anoatik.v2i1.24>.

a. Memenuhi kebutuhan informasi pemustaka

Tujuan kinerja layanan informasi adalah memberikan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara cepat, tepat, akurat, dan mudah diakses. Selain itu, kinerja layanan informasi bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan serta mewujudkan layanan yang efektif, efisien, dan memberikan kepuasan kepada pemustaka. Contohnya, pustakawan membantu pemustaka dalam menemukan buku atau jurnal sehingga informasi dapat diperoleh dengan cepat dan sesuai kebutuhan pengguna.<sup>45</sup>

b. Meningkatkan kualitas pelayanan

Tujuan kinerja layanan informasi adalah meningkatkan kualitas pelayanan agar layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Putra dkk, menjelaskan bahwa peningkatan kualitas layanan dilakukan melalui evaluasi terhadap pelayanan pustakawan, kemudahan akses informasi, dan fasilitas perpustakaan. Sebagai contohnya, jika pemustaka mengalami kesulitan dalam mencari koleksi, perpustakaan dapat memberikan layanan dalam pencarian koleksi sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih baik.<sup>46</sup>

<sup>45</sup> Eka Rahmawati et al., “Analisis Myloft Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka Upi,” *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 17, no. 2 (2023): 199, <https://doi.org/10.14421/fhrs.2022.172.199-214>.

<sup>46</sup> Kadek Aryana Dwi Putra et al., “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Pendidikan Nasional Menggunakan Metode LIBQUAL +,” *Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi* 9, no. 2 (2025): 299–310.

c. Meningkatkan kepuasan pemustaka

Meningkatkan kepuasan pemustaka melalui penyediaan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Risparyanto menjelaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan tujuan utama layanan informasi sehingga perpustakaan perlu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional. Contohnya, apabila pustakawan memberikan informasi secara responsif, membantu penelusuran koleksi, serta melayani pemustaka dengan sopan, maka pemustaka akan merasa puas dan terdorong untuk kembali memanfaatkan layanan perpustakaan.<sup>47</sup>

d. Menjamin efektivitas dan efisiensi layanan

Kinerja layanan informasi bermanfaat untuk menjamin efektivitas dan efisiensi pelayanan karena mampu memastikan informasi yang diberikan sesuai kebutuhan pengguna, cepat diakses, akurat, dan tidak membuang banyak waktu maupun biaya. Dalam praktiknya, layanan informasi yang efektif membuat tujuan pelayanan tercapai dengan baik, sedangkan efisiensi terlihat dari proses kerja yang lebih cepat dan penggunaan sumber daya yang lebih hemat. Contohnya, penerapan sistem informasi berbasis web atau layanan digital pada perpustakaan dan instansi publik dapat mempercepat pencarian data, mengurangi antrean, serta

---

<sup>47</sup> Anton Risparyanto, "Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Dan Aktivitas Kegiatan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Di Era 4 . 0," *Jurnal Perpustakaan* 13, no. 2 (2022): 89–100, <https://doi.org/10.20885/unilib.Vol13.iss2.art4>.

meminimalkan kesalahan pencatatan sehingga pengguna memperoleh layanan yang lebih cepat, tepat, dan memuaskan.<sup>48</sup>

e. Meningkatkan aksesibilitas layanan informasi

Kinerja layanan informasi memiliki tujuan penting dalam meningkatkan aksesibilitas layanan karena memungkinkan pengguna memperoleh informasi dengan lebih mudah, cepat, dan tanpa dibatasi ruang maupun waktu. Aksesibilitas yang baik berarti layanan dapat dijangkau oleh berbagai kalangan pengguna, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan waktu, jarak, atau kondisi fisik tertentu. Contohnya layanan perpustakaan digital memungkinkan mahasiswa mencari dan membaca koleksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke perpustakaan, sehingga akses terhadap informasi menjadi lebih luas dan pelayanan menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.<sup>49</sup>

### 3. Manfaat Kinerja Layanan Informasi

Menurut Arsini dkk manfaat kinerja layanan informasi dapat dilihat dari kemampuannya meningkatkan kualitas layanan, efisiensi kerja, serta kepuasan pengguna, karena layanan yang dikelola dengan baik membantu proses penyampaian informasi menjadi lebih cepat, tepat, dan mudah diakses; selain itu, penelitian tentang layanan informasi juga menunjukkan bahwa layanan

<sup>48</sup> Ismi Aryasi and Fransiska Timoria Samosir Lailatus Sa'diyah, "Efektivitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web Support QR Code Di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu," *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 8, no. 1 (2024): 39–52, <https://doi.org/10.29240/tik.v>.

<sup>49</sup> Ira Puspitasari, "Meningkatkan Aksesibilitas Perpustakaan Digital sebagai Inovasi Pendidikan Inklusif," (2023).

yang efektif dapat meningkatkan pemahaman, motivasi, dan kemandirian pengguna dalam mengambil keputusan, sehingga kinerja layanan informasi tidak hanya berdampak pada kelancaran operasional, tetapi juga pada hasil yang dirasakan langsung oleh pengguna.<sup>50</sup> Adapun menurut Mardhotillah dan Irawati terdapat beberapa manfaat kinerja layanan informasi yaitu.<sup>51</sup>

- a. Membantu pemustaka memperoleh informasi sesuai dengan kebutuhan pemustaka

Kinerja layanan informasi menunjukkan bahwa layanan akan dinilai baik apabila mampu membantu pengguna menemukan informasi yang sesuai dengan kebutuhannya secara cepat dan tepat. Contohnya, ketika seorang pemustaka mencari referensi tentang “layanan referensi perpustakaan”, pustakawan dapat membantu menelusuri katalog atau web repository hingga pemustaka memperoleh sumber yang relevan dan sesuai topik, sehingga kebutuhan informasinya terpenuhi.<sup>52</sup>

- b. Meningkatkan kualitas layanan perpustakaan sehingga pelayanan menjadi lebih profesional dan berkualitas.

Melalui evaluasi pemustaka terhadap kinerja layanan informasi bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan agar lebih profesional dan berkualitas. Melalui evaluasi, perpustakaan dapat

<sup>50</sup> Yenti Arsini et al., “Peran Layanan Informasi Dalam Membangun Motivasi Belajar Anak,” *Al-Ittizaan: Jurnal Bimbingan Konseling Islam* 8, no. 1 (2025): 1–13.

<sup>51</sup> Annisa Ilmi Mardhotillah, Indira Irawati, “Evaluasi Perilaku Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Islam Malang Dengan Menggunakan Pedoman Rusa,” *Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi Volume* 8 (2024): 186–202.

<sup>52</sup> Farhan Bukhori, “Kepuasan Pemustaka Terhadap Implementasi Pelayanan Prima (Excellent Service) Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat,” (2019), 124, [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32531/1/Farhan Bukhori-FAH.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32531/1/Farhan%20Bukhori-FAH.pdf).

mengetahui kekurangan dalam pelayanan sehingga dapat melakukan perbaikan yang diperlukan. Contohnya, jika pemustaka menilai pustakawan kurang responsif dalam memberikan informasi, perpustakaan dapat mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pelayanan. Dengan demikian, evaluasi pemustaka menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas kinerja layanan informasi agar lebih sesuai dengan harapan pemustaka.<sup>53</sup>

- c. Meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pemustaka terhadap layanan perpustakaan.

Kinerja layanan informasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Layanan yang cepat, akurat, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan informasi akan mendorong pemustaka merasa puas serta percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan tersebut pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pemustaka untuk kembali memanfaatkan layanan perpustakaan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Contohnya, apabila pustakawan mampu memberikan informasi yang tepat dan membantu pemustaka menemukan sumber informasi dengan cepat, maka pemustaka akan merasa puas, percaya terhadap layanan perpustakaan, dan terdorong untuk terus menggunakan layanan tersebut.<sup>54</sup>

<sup>53</sup> Mardhotillah and Irawati, "Evaluasi Perilaku Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Islam Malang Dengan Menggunakan Pedoman Rusa."

<sup>54</sup> Mohamad Yanuar Hafidz, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Digital Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pemustaka Di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno."

- d. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan layanan informasi.

Kinerja layanan informasi yang baik dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan layanan perpustakaan. Layanan yang terorganisasi dengan baik, didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi, memungkinkan proses pencarian, pengelolaan, dan penyampaian informasi dilakukan secara lebih cepat dan tepat. Contohnya, dalam penggunaan sistem otomasi perpustakaan seperti INLISLite mempermudah pustakawan dalam melayani pemustaka, mempercepat proses sirkulasi, dan mempersingkat waktu pencarian koleksi sehingga layanan menjadi lebih efektif dan efisien.<sup>55</sup>

- e. Menjadi dasar evaluasi, pengambilan keputusan, dan pengembangan layanan perpustakaan secara berkelanjutan.

Evaluasi pemustaka terhadap kinerja layanan informasi menjadi dasar bagi perpustakaan dalam melakukan evaluasi, pengambilan keputusan, dan pengembangan layanan secara berkelanjutan. Melalui hasil evaluasi, perpustakaan dapat mengidentifikasi kebutuhan pengguna, mengetahui kelemahan layanan, serta menentukan prioritas perbaikan dan pengembangan layanan yang lebih efektif. Contohnya, apabila hasil evaluasi menunjukkan bahwa pemustaka lebih membutuhkan layanan referensi digital dibandingkan layanan tatap

---

<sup>55</sup> I Dewa Agung Satriya Wirawan, I Putu Suhartika, and Ni Putu Premierita Haryanti, "Penerapan Sistem Inlislite Versi 3.2 Dalam Meningkatkan Efisiensi Layanan Perpustakaan Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 4, no. 2 (2024): 65–69, <https://doi.org/10.24843/jipus.2024.v04.i02.p04>.

muka, maka perpustakaan dapat memprioritaskan pengembangan layanan digital, penyediaan koleksi elektronik, serta peningkatan kompetensi pustakawan dalam memberikan layanan informasi secara daring. Dengan demikian, hasil evaluasi menjadi dasar pengambilan keputusan yang mendukung peningkatan kualitas layanan perpustakaan secara berkelanjutan.<sup>56</sup>

#### 4. Indikator Kinerja Layanan Informasi

Menurut RUSA (Reference and User Services Association) dalam Bana dan Safii memaparkan beberapa indikator dari kinerja layanan informasi sebagai berikut.<sup>57</sup>

##### a. *Visibility* (Kemudahan dihubungi)

*Visibility* merupakan kemampuan pustakawan untuk mudah ditemukan dan dihubungi oleh pemustaka ketika membutuhkan bantuan informasi. Pustakawan harus menunjukkan kesiapan melayani, mudah didekati, serta menciptakan suasana yang membuat pemustaka merasa nyaman untuk mengajukan pertanyaan. Kemudahan mengakses layanan informasi menjadi langkah awal yang penting dalam membangun komunikasi yang efektif antara pustakawan dan pemustaka sehingga kebutuhan informasi dapat

<sup>56</sup> Rahmadani Ningsih Maha and Suci Wulandari, "Evaluasi Pengembangan Layanan Perpustakaan Riset Bagi Sivitas Brin," *VISI PUSTAKA* 25, no. 1 (2023): 55–67.

<sup>57</sup> Muhammad Rafi Al Bana and Moh Safii, "Behavioral Performance of Reference And Information Service Providers Pada Live Chat Perpustakaan Universitas Negeri Malang," *Al-Ma Mun Jurnal Kajian Kepustakawanan Dan Informasi* 4, no. 2 (2023): 109–28, <https://doi.org/10.24090/jkki.v4i2.8435>.

dipenuhi secara optimal. Contohnya, pustakawan berada di meja layanan informasi selama jam operasional, menyapa pemustaka yang datang, serta segera memberikan bantuan ketika pemustaka mengalami kesulitan mencari informasi.<sup>58</sup>

b. *Interest* (Perhatian terhadap pemustaka)

*Interest* merupakan sikap pustakawan yang menunjukkan perhatian, kepedulian, dan kesungguhan dalam membantu pemustaka memperoleh informasi yang dibutuhkan. Pustakawan diharapkan memberikan pelayanan dengan ramah, sopan, menghargai pemustaka, serta menunjukkan antusiasme selama proses pelayanan berlangsung sehingga pemustaka merasa nyaman dan dihargai. Contohnya, ketika pemustaka datang untuk mencari informasi, pustakawan menyambut dengan ramah, mendengarkan pertanyaan dengan penuh perhatian, memberikan respons yang sopan, serta berusaha membantu hingga kebutuhan informasi pemustaka terpenuhi.<sup>59</sup>

c. *Listening and Inquiring* (Mendengarkan dan menggali kebutuhan informasi)

*Listening and Inquiring* merupakan kemampuan pustakawan untuk mendengarkan pertanyaan pemustaka secara aktif serta menggali kebutuhan informasi melalui komunikasi yang efektif. Pustakawan tidak hanya menerima pertanyaan, tetapi juga mengajukan pertanyaan

<sup>58</sup> Mardhotillah and Irawati, "Evaluasi Perilaku Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Islam Malang Dengan Menggunakan Pedoman Rusa.".....,hlm.191.

<sup>59</sup> Mardhotillah and Irawati.....,hlm.192.

lanjutan untuk memperjelas kebutuhan informasi sehingga informasi yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Sebagai contoh, ketika seorang pemustaka meminta referensi mengenai literasi digital, pustakawan terlebih dahulu menanyakan tujuan penggunaan informasi, jenis sumber yang dibutuhkan, dan rentang tahun publikasi yang diinginkan sebelum memberikan rekomendasi koleksi yang paling relevan.<sup>60</sup>

d. *Searching* (Kemampuan menelusur informasi)

*Searching* merupakan kemampuan pustakawan dalam menelusur, memilih, dan menyajikan informasi yang akurat, relevan, serta sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Pustakawan dituntut memiliki keterampilan menggunakan berbagai sumber informasi, baik koleksi cetak maupun sumber informasi digital, sehingga informasi yang diberikan tepat dan dapat dipercaya. Contohnya, ketika pemustaka membutuhkan artikel ilmiah tentang literasi digital, pustakawan memanfaatkan katalog perpustakaan, basis data jurnal, dan sumber elektronik lainnya untuk menemukan referensi yang paling sesuai dengan kebutuhan pemustaka.<sup>61</sup>

e. *Follow-up* (Tindak lanjut)

*Follow-up* merupakan tindakan pustakawan untuk memastikan bahwa informasi yang telah diberikan benar-benar sesuai dengan

<sup>60</sup> Mardhotillah and Irawati.....,hlm..193-194.

<sup>61</sup> Mardhotillah and Irawati.....,hlm.194-195

kebutuhan pemustaka. Setelah memberikan informasi, pustakawan perlu mengonfirmasi apakah pertanyaan pemustaka telah terjawab atau masih memerlukan bantuan tambahan. Tindak lanjut ini bertujuan memastikan kepuasan pemustaka serta membangun komunikasi yang baik selama proses layanan informasi. Contohnya, setelah membantu pemustaka menemukan artikel ilmiah, pustakawan menanyakan kembali apakah referensi tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan atau menawarkan bantuan untuk mencari sumber informasi lain apabila masih diperlukan<sup>62</sup>

#### **D. Teori Disconfirmation of Expectation**

##### **1. Sejarah Teori Disconfirmation of Expectation**

Menurut Adegoke dalam Farikah dkk, Disconfirmation of Expectation Theory yang dikemukakan oleh Richard L. Oliver merupakan pengembangan dari Expectation Confirmation Theory (ECT). Dalam teori ini, konsep confirmation dikembangkan menjadi disconfirmation untuk menjelaskan proses evaluasi pengguna terhadap suatu produk atau layanan. Oliver menjelaskan bahwa harapan (expectation) berfungsi sebagai standar yang digunakan pengguna dalam menilai kinerja layanan. Berdasarkan perspektif Disconfirmation of Expectation Theory, kepuasan pengguna

---

<sup>62</sup> Mardhotillah and Irawati.....,hlm.196.

merupakan hasil evaluasi setelah penggunaan layanan yang diperoleh melalui tingkat kesesuaian harapan awal dengan kinerja layanan yang dirasakan.<sup>63</sup>

Berdasarkan Teori Disconfirmation Of Expectation, Kepuasan pengguna merupakan hasil perbandingan antara ekspektasi pengguna dengan kinerja dirasakan (perceived performance). Dalam konteks perpustakaan, pengguna akan membandingkan harapan mereka terhadap layanan dengan pengalaman yang diperoleh. Jika layanan yang diberikan melampaui ekspektasi pengguna, pengguna akan merasa senang. Jika layanan tidak berjalan sesuai yang diharapkan, pengguna akan merasa tidak senang. Kepuasan pengguna tergantung pada sejauh mana harapan mereka sesuai dengan hasil layanan yang mereka terima.<sup>64</sup>

## 2. Pengertian dan Konsep Dasar Teori Disconfirmation Of Expectation

Konsep dasar teori *Disconfirmation of expectation* juga didukung oleh pandangan Valarie, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang menekankan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh ketidaksesuaian harapan pengguna dan persepsi terhadap kinerja layanan informasi.<sup>65</sup>

Dalam konteks kinerja layanan informasi perpustakaan, teori ini sangat relevan karena kualitas layanan informasi menjadi tolak ukur utama dalam

<sup>63</sup> Siti Farikah, Yolanda Masnita, and Kurniawati, "Expectation Disconfirmation Theory dalam Service Quality Online Learning: Dampaknya terhadap *Word of Mouth* Communication di Perguruan Tinggi," *Management Studies and Entrepreneurship Journal* 6, no. 6 (2025): 68–78.

<sup>64</sup> Mohammad Fahmi Arkanuddin et al., "Analisis Kepuasan di Sektor Bisnis Digital: Validasi Model Konfirmasi Ekspektasi," *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 11, no. 2 (2023): 1781–1800, <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i2.4843>

<sup>65</sup> Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations* (New York: Free Press, 1990), 23.

memenuhi kebutuhan pengguna. Kinerja layanan informasi mencakup aspek seperti kecepatan dalam memberikan informasi, ketepatan dan relevansi informasi, kemudahan akses, kemampuan pustakawan dalam membantu penelusuran informasi, serta ketersediaan sumber informasi baik cetak maupun digital. Dengan demikian, Teori *Disconfirmation of Expectation* menjadi landasan penting dalam menilai dan meningkatkan kinerja layanan informasi perpustakaan, karena menekankan bahwa perasaan puas yang dirasakan pengguna sangat ditentukan oleh keselarasan antara harapan awal pengguna dengan kinerja layanan yang aktual.<sup>66</sup>

Menurut Luthfiani dkk, Teori *Disconfirmation of Expectation* mengemukakan bahwa kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan terbentuk melalui proses evaluasi setelah menggunakan layanan atau aplikasi. Proses tersebut melibatkan perbandingan antara harapan awal pemustaka sebelum memperoleh layanan dengan kinerja aktual layanan yang telah dirasakan informasi yang dirasakan setelah layanan diberikan. Jika kinerja layanan sesuai dengan atau melampaui harapan, maka akan terjadi *positive disconfirmation* yang menciptakan kepuasan. Sebaliknya, apabila kinerja layanan belum memenuhi harapan pemustaka, sehingga akan terjadi *negative disconfirmation* yang menimbulkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diterima.<sup>67</sup>

---

<sup>66</sup> Richard L. Oliver, "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions," *Journal of Marketing Research* 17, no. 4 (1980): 460–469.

<sup>67</sup> Fatma Luthfiani, Yuhefizar, and Josephine Sudiman, "Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Aplikasi PLN Mobile Kota Padang Panjang," *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 19, no. 1 (2024): 27–42.

Sedangkan menurut Lestari Teori *Disconfirmation of Expectation*, kepuasan atau ketidakpuasan pengguna dijelaskan pada temuan dari perbandingan antara ekspektasi awal serta hasil pelayanan yang dipersepsikan. Jika kinerja pelayanan sesuai atau melampaui harapan, sehingga terjadi konfirmasi yang menimbulkan kepuasan. Sebaliknya, jika kinerja pelayanan lebih rendah dari harapan, sehingga terjadi *disconfirmation* yang kemudian memicu rasa tidak puas.<sup>68</sup>

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Teori *Disconfirmation of Expectation* menjelaskan kepuasan atau ketidakpuasan pengguna sebagai hasil perbandingan antara ekspektasi awal (*expectation*) dan kinerja layanan yang dipersepsikan (*perceived performance*). Jika kinerja pelayanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna, akan terjadi *positive disconfirmation* yang menghasilkan rasa puas. Namun, apabila kinerja pelayanan belum memenuhi ekspektasi pengguna, sehingga akan terjadi *negative disconfirmation* yang menimbulkan rasa tidak puas. Dengan demikian, tingkat kepuasan pengguna didasari oleh tingkat kecocokan antara ekspektasi dengan kinerja layanan yang diterima.

---

<sup>68</sup> Indah Lestari, “Pengaruh *Customer Satisfaction*, *Perceived Value* dan Kualitas Pelayanan terhadap *Customer Loyalty* dengan *Switching Cost* sebagai Variabel Moderasi dalam Perspektif Bisnis Islam (pada PT. Telkom Witel Lampung)” (skripsi, 2024), 7.

### 3. Penerapan Teori Disconfirmation of Expectation dalam Evaluasi Kinerja Layanan Informasi

#### a. Hubungan Teori Disconfirmation of Expectation dengan Kepuasan Pemustaka

Teori *Disconfirmation of Expectation* (EDT) yang dikemukakan oleh Richard L. Oliver menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pengguna ditentukan oleh hasil dari kesesuaian antara ekspektasi awal (*expectation*) dan kinerja layanan yang dirasakan (*perceived performance*). Pengguna akan merasakan puas apabila kinerja layanan memenuhi maupun melampaui harapan, sementara ketidakpuasan terjadi apabila kinerja layanan berada di bawah harapan. Dalam konteks perpustakaan, pemustaka menilai kualitas layanan berdasarkan pengalaman mereka saat memanfaatkan layanan informasi.<sup>69</sup>

Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh tingkat kesesuaian antara harapan (*expectation*) dan kinerja layanan yang dipersepsikan (*perceived performance*). Jika kinerja layanan sesuai dengan harapan, sehingga terjadi *confirmation*. Apabila kinerja layanan melampaui harapan, sehingga terjadi *positive disconfirmation* yang menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi. Sebaliknya, jika kinerja layanan belum

---

<sup>69</sup> Richard L. Oliver, "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions," *Journal of Marketing Research* 17, no. 4 (1980): 465.

memenuhi harapan, sehingga terjadi *negative disconfirmation* yang mengakibatkan ketidakpuasan pemustaka.<sup>70</sup>

b. Penerapan Teori *Disconfirmation of Expectation* dalam Layanan Informasi Perpustakaan

Dalam layanan informasi perpustakaan, Teori EDT digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pemustaka berdasarkan kesesuaian antara harapan dengan layanan yang diperoleh. Apabila layanan informasi, seperti kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan ketepatan informasi, memenuhi atau melampaui harapan, maka pemustaka akan merasa puas. Sebaliknya, Apabila layanan belum memenuhi harapan, maka akan timbul ketidakpuasan.<sup>71</sup>

Teori *Disconfirmation of Expectation* juga dapat digunakan untuk mengevaluasi layanan digital perpustakaan, seperti katalog online dan repositori digital. Pemustaka akan merasa puas apabila sistem mudah digunakan dan mampu memenuhi kebutuhan informasinya. Oleh karena itu, teori ini membantu perpustakaan memahami persepsi pengguna serta menilai kualitas layanan informasi yang diberikan.<sup>72</sup>

---

<sup>70</sup> Anol Bhattacharjee, "Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model," *MIS Quarterly* 25, no. 3 (2001): 351–370.

<sup>71</sup> Ibid.

<sup>72</sup> James Y. L. Thong, Weiyin Hong, and Kar Yan Tam, "The Effects of Post-Adoption Beliefs on the Expectation-Confirmation Model for Information Technology Continuance," *International Journal of Human-Computer Studies* 64, no. 9 (2006): 799–810.

#### 4. Relevansi Teori Disconfirmation of Expectation dengan Penelitian Ini

Teori *Disconfirmation of Expectation* relevan digunakan dalam penelitian ini karena dapat menjelaskan tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan keselarasan antara harapan dan layanan yang diterima. Melalui teori ini, peneliti dapat mengetahui apakah layanan informasi perpustakaan telah memenuhi harapan pemustaka sehingga menimbulkan kepuasan atau ketidakpuasan.<sup>73</sup>

Teori *Disconfirmation of Expectation* juga relevan karena dapat membantu mengidentifikasi berbagai faktor yang berperan dalam menentukan kepuasan pemustaka, seperti mutu pelayanan, akses informasi, fasilitas, dan layanan digital. Teori ini menekankan pengalaman pengguna sebagai dasar evaluasi sehingga menjadi landasan yang tepat untuk menganalisis kepuasan pemustaka terhadap layanan informasi perpustakaan.<sup>74</sup>

---

<sup>73</sup> Richard L. Oliver, "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions," *Journal of Marketing Research* 17, no. 4 (1980): 460–469.

<sup>74</sup> Ibid.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif adalah pendekatan yang bertujuan untuk memahami berbagai fenomena sosial, perilaku, serta pengalaman individu dalam konteks yang alamiah. Melalui pendekatan ini, data dikumpulkan secara deskriptif yang dilakukan melalui teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi, dan serta dokumentasi guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terhadap fenomena yang menjadi fokus penelitian.<sup>75</sup>

Menurut Sugiyono dalam Safarudin dkk, metode pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang diterapkan untuk mengkaji fenomena pada kondisi alamiah, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen utama. Data dikumpulkan melalui teknik triangulasi, yaitu memadukan beberapa teknik, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi dalam rangka memperoleh data yang komprehensif dan sesuai dengan tujuan penelitian. Analisis data dilakukan secara induktif dengan menitikberatkan pada upaya memahami makna fenomena yang diteliti secara mendalam, bukan pada tujuan untuk melakukan generalisasi hasil penelitian.<sup>76</sup> Fokus utama penelitian ini adalah mendalami evaluasi pemustaka terhadap kinerja layanan informasi berdasarkan

---

<sup>75</sup> Sidi Wiraguna, L.M.F. Purwanto, and Robert Rianto Widjaja, "Metode Penelitian Kualitatif di Era Transformasi Digital *Qualitative Research Methods in the Era of Digital Transformation*," *Arsitekta: Jurnal Arsitektur dan Kota Berkelanjutan* 6, no. 1 (2024): 46–60.

<sup>76</sup> Rizal Safarudin, Zulfamanna, Martin Kustati, and Nana Sepriyanti, "Penelitian Kualitatif," *Innovative: Journal of Social Science Research* 3, no. 2 (2023): 9680–9694.

teori *Disconfirmation of Expectation* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh, khususnya terkait harapan pemustaka, persepsi terhadap kinerja layanan, serta perbedaan yang terjadi antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian evaluatif yang berfokus pada penilaian terhadap suatu program atau strategi. Menurut Yuniartid dalam Syafrina dkk, Penelitian evaluatif adalah cara dan langkah-langkah untuk menilai serta mengumpulkan manfaat atau nilai yang diperoleh dari suatu proses atau praktik tertentu. Penelitian evaluatif merupakan bagian dari proses dalam membuat atau mengambil keputusan, yaitu dengan membandingkan suatu peristiwa, kegiatan, atau produk dengan standar dan program yang sudah ditetapkan.<sup>77</sup>

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian evaluatif. Pendekatan ini digunakan untuk memahami persepsi pemustaka terhadap kinerja... layanan informasi berdasarkan teori *Disconfirmation of Expectation* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Penelitian evaluatif dipilih karena bertujuan menilai kesesuaian antara harapan pemustaka dengan layanan yang diterima. Metode kualitatif digunakan agar peneliti dapat memperoleh data secara mendalam mengenai pengalaman dan kepuasan pemustaka terhadap layanan informasi perpustakaan. Selain itu, pendekatan ini relevan untuk menggambarkan kondisi

---

<sup>77</sup> Syafrina Ayu Rini, Nuril Huda, dan Dina Hermina, "Model-Model Metode Penelitian Evaluasi," *Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora* 3, no. 2 (2024): 1427–1435.

layanan secara nyata berdasarkan sudut pandang pengguna. Teori *Disconfirmation of Expectation* digunakan karena teori ini mengemukakan bahwa kepuasan pengguna terbentuk melalui perbandingan antara harapan awal dengan kinerja yang diberikan dan layanan yang diterima. Jika layanan sesuai atau melebihi harapan, maka pemustaka akan merasa puas, sedangkan layanan yang tidak sesuai harapan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Sumber penelitian ini memperoleh data melalui dua jenis sumber data, yakni data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan pemustaka dan pihak perpustakaan, Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui berbagai sumber tertulis, seperti buku, jurnal, dan dokumen yang relevan dengan penelitian.

### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan selama satu bulan, pada bulan Juni 2026, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh yang berlokasi di Gampong Keudah, Kecamatan Kuta Raja, Kota Banda Aceh. Peneliti memilih lokasi ini didasari oleh hasil observasi pendahuluan yang menunjukkan adanya permasalahan penelitian ditemukan adanya perbedaan antara kinerja layanan informasi yang disampaikan oleh pustakawan dengan persepsi yang dirasakan oleh pemustaka. Keadaan ini menggambarkan adanya perbedaan antara ekspektasi yang diharapkan dengan kenyataan yang diterima pada layanan sehingga relevan dikaji menggunakan teori *Disconfirmation of Expectation*. Selain itu, perpustakaan ini dipilih karena memiliki layanan informasi yang aktif, jumlah kunjungan pemustaka yang cukup tinggi, serta beragam jenis

pengguna layanan, sehingga memungkinkan peneliti memperoleh variasi persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan informasi yang diberikan.

### C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan pusat perhatian atau pokok pembahasan yang menjadi batasan dalam suatu penelitian agar pembahasan lebih terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian.<sup>78</sup> Menurut Sugiyono dalam Waruwu, fokus penelitian adalah susunan permasalahan yang dijadikan sebagai pusat pembahasan dalam suatu topik penelitian.<sup>79</sup> Berdasarkan pendapat tersebut, penelitian ini berfokus pada evaluasi pemustaka terhadap kinerja layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh berdasarkan *Teori Disconfirmation of Expectation*. Fokus penelitian dibatasi pada empat konstruk utama dalam teori tersebut, yaitu:

1. Harapan pemustaka terhadap layanan informasi perpustakaan (*expectation*).
2. Persepsi pemustaka terhadap kinerja layanan informasi (*perceived performance*)

<sup>78</sup> Maimunah Permata Hati Hasibuan, Risnita, dan M. Syahrani Jailani, "Perumusan Masalah Ilmiah Variabel dan Fokus Dalam Penelitian Pendidikan Anak Usia Dini," *Jurnal DZURRIYAT Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini*, 1.1 (2023), hal. 23–35, doi:10.61104/jd.v1i1.19.

<sup>79</sup> Waruwu Marinu, "Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)," *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori dan Praktik Pendidikan PKn*, 9.2 (2022), hal. 99–113, doi:10.36706/jbti.v9i2.18333.

3. Kesesuaian antara harapan pemustaka dengan kinerja layanan informasi yang diterima (*disconfirmation*), baik berupa *positive disconfirmation*, *confirmation*, maupun *negative disconfirmation*.
4. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pemustaka sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja layanan informasi yang diterima.

#### **D. Subjek dan Objek**

##### **1. Subjek penelitian**

Menurut Aulia dkk, Subjek penelitian merupakan pihak yang menjadi sumber data atau informasi dalam suatu penelitian. Subjek dapat berupa individu, kelompok, maupun objek tertentu yang dipilih sesuai dengan fokus penelitian untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dalam proses pengumpulan data.<sup>80</sup>

Subjek penelitian juga bisa diartikan sebagai batas atau garis yang menentukan hal apa saja yang akan diteliti. Hal ini membantu peneliti untuk menentukan benda atau orang yang menjadi fokus atau titik perhatian dari variabel yang diteliti. Secara sederhana, objek penelitian adalah sesuatu yang menjadi sumber informasi yang dibutuhkan oleh peneliti untuk memperoleh data dalam penelitian.<sup>81</sup> Penelitian ini melibatkan beberapa individu yang berperan sebagai sumber informasi utama terkait evaluasi pemustaka terhadap

---

<sup>80</sup> Tri Aulia, Muhammad Salman, dan Nasrul Kahfi Lubis, "Kecenderungan Penelitian Minat Zakat Di Jurnal Google Scholar Tahun 2022," MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis, 1.1 (2023), hal. 178–89, doi:10.59246/muqaddimah.v1i1.98.

<sup>81</sup> Rifa'i Abubakar, Pengantar Metodologi Penelitian, SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021.

kinerja layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh.

Subjek penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan nonprobabilitas berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, subjek dipilih karena memiliki pengalaman menggunakan layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh, sehingga dianggap mampu memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian.<sup>82</sup> Alasan peneliti memilih *purposive sampling* adalah untuk mendapatkan subjek yang memenuhi kriteria tertentu dan dianggap paling kompeten atau relevan dalam menyediakan informasi mendalam yang diperlukan untuk penelitian.

Total Penelitian ini melibatkan 8 orang informan sebagai subjek penelitian, dengan rincian 2 orang pustakawan pada bagian layanan informasi serta 6 orang pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Pemilihan pemustaka dilakukan berdasarkan kriteria tertentu, yaitu pernah menggunakan layanan informasi minimal tiga kali, aktif mengakses layanan informasi perpustakaan, serta bersedia diwawancarai oleh peneliti. Sementara itu, pustakawan yang dipilih merupakan pustakawan yang bertugas pada layanan informasi dan terlibat langsung dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

---

<sup>82</sup> M.Sc. Ph.D. Prof. H. Hafied Cangara, "Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling," HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah, 6.1 (2021), hal. 33–39 .

## 2. Objek penelitian

Objek penelitian merujuk pada fenomena, kondisi, atau aspek tertentu yang menjadi fokus kajian untuk memperoleh pemahaman yang mendalam sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Nur dkk, objek penelitian adalah suatu kondisi yang memberikan gambaran mengenai situasi atau peristiwa tertentu sehingga peneliti dapat memperoleh pemahaman yang jelas terhadap masalah yang diteliti. Dengan demikian, objek penelitian dapat berupa individu, benda, peristiwa maupun fenomena yang berkaitan dengan fokus penelitian.<sup>83</sup> Objek penelitian ini adalah kinerja layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh yang dievaluasi berdasarkan persepsi pemustaka dengan menggunakan teori *Disconfirmation of Expectation*.

### E. Sumber Data

Sumber data penelitian adalah seluruh informasi yang dimanfaatkan oleh peneliti guna menjawab permasalahan yang telah ditetapkan serta mencapai tujuan pelaksanaan penelitian. Data tersebut diperoleh dari berbagai sumber yang berkaitan dengan objek penelitian. Berdasarkan cara memperolehnya, data penelitian ini diklasifikasikan ke dalam dua kategori, yakni data primer dan data sekunder. Data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, misalnya melalui wawancara,

---

<sup>83</sup> Zulfikah Nur, Umar Sulaiman, dan Ulfiani Rahman, "Metodologi Penelitian: Analisis Konseptual untuk Memahami Hakikat, Tujuan, Prosedur, dan Klasifikasi Penelitian," *PEDAGOGIC: Indonesian Journal of Science Education and Technology* 4, no. 1 (2024): 34–45.

observasi langsung, atau penyebaran kuesioner kepada subjek penelitian. Data sekunder diperoleh secara tidak langsung melalui berbagai sumber tertulis, seperti dokumen, buku, artikel jurnal ilmiah, laporan penelitian, dokumen arsip, serta berbagai sumber tertulis lainnya yang relevan dengan penelitian.

### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung melalui sumber pertama di lokasi penelitian melalui Peneliti memperoleh data melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi.<sup>84</sup> Menurut Sugiyono dalam Wulandari dkk, data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli oleh peneliti untuk tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam dengan pustakawan bagian layanan informasi serta pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh.<sup>85</sup>

### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari berbagai sumber yang telah tersedia dengan penelitian dan relevan dengan penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi profil perpustakaan, laporan layanan, SOP layanan informasi, data jumlah kunjungan pemustaka, arsip, dokumentasi, serta buku dan jurnal yang

---

<sup>84</sup> Undari Sulung and Mohamad Muspawi, “Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, Dan Tersier,” *Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)* 5, no. September (2024): 110–16.

<sup>85</sup> Wulandari, Enrico Fernandito, dan Prabu Landung, “Analisis Pengaruh Perbedaan Bahasa dalam Komunikasi Antarmahasiswa,” *Jurnal Harmoni Nusa Bangsa* 1, no. 1 (2023): 67–80, <https://doi.org/10.47256/jhnb.v1i1.338>.

berkaitan dengan evaluasi layanan informasi dan teori *Disconfirmation of Expectation*.<sup>86</sup>

## F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode atau cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian dan direncanakan secara strategis dalam penelitian untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Penggunaan teknik ini sangat diperlukan karena mempengaruhi kualitas dan tingkat keakuratan data yang diperoleh.<sup>87</sup> Adapun informasi yang didapatkan dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan empat teknik, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan uji kredibilitas data untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian.

### 1. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek, aktivitas, maupun fenomena yang menjadi fokus penelitian untuk memperoleh data sesuai dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan.<sup>88</sup> Jadi, observasi adalah teknik pengumpulan

<sup>86</sup> Aida Rahmi Nasution Tri Wulandari, Dewi Purnama Sari, “Deskripsi Mendalam untuk Memastikan Keteralihan Temuan Penelitian Kualitatif,” *International Journal of Research in Science, Commerce, Arts, Management and Technology*, 11.Sugiarto 2016 (2023), hal. 410–21, doi:10.48175/ijarsct-13062.

<sup>87</sup> Ardiansyah, Risnita, dan M. Syahrani Jailani, “Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif,” *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1.2 (2023), hal. 1–9, doi:10.61104/ihsan.v1i2.57.

<sup>88</sup> Robert Onahia Waruwu et al., “Operation of the E-Archive Application System in

data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap fenomena yang diteliti.<sup>89</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi *nonpartisipan*, yaitu teknik observasi di mana peneliti berperan sebagai pengamat tanpa terlibat secara langsung dalam aktivitas layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kinerja layanan informasi berdasarkan indikator Reference and User Services Association (RUSA) yang meliputi *Visibility, Interest, Listening and Inquiring, Searching, dan Follow-up*. Melalui teknik ini, peneliti mengamati proses layanan informasi, interaksi antara pustakawan dan pemustaka, kemampuan pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi, serta tindak lanjut yang diberikan kepada pemustaka. Hasil observasi dicatat dalam bentuk catatan lapangan dan dianalisis secara deskriptif bersama data hasil wawancara dan dokumentasi untuk mengkaji kesesuaian antara harapan pemustaka dengan kinerja layanan informasi berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation*, sehingga diperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pemustaka terhadap layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh.

---

Maximizing the Operation Management of Digital-Based Incoming and Outgoing Mail Services At the Communication and Information Office of North Nias Regency,” Jurnal EMBA, 12.1 (2024), hal. 1044–51

<sup>89</sup> Helmi Abidin, Imam Mukhlis, dan Arief Noviarakhman Zagladi, “Multi-method Approach for Qualitative Research: Literature Review with NVivo 12 PRO Mapping,” Kalam Cendekia: Jurnal Ilmiah Kependidikan, 11.3 (2023), doi:10.20961/jkc.v11i3.80748.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung antara peneliti dan informan untuk memperoleh informasi yang mendalam sesuai dengan tujuan penelitian. Melalui teknik ini, peneliti dapat menggali pengalaman, persepsi, dan pandangan informan mengenai fenomena yang diteliti.<sup>90</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara mendalam (*in-depth interview*) yang dilakukan kepada 2 orang pustakawan dan 6 orang pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Wawancara bertujuan memperoleh informasi mengenai harapan pemustaka, persepsi terhadap kinerja layanan informasi, kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan (*disconfirmation*), serta tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pemustaka berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation*.

Dalam Pelaksanaan wawancara menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*) yang disusun berdasarkan empat konstruk Teori *Disconfirmation of Expectation*, yaitu *expectation*, *perceived performance*, *disconfirmation*, dan *satisfaction*, serta mengacu pada indikator kinerja layanan informasi menurut Reference and User Services Association (RUSA), yaitu *Visibility*, *Interest*, *Listening and*

---

<sup>90</sup> Aslihatul Rahmawati dan Nur Halimah, "Optimalisasi Teknik Wawancara Dalam Penelitian Field Research Melalui Pelatihan Berbasis Participatory Action Research Pada Mahasiswa Lapas Pemuda Kelas IIA Tangerang," Jurnal Abdimas Prakasa Dakara, 4 (2024), hal. 135–42.

*Inquiring, Searching, dan Follow-up.* Data hasil wawancara selanjutnya dianalisis bersama hasil observasi dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran mengenai evaluasi pemustaka terhadap kinerja layanan informasi.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah, mengumpulkan, dan mengkaji berbagai dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian sebagai sumber data pendukung. Teknik ini digunakan untuk memperoleh informasi yang bersifat tertulis maupun visual sehingga dapat memperkuat dan melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Melalui dokumentasi, peneliti dapat memperoleh data yang bersifat faktual dan dapat dipertanggungjawabkan karena berasal dari dokumen resmi maupun arsip yang berkaitan dengan fokus penelitian.<sup>91</sup>

Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara mengenai evaluasi pemustaka terhadap kinerja layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Dokumen yang dikumpulkan meliputi profil perpustakaan, struktur organisasi, standar operasional prosedur (SOP) layanan informasi, data jumlah kunjungan pemustaka, arsip layanan, serta foto kegiatan layanan informasi. Data dokumentasi

---

<sup>91</sup> Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2021), 45.

diperoleh dari dokumen resmi perpustakaan, kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mendukung interpretasi data mengenai harapan pemustaka, persepsi terhadap kinerja layanan informasi, kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan (*disconfirmation*), serta tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pemustaka berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation*.

### G. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar valid dan dapat dipercaya menggambarkan kondisi yang sebenarnya di lapangan.<sup>92</sup> Menurut Amzir dalam Daruhadi dkk, terdapat beberapa teknik yang dapat digunakan untuk menilai kredibilitas data, yaitu melalui perpanjangan pengamatan, ketekunan peningkatan, triangulasi, menggunakan bahan referensi, analisis kasus negatif, serta member check.<sup>93</sup> Penjelasan mengenai teknik-teknik yang digunakan untuk menguji kredibilitas data diuraikan sebagai berikut:

#### 1. Perpanjangan Pengamatan

Pengamatan diperpanjang karena data yang telah dikumpulkan pada tahap awal penelitian masih belum lengkap. Kegiatan tersebut dilakukan untuk melakukan verifikasi serta memastikan bahwa data

<sup>92</sup> Irfan Munadi, "Analisis Pemanfaatan Katalog Online Oleh Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Di Taman Baca Fakultas Adab Dan Humaniora Uin Ar-Raniry Banda Aceh.Pdf.", 2022.

<sup>93</sup> Gagah Daruhadi dan Pia Sopiati, "Pengumpulan Data Penelitian," J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah 3, no. 5 (2024): 5430.

yang sebelumnya telah dikumpulkan benar dan tepat. Pada proses pengamatan, peneliti kembali mendatangi lokasi guna melakukan pengamatan lanjutan serta mewawancarai kembali informan sebelumnya serta informan lainnya. Tahapan ini membantu membangun hubungan yang lebih terbuka serta saling percaya antara peneliti dengan informan penelitian, sehingga informasi yang diperoleh dapat dikaji secara lebih mendalam dan dapat dipercaya. Meskipun demikian, penelitian tetap bersifat objektif sebab peneliti tidak melakukan tindakan yang mengubah perilaku subjek yang diteliti.<sup>94</sup>

## 2. Ketekunan Penelitian

Ketekunan dilakukan dengan mengamati secara berulang pelaksanaan layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh, menelaah kembali hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta membandingkan data yang diperoleh hingga ditemukan informasi yang konsisten dan sesuai dengan fokus penelitian.<sup>95</sup>

## 3. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik yang diterapkan untuk menguji kredibilitas data dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber serta menggunakan beragam metode pengumpulan data agar data yang dihasilkan memiliki tingkat validitas yang baik. Menurut Bachri dalam Susanto dan Jailani, triangulasi bertujuan untuk

---

<sup>94</sup> M. Husnallail, "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Riset Ilmiah," *Journal Genta Mulia* 15, no. 2 (2024): 70–78.

<sup>95</sup> Ibid.

memastikan keabsahan data, memperkuat interpretasi terhadap hasil penelitian, serta meminimalkan kemungkinan terjadinya bias. Pada penelitian ini, penerapan triangulasi dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pustakawan dan pemustaka sehingga kredibilitas hasil penelitian dapat ditingkatkan.<sup>96</sup>

#### 4. Menggunakan Bahan Referensi

Penggunaan bahan referensi merupakan Salah satu cara yang digunakan untuk melakukan pengujian terhadap kredibilitas data melalui bukti-bukti pendukung yang dapat memperkuat keabsahan hasil penelitian. Bahan referensi dapat berupa transkrip wawancara, foto, rekaman audio, catatan lapangan, maupun dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan dokumentasi berupa foto, rekaman hasil wawancara, catatan lapangan, serta dokumen layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh sebagai bukti pendukung untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki keabsahan yang dapat dipertanggungjawabkan.<sup>97</sup>

#### 5. Analisis Kasus Negatif

Analisis kasus negatif merupakan teknik yang dilakukan peneliti dengan mencari data pembandingan yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan informasi yang telah diperoleh sebelumnya. Apabila setelah proses

<sup>96</sup> Dedi Susanto and M Syahrani Jailani, “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah” 1, no. 1 (2023): 53–61.

<sup>97</sup> Maulana Jainal Abidin dan Bashori Bashori, “‘Keabsahan Data,’ Jurnal Akademik. Hal. 1–8,” 2022.

pencarian tidak ditemukan data yang berbeda maupun yang bertentangan, maka hasil penelitian dapat dinyatakan memiliki tingkat kepercayaan yang baik. Untuk mendukung kredibilitas tersebut, peneliti dapat melakukan pengecekan melalui berbagai sumber bukti, seperti hasil wawancara, foto, rekaman audio, maupun dokumen lain yang relevan.<sup>98</sup>

#### 6. Member Check

*Member check* adalah teknik yang digunakan untuk memastikan keakuratan data penelitian dengan memberikan transkrip hasil wawancara kepada informan. Selanjutnya, peneliti membandingkan isi transkrip dengan pernyataan yang disampaikan oleh informan, mengajukan kembali pertanyaan apabila terdapat informasi yang belum lengkap atau perlu diperbaiki, serta menyepakati isi transkrip bersama informan. Setelah memperoleh persetujuan, informan diminta menandatangani dokumen tersebut sebagai bukti bahwa data yang tercantum sesuai dengan informasi yang telah diberikan. Tujuan dari *member check* adalah memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar mencakup informasi yang diberikan oleh informan.<sup>99</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan metode pengamatan yang diperpanjang karena dianggap paling cocok melalui pendekatan kualitatif yang menekankan pada pemahaman yang dalam terhadap fenomena sosial. Dengan memperpanjang waktu observasi, peneliti bisa

<sup>98</sup> M. Husnallail, Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam..., Hal. 74.

<sup>99</sup> Ibid.

mempererat hubungan dengan informan dan memahami lebih dalam tentang latar belakang serta kondisi penelitian. Selain itu, teknik ini membantu peneliti mengurangi kesalahpahaman, menghindari data yang tidak stabil atau mempunyai bias, serta meningkatkan kepercayaan terhadap data. Oleh karena itu, metode perpanjangan pengamatan digunakan sebagai pendekatan utama agar data yang diperoleh mampu menggambarkan kondisi sebenarnya dan makna yang dirasakan oleh subjek penelitian.

#### H. Teknik analisis data

Teknik analisis data adalah langkah-langkah yang digunakan untuk memproses, mengelola, dan mengevaluasi data yang sudah dikumpulkan dalam sebuah penelitian. Menurut Creswell dalam Ahmad menjelaskan bahwa tahapan analisis data yang diterapkan dalam penelitian kualitatif berfokus pada deskripsi dan interpretasi data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumen. Teknik analisis data dalam penelitian ini melibatkan tiga tahapan utama: Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan.<sup>100</sup>

##### 1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

*Reduksi* data adalah proses penyederhanaan, pemilihan, dan fokus pada data yang relevan dalam penelitian. Reduksi data membantu peneliti

---

<sup>100</sup> Saádi Ahmad, "Pengumpulan Data Yang Efisien pada Penelitian Tindakan Kelas: Teknik, Alat, dan Tantangan," *Al-Amin: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Sosial Humaniora* , 2 (2025), hal. 90–108.

untuk mengeliminasi informasi yang tidak penting dan menyoroti informasi yang paling signifikan, sehingga memfasilitasi penarikan kesimpulan yang lebih akurat.<sup>101</sup>

Sugiyono dalam Kholis dkk, menjelaskan bahwa reduksi data merupakan kegiatan menyeleksi dan mengolah data yang diperoleh dari berbagai sumber selama proses penelitian. Reduksi ini termasuk kegiatan seperti pengkodean, penyederhanaan informasi, dan penentuan tema, sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.<sup>102</sup> Data dalam penelitian ini direduksi dengan cara mencatat dan merangkum semua data serta informasi yang sudah terkumpul. Setelah itu, peneliti akan memilih data yang paling relevan dan penting sesuai dengan fokus penelitian.

## 2. *Data Display* (Penyajian Data)

Proses ini mempermudah peneliti dalam menyajikan hasil penelitian dengan berbagai cara, seperti cerita deskriptif, tabel, diagram, atau grafik. Penyajian data yang baik membantu peneliti dalam menarik kesimpulan dan mengambil tindakan, serta memudahkan pembaca untuk memahami temuan yang dihasilkan dari penelitian.<sup>103</sup>

<sup>101</sup> Qomaruddin dan Halimah Sa'diyah, "Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman," *Journal of Management, Accounting, and Administration* 1, no. 2 (2024): 77–84.

<sup>102</sup> Idham Kholis, Diah Ayu Rahmani, Sri Muhayati, "Analisis data kualitatif.," *Analisis Data Kualitatif*, 9 (2025), hal. 180 .

<sup>103</sup> Lesmana Gusman Panjaitan, Nayla Syaharani , Adira, Mona Luthfia, "Kajian Teoritis: Analisis Data Kualitatif Hasby," *Jurnal Edukatif*, 3.1 (2025), hal. 36–45.

Menurut Miles dan Huberman dalam Ule dkk, penyajian data merupakan proses menyusun informasi yang telah dipilah dan diorganisir, sehingga peneliti dapat lebih mudah memahami situasi yang sedang diteliti dan merencanakan tindakan selanjutnya berdasarkan hasil analisis.<sup>104</sup> Penyajian data dalam penelitian ini menggunakan format naratif untuk memaparkan kesimpulan umum dari temuan penelitian. Format narasi dipilih untuk memastikan informasi mudah dipahami.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah cara untuk mengetahui hasil dari data yang sudah dikumpulkan dan dianalisis. Proses ini melibatkan verifikasi kebenaran data dengan cara mengecek konsistensi temuan selama penelitian. Pada tahap ini, peneliti harus memastikan bahwa kesimpulan yang diambil tidak hanya berdasarkan asumsi pribadi, tetapi juga terverifikasi oleh data yang valid. Proses ini penting untuk memastikan keandalan hasil penelitian.<sup>105</sup>

Jadi, penarikan kesimpulan diambil setelah data diperiksa secara cermat, sehingga hasilnya dapat dipertanggungjawabkan dan memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang objek penelitian.<sup>106</sup> Dalam proses penelitian, peneliti akan mencatat berbagai data, membuat rangkuman, dan

<sup>104</sup> Maria Yosefina Ule, Lydia Ersta Kusumaningtyas, dan Ratna Widyaningrum, “Studi Analisis Kemampuan Membaca Dan Menulis Peserta Didik Kelas Ii,” 1, 2023, hal. 1 .

<sup>105</sup> Marinu Waruwu et al., “Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan,” Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan, 10.1 (2025), hal. 917–32, doi:10.29303/jipp.v10i1.3057.

<sup>106</sup> Muhammad Haris Nugroho dan Sutirna, “Analisis Kemampuan Pemahaman Matematis Siswa SMPN 2 Majalaya Pada Materi Persamaan Garis Lurus,” Jurnal Pendidikan dan Konseling, 5.1 (2023), hal. 5715.

menyeleksi data lapangan yang berkaitan dengan fokus dan tujuan penelitian. Data tersebut kemudian akan disajikan dalam bentuk naratif yang mudah dipahami, sehingga mempermudah proses evaluasi dan penarikan kesimpulan.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. .Profil Singkat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh**

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh merupakan salah satu perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh yang memiliki tugas menyelenggarakan tugas pemerintahan dalam bidang perpustakaan dan kearsipan. Dinas ini berperan dalam meningkatkan minat baca masyarakat, mengembangkan budaya literasi, menyediakan layanan informasi, serta mengelola arsip daerah sebagai sumber informasi dan bukti penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam menjalankan fungsinya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh menyediakan berbagai layanan perpustakaan bagi masyarakat, seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan baca di tempat, layanan koleksi digital, layanan internet, serta berbagai kegiatan literasi seperti bedah buku, pelatihan, dan pembinaan perpustakaan. Selain itu, dinas ini juga melaksanakan pembinaan terhadap perpustakaan sekolah, perpustakaan desa, dan taman bacaan masyarakat guna meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di Kota Banda Aceh. Sebagai pusat layanan informasi publik, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyediaan koleksi yang relevan, peningkatan kemampuan pustakawan serta pemanfaatan teknologi informasi, serta penyediaan sarana dan prasarana

yang nyaman bagi pemustaka. Upaya tersebut dilakukan untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara efektif, efisien, dan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.<sup>107</sup>

Dalam penelitian ini, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu perpustakaan umum yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Banda Aceh. Berbagai layanan informasi yang tersedia menjadi objek yang tepat untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan teori *Expectation Disconfirmation Theory* (EDT), sehingga dapat diketahui kesesuaian antara harapan pemustaka dengan kinerja layanan yang diberikan.

## 2. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh

### a. Visi

Adapun visi dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh adalah "Terwujudnya masyarakat Kota Banda Aceh yang cerdas, berbudaya literasi, dan sadar arsip melalui pelayanan perpustakaan yang berkualitas."

### b. Misi

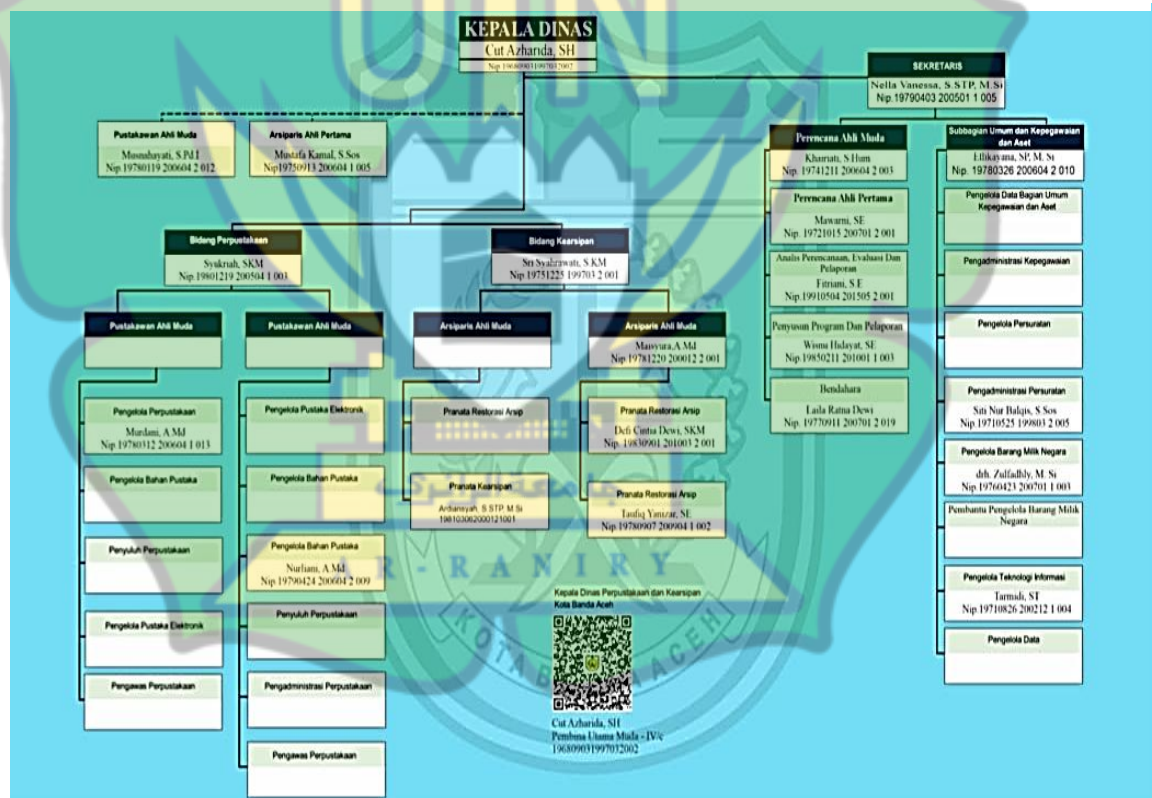
Adapun misi dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh adalah

---

<sup>107</sup> Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh” Profil Singkat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh”, <https://dispersip.bandaacehkota.go.id/>

- ### 3. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh

*Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh*



<sup>108</sup> Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh”Visi Misi”, <https://dispersip.bandaacehkota.go.id/>

## B. Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation*. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam dengan dua orang pustakawan, yaitu Musnahayati dan Murdani serta enam orang pemustaka yang pernah memanfaatkan layanan informasi, yang didukung oleh hasil observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk menggali harapan pemustaka (*expectation*), persepsi mereka terhadap kinerja layanan informasi yang diterima (*perceived performance*), serta kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation*. Seluruh data dianalisis secara kualitatif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian kemudian disusun sesuai dengan fokus penelitian, yaitu harapan pemustaka terhadap kinerja layanan informasi, persepsi pemustaka terhadap kinerja layanan informasi, serta evaluasi kinerja layanan berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation* yang menghasilkan kondisi *positive disconfirmation*, *confirmation*, dan *negative disconfirmation*. Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran mengenai kesesuaian antara harapan pemustaka dengan kinerja layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh sebagai dasar dalam upaya peningkatan kualitas layanan informasi.

## 1. Harapan Pemustaka terhadap Kinerja Layanan Informasi (Expectation)

Dalam Teori *Disconfirmation of Expectation*, harapan (*expectation*) merupakan ekspektasi awal yang dimiliki pemustaka sebelum memanfaatkan layanan informasi. Harapan tersebut menjadi dasar bagi pemustaka dalam menilai kinerja layanan yang diterima setelah menggunakan layanan. Melalui perbandingan antara harapan dengan kinerja layanan yang dirasakan (*perceived performance*), pemustaka akan melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan informasi yang diberikan. Hasil perbandingan tersebut dapat menunjukkan apakah kinerja layanan telah sesuai dengan harapan (*confirmation*), melebihi harapan (*positive disconfirmation*), atau belum memenuhi harapan (*negative disconfirmation*).

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, diketahui bahwa pemustaka memiliki harapan agar layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh mampu memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi, pelayanan yang cepat dan tepat, petugas yang ramah, sopan, dan kompeten, serta fasilitas yang nyaman dan mendukung kebutuhan informasi. Harapan-harapan tersebut mencerminkan ekspektasi pemustaka terhadap kualitas layanan informasi yang diharapkan sebelum memanfaatkan layanan. Oleh karena itu, harapan tersebut menjadi

dasar dalam mengevaluasi kinerja layanan informasi berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation*.<sup>109</sup>

a. Harapan terhadap kemudahan memperoleh informasi

Harapan pemustaka terhadap kemudahan memperoleh informasi merupakan salah satu bentuk ekspektasi awal sebelum memanfaatkan layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Pemustaka mengharapkan agar informasi yang mereka butuhkan dapat diperoleh dengan mudah melalui ketersediaan koleksi yang relevan, penataan koleksi yang sistematis, fasilitas pendukung yang memadai, serta bantuan pustakawan dalam proses penelusuran informasi. Kemudahan memperoleh informasi tidak hanya berkaitan dengan tersedianya sumber informasi, tetapi juga dengan kondisi lingkungan perpustakaan yang mampu mendukung pemustaka dalam menemukan informasi secara cepat dan efisien. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Musnahayati pustakawan, bahwa:

*"Menurut saya, pemustaka umumnya berharap dapat memperoleh informasi dengan mudah, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu, pemustaka juga mengharapkan pustakawan yang ramah, responsif, serta mampu memberikan penjelasan yang jelas ketika mereka mengalami kesulitan mencari informasi atau koleksi."*<sup>110</sup>

Kemudian Bapak Murdani menambahkan bahwa :

<sup>109</sup> Hasil Observasi, Banda Aceh, 20 Mei 2026 dan 30 Juni 2026.

<sup>110</sup> Musnahayati, Pustakawan , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 20 Mei 2026.

*"Pemustaka tidak hanya mengharapkan layanan informasi yang responsif, tetapi juga mengharapkan tersedianya fasilitas pendukung, seperti ruang baca yang nyaman, koleksi yang lengkap, komputer, dan akses internet yang memadai untuk memudahkan proses pencarian informasi serta meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan."<sup>111</sup>*

Hal serupa juga dikatakan oleh Lia pemustaka, bahwa:

*"Sebelum menggunakan layanan informasi, saya berharap pustakawan dapat memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan cepat ketika saya membutuhkan bantuan. Saya juga berharap pustakawan mampu memberikan informasi yang jelas, akurat, serta membantu saya menemukan buku atau referensi yang sesuai dengan kebutuhan saya."<sup>112</sup>*

Pemustaka lain juga mengatakan bahwa:

*"Harapan saya, pustakawan mampu memberikan informasi yang akurat dan mudah dipahami. Selain itu, saya ingin pelayanan dilakukan dengan cepat sehingga saya tidak perlu menunggu terlalu lama ketika mencari referensi."<sup>113</sup>*

Maka sama halnya dengan pernyataan pemustaka lain yang menyampaikan bahwa:

*"Harapan saya ketika datang ke perpustakaan, pustakawan dapat langsung membantu jika saya mengalami kesulitan*

---

<sup>111</sup> Murdani, Pustakawan , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 20 Mei 2026.

<sup>112</sup> Lia, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 25 Mei 2026.

<sup>113</sup> Sri, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 25 Mei 2026.

*mencari buku atau informasi. Menurut saya, pelayanan yang ramah dan responsif sangat penting agar pemustaka merasa nyaman."*<sup>114</sup>

Selain itu, pemustaka lain menyatakan bahwa:

*"Sebelum menggunakan layanan, saya berharap pustakawan memiliki pengetahuan yang baik mengenai koleksi perpustakaan sehingga dapat memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan saya. Saya juga berharap mereka bersikap sopan dan komunikatif."*<sup>115</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh pemustaka lain menyatakan bahwa:

*"Harapan saya, pustakawan dapat memberikan pelayanan yang profesional, mudah diajak bertanya, dan mampu memberikan solusi ketika saya kesulitan mencari referensi. Dengan begitu, informasi yang saya butuhkan bisa diperoleh dengan lebih mudah."*<sup>116</sup>

Terakhir, pemustaka lain mengungkapkan bahwa:

*"Saya berharap pelayanan informasi di perpustakaan berjalan dengan baik, petugas cepat merespons pertanyaan, serta bersedia mendampingi apabila saya mengalami kesulitan menemukan buku atau sumber informasi yang dibutuhkan."*<sup>117</sup>

---

<sup>114</sup> Dhila, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 29 Mei 2026.

<sup>115</sup> Wulan, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 2 Juni 2026.

<sup>116</sup> Salsa, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 5 Juni 2026.

<sup>117</sup> Zirah, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 15 Juni 2026.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dua orang pustakawan dan enam orang pemustaka, diketahui bahwa kemudahan memperoleh informasi merupakan salah satu harapan utama pemustaka dalam memanfaatkan layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Harapan tersebut tidak hanya berkaitan dengan kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, responsif, dan komunikatif, tetapi juga mencakup kemampuan pustakawan dalam memberikan informasi yang jelas, akurat, serta membantu pemustaka menemukan buku atau referensi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu, pemustaka juga mengharapkan tersedianya fasilitas pendukung, seperti ruang baca yang nyaman, koleksi yang lengkap, komputer, dan akses internet yang memadai agar proses pencarian informasi dapat dilakukan dengan lebih mudah dan efektif. Dengan demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa kemudahan memperoleh informasi dipengaruhi oleh dua aspek utama, yaitu kualitas pelayanan pustakawan dan ketersediaan fasilitas pendukung yang mampu menunjang kebutuhan informasi pemustaka. Harapan tersebut menjadi dasar bagi pemustaka dalam menilai kinerja layanan informasi yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation*.<sup>118</sup>

---

<sup>118</sup> Hasil Observasi, Banda Aceh, 20 Mei 2026 dan 30 Juni 2026.

b. Harapan terhadap kecepatan layanan

Harapan terhadap kecepatan pelayanan merupakan salah satu aspek yang diharapkan pemustaka sebelum memanfaatkan layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Dalam Teori *Disconfirmation of Expectation*, harapan (*expectation*) merupakan ekspektasi awal yang dimiliki pemustaka terhadap kualitas layanan yang akan diterima. Pada aspek kecepatan pelayanan, pemustaka mengharapkan pustakawan mampu memberikan respons dengan cepat, membantu menemukan informasi yang dibutuhkan tanpa menunggu terlalu lama, serta memberikan pelayanan secara sigap dan tepat. Kecepatan pelayanan menjadi salah satu faktor penting karena dapat mempermudah pemustaka dalam memperoleh informasi secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, pemustaka berharap proses pelayanan berlangsung secara cepat, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan informasi mereka. Maka sama halnya dengan pernyataan Lia pemustaka menyampaikan bahwa:

*"Saya berharap ketika bertanya kepada petugas, mereka bisa langsung melayani tanpa harus menunggu lama. Saya rasa pelayanan yang cepat dan tanggap itu mencerminkan profesionalitas petugas. Kalau harus menunggu terlalu lama, saya jadi kurang nyaman dan merasa kebutuhan informasi saya tidak segera terpenuhi."*<sup>119</sup>

Pemustaka lain juga menyampaikan bahwa:

---

<sup>119</sup> Lia, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 25 Mei 2026.

*"Pelayanan yang cepat membuat pengunjung merasa lebih nyaman karena informasi yang dibutuhkan bisa segera diperoleh."*<sup>120</sup>

Maka sama halnya dengan pernyataan pemustaka lain yang menyampaikan bahwa:

*"Saya berharap pustakawan segera membantu ketika saya bertanya dan pustakawan selalu sigap dalam membantu membantu."*<sup>121</sup>

Tanggapan serupa juga diutarakan oleh Wulan:

*"Saya ingin dilayani dengan cepat agar tidak menghabiskan banyak waktu."*<sup>122</sup>

Salsa mengatakan bahwa:

*"Saya berharap setiap pertanyaan segera mendapat respons."*<sup>123</sup>

Maka sama halnya dengan pernyataan dari zirah pemustaka yang menyampaikan bahwa:

*"Saya berharap pelayanan cepat sehingga kebutuhan informasi segera terpenuhi."*<sup>124</sup>

<sup>120</sup> Sri, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 25 Mei 2026.

<sup>121</sup> Dhila, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 29 Mei 2026.

<sup>122</sup> Wulan, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 2 Juni 2026.

<sup>123</sup> Salsa, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 5 Juni 2026.

<sup>124</sup> Zirah, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 15 Juni 2026

Penyataan tersebut juga didukung ibu Musnahayati pustakawan menjelaskan bahwa:

*"Pemustaka tentu berharap kami dapat memberikan pelayanan dengan cepat. Ketika mereka bertanya atau meminta bantuan, kami berusaha segera merespons agar kebutuhan informasi mereka dapat terpenuhi tanpa harus menunggu lama."<sup>125</sup>*

Sama halnya dengan pernyataan dari Bapak Murdani pustakawan bahwa:

*"Menurut saya, pemustaka mengharapkan pelayanan yang sigap dan tidak berbelit-belit. Mereka ingin setiap pertanyaan segera ditanggapi sehingga proses pencarian informasi menjadi lebih efisien."<sup>126</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka dan pustakawan, diketahui bahwa kecepatan pelayanan merupakan salah satu harapan utama pemustaka terhadap layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Pemustaka mengharapkan pustakawan mampu memberikan respons dengan cepat, membantu menemukan informasi tanpa membuat mereka menunggu lama, serta memberikan pelayanan yang sigap dan efisien. Selain itu, peneliti juga mengamati bahwa pemustaka memiliki harapan agar layanan informasi yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan

---

<sup>125</sup> Musnahayati, Pustakawan, *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 20 Mei 2026.

<sup>126</sup> Murdani, Pustakawan, *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 20 Mei 2026.

informasi mereka secara efektif. Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan pustakawan yang menjelaskan bahwa mereka selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat agar kebutuhan informasi pemustaka dapat segera terpenuhi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa harapan pemustaka terhadap kecepatan pelayanan berfokus pada pelayanan yang responsif, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan informasi mereka.<sup>127</sup>

c. Harapan terhadap ketepatan informasi

Harapan terhadap ketepatan informasi merupakan salah satu aspek yang diharapkan pemustaka sebelum memanfaatkan layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Dalam Teori *Disconfirmation of Expectation*, harapan (*expectation*) merupakan ekspektasi awal pemustaka terhadap kualitas layanan yang akan diterima. Pada aspek ini, pemustaka mengharapkan informasi yang diberikan oleh pustakawan benar, akurat, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan informasi yang mereka cari.

Selain itu, pemustaka juga mengharapkan pustakawan memiliki pengetahuan yang baik mengenai koleksi perpustakaan sehingga mampu memberikan referensi yang tepat dan membantu menemukan sumber informasi yang relevan. Ketepatan informasi menjadi harapan penting karena dapat membantu pemustaka

---

<sup>127</sup> Hasil Observasi, Banda Aceh, 20 Mei 2026 dan 30 Juni 2026.

memperoleh informasi secara efektif, menghemat waktu pencarian, serta menjadi dasar bagi pemustaka dalam menilai kualitas kinerja layanan informasi yang diberikan oleh perpustakaan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Lia pemustaka, bahwa:

*"Saya berharap pustakawan memberikan referensi yang tepat."*<sup>128</sup>

Hal yang serupa juga diucapkan oleh Sri pemustaka, bahwa:

*"harapan saya informasi yang diberikan dengan benar dan sesuai kebutuhan."*<sup>129</sup>

Dhila mengatakan bahwa:

*"Saya berharap informasi yang diberikan dapat dipercaya."*<sup>130</sup>

Pemustaka lain juga mengatakan bahwa:

*"Saya berharap pustakawan memahami koleksi sehingga informasi yang diberikan akurat."*<sup>131</sup>

Tanggapan serupa juga diutarakan oleh Salsa:

*"Saya berharap referensi yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan saya."*<sup>132</sup>

Zirah pemustaka juga mengatakan bahwa:

*"Saya berharap informasi yang diberikan sesuai dengan topik yang saya cari dan tidak salah diarahkan ketika mencari referensi."*<sup>133</sup>

<sup>128</sup> Lia, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 25 Mei 2026.

<sup>129</sup> Sri, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 25 Mei 2026.

<sup>130</sup> Dhila, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 29 Mei 2026.

<sup>131</sup> Wulan, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 2 Juni 2026.

<sup>132</sup> Salsa, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 5 Juni 2026.

<sup>133</sup> Zirah, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 15 Juni 2026

Sama halnya yang dikatakan pemustaka Ibu Musnahayati pustakawan mengatakan bahwa:

*"Pemustaka berharap informasi yang kami berikan benar, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, kami selalu berusaha memastikan informasi yang diberikan berasal dari sumber yang tepat."*<sup>134</sup>

Bapak Murdani pustakawan mengatakan bahwa:

*"Menurut saya, ketepatan informasi merupakan harapan utama pemustaka. Mereka ingin memperoleh informasi atau referensi yang relevan sehingga dapat langsung digunakan sesuai dengan keperluannya."*<sup>135</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka dan pustakawan, diketahui bahwa ketepatan informasi merupakan salah satu harapan utama pemustaka terhadap layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Pemustaka mengharapkan informasi yang diberikan oleh pustakawan benar, akurat, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan serta topik yang dicari. Selain itu, pemustaka juga berharap pustakawan memiliki pengetahuan yang baik mengenai koleksi perpustakaan sehingga mampu memberikan referensi yang relevan dan membantu menemukan sumber informasi yang tepat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa harapan pemustaka terhadap ketepatan informasi berfokus pada keakuratan, kesesuaian,

---

<sup>134</sup> Musnahayati, Pustakawan, *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 20 Mei 2026.

<sup>135</sup> Murdani, Pustakawan, *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 20 Mei 2026.

dan relevansi informasi sebagai dasar dalam menilai kualitas layanan informasi yang diberikan oleh perpustakaan.<sup>136</sup>

d. Harapan terhadap sikap pustakawan

Harapan terhadap sikap pustakawan merupakan salah satu aspek yang diharapkan pemustaka sebelum memanfaatkan layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Dalam Teori *Disconfirmation of Expectation*, harapan (*expectation*) merupakan ekspektasi awal yang dimiliki pemustaka terhadap kualitas layanan yang akan diterima. Pada aspek ini, pemustaka mengharapkan pustakawan memiliki sikap yang ramah, sopan, sabar, responsif, serta mampu berkomunikasi dengan baik ketika memberikan layanan informasi.

Selain itu, pemustaka juga mengharapkan pustakawan bersedia membantu tanpa membedakan pengguna, memberikan penjelasan yang mudah dipahami, serta menunjukkan sikap profesional selama proses pelayanan berlangsung. Sikap pustakawan yang baik diharapkan mampu menciptakan rasa nyaman, menumbuhkan kepercayaan, dan memudahkan pemustaka dalam menyampaikan kebutuhan informasinya. Oleh karena itu, sikap pustakawan menjadi salah satu harapan penting yang digunakan pemustaka dalam menilai kualitas

---

<sup>136</sup> Hasil Observasi, Banda Aceh, 20 Mei 2026 dan 30 Juni 2026.

layanan informasi di perpustakaan. Sebagaimana yang disampaikan oleh pemustaka mengatakan bahwa:

*"Saya berharap pustakawan ramah, sopan sabar menjawab pertanyaan."*<sup>137</sup>

Pernyataan senada juga disampaikan oleh pemustaka lainnya yang mengungkapkan bahwa:

*"Harapan saya petugas sabar dalam menjawab pertanyaan, respon dan ramah terhadap pemustaka yang datang ke perpustakaan dalam menggunakan layanan informasi."*<sup>138</sup>

Pemustaka lainnya juga mengatakan bahwa :

*"Saya berharap pustakawan mudah diajak berdiskusi dan berharap petugas menghargai setiap pemustaka yang menggunakan layanan."*<sup>139</sup>

Wulan pemustaka mengatakan bahwa:

*"Saya berharap pustakawan tidak membedakan pemustaka dan bisa ramah setiap semua pemustaka."*<sup>140</sup>

Salsa pemustaka juga mengatakan bahwa:

*"Saya berharap petugas memberikan pelayanan dengan profesional, murah senyum dan ramah tidak terlihat galak atau murung."*<sup>141</sup>

<sup>137</sup> Lia, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 25 Mei 2026.

<sup>138</sup> Sri, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 25 Mei 2026.

<sup>139</sup> Dhila, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 29 Mei 2026.

<sup>140</sup> Wulan, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 2 Juni 2026.

<sup>141</sup> Salsa, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 5 Juni 2026.

Hal yang sama zirah mengatakan bahwa:

*"Saya berharap pustakawan selalu tersenyum saat melayani dan bersikap komunikatif pada setiap pemustaka yang datang."*<sup>142</sup>

Pernyataan tersebut juga didukung oleh hasil wawancara dengan pustakawan mengatakan bahwa:

*"Menurut saya, kami sudah berupaya sebaik mungkin dalam memberikan layanan sesuai dengan harapan pemustaka bersikap ramah, sopan, dan sabar ketika memberikan pelayanan. Sikap yang baik akan membuat mereka merasa nyaman untuk bertanya dan berkonsultasi."*<sup>143</sup>

Sama halnya dengan Bapak Murdani pustakawan mengatakan bahwa:

*"Menurut saya, pemustaka menginginkan pustakawan yang mudah diajak berkomunikasi, menghargai setiap pengunjung, serta bersedia membantu tanpa membedakan siapa pun dan kami sudah menerapkannya sesuai dengan SOP layanan perpustakaan."*<sup>144</sup>

Dari pernyataan tersebut, diketahui bahwa sikap pustakawan merupakan salah satu harapan penting bagi pemustaka dalam memanfaatkan layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Pemustaka mengharapkan pustakawan bersikap

---

<sup>142</sup> Zirah, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 15 Juni 2026.

<sup>143</sup> Musnahayati, Pustakawan , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 20 Mei 2026.

<sup>144</sup> Murdani, Pustakawan , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 20 Mei 2026.

ramah, sopan, sabar, mudah diajak berkomunikasi, responsif, serta memberikan pelayanan secara profesional tanpa membedakan setiap pengguna layanan. Harapan tersebut juga didukung oleh pernyataan pustakawan yang menjelaskan bahwa mereka berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), yaitu bersikap ramah, sopan, komunikatif, dan siap membantu setiap pemustaka. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa harapan pemustaka terhadap sikap pustakawan berfokus pada terciptanya pelayanan yang profesional, komunikatif, menghargai setiap pemustaka, serta mampu memberikan rasa nyaman selama proses layanan informasi berlangsung.<sup>145</sup>

e. Harapan terhadap fasilitas layanan informasi

Harapan terhadap fasilitas layanan informasi merupakan salah satu aspek yang menjadi perhatian pemustaka sebelum memanfaatkan layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Dalam Teori *Disconfirmation of Expectation*, harapan (*expectation*) merupakan ekspektasi awal yang dimiliki pemustaka terhadap kualitas layanan yang akan diterima. Pada aspek fasilitas, pemustaka mengharapkan tersedianya sarana dan prasarana yang mampu mendukung proses pencarian informasi, seperti ruang baca yang nyaman, koleksi yang lengkap, komputer, akses internet, serta fasilitas penunjang lainnya. Ketersediaan fasilitas yang memadai diharapkan

---

<sup>145</sup> Hasil Observasi, Banda Aceh, 20 Mei 2026 dan 30 Juni 2026.

dapat mempermudah pemustaka dalam memperoleh informasi secara efektif dan memberikan kenyamanan selama menggunakan layanan.

Harapan terhadap fasilitas layanan informasi menunjukkan bahwa pemustaka tidak hanya menilai kualitas pelayanan dari sikap pustakawan, tetapi juga dari kelengkapan dan kenyamanan fasilitas yang disediakan perpustakaan. Fasilitas yang memadai akan mendukung kelancaran proses pencarian informasi dan meningkatkan pengalaman pemustaka dalam memanfaatkan layanan. Oleh karena itu, harapan terhadap fasilitas layanan informasi menjadi salah satu dasar yang digunakan pemustaka untuk menilai apakah kinerja layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Sebagaimana yang disampaikan oleh Lia pemustaka bahwa:

*"Ruang baca nyaman pas disaat kita memerlukan waktu untuk sendiri dan koleksinya memadai."*<sup>146</sup>

Pernyataan senada juga disampaikan oleh pemustaka lainnya, Sri, yang mengungkapkan bahwa:

*"Nyaman dan fasilitasnya sudah cukup memadai."*<sup>147</sup>

Dhila pemustaka mengatakan bahwa:

*"Fasilitas mendukung kegiatan belajardan nyaman dalam hal belajar dan bersantai menikmati wifi perpustakaan."*<sup>148</sup>

Hal yang serupa pemustaka mengatakan bahwa:

---

<sup>146</sup> Lia, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 25 Mei 2026.

<sup>147</sup> Sri, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 25 Mei 2026.

<sup>148</sup> Dhila, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 29 Mei 2026.

*"Internet cukup membantu, ruangan nyaman dan koleksinya cukup memadai dalam hal belajar dan bersantai."*<sup>149</sup>

Salsa pemustaka juga mengatakan hal yang sama bahwa:

*"Lingkungan perpustakaan bersih, nyaman dan asri dalam hal belajar sendiri dan bersama kawan."*<sup>150</sup>

Penyataan pemustaka lain mengatakan bahwa:

*"Ruangan nyaman akan tetapi untuk koleksi cukup lengkap meski masih perlu ditambahkan lagi."*<sup>151</sup>

Pernyataan hasil wawancara dengan pustakawan Ibu

Musnahayati mengatakan bahwa:

*"Dari sebagian besar pemustaka menilai fasilitas yang tersedia sudah cukup baik untuk mendukung layanan informasi, meskipun masih ada beberapa fasilitas yang perlu ditingkatkan."*<sup>152</sup>

Sama halnya dengan Bapak Murdani pustakawan mengatakan bahwa:

*"Menurut saya, sebagian pemustaka mengatakan fasilitas perpustakaan sudah cukup memadai. Namun, beberapa pemustaka masih mengharapkan untuk penambahan koleksi terbaru dan peningkatan fasilitas teknologi informasi."*<sup>153</sup>

Dari hasil wawancara yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa pemustaka memiliki harapan agar fasilitas layanan informasi di Dinas

<sup>149</sup> Wulan, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 2 Juni 2026.

<sup>150</sup> Salsa, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 5 Juni 2026.

<sup>151</sup> Zirah, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 15 Juni 2026.

<sup>152</sup> Musnahayati, Pustakawan , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 20 Mei 2026.

<sup>153</sup> Murdani, Pustakawan , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 20 Mei 2026.

Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh mampu mendukung proses pencarian informasi secara nyaman dan efektif. Harapan tersebut meliputi tersedianya ruang baca yang nyaman, lingkungan perpustakaan yang bersih, koleksi yang memadai, serta fasilitas pendukung seperti komputer dan akses internet. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pemustaka merasa fasilitas yang tersedia sudah cukup nyaman dan mendukung kegiatan belajar maupun pencarian informasi. Namun, beberapa pemustaka masih mengharapkan penambahan koleksi terbaru dan peningkatan fasilitas teknologi informasi agar kebutuhan informasi dapat terpenuhi secara lebih optimal. Berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation*, temuan ini menunjukkan adanya *confirmation* pada aspek kenyamanan ruang dan lingkungan perpustakaan yang telah memenuhi harapan pemustaka, serta *negative disconfirmation* pada aspek kelengkapan koleksi dan fasilitas teknologi yang masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka.<sup>154</sup>

## **2. Persepsi Pemustaka terhadap Kinerja Layanan Informasi (Perceived Performance)**

Persepsi kinerja layanan informasi merupakan penilaian pemustaka terhadap kualitas layanan yang benar-benar mereka rasakan selama memanfaatkan layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

---

<sup>154</sup> Hasil Observasi, Banda Aceh, 20 Mei 2026 dan 30 Juni 2026.

Kota Banda Aceh. Berbeda dengan harapan, persepsi kinerja lebih mengacu pada pengalaman nyata setelah berinteraksi langsung dengan petugas, fasilitas, dan sistem layanan yang ada.

a. Persepsi terhadap kemudahan memperoleh informasi

Persepsi terhadap kemudahan memperoleh informasi merupakan penilaian pemustaka setelah memanfaatkan layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Dalam Teori *Disconfirmation of Expectation*, *perceived performance* merupakan persepsi pemustaka terhadap kinerja layanan yang mereka rasakan setelah membandingkan pengalaman nyata dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Pada aspek kemudahan memperoleh informasi, persepsi pemustaka terbentuk dari pengalaman mereka dalam mengakses informasi, menemukan koleksi yang dibutuhkan, memperoleh bantuan dari pustakawan, serta kemudahan menggunakan fasilitas pendukung layanan informasi. Apabila layanan yang diterima mampu mempermudah pemustaka memperoleh informasi sesuai kebutuhannya, maka persepsi terhadap kinerja layanan akan cenderung positif. Oleh karena itu, persepsi pemustaka terhadap kemudahan memperoleh informasi menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kinerja layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh.

Sebagaimana yang disampaikan pemustaka bahwa:

*"Petugas membantu saya menemukan buku dengan mudah dan ada beberapa staf yang masih kurang ramah."*<sup>155</sup>

Sri, yang mengungkapkan bahwa:

*"Penataan koleksi cukup memudahkan saya."*<sup>156</sup>

Dhila pemustaka mengatakan bahwa:

*"Petugas membantu ketika saya kesulitan dan ada beberapa petugasnya lebih ditingkatkan lagi dalam hal memberikan layanan dan informasi."*<sup>157</sup>

Hal yang serupa pemustaka mengatakan bahwa:

*"Informasi cukup mudah diperoleh melalui bantuan pustakawan."*<sup>158</sup>

Hal yang serupa Salsa pemustaka mengatakan bahwa:

*"Sebagian besar informasi mudah diperoleh dan cukup mudah ditemukan."*<sup>159</sup>

Penyataan pemustaka lain mengatakan bahwa:

*"Pustakawan bersedia dalam membantu saya menemukan buku dengan mudah."*<sup>160</sup>

Pernyataan juga disampaikan oleh pustakawan yang mengungkapkan bahwa:

---

<sup>155</sup> Lia, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 25 Mei 2026.

<sup>156</sup> Sri, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 25 Mei 2026.

<sup>157</sup> Dhila, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 29 Mei 2026.

<sup>158</sup> Wulan, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 2 Juni 2026.

<sup>159</sup> Salsa, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 5 Juni 2026.

<sup>160</sup> Zirah, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 15 Juni 2026.

*"Menurut saya, pemustaka memberikan penilaian yang baik terhadap sikap pustakawan karena kami berusaha melayani dengan ramah, sopan, dan menghargai setiap pengunjung."*<sup>161</sup>

Bapak Murdani mengungkapkan bahwa:

*"Dari pengamatan saya, pemustaka merasa nyaman dengan cara pustakawan memberikan pelayanan. Kami selalu berusaha membangun komunikasi yang baik selama proses layanan."*<sup>162</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka dan pustakawan, diketahui bahwa sebagian besar pemustaka memiliki persepsi yang positif terhadap kemudahan memperoleh informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Pemustaka menilai bahwa pustakawan bersedia membantu menemukan informasi dan koleksi yang dibutuhkan, sementara penataan koleksi juga cukup memudahkan proses pencarian informasi. Meskipun demikian, beberapa pemustaka masih mengharapkan peningkatan keramahan dan kualitas pelayanan dari sebagian petugas. Berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation*, temuan ini menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kemudahan memperoleh informasi cenderung berada pada kategori *confirmation*, karena kinerja layanan yang dirasakan telah sesuai dengan harapan sebagian besar pemustaka, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.<sup>163</sup>

---

<sup>161</sup> Musnahayati, Pustakawan, *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 20 Mei 2026.

<sup>162</sup> Murdani, Pustakawan, *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 20 Mei 2026.

<sup>163</sup> Hasil Observasi, Banda Aceh, 20 Mei 2026 dan 30 Juni 2026.

b. Persepsi terhadap kecepatan pelayanan

Persepsi terhadap kecepatan pelayanan merupakan penilaian pemustaka terhadap kinerja layanan informasi yang mereka rasakan setelah memanfaatkan layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Dalam Teori *Disconfirmation of Expectation*, *perceived performance* merupakan persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan berdasarkan pengalaman nyata setelah membandingkannya dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Pada aspek kecepatan pelayanan, pemustaka menilai sejauh mana pustakawan mampu memberikan respons dengan cepat, melayani tanpa membuat pemustaka menunggu terlalu lama, serta membantu memperoleh informasi secara tepat dan efisien. Semakin cepat dan tanggap pelayanan yang diberikan, maka semakin positif persepsi pemustaka terhadap kinerja layanan informasi yang diterima. Oleh karena itu, persepsi terhadap kecepatan pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kinerja layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Sebagaimana yang disampaikan oleh pemustaka bahwa:

*"Dari persepsi saya pelayanannya cukup cepat dan Petugas langsung merespons pertanyaan saya."*<sup>164</sup>

Pernyataan senada juga disampaikan oleh pemustaka lainnya yang mengungkapkan bahwa:

---

<sup>164</sup> Lia, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 25 Mei 2026.

*"Pelayanannya sudah cukup baik dan Saya tidak perlu menunggu lama saat mencari bahan informasi."*<sup>165</sup>

Dhila pemustaka juga mengatakan hal yang sama bahwa:

*"Menurut saya petugas sigap dalam membantu dan cukup cepat dan responnya baik."*<sup>166</sup>

Pemustaka mengatakan bahwa:

*"Saya merasa dilayani dengan baik saat saya bertanya dan pelayanannya cukup sesuai dengan yang saya inginkan."*<sup>167</sup>

Salsa mengatakan bahwa:

*"Menurut saya, Ketika saya mencari buku atau referensi tertentu, petugas dapat membantu menunjukkan koleksi yang sesuai sehingga saya tidak mengalami kesulitan."*<sup>168</sup>

Pernyataan senada juga disampaikan oleh pemustaka lainnya yang mengungkapkan:

*"Saya suka ke sini karena nggak buang waktu. Mau cari buku atau minta tolong petugas, langsung direspons. Jadi saya bisa cepat balik ke sekolah lagi."*<sup>169</sup>

Pernyataan tersebut juga didukung oleh Ibu Musnahayati Pustakawan yang mengungkapkan bahwa:

<sup>165</sup> Sri, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 25 Mei 2026.

<sup>166</sup> Dhila, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 29 Mei 2026.

<sup>167</sup> Wulan, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 2 Juni 2026.

<sup>168</sup> Salsa, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 5 Juni 2026..

<sup>169</sup> Zirah, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 15 Juni 2026.

*"Sebagian besar pemustaka menilai pelayanan kami sudah cukup cepat. Kami berusaha merespons setiap pertanyaan sesegera mungkin agar mereka tidak menunggu terlalu lama."<sup>170</sup>*

Hal yang serupa juga didukung oleh Bapak Murdani mengungkapkan bahwa:

*Menurut saya, pemustaka merasa pelayanan cukup cepat, meskipun pada waktu tertentu pelayanan sedikit lebih lambat karena jumlah pengunjung yang cukup banyak."<sup>171</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kecepatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh cenderung positif. Sebagian besar pemustaka menilai bahwa pustakawan mampu memberikan respons dengan cepat, membantu menemukan informasi atau koleksi yang dibutuhkan tanpa membuat pemustaka menunggu terlalu lama, serta memberikan pelayanan yang sigap dan sesuai dengan harapan. Pernyataan tersebut juga didukung oleh pustakawan yang menyampaikan bahwa mereka selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat kepada setiap pemustaka, meskipun pada waktu tertentu kecepatan pelayanan sedikit menurun akibat meningkatnya jumlah

---

<sup>170</sup> Musnahayati, Pustakawan , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 20 Mei 2026.

<sup>171</sup> Murdani, Pustakawan , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 20 Mei 2026.

pengunjung. Temuan ini menunjukkan bahwa kinerja layanan informasi yang dirasakan pemustaka telah sesuai dengan harapan mereka. Berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation*, kondisi tersebut menunjukkan *confirmation of expectation*, yaitu ketika kinerja layanan yang diterima sesuai dengan harapan awal pemustaka sehingga menghasilkan persepsi yang positif terhadap kecepatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh.<sup>172</sup>

#### c. Persepsi terhadap ketepatan informasi

Persepsi terhadap ketepatan informasi merupakan penilaian pemustaka terhadap kualitas informasi yang diterima setelah memanfaatkan layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Dalam Teori *Disconfirmation of Expectation*, *perceived performance* merupakan persepsi pemustaka terhadap kinerja layanan berdasarkan pengalaman nyata setelah membandingkannya dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Pada aspek ketepatan informasi, pemustaka menilai sejauh mana informasi yang diberikan pustakawan akurat, jelas, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Persepsi yang positif menunjukkan bahwa informasi yang diterima telah memenuhi kebutuhan pemustaka dan membantu mereka memperoleh referensi yang tepat. Oleh karena itu, persepsi terhadap ketepatan informasi menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kinerja layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan

---

<sup>172</sup> Hasil Observasi, Banda Aceh, 20 Mei 2026 dan 30 Juni 2026.

Kearsipan Kota Banda Aceh. Sebagaimana yang disampaikan oleh pemustaka bahwa:

*"Menurut saya, petugas perpustakaan cukup cepat dan tepat membantu ketika saya mengalami kesulitan mencari buku atau informasi. Saat saya bertanya, petugas langsung memberikan arahan dan membantu menemukan koleksi yang saya butuhkan sehingga saya tidak perlu menunggu lama"*<sup>173</sup>

Pernyataan senada juga disampaikan oleh pemustaka lainnya yang mengungkapkan:

*"Saya pernah tanya buku sejarah, petugas langsung sebutin judul, pengarang, sama nomor raknya dengan tepat. Sekali cari langsung ketemu, nggak salah-salah."*<sup>174</sup>

Pemustaka menyatakan bahwa:

*"menurut saya, informasi yang diberikan sudah sesuai kebutuhan saya dan Referensi yang diberikan sudah tepat."*<sup>175</sup>

Wulan pemustaka mengatakan bahwa:

*"Menurut saya, petugasnya cukup memahami dalam hal informasi yang saya butuhkan dan memperoleh informasi yang cukup lengkap."*<sup>176</sup>

Salsa pemustaka mengatakan bahwa:

<sup>173</sup> Lia, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 25 Mei 2026.

<sup>174</sup> Sri, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 25 Mei 2026.

<sup>175</sup> Dhila, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 29 Mei 2026.

<sup>176</sup> Wulan, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 2 Juni 2026.

*"Saya kemarin kesini dan bertanya informasi yang saya ajukan dan memperoleh informasi yang benar."<sup>177</sup>*

Dan sama halnya Zirah pemustaka mengatakan bahwa

*"menurut saya referensi yang diberikan sudah sesuai dan informasinya cukup lengkap dan Saya puas dengan informasi yang diberikan dan informasi yang diterima cukup akurat."<sup>178</sup>*

Pernyataan tersebut didukung oleh pustakawan yang mengungkapkan bahwa:

*"Selama ini pemustaka menilai informasi yang kami berikan sudah sesuai dengan kebutuhan mereka karena kami selalu memastikan sumber informasi yang digunakan."<sup>179</sup>*

Pernyataan tersebut didukung juga oleh pustakawan lain mewngungkapkan bahwa:

*"Menurut saya, sebagian besar pemustaka merasa informasi yang diberikan sudah tepat. Namun, jika koleksi yang dicari belum tersedia, kami biasanya memberikan alternatif sumber informasi lainnya."<sup>180</sup>*

---

<sup>177</sup> Salsa, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 5 Juni 2026..

<sup>178</sup> Zirah, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 15 Juni 2026.

<sup>179</sup> Musnahayati, Pustakawan , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 20 Mei 2026.

<sup>180</sup> Murdani, Pustakawan , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 20 Mei 2026.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap ketepatan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh cenderung positif. Sebagian besar pemustaka menilai bahwa informasi yang diberikan pustakawan akurat, jelas, sesuai dengan kebutuhan, serta didukung oleh referensi yang tepat sehingga memudahkan mereka memperoleh informasi yang dibutuhkan. Selain itu, pustakawan dinilai memiliki pemahaman yang baik terhadap koleksi dan mampu memberikan alternatif sumber informasi apabila koleksi yang dicari belum tersedia. Penilaian tersebut juga diperkuat oleh pernyataan pustakawan yang menyampaikan bahwa mereka selalu memastikan keakuratan sumber informasi sebelum diberikan kepada pemustaka. Temuan ini menunjukkan bahwa kinerja layanan informasi yang dirasakan pemustaka telah sesuai dengan harapan mereka dalam memperoleh informasi yang tepat dan relevan. Berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation*, kondisi tersebut menunjukkan terjadinya *confirmation of expectation*, yaitu ketika kinerja layanan yang diterima sesuai dengan harapan awal pemustaka sehingga menghasilkan persepsi yang positif terhadap ketepatan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh.<sup>181</sup>

---

<sup>181</sup> Hasil Observasi, Banda Aceh, 20 Mei 2026 dan 30 Juni 2026.

d. Persepsi terhadap sikap pustakawan

Persepsi terhadap sikap pustakawan merupakan penilaian pemustaka terhadap perilaku pustakawan selama memberikan layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Dalam Teori *Disconfirmation of Expectation*, *perceived performance* merupakan persepsi pemustaka terhadap kinerja layanan berdasarkan pengalaman nyata setelah menggunakan layanan dan membandingkannya dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Pada aspek sikap pustakawan, pemustaka menilai sejauh mana pustakawan bersikap ramah, sopan, responsif, komunikatif, sabar, serta mampu memberikan pelayanan yang profesional kepada setiap pemustaka. Persepsi yang positif terhadap sikap pustakawan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan mampu menciptakan rasa nyaman dan membangun hubungan yang baik antara pustakawan dengan pemustaka. Oleh karena itu, persepsi terhadap sikap pustakawan menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kinerja layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Sebagaimana yang disampaikan oleh pemustaka bahwa:

*"Menurut saya, pustakawan memiliki pengetahuan yang baik mengenai koleksi dan layanan perpustakaan. Ketika saya bertanya mengenai referensi yang dibutuhkan, petugas dapat*

*memberikan penjelasan dengan jelas dan meyakinkan sehingga saya merasa percaya terhadap informasi yang diberikan.”<sup>182</sup>*

Pernyataan senada juga disampaikan oleh pemustaka lainnya yang mengungkapkan:

*“Awalnya saya canggung mau nanya. Tapi karena petugasnya ramah dan asik diajak ngobrol, jadi saya jadi berani dan nyaman minta tolong.”<sup>183</sup>*

Pemustaka mengatakan bahwa:

*"Dari pengalaman saya selama menggunakan layanan informasi di perpustakaan ini petugasnya cukup ramah dan sopan.”<sup>184</sup>*

Wulan pemustaka mengatakan bahwa:

*"saat saya memberikan pertanyaan pertanyaan disaat saya bingung mereka sabar dalam membantu menjawab.”<sup>185</sup>*

Pemustaka lain juga mengatakan bahwa:

*"Saya merasa dihargai dan petugasnya mudah diajak bicara pada sebagian pustakawannya, ada beberapa tidak mudah untuk diajak bicara mungkin mereka lagi sibuk ya.”<sup>186</sup>*

Zirah juga mengatakan bahwa:

<sup>182</sup> Lia, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 25 Mei 2026.

<sup>183</sup> Sri, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 25 Mei 2026.

<sup>184</sup> Dhila, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 29 Mei 2026.

<sup>185</sup> Wulan, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 2 Juni 2026.

<sup>186</sup> Salsa, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 5 Juni 2026.

*"Petugas mudah diajak bertanya dan sebagian pustakawannya cukup komunikatif dan enak diajak ngobrol dalam hal layanan."<sup>187</sup>*

Dari persepsi pemustaka Ibu Musnahayati mengungkapkan bahwa:

*"Menurut saya, pemustaka memberikan penilaian yang baik terhadap sikap pustakawan karena kami berusaha melayani dengan ramah, sopan, dan menghargai setiap pengunjung."<sup>188</sup>*

Dan Bapak Murdani mengungkapkan juga bahwa:

*"Dari pengamatan saya, pemustaka merasa nyaman dengan cara pustakawan memberikan pelayanan. Kami selalu berusaha membangun komunikasi yang baik selama proses layanan."<sup>189</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh cenderung positif. Sebagian besar pemustaka menilai bahwa pustakawan bersikap ramah, sopan, sabar, komunikatif, serta mampu memberikan penjelasan yang jelas sehingga menciptakan rasa nyaman dan meningkatkan kepercayaan terhadap informasi yang diberikan. Meskipun terdapat beberapa pemustaka yang

---

<sup>187</sup> Zirah, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 15 Juni 2026.

<sup>188</sup> Musnahayati, Pustakawan , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 20 Mei 2026.

<sup>189</sup> Murdani, Pustakawan , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 20 Mei 2026.

menilai ada pustakawan yang kurang mudah diajak berkomunikasi pada saat tertentu karena kesibukan, secara umum pelayanan yang diberikan tetap dinilai baik. Penilaian tersebut juga didukung oleh pernyataan pustakawan yang menyatakan bahwa mereka selalu berupaya memberikan pelayanan yang ramah, sopan, serta membangun komunikasi yang baik dengan setiap pemustaka. Temuan ini menunjukkan bahwa kinerja layanan yang dirasakan pemustaka telah sesuai dengan harapan mereka terhadap sikap pustakawan dalam memberikan layanan informasi. Berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation*, kondisi tersebut menunjukkan terjadinya *confirmation of expectation*, yaitu ketika kinerja layanan yang diterima sesuai dengan harapan awal pemustaka sehingga menghasilkan persepsi yang positif terhadap sikap pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh.<sup>190</sup>

e. Persepsi terhadap fasilitas layanan informasi

Persepsi terhadap fasilitas layanan informasi merupakan penilaian pemustaka terhadap kondisi dan kelengkapan fasilitas yang tersedia setelah memanfaatkan layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Dalam Teori *Disconfirmation of Expectation*, *perceived performance* merupakan persepsi pemustaka terhadap kinerja layanan berdasarkan pengalaman nyata yang dirasakan

---

<sup>190</sup> Hasil Observasi, Banda Aceh, 20 Mei 2026 dan 30 Juni 2026.

setelah menggunakan layanan dan membandingkannya dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Pada aspek fasilitas layanan informasi, pemustaka menilai sejauh mana ruang baca, koleksi perpustakaan, komputer, akses internet, serta sarana pendukung lainnya mampu menunjang proses pencarian informasi secara nyaman dan efektif. Persepsi yang positif terhadap fasilitas layanan informasi menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia telah mendukung kebutuhan pemustaka dalam memperoleh informasi. Oleh karena itu, persepsi terhadap fasilitas layanan informasi menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kinerja layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Sebagaimana yang disampaikan oleh pemustaka bahwa:

*"Menurut saya, ruang baca di perpustakaan ini sudah cukup nyaman untuk digunakan. Tempat duduknya tertata dengan baik, suasananya juga tenang sehingga saya bisa lebih fokus ketika membaca buku atau mengerjakan tugas."*<sup>191</sup>

Hal yang sama pemustaka mengatakan bahwa:

*"Kalau saya melihat fasilitas yang ada sudah cukup baik. Meja dan kursi yang disediakan bisa digunakan dengan nyaman, ruangan juga bersih dan rapi. Walaupun masih ada beberapa fasilitas yang bisa ditingkatkan, secara keseluruhan saya merasa fasilitas yang tersedia sudah mendukung kebutuhan saya ketika datang ke perpustakaan."*<sup>192</sup>

Dhila pemustaka mengatakan:

<sup>191</sup> Lia, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 25 Mei 2026.

<sup>192</sup> Sri, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 25 Mei 2026.

*"Secara keseluruhan saya menilai fasilitas di perpustakaan ini sudah cukup memadai. Ruang baca nyaman, lingkungan juga bersih, sehingga saya merasa nyaman setiap kali datang untuk mencari informasi. Walaupun masih ada beberapa hal yang bisa ditingkatkan, misalnya fasilitas komputer agar mampu mendukung kebutuhan saya sebagai pemustaka."*<sup>193</sup>

Dan kemudian Wulan pemustaka mengatakan bahwa:

*"Menurut saya, koleksi buku di perpustakaan ini sudah cukup lengkap untuk memenuhi kebutuhan informasi saya. Namun, akan lebih baik lagi jika ditambahkan lagi koleksi buku terbaru, terutama yang berkaitan dengan perkuliahan dan perkembangan ilmu pengetahuan, terus ditambah agar pilihan referensi menjadi lebih banyak."*<sup>194</sup>

Pemustaka lain juga mengatakan bahwa:

*"Yang paling saya rasakan adalah lingkungan perpustakaan yang bersih dan nyaman. Kebersihan ruangan selalu terjaga sehingga membuat saya merasa betah berlama-lama di sini. mungkin ada beberapa penambahan dari saya agar pada setiap rak buku ada penyangga bukunya saat pengambilan tidak berantakan."*<sup>195</sup>

Kemudian Zirah pemustaka menambahkan bahwa:

*"Dari yang saya rasakan ruangnya sudah cukup nyaman, akan tetapi untuk fasilitas komputer, internet dan mendukung web dalam pencarian informasi."*<sup>196</sup>

Pernyataan juga didukung oleh pustakawan mengungkapkan bahwa:

---

<sup>193</sup> Dhila, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 29 Mei 2026.

<sup>194</sup> Wulan, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 2 Juni 2026.

<sup>195</sup> Salsa, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 5 Juni 2026.

<sup>196</sup> Zirah, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 15 Juni 2026.

*"Sebagian besar pemustaka menilai fasilitas yang tersedia sudah cukup baik untuk mendukung layanan informasi, meskipun masih ada beberapa fasilitas yang perlu ditingkatkan."*<sup>197</sup>

Pustakawan mengungkapkan bahwa :

*"Menurut saya, fasilitas perpustakaan sudah cukup memadai. Namun, beberapa pemustaka masih mengharapkan penambahan koleksi terbaru dan peningkatan fasilitas teknologi informasi."*<sup>198</sup>

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap fasilitas layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh cenderung positif. Sebagian besar pemustaka menilai bahwa fasilitas yang tersedia, seperti ruang baca, meja dan kursi, kebersihan lingkungan, koleksi perpustakaan, serta sarana pendukung lainnya telah mampu memberikan kenyamanan dan mendukung proses pencarian informasi. Meskipun demikian, beberapa pemustaka masih mengharapkan adanya penambahan koleksi buku terbaru, peningkatan fasilitas komputer, teknologi informasi, serta penambahan sarana pendukung pada rak buku agar pelayanan menjadi lebih optimal. Penilaian tersebut juga didukung oleh

---

<sup>197</sup> Musnahayati, Pustakawan , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 20 Mei 2026.

<sup>198</sup> Murdani, Pustakawan , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 20 Mei 2026.

pustakawan yang menyatakan bahwa fasilitas perpustakaan pada umumnya sudah cukup memadai, namun masih memerlukan beberapa pengembangan sesuai kebutuhan pemustaka. Temuan ini menunjukkan bahwa kinerja fasilitas layanan informasi yang dirasakan pemustaka telah sesuai dengan harapan mereka, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation*, kondisi tersebut menunjukkan terjadinya *confirmation of expectation*, yaitu ketika sebagian besar fasilitas yang tersedia telah memenuhi harapan awal pemustaka sehingga menghasilkan persepsi yang positif terhadap fasilitas layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh.<sup>199</sup>

#### 4. Evaluasi Kinerja Layanan Informasi Berdasarkan Teori Disconfirmation of Expectation

Berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation*, kepuasan pemustaka ditentukan oleh perbandingan antara harapan yang dimiliki sebelum memperoleh layanan (*expectation*) dengan kinerja layanan yang dirasakan (*perceived performance*). Hasil perbandingan tersebut dapat berupa *positive disconfirmation*, *confirmation*, maupun *negative disconfirmation*. Dari hasil wawancara dan observasi yang telah

---

<sup>199</sup> Hasil Observasi, Banda Aceh, 20 Mei 2026 dan 30 Juni 2026.

dilaksanakan, evaluasi kinerja layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. Positive Disconfirmation

*Positive disconfirmation* terjadi ketika kinerja layanan yang diterima pemustaka melebihi harapan yang dimiliki sebelumnya. Berdasarkan hasil wawancara, beberapa informan menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan lebih baik dari yang mereka bayangkan. Petugas dinilai tidak hanya memberikan informasi yang dibutuhkan, tetapi juga aktif membantu menemukan koleksi, memberikan penjelasan tambahan, serta melayani dengan ramah dan responsif.

Sebagaimana disampaikan oleh Ibu Musnahayati pustakawan bahwa:

*"Beberapa pemustaka pernah menyampaikan bahwa pelayanan yang mereka terima lebih baik dari yang mereka bayangkan. Mereka merasa terbantu karena pustakawan tidak hanya menunjukkan letak buku, tetapi juga membantu menemukan referensi lain yang relevan."*<sup>200</sup>

Bapak Murdani pustakawan juga menyampaikan bahwa:

*"Saya pernah menerima tanggapan dari beberapa pemustaka yang mengatakan bahwa mereka merasa puas dengan pelayanan yang cepat.. Mereka merasa pelayanan yang diberikan melebihi harapan awal mereka."*<sup>201</sup>

---

<sup>200</sup> Musnahayati, Pustakawan , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 20 Mei 2026.

<sup>201</sup> Murdani, Pustakawan , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 20 Mei 2026.

Pemustaka mengungkapkan bahwa:

*"Awalnya saya hanya berharap dibantu mencari buku, tetapi petugas juga menjelaskan cara mencari koleksi lain yang saya butuhkan."*<sup>202</sup>

Pemustaka lain juga mengungkapkan bahwa:

*"Sebelum datang saya berharap petugas melayani dengan baik, tetapi ternyata sikap mereka jauh lebih ramah dari yang saya harapkan. Beberapa dari mereka ramah dan sabar ketika saya beberapa kali mengajukan pertanyaan. Pelayanan yang seperti ini membuat saya merasa nyaman selama berada di perpustakaan."*<sup>203</sup>

Dhila pemustaka mengatakan bahwa:

*"Menurut saya petugas benar-benar membantu saya dalam pencarian informasi. Mereka tidak hanya memberi arahan, tetapi ikut memastikan apakah buku yang saya perlukan sudah sesuai dengan kebutuhan saya. Ketika buku yang saya cari tidak tersedia di rak, petugas juga memberikan alternatif referensi lain yang masih relevan. Menurut saya pelayanan ini memuaskan."*<sup>204</sup>

Wulan pengustaka mengatakan bahwa:

*"Saya merasa sangat puas karena selama menggunakan layanan informasi, petugas selalu melayani dengan baik dan memberikan penjelasan yang jelas. Beberapa dari mereka juga tidak terburu-buru ketika dalam hal menjawab pertanyaan saya sehingga saya benar-benar memahami informasi yang diberikan."*<sup>205</sup>

---

<sup>202</sup> Lia, Pemustaka, Wawancara Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 30 Juni 2026.

<sup>203</sup> Sri, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 25 Mei 2026.

<sup>204</sup> Dhila, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 29 Mei 2026.

<sup>205</sup> Wulan, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 2 Juni 2026.

Salsa pemustaka menambahkan bahwa:

*"Menurut saya pelayanan yang saya terima sudah sesuai dengan harapan saya. Awalnya saya hanya berharap mendapatkan bantuan untuk mencari buku, tetapi petugas juga memberikan penjelasan mengenai koleksi lain yang dapat dijadikan referensi tambahan. Selain itu, mereka melayani dengan ramah dan cepat sehingga saya merasa kebutuhan informasi saya benar-benar diperhatikan."*<sup>206</sup>

Dan kemudian ditambahkan dari pemustaka lain bahwa:

*"Secara keseluruhan pengalaman saya menggunakan layanan informasi di perpustakaan ini baik. Akan tetapi saya menginginkan hal lebih dari pelayanannya dan untuk perpustakaan ditingkatkan lagi dalam hal menyediakan akses dalam hal peminjaman online dan tidak harus ke perpustakaan untuk meminjam buku. Serta pelayanan yang ramah, cepat dan tidak ragu dalam hal memberikan informasi."*<sup>207</sup>

Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa petugas memberikan pelayanan secara aktif kepada pemustaka yang mengalami kesulitan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya *positive disconfirmation*, karena kinerja layanan yang diterima melebihi harapan awal sebagian pemustaka.<sup>208</sup>

#### b. Confirmation

*Confirmation* terjadi ketika kinerja layanan yang diterima sesuai dengan harapan pemustaka. Berdasarkan temuan hasil wawancara,

<sup>206</sup> Salsa, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 5 Juni 2026.

<sup>207</sup> Zirah, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 15 Juni 2026.

<sup>208</sup> Hasil Observasi, Banda Aceh, 20 Mei 2026 dan 30 Juni 2026

mayoritas informan mengungkapkan bahwa pelayanan informasi telah memenuhi harapan mereka. Kemudahan memperoleh informasi, keramahan petugas, kecepatan pelayanan, serta ketepatan informasi yang diberikan dinilai sudah selaras dengan kebutuhan pemustaka.

Sebagaimana disampaikan oleh pemustaka:

*"Pelayanannya sesuai dengan yang saya harapkan. Petugas membantu dengan baik dan informasi yang saya cari bisa ditemukan."*<sup>209</sup>

Kemudian ditambahkan oleh Sri pemustaka bahwa:

*"Informasi yang saya peroleh sudah sesuai dengan kebutuhan saya dan petugas memberikan referensi yang saya cari dan menjelaskan letak koleksi dengan baik sehingga saya dapat menemukan buku yang diperlukan. Pelayanan yang saya terima sudah memenuhi harapan saya sebagai pengguna perpustakaan."*<sup>210</sup>

Dhila mengatakan:

*"Pelayanan yang saya rasakan sudah seperti yang saya harapkan. Sejak datang hingga selesai mencari informasi, petugas memberikan bantuan yang cukup baik."*<sup>211</sup>

Hal senada dikatakan oleh Wulan pemustaka bahwa:

*"Saya merasa puas karena pelayanan yang saya terima sesuai dengan ekspektasi saya. Petugas bersikap sopan, memberikan informasi yang saya butuhkan, dan membantu saya ketika mengalami kesulitan mencari koleksi. Pelayanan seperti ini*

<sup>209</sup> Lia, Pemustaka, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 30 Juni 2026.

<sup>210</sup> Sri, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 25 Mei 2026.

<sup>211</sup> Dhila, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 29 Mei 2026.

*sudah sesuai dengan harapan saya ketika datang ke perpustakaan."*<sup>212</sup>

Salsa mengungkapkan:

*"Harapan saya ketika datang ke perpustakaan adalah mendapatkan bantuan dalam mencari informasi, dan hal tersebut dapat saya rasakan selama menggunakan layanan. Petugas memberikan arahan dengan jelas dan membantu saya menemukan referensi yang sesuai. Karena itu saya merasa harapan saya telah terpenuhi."*<sup>213</sup>

Kemudian ditambahkan oleh pemustaka lain bahwa:

*"Menurut saya layanan informasi di perpustakaan ini sudah sesuai dengan kebutuhan saya. Akan tetapi untuk petugasnya dapat memberikan penjelasan yang cukup jelas dan jujur dalam hal informasi dan dapat membantu dalam hal informasi yang diinginkan pemustaka."*<sup>214</sup>

Pernyataan tersebut juga didukung oleh pustakawan mengatakan bahwa:

*"Menurut saya, sebagian besar pelayanan yang kami berikan sudah sesuai dengan harapan pemustaka karena mereka memperoleh informasi yang dibutuhkan dan merasa puas dengan pelayanan yang diterima."*<sup>215</sup>

Bapak Murdani pustakawan juga menambahkan bahwa:

---

<sup>212</sup> Wulan, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 2 Juni 2026.

<sup>213</sup> Salsa, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 5 Juni 2026.

<sup>214</sup> Zirah, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 15 Juni 2026.

<sup>215</sup> Musnahayati, Pustakawan , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 20 Mei 2026.

*"Berdasarkan pengalaman saya, sebagian besar pemustaka merasa pelayanan yang kami berikan telah sesuai dengan harapan mereka, terutama dalam hal keramahan dan bantuan yang kami berikan."*<sup>216</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa *confirmation* terjadi karena kinerja layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh telah sesuai dengan harapan sebagian besar pemustaka. Pemustaka menilai bahwa pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan informasi mereka melalui kemudahan memperoleh informasi, ketepatan referensi yang diberikan, keramahan dan kesopanan petugas, serta kecepatan dalam memberikan bantuan. Penilaian tersebut juga didukung oleh pustakawan yang menyatakan bahwa mayoritas pemustaka merasa puas karena memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan mereka. Meskipun masih terdapat masukan terkait perlunya penjelasan informasi yang lebih jelas dan konsisten, secara keseluruhan temuan ini menunjukkan bahwa telah terjadi *confirmation*, yaitu kondisi ketika kinerja layanan yang diterima sesuai dengan ekspektasi awal pemustaka sehingga menghasilkan kepuasan terhadap layanan informasi yang diberikan.<sup>217</sup>

### c. Negative Disconfirmation

---

<sup>216</sup> Murdani, Pustakawan, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 20 Mei 2026.

<sup>217</sup> Hasil Observasi, Banda Aceh, 20 Mei 2026 dan 30 Juni 2026

*Negative disconfirmation* terjadi apabila kinerja layanan yang diterima belum mampu memenuhi harapan pemustaka. Berdasarkan hasil wawancara, masih terdapat beberapa informan yang menyampaikan bahwa terdapat aspek layanan yang perlu ditingkatkan, seperti penambahan koleksi, penyempurnaan fasilitas pendukung, atau peningkatan kecepatan pelayanan pada waktu tertentu.

Sebagaimana diungkapkan oleh pemustaka:

*"Pelayanannya sudah cukup baik, tetapi saya berharap koleksi dan berharap perpustakaan mengembangkan peminjaman buku secara daring sehingga informasi yang saya butuhkan lebih lengkap."*<sup>218</sup>

Pemustaka lain juga mengatakan bahwa:

*"Saya merasa pelayanan sudah cukup memuaskan, hanya saja koneksi internet di perpustakaan terkadang berjalan lambat. Hal tersebut sedikit menghambat ketika saya ingin mencari referensi melalui sumber digital. Saya berharap kualitas jaringan internet dapat ditingkatkan agar proses pencarian informasi menjadi lebih lancar."*<sup>219</sup>

Maka sama halnya dengan pernyataan pemustaka lain yang menyampaikan bahwa:

---

<sup>218</sup> Lia, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 30 Juni 2026.

<sup>219</sup> Sri, Pemustaka, Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 25 Mei 2026

*"Saya sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, tetapi ada beberapa buku yang saya cari ternyata belum tersedia di perpustakaan. Akibatnya saya harus mencari referensi di tempat lain. Saya berharap koleksi perpustakaan dapat terus diperbarui sehingga kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi dengan lebih baik."*<sup>220</sup>

Wulan pemustaka juga mengatakan bahwa:

*"Pelayanan petugas sebenarnya sudah baik dan ramah, namun ketika jumlah pengunjung cukup banyak saya harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan bantuan. Saya memahami bahwa kondisi tersebut terjadi karena banyaknya pemustaka, tetapi saya berharap pelayanan tetap dapat berlangsung lebih cepat meskipun perpustakaan sedang ramai."*<sup>221</sup>

Kemudian salsa menambahkan bahwa:

*"Menurut saya pelayanan sudah cukup baik, tetapi saya berharap perpustakaan menyediakan lebih banyak koleksi buku terbaru, khususnya buku-buku yang berkaitan dengan perkembangan ilmu pengetahuan saat ini. Dengan adanya koleksi yang lebih lengkap dan terbaru, kebutuhan informasi pemustaka tentu akan lebih mudah terpenuhi."*<sup>222</sup>

Terakhir, pemustaka lain mengungkapkan bahwa:

*"Secara keseluruhan pelayanan yang saya terima sudah cukup baik dari yang sebelumnya, namun saya berharap fasilitas teknologi di perpustakaan terus ditingkatkan. Misalnya, menyediakan komputer, peningkatan kecepatan internet, serta penyediaan fasilitas pencarian koleksi yang lebih modern."*

<sup>220</sup> Dhila, Pemustaka , Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 29 Mei 2026.

<sup>221</sup> Wulan, Pemustaka , Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 2 Juni 2026.

<sup>222</sup> Salsa, Pemustaka , Wawancara, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 5 Juni 2026.

*Dengan adanya peningkatan tersebut, saya yakin layanan informasi akan menjadi lebih efektif dan mampu memenuhi kebutuhan pemustaka dengan lebih baik.*"<sup>223</sup>

Ibu Musnahayati mengatakan bahwa:

*"Masih ada beberapa harapan pemustaka yang belum dapat kami penuhi, terutama terkait penambahan koleksi terbaru dan keterbatasan jumlah komputer yang tersedia."*<sup>224</sup>

Dan Bapak Murdani menambahkan bahwa

*"Menurut saya, keluhan yang masih sering disampaikan pemustaka berkaitan dengan keterbatasan koleksi pada bidang tertentu dan pelayanan yang sedikit lebih lama ketika jumlah pengunjung sedang ramai."*<sup>225</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka dan pustakawan serta didukung oleh hasil observasi, dapat disimpulkan bahwa *negative disconfirmation* masih ditemukan pada beberapa aspek layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. Meskipun secara umum pemustaka menilai pelayanan yang diberikan sudah baik, masih terdapat harapan yang belum sepenuhnya terpenuhi, seperti ketersediaan koleksi buku terbaru, pengembangan layanan peminjaman buku secara daring, peningkatan kualitas jaringan internet, penambahan komputer, serta kecepatan

---

<sup>223</sup> Zirah, Pemustaka , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 15 Juni 2026.

<sup>224</sup> Musnahayati, Pustakawan , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 20 Mei 2026.

<sup>225</sup> Murdani, Pustakawan , *Wawancara*, Dinas Perpustakaan Kota Banda Aceh, 20 Mei 2026.

pelayanan ketika jumlah pengunjung sedang ramai. Temuan tersebut juga diakui oleh pustakawan yang menyatakan bahwa keterbatasan koleksi dan fasilitas menjadi kendala dalam memenuhi seluruh kebutuhan pemustaka. Berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation*, kondisi ini menunjukkan terjadinya negative disconfirmation, yaitu ketika sebagian kinerja layanan belum mampu memenuhi harapan pengguna. Namun, karena ketidakpuasan yang muncul hanya terbatas pada beberapa aspek tertentu dan tidak mencerminkan keseluruhan kualitas layanan, maka temuan ini menjadi masukan bagi perpustakaan untuk melakukan perbaikan dan pengembangan layanan secara berkelanjutan agar harapan pemustaka dapat terpenuhi secara lebih optimal.<sup>226</sup>

Tabel 4. 1 Hasil Penelitian Mengenai Evaluasi Pemustaka Terhadap Kinerja Layanan Informasi Berdasarkan Teori Disconfirmation Of Expectation Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Banda Aceh.

| Fokus Penelitian                | Indikator/Aspek                | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Harapan Pemustaka (Expectation) | Kemudahan memperoleh informasi | Pemustaka mengharapkan kemudahan dalam memperoleh informasi melalui bantuan pustakawan, penataan koleksi yang sistematis, informasi yang jelas dan akurat, serta fasilitas pendukung seperti ruang baca, komputer, dan internet. |
| Harapan Pemustaka (Expectation) | Kecepatan pelayanan            | Pemustaka mengharapkan pelayanan yang cepat, sigap, responsif, dan tidak membuat mereka menunggu lama ketika membutuhkan bantuan atau informasi.                                                                                 |
| Harapan Pemustaka (Expectation) | Ketepatan informasi            | Pemustaka mengharapkan informasi yang benar, akurat, jelas, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan, serta pustakawan yang memahami koleksi.                                                                                        |

<sup>226</sup> Hasil Observasi, Banda Aceh, 20 Mei 2026 dan 30 Juni 2026

|                                            |                                |                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Harapan Pemustaka (Expectation)            | Sikap pustakawan               | Pemustaka mengharapkan pustakawan yang ramah, sopan, sabar, komunikatif, responsif, profesional, dan tidak membedakan pengguna layanan.                                                                                                     |
| Harapan Pemustaka (Expectation)            | Fasilitas layanan informasi    | Pemustaka mengharapkan ruang baca yang nyaman, lingkungan yang bersih, koleksi yang memadai, komputer, internet, dan fasilitas teknologi yang mendukung pencarian informasi.                                                                |
| Persepsi Pemustaka (Perceived Performance) | Kemudahan memperoleh informasi | Sebagian besar pemustaka merasa terbantu oleh pustakawan dan penataan koleksi sehingga informasi relatif mudah diperoleh. Namun, beberapa pemustaka masih menilai keramahan dan kualitas pelayanan sebagian petugas perlu ditingkatkan.     |
| Persepsi Pemustaka (Perceived Performance) | Kecepatan pelayanan            | Sebagian besar pemustaka menilai pelayanan cukup cepat, sigap, dan responsif. Pada waktu tertentu pelayanan dapat sedikit melambat ketika jumlah pengunjung meningkat.                                                                      |
| Persepsi Pemustaka (Perceived Performance) | Ketepatan informasi            | Informasi yang diberikan dinilai akurat, jelas, relevan, dan sesuai kebutuhan. Pustakawan juga mampu memberikan alternatif sumber informasi apabila koleksi yang dicari belum tersedia.                                                     |
| Persepsi Pemustaka (Perceived Performance) | Sikap pustakawan               | Secara umum pustakawan dinilai ramah, sopan, sabar, komunikatif, dan membantu. Namun, pada kondisi tertentu terdapat petugas yang dinilai kurang mudah diajak berkomunikasi.                                                                |
| Persepsi Pemustaka (Perceived Performance) | Fasilitas layanan informasi    | Ruang baca, kebersihan lingkungan, meja dan kursi, serta sebagian fasilitas dinilai cukup mendukung. Namun, masih diperlukan penambahan koleksi terbaru, peningkatan komputer, internet, dan teknologi informasi.                           |
| Evaluasi Kinerja Berdasarkan EDT           | Positive Disconfirmation       | Sebagian pemustaka menerima pelayanan yang melebihi harapan, misalnya pustakawan tidak hanya membantu menemukan buku, tetapi juga memberikan penjelasan tambahan, alternatif referensi, dan bantuan secara aktif, ramah, serta responsif.   |
| Evaluasi Kinerja Berdasarkan EDT           | Confirmation                   | Sebagian besar pemustaka menilai kinerja layanan telah sesuai dengan harapan, terutama pada kemudahan memperoleh informasi, kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, keramahan pustakawan, dan fasilitas yang secara umum cukup mendukung. |

|                                  |                          |                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Evaluasi Kinerja Berdasarkan EDT | Negative Disconfirmation | Masih terdapat harapan yang belum sepenuhnya terpenuhi, terutama ketersediaan koleksi terbaru, layanan peminjaman daring, kualitas internet, jumlah komputer, fasilitas teknologi, dan kecepatan pelayanan ketika perpustakaan ramai. |
|----------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## C. Pembahasan

### 1. Harapan Pemustaka terhadap Layanan Informasi (Expectation)

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa pemustaka memiliki harapan terhadap layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh yang berfokus pada kemudahan memperoleh informasi, kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, keramahan pustakawan, kemampuan pustakawan dalam memberikan penjelasan, serta tersedianya fasilitas yang mendukung proses pencarian informasi. Harapan tersebut muncul karena pemustaka menginginkan layanan yang mampu membantu mereka memperoleh informasi secara cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, sebagian informan juga mengharapkan tersedianya koleksi yang lebih lengkap, fasilitas teknologi yang memadai, serta pengembangan layanan berbasis digital seperti peminjaman buku secara daring.

Dalam Teori *Disconfirmation of Expectation*, harapan (*expectation*) merupakan ekspektasi awal yang dimiliki pengguna sebelum menerima layanan. Harapan tersebut menjadi standar yang digunakan pemustaka untuk menilai apakah kinerja layanan yang mereka terima telah memenuhi, melampaui, atau belum memenuhi ekspektasi mereka. Oleh karena itu,

semakin tinggi harapan pemustaka, semakin tinggi pula tuntutan terhadap kualitas layanan informasi yang diberikan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pemustaka berharap pustakawan mampu memberikan informasi yang akurat, mudah dipahami, responsif dalam membantu penelusuran informasi, serta memberikan pelayanan yang ramah dan sopan. Di samping itu, pemustaka juga mengharapkan lingkungan perpustakaan yang nyaman, koleksi yang lengkap dan mutakhir, serta fasilitas pendukung yang mempermudah proses pencarian informasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa harapan pemustaka tidak hanya ditujukan pada hasil akhir berupa informasi yang diperoleh, tetapi juga pada kualitas proses pelayanan yang mereka alami selama menggunakan layanan informasi.

## **2. Persepsi Pemustaka terhadap Kinerja Layanan Informasi (Perceived Performance)**

Berdasarkan hasil penelitian, persepsi pemustaka terhadap kinerja layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh secara umum menunjukkan penilaian yang baik. Sebagian besar informan menyatakan bahwa pustakawan telah memberikan pelayanan secara ramah, sopan, cepat, dan responsif dalam membantu menemukan informasi maupun koleksi yang dibutuhkan. Selain itu, informasi yang diberikan dinilai jelas, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Beberapa informan juga mengungkapkan bahwa pustakawan tidak hanya menunjukkan letak koleksi, tetapi turut membantu menemukan referensi lain yang relevan serta

memberikan penjelasan tambahan sehingga kebutuhan informasi mereka dapat terpenuhi dengan lebih baik.

Hasil observasi peneliti turut memperkuat temuan tersebut. Terlihat bahwa pustakawan secara aktif membantu pemustaka yang mengalami kesulitan, memberikan arahan mengenai penelusuran koleksi, serta melayani pengunjung dengan sikap yang sopan dan profesional. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja layanan informasi telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan sebagian besar pemustaka.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Beberapa informan mengharapkan penambahan koleksi buku terbaru, peningkatan kualitas jaringan internet, penambahan jumlah komputer, pengembangan layanan peminjaman buku secara daring, serta peningkatan kecepatan pelayanan ketika jumlah pengunjung sedang ramai. Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun persepsi terhadap kinerja layanan secara umum positif, masih terdapat beberapa aspek layanan yang perlu dikembangkan agar kualitas layanan informasi semakin optimal.

### **3. Evaluasi Kinerja Layanan Informasi Berdasarkan Teori Disconfirmation of Expectation**

Berdasarkan hasil penelitian, evaluasi terhadap kinerja layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh menunjukkan bahwa sebagian besar pemustaka memberikan penilaian positif terhadap layanan yang

mereka terima. Mayoritas informan menyatakan bahwa pelayanan informasi telah sesuai dengan harapan mereka, terutama pada aspek keramahan pustakawan, kemudahan memperoleh informasi, ketepatan informasi, serta kesediaan pustakawan dalam membantu proses penelusuran informasi. Berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation*, kondisi tersebut menunjukkan terjadinya *confirmation*, yaitu keadaan ketika kinerja layanan yang diterima sesuai dengan harapan awal pemustaka.

Selain itu, penelitian ini juga menemukan adanya *positive disconfirmation* pada beberapa aspek layanan. Beberapa pemustaka mengungkapkan bahwa pelayanan yang mereka terima ternyata sudah lebih baik daripada yang mereka bayangkan dari yang sebelumnya. Pustakawan tidak hanya membantu menemukan buku yang dicari, tetapi juga memberikan referensi tambahan yang relevan, menjelaskan cara penelusuran informasi, memastikan kesesuaian koleksi dengan kebutuhan pemustaka, serta memberikan pelayanan yang ramah, sabar, cepat, dan responsif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pada beberapa aspek tertentu, kinerja layanan mampu melampaui harapan awal pemustaka sehingga memberikan pengalaman yang lebih memuaskan.

Di sisi lain, penelitian ini juga menemukan adanya *negative disconfirmation*, meskipun dalam jumlah yang relatif sedikit. Beberapa pemustaka masih menyampaikan harapan yang belum sepenuhnya terpenuhi, terutama berkaitan dengan keterbatasan koleksi buku terbaru, belum tersedianya layanan peminjaman buku secara daring, kualitas jaringan internet, jumlah komputer

yang masih terbatas, serta waktu pelayanan yang menjadi lebih lama ketika jumlah pengunjung meningkat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek layanan yang belum mampu memenuhi harapan seluruh pemustaka sehingga memerlukan perhatian dan perbaikan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi pemustaka terhadap kinerja layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh didominasi oleh kondisi *confirmation*, karena sebagian besar pemustaka menilai bahwa layanan yang diterima telah sesuai dengan harapan mereka. Selain itu, pada beberapa aspek tertentu ditemukan *positive disconfirmation*, sedangkan *negative disconfirmation* hanya muncul pada aspek-aspek tertentu yang masih memerlukan pengembangan dan ditingkatkan. Dengan demikian, berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation*, kinerja layanan informasi dapat dinilai telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan sebagian besar pemustaka, meskipun peningkatan kualitas layanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan.

#### 4. Keterkaitan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian ini memiliki kesesuaian dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas layanan informasi dipengaruhi oleh kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan, ketepatan informasi, kecepatan pelayanan, kemudahan memperoleh informasi, serta ketersediaan fasilitas pendukung. Penelitian-penelitian terdahulu juga menjelaskan bahwa kepuasan pemustaka akan tercapai apabila kinerja layanan mampu memenuhi bahkan

melampaui harapan pengguna. Temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya karena menunjukkan bahwa sebagian besar pemustaka memberikan penilaian positif terhadap kinerja layanan informasi yang mereka terima.

Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung Teori *Disconfirmation of Expectation* yang dikemukakan oleh Richard L. Oliver. Teori tersebut menjelaskan bahwa kepuasan pengguna ditentukan oleh perbandingan antara harapan sebelum menerima layanan (*expectation*) dengan persepsi terhadap kinerja layanan yang dirasakan (*perceived performance*). Dalam penelitian ini ditemukan bahwa sebagian besar pemustaka mengalami *confirmation*, beberapa pemustaka mengalami *positive disconfirmation*, sedangkan *negative disconfirmation* hanya ditemukan pada beberapa aspek layanan tertentu, seperti koleksi, fasilitas teknologi, dan kecepatan pelayanan pada waktu-waktu tertentu.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh secara umum telah memenuhi bahkan pada beberapa aspek mampu melampaui harapan pemustaka. Temuan tersebut memperkuat penerapan Teori *Disconfirmation of Expectation* sebagai landasan dalam mengevaluasi kinerja layanan informasi serta memberikan rekomendasi bagi perpustakaan untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang telah baik dan melakukan perbaikan pada aspek-aspek yang masih memerlukan pengembangan.

## 5. Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi pemustaka terhadap kinerja layanan informasi berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh, terdapat beberapa implikasi yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

### a. Implikasi Teoretis

Hasil penelitian ini memperkuat penerapan Teori *Disconfirmation of Expectation* dalam mengevaluasi kinerja layanan informasi perpustakaan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan sebelum menggunakan layanan (*expectation*) dengan persepsi terhadap kinerja layanan yang diterima (*perceived performance*). Sebagian besar pemustaka mengalami *confirmation*, yaitu ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka. Selain itu, ditemukan pula *positive disconfirmation* pada aspek keramahan, responsivitas, dan bantuan pustakawan dalam menemukan informasi yang melebihi harapan pemustaka. Sementara itu, *negative disconfirmation* hanya ditemukan pada beberapa aspek tertentu, seperti keterbatasan koleksi terbaru, fasilitas teknologi, layanan peminjaman buku secara daring, serta kecepatan pelayanan pada saat jumlah pengunjung meningkat. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Teori *Disconfirmation of Expectation* relevan digunakan sebagai landasan untuk mengevaluasi kinerja layanan informasi di perpustakaan.

#### b. Implikasi Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh telah memberikan layanan informasi yang sesuai dengan harapan sebagian besar pemustaka. Oleh karena itu, perpustakaan perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dinilai baik, terutama pada aspek keramahan, kesopanan, ketepatan informasi, serta responsivitas pustakawan dalam membantu pemustaka. Di samping itu, perpustakaan juga perlu melakukan pengembangan pada aspek-aspek yang masih menjadi harapan pemustaka, seperti penambahan koleksi buku terbaru, peningkatan kualitas jaringan internet, penambahan komputer, pengembangan layanan peminjaman buku secara daring, serta peningkatan kecepatan pelayanan ketika jumlah pengunjung meningkat. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan informasi sekaligus memperbesar peluang terciptanya *positive disconfirmation* sehingga kepuasan pemustaka semakin meningkat.

#### c. Implikasi Akademis

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji evaluasi layanan informasi perpustakaan dengan menggunakan Teori *Disconfirmation of Expectation*. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan masukan dalam pengembangan kajian ilmu perpustakaan dan informasi, khususnya mengenai evaluasi kinerja layanan informasi berdasarkan persepsi dan pengalaman

pemustaka. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan kajian ini dengan melibatkan lebih banyak informan, membandingkan beberapa perpustakaan, atau mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai evaluasi kinerja layanan informasi.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Evaluasi Pemustaka terhadap Kinerja Layanan Informasi Berdasarkan Teori Disconfirmation of Expectation di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Harapan pemustaka (*expectation*) terhadap layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh tergolong tinggi. Pemustaka mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, responsif, serta mampu memberikan informasi yang jelas sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, pemustaka juga mengharapkan tersedianya koleksi yang lengkap dan mutakhir, fasilitas teknologi yang memadai, serta pengembangan layanan berbasis digital untuk mempermudah akses terhadap informasi.
2. Persepsi pemustaka terhadap kinerja layanan informasi (*perceived performance*) menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik. Pustakawan dinilai mampu memberikan pelayanan yang ramah, sopan, responsif, serta membantu pemustaka dalam menemukan informasi dan koleksi yang dibutuhkan. Informasi yang diberikan juga dinilai jelas dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti penambahan koleksi buku terbaru, peningkatan kualitas jaringan internet, penambahan fasilitas komputer, pengembangan

layanan peminjaman buku secara daring, serta peningkatan kecepatan pelayanan pada saat jumlah pengunjung meningkat.

3. Berdasarkan Teori *Disconfirmation of Expectation*, evaluasi pemustaka terhadap kinerja layanan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh didominasi oleh kondisi *confirmation*, yaitu ketika pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan sebagian besar pemustaka. Selain itu, pada beberapa aspek ditemukan *positive disconfirmation*, terutama pada keramahan, kesigapan, dan kemampuan pustakawan dalam memberikan bantuan yang melebihi harapan pemustaka. Sementara itu, *negative disconfirmation* hanya ditemukan pada beberapa aspek tertentu, seperti keterbatasan koleksi terbaru, fasilitas teknologi, layanan peminjaman buku secara daring, serta kecepatan pelayanan pada waktu tertentu. Dengan demikian, kinerja layanan informasi secara umum telah mampu memenuhi harapan pemustaka, namun peningkatan kualitas layanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan agar kepuasan pemustaka dapat terus ditingkatkan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh, diharapkan dapat mempertahankan kualitas layanan informasi yang telah dinilai baik oleh pemustaka, khususnya pada aspek keramahan, kesopanan, ketepatan informasi, dan responsivitas pustakawan dalam memberikan pelayanan.

Selain itu, perpustakaan perlu meningkatkan kualitas layanan melalui penambahan koleksi buku terbaru, peningkatan kualitas jaringan internet, penambahan komputer, pengembangan layanan peminjaman buku secara daring, serta optimalisasi pelayanan pada saat jumlah pengunjung meningkat agar kebutuhan dan harapan pemustaka dapat terpenuhi secara lebih optimal.

2. Bagi pustakawan, diharapkan dapat terus meningkatkan kompetensi profesional maupun kemampuan komunikasi dalam memberikan layanan informasi sehingga pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi harapan pemustaka, tetapi juga mampu melampaui harapan tersebut melalui pelayanan yang cepat, ramah, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian mengenai evaluasi kinerja layanan informasi dengan menggunakan Teori Disconfirmation of Expectation pada jenis perpustakaan atau lokasi penelitian yang berbeda, melibatkan jumlah informan yang lebih beragam, atau mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai evaluasi layanan informasi dan kepuasan pemustaka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, Rega Rachmad Fauzie, and Resty Jayanti Fakhlina. "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Ejawantah Menggunakan Metode LibQUAL+." *Maktabatuna* 6, no. 2 (2025): 257–73. <https://doi.org/10.15548/mj.v6i2.9958>.
- Arsini, Yenti, Siti R Nur Uli Isnaini, Syukri Azzahra Ayustin Ayu Muthmainah Polem, and Imron Azhari Karo-Karo. "Peran Layanan Informasi Dalam Membangun Motivasi Belajar Anak." *Al-Ittizaan: Jurnal Bimbingan Konseling Islam* 8, no. 1 (2025): 1–13.
- Aryasi, Ismi, and Fransiska Timoria Samosir Lailatus Sa'diyah. "Efektivitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web Support QR Code Di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu." *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 8, no. 1 (2024): 39–52. <https://doi.org/10.29240/tik.v>.
- Bana, Muhammad Rafi Al, and Moh Safii. "Behavioral Performance of Reference And Information Service Providers Pada Live Chat Perpustakaan Universitas Negeri Malang." *Al-Ma Mun Jurnal Kajian Kepustakawanan Dan Informasi* 4, no. 2 (2023): 109–28. <https://doi.org/10.24090/jkki.v4i2.8435>.
- Bukhori, Farhan. "Kepuasan Pemustaka Terhadap Implementasi Pelayanan Prima (Excellent Service) Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat," 2019, 124. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32531/1/Farhn>

Bukhori-FAH.pdf.

Erlangga, Dhevrans. “Inovasi Efektivitas Manajemen Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Responsif Dan Berorientasi Pada Kepuasan Masyarakat.” *Integrative Perspectives of Social and Science Journal (IPSSJ)* 2, no. 5 (2025): 7846–56.

Fathmi. “Kajian Pengukuran Tingkat Kepuasan Koleksi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Dan Informasi Di Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI” 20, no. 3 (2019): 46–55.

Fuadi, Muhammad Hazmi, Siti Isti, and Sharma Rizky Eviana. “Layanan Informasi Pada Situs Web DataGo Berdasarkan Indikator Manfaat Sistem Informasi Di Kota Magelang” 8, no. 2 (2025): 998–1020.

Gyau, Emmanuel Baffour, Jing Liu, and Obeng Kwakye. “Evaluation of User Satisfaction with Academic Libraries Services Based on Students’ Perspectives.” *Open Access Library Journal* 08, no. 08 (2021): 1–17. <https://doi.org/10.4236/oalib.1107783>.

Husnullail, M. ““Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam..., Hal. 74.,” n.d.

. “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Riset Ilmiah,” *Journal Genta Mulia* 15, no. 2 (2024): 70–78.

Maha, Rahmadani Ningsih, and Suci Wulandari. “Evaluasi Pengembangan Layanan Perpustakaan Riset Bagi Sivitas Brin.” *VISI PUSTAKA* 25, no. 1 (2023): 55–67.

Mardhotillah, Annisa Ilmi, and Indira Irawati. “Evaluasi Perilaku Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Islam Malang Dengan Menggunakan Pedoman Rusa.” *Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi Volume* 8, no. 1 (2024): 186–202.

Maulana Jainal Abidin dan Bashori Bashori. “‘Keabsahan Data,’ Jurnal Akademik. Hal. 1–8,,” 2022.

Mohamad Yanuar Hafidz, Imam Baehaki. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Digital Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pemustaka Di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.” *Journal of Applied Linguistics and Literature* 1, no. 1 (2024): 4–6.

Nafis, Badratun, and Syukran Syukran. “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Masa Pandemi COVID-19.” *BACA: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi* 44, no. 1 (2023): 63–75.  
<https://doi.org/10.55981/baca.2023.395>.

Pahlevy, Ahmad Rijal, and Thamrin Hasan. “Kajian Terhadap Kepuasan Pemustaka Dalam Menerima Layanan Petugas Perpustakaan Di Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta.” *Jurnal Gema Pustakawan* 9, no. 1 (2021): 69–83. <https://doi.org/10.31258/jgp.9.1.69-83>.

Pujiastuti, Ana, and Thoriq Tri Prabowo. “Evaluasi Kepuasan Pemustaka Terhadap Website Perpustakaan Di Masa Post Pandemi.” *Jurnal Perpustakaan* 15, no. 1 (2024): 29–38. <https://doi.org/10.20885/unilib.Vol15.iss1.art3>.

Putra, Kadek Aryana Dwi, Luh Gede Mareta Indah Wulandari, Ni Kadek Erika Aprilianan Putri, Cinta Nola Butarbutar, Kadek Indriyanti Subakti, and Bernanrdino Realino Kelen. “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Pendidikan Nasional Menggunakan Metode LIBQUAL +.” *Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi* 9, no. 2 (2025): 299–310.

Rahman, Idzhari, Nanang Hermawan, Aisyah Azhar Adam, and Arbana Syamanta. “Tantangan Terhadap Implementasi Kualitas Layanan Prima Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka Studi Kasus : Perpustakaan Universitas Potensi Utama” 5, no. 2 (2024): 260–69.

Rahmawati, Eka, Ghaitsa Zahira Arya, Resya Fauka Khusnul H, Laksmi Dewi, and Linda Setiawati. “Analisis Myloft Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka Upi.” *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 17, no. 2 (2023): 199. <https://doi.org/10.14421/fhrs.2022.172.199-214>.

Ramadhan Rasyid, Mohammad Ricky, and Pravasta Guntur Kinantaka. “Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Pengguna Open Public Access Catalog (Opac) Perpustakaan Modern Sulawesi Tenggara Dengan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs).” *AnoaTIK: Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer* 2, no. 1 (2024): 1–5. <https://doi.org/10.33772/anoatik.v2i1.24>.

Risparyanto, Anton. “Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Dan Aktivitas Kegiatan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Di Era 4 . 0.” *Jurnal Perpustakaan* 13, no. 2 (2022): 89–100.

<https://doi.org/10.20885/unilib.Vol13.iss2.art4>.

Risparyanto, Anton, and Vebby Venri Yendri. "Evaluasi Perpustakaan Digital Universitas Islam Indonesia Pada Masa Pandemi." *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan* 9, no. 1 (2023): 43–52. <https://doi.org/10.14710/lenpust.v9i1.41573>.

Rizal, Khairul, Hendra Wicaksono Wardiyono, and Mustika Wati. "Evaluasi Keberhasilan SIPINTER Sebagai Sistem Layanan Informasi Di Perpustakaan DPR RI Menggunakan Model Delone Dan McLean." *BACA: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi* 46, no. 2 (2025): 111–24. <https://doi.org/10.55981/j.baca.2025.13250>.

Rusyana, Raden Shintya Ayuningtyas, Rully Khairul Anwar, Siti Chaerani Djen Amar, and Evi Nursanti Rukmana. "Penggunaan Media Baru Pada Perpustakaan Dan Layanan Informasi." *IQRA': Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 18, no. 2 (2024): 160–79.

Susanto, Dedi, and M Syahran Jailani. "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah" 1, no. 1 (2023): 53–61.

Undari Sulung, and Mohamad Muspawi. "Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, Dan Tersier." *Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)* 5, no. September (2024): 110–16.

Wahyuni, Sri, and T. Mulkan Safri. "Analisis Kinerja Pustakawan Dalam Memberikan Jasa Layanan Informasi Di Perpustakaan UIN Mahmud

Yunus Batusangkar.” *Journal of Library and Information Science* 6, no. 2 (2022): 221–31. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v6i2.221-231>.

Widodo, Djoko Setyo, and Andri Yandi. “Model Kinerja Karyawan : Kompetensi , Kompensasi Dan Motivasi , ( Literature Review MSDM )” 1, no. 1 (2022): 1–14.

Wijanaraga, I Wayan, I Ketut Bayu Pawana, S Stp, Ririn Wahyuni Andriyani, S Stp, and Rizki Kurniawan. “Evaluasi Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan IPDN Kampus NTB : Studi Tahun 2025” 5, no. 2 (2025): 128–51.

Wirawan, I Dewa Agung Satriya, I Putu Suhartika, and Ni Putu Premierita Haryanti. “Penerapan Sistem Inlislite Versi 3.2 Dalam Meningkatkan Efisiensi Layanan Perpustakaan Di Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 4, no. 2 (2024): 65–69. <https://doi.org/10.24843/jipus.2024.v04.i02.p04>.

Zjulla, Nur. “Implementasi Total Quality Management Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Perguruan Tinggi.” *Al-KALAM JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN* 5, no. 2 (2019): 129. <https://doi.org/10.31602/al-kalam.v5i2.1727>.

Abidin, Imam Mukhlis, dan Arief Noviarakhman Zagladi, “Multi-method Approach for Qualitative Research: Literature Review with NVivo 12 Pro Mapping,” *Kalam Cendekia: Jurnal Ilmiah Kependidikan* 11, no. 3 (2023): 872–881.

Abidin, Maulana Jainal, dan Bashori Bashori. “Keabsahan Data.” *Jurnal Akademik*, (2022) hlm. 1–8.

Ahmad. “Pengumpulan Data yang Efisien pada Penelitian Tindakan Kelas: Teknik, Alat, dan Tantangan.” *Al-Amin: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Sosial Humaniora* 2, no. 2 (2025): 90–108.

Ardiansyah, Risnita, dan M. Syahrani Jailani. “Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif.” *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2023): 1–9.

Arkanuddin, Mohammad Fahmi, Muhammad Abi Firmansyah, Muhammad Banu Fakhruddin, Citranti Hanifah Dewani, dan Trijatmi Erawati Kridaningsih. “The Analysis of Satisfaction on Digital Business Sector: Expectation Confirmation Model Validation.” *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 11, no. 2 (2023): 1781–1800.

Bhattacharjee, Anol. “Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model.” *MIS Quarterly* 25, no. 3 (2001): 351–370.

Cangara, Lenaini, Ika. “Teknik Pengambilan Sampel Purposive dan Snowball Sampling.” *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah* 6, no. 1 (2021): 33–39.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. “Sejarah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh.” Diakses 15 Februari 2025.

- Elnadi, Isran. "Evaluasi Pelayanan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu Tahun 2016." *Al-Kuttab: Jurnal Perpustakaan dan Informasi* 4, no. 1 (2019): 69–85.
- Ery Susilorini, "Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan di SDN Tegalrejo Magelang Jawa Tengah," *UNILIB: Jurnal Perpustakaan* 12, no. 1 (2021): 42–47.
- Fadhli. "Harapan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Informasi Perpustakaan." *Jurnal Pustaka Ilmiah* 9, no. 1 (2023).
- Farikah, Siti, Yolanda Masnita, dan Kurniawati. "Expectation Disconfirmation Theory dalam Service Quality Online Learning: Dampaknya terhadap Word of Mouth Communication di Perguruan Tinggi." *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)* 6, no. 6 (2025): 68–78.
- Fatmawati, Endang. "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB Undip Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pemustaka dengan Metode LibQUAL." *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 8, no. 1 (2012): 1–18. <https://doi.org/10.22146/bip.7725>.
- Fathmi. "Kualitas Layanan Perpustakaan dan Informasi di Perpustakaan Nasional RI." *Visi Pustaka: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan* 19, no. 2 (2023): 123–132. <https://doi.org/10.37014/visipustaka.v19i2.57>.
- Hasibuan, Maimunah Permata Hati, Risnita, dan M. Syahrani Jailani. "Perumusan Masalah Ilmiah Variabel dan Fokus dalam Penelitian Pendidikan Anak Usia Dini." *DZURRIYAT: Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini* 1, no. 1 (2023): 23–35. <https://doi.org/10.61104/jd.v1i1.19>.

Rini, Syafrina Ayu, Nuril Huda, dan Dina Hermina. “Model-Model Metode Penelitian Evaluasi.” *Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora* 3, no. 2 (2024): 1427–1435.

Hossain, Muhammad Jaber. “Redefining Expectancy Disconfirmation Theory Using LIS SERVQUAL+: An Integrated Framework for Evaluating Library Service Quality and User Satisfaction.” *The International Information & Library Review* 51, no. 3 (2019): 203–216.

Husnullail, Daruhadi, Gagah, dan Pia Sopiati. “Pengumpulan Data Penelitian.” *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah* 3, no. 5 (2024): 5423–5443

Husnullail, M., Risnita, M. Syahrani Jailani, dan Asbui. “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data dalam Riset Ilmiah.” *Jurnal Genta Mulia* 15, no. 2 (2024): 70–78.

Kholis, Rahmani, Diah Ayu, Sri Muhayati, “Analisis Data Kualitatif.” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 9, no. 2 (2025): 13037–13048.

Lestari, Indah. *Pengaruh Customer Satisfaction, Perceived Value dan Kualitas Pelayanan terhadap Customer Loyalty dengan Switching Cost sebagai Variabel Moderasi dalam Perspektif Bisnis Islam (Pada PT. Telkom Witel Lampung)*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2024.

Luthfiani, Fatma, Yuhefizar, dan Josephine Sudiman. “Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Aplikasi PLN Mobile Kota Padang Panjang.” *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 19, no. 1 (2024): 27–42.

- Marinu. “Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method).” *Bhineka Tunggal Ika* 9, no. 2 (2022): 99–113.
- Marinu, Siti Natijatul Pu’at, Patrisia Rahayu Utami, Elli Yanti, dan Marwah Rusydiana. “Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan.” *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan* 10, no. 1 (2025): 917–932.
- Nurhayati. “Permasalahan Kualitas Pelayanan Informasi di Perpustakaan Umum.” *Jurnal Pustaka Budaya* 10, no. 1 (2023).
- Oliver, Richard L. “A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions.” *Journal of Marketing Research* 17, no. 4 (1980): 460–469.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.
- Pujiastuti, Ana, dan Thoriq Tri Prabowo. “Evaluasi Kepuasan Pemustaka terhadap Website Perpustakaan di Masa Post Pandemi.” *UNILIB: Jurnal Perpustakaan* 15, no. 1 (2024): 29–38.
- Rahayu, Desy Setia, dan Elva Rahmah. “Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka.” *Jurnal Pustaka Budaya* 9, no. 2 (2022).
- Rahmawati, Aslihatul, dan Nur Halimah. “Optimalisasi Teknik Wawancara dalam Penelitian Field Research.” *Jurnal Abdimas Prakasa Dakara* 4 (2024): 135–142.

Rifa'i. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021.

Safarudin, Rizal, Zulfamanna, Martin Kustati, dan Nana Sepriyanti. "Penelitian Kualitatif." *Innovative: Journal of Social Science Research* 3, no. 2 (2023): 9680–9694.

Sahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2022.

Sarmah, Kakali, dan Sanjay Kumar Singh. "Assessment of Service Quality of Libraries in Higher Educations: A Review." *Library Philosophy and Practice*, 2021.

Sulistyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2020.

Susanto, Dedi, Risnita, dan M. Syahrani Jailani. "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data dalam Penelitian Ilmiah." *Jurnal QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora* 1, no. 1 (2023): 53–61.

Thong, James Y. L., Se-Joon Hong, dan Kar Yan Tam. "The Effects of Post-Adoption Beliefs on the Expectation-Confirmation Model for Information Technology Continuance." *International Journal of Human-Computer Studies* 64, no. 9 (2006): 799–810.

Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. *Service Quality dan Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2019.

Wiraguna, Sidi, L. M. F. Purwanto, dan Robert Rianto Widjaja. “Metode Penelitian Kualitatif di Era Transformasi Digital.” *Arsitekta: Jurnal Arsitektur dan Kota Berkelanjutan* 6, no. 1 (2024): 46–60.

Yoanda, Sely, Anggi Tridana, dan Aang Gunaidi. “Pengaruh Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMP Negeri 3 Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin.” *TADWIN: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 4, no. 1 (2023): 27–39.

Yusup, Maryati, Anthonius M. Golung, dan Antonius Boham. “Evaluasi Pemanfaatan Koleksi Deposit oleh Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Utara.” *Acta Diurna Komunikasi* 2, no. 1 (2020).

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press, 1990.



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1 SK Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry tentang Pengangkatan Pembimbing Skripsi Mahasiswa



**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**NOMOR: 1240/Uh.08/FAH/KP.004/04/2026**

**TENTANG**

**PERPANJANGAN SK BIMBINGAN SKRIPSI/KARYA ILMIAH/TUGAS AKHIR MAHASISWA**  
**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**ATAS SK NOMOR : 2532/Uh.08/FAH/KP.004/10/2025 Tanggal 6 Oktober 2025**

**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**Menimbang :**

- bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi/karya ilmiah/tugas akhir mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh di pandang perlu perpanjangan SK bimbingan skripsi/karya ilmiah/tugas akhir tersebut;
- bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi/karya ilmiah/tugas akhir.

**Mengingat :**

- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
- Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
- Peraturan Menteri Agama Nomor 44 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Nomor 44 Tahun 2023 tentang Panduan Akademik bagi Mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
- Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Nomor 200 Tahun 2024 tentang Standar Mutu Penyusunan Tugas Akhir Mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan :** SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PERPANJANGAN SK BIMBINGAN SKRIPSI/KARYA ILMIAH/TUGAS AKHIR MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH.

**Kesatu :** Menunjuk saudara :

- Drs. Khatib, M.LIS. (Pembimbing Pertama)
- Zikrayanti, M.LIS. (Pembimbing Kedua)

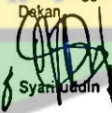
Untuk membimbing Skripsi mahasiswa

**Nama :** Nurul Wahyuni  
**NIM :** 220503082  
**Prodi :** Ilmu Perpustakaan (IP)  
**Judul :** Evaluasi Pemustaka Terhadap Kinerja Layanan Informasi Berdasarkan Teori Disconfirmation of Expectation di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh

**Perpanjangan Masa Bimbingan :** Enam Bulan TMT (09 April s/d 09 Oktober 2026)

**Kedua :** Kepada pembimbing tunggal tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi judul/kerangka skripsi/karya ilmiah/tugas akhir tersebut dengan sepengetahuan fakultas.

**Kedua :** Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di Banda Aceh  
Pada Tanggal 20 April 2026  
Dekan  
  
Syam Uddin

**Tembusan:**

- Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
- Pembimbing skripsi/karya ilmiah/tugas akhir;
- Dosen Penasehat Akademik yang bersangkutan;
- Mahasiswa yang bersangkutan;
- Asip

## Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY Banda Aceh  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh Telp/Fax. : 0651-752921

Nomor : 1851/Un.08/FAH.I/PP.000.9/06/2026

Lamp : -

Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

NIM : 220503082

Nama : NURUL WAHYUNI

Program Studi/Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Alamat : ME TEUNGOH

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Adab Dan Humaniora bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **EVALUASI PEMUSTAKA TERHADAP KINERJA LAYANAN INFORMASI BERDASARKAN TEORI DISCONFIRMATION OF EXPECTATION DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA Banda Aceh**

Banda Aceh, 08 Juni 2026

An. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan



Nazaruddin, S.Ag., S.S., M.L.I.S., Ph.D.  
NIP. 197101101999031002

Berlaku sampai : 08 September 2026

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Lampiran 3 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian Dari Dinas  
Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH  
**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

Jln. Tgk. Dianjong, No. 12 Gampong Keudah, Kutaraja

Email : dispersip@bandaacehkota.go.id Website : dispersip.bandaacehkota.go.id

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 000.9.6/33/2026

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh. dengan ini menerangkan bahwa yang namanya tersebut di bawah ini:

Nama : Nurul Wahyuni  
NIM : 220503082  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat Sekarang : Jln. Laksamana Malahayati. Gp. Kajhu,  
Kec. Baitussalam, Kab. Aceh Besar

Benar telah melaksanakan penelitian pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh, guna untuk penyelesaian tugas akhir kuliah yang berjudul : **"Evaluasi Pemustaka Terhadap Kinerja Layanan Informasi Berdasarkan Teori Disconfirmation Of Expectation Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh"**, sesuai dengan Surat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh Nomor : 070/627/Ba.Kesbangpol/2026 tanggal 12 Juni 2026.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Kota Banda Aceh



Cut Azharida. SH  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19680903 199703 2 002

## Lampiran 4 Pedoman Wawancara

**PEDOMAN WAWANCARA**  
**EVALUASI PEMUSTAKA TERHADAP KINERJA LAYANAN**  
**INFORMASI BERDASARKAN TEORI DISCONFIRMATION OF**  
**EXPECTATION DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA**  
**BANDA ACEH**

**I. Jadwal Wawancara**

1. Hari/ Tanggal :
2. Waktu :
3. Tempat :

**II. Identitas Responden**

1. Nama :
2. Jabatan :
3. No HP :

**III. Pertanyaan Wawancara Pemustaka dan Pustakawan**

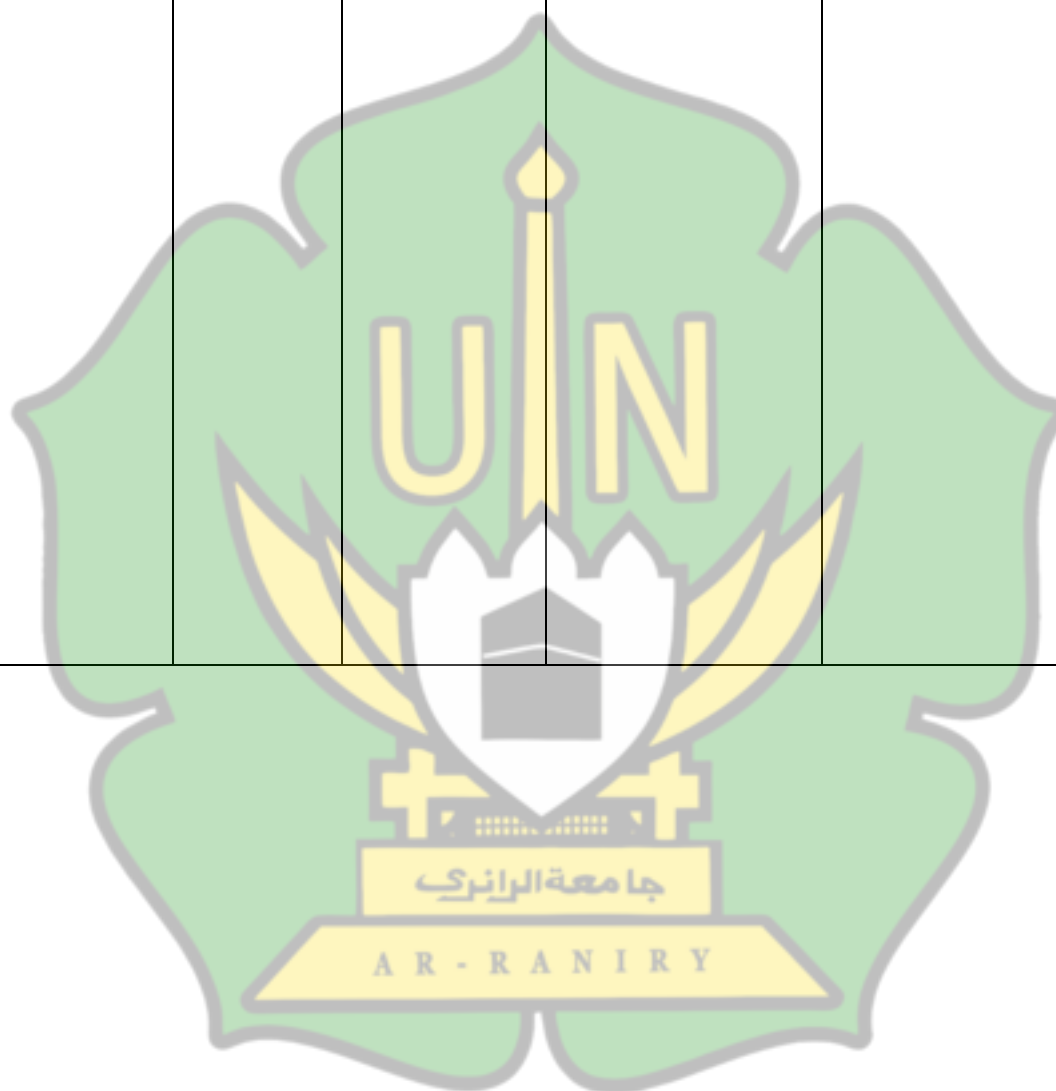
| <b>Rumusan Masalah</b>                                                                                                                                                                | <b>Variabel Penelitian</b>                           | <b>Komponen Teori Disconfirmation of Expectation</b> | <b>Indikator Wawancara</b>                                                                                                                                                                                                                               | <b>Pertanyaan Untuk Pemustaka</b>                                                                                                                                                                                                                     | <b>Pertanyaan Untuk Pustakawan</b>                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Bagaimana harapan (Expectation) pemustaka terhadap kinerja layanan informasi berdasarkan Teori Disconfirmation of Expectation di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh? | Harapan Pemustaka terhadap Kinerja Layanan Informasi | Expectation                                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Harapan terhadap kemudahan memperoleh informasi.</li> <li>2. Harapan terhadap kecepatan pelayanan.</li> <li>3. Harapan terhadap ketepatan informasi.</li> <li>4. Harapan terhadap sikap pustakawan.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apa yang Anda harapkan agar informasi yang Anda butuhkan dapat diperoleh dengan mudah?</li> <li>2. Bagaimana harapan Anda terhadap kecepatan pelayanan informasi yang diberikan oleh pustakawan?</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana harapan pemustaka agar dapat memperoleh informasi dengan mudah di perpustakaan ini?</li> <li>2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana harapan pemustaka</li> </ol> |

|  |  |  |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|--|--|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | <p>5. Harapan terhadap fasilitas layanan informasi.</p> | <p>3. Bagaimana harapan Anda terhadap ketepatan informasi yang diberikan oleh pustakawan?</p> <p>4. Bagaimana harapan Anda terhadap sikap pustakawan ketika memberikan pelayanan informasi?</p> <p>5. Fasilitas apa yang Anda harapkan tersedia untuk mendukung proses pencarian dan memperoleh informasi?</p> | <p>terhadap kecepatan pelayanan informasi yang diberikan oleh pustakawan ?</p> <p>3. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana harapan pemustaka terhadap ketepatan informasi yang diberikan oleh pustakawan ?</p> <p>4. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana harapan pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam memberikan layanan informasi?</p> <p>5. Menurut Bapak/Ibu, fasilitas layanan informasi seperti apa yang diharapkan pemustaka dalam mendukung kebutuhan</p> |
|--|--|--|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                  |                                                       |                       |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                  |                                                       |                       |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | informasi mereka?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2. Bagaimana persepsi (Perceived Performance) pemustaka terhadap kinerja layanan informasi berdasarkan Teori Disconfirmation of Expectation di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh? | Persepsi Pemustaka terhadap Kinerja Layanan Informasi | Perceived Performance | 1. Persepsi terhadap kemudahan memperoleh informasi.<br>2. Persepsi terhadap kecepatan pelayanan.<br>3. Persepsi terhadap ketepatan informasi.<br>4. Persepsi terhadap sikap pustakawan.<br>5. Persepsi terhadap fasilitas layanan informasi. | 1. Bagaimana pendapat Anda mengenai kemudahan memperoleh informasi yang Anda butuhkan?<br>2. Bagaimana pendapat Anda mengenai kecepatan pelayanan informasi yang diberikan oleh pustakawan?<br>3. Bagaimana pendapat Anda mengenai ketepatan informasi yang diberikan oleh pustakawan?<br>4. Bagaimana pendapat Anda mengenai sikap pustakawan selama memberikan pelayanan informasi?<br>5. Bagaimana pendapat Anda mengenai fasilitas layanan informasi yang tersedia untuk mendukung kebutuhan Anda? | 1. Berdasarkan pengamatan Bapak/Ibu, bagaimana persepsi pemustaka terhadap kemudahan memperoleh informasi di perpustakaan ini?<br>2. Bagaimana persepsi pemustaka terhadap kecepatan pelayanan informasi yang diberikan oleh pustakawan?<br>3. Bagaimana persepsi pemustaka terhadap ketepatan informasi yang diberikan oleh pustakawan?<br>4. Bagaimana persepsi pemustaka |

|                                                                                                                                                                          |                                                       |                 |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                          |                                                       |                 |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | terhadap sikap pustakawan dalam memberikan layanan informasi?<br>5. Bagaimana persepsi pemustaka terhadap fasilitas layanan informasi yang tersedia di perpustakaan ini?                                                            |
| 3. Bagaimana evaluasi pemustaka terhadap kinerja layanan informasi berdasarkan Teori Disconfirmation of Expectation di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Banda Aceh? | Evaluasi Pemustaka terhadap Kinerja Layanan Informasi | Disconfirmation | 1. Positive Disconfirmation: pelayanan melebihi harapan.<br>2. Confirmation: pelayanan sesuai dengan harapan.<br>3. Negative Disconfirmation: pelayanan belum sesuai dengan harapan. | 1. Apakah terdapat pelayanan yang menurut Anda melebihi harapan? Jika ada, pada aspek apa dan mengapa?<br>2. Apakah terdapat pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan Anda? Jika ada, pada aspek apa dan mengapa?<br>3. Apakah terdapat pelayanan yang belum sesuai dengan harapan Anda? Jika ada, pada aspek apa dan apa yang menurut Anda | 1. Apakah menurut Bapak/Ibu pernah ada pemustaka yang menyampaikan bahwa pelayanan yang diterima melebihi harapan mereka? Mohon berikan contohnya.<br>2. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan yang diberikan selama ini telah sesuai |

|  |  |  |  |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|--|--|--|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  | perlu<br>diperbaiki? | dengan<br>harapan<br>sebagian<br>besar<br>pemustaka<br>? Mohon<br>jelaskan.<br>3. Menurut<br>Bapak/Ibu<br>, aspek<br>layanan<br>apa yang<br>masih<br>belum<br>memenuhi<br>harapan<br>dari<br>pemustaka<br>atau<br>paling<br>sering<br>dikeluhka<br>n?<br>Mengapa<br>demikian? |
|--|--|--|--|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



## Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian

Wawancara dengan pemustaka dan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Kota Banda Aceh



## Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Nurul Wahyuni  
 Tempat, Tanggal Lahir : Kp. Pineung, 09 April 2003  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Agama : Islam  
 Status Perkawinan : Belum kawin  
 Pekerjaan : Mahasiswa  
 Alamat : Me Teungoh  
 Telp/Hp : 085270472941  
 Email : nwahyuni090403@gmail.com  
**Riwayat Pendidikan**  
 SD : SD Negeri 3 Beureunuen  
 SMP : SMP Negeri 1 Mutiara Beureunuen  
 SMA : SMK Negeri 1 Sigli  
 Perguruan Tinggi : UIN Ar-Raniry  
**Identitas Orang Tua**  
 Nama Ayah : Zakaria Sabi  
 Nama Ibu : Marlinawati  
 Pekerjaan Ayah : Almarhum  
 Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga