

Analisis kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan pusat layanan digital

Universitas Muhammadiyah Surakarta

selama masa pasca pandemi

Mansur Hidayat^{1*}; Kurnia Utami^{2*}; Sapta Pujiyanta^{3*}; Maria Husnun Nisa^{4*}
¹²³⁴Universitas Muhammadiyah Surakarta

*Korespondensi: mh246@ums.ac.id¹; ku176@ums.ac.id²; sp117@ums.ac.id³; mhn188@ums.ac.id⁴;

ABSTRACT

Background: The Covid-19 pandemic, which gradually but steadily affected the world, has entered a declining phase, leading to the restoration of normalcy in public services, including the Library and Digital Service Center of Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS). During the pandemic period, only online services were utilized, but currently, the UMS Library and Digital Service Center have resumed full services and extended service hours. **Objective:** This research aims to assess the satisfaction level of library users with the services provided by the UMS Library and Digital Service Center during the post-pandemic period. **Method:** This study employs a descriptive quantitative method utilizing random sampling, with a sample size of 311 active library users. **Results:** The overall findings of this study fall under the category of "very satisfactory" with an average score of 1036.6 points. The performance of library staff in serving users ranks highest with a score of 1.102, followed by the assurance of service received by users (1097 points), library facilities and infrastructure (1.021), availability of library collections with a score of 991,3 points, and the lowest being the accessibility of library services with 972 points. **Conclusion:** All indicators used to measure user satisfaction fall within the category of meeting expectations. However, there are areas that require improvement, particularly in-service accessibility, availability of collections, and enhancement of existing facilities and infrastructure.

Keywords: University Libraries, User Satisfaction, Library Services, Post-Pandemic.

ABSTRAK

Latar Belakang: Masa pandemi Covid 19 yang melanda dunia secara perlahan namun pasti telah mengalami fase penurunan, sehingga seluruh layanan public sudah berangsur normal, salah satunya Layanan Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS). Jika pada masa pandemic hanya memanfaatkan layanan daring, saat ini Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital (PLD) UMS sudah kembali membuka layanan secara penuh dan menambah jam buka layanan. **Tujuan:** Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan dan PLD UMS selama masa pasca pandemi. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif menggunakan cara random sampling dengan jumlah sampel 311 pemustaka aktif. **Hasil Penelitian:** Hasil dari penelitian yang dilakukan ini secara keseluruhan berada di kategori "sangat sesuai harapan" dengan skor rata-rata 1036,6 poin. Performa staf perpustakaan dalam melayani pemustaka menjadi komponen tertinggi dengan skor 1.102, disusul jaminan pelayanan yang diterima pemustaka (1.097 poin), fasilitas serta sarana dan prasarana perpustakaan (1.021), ketersediaan koleksi perpustakaan dengan skor 991,3 poin dan yang terendah merupakan aksesibilitas layanan perpustakaan dengan 972 poin. **Kesimpulan:** Semua indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pemustaka berada dalam kategori sesuai harapan, namun tetap ada yang perlu ditingkatkan kembali khususnya dalam aksesibiliti layanan, ketersediaan koleksi dan peningkatan sarana dan prasarana yang ada.

Kata Kunci: Perpustakaan Perguruan Tinggi, Kepuasan Pemustaka, Layanan Perpustakaan, Pasca Pandemi.

PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian integral dan fasilitas penunjang perguruan tinggi serta unit pelaksana teknis yang mengembang amanah dalam mendukung terlaksananya Tri Dharma perguruan tinggi. Perpustakaan berfungsi sebagai pusat informasi dan sumber pengetahuan dalam mendukung kegiatan pembelajaran, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan. Dalam rangka memberikan pelayanan maksimal untuk memenuhi kebutuhan seluruh sivitas akademika dan tercapainya tingkat kepuasan pemustaka maka Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital (PLD) UMS melayangkan berbagai jenis koleksi informasi. Setelah hampir selama 2 tahun Covid 19 melanda dunia, saat ini kehidupan mulai berangsur normal dan masyarakat bisa beraktifitas secara bertatap muka, tidak terkecuali sivitas akademika UMS. Perkuliahan yang semula daring berubah menjadi *hybrid* dan saat ini sudah kembali dilakukan secara luring.

Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital UMS yang kemudian dalam tulisan ini akan disebut Perpustakaan dan PLD UMS juga segera melakukan adaptasi layanan sesuai dengan kondisi yang dihadapi. Pandemi covid-19 datang melanda, layanan perpustakaan sepenuhnya ditutup, lalu ketika curva covid-19 melandai dilaksanakanlah layanan terbatas. Saat ini karena status pandemi berubah menjadi endemi, layanan pun dilakukan secara terbuka kembali. Menghadapi perubahan kondisi yang ada, seluruh komponen di Perpustakaan dan PLD UMS kembali beradaptasi dengan keadaan, baik dari sisi staf perpustakaan, fasilitas dan seluruh sarana dan prasarana. Perpustakaan dapat memanfaatkan media sosial dalam melakukan promosi atau interaksi terhadap pemustaka, karena dengan media sosial perpustakaan dapat berinteraksi dengan pemustaka dengan gaya yang *up to date*, sehingga dapat menarik minat pemustaka (Kiantini, 2021). Selama pandemi, perpustakaan melayangkan berbagai macam layanan daring yang bisa diakses melalui gawai dalam upaya memenuhi kebutuhan para pemustaka disaat masa *lockdown*, karena hampir dua pertiga waktu yang dimiliki sebagian besar masyarakat digunakan untuk memakai gawai baik untuk berkomunikasi maupun beraktifitas (Ali et al., 2020).

Harapan yang dimiliki pemustaka yang sejalan dengan keinginan dan kebutuhannya merupakan bentuk kepuasan terhadap layanan perpustakaan. Kepuasan merupakan perbandingan perasaan seseorang antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Kotler, 2003). Jika sesuai dengan ekspektasi berarti puas, dan jika hasilnya melebihi ekspektasi memiliki makna sangat puas, sedangkan tidak puas jika yang diterima ternyata dibawah ekspektasi. Jika layanan yang diterima sesuai atau bahkan diluar ekspektasi, maka hal ini akan menciptakan pemustaka yang loyal dimana mereka memiliki rasa terikat dengan perpustakaan, sehingga mereka melakukan transaksi secara berulang dimasa mendatang dengan konsisten (Risparyanto, 2017).

Urgensi penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka, sehingga Perpustakaan dan PLD UMS dapat menentukan strategi yang tepat di masa mendatang untuk

meningkatkan layanan perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pemustaka dalam pemanfaatan seluruh layanan yang kembali dilayangkan setelah awal pandemi pada tahun 2020 dan dilayangkan secara bertahap sampai akhirnya dilayangkan secara penuh pada awal akhir 2022.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas layanan adalah sebuah penilaian dari pengguna mengenai tentang baik buruknya pengalaman yang mereka dapatkan ketika menggunakan sebuah layanan tertentu (Fagan dalam Nafis & Syukran, 2023). Selain itu, terdapat juga layanan berbasis jejaring yang memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi. Layanan perpustakaan tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan pada bab V tentang layanan perpustakaan pasal 14 ayat (1) yang menyebutkan bahwa “Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan Pemustaka”. Perpustakaan merupakan Lembaga yang berorientasi pada jasa, oleh karena itu jika kualitas layanan perpustakaannya baik maka semakin tinggi pula loyalitas pemustakanya.

Kualitas layanan perpustakaan merupakan kualitas dari layanan yang dimiliki oleh perpustakaan dalam melayani segala kebutuhan pemustaka, apakah layanan yang dimiliki sudah sesuai dengan apa yang pemustaka mau, apakah layanan perpustakaan tersebut mudah diakses oleh para pemustaka, dan apakah layanan perpustakaan tersebut memiliki dampak yang signifikan bagi para pemustaka.

Kepuasan Pemustaka

Menurut Oka (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Undiksha dan Kepuasan Penggunanya”, kepuasan pengguna perpustakaan dapat diperoleh dengan tinggi kualitas layanan yang dimiliki perpustakaan. Hal ini dapat diartikan bahwa persepsi pemustaka sebagai pengguna layanan perpustakaan menjadi penting untuk memberikan nilai atau evaluasi terhadap kualitas layanan perpustakaan dan untuk mengetahui kekurangan dan mengembangkan layanan perpustakaan. Kepuasan terhadap suatu layanan ditentukan oleh sejauh mana harapan dapat dikonfirmasi oleh pengalaman nyata (Lasa Hs, 2009). Kepuasan pemustaka memiliki dampak yang sangat berarti dalam keberlanjutan perpustakaan dan berkontribusi terhadap dukungan perpustakaan. Kepuasan pemustaka bisa terpenuhi lewat penyediaan jasa, ketersediaan informasi dan kenyamanan yang sesuai dengan harapan pemustaka seperti kinerja dan kompetensi petugas layanan perpustakaan, kecepatan respon, akses mudah, murah dan cepat, kualitas koleksi, serta ketersediaan alat temu kembali.

Tjiptono menjelaskan bahwa kepuasan pengguna berbanding lurus dengan kualitas layanan, persepsi dari sudut pandang penyedia jasa bukanlah tolak ukur untuk mengetahui kualitas suatu layanan, namun berdasarkan persepsi dari konsumen itu sendiri sebagai objek yang memanfaatkan layanan tersebut (Rahmah, 2018). Dengan kata lain, kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang diharapkan oleh pemustaka dengan realita layanan yang mereka terima (Oka Dharma et al., 2013). Indikator suatu pelayanan agar dapat memenuhi keinginan dan harapan pelanggan terdiri dari lima dimensi yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Lupiyoadi & Hamdani, 2006).

Penelitian sebelumnya berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Trolley* (*Transaksi Online in Library*) Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital Universitas Muhamamdiyah Surakarta” (Aisyah et al., 2022). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Adapun persamaan dengan penelitian sebelumnya adalah; Objek penelitian merupakan mahasiswa yang menggunakan layanan perpustakaan, dan metode yang digunakan sama-sama metode kuantitatif deskriptif. Sedangkan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah; Penelitian sebelumnya mengambil periode ketika masa pandemi, sedangkan penelitian ini dilakukan ketika masa pasca pandemic, penelitian sebelumnya hanya mengambil satu layanan *Trolley* yang dijadikan bahan penelitian, sedangkan penelitian ini meneliti seluruh layanan perpustakaan, fokus penelitian sebelumnya adalah pemanfaatan layanan peminjaman tanpa tatap muka, sedangkan penelitian ini berfokus pada kepuasan pemustaka terhadap layanan serta sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan.

Penelitian serupa dilakukan oleh Herliani (2022) yang berjudul “Pelayanan dan Inovasi Perpustakaan Universitas Pamulang di Masa Pandemi COVID-19”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang mana dalam penelitian tersebut diuraikan apa saja perubahan yang dilakukan oleh Perpustakaan Universitas Pamulang selama masa pandemi. Adapun perubahan yang dilakukan antara lain; perubahan jam buka layanan menjadi jam 09.00 sampai 16.00, pembatasan waktu kunjung hanya terbatas selama 15 menit, pengguna hanya diperbolehkan mengakses layanan daring, mengalihkan layanan ke layanan digital. Adaptasi yang dilakukan serupa dengan yang dilakukan oleh Perpustakaan dan PLD UMS selama masa pandemi. Perubahan kembali dilakukan guna memenuhi kebutuhan pemustaka selama masa pasca pandemi seperti yang akan diuraikan dalam penelitian ini.

METODE

Metode kuantitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Penelitian dilaksanakan pada Bulan Mei 2023. Metode pengambilan sampel diambil dengan cara *random sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016). Rumus yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah rumus Slovin dengan nilai presisi 7 % dan tingkat kepercayaan 93 % yakni sebagai berikut:

$$n = N/N(d)^2 + 1$$

n = sampel; N = populasi; d = nilai presisi 93% atau $sig. = 0,07$.

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pemustaka baik yang melakukan peminjaman atau hanya sekedar berkunjung dan memanfaatkan layanan perpustakaan selama periode Januari 2022 – Desember 2022 sebanyak 30929 kunjungan.

Sehingga didapatkan jumlah sampel sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= 30929/30929(0.07)^2 + 1 \\ &= 30929/151.5521 + 1 \\ &= 10862/152.5521 \\ &= 202.743 \end{aligned}$$

Dibulatkan menjadi 203 orang.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan memanfaatkan *google form* melalui *whatsapp gateway* kepada para pemustaka yang melakukan kunjungan ke perpustakaan dan juga yang melakukan peminjaman koleksi.

Kuesioner berisi 4 alternatif jawaban yang dapat dipilih oleh para responden dengan bobot nilai sebagai berikut:

Bobot 1 = Sangat Tidak Setuju

Bobot 2 = Tidak Setuju

Bobot 3 = Setuju

Bobot 4 = Sangat Setuju

Metode penghitungan skor tiap komponen adalah dengan mengalikan seluruh frekuensi data dengan nilai bobotnya. Sampai dengan tanggal 23 Juli 2023 kuesioner yang masuk berjumlah 311 kuesioner.

Oleh karena itu dalam penelitian ini ditentukan:

bobot terendah adalah $1 \times 311 = 311$

bobot tertinggi adalah $4 \times 311 = 1244$

Sementara untuk menentukan rentang skala menggunakan rumus (Umar, 2001)

$$RS = n(m-1)/m$$

Di mana RS = Rentang Skala, m = Jumlah alternatif jawaban tiap item, n = Jumlah Sampel

Berdasarkan rumus tersebut didapatkan untuk rentang skala pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$RS = 311 (4-1)/4$$

$$RS = 233,25 \text{ dibulatkan menjadi } \underline{\underline{233}}$$

Berdasarkan hasil rentang skala tersebut, maka akan diperoleh rentang skala sebagai berikut:

Tabel 1. Posisi Tanggapan Responden

Nilai/Skor	Tanggapan Responden
311 – 544	Sangat Tidak Setuju
545 – 778	Tidak Setuju
779 – 1012	Setuju
1013 – 1244	Sangat Setuju

Interpretasi dari posisi tersebut menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Skor pada rentang 311 sampai 544, maka kepuasan pemustaka terhadap seluruh layanan Perpustakaan dan PLD UMS selama masa pasca pandemi sangat tidak sesuai dengan harapan.
2. Skor pada rentang 545 sampai 778, maka kepuasan pemustaka terhadap seluruh layanan Perpustakaan dan PLD UMS selama masa pasca pandemi tidak sesuai dengan harapan.
3. Skor pada rentang 779 sampai 1012, maka kepuasan pemustaka terhadap seluruh layanan Perpustakaan dan PLD UMS selama masa pasca pandemi sesuai dengan harapan.
4. Skor pada rentang 1013 sampai 1244, maka kepuasan pemustaka terhadap seluruh Perpustakaan dan PLD UMS selama masa pasca pandemi sangat sesuai dengan harapan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital UMS selama masa pasca pandemi. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin dan status sivitas (mahasiswa, dosen/ tenaga kependidikan). Apabila dikategorikan berdasarkan status sivitas akademika adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Kategori Responden

No	Status Sivitas Akademika	Jenis Kelamin		Jumlah Total
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Mahasiswa	83	213	296
2	Dosen/ Tenaga Kependidikan	8	7	15
	Total	91	220	311

Sumber: Olah data penulis, 2023

Berdasarkan Tabel Rekap Data Responden, maka diketahui bahwa jumlah keseluruhan responden ada 311 orang yang terdiri dari 91 orang (29,27%) laki-laki dan 220 orang (70,73%) perempuan. Sementara apabila berdasarkan status sivitas akademika, maka responden terbagi pada 296 (95,18%) mahasiswa, serta 15 orang (4,82%) dosen/ tenaga kependidikan.

Kuesioner yang disebar kepada responden terdiri dari 34 pertanyaan yang mencakup beberapa variable, yaitu *tangibles* (bukti langsung), kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati guna mengetahui tentang kepuasan para pemustaka terhadap layanan Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital UMS selama masa pasca pandemi.

Tabel 3 Jam Buka Perpustakaan

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	13	4,2	1	13,0	Sangat Sesuai Harapan
Tidak Setuju	21	6,8	2	42,0	
Setuju	75	24,1	3	225,0	
Sangat Setuju	202	65,0	4	808,0	
Total	311	100,0		1088,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Berdasarkan tabel di atas, hasil penelitian terhadap jam buka Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital UMS pada jam 08.00 – 17.30 menunjukkan hasil dimana 13 responden (4,2%) menyatakan sangat tidak setuju, 21 responden (6,8%) menyatakan tidak setuju, 76 responden (24,1%) menyatakan setuju dan 202 responden (65%) menyatakan sangat setuju. Skor akhir yang diperoleh adalah 1.088 dan termasuk dalam kategori “Sangat Sesuai Harapan”. Hal ini dikarenakan jam buka perpustakaan lebih panjang dibandingkan dengan ketika masa pandemi, dimana jam buka perpustakaan buka dari jam 08.00 hingga pukul 17.30 dari yang sebelumnya hanya jam 08.00 sampai dengan jam 14.00.

Tabel 4 Layanan di Perpustakaan UMS sesuai dengan prosedur

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	3	1,0	1	3,0	Sangat Sesuai Harapan
Tidak Setuju	5	1,6	2	10,0	
Setuju	106	34,1	3	318,0	
Sangat Setuju	197	63,3	4	788,0	
Total	311	100,0		1119,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Berdasarkan tabel di atas, hasil penelitian terhadap kesesuaian prosedur pelayananan Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital UMS menunjukkan hasil dimana 3 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju, 5 responden (1,6%) menyatakan tidak setuju, 106 responden (34,1%) menyatakan setuju dan 197 responden (63,3) menyatakan sangat setuju. Skor akhir yang diperoleh adalah 1.119 dan termasuk dalam kategori “Sangat Sesuai Harapan”.

Interpretasi ini merupakan gambaran tingkat kepuasan pemustaka terhadap perubahan regulasi cepat yang dilakukan perpustakaan, dari yang sebelumnya hanya membuka layanan terbatas dengan beberapa prosedur yang ketat menjadi layanan terbuka secara keseluruhan.

Tabel 5 Petugas perpustakaan memberikan layanan dengan handal

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	3	1,0	1	3,0	Sangat Sesuai Harapan
Tidak Setuju	9	2,9	2	18,0	
Setuju	108	34,7	3	324,0	
Sangat Setuju	191	61,4	4	764,0	
Total	311	100,0		1109,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Berdasarkan tabel di atas, hasil penelitian terhadap kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital UMS menunjukkan hasil dimana 3 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju, 9 responden (2,9%) menyatakan tidak setuju, 108 responden (34,7%) menyatakan setuju dan 191 responden (61,4%) menyatakan sangat setuju. Skor akhir yang diperoleh adalah 1.109 dan termasuk dalam kategori “Sangat Sesuai Harapan”. Petugas di perpustakaan dituntut untuk memiliki pengetahuan tentang bidang kepustakaan guna melayani pemustaka di tengah kebutuhan informasi yang semakin meningkat guna mendukung program universitas yaitu *Outcome Based Education (OBE)*, program yang mengharuskan mahasiswa jika ingin lulus dengan tanpa skripsi, namun diwajibkan untuk submit ke jurnal bereputasi nasional maupun internasional.

Tabel 6 Petugas perpustakaan memberikan layanan dengan cepat

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	2	0,6	1	2,0	Sangat Sesuai Harapan
Tidak Setuju	9	2,9	2	18,0	
Setuju	116	37,3	3	348,0	
Sangat Setuju	184	59,2	4	736,0	
Total	311	100,0		1104,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Petugas perpustakaan diwajibkan untuk memprioritaskan kepentingan pemustaka dan sebisa mungkin jangan sampai membuat pemustaka terlalu lama menunggu. Berdasarkan tabel di atas, hasil penelitian terhadap kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital UMS menunjukkan hasil dimana 2 responden (0,6%) menyatakan sangat tidak setuju, 9 responden (2,9%) menyatakan tidak setuju, 116 responden (37,3%) menyatakan setuju dan 184

responden (59,2%) menyatakan sangat setuju. Skor akhir yang diperoleh adalah 1.104 dan termasuk dalam kategori “Sangat Sesuai Harapan”.

Tabel 7 Petugas perpustakaan sigap melayani pemustaka yang datang

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	2	0,6	1	2,0	
Tidak Setuju	11	3,5	2	22,0	Sangat Sesuai Harapan
Setuju	110	35,4	3	330,0	
Sangat Setuju	188	60,5	4	752,0	
Total	311	100,0		1106,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Berdasarkan tabel di atas, hasil penelitian terhadap kesigapan petugas dalam melayani pemustaka yang datang ke Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital UMS menunjukkan hasil dimana 2 responden (0,6%) menyatakan sangat tidak setuju, 11 responden (3,5%) menyatakan tidak setuju, 110 responden (35,4%) menyatakan setuju dan 188 responden (60,5%) menyatakan sangat setuju. Skor akhir yang diperoleh adalah 1.106 dan termasuk dalam kategori “Sangat Sesuai Harapan”. Petugas perpustakaan harus selalu siap sedia ketika ada pemustaka yang membutuhkan bantuan, terutama dalam temu balik informasi dan juga konsultasi literasi informasi. Interpretasi menunjukkan petugas bisa mengatasi kebutuhan pemustaka dengan sangat baik.

Tabel 8 Petugas perpustakaan membantu memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	1	0,3	1	1,0	
Tidak Setuju	10	3,2	2	20,0	Sangat Sesuai Harapan
Setuju	103	33,1	3	309,0	
Sangat Setuju	197	63,3	4	788,0	
Total	311	100,0		1118,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Perpustakaan sudah mengemas semua informasi yang dibutuhkan oleh para pemustaka dalam berbagai bentuk di berbagai media, namun terkadang terdapat pemustaka yang lebih memilih untuk langsung bertanya kepada petugas guna memperoleh informasi yang lebih rinci. Berdasarkan tabel di atas, hasil penelitian terhadap kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan para pemustaka menunjukkan hasil dimana 1 responden (0,3%) menyatakan sangat tidak setuju, 10 responden (3,2%) menyatakan tidak setuju, 103 responden (33,1%) menyatakan setuju dan 197 responden (63,3%)

menyatakan sangat setuju. Skor akhir yang diperoleh adalah 1.118 dan termasuk dalam kategori “Sangat Sesuai Harapan”.

Tabel 9 Petugas perpustakaan berkomunikasi dengan baik dengan pemustaka

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	2	0,6	1	2,0	
Tidak Setuju	12	3,9	2	24,0	Sangat Sesuai Harapan
Setuju	113	36,3	3	339,0	
Sangat Setuju	184	59,2	4	736,0	
Total	311	100,0		1101,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Komunikasi merupakan suatu keahlian yang harus dikuasai dengan baik oleh pustakawan guna memberikan kesan dan membangun image yang baik kepada pemustaka. Berdasarkan tabel di atas, hasil penelitian terhadap komunikasi yang dilakukan petugas ke pemustaka menunjukkan skor akhir yang diperoleh adalah 1.101 dan termasuk dalam kategori “Sangat Sesuai Harapan” yang berarti pustakawan memberikan informasi dengan pola komunikasi yang baik kepada pemustaka.

Tabel 10 Petugas perpustakaan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	1	0,3	1	1,0	
Tidak Setuju	8	2,6	2	16,0	Sangat Sesuai Harapan
Setuju	125	40,2	3	375,0	
Sangat Setuju	177	56,9	4	708,0	
Total	311	100,0		1100,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Prosedur pelaksanaan perpustakaan harus ditaati oleh semua petugas perpustakaan agar informasi yang disampaikan tepat dan tidak salah sasaran. Tabel di atas menggambarkan kesesuaian pelayanan yang diberikan petugas dengan prosedur yang ada di Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital UMS, dimana skor akhir yang diperoleh adalah 1.100 dan termasuk dalam kategori “Sangat Sesuai Harapan”.

Tabel 11 Petugas perpustakaan memiliki empati terhadap pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi dan koleksi

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	1	0,3	1	1,0	
Tidak Setuju	18	5,8	2	36,0	Sangat Sesuai Harapan
Setuju	123	39,5	3	369,0	
Sangat Setuju	169	54,3	4	676,0	
Total	311	100,0		1082,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Perpustakaan mengharuskan para petugas baik pustakawan maupun non-pustakawan untuk peka terhadap pemustaka, terlebih jika pemustaka memiliki kendala atau kesulitan dalam suatu layanan tertentu. Menilik pada tabel di atas, skor akhir yang diperoleh adalah 1.082 dan termasuk dalam kategori “Sangat Sesuai Harapan”. Pemustaka tidak dibiarkan kebingungan dalam pemanfaatan layanan yang dimiliki perpustakaan, agar tercipta budaya *word of mouth* antar pemustaka yang satu ke pemustaka lain atau bahkan calon pemustaka, karena metode ini merupakan salah satu strategi marketing yang efektif.

Tabel 12 Petugas perpustakaan ramah dan sopan dalam memberikan layanan

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	3	1,0	1	3,0	
Tidak Setuju	11	3,5	2	22,0	Sangat Sesuai Harapan
Setuju	114	36,7	3	342,0	
Sangat Setuju	183	58,8	4	732,0	
Total	311	100,0		1099,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Keramahan merupakan salah satu aspek penting dalam melaksanakan layanan, khususnya di perpustakaan. Berdasarkan tabel di atas, terdapat 3 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju, 11 responden (3,5%) menyatakan tidak setuju, 114 responden (36,7%) menyatakan setuju dan 183 responden (58,8%) menyatakan sangat setuju. Interpretasi yang diperoleh berada di skor 1.099 dan termasuk dalam kategori “Sangat Sesuai Harapan”.

Tabel 13 Petugas perpustakaan berpenampilan rapi dan menarik

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	2	0,6	1	2,0	Sangat Sesuai Harapan
Tidak Setuju	10	3,2	2	20,0	
Setuju	122	39,2	3	366,0	
Sangat Setuju	177	56,9	4	708,0	
Total	311	100,0		1096,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Kesan pertama akan menentukan kesan selanjutnya, jika petugas tidak berpenampilan rapi maka akan menimbulkan kesan yang kurang enak dipandang, begitu pula sebaliknya. Perpustakaan mengharuskan para petugasnya untuk berpenampilan rapi dan menarik. Berdasarkan tabel di atas, skor akhir yang diperoleh adalah 1.096 dan termasuk dalam kategori “Sangat Sesuai Harapan”.

Tabel 14 Fasilitas yang ada diperpustakaan memberikan kenyamanan bagi pemustaka dalam mengerjakan tugas kuliah dan tugas akhir

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	2	0,6	1	2,0	Sangat Sesuai Harapan
Tidak Setuju	17	5,5	2	34,0	
Setuju	112	36,0	3	336,0	
Sangat Setuju	180	57,9	4	720,0	
Total	311	100,0		1092,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Hasil penelitian pada tabel 14 terhadap fasilitas yang dimiliki Perpustakaan dan PLD UMS telah memberikan kenyamanan bagi pemustaka dalam mengerjakan tugas kuliah dan tugas akhir memperoleh skor 1.092 dan termasuk dalam kategori “Sangat Sesuai Harapan”. Pada realitanya, banyak pemustaka yang senang berlama-lama berada di perpustakaan, tidak hanya untuk mencari informasi tapi juga mengerjakan tugas maupun sekedar berselancar ria di dunia maya di perpustakaan.

Tabel 15 Ruang yang ada di perpustakaan sudah cukup luas

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	4	1,3	1	4,0	Sangat Sesuai Harapan
Tidak Setuju	31	10,0	2	62,0	
Setuju	106	34,1	3	318,0	
Sangat Setuju	170	54,7	4	680,0	
Total	311	100,0		1064,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Dan Pusat Layanan Digital
Universitas Muhammadiyah Surakarta Selama Masa Pasca Pandemi

Perpustakaan dan PLD UMS memiliki 4 lantai yang dilengkapi dengan berbagai ruang fungsional yang bisa dimanfaatkan oleh para pemustaka. Ruang sirkulasi, ruang referensi, Ruang Karya Ilmiah dan *Corner Station*, hingga ruang diskusi yang berkapasitas kecil sampai yang berkapasitas besar juga disediakan oleh perpustakaan. Skor akhir yang diperoleh pada tabel 15 adalah 1.064 dan termasuk dalam kategori “Sangat Sesuai Harapan”.

Tabel 16 Ruang perpustakaan bersih dan nyaman

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	3	1,0	1	3,0	Sangat Sesuai Harapan
Tidak Setuju	6	1,9	2	12,0	
Setuju	88	28,3	3	264,0	
Sangat Setuju	214	68,8	4	856,0	
Total	311	100,0		1135,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Perpustakaan dan PLD UMS memiliki standar kebersihan yang cukup tinggi. Memiliki 5 tenaga *cleaning service* yang bertugas dari pagi hingga sore hari guna memastikan kebersihan dan kenyamanan perpustakaan dalam memberikan pelayanan bagi para pemustaka. Skor 1.135 menunjukkan hasil yang sangat tinggi, sehingga berada dalam kategori “Sangat sesuai harapan”.

Tabel 17 Suhu di dalam ruangan perpustakaan sudah sesuai dengan kenyamanan pemustaka

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	2	0,6	1	2,0	Sangat Sesuai Harapan
Tidak Setuju	25	8,0	2	50,0	
Setuju	98	31,5	3	294,0	
Sangat Setuju	186	59,8	4	744,0	
Total	311	100,0		1090,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Letak geografis kota Surakarta yang bukan merupakan dataran tinggi menyebabkan suhu luar ruangan terasa cukup panas, sehingga perpustakaan harus melengkapi sarana dan prasarana berupa air

conditioner (AC) di setiap lantai guna menjaga suhu ruang agar tetap sejuk sebagai upaya menunjang kenyamanan pemustaka maupun petugas perpustakaan. Skor akhir yang diperoleh pada tabel 17 adalah 1.135 dan termasuk dalam kategori “Sangat Sesuai Harapan”.

Tabel 18 Penerangan dalam ruangan perpustakaan cukup terang

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	2	0,6	1	2,0	Sangat Sesuai Harapan
Tidak Setuju	14	4,5	2	28,0	
Setuju	105	33,8	3	315,0	
Sangat Setuju	190	61,1	4	760,0	
Total	311	100,0		1105,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Berdasarkan tabel di atas, hasil penelitian terhadap kualitas pencahayaan di Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital UMS sudah cukup bagus menunjukkan hasil dimana 2 responden (0,6%) menyatakan sangat tidak setuju, 14 responden (4,5%) menyatakan tidak setuju, 105 responden (33,8%) menyatakan setuju dan 190 responden (61,1%) menyatakan sangat setuju. Skor akhir yang diperoleh adalah 1.105 dan termasuk dalam kategori “Sangat Sesuai Harapan”.

Tabel 19 Sumber listrik sudah mencukupi

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	5	1,6	1	5,0	Sangat Sesuai Harapan
Tidak Setuju	39	12,5	2	78,0	
Setuju	103	33,1	3	309,0	
Sangat Setuju	164	52,7	4	656,0	
Total	311	100,0		1048,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

“Sandang, pangan, papan, dan casan”, sebuah anekdot yang sering penulis dengar dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya sumber listrik di sebuah tempat bagi kehidupan masa kini. Perpustakaan tidak hanya menyediakan stop kontak permanen di beberapa sudut tembok perpustakaan, tetapi juga menyiapkan terminal ekstensi guna memenuhi kebutuhan listrik pemustaka yang membawa perangkat elektronik. Selain itu perpustakaan juga memiliki generator listrik sebagai cadangan daya listrik selama pemandaman listrik. Skor 1.048 membuat tabel diatas termasuk dalam kategori “Sangat Sesuai Harapan”.

**Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Dan Pusat Layanan Digital
Universitas Muhammadiyah Surakarta Selama Masa Pasca Pandemi**

Tabel 20 Kelengkapan furniture dalam perpustakaan sudah cukup

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	4	1,3	1	4,0	Sangat Sesuai Harapan
Tidak Setuju	38	12,2	2	76,0	
Setuju	142	45,7	3	426,0	
Sangat Setuju	127	40,8	4	508,0	
Total	311	100,0		1014,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Berdasarkan tabel di atas, hasil penelitian terhadap kelengkapan furniture di Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital UMS sudah mencukupi menunjukkan hasil dimana 4 responden (1,3%) menyatakan sangat tidak setuju, 38 responden (12,2%) menyatakan tidak setuju, 142 responden (40,8%) menyatakan setuju dan 127 responden (40,8%) menyatakan sangat setuju. Skor akhir yang diperoleh adalah 1.014 dan termasuk dalam kategori “Sangat Sesuai Harapan”.

Tabel 21 Meja dan kursi baca di dalam perpustakaan sudah cukup

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	4	1,3	1	4,0	Sesuai Harapan
Tidak Setuju	55	17,7	2	110,0	
Setuju	128	41,2	3	384,0	
Sangat Setuju	124	39,9	4	496,0	
Total	311	100,0		994,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Perpustakaan selalu melakukan peremajaan kursi dan meja baca agar tetap terlihat kekinian guna menarik minat para generasi Z. Skor akhir yang diperoleh adalah 994 dan termasuk dalam kategori “Sesuai Harapan”, satu level di bawah tabel-tabel lain yang berarti perpustakaan harus lebih gencar lagi dalam melakukan peremajaan dan pemutakhiran sarana dan prasarana.

Tabel 22 Meja lesehan dan karpet untuk belajar di dalam perpustakaan sudah cukup

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	6	1,9	1	6,0	Sesuai Harapan
Tidak Setuju	54	17,4	2	108,0	
Setuju	141	45,3	3	423,0	
Sangat Setuju	110	35,4	4	440,0	
Total	311	100,0		977,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Hasil penelitian terhadap ketersediaan meja lesehan dan karpet adalah 977 dan termasuk dalam kategori “Sesuai Harapan”. 6 responden (1,9%) menyatakan sangat tidak setuju, 54 responden (17,4%) menyatakan tidak setuju, 141 responden (45,3%) menyatakan setuju dan 110 responden (35,4 %) menyatakan sangat setuju.

Tabel 23 Study carrel/meja kursi mandiri sudah mencukupi kebutuhan pemustaka

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	7	2,3	1	7,0	Sesuai Harapan
Tidak Setuju	51	16,4	2	102,0	
Setuju	133	42,8	3	399,0	
Sangat Setuju	120	38,6	4	480,0	
Total	311	100,0		988,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Jika ditarik korelasinya dengan beberapa tabel sebelumnya yang terkait sarana dan prasarana terutama furnitur di perpustakaan, seluruhnya berada pada kategori “Sesuai Harapan” yang berarti berada satu level di bawah kategori tertinggi. Hal ini bisa dijadikan acuan untuk strategi yang perlu dilakukan untuk lebih menarik minat pemustaka dengan memperbarui beberapa meja dan furnitur dengan desain yang lebih menarik dan kekinian. Skor akhir yang diperoleh adalah 988.

Tabel 24 Katalog Komputer yang tersedia sudah mencukupi

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	4	1,3	1	4,0	Sangat Sesuai Harapan
Tidak Setuju	34	10,9	2	68,0	
Setuju	143	46,0	3	429,0	
Sangat Setuju	130	41,8	4	520,0	
Total	311	100,0		1021,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Komputer merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam menyongsong era *digital library*. Setiap tahun, perkembangan teknologi harus disertai dengan pemutakhiran perangkat keras dan perangkat lunak, oleh karena itu perpustakaan selalu meng-*upgrade* perangkat computer secara periodikal. Hasil penelitian pada tabel 24 tentang ketersediaan komputer OPAC di Perpustakaan dan PLD UMS memperoleh skor 1.021 dan termasuk dalam kategori “Sangat Sesuai Harapan”, sedangkan pada tabel 25 tentang ketersediaan computer di ruang internet juga berada di dalam kategori “Sangat Sesuai Harapan” dengan skor akhir 1.020.

Kemutakhiran software yang terinstall di tiap komputer yang tertera pada tabel 26 mendapatkan skor yang lebih tinggi untuk kategori “Sangat Sesuai Harapan”, yaitu 1.034 poin.

**Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Dan Pusat Layanan Digital
Universitas Muhammadiyah Surakarta Selama Masa Pasca Pandemi**

Tabel 25 Komputer yang tersedia di ruang internet sudah mencukupi kebutuhan pemustaka

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	5	1,6	1	5,0	Sangat Sesuai Harapan
Tidak Setuju	33	10,6	2	66,0	
Setuju	143	46,0	3	429,0	
Sangat Setuju	130	41,8	4	520,0	
Total	311	100,0		1020,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Tabel 26 Kelengkapan hardware penunjang dan software serta aplikasi yang terinstal di komputer sudah sesuai kebutuhan pemustaka

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	2	0,6	1	2,0	Sangat Sesuai Harapan
Tidak Setuju	34	10,9	2	68,0	
Setuju	136	43,7	3	408,0	
Sangat Setuju	139	44,7	4	556,0	
Total	311	100,0		1034,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Tabel 27 Toilet yang ada di perpustakaan cukup

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	2	0,6	1	2,0	Sangat Sesuai Harapan
Tidak Setuju	31	10,0	2	62,0	
Setuju	122	39,2	3	366,0	
Sangat Setuju	156	50,2	4	624,0	
Total	311	100,0		1054,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Berdasarkan tabel di atas, hasil penelitian terhadap jumlah toilet yang tersedia Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital UMS sudah sesuai menunjukkan hasil dimana 2 responden (0,6%) menyatakan sangat tidak setuju, 31 responden (10 %) menyatakan tidak setuju, 122 responden (39,2%) menyatakan setuju dan 156 responden (50,2%) menyatakan sangat setuju. Skor akhir yang diperoleh adalah 1.054 dan termasuk dalam kategori “Sangat Sesuai Harapan”. Perpustakaan memiliki 4 lantai, dan di setiap lantai terdapat 4 buah toilet dengan tingkat kebersihan yang baik, yang tergambar pada tabel 28 di mana skor terhadap kebersihat toilet memperoleh 1.051 poin dengan interpretasi “Sangat Sesuai Harapan”.

Tabel 28 Kebersihan toilet sudah sesuai

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	3	1,0	1	3,0	Sangat Sesuai Harapan
Tidak Setuju	26	8,4	2	52,0	
Setuju	132	42,4	3	396,0	
Sangat Setuju	150	48,2	4	600,0	
Total	311	100,0		1051,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Tabel 29 Bahan pustaka yang disediakan sudah mencukupi jumlahnya

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	7	2,3	1	7,0	Sesuai Harapan
Tidak Setuju	50	16,1	2	100,0	
Setuju	149	47,9	3	447,0	
Sangat Setuju	105	33,8	4	420,0	
Total	311	100,0		974,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Perpustakaan memiliki lebih dari 50.000 judul dan 145.000 lebih eksemplar baik dalam bentuk tercetak maupun bentuk digital guna mengakomodir keperluan para sivitas UMS dalam memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh 30.000 lebih jumlah mahasiswa aktif di UMS. Skor akhir yang diperoleh adalah 974 dan termasuk dalam kategori “Sesuai Harapan”. Selain itu, jumlah subyek bahan pustaka yang terdapat di perpustakaan dari nomer klasifikasi 000 sampai 900 pada tabel 30 memperoleh skor 1.000 dengan interpretasi “Sesuai Harapan”.

Tabel 30 Subyek bahan pustaka yang disediakan sudah sesuai kebutuhan

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	5	1,6	1	5,0	Sesuai Harapan
Tidak Setuju	43	13,8	2	86,0	
Setuju	143	46,0	3	429,0	
Sangat Setuju	120	38,6	4	480,0	
Total	311	100,0		1000,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Dan Pusat Layanan Digital
Universitas Muhammadiyah Surakarta Selama Masa Pasca Pandemi

Tabel 31 *E-jurnal (Springer, Cambridge, Scopus)* yang dilanggan perpustakaan mudah diakses

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	12	3,9	1	12,0	Sesuai Harapan
Tidak Setuju	47	15,1	2	94,0	
Setuju	157	50,5	3	471,0	
Sangat Setuju	95	30,5	4	380,0	
Total	311	100,0		957,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Dalam rangka upaya menyongsong era digital library, perpustakaan juga melanggan beberapa database jurnal dan buku elektronik serta dalam usaha memenuhi kebutuhan pemustaka yang hendak menempuh jalur OBE. Berdasarkan tabel di atas, hasil penelitian terhadap kemudahan akses database e E-jurnal (Springer, Cambridge, Scopus) yang dilanggan perpustakaan memiliki skor akhir yang diperoleh adalah 957 dan termasuk dalam kategori “Sesuai Harapan”. Selain itu, untuk kemudahan akses e-book yang dilanggan perpustakaan pada tabel 32 memiliki skor akhir 987 dengan interpretasi “Sesuai Harapan”. Perpustakaan harus lebih gencar lagi untuk mempromosikan koleksi database yang dilanggan dengan memberikan tutorial yang lebih singkat karena berbeda publisher, maka berbeda pula cara mengaksesnya.

Tabel 32 Koleksi e-book perpustakaan mudah diakses

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	7	2,3	1	7,0	Sesuai Harapan
Tidak Setuju	38	12,2	2	76,0	
Setuju	160	51,4	3	480,0	
Sangat Setuju	106	34,1	4	424,0	
Total	311	100,0		987,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Tabel 33 Koleksi e-book (Springer, Emerald, Wiley, Ebsco, Smart Library, Kubuku) sudah sesuai kebutuhan

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	4	1,3	1	4,0	Sesuai Harapan
Tidak Setuju	35	11,3	2	70,0	
Setuju	173	55,6	3	519,0	
Sangat Setuju	99	31,8	4	396,0	
Total	311	100,0		989,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Perpustakaan selalu berusaha memenuhi kebutuhan pemustaka, terutama dalam penyediaan bahan pustaka baik secara cetak maupun elektronik. Berdasarkan tabel 33, hasil penelitian terhadap koleksi e-book (*Springer, Emerald, Wiley, Ebsco, Smart Library, Kubuku*) sudah sesuai kebutuhan pemustaka menunjukkan skor akhir 989 poin dan termasuk dalam kategori “Sesuai Harapan”, sedangkan untuk koleksi jurnal elektronik sedikit lebih tinggi seperti yang tertera pada tabel 34 dengan interpretasi “Sesuai Harapan” pada skor 1.003. Selain itu, koleksi tercetak pada tabel 35 memperoleh skor akhir 992 poin. Walaupun ketiga aspek tersebut berada di kategori “Sesuai Harapan”, perpustakaan harus terus gencar melakukan komunikasi dengan para stake holder.

Tabel 34 Koleksi e-jurnal sudah sesuai kebutuhan

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	2	0,6	1	2,0	Sesuai Harapan
Tidak Setuju	32	10,3	2	64,0	
Setuju	171	55,0	3	513,0	
Sangat Setuju	106	34,1	4	424,0	
Total	311	100,0		1003,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Tabel 35 Koleksi bahan perpustakaan berupa buku sudah memenuhi kebutuhan

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	7	2,3	1	7,0	Sesuai Harapan
Tidak Setuju	45	14,5	2	90,0	
Setuju	141	45,3	3	423,0	
Sangat Setuju	118	37,9	4	472,0	
Total	311	100,0		992,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Tabel 36 Koleksi referensi sudah sesuai kebutuhan

Jawaban Responden	Frequency (F)	Percent	Bobot (B)	F*B	Intepretasi
Sangat Tidak Setuju	7	2,3	1	7,0	Sesuai Harapan
Tidak Setuju	37	11,9	2	74,0	
Setuju	155	49,8	3	465,0	
Sangat Setuju	112	36,0	4	448,0	
Total	311	100,0		994,0	

Sumber: Olah data penulis, 2023

Berdasarkan tabel di atas, hasil penelitian terhadap jumlah koleksi referensi sudah sesuai kebutuhan menunjukkan hasil dimana 7 responden (2,3%) menyatakan sangat tidak setuju, 37 responden

**Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Dan Pusat Layanan Digital
Universitas Muhammadiyah Surakarta Selama Masa Pasca Pandemi**

(11,9%) menyatakan tidak setuju, 155 responden (49,8%) menyatakan setuju dan 112 responden (36%) menyatakan sangat setuju. Skor akhir yang diperoleh adalah 994 dan termasuk dalam kategori “Sesuai Harapan”.

Analisis kepuasan pemustaka terhadap layanan kunjungan terbatas Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital Universitas Muhammadiyah Surakarta secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 37 Interpretasi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Selama Masa Pasca Pandemi

No	Indikator Kinerja	Skor	Interpretasi
1. Jaminan Pelayanan		1.097	Sangat Sesuai Harapan
Jam buka Perpustakaan UMS (08.00 – 17.30)		1.088	Sangat Sesuai Harapan
Layanan di Perpustakaan UMS sesuai dengan prosedur yang ada		1.119	Sangat Sesuai Harapan
Fasilitas yang ada diperpustakaan memberikan kenyamanan bagi pemustaka dalam mengerjakan tugas kuliah dan tugas akhir		1.092	Sangat Sesuai Harapan
Ruang perpustakaan bersih dan nyaman		1.135	Sangat Sesuai Harapan
Suhu di dalam ruangan perpustakaan sudah sesuai dengan kenyamanan pemustaka		1.090	Sangat Sesuai Harapan
Penerangan dalam ruangan perpustakaan cukup terang		1.105	Sangat Sesuai Harapan
Kebersihan toilet sudah sesuai		1.051	Sangat Sesuai Harapan
2. Fasilitas dan Sarpras Perpustakaan		1.021	Sangat Sesuai Harapan
Katalog Komputer yang tersedia sudah mencukupi		1.021	Sangat Sesuai Harapan
Komputer yang tersedia di ruang internet sudah mencukupi kebutuhan pemustaka		1.020	Sangat Sesuai Harapan
Ruang yang ada di perpustakaan sudah cukup luas		1.064	Sangat Sesuai Harapan
Kelengkapan hardware penunjang dan software serta aplikasi yang terinstal di komputer sudah sesuai kebutuhan pemustaka		1.034	Sangat Sesuai Harapan
Sumber listrik sudah mencukupi		1.048	Sangat Sesuai Harapan
Kelengkapan furniture dalam perpustakaan sudah cukup		1.014	Sangat Sesuai Harapan
Meja dan kursi baca di dalam perpustakaan sudah cukup		994	Sesuai Harapan
Meja lesehan dan karpet untuk belajar di dalam perpustakaan sudah cukup		977	Sesuai Harapan
Study carrel/meja kursi mandiri sudah mencukupi kebutuhan pemustaka		988	Sesuai Harapan
Toilet yang ada di perpustakaan cukup		1.054	Sangat Sesuai Harapan
3. Ketersediaan Koleksi Perpustakaan		991.3	Sesuai Harapan

Koleksi <i>e-book</i> (Springer, Emerald, Wiley, Ebsco, Smart Library, Kubuku) sudah sesuai kebutuhan	987	Sesuai Harapan
Koleksi <i>e-journal</i> sdh sesuai kebutuhan	989	Sesuai Harapan
Koleksi bahan perpustakaan berupa buku sudah memenuhi kebutuhan	1.003	Sesuai Harapan
Koleksi referensi sudah sesuai kebutuhan	992	Sesuai Harapan
Koleksi periodikal (jurnal, majalah, koran) sudah sesuai kebutuhan	994	Sesuai Harapan
Subyek bahan pustaka yang disediakan sudah sesuai kebutuhan	1.000	Sesuai Harapan
Bahan pustaka yang disediakan sudah mencukupi jumlahnya	974	Sesuai Harapan
4. Aksesibilitas Layanan	972	Sesuai Harapan
<i>E-journal</i> (Springer, Cambridge, Scopus) yang dilanggan perpustakaan mudah diakses	987	Sesuai Harapan
Koleksi <i>e-book</i> perpustakaan mudah diakses	957	Sesuai Harapan
5. Performa Staf dalam Melayani Pemustaka	1.102	Sangat Sesuai Harapan
Petugas perpustakaan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur standar operasional (SOP)	1.100	Sangat Sesuai Harapan
Petugas perpustakaan berpenampilan rapi dan menarik	1.096	Sangat Sesuai Harapan
Petugas perpustakaan memberikan layanan dengan handal	1.109	Sangat Sesuai Harapan
Petugas perpustakaan memiliki empati terhadap pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi dan koleksi	1.082	Sangat Sesuai Harapan
Petugas perpustakaan ramah dan sopan dalam memberikan layanan	1.099	Sangat Sesuai Harapan
Petugas perpustakaan sigap melayani pemustaka yang datang	1.106	Sangat Sesuai Harapan
Petugas perpustakaan memberikan layanan dengan cepat	1.104	Sangat Sesuai Harapan
Petugas perpustakaan membantu memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka	1.118	Sangat Sesuai Harapan
Petugas perpustakaan berkomunikasi dengan baik dengan pemustaka	1.101	Sangat Sesuai Harapan

Sumber: Olah data penulis, 2023

Merujuk pada tabel 37 dapat diketahui bahwa jaminan pelayanan yang ada di Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital UMS sudah “sangat sesuai dengan harapan”. Hal ini dapat dibuktikan dengan indikator jam buka perpustakaan (08.00 – 17.30), kesesuaian layanan perpustakaan dengan SOP yang ada, fasilitas yang menunjang kenyamanan pemustaka dalam pengerajan tugas akhir, kebersihan dan kenyamanan ruang perpustakaan, kesesuaian suhu dan penerangan serta kebersihan toilet yang ada di Perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Selain itu kepuasan terhadap kelengkapan fasilitas serta sarana dan prasarana yang ada di Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital UMS juga ada di kategori “sangat sesuai harapan”. Hal ini ditunjukan dengan indikator katalog komputer yang tersedia, komputer yang tersedia di ruang internet, luas keseluruhan ruang perpustakaan, kelengkapan hardware penunjang serta software yang terinstal, sumber listrik, kelengkapan furniture seperti meja dan kursi baca, meja lesehan, studi carel dan jumlah toilet yang dimiliki perpustakaan sudah dapat memenuhi kebutuhan para pemustaka ketika mengakses layanan perpustakaan.

Dari sisi ketersediaan koleksi, menurut survei kepuasan pemustaka juga berada pada kategori “sangat sesuai harapan”. Hal ini dibuktikan dengan respon baik terhadap kelengkapan koleksi e-book yang dilanggan oleh perpustakaan seperti *Springer*, *Wiley*, *Ebsco*, *Gale*, *Smart Library* dan Kubuku. Selain itu koleksi e-jurnal, bahan pustaka berupa buku teks, koleksi periodikal berupa jurnal, majalah dan koran sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka begitupun dengan jumlah subyek bahan pustakanya.

Aksesibilitas layanan dengan indikator kemudahan dalam mengakses e-Journal dan e-Book yang dilanggan oleh Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital UMS seperti *Springer*, *Cambridge*, serta *Database Scopus* berada dalam kategori “sesuai harapan”. Selain itu dari sisi performa staf dalam melayani pemustaka berada di kategori “sangat sesuai harapan”. Hal ini dibuktikan melalui indikator kesesuaian SoP dengan pelayanan yang diberikan petugas, penampilan petugas yang rapi dan menarik, kehandalan petugas dalam melayani pemustaka, empati petugas terhadap pemustaka, keramahan dan kesopanan petugas, kesigapan dan kecepatan petugas dalam melayani para pemustaka serta komunikasi dan informasi yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan kriteria yang diinginkan oleh pemustaka.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital UMS berada di kategori “sangat sesuai harapan”. Jika diurutkan dari yang tertinggi ke yang terendah yaitu performa staf perpustakaan dalam melayani pemustaka (1.102), jaminan pelayanan yang diterima pemustaka (1.097), fasilitas serta sarana dan prasarana pepustakaan (1.021), ketersediaan koleksi perpustakaan (991,3), dan yang terendah merupakan aksesibilitas layanan perpustakaan (972). Semua indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pemustaka berada dalam kategori sesuai harapan, namun tetap ada yang perlu ditingkatkan kembali khususnya dalam aksesibiliti layanan, ketersediaan koleksi dan peningkatan sarana dan prasarana yang ada. Selain ketiga indikator terendah, saran dan masukan yang diberikan oleh para pemustaka dapat dijadikan acuan dalam pengembangan dan inovasi yang akan dilakukan oleh Perpustakaan dan Pusat Layanan Digital UMS ke depannya.

SARAN

Pemustaka dapat memberikan pandangannya tentang layanan perpustakaan secara keseluruhan dan dapat dijadikan acuan pengembangan perpustakaan kedepan. Dalam penelitian ini terdapat saran dan masukan dari para pemustaka; Penambahan kapasitas bandwidth internet, penambahan jumlah stop kontak terutama yang terintegrasi dengan meja baca, penambahan jumlah computer serta pembuatan kantin dalam perpustakaan menjadi hal yang paling banyak disarankan oleh para pemustaka di bagian sarana dan prasarana perpustakaan. Sedangkan dari segi ketersediaan koleksi, para pemustaka menyarankan untuk penambahan koleksi elektronik baik itu jurnal ataupun e-book guna menunjang kegiatan perkuliahan, koleksi fiksi dan novel juga harus ditambah sebagai sarana rekreasi pemustaka, dan mereka juga meminta untuk diberikan tutorial yang lebih sederhana agar mempermudah akses ke

database yang dilanggan perpustakaan. Pelayanan perpustakaan juga disarankan untuk lebih dimaksimalkan lagi, terutama pada jam buka layanan perpustakaan supaya dikembalikan seperti sebelum masa pandemi, yaitu buka dari jam 07.00 hingga 20.00 WIB.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, A. Fatmawati., Wahyuni, Ana., & Setiawan, M. Yusuf. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Trolley (Transaksi Online in Library) Perpustakaan Dan Layanan Digital Universitas Muhamamdiyah Surakarta*. <https://eprints.ums.ac.id/110842/>
- Ali, M., Islamy, N., & Laksmiati, I. (2020). *Pemanfaatan Media Sosial sebagai Sarana Promosi Layanan Perpustakaan Institut Seni Indonesia Surakarta*. 3(1). <https://doi.org/10.30999/n-jils.v3i1.804>
- Indonesia. (2007) Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Perpustakaan Nasional RI
- Kiantini, R. (2021). Kajian Literatur: Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Sarana Layanan Perpustakaan Di Masa Pandemi. *Jurnal Inovasi Strategi Dan Model Pembelajaran*, 1(1). www.perpusnas.go.id
- Kotler, P. (2003). Manajemen Pemasaran di Indonesia. *Salemba Empat*.
- Lasa Hs. (2009). Kamus Kepustakawan Indonesia. *Pustaka Book Publisher*.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, D. A. (2006). Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua. *Salemba Empat*.
- Nafis, B., & Syukran. (2023). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi masa pandemi COVID-19. 44(1), 63–75. <https://doi.org/10.55981/j.baca.2023.395>
- Oka Dharma, N., Wayan, N., Budi, S., Gede, I., & Sugata, N. (2013). Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Undiksha Dan Kepuasan Penggunanya. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* (Vol. 2, Issue 2). <https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v2i2.2177>
- Rachma Herliani, M., Nursanti Rukmana, E., Saiful Rohman, A., & Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Universitas Padjadjaran, P. (2022). Pelayanan Dan Inovasi Perpustakaan Universitas Pamulang Di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 16. <http://dx.doi.org/10.30829/iqra.v16i2.11310>
- Rahmah, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*. Prenada Media.
- Risparyanto, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Loyalitas Pemustaka Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pemustaka. *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*, Vol. 8 No 1. <https://doi.org/https://doi.org/10.20885/unilib.vol8.iss1.art5>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Umar, H. (2001). *Metode Penelitian dan Aplikasi dalam Pemasaran*. Gramedia Pustaka Umum.