

ANALISIS KOMPARATIF SURVEY KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN UPT PERPUSTAKAAN DAN LAYANAN DIGITAL UMS DENGAN METODE SERVQUAL TAHUN 2023-2026

Mansur Hidayat; Suansah; Aisha Rachmalia

Rayhan; Maria Husnun Nisa

UPT Perpustakaan dan Layanan Digital

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan UPT Perpustakaan dan Layanan Digital Universitas Muhammadiyah Surakarta berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka yang terdiri dari mahasiswa dan dosen selama tiga periode survei, yaitu 2023-2024, 2024-2025, dan 2025-2026. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan desain komparatif dan metode SERVQUAL, yang bertujuan untuk mengukur kesenjangan (*gap*) antara tingkat kepentingan (ekspektasi) dan tingkat kepuasan pada lima dimensi kualitas layanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring yang melibatkan total 1.529 responden dan dianalisis menggunakan Actual SERVQUAL Score (ASC) dengan ambang batas KPI sebesar 80%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepentingan pada periode 2025-2026 sebesar 4,61 dan tingkat kepuasan sebesar 4,53, dengan ASC keseluruhan 98,31%, meningkat dibandingkan dengan periode 2024-2025 (97,16%) meski belum sepenuhnya kembali ke capaian periode 2023-2024 (98,96%). Dimensi *empathy* mencatatkan kinerja terbaik (*gap* -0,03; ASC 99,33%), sedangkan dimensi Tangible mencatatkan *gap* rata-rata terbesar, terutama pada indikator kelengkapan referensi (P7) dan penataan koleksi di rak (P11), yang secara konsisten menjadi prioritas utama perbaikan. Secara keseluruhan, capaian ASC di atas 97% pada seluruh periode menunjukkan bahwa layanan perpustakaan telah memenuhi standar mutu yang dipersyaratkan, meskipun kesenjangan pada dimensi Tangible masih memerlukan perhatian melalui pengembangan koleksi dan penataan ruang.

Kata Kunci: kepuasan pemustaka, kualitas layanan perpustakaan, SERVQUAL, studi komparatif, perpustakaan perguruan tinggi.

Abstract

This study aims to measure and evaluate the service quality of the Library and Digital Services Unit of Universitas Muhammadiyah Surakarta based on the perceptions and expectations of library users, consisting of students and lecturers, across three survey periods, namely 2023-2024, 2024-2025, and 2025-2026. This study employs a descriptive quantitative approach with a comparative design and the SERVQUAL method, which aims to measure the gap between the level of importance (expectation) and the level of satisfaction across five service quality dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Data were collected through an online questionnaire involving a total of 1,529 respondents and analyzed using the Actual SERVQUAL Score (ASC) with a KPI threshold of 80%. The results show that the average level of importance in the 2025-2026 period was 4.61 and the average level of satisfaction was 4.53, with an overall ASC of 98.31%, an increase compared to the 2024-2025 period (97.16%), although not yet fully back to the achievement of the 2023-2024 period (98.96%). The empathy dimension recorded the best performance (gap -0.03; ASC 99.33%), while the Tangible dimension recorded the largest average gap, particularly on the indicators of

reference completeness (P7) and shelf arrangement (P11), which consistently became the top priorities for improvement. Overall, an ASC achievement above 97% across all periods indicates that the library service has met the required quality standards, although the gap in the Tangible dimension still requires attention through collection development and space arrangement

Keywords: *user satisfaction, library service quality, SERVQUAL, comparative study, university library.*

