

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DIGITAL BEBAS PUSTAKA
UNGGAH MANDIRI PADA WISUDAWAN PERIODE 105 DI UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS BENGKULU**

Susialia Fitriani

UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu
susialiafitriani81@gmail.com

ABSTRAK

Perpustakaan sebagai penyedia sumber informasi dianggap berhasil memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna dengan menyediakan akses yang mudah baik secara fisik maupun digital, dan memungkinkan pengguna menemukan sumber daya yang mereka butuhkan. Salah satu inisiatif perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka adalah layanan bebas pustaka di perpustakaan. Layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa puas dan menyenangkan bagi pemustaka. Layanan perpustakaan unggah mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu merupakan salah satu contoh bagaimana layanan perpustakaan online mendukung kebijakan pemerintah dan universitas untuk memfasilitasi proses transaksi informasi dan mengurangi penumpukan permintaan pengguna yang beragam dengan sumber daya yang terbatas. Dari hasil penelitian mengenai persepsi mahasiswa terhadap layanan digital bebas pustaka unggah mandiri mendapat pernyataan yang positif dapat dilihat dari rata-rata jawaban responden yang menyatakan bahwa layanan digital tersebut sudah sangat baik dalam memenuhi kebutuhan pemustaka dinyatakan dengan 59% hasil survei kuesioner dengan frekuensi sebesar 845 tanggapan responden yang memilih skor tertinggi 4 (Sangat Baik). Responden merasa senang dengan adanya layanan ini, yang dapat membantu dan memenuhi kebutuhan pengguna saat menggunakan jasa layanan digital bebas pustaka.

Kata Kunci : Bebas pustaka, Unggah Mandiri, Layanan Perpustakaan, Servqual

ABSTRACT

Libraries as information resource providers are considered successful in meeting the needs and expectations of users by providing easy access both physically and digitally, and enabling users to find the resources they need. One of the library's initiatives to meet the information needs of users is the free library service in the library. A good service is one that can provide a sense of satisfaction and pleasure for the users. The self-upload library service at UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu is one example of how online library services support government and university policies to facilitate the information transaction process and reduce the buildup of diverse user requests with limited resources. From the results of research on student perceptions of self-uploading free digital library services, a positive statement can be seen from the average respondent's answer which states that the digital service is very good in meeting the needs of library users, expressed by 59% of the questionnaire survey results with a frequency of 845 who chose the highest score of 4 (Very Good). Respondents feel happy with the existence of this service, which can help and meet user needs when using free digital library services.

Keywords : Library-free, Self upload, Library services, Servqual

PENDAHULUAN

Salah satu syarat persyaratan untuk lulus atau wisuda adalah mahasiswa harus bebas administrasi di perpustakaan. Dokumen persyaratan kelulusan yang telah dirilis dan dimuat oleh berbagai universitas di situs perpustakaan resmi mereka menunjukkan betapa ketatnya peraturan ini dipatuhi di berbagai universitas di Indonesia. Surat bebas perpustakaan membuktikan fakta bahwa seorang mahasiswa telah memenuhi semua persyaratan perpustakaan. Pengembalian

pinjaman buku, pembayaran denda keterlambatan peminjaman buku, penyerahan tugas akhir yang telah dicetak, dan pengunggahan tugas akhir ke institusi merupakan beberapa persyaratan tersebut (Andi, 2009). Salah satu cara untuk mengatasi sejumlah permasalahan yang muncul di perpustakaan adalah dengan mengelola surat keterangan bebas perpustakaan melalui situs *website*.

Mahasiswa harus mendapatkan izin di sejumlah bagian dan unit perpustakaan untuk menerima surat keterangan bebas perpustakaan, karena mahasiswa harus menyerahkan surat bebas pustaka yang diperolehnya ke fakultas masing-masing untuk mendaftarkan status bebas pustaka dalam permohonan kelulusan, proses ini dapat memakan waktu yang cukup lama. Banyak prosedur yang perlu diikuti, dan untuk mendukungnya diperlukan sumber daya manusia yang banyak. Di sisi lain, sumber daya manusia yang tersedia di perpustakaan hanya sedikit. Oleh karena itu, layanan bebas pustaka unggah mandiri yang disediakan oleh perpustakaan menawarkan solusi dari berbagai permasalahan ini.

Inisiatif perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka adalah layanan perpustakaan. Layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa puas dan menyenangkan bagi pemustaka. Semua tindakan yang dilakukan oleh perpustakaan untuk membantu pemustaka disebut sebagai layanan perpustakaan (Wulandari, 2022). Perpustakaan menawarkan berbagai layanan, seperti layanan teknis untuk mengolah bahan pustaka, layanan pengguna untuk peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, layanan referensi, OPAC (*Online Public Access Catalog*) untuk mencari informasi tentang bahan pustaka, layanan pendidikan pemakai untuk mengenalkan pemustaka kepada perpustakaan, dan layanan administrasi untuk membuat kartu anggota perpustakaan dan surat keterangan bebas pinjam.

Fokus utama kegiatan perpustakaan adalah layanan perpustakaan. Kemampuan untuk menawarkan layanan berkualitas tinggi kepada komunitas pengguna merupakan indikator utama keberhasilan perpustakaan. Untuk menarik minat masyarakat, perpustakaan saat ini harus menawarkan layanan internet dan menggabungkan sumber daya media dan teknologi (Alfonsius, 2023). Karena layanan perpustakaan hanya bermanfaat jika informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna, salah satu tujuannya adalah membantu pengguna sebanyak mungkin. Untuk memaksimalkan layanan yang ditawarkan, kegiatan layanan perpustakaan perlu dipertimbangkan. Menelaah situasi dan kondisi akan memberikan informasi tentang kebijakan dan prosedur untuk mempraktikkan layanan perpustakaan. Perpustakaan perlu mengembangkan layanan baru untuk mempermudah pemustaka mengakses sumber informasi yang saat ini tersedia dan layanan administrasi.

Layanan bebas pustaka, pengunggahan informasi untuk tugas akhir, pemeriksaan plagiarisme, pencarian informasi, adalah beberapa layanan perpustakaan yang biasanya disediakan secara langsung atau melalui situs digital (Zikri, 2023). Perpustakaan harus memprioritaskan untuk menyediakan layanan administrasi perpustakaan, yang diperlukan untuk layanan pencarian informasi, yang membantu pencarian informasi bagi civitas akademika. Layanan perpustakaan unggah mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu merupakan salah satu contoh bagaimana layanan perpustakaan *online* mendukung kebijakan pemerintah dan universitas untuk memfasilitasi proses transaksi informasi dan mengurangi penumpukan permintaan perpustakaan yang beragam dengan sumber daya yang terbatas.

Layanan bebas pustaka unggah secara mandiri melibatkan penggunaan perangkat lunak yang ditawarkan untuk mengunggah file tugas akhir (*softcopy* tugas akhir, tesis, dan disertasi) secara mandiri. Selama ada data dan perangkat lain yang diperlukan, kegiatan ini dapat dilakukan di mana saja. Untuk memudahkan civitas akademika dalam menyelesaikan proses administrasi formal kampus, layanan unggah mandiri pun ditawarkan. Saat ini, mayoritas perguruan tinggi menggunakan *website* dan aplikasi untuk mengelola sistem informasi kampus, baik yang berkaitan dengan akademik, keuangan, kemahasiswaan, perencanaan, maupun perpustakaan. Integrasi antar sistem diperlukan di era teknologi modern untuk mempermudah pertukaran data dan informasi (Risnanto, 2022).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu terhadap layanan perpustakaan bebas pustaka unggah

mandiri. Metode *Servqual* digunakan untuk menganalisis dan mengelola data responden terkait penerbitan surat keterangan bebas pustaka. Melalui kemudahan penggunaan dan kemampuannya untuk memproses layanan secara cepat, layanan ini dianggap dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan surat keterangan bebas pustaka. Kemudahan yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan produktivitas mahasiswa dan staf perpustakaan. Dengan layanan *online* yang disediakan, mahasiswa dapat mengurangi ketergantungannya terhadap petugas perpustakaan.

Penelitian serupa yang dilakukan oleh (**Mahardika, 2014**) dengan judul Pengembangan Program Layanan Bebas Pustaka Online Untuk Meningkatkan Efektifitas Dan Efisiensi layanan Perpustakaan (Studi Kasus : Universitas Pendidikan Ganesha). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang bangun program layanan bebas pustaka *online* dan mengetahui implementasi program layanan bebas pustaka *online* dalam rangka meningkatkan efektifitas dan efisiensi layanan perpustakaan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian dan pengembangan (*research and development*) yang menghasilkan produk berupa *software* berikut pengujian terhadap keefektifan produk tersebut. Objek penelitian ini adalah mahasiswa yang mencari bebas pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program layanan bebas pustaka online ini sudah sesuai dengan standar mutu, memperoleh tanggapan positif dari pustakawan, implementasi program ini mendapatkan respon sangat positif, sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna berdasarkan hasil uji coba program dan respon pengguna.

Penelitian kedua dengan judul "Pemanfaatan Media *Google Form* dalam Layanan Bebas Pustaka di Perpustakaan Pascasarjana Uin Fatmawati Sukarno Bengkulu" dilakukan oleh (**Sutrisno, 2023**) pada tahun 2023. Penelitian ini membahas keterbukaan pustakawan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa, penggunaan *Google Formulir* menjadi sarana untuk mengumpulkan data-data mahasiswa merupakan suatu peningkatan yang signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan media *Google Formulir* dapat mempermudah pekerjaan pustakawan. Mahasiswa juga dapat dengan mudah mengakses media ini di ponsel mereka atau di komputer perpustakaan hanya dengan mengklik tautan yang telah disediakan oleh pustakawan.

Kemudian penelitian ke tiga yang dilakukan oleh (**Fitrah, 2020**) pada tahun 2020 dengan judul "Evaluasi Kualitas Situs *Web* Perpustakaan Universitas Brawijaya Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (Studi pada Perpustakaan Universitas Brawijaya)" dalam rangka menilai implementasi layanan perpustakaan gratis. Penelitian ini menggunakan teknik *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengkaji harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas website perpustakaan UB. Penilaian kepentingan dan kinerja menunjukkan kesesuaian yang sangat baik antara keduanya, dengan persentase rata-rata lebih dari 85%, sesuai dengan hasil penelitian. Namun, karena nilai kinerja indikator ini lebih rendah dari nilai kinerja rata-rata keseluruhan, maka indikator ini tidak sesuai dengan harapan pengguna dalam analisis kuadran IPA. Dengan adanya temuan penelitian di atas, para akademisi ingin meneliti lebih jauh tentang bagaimana pandangan mahasiswa terhadap program perpustakaan berbasis layanan *online* dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan perpustakaan di Universitas Bengkulu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode yang digunakan di lapangan untuk mengumpulkan data numerik. Metodologi penelitian adalah salah satu elemen penting yang terlibat dalam melakukan penelitian. Pendekatan positivistik adalah nama lain dari metodologi penelitian kuantitatif. (**Sugiyono, 2019**) memberikan argumen, pendekatan kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berbasis positivisme yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel dan pengumpulan sampel biasanya dilakukan secara acak untuk melakukan penelitian pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan secara acak, bersamaan dengan penggunaan instrumen penelitian untuk pengumpulan data dan analisis data kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang menggunakan instrumen penelitian dan analisis data yang ber-

sifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Tujuan dari pendekatan kuantitatif ini adalah untuk mengumpulkan data dari hasil pengukuran instrumen yang telah divalidasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, dengan populasi sebanyak 900 orang wisudawan lulusan Universitas Bengkulu periode ke-105 pada bulan Maret tahun 2024. Sampel dipilih secara acak dari seluruh lulusan dari periode ini dengan menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin merupakan salah satu rumus yang dipelajari dalam statistika. Sampel terkecil yang diperlukan untuk sebuah penelitian ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin. Dalam penelitian ini menggunakan batas toleransi kesalahan/*error* 10%/0,1. Dan pengolahan data serta pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Dari hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin, sampel yang diperoleh sebanyak 90 mahasiswa dari berbagai jurusan pada wisuda Universitas Bengkulu periode ke-105.

Tinjauan literatur studi ini mengacu pada sumber-sumber materi publikasi yang relevan, termasuk literatur *online*, artikel ilmiah atau jurnal, dan publikasi lainnya, untuk memberikan data masukan bagi penelitian. (Andriani, 2018) Studi literatur meliputi membaca jurnal ilmiah, buku referensi, dan bahan publikasi yang disimpan di perpustakaan untuk menemukan data atau informasi penelitian. Tujuan dari studi literatur adalah untuk memeriksa bahan bacaan yang mungkin memberikan rincian yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti. Secara umum, menelusuri sumber-sumber dari karya-karya yang telah ditulis sebelumnya dapat membantu memecahkan masalah melalui studi literatur. Dengan menggunakan teknik ini, berbagai teori yang relevan dengan masalah yang sedang dipelajari atau dihadapi dapat terlihat sebagai sumber informasi yang sedang dikaji atau dihadapi sebagai sumber rujukan ketika membahas temuan penelitian.

Kuisiomer atau angket merupakan alat penelitian yang terdiri dari serangkaian pernyataan atau pertanyaan yang dimaksudkan untuk memperoleh data atau informasi dari responden, yang kemudian diminta untuk secara bebas merespons dengan pendapat mereka. Kuesiomer adalah salah satu alat yang digunakan dalam penelitian ini. Diharapkan bahwa teknik kuesiomer akan dapat mengumpulkan data yang diperlukan. Penelitian ini menggunakan format kuesiomer tertutup. Responden dapat memilih salah satu jawaban yang tersedia untuk setiap pertanyaan atau pernyataan. Selain jawaban yang telah disediakan sebagai alternatif, responden diperkenankan untuk memberikan jawaban lain. Skala Likert adalah metode yang digunakan dalam survei ini. Sikap, keyakinan, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dapat diukur dengan menggunakan skala Likert (Sugiyono, 2019). Skala Likert yaitu skala rentang sikap, digunakan untuk memilih kategori jawaban. Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan indikator tersebut dijadikan sebagai dasar untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai jawaban yang berkisar dari sangat positif sampai sangat negatif.

Tabel 1. Skala Likert

Pertanyaan	SS/SB	S/B	TS/TB	STS/STB
Positif	Skor 4	Skor 3	Skor 2	Skor 1
Negatif	Skor 1	Skor2	Skor 3	Skor 4

Pengukuran kuesiomer menggunakan metode Likert skala 4 dengan kriteria skor 4 (Sangat Baik), skor 3 (Baik), Skor 2 (Tidak Baik), skor 1 (Sangat Tidak Baik). SPSS (*Statistical Product and Service Solution Software*) akan digunakan untuk menganalisa data yang terkumpul. Untuk melengkapi temuan-temuan dari penilaian penggunaan sistem informasi, kuesiomer dibuat dan disebarkan kepada 90 responden pada jangka waktu tertentu hingga data yang diperlukan telah terpenuhi. Untuk mencegah kebingungan responden dalam mengisi kuesiomer, pernyataan-pernyataan yang ada telah dirumuskan dengan menggunakan metode servqual yang baku dan ditulis dengan bahasa yang lugas. Variabel dan

kuesioner yang digunakan berdasarkan pada metode Servqual meliputi lima dimensi yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* sebagai berikut :

Tabel 2. Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator
Tangibles	a. Penampilan interfacenya menarik b. Kondisi ruangan tempat layanan bebas pustaka cukup nyaman c. Alat Yang dibutuhkan memadai d. Fasilitas yang diberikan perpustakaan cukup memadai
Reliability	a. Informasi yang dimuat tepat dan akurat b. Setiap mahasiswa paham dalam mengoperasikan sistem layanan bebas pustaka unggah mandiri
Responsiveness	a. Penggunaan layanan bebas pustaka lancar b. Tidak ada hambatan selama melakukan unggah mandiri bebas pustaka c. Layanan bebas pustaka unggah mandiri memberikan kemudahan bagi mahasiswa d. Proses pengajuan bebas pustaka tidak membutuhkan waktu yang lama
Assurance	a. Komunikasi yang dibutuhkan lengkap dari segi informasi maupun staff perpustakaan b. Setelah memenuhi persyaratan alur bebas pustaka, proses pengeluaran surat bebas pustaka cepat di proses oleh staff c. Layanan yang diberikan pustakawan cukup memuaskan
Empathy	a. Fasilitas yang ditawarkan cukup memudahkan mahasiswa dalam mengakses informasi yang dibutuhkan b. Layanan bebas pustaka unggah mandiri sangat membantu mahasiswa c. Layanan bebas pustaka unggah mandiri memberikan kemudahan bagi mahasiswa

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi

Menurut etimologinya, kata *perception* dan *percipere*, yang mengindikasikan mengambil atau menerima. Pengalaman tentang berbagai hal, peristiwa, atau hubungan yang muncul dari menyimpulkan detail dan menafsirkan isyarat dikenal sebagai persepsi. Proses persepsi melibatkan pengorganisasian pengalaman sebelumnya dan isyarat sensorik yang relevan untuk memberikan kita gambaran yang koheren dan bermakna tentang keadaan tertentu. Pengamatan terhadap berbagai hal, kejadian, atau hubungan yang diperoleh melalui interpretasi pesan dan kesimpulan dikenal sebagai persepsi.

Menurut Leavitt (dalam Sobur, 2003), persepsi dapat diartikan sebagai pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu, atau sebagai penglihatan, atau bagaimana seseorang melihat sesuatu. Makna persepsi adalah hasil dari proses individu dalam menggunakan indera-indera yang dimilikinya untuk menyadari segala sesuatu yang ada di sekitarnya. Setelah terjadi interaksi dengan objek yang dipersepsikan, persepsi orang dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori: persepsi positif, yang mencirikan semua pengetahuan-baik yang diketahui maupun tidak-dan respon yang dipertahankan melalui penggunaan objek secara terus menerus. Setiap pengetahuan atau tanggapan yang menyimpang dari objek yang dipersepsikan

disebut sebagai persepsi negatif. Pengelola perpustakaan dapat menggunakan persepsi pengguna terhadap perpustakaan dan layanannya sebagai informasi dan panduan untuk terus meningkatkan kualitas perpustakaan, terutama saat mengembangkan situs web perpustakaan unggah mandiri UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu. Berikut ini hal apa saja menjadi faktor yang mempengaruhi persepsi antara lain :

1. **Fisiologis**, Panca indera memungkinkan seseorang untuk mengambil banyak informasi, yang kemudian akan menginformasikan dan meningkatkan tindakan orang tersebut dengan memberikan konteks atau umpan balik untuk area sekitarnya. Setiap orang memiliki kapasitas sensorik yang unik untuk memahami konten mereka sendiri, yang memungkinkan untuk berbagai interpretasi lingkungan.
2. **Perhatian**, Selain itu, perhatian adalah faktor yang mempengaruhi persepsi. Untuk memfokuskan perhatian pada bentuk fisik dan kemampuan mental suatu objek, seseorang harus memiliki energi. Setiap orang memiliki energi yang unik, yang memengaruhi cara mereka memusatkan perhatian pada suatu objek, yang pada gilirannya memengaruhi cara mereka mempersepsikannya di masa depan.
3. **Minat**, Selain itu, sejauh mana sebuah objek dapat dipersepsikan bergantung pada energi atau kewaspadaan perseptual yang dikeluarkan untuk mempersepsikannya. Kewaspadaan perseptual, juga dikenal sebagai minat, merupakan kecenderungan seseorang untuk fokus pada jenis rangsangan tertentu. Setiap orang berbeda dalam minat mereka, yang dipengaruhi oleh kinerja mereka dalam kegiatan sehari-hari. Lihat bagaimana persepsi dan konsep diri berhubungan satu sama lain dalam psikologi.
4. **Kebutuhan yang Searah**, Kebutuhan searah adalah elemen berikutnya yang mempengaruhi persepsi. Faktor ini terlihat dari sejauh mana seseorang mencari secara intens barang atau komunikasi yang akan memenuhi harapannya, agar dia dapat memandang segala sesuatu dengan baik
5. **Pengalaman dan Ingatan**, Salah satu cara untuk mengkonseptualisasikan pengalaman individu adalah dengan cara memori berfungsi sebagai pengukur seberapa baik seseorang mengingat kejadian di masa lalu. Hal ini untuk memahami makna yang luas dan kompleks dari sebuah stimulus tunggal. untuk membentuk opini yang akan menguntungkannya.
6. **Mood**, Suasana hati adalah elemen lain yang mempengaruhi persepsi. Tindakan seseorang dapat berdampak pada kondisi emosi dan kemarahannya. Suasana hati dapat mengungkapkan bagaimana perasaan seseorang pada saat tertentu, yang dapat memengaruhi cara mereka menerima, merespons, dan mengingat suatu peristiwa, agar seseorang berada dalam suasana hati yang baik atau tidak
7. **Gerakan**, Selain itu, dibandingkan dengan benda yang tidak bergerak, setiap orang bisa memfokuskan pada benda yang bergerak dalam bidang penglihatan mereka. Lebih mudah untuk menciptakan persepsi objek bergerak melalui rangsangan daripada objek yang diam. Hal ini mempengaruhi pembentukan persepsi hubungan antara perilaku dan persepsi komunikasi.

Metode Servqual

Sebuah kuesioner yang disebut metode *servqual* digunakan untuk mengukur kualitas layanan. (Zeithaml, 1996) mulai mengembangkan teknik ini pada tahun 1980-an, dan telah diterapkan untuk mengukur berbagai aspek kualitas layanan. Kita dapat menentukan sejauh mana perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap penyedia layanan dengan bantuan kuesioner ini. Kuesioner *Servqual* dapat dimodifikasi agar sesuai dengan kebutuhan berbagai sektor jasa, seperti bank, restoran, dan telekomunikasi. Kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap layanan yang telah mereka terima dikenal sebagai "nilai kesenjangan", dan dapat diukur dengan menggunakan metode *Servqual*, yang menilai kualitas layanan berdasarkan atribut masing-masing dimensi. Metode ini diukur dengan mengambil ukuran per-atribut dari kualitas layanan untuk mendapatkan nilai

kesenjangan, atau perbedaan antara harapan konsumen dan persepsi mereka terhadap layanan yang mereka terima. Metode *servqual* diterapkan pada pengukuran. Menurut (Dyke, 1997) *servqual* adalah alat yang digunakan untuk menilai kualitas layanan dengan menggunakan data dari penyedia layanan. Sementara itu, sudut pandang internal diakui tidak memiliki kekurangan, menyelesaikan tugas dengan benar saat pertama kali, dan beradaptasi dengan tuntutan, mengukur perspektif yang terkait dengan kualitas layanan.

Lima dimensi kualitas layanan yang membentuk skala *Servqual* adalah *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

1. *Tangibles* atau Bukti fisik

Jenis bukti yang dapat diukur ini menggambarkan fasilitas aktual, penampilan staf, dan pengguna.

2. *Reliability* atau Keandalan

Kemampuan untuk secara tepat dan konsisten memberikan layanan yang dijanjikan.

3. *Responsiveness* atau kesiapan

membantu pengguna dan memberikan perhatian yang mereka butuhkan.

4. *Assurance* atau Jaminan

kepercayaan dan keyakinan seorang pengguna dalam menggunakan layanan.

5. *Assurance* atau Jaminan

melibatkan pemberian perhatian dan kepedulian yang disesuaikan kepada pengguna.

Untuk mengukur dimensi kualitas layanan informasi dengan menggunakan metode *servqual*, beberapa faktor perlu diperhatikan. Faktor-faktor tersebut antara lain adalah menentukan variabel dan dimensi yang akan diukur, mengembangkan dan mendistribusikan kuesioner, mengolah data kuesioner, dan menganalisis data yang terkumpul dari pengolahan kuesioner. Metode *servqual* ini akan menghubungkan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan sesuai dengan topik yang telah disebutkan sebelumnya. Sudah menjadi rahasia umum bahwa kegiatan utama perpustakaan berpusat pada penyediaan layanan informasi, dokumen, dan literatur lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka. Selain itu, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi merupakan tanda perkembangan pesat dan peningkatan layanan informasi oleh perpustakaan dari tahun ke tahun (Pratiwi, 2020). Hal ini tentu saja akan mengubah deskripsi tugas dan peran perpustakaan dalam menyajikan konten layanannya, yang sebelumnya dilakukan melalui sistem konvensional, kini dilakukan melalui sistem elektronik (digital). Hal ini mengimplikasikan bahwa perpustakaan memiliki peluang yang sangat besar untuk meningkatkan *volume* dan kualitas layanannya. Selain itu, masyarakat dan pengguna layanan perpustakaan memiliki ekspektasi yang lebih tinggi dari sebelumnya. Mereka mengharapkan akses yang berkualitas tinggi, cepat, akurat, dan mudah untuk mendapatkan informasi atau koleksi yang mereka cari (Irkhamiyanti, 2017).

Penerapan metode *servqual* mengindikasikan adanya upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas layanan secara bertahap di lingkungan internal perpustakaan, dengan fokus pada kompetensi SDM, sistem manajemen, pembagian kerja yang jelas (reorganisasi), dan semangat kepemimpinan yang berkelanjutan. Karena setiap orientasi berfokus pada hasil, maka semua kegiatan mulai dari pengadaan, pengolahan, hingga layanan secara otomatis akan mengikuti standar *servqual* yang telah ditetapkan (Ramadhity, 2023). Ketika ada kinerja yang baik, maka akan dihasilkan hasil yang berkualitas tinggi, dan pengguna jasa akan merasa puas. Dengan kata lain, pendekatan *servqual* merupakan cara terbaik bagi perpustakaan untuk menguji dan memenuhi kebutuhan pemustaka, yang pada akhirnya akan memungkinkan perpustakaan untuk memberikan layanan terbaik yang diinginkan.

Tiga langkah yang terlibat dalam mengelola surat keterangan bebas pustaka adalah memverifikasi bebas peminjaman, mengunggah file tesis atau tugas akhir dalam bentuk *softcopy* dan meminta staf perpustakaan untuk memvalidasi data. Nomor Induk Mahasiswa (NIM) adalah salah satu aspek yang disebutkan dalam pemeriksaan bebas peminjaman. Judul skripsi atau tugas akhir, nama, NIM, jurusan, dan unggah *file* skripsi atau tugas akhir merupakan aspek yang disebutkan da-

lam unggah *file* skripsi atau tugas akhir dalam bentuk *softcopy*. Nama, jurusan, *file*, status, judul skripsi atau tugas akhir atau tesis, dan *file* merupakan elemen-elemen yang disebutkan dalam validasi data skripsi atau tugas akhir. Program perpustakaan *online* menerima data dari peminjaman di *database* sirkulasi dan meneruskannya ke situs *web* perpustakaan untuk memeriksa peminjaman buku atau keterlambatan atau denda. Jika tidak ada pinjaman yang tersedia, program ini dapat mendeteksi hal tersebut sehingga bebas pustaka belum dapat di proses. Validasi data yang dimasukkan ke dalam program layanan bebas perpustakaan secara *online* akan dilakukan oleh staf perpustakaan. Data akan diberi notifikasi jika tidak valid atau tidak valid dan perlu diperbaiki sebelum diunggah kembali hingga valid. Diagram alur program layanan bebas pustaka unggah mandiri adalah pada **Gambar 1**.

Layanan bebas pustaka unggah mandiri dilakukan dengan ketentuan yaitu telah ditandatangani dan di stempel surat pernyataan keaslian dan izin *publish* ke *repository* ditanda tangani di atas materai, surat *plagiarism checker*, format pdf tidak di *protect file* maksimal 5MB dan unggah keseluruhan daftar pustaka dalam 1 *file*.

1. Pastikan anda terdaftar sebagai anggota perpustakaan unib, jika belum silahkan daftar di https://lib.unib.ac.id/index.php?p=daftar_online atau *scan QR code* yang telah tersedia (**Gambar 2**).
2. Tidak ada pinjaman buku atau tunggakan denda di layanan sirkulasi lantai 2 (**Gambar 3**).
3. Mahasiswa S2, S3 membayar sumbangan setor tunai ke rekening operasional BLU UNIB cabang Bengkulu sebesar Rp.150.000 (**Gambar 4**).
4. Mahasiswa yang membuat artikel pengganti skripsi dan sudah di *publish*, cukup unggah LOA dan surat keterangan dari prodi atau jurusan.
5. Mahasiswa profesi kedokteran dan pendidikan keguruan cukup unggah surat keterangan dari prodi atau jurusan.
6. Serahkan kartu anggota perpustakaan ke layanan administrasi (lantai 1) dan surat keterangan bebas pustaka dapat print.
7. Apabila ada kesulitan dan kekurangan dalam unggah mandiri dapat menghubungi *telegram* perpustakaan @uniblibrary.

Tabel 3. Tanggapan Responden

Nilai	Frekuensi	Kategori	%
4	845	Sangat Baik (SB)	59%
3	530	Baik (B)	37%
2	65	Tidak Baik (TB)	4%
1	0	Sangat Tidak Baik (STB)	0
Total	1.440		100%

Berdasarkan tabel di atas, diketahui rata-rata tanggapan responden menyatakan bahwa bebas pustaka mandiri mendapatkan respon yang positif kategori Sangat Baik, dengan persentase 59% dari 90 tanggapan responden, kemudian disusul oleh kategori Baik dengan persentase 37%, dan 4% responden yang menanggapi pernyataan Tidak Baik dengan frekuensi jawaban 65 dari 16 kuesioner pertanyaan. Diketahui karakteristik pengguna *website* bebas pustaka mandiri UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu dengan rentang usia mahasiswa 20–40 tahun, konsentrasi Strata 1, Strata 2, Strata 3, Vokasi, Non reguler dan Profesi. Berdasarkan jenis kelamin, perempuan lebih mendominasi sebanyak 64% dan laki-laki 36% dan berdasarkan status keanggotaan perpustakaan terdapat 76% responden merupakan anggota perpustakaan dan selebihnya bukan anggota perpustakaan. Berdasarkan alur bebas pustaka *online* pada gambar 1 di atas, bagi mahasiswa non anggota maka diwajibkan untuk mendaftarkan diri terlebih dahulu sebagai anggota perpustakaan dengan mengikuti prosedur pada poin 1 ketentuan layanan bebas pustaka unggah mandiri. Dan setelahnya mahasiswa

dapat melanjutkan prosedur penerbitan bebas pustaka setelah semua syarat dan ketentuan telah selesai dipenuhi. Layanan bebas pustaka UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu beroperasi setiap bulan mengingat upacara pelepasan mahasiswa atau wisuda Universitas Bengkulu dilakukan dalam rentang 3 bulan sekali yaitu pada bulan Maret, Juni, September, dan Desember dengan 4 periode dalam waktu satu tahun. Dalam penelitian ini peneliti memilih responden wisuda periode 105 pada bulan Maret 2024 dengan jumlah 900 wisudawan

(Zeithaml, 1996) memperkenalkan instrumen *Servqual*, sebuah alat untuk mengukur kepuasan pengguna. Metode *Servqual* menggunakan metodologi berbasis pengguna yang menggunakan kuesioner untuk mengukur kualitas layanan secara kuantitatif. Kuesioner ini mencakup aspek-aspek kualitas layanan seperti jaminan, empati, daya tanggap, bukti fisik, dan keandalan. Karena berbagai manfaatnya, metode *Servqual* dipilih sebagai model yang paling efektif untuk mengukur kualitas layanan hingga saat ini. *Servqual* akan menghitung skor untuk kualitas layanan yang mengindikasikan apakah suatu layanan baik atau buruk.

1. Tangibles

- a. **Penampilan *interface* nya menarik.** Pemahaman menyeluruh tentang pengguna dan konteks penggunaan sangat penting untuk merancang antarmuka pengguna yang estetis dan responsif. Memahami kebutuhan, preferensi, dan harapan pengguna memerlukan penelitian pengguna terlebih dahulu. Apa yang diinginkan pengguna, bagaimana mereka menggunakan antarmuka, dan di mana perlu ditingkatkan dengan memeriksa data dari penelitian pengguna. Selain itu, sangat penting untuk mempertimbangkan konteks penggunaan. Hal ini mencakup elemen-elemen seperti perangkat pengguna (*desktop*, seluler, atau tablet) dan lingkungan penggunaan (misalnya, rumah pengguna atau tempat perjalanan). Dapat menyesuaikan desain dan fungsionalitas antarmuka dengan keadaan pengguna dengan memahami konteks penggunaan. Membuat antarmuka pengguna yang lebih relevan, ramah pengguna, dan responsif dengan memiliki pemahaman menyeluruh tentang pengguna dan konteks penggunaan. Hal ini akan menjamin bahwa antarmuka yang dirancang memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dan membantu meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Pada konteks ini, sebagian besar responden setuju jika tampilan *interface* nya menarik, selain mudah diakses pengguna juga lebih tertarik dengan desain yang sederhana sehingga memudahkan dalam proses pencarian informasi. Data yang diperoleh dari poin pertanyaan 1/a mengenai tampilan *interface*, 70 dari 90 responden menanggapi bahwa tampilan *interface* alur bebas pustaka unggah mandiri sangat baik dan menarik bagi mereka, dan 13 responden lainnya menanggapi Baik. Tidak hanya itu, desain grafis yang digunakan dalam pamflet alur bebas pustaka juga memuat informasi yang lengkap dan jelas serta semua tahapan proses pemberkasan bebas pustaka tercantum disana.
- b. **Kondisi ruangan tempat layanan bebas pustaka cukup nyaman.** Tata letak interior gedung perpustakaan dapat diatur dengan menggunakan desain interior perpustakaan, yang berfungsi sebagai wadah untuk menumbuhkan lingkungan dan persepsi ruang yang nyaman dan aman dengan memperhatikan kebutuhan setiap individu pengguna dengan tetap mempertahankan komponen estetika dalam segala aktivitas dan kegiatan di perpustakaan. Kenyamanan ruangan perpustakaan menjadi salah satu nilai *plus* tersendiri, dengan ruangan yang nyaman pemustaka akan merasa menyenangkan jika berada di perpustakaan. Selain itu ruang yang nyaman dapat memberi ruang bagi pengguna untuk bersantai, dan melepaskan stres. Data yang diperoleh dari poin pertanyaan 2/b mendapatkan tanggapan yang Baik, dinyatakan dari 48 frekuensi jawaban dari responden yang menyatakan bahwa ruangan tempat penerbitan bebas pustaka cukup baik dan memadai. Kemudian disusul oleh nilai 4 dengan frekuensi jawaban sebesar 36 dari 90 responden yang menyatakan sangat Baik.
- c. **Alat dan fasilitas yang diberikan perpustakaan cukup memadai.** Menyediakan infrastruktur-

tur dan fasilitas yang diperlukan dalam lingkungan perpustakaan untuk memungkinkan pelaksanaan tugas administrasi dan operasional yang lancar dan efisien, meningkatkan produktivitas pekerja, memudahkan Pekerjaan Administrasi. Akses Informasi seperti PC akan memudahkan pengambilan data, dokumen, dan sumber daya lain yang dibutuhkan untuk tugas sehari-hari. Meningkatkan Efisiensi dalam Operasional, mendorong Interaksi yang berguna untuk memfasilitasi komunikasi internal dan eksternal antara pemangku kepentingan dan karyawan. Dan meningkatkan Kualitas Layanan, penyediaan layanan berkualitas tinggi kepada pengguna internal dan eksternal. Data yang diperoleh dari pertanyaan 3 dan 4 yang menyatakan alat dan fasilitas perpustakaan yang dibutuhkan cukup memadai, mendapatkan tanggapan Baik dengan dominasi jawaban terbanyak pada nilai 3 (Baik).

Tabel 4. Tabel Tangibles

Jawaban	a	b	c	d
4/SB	77	36	39	5
3/B	13	48	49	72
2/TB	0	6	2	13
1/STB	0	0	0	0
Jumlah	90	90	90	90

2. Reliability

Tabel 5. Tabel Reliability

Jawaban	a	b
4/SB	39	55
3/B	51	34
2/TB	0	1
1/STB	0	0
Jumlah	90	90

- a. **Informasi yang dimuat tepat dan akurat.** Informasi faktual sangat penting. Keakuratan faktual adalah salah satu standar dasar yang harus dipertahankan dalam melaporkan informasi yang faktual dan akurat, bebas dari bias atau opini pribadi. Dari data yang diperoleh, diketahui pertanyaan poin 5/a, frekuensi terbesar dari jawaban responden menunjuk pada nilai 3 (Baik), kemudian nilai 4 (Sangat Baik). Diketahui bahwa informasi yang disediakan oleh perpustakaan cukup baik terkait proses penerbitan bebas pustaka unggah mandiri.
- b. **Setiap mahasiswa paham dalam mengoperasikan sistem layanan bebas pustaka unggah mandiri.** Mahasiswa dapat mengakses sumber daya informasi secara mandiri tanpa perlubantuandari petugas perpustakaan, dengan begitu mahasiswa dapat menghemat waktu dalam mencari dan mengakses informasi yang dibutuhkan. Dengan begitu, akses digital dapat ditelusur dari mana saja tanpa terbatas jam operasional perpustakaan. Serta unggah mandiri juga dapat membantu mahasiswa dalam mengembangkan

keterampilan teknologi informasi dan meningkatkan literasi digital mahasiswa. Dari data yang diperoleh pada pertanyaan 6/b, poin terbesar merujuk pada nilai 4 (Sangat Baik) dengan total jawaban sebanyak 55 kemudian disusul oleh nilai 3 (Baik) sebesar 34 dan nilai 2 (Tidak Baik) sebanyak 1 responden yang menyatakan bahwa masih ada mahasiswa yang belum memahami atau mengoperasikan layanan bebas pustaka mandiri.

3. Responsiveness

Tabel 6. Responsiveness

Jawaban	a	b	c	d
4/SB	5	36	90	90
3/B	63	51	0	0
2/TB	22	3	0	0
1/STB	0	0	0	0
Jumlah	90	90	90	90

- Penggunaan layanan bebas pustaka lancar, mahasiswa dapat mengakses informasi dengan cepat tanpa hambatan teknis dengan demikian mahasiswa menjadi lebih mandiri dalam memperoleh dan mengelola informasi untuk kepentingan studi mereka. Data yang diperoleh dari poin pertanyaan 7/a di atas, tanggapan responden yang mendominasi nilai 3 yang menyatakan bahwa penggunaan layanan bebas pustaka lancar cukup baik, kemudian nilai 2 (Tidak Baik). Yang artinya, ada beberapa mahasiswa yang masih mengalami kendala saat menggunakan *website* bebas pustaka unggah mandiri. Beberapa mahasiswa menyatakan mereka merasa kesulitan saat mengunggah file karya ilmiah yang terlalu besar, sedangkan kapasitas penyimpanan pada *website* bebas pustaka ialah sebesar 5 MB maksimalnya. Sehingga beberapa mahasiswa tersebut harus *upload* ulang dengan mengompres *file* agar lebih kecil dari 5 MB.
- Tidak ada hambatan selama melakukan unggah mandiri bebas pustaka. Penggunaan yang lancar menciptakan pengalaman yang konsisten, memungkinkan pengguna untuk memanfaatkan layanan dengan mudah setiap kali diperlukan. Dengan begitu pengguna dapat fokus pada tugas mereka tanpa terganggu masalah teknis atau administratif. Data yang diperoleh dari poin pertanyaan nomor 8/b, jawaban terbesar pada nilai 3 (Baik), kemudian 4 (Sangat Baik), dan 2 (Tidak Baik). Pada poin ini dinyatakan bahwa sebagian besar responden atau pengguna merasa tidak ada hambatan selama melakukan unggah mandiri bebas pustaka.
- Layanan bebas pustaka unggah mandiri memberikan kemudahan bagi mahasiswa. Layanan ini memungkinkan mahasiswa untuk menyimpan, mengatur, dan mencari referensi secara efisien dalam satu tempat. Pada poin pertanyaan 9/c mendapatkan total jawaban dengan nilai 4 (Sangat Baik), yang artinya bahwa layanan bebas pustaka unggah mandiri memberikan kemudahan bagi mahasiswa. Mahasiswa merasa sangat terbantu dengan adanya inovasi dari layanan ini, sehingga mahasiswa dapat memangkas waktu penerbitan bebas pustaka tanpa melalui banyak perantara atau petugas perpustakaan, sehingga hal tersebut sangat efisien dengan keterbatasan tenaga perpustakaan yang memberikan layanan kepada ratusan mahasiswa setiap periode wisuda yang dilaksanakan.
- Proses pengajuan bebas pustaka tidak membutuhkan waktu yang lama. Proses pengajuan bebas pustaka yang cepat memberikan berbagai manfaat seperti mengefisiensi waktu, meningkatkan produktivitas, serta dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Data yang

diperoleh dari pertanyaan nomor 10/d juga mendapatkan tanggapan yang positif 4 (Sangat Baik) yang menyatakan bahwa seluruh responden setuju dengan proses pengajuan bebas pustaka tidak membutuhkan waktu yang lama dan sama halnya dengan poin 9/c yang menyatakan bahwa layanan bebas pustaka unggah mandiri memberikan kemudahan bagi mahasiswa.

4. Assurance

- a. Komunikasi yang dibutuhkan lengkap dari segi informasi maupun staf perpustakaan. Hal ini sangat penting untuk memastikan pengalaman pengguna yang optimal dengan mempertimbangkan beberapa hal seperti informasi yang diberikan jelas, pelayanan yang ramah, bantuan teknis, komunikasi yang efektif serta responsif terhadap umpan balik. Data yang diperoleh dari pertanyaan nomor 11/a, jawaban yang mendominasi adalah nilai 3 (Baik) sebanyak 64, kemudian 2 (Tidak Baik) sebanyak 18, dan Sangat Baik sebanyak 8 tanggapan. Dari data tersebut juga diketahui bahwa ada beberapa mahasiswa yang belum mengetahui alur bebas pustaka secara rinci. Sehingga beberapa dari mereka masih membutuhkan bimbingan teknis dari pustakawan secara langsung, namun beberapa diantaranya sudah mengetahui detail informasi yang disediakan perpustakaan terkait syarat dan ketentuan penerbitan bebas pustaka unggah mandiri.
- a. Setelah memenuhi persyaratan alur bebas pustaka, proses pengeluaran surat bebas pustaka cepat di proses oleh petugas. Setelah mahasiswa menyelesaikan seluruh proses administrasi penerbitan bebas pustaka, maka staf perpustakaan akan segera memproses pengeluaran bebas pustaka setelah dinyatakan bebas administrasi pada bagian layanan sirkulasi (lantai 2). Data yang diperoleh dari poin pertanyaan nomor 12/b, rata-rata jawaban yang mendominasi ialah nilai 4 dengan pernyataan sangat Baik sebesar 63, kemudian pernyataan Baik sebesar 27. Data tersebut menunjukkan bahwa proses pengeluaran surat bebas pustaka cepat di proses oleh staf perpustakaan setelah memenuhi persyaratan alur bebas pustaka secara menyeluruh.
- a. Layanan yang diberikan pustakawan cukup memuaskan. Keberhasilan layanan pada perpustakaan ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan. Pustakawan yang ramah, responsif, dapat membantu meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan. Data yang diperoleh dari pertanyaan nomor 13/c, seluruh responden menanggapi bahwa layanan yang diberikan pustakawan cukup memuaskan.

Tabel 7. Assurance

Jawaban	a	b	c
4/SB	8	63	90
3/B	64	27	0
2/TB	18	0	0
1/STB	0	0	0
Jumlah	90	90	90

5. Empathy

Layanan yang dipersonalisasi untuk pengguna dan upaya untuk memahami kebutuhan pengguna merupakan contoh empati. Empati dalam konteks layanan perpustakaan adalah kemampuan untuk memahami dan merespon kebutuhan, kekhawatiran dan harapan pengguna. Dengan memahami perspektif pengguna, sehingga dapat memberikan bantuan yang sesuai dan menyediakan dukungan atau solusi yang mereka butuhkan. Data yang diperoleh dari *item*

pertanyaan 14,15, dan 16, menyatakan bahwa variabel empati dari keseluruhan pertanyaan yang memuat fasilitas, layanan serta informasi yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka memberikan dampak yang positif dan baik. Pemustaka merasa sangat terbantu dengan adanya layanan tersebut, sehingga mereka dapat menerima Surat Keterangan Bebas Pustaka (SKBP) dengan cepat dan mudah. Pelayanan dan proses penerbitan SKBP tidak memakan waktu yang lama, bebas pustaka dapat diperoleh mahasiswa setelah menyelesaikan persyaratan yang dibutuhkan serta pelayanan maksimal penerbitan bebas pustaka paling lama memakan waktu 5 jam kerja (saat sibuk) setelah *upload* seluruh data yang diperlukan. Dan hanya memerlukan waktu beberapa menit saat jam senggang.

Tabel 8. *Empathy*

Jawaban	a	b	c
4/SB	90	32	90
3/B	0	58	0
2/TB	0	0	0
1/STB	0	0	0
Jumlah	90	90	90

KESIMPULAN

Perpustakaan sebagai penyedia sumber informasi dianggap berhasil memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna dengan menyediakan akses yang mudah baik secara fisik maupun digital, dan memungkinkan pengguna menemukan sumber daya yang mereka butuhkan. Staf perpustakaan dinilai baik dan ramah serta responsif terhadap keluhan-keluhan yang dirasakan pengguna, sehingga pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan, merasa dipahami, dan mendapatkan bantuan yang mereka butuhkan. Dari hasil kalkulasi kuesioner yang disebarkan melalui *platform Whatsapp* pada 2 April 2024–14 April 2024 menunjukkan bahwa 16 item pertanyaan dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* mendapatkan 59% pernyataan positif dengan skor 4 (Sangat Baik) yang ditanggapi oleh 90 responden. Selanjutnya disusul oleh skor 3 dengan kategori Baik sebesar 37% dan skor 2 sebesar 4%, serta skor 1 tidak mendapatkan respon negatif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan unggah mandiri bebas pustaka sudah memenuhi kriteria yang Sangat Baik dinyatakan dengan 59% yang mendominasi tanggapan mahasiswa dan mereka merasa terbantu dengan adanya layanan tersebut. Cepat dan efisien, responsif, mudah digunakan serta sangat praktis menyajikan informasi yang dikemas secara ringkas dalam satu *platform* digital dan dapat diakses dimana saja dengan dukungan teknis yang ramah pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfonsius, E., Ngangi, S. W. C., & ... (2023). Sistem Informasi Layanan Surat Bebas Pustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah Berbasis Website. *Journal of Information* ..., 66–74. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/3389374>
- Andi. (2009). *Kajian mengenai persepsi*. 18–43.
- Andriani, K. W. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Singaraja. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 4(1), 54–69. <https://doi.org/10.23887/ekuitas.v4i1.15565>
- Dyke , T. P., Kappelman, L. A., & Prybutok, V. R. (1997). *Measuring Information Systems Service Quality: Concerns on the Use of the SERVQUAL Questionnaire*. *MIS Quarterly*, 21(2), 195–208. <https://doi.org/10.2307/249419>

- Fitriah, I. (2020). *Evaluasi Kualitas Website Perpustakaan Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0. ... Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer e ...*, 2(2), 3795–3803. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/8136>
- Irkhamiyati, I. (2017). Evaluasi Persiapan Perpustakaan Stikes 'Aisyiyah Yogyakarta dalam Membangun Perpustakaan Digital. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 13(1), 37. <https://doi.org/10.22146/bip.26086>
- Leavitt. 1978. *Psikologi Manajemen*. Muslichah Zarkasi, penerjemah. Jakarta: Erlangga. Terjemahan dari : Managerial Psychology.
- Mahardika, I. M. P. (2014). Pengembangan Program Layanan Bebas Pustaka Online Untuk Meningkatkan Efektifitas dan Efisiensi Layanan Perpustakaan (Studi Kasus: Universitas Pendidikan Ganesha). *JST (Jurnal Sains Dan Teknologi)*, 3(1), 335–348. <https://doi.org/10.23887/jst-undiksha.v3i1.2911>
- Pratiwi, K. Y., & Suprihatin, S. (2020). Analisis Usability Sistem Informasi Layanan Mandiri di Perpustakaan Universitas Brawijaya. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 5(2), 931. <https://doi.org/10.20961/jpi.v5i2.37880>
- Ramadhity, S., Hadiapurwa, A., & Rusli, R. P. (2023). Manajemen Pengadaan Dan Pengolahan Koleksi Bebas Pustaka di Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya (Ubhara Jaya) Salsabila. *Iqra: Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 4(1), 1–23.
- Risnanto, H. (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Layanan Mandiri Perpustakaan Berbasis Arsitektur Microservice. Repository.iinjkt.ac.id. [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/65036%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/65036/1/HERI RISNANTO-FST.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/65036%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/65036/1/HERI%20RISNANTO-FST.pdf)
- Rodliyah, U. (2022). Evaluasi Kinerja Layanan Perpustakaan Uin Sunan Ampel Surabaya Berbasis Standar Nasional dan Internasional. *Baca: Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, 43(1), 55. <https://doi.org/10.14203/j.baca.v43i1.856>
- Sobur, Alex. 2003. *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (M. Dr. Ir. Sutopo. S. Pd. ALFABETA, CV).
- Sutriyono. (2023). PEMANFAATAN MEDIA GOOGLE FORM DALAM LAYANAN BEBAS PUSTAKA UIN FATMAWATI SUKARNO BENGKULU A. PENDAHULUAN Kebutuhan akan teknologi pada sumber belajar untuk mendukung yang tercapainya tujuan di pendidikan perguruan dunia pendidikan di Indonesia, terlebih. 5(1).
- Wulandari, E. R., & Muchtarom, A. (2022). Inovasi Layanan Administrasi Perpustakaan dan Layanan Referensi Online di Masa Pandemi Covid-19. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 9(1), 79. <https://doi.org/10.21043/libraria.v9i1.10393>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *the Journal of Marketing*, 31–46.
- Zikri, A., Nama, G. F. F., Pradipta, R. A., & Batubara, M. A. (2023). Rancang Bangun Modul Surat Keterangan Bebas Pustaka (Skbp) Pada Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perpustakaan Universitas Lampung "Simpaper." *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 11(2). <https://doi.org/10.23960/jitet.v11i2.2954>