



## Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Administrasi Satu Pintu di Perpustakaan Universitas Andalas Menggunakan Metode *Servqual*

Andi Saputra

Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia  
Jl. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Bar., Kec. Padang Utara, Kota Padang

Korespondensi: [andisaputra@fbs.unp.ac.id](mailto:andisaputra@fbs.unp.ac.id)

Diajukan: 02-03-2024; Direvisi: 26-03-2024; Diterima: 19-07-2024

### Abstract

*One-stop administration services are one of the approaches designed to provide ease of access and integrated concepts to the various services offered. This study aims to evaluate the implementation of one-stop administrative services in the front office of the Unand Library by collecting the perception and satisfaction of service users using the Servqual method. This research is quantitative. The study's results were processed using a descriptive statistical method by examining the influence of respondents' demographics, such as gender, year of entry, and study level, on user satisfaction. The study's overall results show that the level of user satisfaction with one-stop administrative services at the Unand Library is very high. The hypothesis test indicates that the year of entry significantly affects user satisfaction. The average satisfaction of old students tends to be higher than new students. Meanwhile, gender and study level did not significantly affect user satisfaction. The high level of user satisfaction is one of the reasons for the considerable disparity between the current and previous service quality. In addition, users also highlighted the lack of service staff and internet network disruptions in the front office. Overall, it can be concluded that one-stop administration services contribute positively to improving the efficiency and effectiveness of services in libraries, and service innovation is indispensable in libraries to increase user satisfaction.*

*Keywords: One-stop service; servqual method; Unand Library; library user perception.*

### Abstrak

Layanan administrasi satu pintu merupakan salah satu pendekatan yang dirancang untuk memberikan kemudahan akses dan konsep terintegrasi ke berbagai layanan yang ditawarkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan layanan administrasi satu pintu di *front office* Perpustakaan Unand, dengan cara mengumpulkan persepsi dan kepuasan pengguna layanan menggunakan metode *Servqual*. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Hasil penelitian diolah menggunakan metode statistik deskriptif dengan cara menguji pengaruh demografi responden, seperti: gender, tahun masuk, dan jenjang studi terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan tingkat kepuasan pengguna layanan administrasi satu pintu di Perpustakaan Unand sangat tinggi. Uji hipotesis mengindikasikan bahwa tahun masuk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Mahasiswa lama rata-rata kepuasannya cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan mahasiswa baru. Sedangkan gender, dan jenjang studi tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Tingginya kepuasan pengguna salah satunya disebabkan karena disparitas yang cukup jauh antara kualitas layanan yang ada saat ini dengan kualitas layanan sebelumnya. Selain itu pengguna juga menyoroti kurangnya staf layanan, dan gangguan jaringan internet di *front office*. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwasanya layanan administrasi satu pintu berkontribusi positif dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas layanan di perpustakaan, dan inovasi layanan sangat diperlukan di perpustakaan dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna.

*Kata kunci: Layanan satu pintu; metode servqual; Perpustakaan Unand; persepsi pengguna perpustakaan.*

## Pendahuluan

Perpustakaan merupakan salah satu unit yang berperan penting dalam mendukung tri dharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengembangan masyarakat) (Rafiq et al., 2021; Tsekea & Chigwada, 2020). Saat ini, peran perpustakaan tidak lagi terbatas pada penyediaan koleksi buku fisik, tetapi juga mencakup akses ke sumber daya digital, layanan referensi, dan berbagai layanan pendukung lainnya (Salaba & Chan, 2023). Untuk memenuhi tuntutan pengguna yang semakin kompleks, perpustakaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan perilaku pengguna.

Layanan administrasi satu pintu, atau yang dikenal dengan *one-stop service* merupakan salah satu pendekatan yang dirancang untuk memberikan kemudahan akses dan konsep terintegrasi ke berbagai layanan yang ditawarkan. Dalam beberapa tahun terakhir konsep ini telah diterapkan berbagai instansi dan perusahaan. Hal ini dibuktikan dengan banyak riset yang meneliti tentang penerapan sistem ini di berbagai bidang, seperti di perguruan tinggi (Y. Li et al., 2023, 2023; Rivera, 2019), layanan publik (Fredriksson, 2020; Tawai et al., 2022, 2022), tidak terkecuali di perpustakaan (Ahmed et al., 2015; Ho et al., 2023). Keberadaan layanan ini menawarkan berbagai keuntungan seperti: kemudahan akses, kecepatan layanan, daya tanggap, layanan yang komunikatif, dan efisiensi biaya (Tawai et al., 2022), serta meningkatkan kepuasan dan partisipasi pengguna (Muksin & Nur Avianto, 2021).

Kepuasan pengguna merupakan salah satu aspek krusial untuk menjamin keberhasilan layanan administrasi satu pintu (Alzahrani et al., 2019; Isaac et al., 2018; F. Li et al., 2021; Xu & Du, 2018). Metode *Servqual* merupakan instrumen yang paling banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan administrasi (Anditya, 2018; U. R. Saputra et al., 2021). Metode ini dikembangkan menjadi LibQUAL+, yang digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. (Ip & Wagner, 2020; Rahman et al., 2023; Ramezani et al., 2018; Twum et al., 2022; U Periang & A, 2020). Terdapat perbedaan mendasar pada dimensi penilaian yang digunakan pada metode LIBQUAL+ dibandingkan dengan model *Servqual*. terutama yang berhubungan dengan layanan dan akses informasi tentang status dan keberadaan koleksi perpustakaan. Metode ini tidak bisa digunakan untuk mengevaluasi berbagai jenis karakter layanan yang ada di perpustakaan. Sebagian perpustakaan memiliki kebijakan dan karakteristik layanan tertentu yang belum tentu dimiliki oleh perpustakaan lain. Salah satunya adalah layanan administrasi satu pintu yang ada di Perpustakaan Unand.

Sebagai unit layanan, proses evaluasi sangat penting dilakukan di perpustakaan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan yang ada, serta untuk mengidentifikasi area di mana perbaikan diperlukan (Zhang & Lu, 2022). Pemahaman tentang perspektif dan komitmen pengguna dalam rangka meningkatkan kualitas layanan perpustakaan menjadi sumber daya yang berharga bagi perpustakaan (Chang & Huang, 2023), baik layanan perpustakaan secara menyeluruh, maupun layanan khusus pada unit-unit tertentu.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan administrasi satu pintu di perpustakaan Universitas Andalas (Unand). Layanan yang ditempatkan di bagian *front office* tersebut dijadikan sebagai sentral layanan administrasi perpustakaan, dan sudah berjalan selama dua tahun terakhir. Tingkat pemanfaatan layanan administrasi di Perpustakaan Unand sangat tinggi. Penelitian kali ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Metode *Servqual* digunakan untuk menjaring kepuasan dan persepsi pengguna layanan administrasi satu pintu di perpustakaan perguruan tinggi yang berbasis teknologi informasi. Selama ini di perpustakaan lebih banyak diterapkan metode LibQual untuk mengukur kualitas layanan pada unit-unit layanan utama perpustakaan seperti: layanan referensi, dan layanan sirkulasi, dan kinerja pustakawan. Padahal di beberapa perpustakaan tertentu, terdapat unit-unit layanan khusus yang dibuat berdasarkan kebutuhan dan karakteristik perpustakaan tersebut. Sedangkan *Servqual* lebih sering digunakan untuk mengukur

kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan publik di berbagai jenis instansi. Pemanfaatan metode *Servqual* dalam mengevaluasi kualitas layanan satu pintu di perpustakaan Unand disebabkan karena unit ini dijadikan sebagai sentra layanan administrasi perpustakaan, dengan tingkat pengguna layanan yang sangat tinggi, seperti aktivasi mahasiswa baru, dan Surat Keterangan Bebas Pustaka yang jumlah pengguna layanan sebanding dengan jumlah mahasiswa Unand yang diwisuda (A. Saputra & Marsih, 2023).

Kepuasan pengguna diukur menggunakan lima dimensi dari metode *Servqual*, yang terdiri dari: *tangible, reliability, responsive, assurance, dan emphaty*. Target yang diharapkan berupa temuan persepsi pengguna terkait dengan layanan yang diterima dalam bentuk saran praktis untuk mendukung pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan bagi bagi pengelola perpustakaan dalam memetakan dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, dalam upaya memenuhi kepuasan dan kebutuhan pengguna.

Ada beberapa pertanyaan penelitian yang diharapkan bisa terjawab dari hasil penelitian ini, yaitu:

- 1) Bagaimana kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan administrasi satu pintu di perpustakaan berdasarkan dimensi *Servqual*?
- 2) Bagaimana pengaruh demografi terhadap kepuasan layanan pengguna layanan administrasi satu pintu?
- 3) Bagaimana persepsi pengguna terhadap terhadap kualitas layanan administrasi satu pintu di perpustakaan?

### Tinjauan Pustaka

*Servqual* merupakan instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan (Ko & Chou, 2020; Sohail & Hasan, 2021; Sugiarto & Octaviana, 2021). Metode ini menggabungkan pendekatan survei dengan pengukuran kuantitatif dan kualitatif untuk memahami persepsi dan kepuasan pengguna layanan. *Servqual* terdiri dari serangkaian pertanyaan yang mencakup aspek *Tangible, Reliability, Responsive, Assurance, dan Emphaty*. Penggunaan model ini dalam mengevaluasi layanan di perpustakaan, akan membantu dalam memahami kepuasan dan persepsi pengguna, serta untuk mengidentifikasi area layanan perpustakaan yang perlu ditingkatkan dalam mendukung pengambilan keputusan. Tujuannya agar perpustakaan dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan penggunanya (Ghaedi et al., 2020; Saufa, 2023; Wu et al., 2020).

Penelitian tentang pemanfaatan model *Servqual* untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi sebelumnya sudah pernah dilakukan oleh (Ho et al., 2023), yang menggunakan metode *Analytic Hierarchy Process (AHP)* untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap kinerja perpustakaan. Penelitian tersebut berhasil mengidentifikasi berbagai permasalahan dalam layanan perpustakaan yang diteliti, diantaranya adalah: rendahnya kemauan staf dalam membantu siswa, dan lambatnya waktu pelayanan yang diterima oleh siswa. Selain itu juga diungkapkan bahwa referensi yang dihasilkan bermanfaat dalam memberikan implikasi sosial, dan informasi berharga kepada manajemen untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan universitas.

Terpisah (Sutawidjaya & Nawangsari, 2020) menggunakan *Servqual* untuk menganalisis kualitas atribut layanan perpustakaan di dua universitas yang berbeda, dan menyoroti pentingnya ketersediaan ruangan, kenyamanan fasilitas, dan layanan internet, serta fasilitas pencarian informasi. Penelitian ini menghasilkan respon positif dari pengguna terhadap kinerja semua variabel yang digunakan. Hasil yang berbeda ditemukan oleh (Gloriano & Nugraha, 2022), yang menggunakan metode *Servqual* untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan Perpustakaan

Universitas Negeri Surabaya. Hasil penelitian ini mengungkapkan rata-rata respon kepuasan siswa terhadap kualitas layanan perpustakaan justru bernilai negatif.

Sedangkan penelitian tentang layanan administrasi satu pintu telah dilakukan oleh (Muksin & Nur Avianto, 2021), yang meneliti tentang implementasi *One-Stop Integrated Services* di lembaga pemerintahan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara semi terstruktur dengan informan kunci, pemangku kepentingan, pengusaha, dan pakar kebijakan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa *One-Stop Integrated Services* dalam tata kelola layanan birokrasi pemerintah berhasil meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan publik. Selanjutnya (Power et al., 2020) meneliti tentang praktek integrasi dalam bentuk layanan terpadu di perguruan tinggi dan perannya dalam mendukung keberhasilan studi siswa. Penerapan skala layanan yang diteliti lebih luas, yaitu layanan dalam ruang lingkup perguruan tinggi, seperti: perpustakaan, bantuan TIK, dukungan dan retensi siswa, dukungan pembelajaran dan layanan kemahasiswaan. Studi ini merekomendasikan universitas untuk menerapkan strategi praktis dalam upaya meningkatkan kualitas operasional layanan terpadu, dalam bentuk pengembangan profesionalisme staf yang komprehensif, meningkatkan komunikasi, dan mendukung kolaborasi. Sedangkan (Rivera, 2019) melakukan eksplorasi terhadap pengalaman siswa dalam memanfaatkan layanan *One Stop Center* di perguruan tinggi. Penelitian ini menggunakan analisis *explanatory sequential mixed methods* untuk menilai dampak yang dirasakan dari sentralisasi layanan terhadap kepuasan siswa. Hasil penelitian ini menemukan bahwa siswa umumnya merasa puas dengan kinerja layanan *One Stop Center*, karena harapan mereka akan layanan bisa terpenuhi dengan baik.

Penelitian kali ini menggunakan metode *Servqual* digunakan untuk menjaring kepuasan dan persepsi pengguna layanan administrasi satu pintu di perpustakaan perguruan tinggi yang berbasis teknologi informasi. Selama ini di perpustakaan lebih banyak diterapkan metode LibQual untuk mengukur kualitas layanan pada unit-unit layanan utama perpustakaan seperti: layanan referensi, dan layanan sirkulasi, dan kinerja pustakawan. Padahal di beberapa perpustakaan tertentu, terdapat unit-unit layanan khusus yang dibuat berdasarkan kebutuhan dan karakteristik perpustakaan tersebut. Selain itu, untuk lebih memperkaya hasil penelitian, kepuasan pengguna juga dianalisis berdasarkan perbedaan karakteristik demografi pengguna layanan. Sebelumnya demografi sudah sering dijadikan sebagai kriteria pengukuran kepuasan pengguna layanan di berbagai sektor, termasuk perpustakaan. (Oh, 2020) telah melakukan penelitian tentang persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan perpustakaan yang dirasakan menggunakan tiga dimensi tradisional (personel perpustakaan; sumber daya perpustakaan dan layanan pengguna; serta sarana dan peralatan). Salah satu kriteria pengukurannya adalah pengaruh perbedaan demografi (jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan) terhadap loyalitas pelanggan perpustakaan. Hasilnya menunjukkan bahwasanya rata-rata loyalitas pelanggan berbeda untuk setiap dimensi

### Metode Penelitian

Penelitian tentang kepuasan pengguna layanan administrasi satu pintu menggunakan metode *Servqual* dilakukan di Perpustakaan Unand, tepatnya di layanan *front office*. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara dan observasi langsung di lapangan. Responden penelitian merupakan mahasiswa yang sudah pernah menggunakan layanan *front office*, dan pimpinan Perpustakaan Unand. Pemilihan responden untuk mengisi kuesioner dilakukan menggunakan metode *purposive random sampling*. Responden mahasiswa mengisi kuesioner untuk menilai kepuasan mereka terhadap layanan administrasi satu pintu. Sedangkan wawancara dengan pimpinan perpustakaan dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang latar belakang, tujuan dan manfaat, serta prosedur layanan administrasi satu pintu.

Kuesioner dibuat menggunakan lima dimensi *Servqual*, yang terdiri dari 29 pertanyaan, yang dikelompokkan ke dalam 3 bagian, yaitu: (1) data demografi responden (gender, tahun masuk,

fakultas asal, dan jenjang studi), (2) persepsi tentang layanan yang diterima menggunakan 5 dimensi *Servqual*, yang terdiri dari *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, (3) saran perbaikan layanan. Instrumen yang dibuat merupakan hasil modifikasi dari implementasi model *Servqual* di berbagai penelitian terdahulu (Ko & Chou, 2020; Sugiarto & Octaviana, 2021; Sutawidjaya & Nawangsari, 2020). Kepuasan pengguna diukur menggunakan 5 skala *likert*, yang terdiri dari: sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas.

Kuesioner dibuat menggunakan *Google Form*, dan dibagikan menggunakan *QR Code* di pusat layanan *front office* Perpustakaan Unand. Mahasiswa diminta mengisi kuesioner secara *online* setelah mereka selesai menerima layanan. Proses pengumpulan data dilakukan selama 6 bulan, dari bulan Juni – Desember 2023. Dalam jangka waktu tersebut terkumpul sebanyak 255 responden. Model pengukuran *Servqual* yang diterapkan biasanya diukur dengan cara mencari gap antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Dalam hal ini model pengukuran data menggunakan metode statistik deskriptif, dengan mengukur pengaruh karakter demografi pengguna seperti: gender, tahun masuk, fakultas, dan jenjang studi, terhadap kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna. Tidak hanya kepuasan, persepsi pengguna juga dijangar melalui pertanyaan terbuka, dalam bentuk saran dari mahasiswa sebagai pengguna layanan. Hal ini penting dilakukan supaya area perbaikan bisa menjadi lebih konkrit, dan perbaikan dilakukan sesuai dengan persepsi dan kebutuhan pengguna.

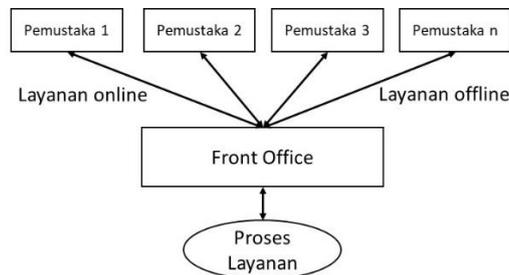
Hasil penelitian diolah menggunakan metode statistik deskriptif, dengan memanfaatkan bantuan aplikasi SPSS versi 23. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan administrasi satu pintu secara keseluruhan dihitung dengan mencari *mean* dari setiap butir pertanyaan yang ada di dalam kuesioner, hasilnya dijumlahkan, setelah itu dicari nilai rata-ratanya. Sedangkan tingkat kepuasan untuk setiap dimensi layanan, dihitung dengan cara mencari *mean* dari setiap butir pertanyaan yang ada di dalam satu dimensi, hasilnya dijumlahkan, dan setelah itu dicari nilai rata-ratanya. Untuk pengaruh gender, tahun masuk, fakultas asal, dan jenjang studi di analisis menggunakan metode *Analysis of Variance* (ANOVA), merupakan metode untuk menguji hubungan antara satu variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen (Ghozali, 2013). Kategori demografi, seperti gender, tahun masuk, fakultas asal, dan jenjang studi dijadikan sebagai faktor independen, sedangkan rata-rata dari nilai mean untuk setiap dimensi, dan rata-rata keseluruhan butir pertanyaan, dijadikan sebagai variabel dependen. Persepsi mahasiswa diukur berdasarkan saran yang diberikan, terkait dengan aspek layanan yang diterima di *front office*. Saran dikelompokkan berdasarkan komentar yang berkonotasi positif, dan negatif, yang dikenali berdasarkan kata-kata yang terkandung didalamnya. Selanjutnya komentar yang bernilai negatif dikelompokkan berdasarkan bagian, seperti sarana dan prasarana, staf, ketersediaan informasi dan lainnya.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil

Layanan Satu Pintu, yang ditempatkan di *front office* atau lobi Perpustakaan Unand sudah berjalan selama dua tahun. Berdasarkan informasi dari Kepala UPT Perpustakaan Unand, unit ini bertugas melayani seluruh urusan administrasi di perpustakaan, seperti registrasi dan aktivasi anggota perpustakaan, pengurusan surat keterangan bebas pustaka, administrasi surat masuk dan surat keluar, dan pusat informasi. Sebelumnya layanan administrasi dilakukan di beberapa unit yang berbeda. Untuk satu jenis layanan administrasi, mahasiswa terkadang harus mendapatkan pengesahan dari beberapa unit, seperti pengolahan koleksi, ruang administrasi, ruang sirkulasi, dan ruang teknologi informasi. Keberadaannya bertujuan untuk memangkas jalur birokrasi di perpustakaan, dan meningkatkan efektifitas layanan, dan untuk mengatasi kekurangan staf di perpustakaan. Selain itu layanan ini diyakini bermanfaat dalam meningkatkan efisiensi waktu layanan, yang menguntungkan

bagi pustakawan maupun mahasiswa. Secara garis besar, prosedur layanan administrasi satu pintu di Perpustakaan Unand, bisa dilihat seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Prosedur Layanan Front Office

Pada Gambar 1 terlihat bahwasanya *front office* melayani urusan administrasi pemustaka baik melalui *online*, maupun *offline*. Unit ini memproses permintaan pemustaka secara *real time*, tanpa perlu melalui jalur birokrasi yang panjang. Setiap ada permintaan layanan, maka pustakawan yang bertugas di *front office* langsung merespon, dan memprosesnya sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Untuk mengukur manfaat dan kontribusi dari layanan administrasi satu pintu, telah dilakukan survei terhadap pengguna layanan. Kepuasan pengguna diukur untuk melihat sejauh mana kontribusi, dan manfaat dari layanan *front office* yang dirasakan oleh mahasiswa melalui kuesioner, yang instrumennya disusun menggunakan metode *Servqual*. Setelah dilakukan pengumpulan data, terjaring sebanyak 255 orang responden. Sebelum diolah hasil rekapitulasi data diuji terlebih dahulu, untuk mengetahui reliabilitas dan validitas dari setiap butir pertanyaan. Hasilnya, seperti terlihat pada kolom Cronbach's Alpha, pada Tabel 2, seluruh nilai konstruk variabel/dimensi  $> 0,70$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya seluruh variabel yang digunakan pada kuesioner reliabel. Korelasi antara masing-masing indikator (variabel) terhadap total skor konstruk menunjukkan hasil yang signifikan  $< 0.05$ . (lihat Tabel 3 kolom Sign.).

Selanjutnya dilakukan rekapitulasi data berdasarkan demografi responden, menggunakan metode statistik deskriptif. Hasilnya seperti terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Statistik Responden Berdasarkan Demografi

<i>Kategori</i>	<i>Item</i>	<i>Jumlah</i>	<i>%</i>	<i>Kategori</i>	<i>Jumlah</i>	<i>%</i>	
<i>Gender</i>	P	176	69.6	<i>Fakultas</i>	Fakultas Ekonomi	31	12.3
	L	77	30.4		Fakultas Farmasi	25	9.9
<i>Tahun Masuk</i>	2016	7	2.8		Fakultas Hukum	17	6.7
	2017	29	11.5		Fakultas Ilmu Budaya	7	2.8
	2018	84	33.2		Fakultas Kedokteran	59	23.3
	2019	81	32.0		Fakultas Kedokteran Gigi	5	2.0
	2020	17	6.7		Fakultas Keperawatan	11	4.3
	2021	16	6.3		Fakultas Kes. Masyarakat	1	0.4
	2022	19	7.5		Fakultas MIPA	16	6.3
<i>Jenjang Studi</i>	D3	7	2.8		Fakultas Pertanian	7	2.8
	Profesi	34	13.4		Fakultas Peternakan	12	4.7
	S1	191	75.5		Fakultas Teknik	35	13.8
	S2	21	8.3		Fakultas TI	1	0.4
					Fakultas TP	2	0.8
			FISIP		16	6.3	
			Pascasarjana		8	3.2	
<b>Total</b>	<b>253</b>	<b>100.0</b>		<b>Total</b>	<b>253</b>	<b>100.0</b>	

Data pada tabel 2 menunjukkan bahwasanya dari total 255 responden, diperoleh data yang valid sebanyak 253. Mayoritas responden bergender perempuan (69,6%). Kalau dilihat berdasarkan tahun masuk, pengguna layanan *front office* terbanyak berasal dari angkatan tahun 2018 (33%). Sedangkan untuk jenjang studi, sebanyak 75,5% responden berasal dari mahasiswa program sarjana (S1). Selanjutnya jika dilihat dari fakultas asal, pengguna terbanyak berasal dari Fakultas Kedokteran, yaitu sebanyak 23,3%.

### Kepuasan Pengguna Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Kepuasan pengguna terhadap layanan administrasi satu pintu diukur menggunakan lima dimensi *Servqual*. Persepsi pengguna dianalisis dengan mencari rata-rata/*mean* pada setiap butir pertanyaan dari total 253 instrumen yang valid. Hasilnya kemudian dijumlahkan kembali untuk mendapatkan nilai *mean* dari total 29 butir pertanyaan. Selanjutnya diperoleh nilai rata-rata total sebesar 4,54 dari 5 skala pengukuran. Hasil tersebut menunjukkan bahwasanya secara keseluruhan kepuasan pengguna terhadap layanan administrasi satu pintu sudah mendekati kategori sangat tinggi.

Untuk lebih jelasnya, hasil perhitungan terhadap kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi *Servqual* bisa dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Persepsi Pengguna Layanan Front Office

<i>Dimensi</i>	<i>Item</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Sign. (2-tailed)</i>	<i>Rata-rata</i>
<i>Tangible</i>	TA1	4.64	0.49	0.98	0.000	
	TA2	4.62	0.52			
	TA3	4.58	0.51			
	TA4	4.50	0.62			
	TA5	4.60	0.53			
	<b><i>Rata-rata</i></b>	<b>4.59</b>	<b>0.44</b>			
<i>Reliability</i>	RE1	4.47	0.55	0.94	0.000	
	RE2	4.50	0.60			
	RE3	4.51	0.62			
	RE4	4.54	0.59			
	RE5	4.50	0.60			
	RE6	4.51	0.61			
	RE7	4.55	0.59			
	<b><i>Rata-rata</i></b>	<b>4.51</b>	<b>0.54</b>			
<i>Responsiveness</i>	RP1	4.53	0.61	0.93	0.000	4.54
	RP2	4.56	0.60			
	RP3	4.55	0.59			
	RP4	4.57	0.59			
	RP5	4.51	0.60			
	RP6	4.53	0.60			
	<b><i>Rata-rata</i></b>	<b>4.54</b>	<b>0.56</b>			
<i>Assurance</i>	AS1	4.52	0.59	0.93	0.000	
	AS2	4.53	0.59			
	AS3	4.54	0.59			
	AS4	4.54	0.59			
	AS5	4.53	0.59			
	<b><i>Rata-rata</i></b>	<b>4.53</b>	<b>0.56</b>			
<i>Emphaty</i>	EM1	4.49	0.61	0.94	0.000	
	EM2	4.51	0.63			
	EM3	4.51	0.61			
	EM4	4.53	0.59			
	EM5	4.50	0.59			
	EM6	4.52	0.63			
	<b><i>Rata-rata</i></b>	<b>4.51</b>	<b>0.57</b>			

Nilai tertinggi diperoleh dari dimensi *Tangible* (4,59), dan nilai terendah diperoleh dari dimensi *Reliability*, dan *Emphaty*, sebesar 4,51. Perbedaan antara masing-masing dimensi tidak terlalu signifikan. Semuanya mendekati kategori sangat tinggi, dengan tingkat sebaran data cenderung merata. Hal ini ditunjukkan dengan rendahnya rata-rata standar deviasi (0,57), dengan rentang nilai yang berkisar antara 0.44 – 0.63

### Pengaruh Demografi Terhadap Kepuasan Layanan Administrasi Satu Pintu

Perbedaan demografi, seperti gender, tahun masuk, jenjang pendidikan, fakultas asal terkadang berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Karakter demografi yang berbeda membutuhkan jenis layanan yang berbeda (Tamer, 2018). Hal ini juga berlaku di layanan satu pintu Perpustakaan Unand. Mahasiswa baru cenderung membutuhkan layanan registrasi keanggotaan, sedangkan mahasiswa tahun lama mayoritas mengurus Surat Keterangan Bebas Pustaka. Begitu juga dengan jenjang studi, mahasiswa pasca sarjana dan profesi membutuhkan penanganan yang berbeda dengan mahasiswa program diploma dan sarjana. Ini disebabkan karena faktor usia dan status mereka.

Pengaruh demografi sering dijadikan sebagai kriteria pengukuran kepuasan pengguna layanan di berbagai sektor, termasuk perpustakaan. (Oh, 2020) telah melakukan penelitian tentang persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan perpustakaan, salah satu kriteria pengukurannya adalah pengaruh perbedaan demografi (jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan) terhadap loyalitas pelanggan perpustakaan. (Tamer, 2018) meneliti tentang pengaruh jenis kelamin, usia dan status perkawinan terhadap permintaan layanan di lembaga kesehatan. Terpisah (Mohamad Rosman et al., 2023) meneliti pengaruh profil demografis terhadap hasil penilaian pengguna pada bidang pendidikan di Malaysia. Begitu juga dengan (Sufi & Suharti, 2021) yang menggunakan usia, tingkat pendidikan, dan gender untuk meneliti kesiapan proses digitalisasi UMKM.

Pada penelitian ini, karakteristik demografi yang digunakan adalah: gender, tahun masuk, dan jenjang studi. Untuk mengukur pengaruh demografi terhadap kepuasan pengguna, terlebih dahulu dihitung persepsi pengguna layanan berdasarkan demografi. Rata-rata persepsi pengguna terhadap kepuasan layanan dihitung berdasarkan dimensi, kemudian data dikelompokkan berdasarkan karakteristik dari setiap variabel demografi. Hasilnya seperti terlihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Persepsi Pengguna Layanan Berdasarkan Demografi

Dimensi	Gender		Tahun Masuk							Jenjang			
	Lk	Pr	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	D3	S1	S2	Profesi
<i>Tangible</i>	4.61	4.55	4.6	4.63	4.59	4.65	4.49	4.39	4.54	4.66	4.60	4.64	4.48
<i>Reliability</i>	4.54	4.43	4.22	4.62	4.48	4.61	4.34	4.36	4.43	4.49	4.51	4.63	4.42
<i>Responsive</i>	4.58	4.46	4.17	4.61	4.56	4.64	4.31	4.35	4.46	4.57	4.55	4.68	4.44
<i>Assurance</i>	4.57	4.44	4.17	4.61	4.55	4.62	4.26	4.31	4.46	4.71	4.53	4.62	4.42
<i>Emphaty</i>	4.54	4.45	4.1	4.61	4.52	4.62	4.24	4.3	4.42	4.60	4.52	4.60	4.39
<i>Mean</i>	4.57	4.47	4.25	4.62	4.54	4.63	4.33	4.34	4.46	4.61	4.54	4.64	4.43

Jika dilihat berdasarkan gender, secara keseluruhan tingkat kepuasan laki-laki lebih tinggi dibandingkan dengan perempuan. Ini juga berlaku untuk persepsi per dimensi. Kepuasan pengguna laki-laki lebih tinggi dibandingkan perempuan pada lima dimensi *Servqual* yang digunakan. Sedangkan untuk kategori tahun masuk, kepuasan mahasiswa angkatan 2019 paling tinggi dibandingkan dengan angkatan lain, dengan nilai 4,63. Berbeda tipis dengan angkatan 2017 (4,62). Kepuasan terendah ditunjukkan oleh angkatan 2016, dengan nilai 4,25. Untuk dimensi jenjang studi,

kepuasan tertinggi diterima dari mahasiswa pascasarjana (S2), dengan rata-rata kepuasan sebesar 4,64. Sedangkan persepsi terendah diterima dari mahasiswa profesi, sebesar 4,39.

Selanjutnya diukur sejauh mana signifikansi dari perbedaan tersebut bisa berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Pengukuran dilakukan dengan uji hipotesis untuk melihat pengaruh dari gender, tahun masuk, dan jenjang studi terhadap kepuasan mahasiswa secara keseluruhan, dan terhadap lima dimensi *Servqual*. Ketiganya dijadikan sebagai variabel independen, dan nilai *mean* dari setiap dimensi pengukuran dan nilai *mean* dari total hasil pengukuran dijadikan sebagai variabel dependen. Pengujian dilakukan menggunakan metode *analysis of variance* (ANOVA). Hasilnya diperoleh seperti pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Signifikan

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	11.261 <sup>a</sup>	29	0.388	1.714	0.016
Intercept	815.187	1	815.187	3598.572	0.000
Gender	0.032	1	0.032	0.141	0.708
Tahun masuk	3.052	6	0.509	2.246	0.040
Jenjang	1.319	3	0.440	1.941	0.124
Error	50.516	223	0.227		
Total	5268.222	253			
Corrected Total	61.777	252			

R Squared = .182 (Adjusted R Squared = .076)<sub>a</sub>

Pada baris gender terlihat nilai signifikan yang dihasilkan sebesar 0.708, atau  $> 0.05$ , artinya pengaruh gender tidak signifikan atau tidak ada perbedaan kepuasan mahasiswa berdasarkan gender. Sedangkan pada baris tahun masuk, memperlihatkan nilai signifikan 0,040 atau  $< 0.05$ , sehingga bisa disimpulkan bahwasanya tahun masuk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Lebih lanjut, pada baris jenjang studi, nilai signifikan yang dihasilkan adalah 0,124 atau  $> 0.05$ , sehingga perbedaan jenjang studi tidak mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi satu pintu.

### Persepsi Pengguna Layanan Satu Pintu

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang kinerja layanan satu pintu, selain kepuasan pengguna, kuesioner juga menjangkau persepsi pengguna layanan, dengan meminta saran dalam bentuk pertanyaan terbuka. Hasil rekapitulasi terhadap kolom saran pada kuesioner, dari total 253 responden, sebanyak 164 orang (65%) mengisi kolom saran. Sisanya memilih tidak memberikan saran. Selanjutnya seluruh data dikelompokkan ke dalam tiga kategori, yaitu saran positif, saran negatif, serta saran lainnya. Saran yang dikategorikan positif merupakan saran yang isinya mengandung kata-kata seperti: pertahankan, tingkatkan, sangat baik/baik, dan oke/bagus. Jumlahnya sebanyak 71,95%. Saran negatif merupakan saran yang isinya menyoroti tentang kelemahan dan kekurangan sarana prasarana, dan kinerja staf pelayanan. Setelah diidentifikasi, terdapat sebanyak 30 responden (18,29%) yang sarannya menyoroti tentang kekurangan layanan. Saran terbanyak berhubungan dengan masalah kecepatan sinyal WiFi disoroti oleh 14 orang responden (46,67%). Sedangkan permasalahan berikutnya menyoroti kekurangan staf layanan *front office*, sebanyak 12 responden (40%). Selain itu juga diidentifikasi sebanyak 16 responden memberikan saran yang tidak berhubungan dengan layanan *front office*. Untuk lebih jelasnya rincian tentang isi saran dari pengguna bisa dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Klasifikasi Saran Pengguna

Kategori	Uraian	Jumlah	%
Saran positif	Pertahankan	22	18.64
	Tingkatkan	18	15.25
	Sangat baik/baik	14	11.86
	Oke dan bagus	64	54.24
	<b>Jumlah</b>	<b>118</b>	<b>71.95</b>
Saran negative	Penambahan staf office	12	40.00
	Keramahan staf	2	6.67
	Kecepatan Wifi	14	46.67
	AC	2	6.67
	<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>18.29</b>
Saran lainnya	<i>Saran tidak sesuai</i>	<b>16</b>	<b>9.76</b>
<b>Jumlah saran</b>		164	100%

## Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna layanan Perpustakaan Unand mayoritas didominasi oleh perempuan (69,6%). Sedangkan berdasarkan jenjang studi, layanan *front office* mayoritas berasal dari mahasiswa program sarjana (75,5%). Selanjutnya, jika dilihat dari tahun masuk, pengguna layanan paling banyak adalah mahasiswa angkatan 2018 (33,2%), dan 2019 (32%), atau mahasiswa yang masa studinya sudah 4 tahun atau lebih. Kondisi ini terjadi karena salah satu jenis layanan di *front office* adalah pengurusan surat keterangan bebas pustaka. Surat ini wajib didapatkan oleh mahasiswa yang akan mendaftar wisuda dari perpustakaan. Sedangkan, jika dilihat berdasarkan fakultas, ternyata pengguna layanan *front office* paling banyak berasal dari Fakultas Kedokteran (23,3%). Ini sesuai dengan jumlah lulusan Unand pada tahun 2023, dimana Fakultas Kedokteran menjadi fakultas yang paling banyak meluluskan mahasiswa (Unand, 2023). Kondisi ini menandakan bahwasanya jenis layanan yang paling banyak dimanfaatkan oleh mahasiswa di *front office* adalah layanan surat keterangan bebas pustaka, yang menjadi salah satu syarat wisuda di Unand.

Selanjutnya hasil penelitian ini juga mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *front office* ternyata sangat tinggi. Secara keseluruhan nilai rata-ratanya mencapai 4,54 dari skala 5. Hal ini menandakan keberadaan layanan *front office* di perpustakaan sangat membantu dan memudahkan bagi mahasiswa. Tingginya tingkat kepuasan pengguna juga ditunjukkan oleh hasil penilaian berdasarkan dimensi. Nilai kepuasan pengguna hampir merata pada lima dimensi *Servqual* yang digunakan, yang berkisar antara 4,51 – 4,59. Aspek *Tangible* mendapat penilaian tertinggi dari pengguna. Lokasi dan kebersihan *front office* mendapatkan tanggapan paling baik dari pengguna. Walaupun layanan ini baru berjalan selama dua tahun, ternyata keberadaannya mendapatkan tanggapan yang sangat bagus dari pengguna. Hal ini disebabkan karena layanan satu pintu mampu menutupi kelemahan layanan administrasi sebelumnya, yang tersebar di beberapa bagian perpustakaan. Pemanfaatan *front office* sebagai pusat layanan administrasi satu pintu dianggap strategis oleh mahasiswa. Hal ini tentu saja didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Hasil ini tidak berbeda dengan penelitian di berbagai instansi dan lembaga lain, dan terbukti berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna, terutama dalam hal efisiensi biaya dan waktu (Balistha et al., 2022; Fredriksson, 2020; Safitri et al., 2022). Begitu juga dengan penelitian (Rivera, 2019) yang mengemukakan bahwa siswa perguruan tinggi umumnya merasa puas dengan kinerja layanan *One Stop Center*, karena harapan mereka akan layanan bisa terpenuhi dengan baik, begitu juga dengan (Muksin & Nur Avianto, 2021) yang mengemukakan bahwa *One-Stop Integrated*

*Services* dalam tata kelola layanan birokrasi pemerintah berhasil meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan publik.

Jika dilihat berdasarkan demografi, ternyata kepuasan pengguna laki-laki lebih tinggi dibandingkan perempuan. Sedangkan untuk tahun masuk, mahasiswa angkatan lama (tahun 2017, 2018, dan 2019) tingkat kepuasannya lebih tinggi dibandingkan dengan mahasiswa yang tahun masuknya relatif baru. Tingginya tingkat kepuasan mahasiswa lama disebabkan karena kehadiran layanan administrasi satu pintu, mampu mengatasi permasalahan birokrasi yang selama ini menjadi kendala dalam pengurusan surat keterangan bebas pustaka, yang sebelumnya diselenggarakan di beberapa unit layanan. Hal ini juga terlihat dari hasil uji hipotesis yang menunjukkan signifikansi pengaruh tahun masuk terhadap kepuasan pengguna layanan. Berbeda dengan gender, dan jenjang studi yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan *front office*. Rendahnya disparitas yang dihasilkan dari masing-masing variabel tidak menunjukkan perbedaan mendasar dari nilai *mean* yang dihasilkan. Hasil ini sedikit berbeda dengan yang diperoleh oleh (Oh, 2020), yang menggunakan dimensi gender, usia, pendidikan, dan pekerjaan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan perpustakaan, yang menemukan perbedaan rata-rata loyalitas pelanggan untuk setiap dimensi. Begitu juga dengan (Tamer, 2018), yang menemukan bahwasanya profil pelanggan penerima layanan dari pusat medis dipengaruhi oleh jenis kelamin, usia dan status perkawinan, yang berlaku di semua jenis layanan.

Tidak jauh berbeda dengan kepuasan pengguna, layanan *front office* juga mendapatkan apresiasi yang cukup baik jika dilihat dari persepsi yang disampaikan oleh pengguna melalui kolom saran. Hasil identifikasi terhadap saran yang masuk, sebanyak 71,95% berisi komentar yang bernada positif. Hal ini tentu selaras dengan tingkat kepuasan yang berada pada kategori mendekati sangat puas. Hanya sebanyak 18,29% saran yang bernada negatif. Persepsi tersebut berhubungan dengan masalah pelayanan staf dan sarana pendukung layanan. Pengguna menyoroti kurangnya staf bagian layanan yang menyebabkan lambatnya waktu pelayanan. Permasalahan ini hampir sama yang ditemukan oleh (Ho et al., 2023), yang sama-sama meneliti tentang layanan di perpustakaan perguruan tinggi. Sama-sama menemukan kelemahan pada staf layanan, tapi lebih menyoroti tentang rendahnya kemauan staf dalam membantu siswa, tapi implikasi dari permasalahannya sama, yaitu menyebabkan waktu pelayanan menjadi terlambat.

Kendala lain yang mengemuka dalam saran yang diberikan oleh pengguna dalam penelitian ini adalah tentang rendahnya kekuatan sinyal WiFi di lingkungan *front office*. Hal ini menjadi cukup penting, mengingat layanan *front office* di Perpustakaan Unand, melayani pengguna tidak hanya secara *offline*, tapi juga *online*. Secara keseluruhan hasil penelitian ini telah menunjukkan bahwa penerapan layanan satu pintu di *front office* Perpustakaan Unand mendapatkan respon yang sangat baik dari pengguna. Keberadaannya telah meningkatkan kualitas dan efisiensi manajemen dan layanan administrasi perpustakaan, sebagaimana dikemukakan dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Y. Li et al., 2023).

Secara umum lima dimensi *Servqual* cukup efektif digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan *front office* di perpustakaan Unand. Selain itu ada keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini. Dalam pengujian pengaruh demografi, terdapat ketimpangan jumlah responden pada masing-masing item di beberapa kategori, seperti tahun masuk, fakultas asal dan jenjang studi. Ini menyebabkan hasil uji hipotesis tidak terkonfirmasi dengan baik. Kondisi ini disebabkan karena pemanfaatan layanan yang tidak merata sepanjang tahun. Mahasiswa baru yang membutuhkan layanan registrasi keanggotaan, mayoritas menggunakan layanan pada awal tahun akademik. Sedangkan mahasiswa lama yang mengurus surat keterangan bebas pustaka, menggunakan layanan sebelum jadwal wisuda diselenggarakan. Dibutuhkan survei yang lebih mendalam terhadap perilaku pengguna layanan untuk mendapatkan data penelitian yang lebih representatif pada saat meneliti layanan yang bersifat musiman seperti ini.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna layanan *front office* sangat tinggi, mendekati kategori sangat puas. Hal ini juga terlihat pada saat dinilai pada setiap dimensi *Servqual*. Rata-rata kepuasan pada setiap dimensi tidak memiliki disparitas yang signifikan. Layanan yang paling banyak dimanfaatkan oleh mahasiswa adalah penerbitan surat keterangan bebas pustaka. Salah satu faktor yang menyebabkan tingginya kepuasan pengguna adalah ketimpangan yang terlalu jauh antara kualitas layanan satu pintu yang saat ini diterapkan dengan sistem layanan yang lama. Selain itu tidak ditemukan adanya pengaruh yang signifikan dari gender, dan jenjang studi, tapi tahun masuk signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna layanan. Kepuasan mahasiswa tahun lama cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan mahasiswa baru. Secara keseluruhan, mayoritas persepsi pengguna terhadap layanan *front office* bernilai positif. Tetapi ada beberapa masukan yang perlu ditindaklanjuti, seperti lambatnya waktu pelayanan di *front office* karena kurangnya staf dan kendala pada sinyal WiFi di lingkungan *front office*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya layanan administrasi satu pintu berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas layanan di perpustakaan. Selain itu inovasi layanan sangat diperlukan di perpustakaan dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna.

## Daftar Pustaka

- Ahmed, W., Soroya, M. S., & Malik, G. F. (2015). Service quality of library front desk staff in medical colleges of Lahore. *Library Management*, 36(1/2), 12–22. <https://doi.org/10.1108/LM-05-2014-0056>
- Alzahrani, A. I., Mahmud, I., Ramayah, T., Alfarraj, O., & Alalwan, N. (2019). Modelling digital library success using the DeLone and McLean information system success model. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(2), 291–306. <https://doi.org/10.1177/0961000617726123>
- Anditya, B. K. (2018). *Perancangan Aplikasi Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Menggunakan Metode Servqual Fuzzy Berbasis Web: Studi Kasus Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Salatiga* [Thesis, Program Studi Teknik Informatika FTI-UKSW]. <https://repository.uksw.edu/handle/123456789/17141>
- Balitha, N. M. N., Utama, I. K., Elistyawati, I. A., Mudana, I. G., Triyuni, N. N., & Ernawati, N. M. (2022). Implementation of e-service quality at front office department to increase guest satisfaction. *International Journal of Travel, Hospitality and Events*, 1(3), Article 3. <https://doi.org/10.56743/ijothe.v1i3.171>
- Chang, T.-Y., & Huang, S.-W. (2023). A user's perspective on the factors influencing the satisfaction of assistive technology resources centers' built environment services. *Buildings*, 13(6), Article 6. <https://doi.org/10.3390/buildings13061449>
- Fredriksson, A. (2020). One stop shops for public services: Evidence from citizen service centers in Brazil. *Journal of Policy Analysis and Management*, 39(4), 1133–1165. <https://doi.org/10.1002/pam.22255>
- Ghaedi, R., Valizadeh-Haghi, S., Ahmadi, E., Zeraatkar, Z., & Baghestani, A. R. (2020). Gaps between users expectations and their perceptions on service quality of college libraries of

Shahid Beheshti University of Medical Sciences: A case study. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 40(2), 20–31.

- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21* (7th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gloriano, G., & Nugraha, J. (2022). Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode servqual: Studi kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), Article 3. <https://doi.org/10.26740/jpap.v10n3.p233-245>
- Ho, C.-C., Lai, Y.-H., & Chen, M.-S. (2023). Service quality methods and practices to improve library administration: A pilot study. *Standards*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.3390/standards3020015>
- Ip, R. K. F., & Wagner, C. (2020). LibQual+® as a predictor of library success: Extracting new meaning through structured equation modeling. *The Journal of Academic Librarianship*, 46(2), 102102. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2019.102102>
- Isaac, O., Abdullah, Z., Ramayah, T., & Mutahar, A. M. (2018). Factors determining user satisfaction of internet usage among public sector employees in Yemen. *International Journal of Technological Learning, Innovation and Development*, 10(1), 37–68. <https://doi.org/10.1504/IJTLID.2018.091800>
- Ko, C.-H., & Chou, C.-M. (2020). Apply the SERVQUAL instrument to measure service quality for the adaptation of ICT technologies: A case study of nursing homes in Taiwan. *Healthcare*, 8(2), Article 2. <https://doi.org/10.3390/healthcare8020108>
- Li, F., Lu, H., Hou, M., Cui, K., & Darbandi, M. (2021). Customer satisfaction with bank services: The role of cloud services, security, e-learning and service quality. *Technology in Society*, 64, 101487. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101487>
- Li, Y., Meng, X., Zhang, D., & Chen, Y. (2023). Exploration and research on one-stop online service mode in universities. *Advances in Educational Technology and Psychology*, 7(4), 25–31. <https://doi.org/10.23977/aetp.2023.070405>
- Mohamad Rosman, M. R., Nik Rosli, N. N. I., Mohd Shukry, A. I., Razlan, N. M., & Alimin, N. A. (2023). Investigating the roles of demographic profiles on usability assessment: Case study on CiteGuru application. *IAES International Journal of Artificial Intelligence (IJ-AI)*, 12(1), 367. <https://doi.org/10.11591/ijai.v12.i1.pp367-373>
- Muksin, A., & Nur Avianto, B. (2021). Governance innovation: One-stop integrated service to enhance quality service and public satisfaction. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 16(1), 40–60.
- Oh, D.-G. (2020). Beyond providing information: An analysis on the perceived service quality, satisfaction, and loyalty of public library customers. *Libri*, 70(4), 345–359. <https://doi.org/10.1515/libri-2020-0006>

- Power, E., Partridge, H., O’Sullivan, C., & Kek, M. Y. C. A. (2020). Integrated ‘one-stop’ support for student success: Recommendations from a regional university case study. *Higher Education Research & Development*, 39(3), 561–576. <https://doi.org/10.1080/07294360.2019.1676703>
- Rafiq, M., Batool, S. H., Ali, A. F., & Ullah, M. (2021). University libraries response to COVID-19 pandemic: A developing country perspective. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(1), 102280.
- Rahman, E., Jazman, M., Zarnelly, Z., & Permana, I. (2023). Analysis of digital library service quality on user satisfaction using webqual, libqual and IPA methods. *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, 4(4), 715–722. <https://doi.org/10.52436/1.jutif.2023.4.4.942>
- Ramezani, A., Ghazimirsaeed, S. J., Azadeh, F., Bandboni, M. E., & YektaKooshali, M. H. (2018). A meta-analysis of service quality of Iranian university libraries based on the LibQUAL model. *Performance Measurement and Metrics*, 19(3), 186–202. <https://doi.org/10.1108/PMM-05-2017-0014>
- Rivera, D. (2019). Gateway to student satisfaction: A mixed methods study for redesigning student services from a legacy model to a 21st century one-stop model. *Theses and Dissertations*. <https://rdw.rowan.edu/etd/2631>
- Safitri, N. M. A., Aryana, I. N. R., Elistyawati, I. A., Sudiarta, M., & Armoni, N. L. E. (2022). Front office department service quality during the Covid-19 period. *International Journal of Travel, Hospitality and Events*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.56743/ijothe.v1i1.5>
- Salaba, A., & Chan, L. M. (2023). *Cataloging and Classification: An Introduction*. Rowman & Littlefield Publishers. [https://books.google.co.id/books?id=\\_BzNEAAQBAJ](https://books.google.co.id/books?id=_BzNEAAQBAJ)
- Saputra, A., & Marsih, L. (2023). Pengembangan aplikasi bebas pustaka mandiri dengan menerapkan model integrasi sistem dan interoperabilitas. *Media Pustakawan*, 30(2), 106–120.
- Saputra, U. R., Ismiyati, I., & Sholikah, M. (2021). Implementasi teori SERVQUAL pada layanan akademik satu pintu. *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*, 18(1), Article 1. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v18i1.32580>
- Saufa, A. F. (2023). Quantitative representation of school library service quality in Yogyakarta: Evaluation using Libqual +TM method. *Library Management*, 44(6/7), 426–436. <https://doi.org/10.1108/LM-04-2023-0027>
- Sohail, M. S., & Hasan, M. (2021). Students perceptions of service quality in Saudi universities: The SERVPERF model. *Learning and Teaching in Higher Education: Gulf Perspectives*, 17(1), 54–66. <https://doi.org/10.1108/LTHE-08-2020-0016>
- Sufi, R. A., & Suharti, L. (2021). Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Pengetahuan TIK terhadap Kesiapan Digitalisasi UMKM dengan Faktor Demografi sebagai Variabel Pemoderasi (Studi

pada UMKM Kuliner di Salatiga). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(2), 107–120.  
<https://doi.org/10.14710/jab.v10i2.39311>

- Sugiarto, S., & Octaviana, V. (2021). Service quality (SERVQUAL) dimensions on customer satisfaction: Empirical evidence from bank study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), Article 2. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.103>
- Sutawidjaya, A. Hidayat, & Nawangsari, L. C. (2020). Servqual: Strategies to improve university library services. *International Journal of Engineering & Technology*, 9(1), Article 1. <https://doi.org/10.14419/ijet.v9i1.30284>
- Tamer, G. (2018). Demographic characteristics affecting service demand in private health institutions; aesthetic medical centers example. *International Journal of Entrepreneurship and Management Inquiries*, 2(3), 91–105.
- Tawai, A., Komba, S., & Merrylin, M. (2022). Quality of public service one-stop administration system Southeast Sulawesi province. *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*, 05(08). <https://doi.org/10.47191/ijmra/v5-i8-28>
- Tsekea, S., & Chigwada, J. P. (2020). COVID-19: Strategies for positioning the university library in support of e-learning. *Digital Library Perspectives*, 37(1), 54–64. <https://doi.org/10.1108/DLP-06-2020-0058>
- Twum, K. K., Adams, M., Budu, S., & Budu, R. A. A. (2022). Achieving university libraries user loyalty through user satisfaction: The role of service quality. *Journal of Marketing for Higher Education*, 32(1), 54–72. <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825030>
- U Jolly, V., & A, T. (2020). A comparative study of service quality and user assessment among the autonomous colleges of thrissur district using LibQUAL ® Tool—ProQuest. *Library Philosophy and Practice*. <https://www.proquest.com/docview/2446728526?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true&sourcetype=Scholarly%20Journals>
- Unand, H. P. (2023). *Universitas Andalas—Tahun 2023, UNAND Luluskan 8.231 Wisudawan*. Universitas Andalas. <https://www.unand.ac.id/index.php/2023/736-unand-wisuda-alumni-rektor.html>
- Wu, C.-H., Yuan, Y.-H., & Tsai, S.-B. (2020). Using the DEMATEL model to expose core causal items of LibQUAL for improving library service quality: From the perspective of big data. *Soft Computing*, 24, 5729–5739.
- Xu, F., & Du, J. T. (2018). Factors influencing users' satisfaction and loyalty to digital libraries in Chinese universities. *Computers in Human Behavior*, 83, 64–72. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.01.029>
- Zhang, K., & Lu, P. (2022). What are the key indicators for evaluating the service satisfaction of WeChat official accounts in Chinese academic libraries? *Library Hi Tech*, 41(3), 788–806. <https://doi.org/10.1108/LHT-07-2021-0218>