

LAPORAN
EVALUASI SURVEI KEPUASAN LAYANAN
PERPUSTAKAAN UNISA YOGYAKARTA
TA. 2024/2025



unisa

Kampus Terpadu:
Jl. Ring Road Barat No. 63, Mlangi, Nogotirto, Gamping, Sleman, Yogyakarta. 55292,
Telepon: (0274) 4469199, Fax.: (0274) 4469204
Email: info@unisavogya.ac.id

2025

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN EVALUASI SURVEI KEPUASAN LAYANAN
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
TA 2024/2025

Yogyakarta, 30 Agustus 2025

Mengetahui,
Wakil Rektor I



Dr. Sulistyarningsih, SKM., M.H.Kes.

Kepala UPT Perpustakaan



Zeni Istiqomah, SIP., M.A.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya kepada kami, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Evaluasi Survei Kepuasan Layanan Perpustakaan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta TA 2024/2025 ini dengan baik.

Dengan terselesainya laporan ini, kami mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu kami dalam memberikan informasi-informasi yang kami butuhkan.

Demikian laporan ini kami susun agar dapat digunakan sebagai bahan masukan terutama untuk peningkatan kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 30 Agustus 2025

Penyusun

**LAPORAN EVALUASI SURVEI KEPUASAN LAYANAN
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS 'AISYIYAH YOGYAKARTA
TA 2024/2025**

A. LATAR BELAKANG

Salah satu lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat penggunanya adalah perpustakaan. Pelayanan merupakan sebuah proses dimana kebutuhan pengguna tercukupi. Hal ini berarti perpustakaan harus mampu menyediakan kebutuhan informasi yang dibutuhkan masyarakat pengguna. Keberadaan Perpustakaan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta (Unisa Yogya) sebagai jantung perguruan tinggi yang menunjang terlaksananya Catur Dharma Perguruan Tinggi. Layanan perpustakaan yang diterapkan harus sesuai dengan prinsip layanan prima, sehingga kepuasan pemustaka menjadi tolok ukurnya. Layanan di perpustakaan sebagai ujung tombak kualitas dari sebuah perpustakaan. Kualitas layanan Perpustakaan Unisa Yogya harus selalu dijaga dan ditingkatkan.

Kualitas layanan perpustakaan dapat dilihat dari segi penyediaan informasi, fasilitas, maupun sikap dari pustakawan. Salah satu cara mengukur kualitas layanan perpustakaan yaitu dengan melakukan kajian. Menurut Rahayuningsih (2015) kepuasan pemustaka tercapai jika sudut pandang pemustaka kepada kualitas pelayanan jasa perpustakaan sama atau bahkan bisa lebih dari pandangan kualitas tersebut. Cara mengukur kepuasan pemustaka tidaklah mudah, karena diperlukan alat ukur berupa metode yang benar sehingga nantinya akan didapatkan data yang dapat dianalisis secara objektif.

Perpustakaan Unisa Yogya melakukan kajian dengan melakukan survei untuk mengetahui kualitas layanannya. Sasaran survei adalah pemustaka, yaitu mahasiswa, tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta. Survei kualitas layanan dilakukan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan perpustakaan. Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml, dkk (1990:26) bahwa persepsi pemakai dapat diidentifikasi melalui lima dimensi pelayanan.

Lima dimensi pelayanan itu dijadikan sebagai sub variabel yang meliputi: bukti fisik/ *tangibles*, kehandalan/*reliability*, daya tanggap/ *responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/ *empathy*. Sub variabel-sub variabel tersebut kemudian dijabarkan menjadi indikator-indikator, yang nantinya digunakan sebagai pertanyaan dalam kuesioner. Tiap- tiap dimensi masih terdapat beberapa penjabaran.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui isian SIM Mahasiswa sebagai prasyarat mengisi KRS di awal semester. Beberapa butir pertanyaan disajikan sebagai bahan evaluasi kepuasan layanan perpustakaan. Setelah diperoleh data mentah, kemudian data ditarik oleh Bagian Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi UNISA Yogyakarta untuk diolah menggunakan data statistik dan dianalisis berdasarkan metode perhitungan statistik deskriptif menggunakan sistem yang terintegrasi.

B. TUJUAN KEGIATAN

Tujuan pembuatan laporan survei kepuasan layanan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui secara keseluruhan kualitas layanan perpustakaan yang diberikan.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dari 5 dimensi, yaitu: bukti fisik/ *tangibles*, kehandalan/*reliability*, daya tanggap/ *responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/ *empathy*.

B. PELAKSANAAN KEGIATAN

Pelaksanaan penyebaran angket yaitu di awal bulan September 2024 dan Maret 2025 melalui isian di SIM Mahasiswa sebagai prasyarat mengisi KRS di awal semester. Analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, sedang data diolah menggunakan teknik tabulasi, yaitu menyediakan hasil penelitian pada sebuah tabel kemudian dideskripsikan kembali. Penilaian kepuasan dengan skor sebagai berikut;

4: Sangat Puas

3: Puas

2: Tidak Puas

1: Tidak Puas

Hasil akhir pada evaluasi kepuasan ditafsirkan dalam bentuk persentase, dengan rumus: skor yang diperoleh dibagi dengan total jawaban keseluruhan responden.

D. LAPORAN SURVEI

Jumlah responden yang mengisi survei di TA. 2024/2025 sebanyak 1090 orang. Rincian data berada dalam SIM EUOM (Sistem Informasi Manajemen Evaluasi Unit Oleh Mahasiswa). Hasil survei evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan Perpustakaan UNISA Yogyakarta TA. 2024/2025 terlihat dalam rekap sebagai berikut.

Table Hasil Survei Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan UNISA Yogyakarta TA. 2024/2025

No	Indikator	Responden	Skor	Persentase	Rerata
1	Bukti Fisik/Tangibles	1090	859	78,81%	3,98
2	Kehandalan/Reability	1090	859	78,81%	3,98
3	Daya Tanggap/Responsiveness	1090	864	79,27%	3,98
4	Jaminan/Assurance	1090	842	77,25%	3,98
5	Empati	1090	860	78,90%	3,97
	Rata-rata	1090	857	79%	3,98

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa kepuasan mahasiswa terhadap layanan Perpustakaan UNISA Yogyakarta TA. 2024/2025 dengan skor 3,98 atau 77%. Rincian isian angket kuesioner ada di SIM EUOM UNISA Yogyakarta bersumber pada link. <https://unisayogya.ac.id/simptt-sumberdayaterintegrasi>

C. SARAN & MASUKAN

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan, ada beberapa saran dan masukan:

1. Peningkatan kualitas dan stabilitas Wi-Fi di area perpustakaan.
2. Penambahan dan perbaikan loker serta fasilitas penitipan barang.
3. Optimalisasi kenyamanan ruang (AC, pencahayaan, tata ruang).
4. Penambahan jumlah komputer untuk penelusuran informasi.
5. Menjaga ketenangan ruang baca.

Beberapa usulan program atau kegiatan perpustakaan untuk Perpustakaan UNISA Yogyakarta berdasarkan hasil survei sebagian sebagai berikut.

1. Kegiatan sharing tentang buku-buku tertentu.
2. Karena tempat terbatas perlu informasi *online real-time* tempat akses apa masih ada tempat dan buku saat akan memakai ruang perpustakaan saat itu, untuk *readers* yg masuk dan keluar perpustakaan terpantau *online* jadi satu dengan yang sudah daftar *online*.

D. PENUTUP

Berdasarkan hasil survei kepuasan layanan yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta secara umum telah mampu memberikan layanan yang baik dan memenuhi harapan pengguna. Tingkat kepuasan yang tinggi pada berbagai aspek layanan menunjukkan bahwa upaya peningkatan mutu layanan, baik dari sisi profesionalisme pustakawan, akses informasi, maupun kenyamanan fasilitas perpustakaan, telah berjalan secara efektif. Beberapa masukan dan saran di atas akan ditindaklanjuti yang akan bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta di masa yang akan datang.

Dengan demikian, Perpustakaan UNISA Yogyakarta berkomitmen untuk terus meningkatkan mutu layanan dan peran strategisnya sebagai pusat sumber belajar, informasi, dan literasi akademik yang mendukung pencapaian visi dan misi universitas.