

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



**PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS 'AISYIYAH YOGYAKARTA  
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 dengan metode LibQUAL+TM. Menurut Rahayuningsih (2015), metode LibQUAL+TM digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap baik buruknya atau kualitas layanan perpustakaan, yang terbagi di dalam 3 dimensi, yaitu kemampuan (*Affect of Service*), koleksi yang memadai (*Information Control*), dan fasilitas fisik (*Library as Place*).

Tiap-tiap dimensi masih terdapat beberapa penjabaran. Selanjutnya, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan penyebaran angket penelitian dengan beberapa butir pertanyaan, sehingga didapatkan data mentah yang selanjutnya diolah secara deskriptif kuantitatif berdasarkan metode perhitungan statistik. TUJUAN KEGIATAN

Tujuan pembuatan laporan survei kepuasan layanan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui secara keseluruhan kualitas layanan perpustakaan yang diberikan selama ini.
2. Mengetahui Tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dari Dimensi *Affect of Service*, Dimensi *Information Control*, dan Dimensi *Library as Place*.

## B. PELAKSANAAN KEGIATAN

Pelaksanaan penyebaran angket yaitu di awal bulan Agustus 2025 melalui link Google Form yang dishare ke beberapa WA *group*. Analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, sedang data diolah menggunakan Teknik tabulasi, yaitu menyediakan hasil penelitian pada sebuah tabel kemudian dideskripsikan kembali.

Hasil akhir pada evaluasi akan ditafsirkan dalam beberapa prosentase, dengan maksud agar mudah dipahami. Sesuai dengan pendapat Riduwan (2014), skala pengukuran dalam penelitian dapat menggunakan kriteria interpretasi skor, yaitu sebagai berikut:

<u>Persentase</u>	<u>Kategori</u>
81% – 100%	Sangat Baik
61% – 80%	Baik
41% – 60%	Sedang
21% – 40%	Rendah
0% – 20%	Sangat Rendah

*Tabel. 1. Tabel kriteria interpretasi skor*

### C. LAPORAN SURVEI

Hasil survei kepuasan layanan perpustakaan ini ditujukan kepada pemustaka (mahasiswa) yang berjumlah 60 orang. Metode yang digunakan dalam menganalisis kepuasan pemustaka yaitu metode LibQUAL+TM. Hasil analisis dilakukan pada masing-masing dimensi pada metode LibQUAL+TM kemudian dihitung total secara keseluruhan.

1. Dimensi *Affect of Service* (Kinerja Pustakawan), pada dimensi ini terdapat beberapa indikator penyusun, yaitu:
  - a. *empathy* (rasa peduli),
  - b. *responsiveness* (siap/tanggap membantu),
  - c. *assurance* (kepastian),
  - d. *reliability* (keandalan).

Hasil analisis dimensi pertama tersaji dalam tabel berikut.

No	Pernyataan	Skor Rata-rata
<b>A</b>	<b>Dimensi <i>Affect of Service</i></b>	<b>3,34</b>
1	Pustakawan memahami kebutuhan/keinginan pengguna di perpustakaan	3,32
2	Pustakawan membimbing/mengarahkan pengguna saat mengalami kesulitan	3,33
3	Pustakawan tanggap terhadap keluhan pengguna	3,35
4	Pustakawan memiliki skill/pengetahuan di bidangnya saat melayani	3,33
5	Pustakawan ramah saat memberikan pelayanan	3,4
6	Pustakawan sopan saat memberikan pelayanan	3,42
7	Pustakawan memberikan layanan sesuai jam layanan yang ditentukan	3,37
8	Jaminan keamanan tas/barang yang disimpan di loker	3,2

*Tabel. 2. Hasil Analisis Dimensi Affect of Service*

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa evaluasi mahasiswa terhadap dimensi *Affect of Service* memiliki skor rata-rata 3,34 dan jika ditafsirkan ke dalam prosentase sebesar 83,5 % dengan nilai penafsiran sangat baik.

2. Dimensi *Information Control* (kualitas informasi dan akses informasi), pada dimensi ini terdapat beberapa indikator penyusun, yaitu:
- a. *Scope* (Cakupan Informasi)
  - b. *Convenience* (kenyamanan pemustaka dalam mengakses)
  - c. *Easy of Navigation* (kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi)
  - d. *Timelines* (kecepatan pemustaka dalam mengakses informasi)
  - e. *Equipment* (peralatan pemustaka untuk mengakses informasi)
  - f. *Self Reliance* (Kemandirian mengakses Informasi). Hasil analisis dimensi pertama tersaji dalam tabel berikut.

No	Pernyataan	Skor Rata-rata
<b>B</b>	<b>Dimensi <i>Information Control</i></b>	<b>3,09</b>
1	Ketersediaan koleksi cetak di perpustakaan sesuai kebutuhan	2,93
2	Ketersediaan koleksi elektronik di perpustakaan sesuai kebutuhan	3,1
3	Ketersediaan Katalog Online (OPAC) yang memudahkan penelusuran	3,15
4	Kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas perpustakaan	3,3
5	Kemudahan dalam pencarian informasi di perpustakaan	3,13
6	Kemudahan menemukan koleksi yang dibutuhkan	2,92
7	Kesesuaian koleksi di katalog dan di rak	3,05
8	Ketercukupan jumlah komputer untuk penelusuran informasi	3,07
9	Pengguna mampu menggunakan katalog online yang disediakan	3,12
10	Pengguna mampu mencari koleksi yang dibutuhkan sendiri di perpustakaan	3,12

*Tabel. 3. Hasil Analisis Dimensi Information Control*

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa evaluasi mahasiswa terhadap dimensi *Information Control* memiliki skor rata-rata 3,09 dan jika ditafsirkan ke dalam persentase sebesar 77,23 % dengan nilai penafsiran baik.

3. Dimensi *Library As Place*, pada dimensi ini terdapat beberapa indikator penyusun, yaitu:
- a. *Tangible* (Bukti Fisik)
  - b. *Utilitarian* (*Ruang yang bermanfaat*)
  - c. *Symbol Terms* (Berbagai Makna)
  - d. *Refuge* (Tempat belajar yang nyaman)

Hasil analisis dimensi pertama tersaji dalam tabel berikut.

No	Pernyataan	Skor Rata-rata
<b>C</b>	<b>Dimensi <i>Library as Place</i></b>	<b>3,18</b>
1	Perpustakaan memiliki gedung dan ruangan yang memadai	3,28
2	Ketersediaan fasilitas penitipan barang/loker yang memadai	2,95
3	Ketersediaan fasilitas tas penyimpanan barang yang memadai	2,85
4	Ketersediaan fasilitas pendukung (meja, kursi, AC, karpet, bean bag)	3,27
5	Petugas berpenampilan rapi dan menarik	3,32
6	Ruang perpustakaan mendukung pengguna untuk belajar	3,3
7	Perpustakaan menumbuhkan daya kreativitas	3,22
8	Perpustakaan sebagai tempat nyaman untuk berbagai aktivitas	3,32
9	Kondisi perpustakaan tenang sehingga mendukung belajar	3
10	Pengguna mampu mencari koleksi yang dibutuhkan sendiri di perpustakaan	3,32

*Tabel. 4. Hasil Analisis Dimensi Library as Place*

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa evaluasi mahasiswa terhadap dimensi *Library as Place* memiliki skor rata-rata 3,18 dan jika ditafsirkan ke dalam persentase sebesar 79,58 % dengan nilai penafsiran baik.

#### **D. 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*.

#### **E. 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.