

LAPORAN
EVALUASI SURVEI KEPUASAN LAYANAN
PERPUSTAKAAN UNISA YOGYAKARTA
TA. 2023/2024



PERPUSTAKAAN UNISA YOGYAKARTA
2024

HALAMAN PENGESAHAN

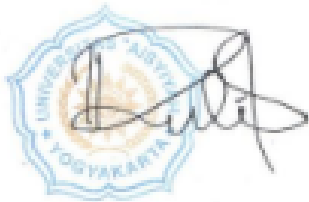
LAPORAN

EVALUASI SURVEI KEPUASAN LAYANAN

PERPUSTAKAAN UNISA YOGYAKARTA

TA. 2023/2024

Yogyakarta, 30 Agustus 2024
Mengetahui,
Wakil Rektor I



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

Plt Kepala UPT Perpustakaan



Irkhamiyati, SIP., M.IP.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat 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 2023/2024 ini dengan baik dan lancar.

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 2024

Penyusun

LAPORAN
EVALUASI SURVEI KEPUASAN LAYANAN
PERPUSTAKAAN UNISA YOGYAKARTA
TA. 2023/2024

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) mengungkapkan bahwa 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.

Dimensi pertama yaitu kemampuan (*Affect of Service*), dimensi kedua koleksi yang memadai (*Information Control*), dan dimensi ketiga 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 kemudian diolah menggunakan data statistik dianalisis berdasarkan metode perhitungan statistik.

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 Dimensi *Affect of Service*, Dimensi *Information Control*, dan Dimensi *Library as Place*.

C. PELAKSANAAN KEGIATAN

Pelaksanaan penyebaran angket yaitu di awal bulan Agustus 2024 melalui Google Form. Analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, sedang data diolah menggunakan teknik tabulasi, yaitu menyediakan hasil penelitian pada sebuah tabel kemudian dideskripsikan kembali.

Untuk 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:

81% - 100% Sangat Baik

61% - 80% baik

41% - 60% Sedang

21% - 40% Rendah

0% - 20% Sangat Rendah

D. LAPORAN SURVEI

Hasil survei kepuasan layanan perpustakaan ini ditujukan kepada pemustaka (mahasiswa) yang berjumlah 94 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	Pertanyaan	Rata-rata
A	Dimensi <i>Affect of Service</i>	3,38
1.	Pustakawan memahami kebutuhan/keinginan pengguna di perpustakaan	3,31
2.	Pustakawan membimbing/mengarahkan pengguna saat mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan perpustakaan	3,36
3.	Pustakawan tanggap terhadap keluhan pengguna	3,31
4.	Pustakawan memiliki skill/pengetahuan di bidangnya saat melayani	3,31
5.	Pustakawan ramah saat memberikan pelayanan	3,45
6.	Pustakawan sopan saat memberikan pelayanan	3,44
7.	Pustakawan memberikan layanan sesuai dengan jam layanan yang ditentukan	3,38
8.	Jaminan keamanan tas/ barang yang disimpan di loker	3,45

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa evaluasi mahasiswa terhadap dimensi *Affect of Service* memiliki skor rata-rata 3,38 dan jika di tafsirkan ke dalam prosentase sebesar 84,36 % 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 ke dua tersaji dalam tabel berikut.

No	Pertanyaan	Rata-rata
B	Dimensi <i>Information Control</i>	3,14
1.	Ketersediaan Koleksi cetak di perpustakaan sesuai kebutuhan	3,1
2.	Ketersediaan Koleksi elektronik di perpustakaan sesuai kebutuhan	3,15
3.	Ketersediaan Katalog Online (OPAC) yang memudahkan penelusuran	3,14
4.	Kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas perpustakaan	3,21
5.	Kemudahan dalam pencarian informasi di perpustakaan	3,17
6.	Kemudahan menemukan koleksi yang dibutuhkan	3,09
7.	Kesesuaian koleksi dikatalog dan di rak	3,14

8.	Ketercukupan jumlah komputer untuk penelusuran informasi	3,11
9.	Pengguna mampu menggunakan Katalog online yang disediakan	3,12
10.	Pengguna mampu mencari koleksi yang dibutuhkan sendiri di perpustakaan	3,16

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa evaluasi mahasiswa terhadap dimensi *Information Control* memiliki skor rata-rata 3,14 dan jika ditafsirkan ke dalam prosentase sebesar 78,43 % 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 ke dua tersaji dalam tabel berikut.

No	Pertanyaan	Rata-rata
C	Dimensi <i>Library As Place</i>	3,34
1.	Perpustakaan memiliki Gedung dan ruangan yang memadai	3,39
2.	Ketersediaan fasilitas penitipan barang/loker yang memadai	3,29
3.	Ketersediaan fasilitas tas penyimpanan barang yang memadai	3,31
4.	Ketersediaan fasilitas pendukung lainnya (meja, kursi, AC, karpet, bean	3,44

	bag)	
5.	Petugas berpenampilan rapi dan menarik	3,40
6.	Ruang Perpustakaan mendukung pengguna untuk belajar	3,36
7.	Perpustakaan menumbuhkan daya kreativitas	3,3
8.	Perpustakaan sebagai tempat nyaman untuk melakukan berbagai aktivitas	3,33
9.	Kondisi perpustakaan tenang sehingga dapat mendukung untuk belajar	3,15
10.	Area perpustakaan dalam kondisi bersih	3,44

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa evaluasi mahasiswa terhadap dimensi *Library As Place* memiliki skor rata-rata 3,34 dan jika ditafsirkan kedalam prosentase sebesar 83,51 % dengan nilai penafsiran sangat baik.

Berdasarkan hasil analisis masing-masing dimensi dalam survei kepuasan layanan pemustaka dalam hal ini diwakili oleh mahasiswa disajikan dalam tabel berikut.

No	Dimensi	Skor Dimensi
1	<i>Affect of Service</i>	3,38
2	<i>Information Control</i>	3,14
3	<i>Library As Place</i>	3,34
Skor rata-rata		3,28

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa secara keseluruhan hasil survei kepuasan layanan pemustaka di Perpustakaan Unisa Yogyakarta sebesar 3,28. Jika ditafsirkan ke dalam prosentase sebesar 82,11 % dengan nilai penafsiran sangat baik.

E. Saran & Masukan

Berdasarkan hasil survei kepuasan layanan pemustaka di Perpustakaan Unisa Yogyakarta terdapat beberapa saran yang diberikan:

1. Penambahan fasilitas di perpustakaan seperti: roll kabel, komputer pengaksesan, penambahan bandwidth wifi, dan penambahan bantal (*bean bag*).
2. Mengkondisikan situasi dengan menjaga ketenangan bersama
3. Diperbolehkan minum di perpustakaan
4. Diperbanyak koleksi terutama genre fiksi (novel) maupun non fiksi.

Berdasarkan hasil survei kepuasan layanan pemustaka di Perpustakaan Unisa Yogyakarta juga terdapat beberapa usulan program/kegiatan yang diberikan:

1. Bedah buku
2. Sharing lintas prodi
3. Sosialisasi akses Jurnal online
5. Lomba menulis, poster, essay,
6. Apresiasi pengunjung tersering