

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



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

2024

HALAMAN PENGESAHAN

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

Yogyakarta, 30 April 2024
Mengetahui,
Wakil Rektor I



Dr. Sulistyaningsih, SKM., M.H.Kes.

Kepala UPT Perpustakaan



Irkhamiyati, SIP., M.IP.

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 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 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/ *emphaty*.

C. PELAKSANAAN KEGIATAN

Pelaksanaan penyebaran angket online di awal bulan September 2023 dan Maret 2024 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. 2023/2024 sebanyak 994 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. 2023/2024 terlihat dalam rekap sebagai berikut.

No	Indikator	Responden	Skor	Prosentase	Rerata
1	Bukti Fisik/Tangibles	994	772	77,67%	3,98
2	Kehandalan/Reability	994	766	77,06%	3,98
3	Daya Tanggap/Responsiveness	994	753	75,75%	3,98
4	Jaminan/Assurance	994	745	74,95%	3,98
5	Empati	994	776	78,07%	3,97
	Rata-rata	994	762	77%	3,98

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa kepuasan mahasiswa terhadap layanan Perpustakaan UNISA Yogyakarta TA. 2023/2024 dengan skor 3,98 atau 77%. Rincian isian angket kuesioner ada di SIM EUPM UNISA Yogyakarta bersumber pada link. <https://unisayogya.ac.id/simptt-sumberdayaterintegrasi>.

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