

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP
UPT PERPUSTAKAAN UNISSULA
PERIODE JULI-DESEMBER 2023



UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2023

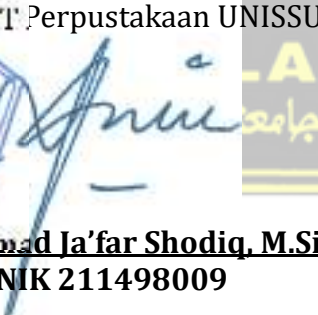


HALAMAN PENGESAHAN

Laporan “*Survei Kepuasan Pemustaka Terhadap UPT Perpustakaan UNISSULA Tahun 2023*” telah disetujui dan disahkan pada:

Hari, Tanggal : Jumat, 16 Jumadil Akhir 1445 H/29 Desember 2023 M
Oleh : Kepala UPT Perpustakaan UNISSULA

Kepala UPT Perpustakaan UNISSULA,



Dr. H. Muhammad Ja'far Shodiq, M.Si., Ak. CA
NIK 211498009



A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

UPT Perpustakaan UNISSULA sebagai pusat informasi dan sumber belajar memiliki peran yang sangat strategis dalam mendukung proses pembelajaran mahasiswa. Dalam era digital seperti sekarang, perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi fisik, tetapi juga sebagai pusat akses informasi digital. Untuk memastikan bahwa perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan yang terus berkembang, penting untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan dan fasilitas yang disediakan.

Survei kepuasan pemustaka ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap berbagai aspek layanan perpustakaan, mulai dari koleksi, fasilitas, layanan sirkulasi, hingga layanan digital. Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kekuatan dan kelemahan layanan perpustakaan UNISSULA, sehingga dapat dijadikan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

2. Tujuan

Laporan survei kepuasan pemustaka bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan pemustaka terhadap layanan dan fasilitas yang disediakan oleh UPT Perpustakaan UNISSULA.

3. Manfaat

- Menjadi tolok ukur untuk menilai kualitas layanan dan fasilitas yang ada di UPT Perpustakaan UNISSULA
- Menjadi bahan evaluasi terhadap unsur layanan yang masih perlu dilakukan perbaikan

B. PEMBAHASAN

a. Ruang Lingkup

Survei kepuasan pemustaka terhadap UPT Perpustakaan UNISSULA meliputi: layanan, koleksi, fasilitas, dan Sumber Daya Manusia (SDM).



Kuesioner disebarkan pada sivitas akademika UNISSULA dengan rincian sejumlah 148 mahasiswa, 8 dosen, dan 10 tenaga kependidikan yang mengisi kuesioner. Adapun pertanyaan dalam kuesioner yang disebarkan, yaitu:

1. Alasan Anda datang ke UPT Perpustakaan UNISSULA, meliputi:
 - a. Tata letak Gedung
 - b. Kelengkapan fasilitas
 - c. Kenyamanan ruangan
 - d. Koleksi
 - e. Layanan yang disediakan
2. Pendapat Anda tentang layanan yang ada di UPT Perpustakaan UNISSULA, meliputi:
 - a. Layanan informasi
 - b. Layanan sirkulasi
 - c. Layanan referensi
 - d. Layanan repository
 - e. Layanan delicious
 - f. Layanan library movie
 - g. Layanan studi mandiri di carrel room
 - h. Layanan Bank Indonesia Corner
 - i. Layanan hotline perpustakaan
 - j. Layanan bimbingan pemustaka dan kelas literasi
 - k. Layanan bebas pustaka
3. Pendapat Anda tentang koleksi UPT Perpustakaan UNISSULA, meliputi:
 - a. Buku yang tersedia
 - b. Buku yang dicari
 - c. Jurnal elektronik sesuai kebutuhan
 - d. Jumlah buku yang dipinjam sesuai kebutuhan (4 eksemplar bagi mahasiswa)
4. Pendapat Anda tentang Sumber Daya Manusia (SDM) di UPT Perpustakaan UNISSULA, meliputi:
 - a. Sikap petugas ketika melayani
 - b. Penampilan petugas



- c. Cara petugas berkomunikasi
- d. Petugas ketika membantu mencari informasi yang dibutuhkan
5. Pendapat Anda tentang fasilitas di UPT Perpustakaan UNISSULA, meliputi:
 - a. Akses jaringan nirkabel (Wi-Fi)
 - b. Toilet
 - c. Suhu ruang dan pencahayaan
 - d. Ketersediaan computer pemustaka
 - e. Kantin

Setiap jawaban dari responden dijadikan scoring dengan menggunakan skala likert dengan pengukuran sebagai berikut:

1. Skor 5 untuk jawaban sangat baik
2. Skor 4 untuk jawaban baik
3. Skor 3 untuk jawaban netral
4. Skor 2 untuk jawaban tidak baik
5. Skor 1 untuk jawaban sangat tidak baik

Tabel1.

Tabel Perhitungan Skor dan Interpretasi Skor Kepuasan Pemustaka
Terhadap UPT Perpustakaan UNISSULA Periode Juli – Desember 2023

No	Pertanyaan	Rata-rata	Interpretasi
1	Alasan Anda datang ke UPT Perpustakaan UNISSULA, meliputi:		
	Tata letak Gedung	4.524	Sangat Puas
	Kelengkapan fasilitas	4.397	Sangat Puas
	Kenyamanan ruangan	4.614	Sangat Puas
	Koleksi	3.963	Puas
	Layanan yang disediakan	4.536	Sangat Puas
2	Pendapat Anda tentang layanan yang ada di UPT Perpustakaan UNISSULA, meliputi:		
	Layanan informasi	4.439	Sangat Puas
	Layanan sirkulasi	4.530	Sangat Puas
	Layanan referensi	4.355	Sangat Puas



YAYASAN BADAN WAKAF SULTAN AGUNG
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)

Jl. Raya Kaligawe Km.4 Semarang 50112 Telp. (024) 6583584 (8 Sal) Fax.(024) 6582455

email : informasi@unissula.ac.id web : www.unissula.ac.id

PERPUSTAKAAN

Bismillah Membangun Generasi Khaira Ummah

	Layanan repository	4.271	Sangat Puas
	Layanan delicious	3.843	Puas
	Layanan library movie	4.487	Sangat Puas
	Layanan studi mandiri di carrel room	4.433	Sangat Puas
	Layanan Bank Indonesia Corner	4.246	Sangat Puas
	Layanan hotline perpustakaan	4.385	Sangat Puas
	Layanan bimbingan pemustaka dan kelas literasi	4.271	Sangat Puas
	Layanan bebas pustaka	4.331	Sangat Puas
3	Pendapat Anda tentang koleksi UPT Perpustakaan UNISSULA, meliputi:		
	Buku yang tersedia	4.006	Sangat Puas
	Buku yang dicari	3.963	Puas
	Jurnal elektronik sesuai kebutuhan	4.108	Sangat Puas
	Jumlah buku yang dipinjam sesuai kebutuhan	4.246	Sangat Puas
4	Pendapat Anda tentang Sumber Daya Manusia (SDM) di UPT Perpustakaan UNISSULA, meliputi:		
	Sikap petugas ketika melayani	4.530	Sangat Puas
	Penampilan petugas	4.608	Sangat Puas
	Cara petugas berkomunikasi	4.542	Sangat Puas
	Petugas ketika membantu mencari informasi yang dibutuhkan	4.5	Sangat Puas
5	Pendapat Anda tentang fasilitas di UPT Perpustakaan UNISSULA, meliputi:		
	Akses jaringan nirkabel (Wi-Fi)	4.006	Sangat Puas
	Toilet	4.415	Sangat Puas
	Suhu ruang dan pencahayaan	4.421	Sangat Puas
	Ketersediaan komputer pemustaka	4.204	Sangat Puas
	Kantin	4.186	Sangat Puas

Grand Mean = $\frac{\text{Total Rata-rata}}{\text{Jumlah Pertanyaan}}$
= $\frac{125,373}{29}$
= **4.323**
= **Sangat Puas**



Tabel 2.
Perhitungan Konversi

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Kepuasan	Tingkat Kepuasan
1	1.00-1.80	20-36	E	Sangat Tidak Puas
2	1.81-2.60	37-52	D	Tidak Puas
3	2.61-3.41	53-68	C	Netral
4	3.41-4.20	69-84	B	Puas
5	4.21-5.00	85-100	A	Sangat Puas

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKP} &= \text{Konversi IKP} * 20 \\ &= 4.323 * 20 \\ &= \mathbf{86.46}\end{aligned}$$

C. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei terhadap sivitas akademika UNISSULA mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan UPT Perpustakaan UNISSULA tahun 2023, dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan nilai rata-rata terhadap seluruh kriteria, didapatkan hasil 86,46 dengan tingkat kepuasan **"SANGAT PUAS"**.
2. Nilai kepuasan pemustaka tertinggi terdapat pada kriteria **kenyamanan ruangan** dengan nilai rata-rata 4,614.