

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN
PERPUSTAKAAN FEB UNDIP**



Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas Diponegoro

2022

BAB I

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, perpustakaan yang memiliki fungsi pelayanan publik. Setiap saat selalu dituntut untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Secara umum dapat dikatakan bahwa fungsi kegiatan layanan perpustakaan adalah sebagai jembatan antara bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan dengan pemustaka yang membutuhkannya, dengan derasnya arus informasi di berbagai pusat informasi menjadikan tantangan tersendiri bagi Perpustakaan maupun pustakawan dalam membantu, membimbing, mengarahkan pemustaka agar selalu memanfaatkan sumber-sumber informasi dan fasilitas yang ada di perpustakaan. Salah satu cara adalah dengan pendekatan komunikasi dan literasi informasi, karena dengan cara ini sangat membantu pemustaka dalam menelusur berbagai sumber informasi yang diperlukan di perpustakaan .

Dalam dunia bisnis maupun jasa, pelanggan merupakan aset yang harus diperjuangkan oleh para pelaku bisnis dan jasa. Jangan heran, banyak bisnis dan jasa yang berlomba-lomba untuk mendapatkan pelanggan atau menjaga pelanggan sampai mengeluarkan biaya yang tidak sedikit. Itulah pentingnya menjaga hubungan dengan pelanggan supaya hubungan menjadi kuat dan dapat berlangsung lama.

Begitu juga dengan Perpustakaan dengan para pemustakanya. Faktor yang paling penting untuk kesuksesan dari perpustakaan adalah hubungan baik dengan pemustaka. Melalui pelayanan yang positif, koleksi yang lengkap dan fasilitas yang nyaman, maka akan tereskan kesan positif pemustaka terhadap perpustakaan tersebut. Tetapi, banyak perpustakaan yang tidak fokus menjaga hubungan baik dengan pelanggan, karena mereka berpikir, perpustakaan adalah perusahaan nirlaba, sehingga tidak perlu memberikan layanan yang baik atau sekedarnya saja.

Perpustakaan yang hebat adalah perpustakaan yang bisa mengembangkan hubungan jangka panjang dengan pemustaka. Jika pemustaka merasa puas atas layanan ataupun koleksi koleksi yang dimiliki, mereka akan sangat berpotensi merekomendasikan perpustakaan tersebut kepada teman teman mereka, karena pentingnya hal tersebut, maka perpustakaan FEB telah mengadakan “Survei Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan FEB Undip” dengan mengundang perwakilan angkatan secara representatif, untuk menggali kebutuhan mereka terhadap perpustakaan, sebagai dasar evaluasi terhadap layanan, koleksi maupun yang dimiliki oleh perpustakaan.

TUJUAN

1. Menggali informasi tentang kebutuhan pemustaka terhadap perpustakaan FEB
2. Menampung masukan dari pemustaka tentang layanan, koleksi dan fasilitas yang ada di perpustakaan sebagai bahan evaluasi bagi perpustakaan untuk memperbaiki layanan, koleksi dan fasilitas kedepannya.
3. Mewujudkan layanan prima
4. Menjalin *Relationship* yang lebih baik dengan pemustaka
5. Untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

SASARAN

1. Mendorong pemustaka sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan perpustakaan. □
2. Mendorong pengelola perpustakaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. □
3. Mendorong pengelola perpustakaan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik

MANFAAT

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan perpustakaan.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan perpustakaan yang telah dilaksanakan
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
4. Mengetahui indeks kepuasan pemustaka secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan perpustakaan

PELAKSANAAN

Penyebaran kuesioner dilakukan pada bln november dan desember 2022

RESPONDEN

Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Undip dari S1, S2 dan S3 berjumlah kurang lebih 100 orang

BAB II

LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN FEB UNDIP

A. PERSIAPAN

Persiapan dilakukan dengan berbbagai langkah yaitu:

1. Penetapan pelaksana

Membentuk tim penyusun survei kepuasan pemustaka yang terdiri dari :
pengarah dan pelaksana.

2. Penyiapan bahan dalam menyusun survei kepuasan pemustaka maka
digunakan kuesioner untuk alat bantu pengumpulan data kepuasan
pemustaka sebagai penerima pelayanan.

3. Penyusunan jadwal

Survei kepuasan memerlukan waktu 2 bulan.

Dengan rincian sebagai berikut. □

- Persiapan, 6 hari kerja □
- Pelaksanaan pengumpulan data, 40 hari kerja □
- Pengolahan data, 6 hari kerja □
- Penyusunan dan pelaporan 6 hari kerja

4. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan

Data responden merupakan mahasiswa FEB Undip sebagai pemustaka
perpustakaan FEB Undip, lokasi pengumpulan data di perpustakaan FEB yang
meliputi 4 unit yaitu 3 unit di tembalang dan 1 unit dileburan.

Waktu pengumpulan data yaitu bulan november sampai dengan desember
2022

B. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan pengumpulan data dilakukan dengan meminta responden mengisi
sendiri dan memandu jika ada pernyataan yang kurang jelas atau dengan
mewawancarai responden langsung dengan berlandaskan pada pernyataan di
kuesioner. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum
mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari tidak puas, kurang puas, puas
sampai dengan sangat puas.

C. PENGOLAHAN DATA

Data yang sudah masuk di olah menjadi grafik grafik

D. ANALISA DATA DAN PELAPORAN

- ✧ Melakukan analisa data yang telah didapatkan
- ✧ Menentukan Tindak Lanjut
- ✧ Membuat Laporan hasil survei

E. EVALUASI

- ◆ Identifikasi kekurangan hasil survei kepuasan pelanggan
- ◆ Menentukan perbaikan untuk survei berikutnya

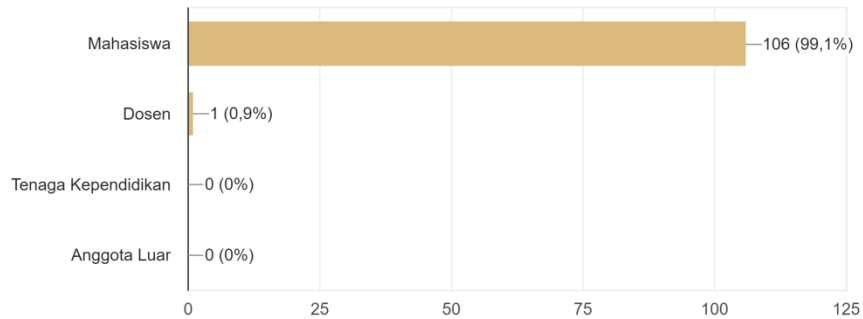
BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN FEB UNDIP

1. Status Keanggotaan Responden

Status Keanggotaan

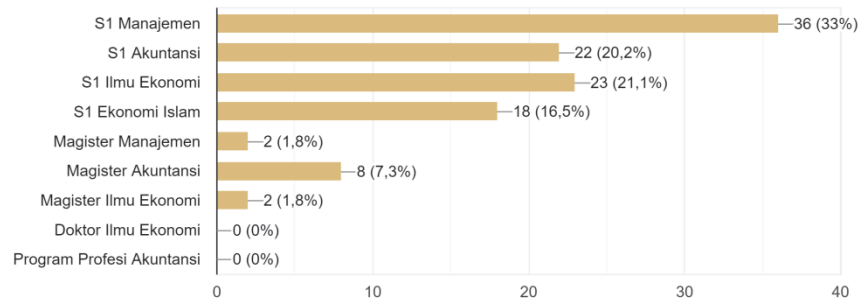
107 jawaban



2. Jurusan / Prodi Responden

Jurusan / Prodi

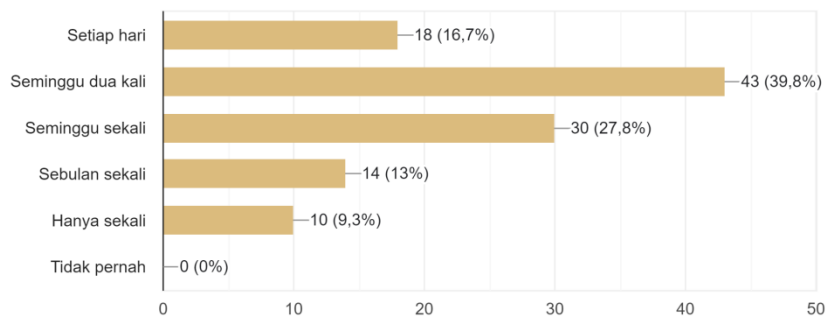
109 jawaban



3. Frekuensi kunjungan responden ke perpustakaan

Seberapa sering anda mengunjungi perpustakaan

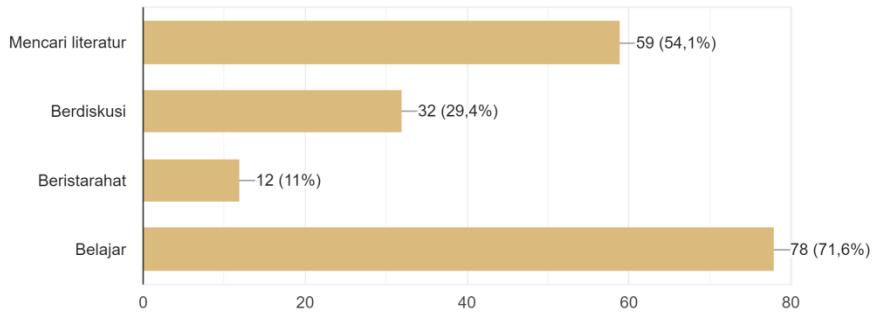
108 jawaban



4. Tujuan responden mengunjungi perpustakaan

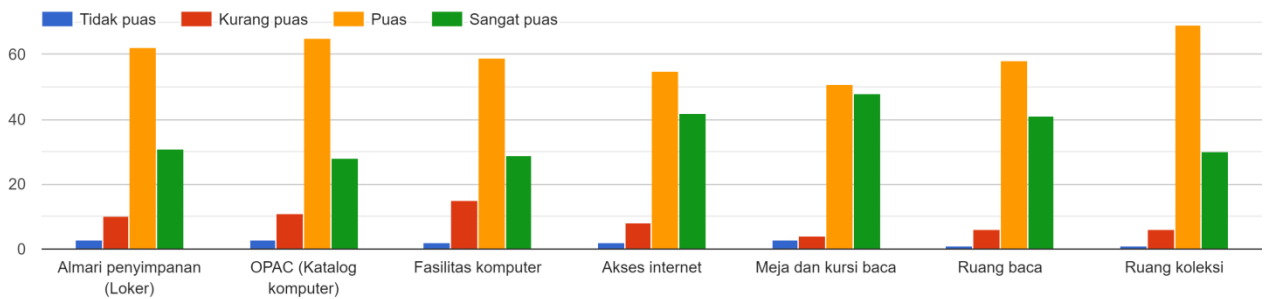
Tujuan anda mengunjungi perpustakaan

109 jawaban



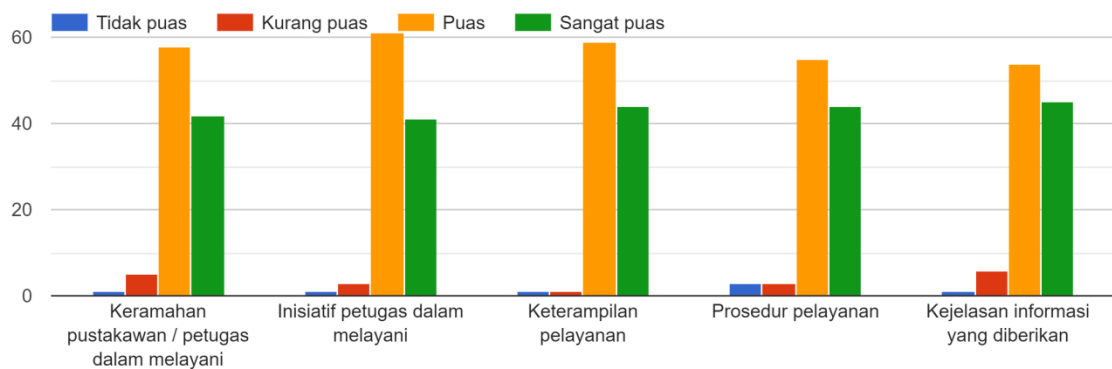
5. Hasil penilaian terhadap fasilitas perpustakaan FEB Undip

Berikan penilaian anda untuk fasilitas di bawah ini



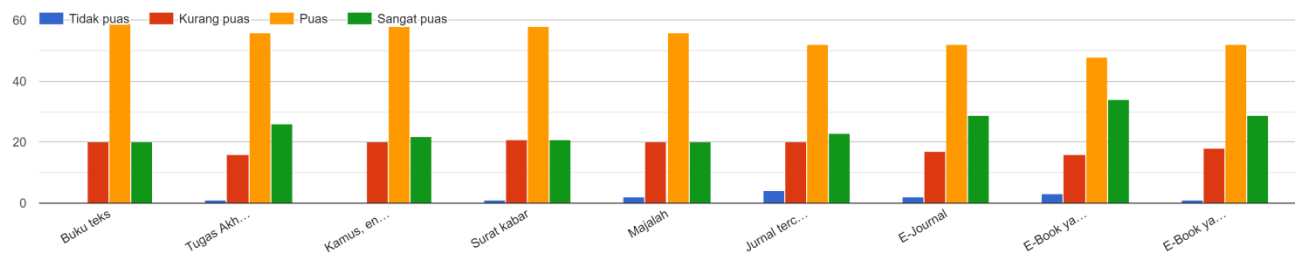
6. Hasil penilaian terhadap pelayanan staff perpustakaan FEB Undip

Berikan penilaian anda untuk petugas pelayanan perpustakaan



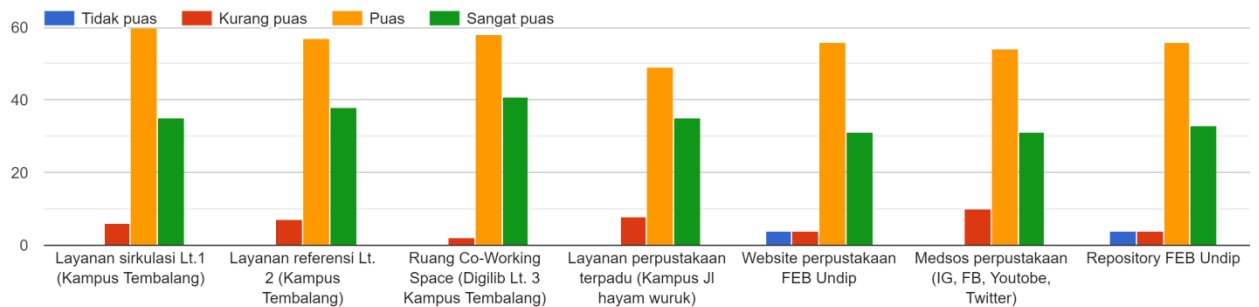
7. Hasil penilaian terhadap koleksi perpustakaan FEB Undip

Berikan penilaian untuk koleksi dibawah ini



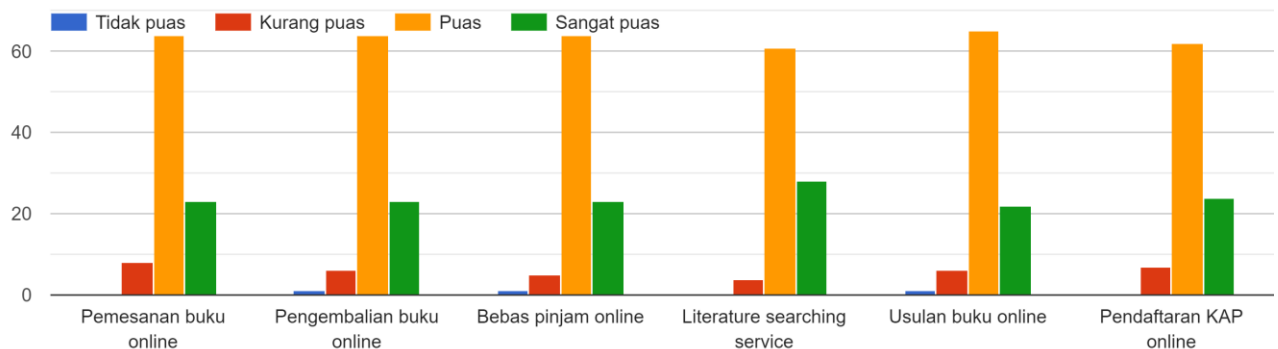
8. Hasil penilaian terhadap layanan di uni-unit/bagian perpustakaan FEB Undip

Berikan Penilaian Anda untuk layanan di bawah ini



9. Hasil penilaian terhadap layanan online di perpustakaan FEB Undip

Berikan penilaian anda untuk layanan online dibawah ini



BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah mahasiswa, dengan prodi: 36% adalah mahasiswa S1 Manajemen, 22% S1 Akuntansi, 23% S1 Ilmu Ekonomi, 18% mahasiswa EKIS, 8% mahasiswa MAKSI, serta mahasiswa MM dan MIESP masing 2%. Frekuensi kunjungan mereka ke perpustakaan yaitu 46% seminggu dua kali dan 30% berkunjung ke perpustakaan seminggu sekali. Tujuan mereka ke perpustakaan sebagian besar yaitu 78% belajar dan 59% mencari literatur.

Penilaian terhadap fasilitas perpustakaan, staff perpustakaan, koleksi, pelayanan di unit-unit dan layanan online, sebagian besar menyatakan puas, kemudian dibawahnya sangat puas, ada sedikit yang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Dengan demikian secara keseluruhan pelayanan perpustakaan FEB sudah baik, namun jangan berpuas diri, harus selalu meningkatkan pelayanan maupun fasilitas, juga melakukan inovasi-inovasi agar dapat mengikuti perkembangan jaman dan memudahkan pemustaka dalam mengakses fasilitas- fasilitas yang dimiliki oleh perpustakaan. Karena meskipun sebagian besar pemustaka puas, ada juga ketidakpuasan meskipun persentasenya sedikit.

B. SARAN

Ada beberapa saran untuk survei selanjutnya yaitu:

1. Unsur-unsur dalam instrumen perlu ditambah agar penilaian bisa lebih variatif
2. Survei bisa dilakukan secara periodik misalnya setahun sekali, atau sebulan.
3. Dilakukan kajian-kajian lainya terhadap pelayanan perpustakaan FEB Undip.