

**LAPORAN**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN PEMUSTAKA**  
**PADA LAYANAN PERPUSTAKAAN FEB UNDIP**  
**TAHUN 2024**



**PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
**2025**

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Pemustaka Pada Layanan Perpustakaan FEB Undip dapat terselesaikan dengan baik. Pelaksanaan survei ini dimaksudkan dengan tujuan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan pemustaka terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Perpustakaan FEB Undip selama tahun 2024.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Pemustaka mengenai layanan Perpustakaan FEB Undip. Adapun hasil dari survei ini dapat dijadikan sebagai alat ukur kualitas layanan perpustakaan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Dengan mengumpulkan data yang relevan dan representatif, laporan ini diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat mengenai kekuatan serta area yang masih perlu perbaikan, sehingga Perpustakaan FEB Undip dapat lebih responsif terhadap perubahan kebutuhan pemustaka di masa mendatang.

Dengan tersusunnya Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Layanan Pemustaka Perpustakaan FEB Undip ini diharapkan pula dapat menjadi bahan atau acuan bagi segenap jajaran staf tenaga Perpustakaan FEB Undip untuk lebih aktif dalam mencapai visi dan melaksanakan misi yang telah ditetapkan.

Semarang, 03 Februari 2025

Koordinator Perpustakaan FEB Undip

Hikmat Nurhamid, S.E

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>2</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>3</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>4</b>
A. Latar Belakang .....	4
B. Tujuan Survei .....	5
C. Proses dan Metode Survei .....	5
<b>ANALISIS HASIL SURVEI</b> .....	<b>6</b>
<b>PENUTUP</b> .....	<b>41</b>
A. Simpulan.....	41
B. Saran.....	41

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis (FEB) Universitas Diponegoro didirikan setelah pembentukan fakultas pada 14 Maret 1960, berawal dari koleksi buku Akademi Tata Niaga Universitas Semarang. Pada 1967, perpustakaan resmi berdiri di bawah nama Biro Penelitian dan Pengabdian (BPP) dengan koleksi awal sekitar 11.136 eksemplar, berkembang pesat hingga akhirnya pada 1992 menempati gedung sendiri di Kampus Pleburan. Pada 2010, perpustakaan pindah ke Kampus Tembalang dan kini berada di Gedung Laboratorium dengan tiga lantai yang melayani unit sirkulasi, referensi, BI Corner, galeri investasi, dan digital library, sementara di Kampus Pleburan menempati lantai dua Gedung Terpadu.

Saat ini, Perpustakaan FEB Undip memiliki berbagai fasilitas, seperti ruang baca yang nyaman, ruang diskusi, serta akses teknologi informasi untuk mempermudah layanan kepada sivitas akademika. Sistem manajemen perpustakaan telah terkomputerisasi untuk pengelolaan katalog, peminjaman buku, serta akses ke e-resources dan database akademik internasional. Koleksinya meliputi buku, skripsi, tesis, disertasi, majalah, jurnal, surat kabar cetak, dan data statistik yang dapat diakses baik secara luring maupun daring melalui jaringan internet kampus. Perpustakaan FEB Undip juga menyediakan layanan sirkulasi, referensi, e-library, pengecekan plagiarisme, dan upload mandiri untuk mendukung kegiatan akademik.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan bagi pemustaka, Perpustakaan berinisiatif untuk melakukan kajian terkait tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan yang telah diterima serta mengidentifikasi kebutuhan mereka terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Melalui pemahaman yang lebih mendalam mengenai kepuasan dan kebutuhan pemustaka, Perpustakaan dapat merancang serta mengembangkan berbagai program yang lebih efektif dan sesuai dengan harapan pemustaka. Dengan demikian, diharapkan layanan perpustakaan dapat terus ditingkatkan sehingga mampu memberikan manfaat yang optimal bagi seluruh pemustaka.

## **B. Tujuan Survei**

Kegiatan survei pemustaka pada layanan perpustakaan FEB Undip bertujuan untuk:

1. Mengkaji tingkat atau indeks kepuasan pemustaka terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Perpustakaan FEB Undip selama tahun 2024.
2. Mendapatkan umpan balik dan saran dari pemustaka yang dapat digunakan sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.
3. Mengetahui upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei pemustaka pada layanan perpustakaan FEB Undip.

## **C. Proses dan Metode Survei**

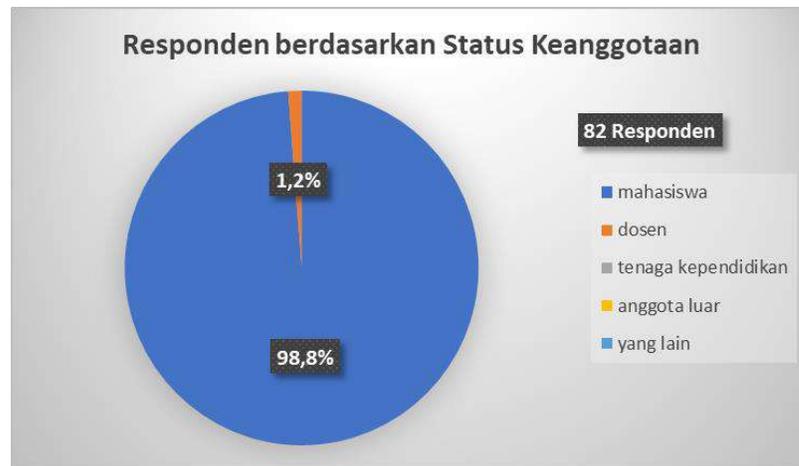
Survei ini mengidentifikasi populasi pemustaka yang mengunjungi perpustakaan, yang mencakup civitas akademika Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, yaitu mahasiswa, dosen, dan staf. Berdasarkan data populasi tersebut, ditentukan jumlah sampel yang akan diambil untuk proses pengumpulan data. Pengumpulan data dalam survei ini dilakukan dengan cara mendistribusikan kuesioner kepada pemustaka melalui google form. Pengumpulan data menggunakan google form ini dilaksanakan pada akhir tahun 2024.

Instrumen survei berupa kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan dari indikator dari kebutuhan dan kepuasan pemustaka yang terdiri dari frekuensi kunjungan tujuan kunjungan, penilaian terhadap fasilitas sebanyak 7 pertanyaan, penilaian terhadap pustakawan sebanyak 5 pertanyaan, penilaian terhadap koleksi sebanyak 10 pertanyaan, penilaian terhadap layanan dan ruang sebanyak 8 pertanyaan, penilaian terhadap layanan online sebanyak 6 pertanyaan, keluhan, serta saran. Skala frekuensi kunjungan perpustakaan terdiri dari setiap hari, seminggu dua kali, seminggu sekali, sebulan sekali, hanya sekali, dan tidak pernah. Skala tujuan kunjungan terdiri dari mencari literatur, berdiskusi, beristirahat, dan belajar. Skala penilaian terdiri dari tidak puas, kurang puas, puas, dan sangat puas. Sedangkan keluhan dan saran berupa uraian singkat.

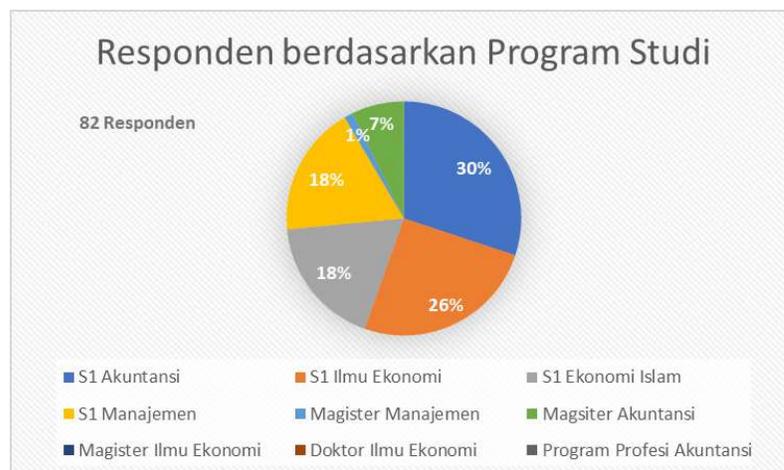
## ANALISIS HASIL SURVEI

### 1. Profil Responden

Data yang digunakan dalam laporan ini berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebar angket/kuesioner secara daring dan luring kepada 82 responden. Klasifikasi responden dibedakan berdasarkan status keanggotaan (Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan, Anggota Luar, dan Yang lain) dan program studi (S1 Manajemen, S1 Akuntansi, S1 Ilmu Ekonomi, S1 Ekonomi Islam, Magister Manajemen, Magister Akuntansi, Magister Ilmu Ekonomi, Doktor Ilmu Ekonomi, dan Program Profesi Akuntansi). Berikut adalah hasil pie chart berdasarkan 82 responden:



Gambar 1.1 Identitas responden berdasarkan status keanggotaan



Gambar 1.2 Identitas responden berdasarkan program studi

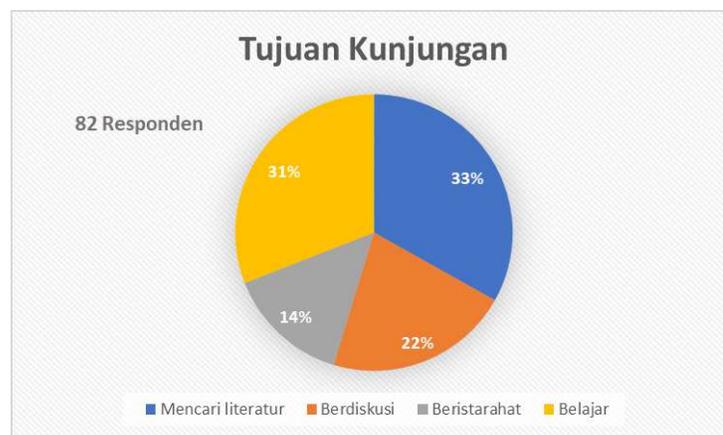
## 2. Frekuensi Kunjungan



Gambar 2.1 Frekuensi Kunjungan

Frekuensi kunjungan merujuk pada seberapa sering responden mengunjungi perpustakaan dalam periode waktu tertentu. Diagram lingkaran tersebut menunjukkan frekuensi kunjungan dari 82 responden. Kunjungan sebanyak dua kali dalam seminggu memiliki persentase tertinggi, yaitu 28%. Sebulan sekali dan seminggu sekali memiliki jumlah yang sama, masing-masing 26%. Setiap hari dikunjungi oleh 13% responden. Hanya sekali tercatat sebagai yang paling sedikit, dengan 7% responden. Dari data ini, bisa disimpulkan bahwa mayoritas responden mengunjungi tempat tersebut dengan frekuensi antara seminggu sekali hingga sebulan sekali, sedangkan yang datang setiap hari relatif sedikit.

## 3. Tujuan Kunjungan

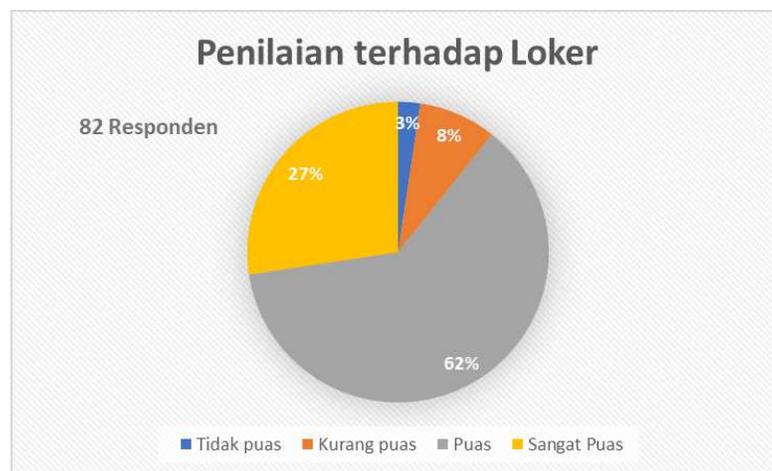


Gambar 3.1 Tujuan Kunjungan

Tujuan kunjungan merujuk pada alasan responden datang ke perpustakaan untuk memanfaatkan fasilitas dan sumber daya yang tersedia. Berdasarkan data yang ditampilkan dalam diagram, mayoritas responden mengunjungi perpustakaan untuk tujuan akademik, yaitu mencari literatur (33%) dan belajar (31%). Sebanyak 22% datang untuk berdiskusi, sementara 14% lainnya mengunjungi perpustakaan untuk beristirahat. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan lebih banyak dimanfaatkan untuk kepentingan akademik daripada aktivitas lain.

#### 4. Indeks penilaian terhadap fasilitas

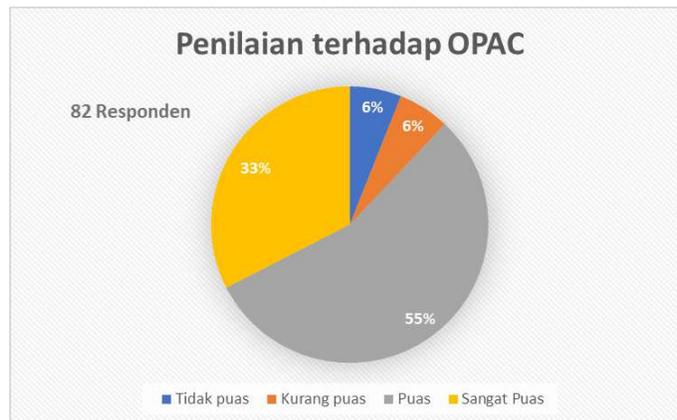
##### a. Loker



Gambar 4.1 Penilaian terhadap fasilitas loker

Hasil survei terhadap 82 responden mengenai fasilitas loker menunjukkan bahwa mayoritas pemustaka merasa puas dengan persentase 62% dari total keseluruhan responden. Adapun 27% responden memberikan penilaian sangat puas, menunjukkan bahwa fasilitas ini umumnya telah memenuhi kebutuhan pemustaka. Meski begitu, masih terdapat 8% responden yang merasa kurang puas dan 3% responden yang tidak puas, mengindikasikan adanya beberapa aspek yang mungkin perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Secara keseluruhan, 89% responden memberikan penilaian positif, menunjukkan bahwa fasilitas loker telah berfungsi dengan baik, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan guna meningkatkan kepuasan pemustaka yang belum merasa puas sepenuhnya.

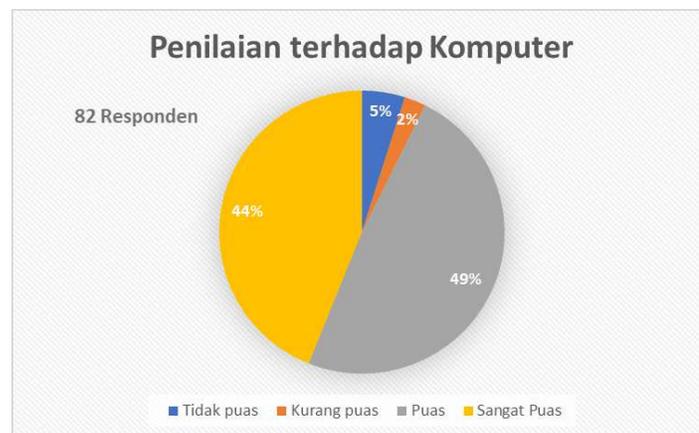
## b. OPAC (Online Public Access Catalog)



Gambar 4.2 Penilaian terhadap OPAC

Hasil survei terhadap 82 responden mengenai penilaian terhadap OPAC menunjukkan bahwa sebagian besar pemustaka merasa puas dengan sistem katalog online ini. 55% responden menyatakan puas, sementara 33% responden memberikan penilaian sangat puas, yang berarti mayoritas pemustaka merasa OPAC cukup membantu dalam pencarian informasi di perpustakaan. Namun, masih ada 6% responden yang merasa kurang puas dan 6% responden yang tidak puas, mengindikasikan adanya beberapa kendala atau aspek yang bisa ditingkatkan agar pengalaman pemustaka menjadi lebih baik. Secara keseluruhan, 88% responden memberikan penilaian positif terhadap OPAC, menunjukkan bahwa sistem ini sudah cukup efektif, meskipun masih perlu beberapa perbaikan untuk meningkatkan kenyamanan pemustaka.

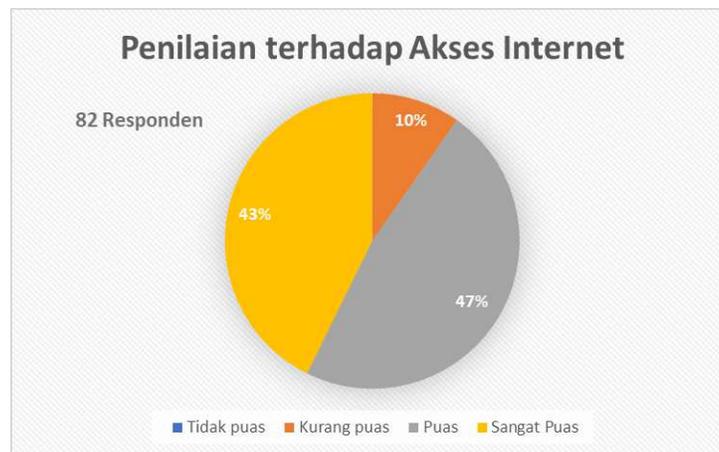
## c. Komputer



Gambar 4.3 Penilaian terhadap komputer

Survei terhadap 82 responden mengenai penilaian terhadap fasilitas komputer menunjukkan bahwa hampir separuh pemustaka merasa puas. 49% responden menyatakan puas, sementara 44% responden memberikan penilaian sangat puas, yang berarti mayoritas pemustaka merasa fasilitas komputer telah mendukung kebutuhan mereka. Meskipun demikian, masih ada 2% responden yang merasa kurang puas dan 5% responden yang tidak puas, menandakan bahwa ada beberapa aspek yang mungkin masih perlu diperbaiki, seperti kinerja perangkat atau jumlah unit yang tersedia. Secara keseluruhan, 93% responden memberikan penilaian positif terhadap fasilitas komputer, menunjukkan bahwa layanan ini sudah memenuhi kebutuhan sebagian besar pemustaka, tetapi masih memiliki ruang untuk peningkatan guna mengakomodasi kebutuhan semua responden.

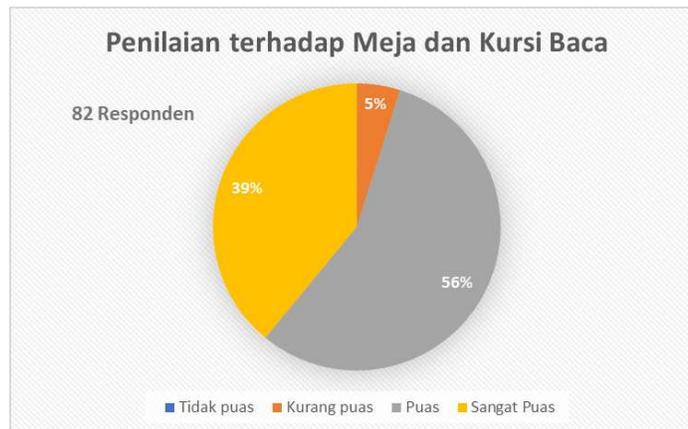
#### d. Akses Internet



Gambar 4.4 Penilaian terhadap Akses Internet

Hasil survei terhadap 82 responden mengenai akses internet menunjukkan bahwa mayoritas pemustaka merasa puas. 47% responden menyatakan puas, sementara 43% responden memberikan penilaian sangat puas, yang berarti sebagian besar pemustaka merasa bahwa akses internet sudah cukup baik dan memenuhi kebutuhan mereka. Namun, masih ada 10% responden yang merasa kurang puas, menunjukkan bahwa terdapat beberapa kendala yang dirasakan oleh sebagian kecil pemustaka, seperti kecepatan atau stabilitas koneksi internet. Secara keseluruhan, 90% responden memberikan penilaian positif terhadap akses internet, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan guna meningkatkan pengalaman pemustaka yang belum sepenuhnya puas.

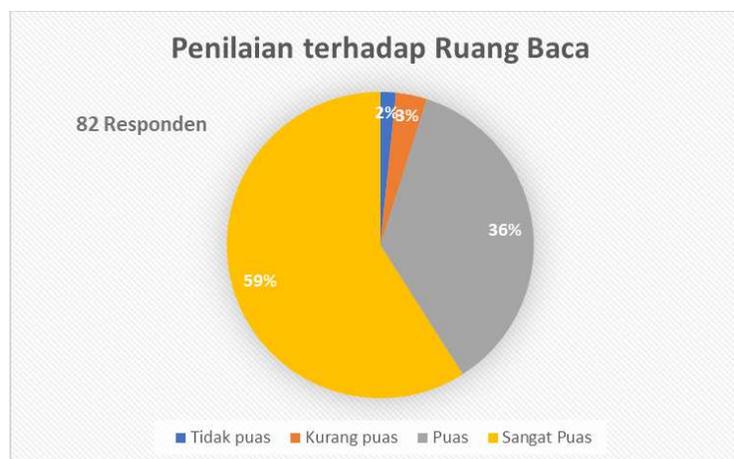
#### e. Meja dan Kursi Baca



Gambar 4.5 Penilaian terhadap meja dan kursi baca

Survei terhadap 82 responden mengenai meja dan kursi baca menunjukkan bahwa fasilitas ini mendapatkan tanggapan yang cukup baik dari para pengguna. 56% responden menyatakan puas, sedangkan 39% responden memberikan penilaian sangat puas, yang berarti mayoritas merasa fasilitas ini sudah cukup nyaman dan mendukung kegiatan membaca serta belajar. Meski begitu, 5% responden merasa kurang puas, mengindikasikan adanya beberapa aspek yang masih bisa diperbaiki, seperti kenyamanan kursi atau jumlah meja yang tersedia. Secara keseluruhan, 95% responden memberikan penilaian positif terhadap meja dan kursi baca, menunjukkan bahwa fasilitas ini sudah cukup memadai, namun masih dapat ditingkatkan untuk memastikan kenyamanan yang lebih optimal bagi semua pengguna.

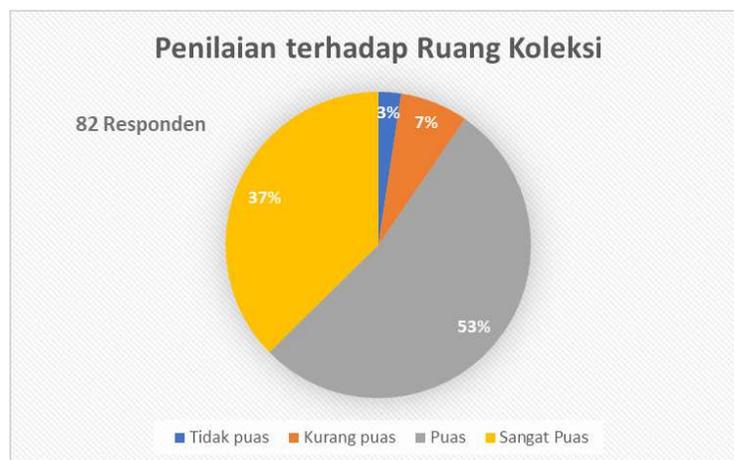
#### f. Ruang baca



Gambar 4.6 Penilaian terhadap Ruang Baca

Survei terhadap 82 responden mengenai ruang baca menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dengan fasilitas ini. 36% responden menyatakan puas, sementara 59% responden memberikan penilaian sangat puas, yang berarti ruang baca dianggap cukup nyaman dan mendukung kegiatan membaca. Namun, masih ada 3% responden yang merasa kurang puas dan 2% responden yang tidak puas, mengindikasikan adanya beberapa aspek yang masih dapat ditingkatkan, seperti kenyamanan, kebersihan, atau ketersediaan tempat duduk. Secara keseluruhan, 95% responden memberikan penilaian positif terhadap ruang baca, menunjukkan bahwa fasilitas ini sudah memenuhi kebutuhan sebagian besar pengguna, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan guna meningkatkan pengalaman mereka yang belum sepenuhnya puas.

**g. Ruang koleksi**



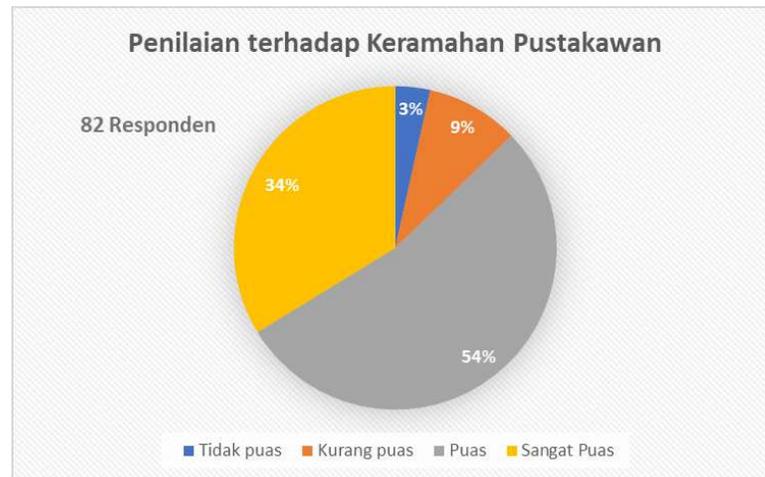
Gambar 4.7 Penilaian terhadap ruang koleksi

Hasil survei terhadap 82 responden mengenai ruang koleksi menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dengan fasilitas ini. 53% responden menyatakan puas, sementara 37% responden memberikan penilaian sangat puas, yang berarti mayoritas merasa bahwa ruang koleksi sudah cukup mendukung dalam mencari dan mengakses bahan bacaan. Meskipun demikian, terdapat 7% responden yang merasa kurang puas dan 3% responden yang tidak puas, menandakan bahwa ada beberapa aspek yang masih dapat ditingkatkan, seperti penataan koleksi, pencahayaan, atau kenyamanan ruangan. Secara keseluruhan, 90% responden memberikan penilaian positif terhadap

ruang koleksi, menunjukkan bahwa fasilitas ini telah memenuhi kebutuhan sebagian besar pengguna, meskipun ada beberapa aspek yang masih bisa diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

## 5. Indeks penilaian terhadap pustakawan

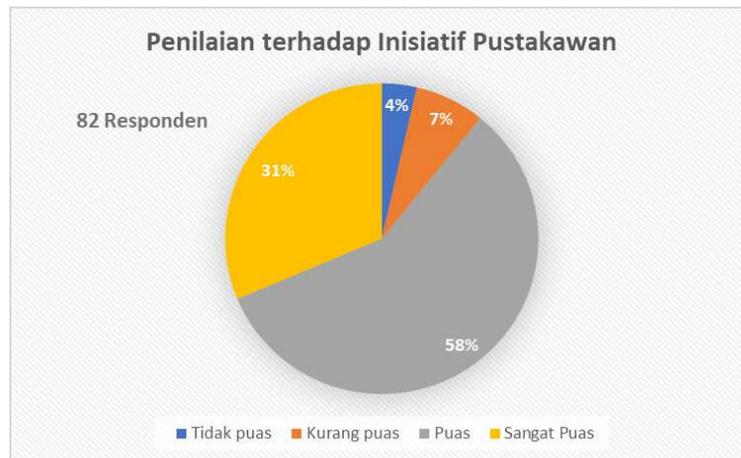
### a. Keramahan dalam melayani



Gambar 5.1 Penilaian terhadap keramahan pustakawan

Hasil survei terhadap 82 responden mengenai keramahan pustakawan menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna memberikan penilaian positif. 54% responden menyatakan puas, sedangkan 34% responden memberikan penilaian sangat puas, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa bahwa pustakawan sudah cukup ramah dalam memberikan pelayanan. Namun, masih ada 9% responden yang merasa kurang puas dan 3% responden yang tidak puas, menandakan bahwa ada beberapa aspek dalam keramahan pustakawan yang masih bisa ditingkatkan. Secara keseluruhan, 88% responden merasa puas dengan keramahan pustakawan, tetapi masih diperlukan peningkatan agar semua pengguna mendapatkan pengalaman layanan yang lebih baik.

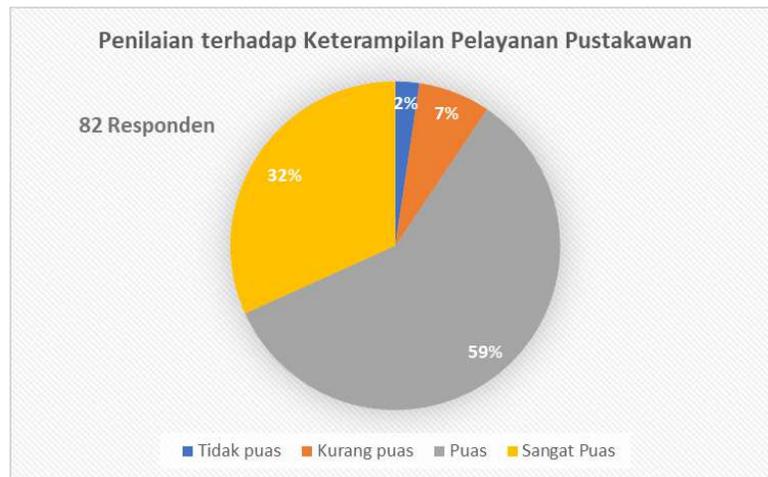
## b. Inisiatif dalam melayani



Gambar 5.2 Penilaian terhadap inisiatif pustakawan

Survei mengenai inisiatif pustakawan dalam melayani pengguna menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan positif. 58% responden menyatakan puas, sementara 31% responden memberikan penilaian sangat puas, yang menunjukkan bahwa pustakawan cukup proaktif dalam membantu pengguna. Meski demikian, 7% responden merasa kurang puas, dan 4% responden menyatakan tidak puas, mengindikasikan adanya peluang untuk meningkatkan inisiatif pustakawan dalam melayani, seperti proaktif dalam memberikan informasi atau membantu pencarian bahan bacaan. Secara keseluruhan, 89% responden memberikan penilaian positif terhadap aspek ini, yang menunjukkan bahwa meskipun sudah baik, masih ada ruang untuk peningkatan agar pelayanan menjadi lebih optimal.

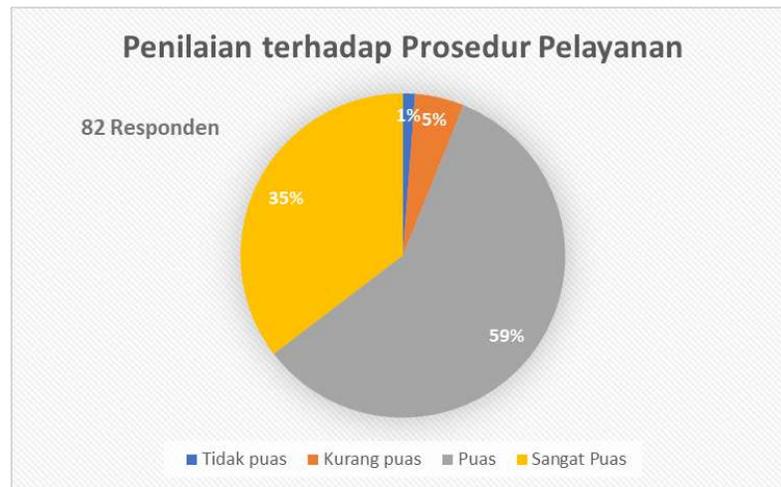
### c. Keterampilan Pelayanan



Gambar 5.3 Penilaian keterampilan pelayanan pustakawan

Hasil survei mengenai keterampilan pelayanan pustakawan menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan kompetensi pustakawan dalam melayani pengguna. 59% responden menyatakan puas, sedangkan 32% responden memberikan penilaian sangat puas, menandakan bahwa pustakawan dianggap memiliki keterampilan yang cukup baik dalam memberikan layanan kepada pengunjung perpustakaan. Namun, 7% responden merasa kurang puas, dan 2% responden menyatakan tidak puas, yang berarti ada beberapa aspek dalam keterampilan pelayanan yang masih bisa diperbaiki, seperti efisiensi dalam menangani permintaan atau ketepatan dalam memberikan informasi. Secara keseluruhan, 91% responden memberikan penilaian positif, menunjukkan bahwa keterampilan pelayanan pustakawan sudah cukup baik tetapi masih bisa lebih ditingkatkan untuk mencapai kepuasan maksimal bagi semua pengguna.

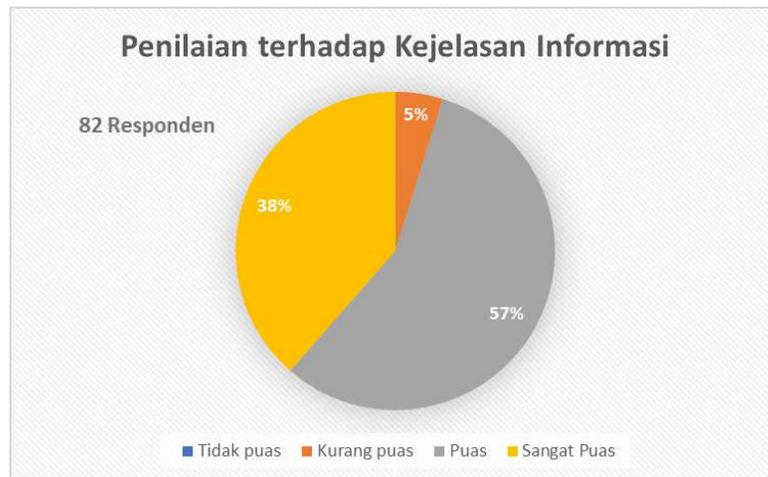
#### d. Prosedur Pelayanan



Gambar 5.4 Penilaian terhadap prosedur pelayanan

Berdasarkan hasil survei terhadap 82 responden, mayoritas pengguna merasa puas dengan prosedur pelayanan yang diterapkan di perpustakaan. Sebanyak 59% responden menyatakan puas, dan 35% responden memberikan penilaian sangat puas, yang menunjukkan bahwa prosedur pelayanan dinilai cukup jelas dan mudah diikuti oleh pengguna. Meskipun demikian, masih terdapat 5% responden yang merasa kurang puas, dan 1% responden yang menyatakan tidak puas, menandakan adanya beberapa aspek dalam prosedur yang masih dapat disederhanakan atau diperjelas agar lebih efektif dan efisien. Secara keseluruhan, 94% responden memberikan penilaian positif, mengindikasikan bahwa prosedur pelayanan sudah cukup baik, tetapi tetap perlu perbaikan untuk mengakomodasi kebutuhan seluruh pengguna perpustakaan.

**e. Kejelasan Informasi yang diberikan**



Gambar 5.5 Penilaian terhadap kejelasan informasi

Sebagian besar responden menilai kejelasan informasi yang diberikan oleh pustakawan atau sistem perpustakaan sudah cukup baik, dengan 57% puas dan 38% sangat puas. Namun, 5% responden merasa kurang puas, menunjukkan masih ada ruang untuk perbaikan dalam penyampaian dan aksesibilitas informasi. Secara keseluruhan, 95% responden memberikan penilaian positif, meskipun peningkatan tetap diperlukan agar informasi lebih efektif diterima oleh seluruh pengguna.

**6. Indeks penilaian terhadap koleksi**

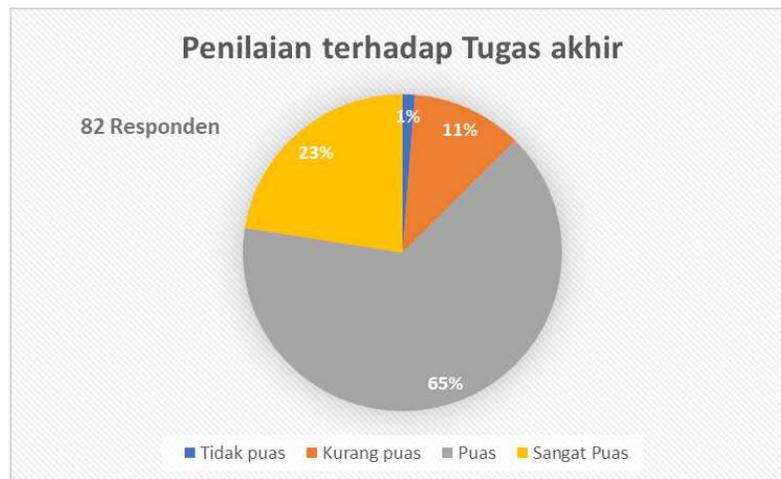
**a. Buku teks**



Gambar 6.1 Penilaian terhadap buku teks

Diagram menunjukkan penilaian terhadap koleksi buku teks dari 82 responden. Sebanyak 19% responden merasa sangat puas, sementara 62% puas, menandakan tingkat kepuasan yang cukup tinggi. Namun, 17% merasa kurang puas dan 2% tidak puas, menunjukkan masih ada aspek yang perlu diperbaiki. Secara keseluruhan, koleksi buku teks telah memenuhi kebutuhan sebagian besar responden, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan.

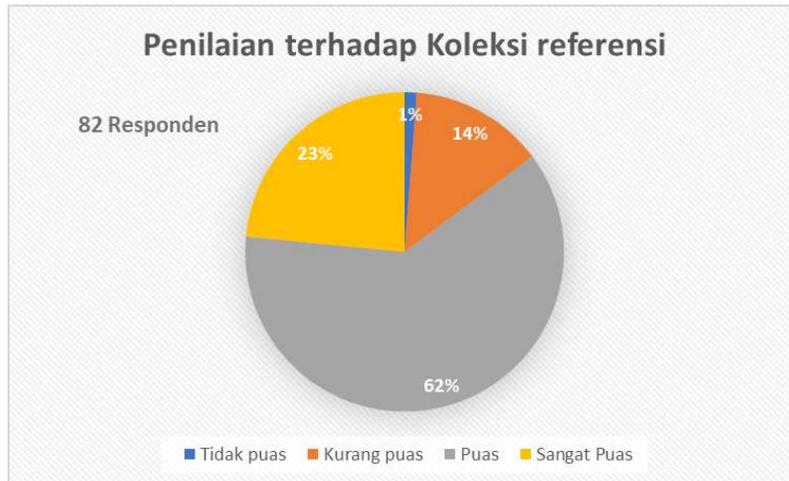
#### **b. Tugas akhir**



Gambar 6.2 Penilaian terhadap tugas akhir

Diagram menunjukkan penilaian terhadap tugas akhir dari 82 responden. Mayoritas (65%) merasa sangat puas, sementara 23% puas, menunjukkan kepuasan yang cukup tinggi. Namun, 11% responden merasa kurang puas, dan 1% tidak puas, menandakan masih ada aspek yang perlu diperbaiki. Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan bahwa tugas akhir sudah memenuhi harapan sebagian besar responden, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan.

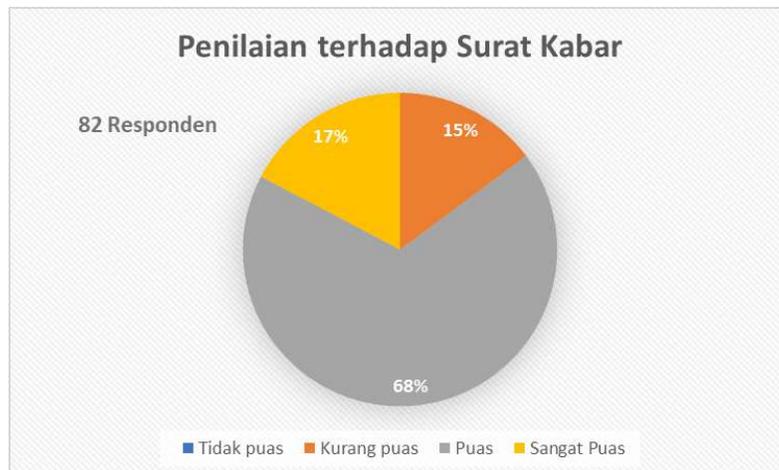
### c. Koleksi referensi



Gambar 6.3 Penilaian terhadap koleksi referensi

Diagram menunjukkan penilaian terhadap koleksi referensi dari 82 responden. Mayoritas responden (62%) merasa puas, sementara 23% sangat puas, menandakan tingkat kepuasan yang cukup tinggi. Namun, 14% merasa kurang puas dan 1% tidak puas, menunjukkan masih ada aspek yang perlu diperbaiki. Secara keseluruhan, koleksi referensi telah memenuhi kebutuhan sebagian besar responden, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan.

### d. Surat kabar



Gambar 6.4 Penilaian terhadap surat kabar

Diagram menunjukkan penilaian terhadap koleksi surat kabar dari 82 responden. Mayoritas responden (68%) merasa puas, sementara 23% puas, menandakan tingkat kepuasan yang cukup tinggi. Namun, 14% merasa kurang puas dan 1% tidak puas, menunjukkan masih ada aspek yang perlu diperbaiki. Secara keseluruhan, koleksi referensi telah memenuhi kebutuhan sebagian besar responden, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan.

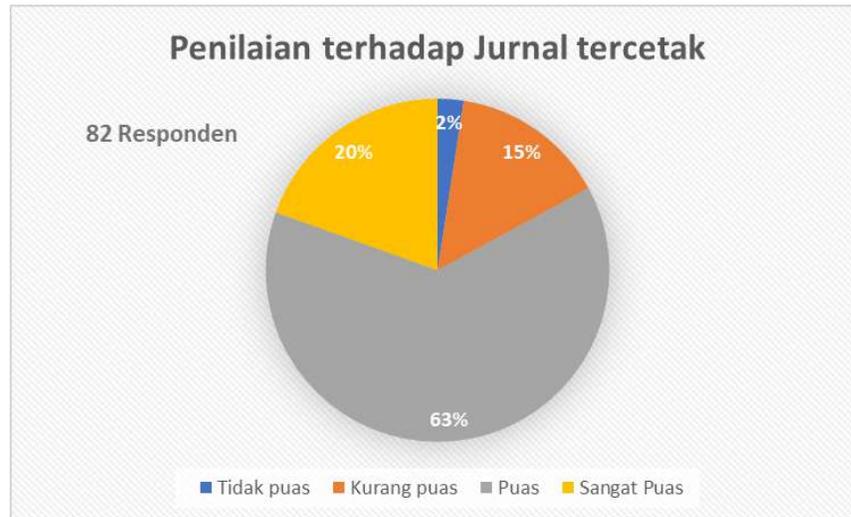
**e. Majalah**



Gambar 6.5 Penilaian terhadap majalah

Dari 82 responden, sebanyak 66% merasa puas dengan koleksi majalah, dan 18% sangat puas. Namun, 13% merasa kurang puas, dan 3% tidak puas, menunjukkan bahwa ada beberapa kekurangan dalam koleksi majalah yang perlu diperbaiki agar lebih memenuhi harapan pengguna.

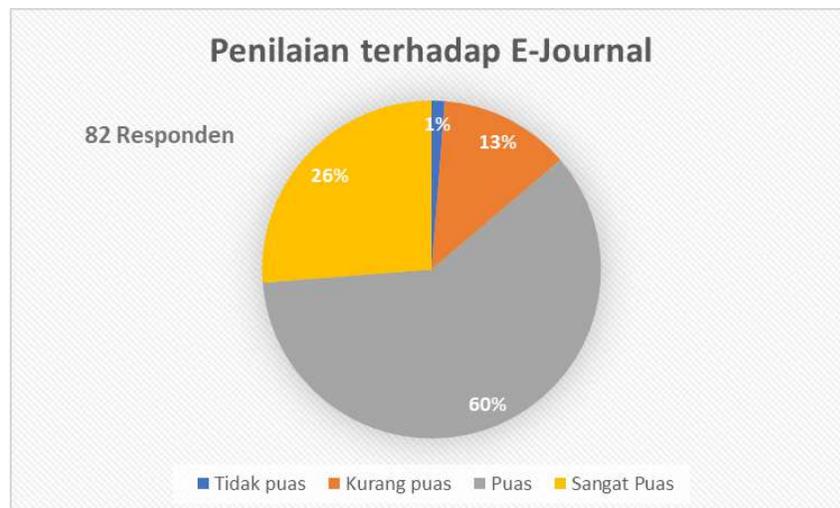
**f. Jurnal tercetak**



Gambar 6.6 Penilaian terhadap jurnal tercetak

Diagram menunjukkan penilaian terhadap jurnal tercetak dari 82 responden. Mayoritas responden (63%) merasa puas, sementara 20% sangat puas, menandakan bahwa sebagian besar responden cukup menerima kualitas koleksi jurnal tercetak. Namun, 15% merasa kurang puas dan 2% tidak puas, menunjukkan bahwa masih ada aspek yang perlu ditingkatkan agar lebih memenuhi kebutuhan pengguna.

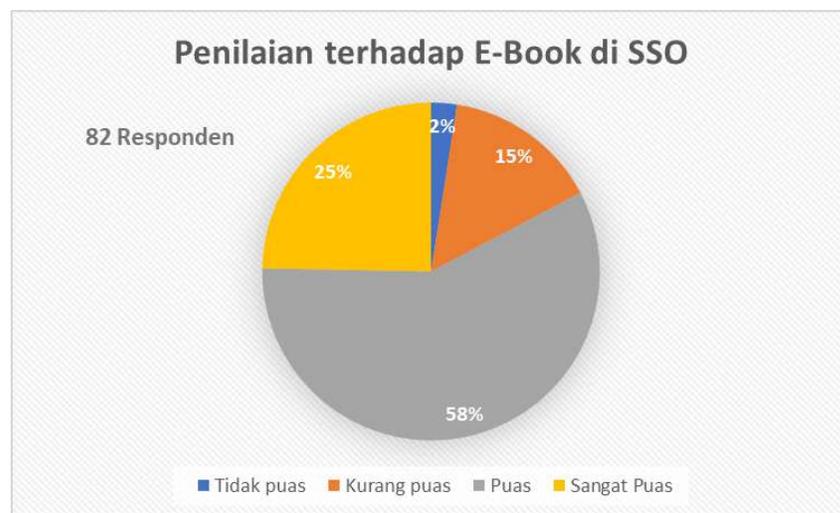
**g. E-Journal**



Gambar 6.7 Penilaian terhadap e-journal

Dari 82 responden, mayoritas (60%) merasa puas dengan layanan e-journal, menandakan bahwa akses dan kualitasnya cukup memenuhi kebutuhan pengguna. Selain itu, 26% responden menyatakan sangat puas, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa terbantu dengan koleksi e-journal yang tersedia. Namun, masih terdapat 13% responden yang merasa kurang puas, serta 1% yang tidak puas. Hal ini mengindikasikan adanya beberapa kendala, seperti ketersediaan jurnal, kemudahan akses, atau kelengkapan materi, yang masih perlu diperbaiki agar layanan e-journal semakin optimal.

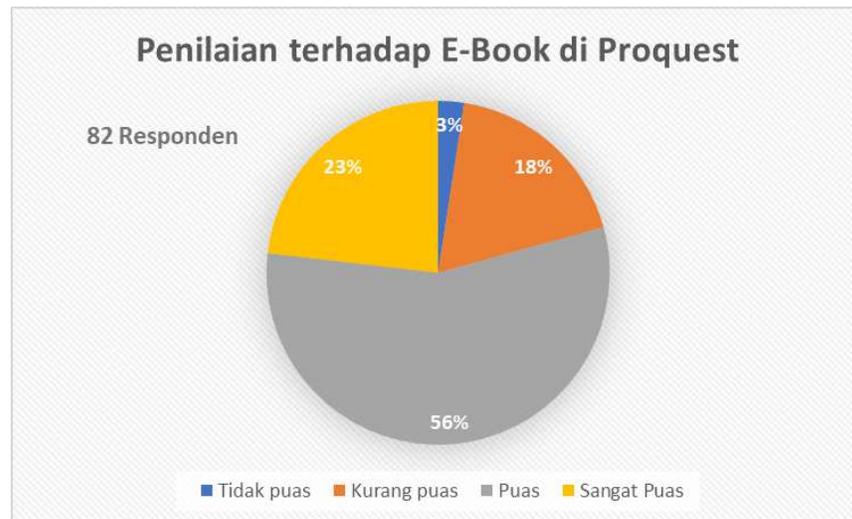
#### **h. E-Book di SSO**



Gambar 6.8 Penilaian terhadap e-book SSO

Sebanyak 58% responden menyatakan puas dengan koleksi e-book yang tersedia di SSO, sementara 25% lainnya merasa sangat puas. Ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna cukup terbantu dengan akses terhadap e-book. Namun, ada 15% responden yang merasa kurang puas, serta 2% yang tidak puas, yang mungkin disebabkan oleh faktor seperti keterbatasan judul, aksesibilitas, atau kualitas tampilan e-book. Oleh karena itu, perlu ada evaluasi dan peningkatan dalam koleksi serta sistem akses e-book di SSO agar lebih memenuhi kebutuhan pengguna secara maksimal.

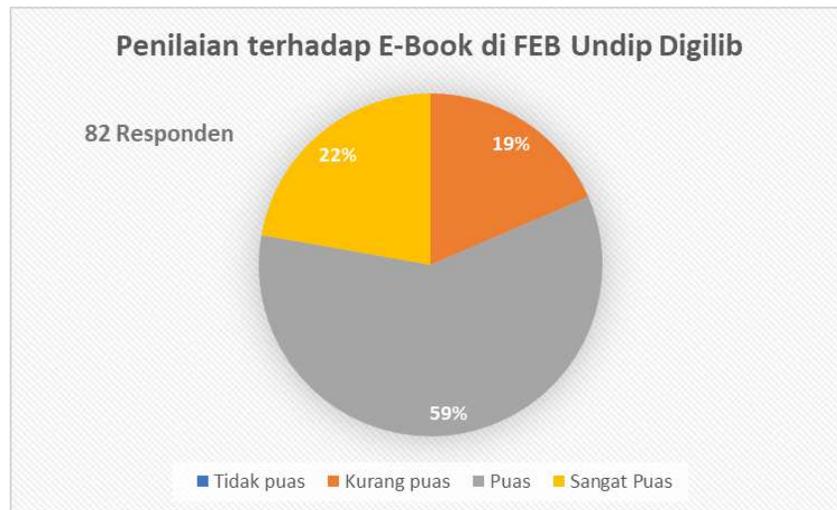
### i. E-Book di Proquest



Gambar 6.9 Penilaian terhadap e-book Proquest

Dari 82 responden, mayoritas (56%) merasa puas dengan koleksi e-book di Proquest, menandakan bahwa sebagian besar pengguna menemukan manfaat dari layanan ini. Selain itu, 23% responden menyatakan sangat puas, yang menunjukkan bahwa koleksi e-book di Proquest telah memenuhi kebutuhan mereka dengan baik. Namun, masih ada 18% responden yang merasa kurang puas, serta 3% yang tidak puas. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat beberapa kendala yang mungkin terkait dengan ketersediaan judul, kemudahan akses, atau kelengkapan materi. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan perbaikan agar koleksi e-book di Proquest dapat lebih optimal dalam mendukung kebutuhan akademik dan penelitian pengguna.

### j. E-Book di FEB Undip Digilib

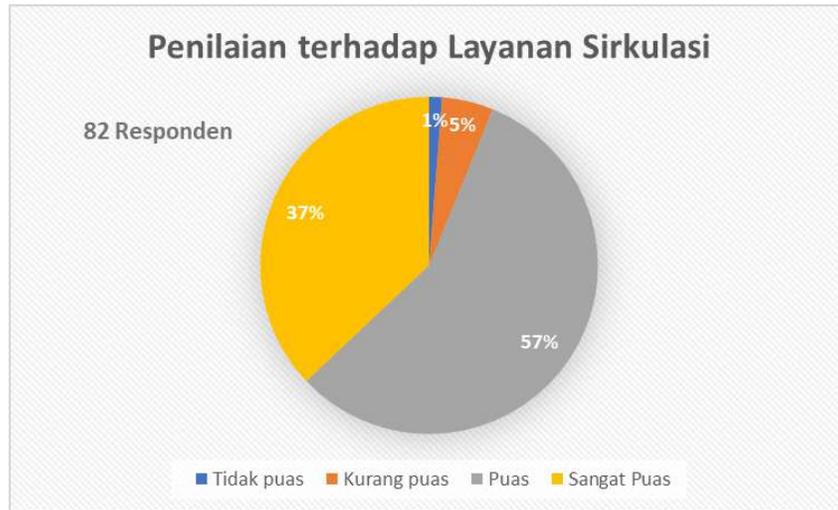


Gambar 6.10 Penilaian terhadap e-book FEB Undip Digilib

Dari 82 responden, mayoritas (59%) merasa puas dengan koleksi e-book di FEB Undip Digilib, menandakan bahwa platform ini cukup membantu dalam menyediakan referensi akademik. Selain itu, 22% responden menyatakan sangat puas, menunjukkan bahwa sebagian pengguna merasa koleksi dan aksesibilitas e-book sudah memenuhi kebutuhan mereka. Namun, masih terdapat 19% responden yang merasa kurang puas, yang mungkin disebabkan oleh keterbatasan koleksi, akses yang kurang optimal, atau faktor teknis lainnya. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dan pengembangan lebih lanjut agar layanan ini semakin efektif dalam menunjang kebutuhan akademik mahasiswa dan dosen.

## 7. Indeks penilaian layanan dan ruang

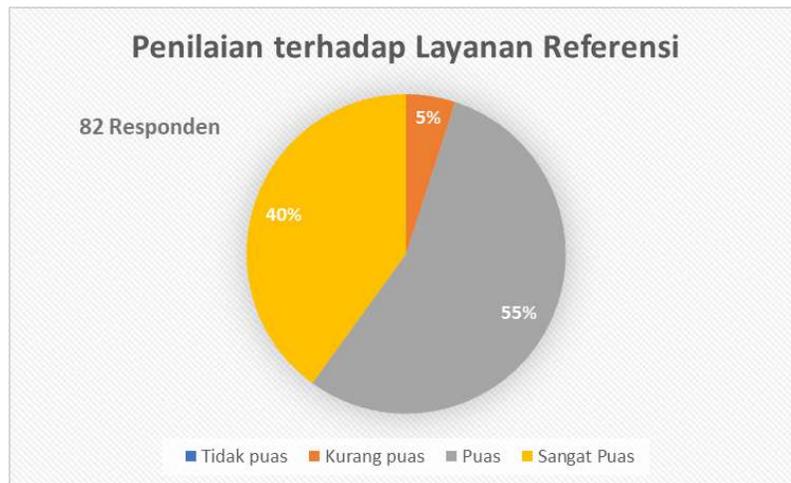
### a. Layanan sirkulasi Lt.1 (Kampus Tembalang)



Gambar 7.1 Penilaian terhadap layanan sirkulasi

Sebanyak 57% responden merasa puas dengan layanan sirkulasi di lantai 1 Kampus Tembalang, yang menunjukkan bahwa sistem peminjaman dan pengembalian buku sudah cukup efektif. Selain itu, 37% responden menyatakan sangat puas, menandakan bahwa mayoritas pengguna merasa terbantu dengan layanan yang diberikan. Namun, masih ada 5% responden yang merasa kurang puas dan 1% yang tidak puas. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun secara keseluruhan layanan sirkulasi sudah berjalan dengan baik, masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti efisiensi waktu pelayanan, ketersediaan koleksi, atau kemudahan akses bagi mahasiswa dan dosen.

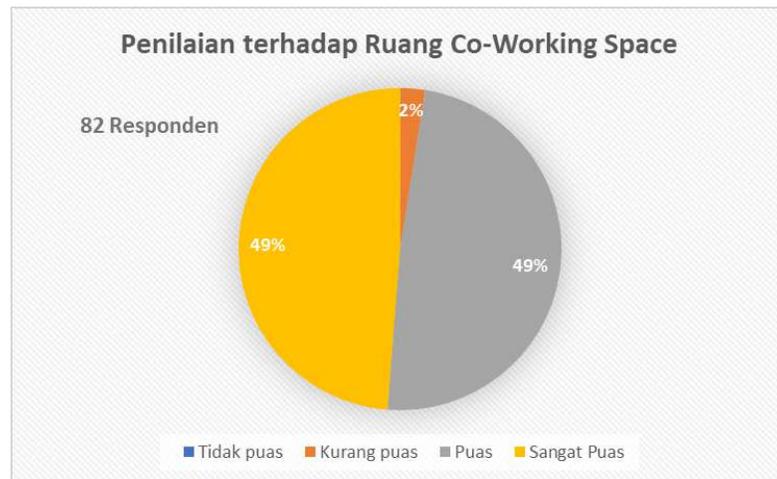
## b. Layanan referensi Lt. 2 (Kampus Tembalang)



Gambar 7.2 Penilaian terhadap layanan referensi

Dari 82 responden, mayoritas (55%) merasa puas dengan layanan referensi yang disediakan, menandakan bahwa layanan ini cukup membantu dalam menyediakan sumber informasi yang dibutuhkan pengguna. Selain itu, 40% responden menyatakan sangat puas, yang menunjukkan bahwa banyak pengguna merasa bahwa layanan referensi telah memenuhi kebutuhan akademik mereka dengan baik. Namun, masih terdapat 5% responden yang merasa kurang puas. Hal ini mengindikasikan bahwa ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti kelengkapan koleksi referensi, kemudahan akses, atau dukungan dari staf dalam membantu pencarian informasi. Peningkatan pada aspek-aspek ini dapat semakin meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan referensi yang tersedia.

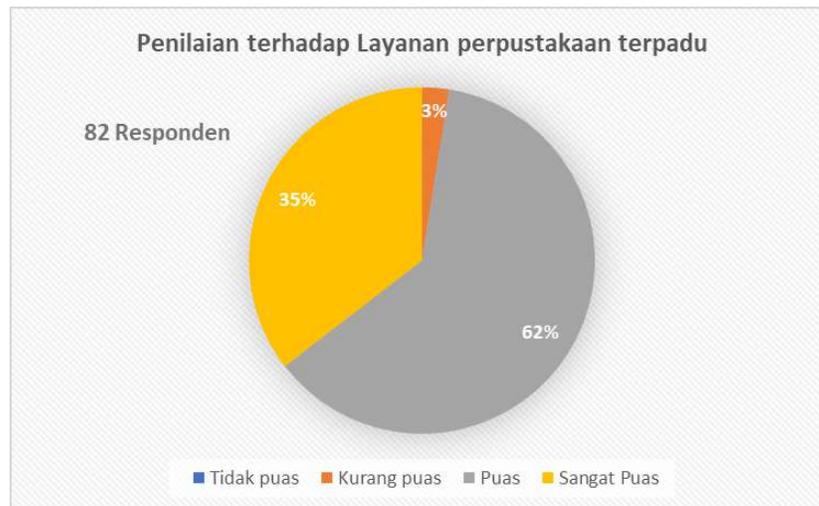
**c. Ruang Co-Working Space (Digilib Lt. 3 Kampus Tembalang)**



Gambar 7.3 Penilaian terhadap ruang co-working space

Sebanyak 49% responden merasa puas dengan fasilitas ruang Co-Working Space yang tersedia di lantai 3 Digilib Kampus Tembalang, sementara 49% lainnya menyatakan sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa nyaman dan terbantu dengan fasilitas yang disediakan untuk bekerja dan belajar bersama. Namun, masih ada 2% responden yang merasa kurang puas, yang mungkin disebabkan oleh faktor seperti kapasitas ruang yang terbatas, kenyamanan fasilitas, atau ketersediaan perangkat pendukung. Oleh karena itu, peningkatan dalam hal fasilitas dan kenyamanan dapat semakin meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan ruang Co-Working Space ini.

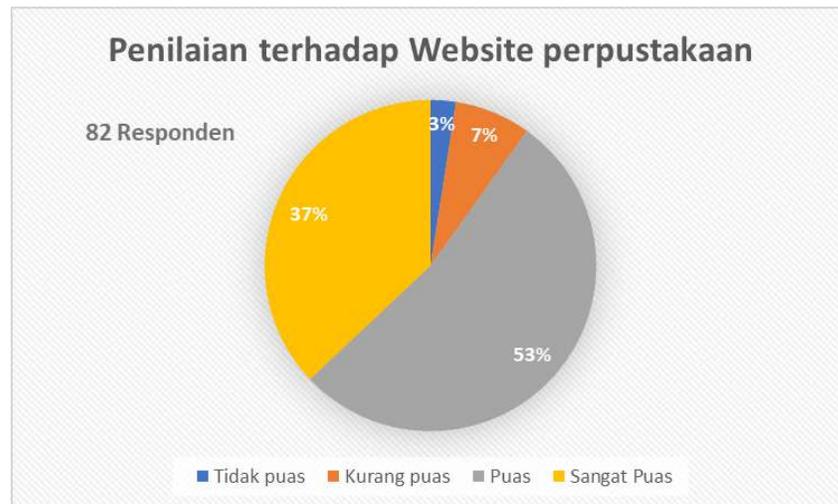
**d. Layanan perpustakaan terpadu (Kampus JI Hayam wuruk)**



Gambar 7.4 Penilaian terhadap layanan perpustakaan terpadu

Dari 82 responden yang memberikan penilaian terhadap layanan perpustakaan terpadu, sebanyak 62% menyatakan puas dengan layanan yang diberikan. Sementara itu, 35% responden merasa sangat puas, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa layanan ini cukup baik dan memenuhi kebutuhan mereka dalam mengakses sumber informasi. Namun, masih terdapat 3% responden yang merasa kurang puas. Hal ini dapat mengindikasikan adanya aspek yang masih perlu diperbaiki, seperti efisiensi layanan, kemudahan akses, atau kelengkapan fasilitas yang tersedia. Peningkatan pada aspek-aspek ini dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan perpustakaan terpadu.

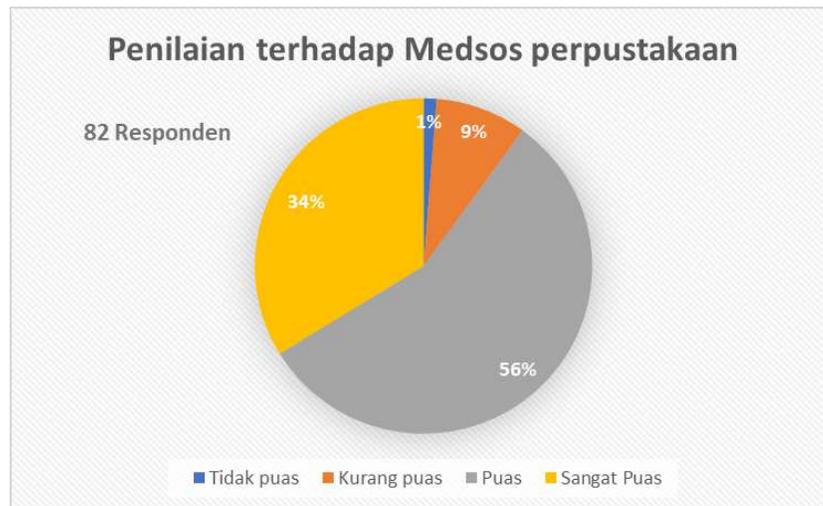
#### e. Website perpustakaan FEB Undip



Gambar 7.5 Penilaian terhadap website perpustakaan

Penilaian terhadap website perpustakaan menunjukkan bahwa 53% responden merasa puas dengan layanan yang diberikan, sementara 37% menyatakan sangat puas. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa website perpustakaan telah memberikan akses informasi yang cukup baik dan bermanfaat. Namun, masih ada 7% responden yang merasa kurang puas dan 3% lainnya menyatakan tidak puas. Hal ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti tampilan antarmuka yang kurang user-friendly, akses yang lambat, atau kurangnya informasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu, peningkatan dalam hal navigasi, kecepatan akses, serta penyediaan informasi yang lebih lengkap dapat membantu meningkatkan kepuasan pengguna terhadap website perpustakaan FEB Undip.

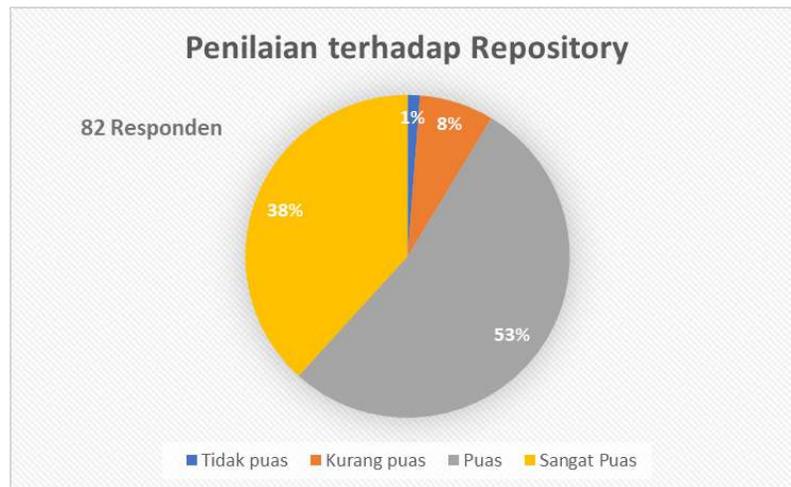
**f. Medsos perpustakaan (IG, FB, Youtube, Twitter)**



Gambar 7.6 Penilaian terhadap medsos perpustakaan

Sebanyak 82 responden memberikan penilaian terhadap media sosial perpustakaan, di mana 56% menyatakan puas dan 34% lainnya sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa media sosial perpustakaan cukup informatif dan bermanfaat dalam memberikan informasi terkait layanan dan koleksi perpustakaan. Namun, masih terdapat 9% responden yang merasa kurang puas dan 1% yang tidak puas. Ini bisa disebabkan oleh faktor seperti kurangnya interaksi, keterlambatan update informasi, atau kurangnya variasi konten. Dengan meningkatkan kualitas konten, memperbanyak interaksi dengan pengguna, serta menyediakan informasi yang lebih relevan, media sosial perpustakaan dapat lebih menarik dan bermanfaat bagi mahasiswa dan sivitas akademika.

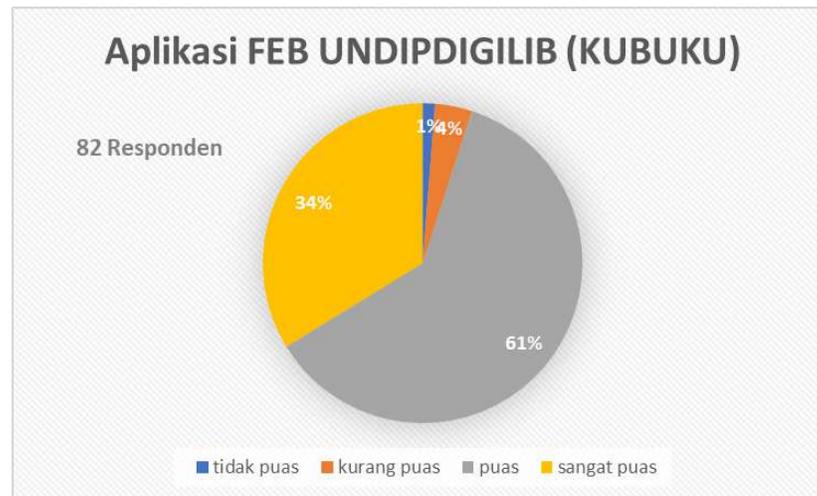
### g. Repository FEB Undip



Gambar 7.7 Penilaian terhadap repository FEB Undip

Dalam survei terhadap repository FEB Undip, sebanyak 53% responden merasa puas dengan layanan yang diberikan, sementara 38% lainnya merasa sangat puas. Ini menunjukkan bahwa repository telah memberikan manfaat yang cukup besar dalam mendukung kebutuhan akademik pengguna. Namun, ada 8% responden yang merasa kurang puas dan 1% lainnya yang tidak puas. Kemungkinan faktor yang menyebabkan ketidakpuasan ini meliputi akses yang terbatas, keterbatasan koleksi, atau kesulitan dalam pencarian dokumen. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, pengelola repository dapat memperbaiki sistem pencarian, menambah koleksi digital, serta memastikan aksesibilitas yang lebih baik bagi mahasiswa dan peneliti.

#### h. Aplikasi FEB UNDIP DIGILIB (KUBUKU)

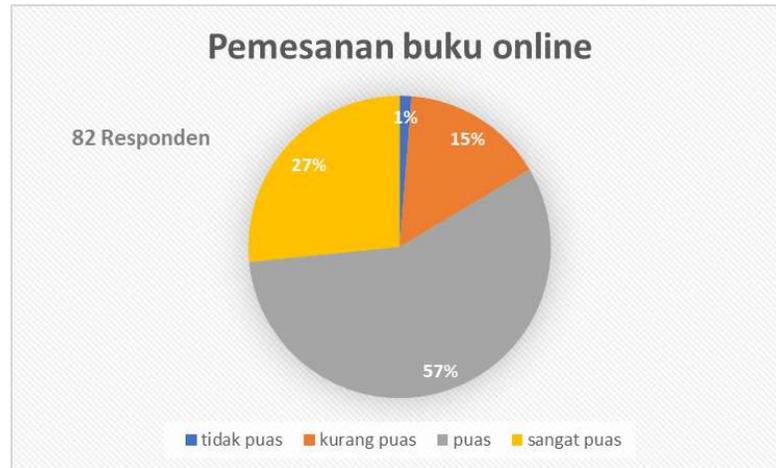


Gambar 7.8 Penilaian terhadap aplikasi FEB Undip Digilib

Sebanyak 82 responden memberikan penilaian terhadap aplikasi FEB Undip Digilib (KUBUKU). Dari hasil survei, 61% responden merasa puas dengan aplikasi ini, sedangkan 34% lainnya menyatakan sangat puas. Ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa aplikasi ini cukup membantu dalam mengakses bahan bacaan digital secara mudah dan cepat. Namun, masih terdapat 4% responden yang merasa kurang puas dan 1% yang tidak puas. Faktor yang mungkin menyebabkan ketidakpuasan ini meliputi antarmuka aplikasi yang kurang intuitif, keterbatasan koleksi buku digital, atau kendala teknis dalam penggunaannya. Oleh karena itu, pengelola aplikasi dapat melakukan evaluasi lebih lanjut untuk meningkatkan fitur dan layanan yang tersedia.

## 8. Indeks penilaian layanan online

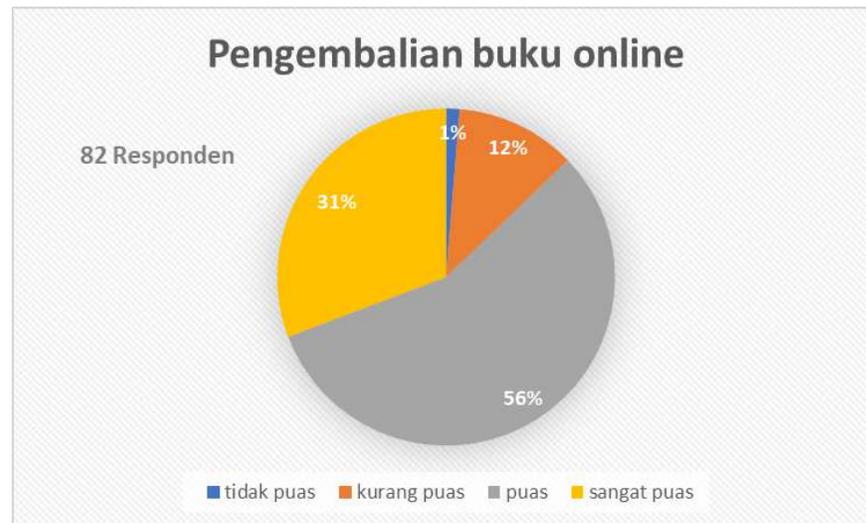
### a. Pemesanan buku online



Gambar 8.1 Penilaian terhadap pemesanan buku online

Dalam survei mengenai layanan pemesanan buku online, sebanyak 57% responden menyatakan puas dengan layanan ini, sementara 27% lainnya merasa sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna menilai layanan pemesanan buku online sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan mereka. Namun, terdapat 15% responden yang merasa kurang puas dan 1% lainnya tidak puas. Faktor penyebab ketidakpuasan bisa meliputi keterlambatan dalam pemrosesan pemesanan, ketersediaan buku yang terbatas, atau kendala teknis dalam sistem pemesanan. Dengan peningkatan sistem pemesanan, transparansi dalam ketersediaan buku, serta optimalisasi proses pengiriman, kepuasan pengguna dapat lebih ditingkatkan.

## b. Pengembalian buku online



Gambar 8.2 Penilaian terhadap pengembalian buku online

Sebanyak 82 responden memberikan pendapat mereka tentang layanan pengembalian buku online. Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas (56%) dan sangat puas (31%) dengan sistem ini. Hal ini mencerminkan bahwa layanan pengembalian buku online telah berjalan dengan cukup baik dan memudahkan pengguna dalam mengembalikan buku tanpa harus datang langsung ke perpustakaan. Namun, masih terdapat 12% responden yang merasa kurang puas dan 1% yang tidak puas. Beberapa faktor yang mungkin menyebabkan ketidakpuasan ini termasuk adanya kendala teknis dalam sistem, proses verifikasi yang memakan waktu, atau kurangnya informasi terkait prosedur pengembalian buku secara online. Oleh karena itu, perlu ada evaluasi lebih lanjut untuk menyempurnakan layanan ini agar lebih efektif dan efisien bagi pengguna.

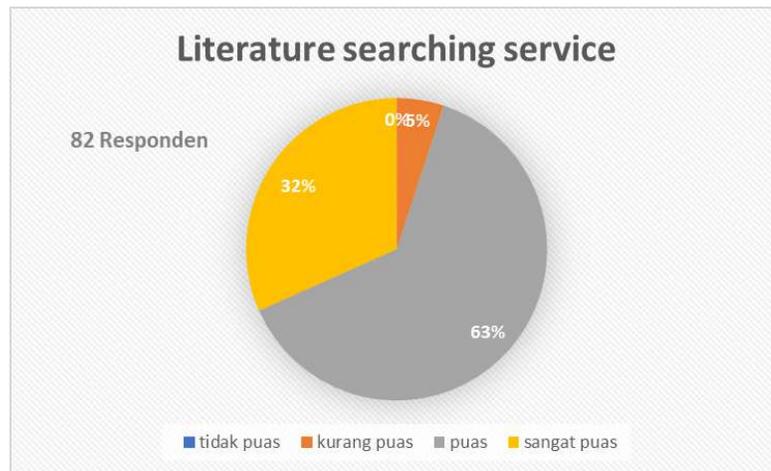
### c. Bebas pinjam online



Gambar 8.3 Penilaian terhadap bebas pinjam online

Dalam layanan bebas pinjam online, sebanyak 57% responden menyatakan puas, sementara 33% merasa sangat puas. Ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa layanan ini telah memberikan kemudahan bagi mereka dalam mengakses dan meminjam buku secara online. Namun, masih ada 9% responden yang merasa kurang puas dan 1% yang tidak puas. Faktor yang mungkin menyebabkan ketidakpuasan ini bisa meliputi keterbatasan koleksi buku yang tersedia untuk peminjaman online, masalah aksesibilitas, atau sistem yang kurang responsif. Dengan peningkatan sistem dan perluasan koleksi buku yang bisa dipinjam secara online, diharapkan layanan ini dapat lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

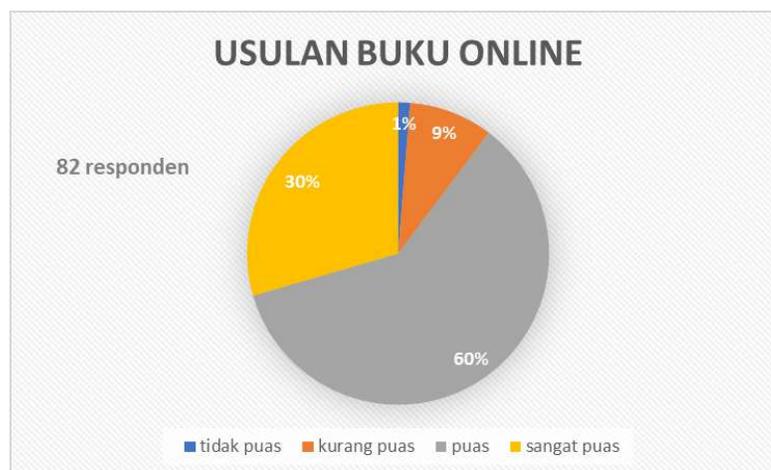
#### d. Literature searching service



Gambar 8.4 Penilaian terhadap literature searching service

Dari 82 responden yang memberikan penilaian terhadap layanan pencarian literatur, mayoritas merasa puas (63%) dan sangat puas (32%). Hal ini menunjukkan bahwa layanan ini cukup efektif dalam membantu pengguna menemukan literatur yang mereka butuhkan. Namun, masih terdapat 6% responden yang merasa kurang puas. Meskipun jumlah ini kecil, perbaikan tetap diperlukan, seperti peningkatan fitur pencarian, optimalisasi akses terhadap sumber daya, atau peningkatan dukungan pengguna agar layanan ini dapat lebih baik lagi dalam memenuhi kebutuhan pencarian literatur.

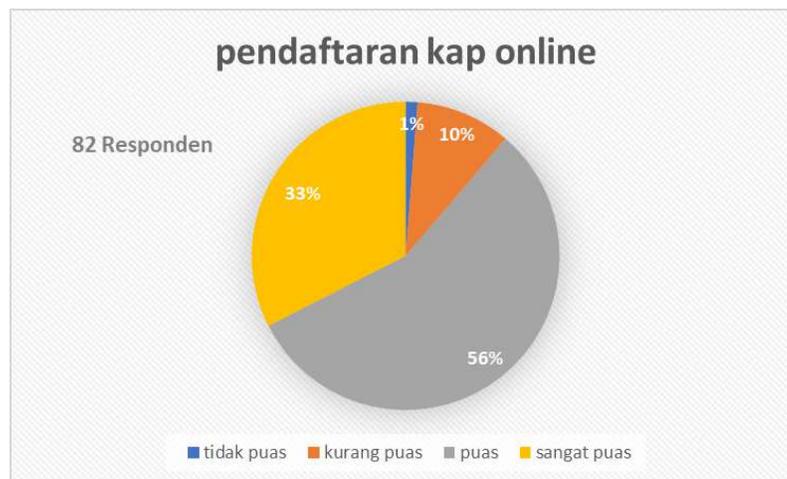
#### e. Usulan buku online



Gambar 8.5 Penilaian terhadap usulan buku online

Sebanyak 60% responden merasa puas dengan layanan usulan buku online, sementara 30% lainnya merasa sangat puas. Ini menunjukkan bahwa layanan ini memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengusulkan buku yang mereka butuhkan untuk ditambahkan ke dalam koleksi perpustakaan. Namun, masih ada 9% responden yang merasa kurang puas dan 1% yang tidak puas. Beberapa kendala yang mungkin dihadapi adalah kurangnya transparansi dalam proses seleksi usulan buku, waktu yang dibutuhkan untuk pengadaan buku yang cukup lama, atau keterbatasan anggaran untuk memenuhi semua usulan. Dengan adanya evaluasi dan perbaikan sistem, diharapkan layanan ini dapat semakin meningkatkan kepuasan pengguna.

#### f. Pendaftaran KAP online



Gambar 8.6 Penilaian terhadap pendaftaran KAP online

Berdasarkan hasil survei dari 82 responden mengenai layanan pendaftaran KAP online, mayoritas responden merasa puas (56%) dan sangat puas (33%). Hal ini menunjukkan bahwa sistem pendaftaran ini sudah berjalan dengan baik dan cukup memenuhi kebutuhan pengguna. Namun, terdapat 10% responden yang merasa kurang puas, dan 1% lainnya yang tidak puas. Hal ini dapat mengindikasikan adanya beberapa kendala, seperti proses pendaftaran yang kurang jelas, sistem yang mungkin masih perlu ditingkatkan dalam aspek kecepatan atau keandalan, serta kemungkinan adanya kendala teknis saat proses registrasi.

## **9. Keluhan**

- a. Ketersediaan Koleksi Buku: Beberapa pengguna mengeluhkan bahwa buku yang mereka butuhkan tidak tersedia, ada permintaan untuk menambah koleksi buku ekonomi Islam karena sering kehabisan saat ingin meminjam, buku di perpustakaan pascasarjana kurang perlu diperbarui koleksi agar tetap relevan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, serta terdapat masalah dalam aksesibilitas koleksi digital.
- b. Fasilitas dan Kenyamanan Ruang Perpustakaan: Kebutuhan akan area baca yang lebih besar, indikasi kurangnya perawatan kebersihan di area tertentu, ruang baca perlu ditambah fasilitasnya agar lebih nyaman, serta sarana di perpustakaan pascasarjana kurang nyaman menunjukkan adanya perbedaan kualitas fasilitas antara perpustakaan utama dan pascasarjana.
- c. Pelayanan dan Sikap Pegawai: Beberapa pengguna merasa pegawai kurang bersikap ramah dan profesional, pegawai berisik dan dianggap tidak membantu karena mengganggu suasana belajar dan membaca di perpustakaan, adanya permintaan agar pegawai lebih ramah.
- d. Kebijakan dan Jam Operasional: Beberapa pengguna merasa jam istirahat perpustakaan menghambat akses ke layanan, terutama saat mereka sedang sibuk mengerjakan tugas, ada keluhan terkait keterlambatan dalam membuka perpustakaan, ada keinginan untuk memperpanjang durasi peminjaman buku agar lebih fleksibel, serta ada permintaan agar jumlah buku yang bisa dipinjam ditambah menjadi dua atau lebih.
- e. Teknologi dan Konektivitas: terdapat keluhan terkait kualitas jaringan internet yang menghambat aktivitas pengguna.

## **10. Saran**

- a. Penambahan Koleksi Buku: terdapat masukan untuk meningkatkan jumlah buku, terutama buku yang sering dipinjam dan buku bertema ekonomi Islam, agar lebih sesuai dengan kebutuhan akademik dan riset pengguna.
- b. Peningkatan Fasilitas Ruang Baca: beberapa pemustaka memberikan masukan untuk menambah meja, kursi, serta memperluas ruang baca untuk menciptakan lingkungan yang lebih nyaman dan kondusif.

- c. Evaluasi Sikap Pegawai: pemustaka menilai perlu dilakukannya evaluasi terhadap sikap pegawai agar lebih ramah, responsif, serta mampu memberikan bantuan yang optimal kepada pengguna perpustakaan.
- d. Fleksibilitas Jam Operasional & Peminjaman: pemustaka menginginkan jam operasional dan kebijakan peminjaman buku agar lebih fleksibel serta menyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa dan dosen.
- e. Perbaikan Fasilitas Perpustakaan: terdapat saran untuk meningkatkan kebersihan dan perawatan fasilitas, termasuk kebersihan karpet dan sarana di perpustakaan pascasarjana, untuk menciptakan lingkungan yang lebih nyaman.
- f. Peningkatan Kualitas Wi-Fi: pemustaka menginginkan koneksi internet yang lebih stabil dan cepat guna mendukung akses digital.

## **PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil survei, mayoritas pemustaka merasa puas dengan layanan perpustakaan FEB Undip, terutama dalam hal ketersediaan koleksi, fasilitas, dan pelayanan pustakawan. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki agar layanan dapat lebih optimal. Salah satu aspek utama yang perlu ditingkatkan adalah penambahan koleksi buku, terutama buku yang sering dipinjam dan buku bertema ekonomi Islam. Selain itu, fasilitas ruang baca masih dirasa kurang memadai, sehingga diperlukan penambahan meja dan kursi serta perluasan ruang baca untuk meningkatkan kenyamanan pengguna.

Dari sisi pelayanan, meskipun pustakawan telah memberikan layanan yang cukup baik, beberapa pemustaka menginginkan peningkatan dalam hal keramahan dan responsivitas pustakawan dalam membantu pengguna. Selain itu, fleksibilitas jam operasional dan kebijakan peminjaman buku juga menjadi perhatian, karena banyak pemustaka yang menginginkan akses yang lebih luas terhadap koleksi perpustakaan. Beberapa fasilitas lainnya, seperti kebersihan karpet dan sarana di perpustakaan pascasarjana, juga perlu ditingkatkan agar pengguna merasa lebih nyaman.

Akses internet yang kurang stabil juga menjadi salah satu kendala yang perlu diperbaiki, mengingat pemustaka semakin bergantung pada sumber referensi digital dalam kegiatan akademik mereka. Oleh karena itu, perlu dilakukan sejumlah perbaikan agar perpustakaan dapat lebih optimal dalam mendukung kebutuhan akademik mahasiswa dan dosen.

### **B. Saran**

Berikut beberapa rekomendasi untuk meningkatkan layanan perpustakaan:

1. Penambahan koleksi buku yang lebih sesuai dengan kebutuhan akademik pemustaka, baik dalam bentuk fisik maupun digital. Penambahan koleksi ini perlu mempertimbangkan buku-buku yang sering dipinjam serta literatur yang lebih spesifik, seperti buku bertema ekonomi Islam.
2. Optimalisasi ruang baca dengan menambah jumlah meja dan kursi, serta melakukan perbaikan tata letak agar ruang baca lebih kondusif untuk belajar dan diskusi.

3. Peningkatan kualitas layanan pustakawan dengan memberikan pelatihan yang berfokus pada keterampilan komunikasi dan pelayanan prima agar lebih responsif dalam memberikan bantuan kepada pemustaka, baik dalam pencarian referensi maupun dalam memberikan informasi mengenai layanan perpustakaan.
4. Evaluasi terhadap jam operasional dan kebijakan peminjaman buku agar lebih fleksibel, sehingga dapat mengakomodasi kebutuhan mahasiswa dan dosen dengan lebih baik.
5. Meningkatkan kebersihan dan pemeliharaan sarana di perpustakaan terutama di ruang baca dan perpustakaan pascasarjana.
6. Menyediakan akses internet yang lebih stabil dan cepat untuk mendukung kegiatan akademik pengguna.

Dengan adanya peningkatan pada aspek koleksi, fasilitas, layanan pustakawan, serta kebijakan operasional, diharapkan perpustakaan FEB Undip dapat semakin optimal dalam mendukung kebutuhan akademik dan penelitian pemustaka serta menciptakan lingkungan belajar yang lebih nyaman dan produktif.