

LAPORAN

KEPUASAN LAYANAN PEMUSTAKA PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA PERIODE JULI – DESEMBER 2021



PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA 2021

KEPUASAN LAYANAN PEMUSTAKA PERPUSTAKAAN
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
PERIODE JULI – DESEMBER 2021

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga merupakan unit yang mengumpulkan dan menyebarkan informasi dan ilmu pengetahuan kepada seluruh civitas akademika UIN Sunan Kalijaga. Dengan demikian maka perpustakaan ini merupakan unit yang memberikan layanan kepada publik (baca civitas akademika). Suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut memberikan kepuasan kepada pelanggan, dalam hal ini civitas akademika UIN Sunan Kalijaga. Menurut Sharma dalam Sahu, A.K (2007). Kualitas adalah filosofi dasar dan persyaratan layanan perpustakaan. Semua Perpustakaan berusaha untuk memberikan kualitas layanan tinggi. Layanan yang berkualitas adalah layanan yang sepenuhnya memenuhi harapan dan persyaratan pengguna. Jika Perpustakaan menyediakan informasi yang tepat untuk pengguna yang tepat pada waktu yang tepat dan dalam bentuk yang dibutuhkan, maka dapat dikatakan mampu mempertahankan kualitas. Layanan perpustakaan yang berkualitas berarti memuaskan permintaan setiap pengguna secara akurat, lengkap dan cepat.¹

Mencapai kualitas terbaik dalam layanan adalah tujuan akhir dari setiap organisasi. Pengukuran kinerja perpustakaan dan kualitas layanan yang ditawarkan juga sangat penting. Intinya, tujuan akhir dari layanan adalah ‘mendengar *user* kita’.² Mengingat pentingnya mengetahui apa yang “dikatakan pemustaka” tentang kualitas layanan perpustakaan maka Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga membuat kuisisioner bagi pemustaka. Dengan adanya penelitian kecil ini diharapkan mampu mengetahui kondisi kualitas layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga saat ini. Dengan diketahuinya kualitas layanan saat ini, maka perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanan diwaktu yang akan datang.

¹ [Sahu, A.K.](#) (2007), "Measuring service quality in an academic library: an Indian case study", *Library Review*, Vol. 56 No. 3, pp. 234-243. <https://doi.org/10.1108/00242530710736019>

² [Pedramnia, S.](#), [Modiramani, P.](#) and [Ghavami Ghanbarabadi, V.](#) (2012), "An analysis of service quality in academic libraries using LibQUAL scale: Application oriented approach, a case study in Mashhad University of Medical Sciences (MUMS) libraries", *Library Management*, Vol. 33 No. 3, pp. 159-167. <https://doi.org/10.1108/01435121211217144>

B. PEMBAHASAN

Kuisisioner kualitas layanan perpustakaan ini disebarakan kepada 1000 (seribu) civitas akademika UIN Sunan Kalijaga melalui googleform. Terdapat 10 pertanyaan dalam kuisisioner ini, yaitu :

1. Jumlah koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka?
2. Jenis yang dimiliki oleh Perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka?
3. Kualitas dan konten koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka?
4. Sarana penelusuran informasi (OPAC (Online Public AccesCatalog) Web Perpustakaan) yang dimiliki oleh Perpustakaan sudah sesuai dengan harapan pemustaka?
5. Sosial media yang dimiliki perpustakaan dapat menjadi alat komunikasi yang tepat antara Perpustakaan dan pemustaka?
6. Ketersediaan ruangan yang dimiliki oleh Perpustakaan sudah sesuai dengan harapan pemustaka?
7. Layanan yang ada di Perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka?
8. Layanan Administrasi yang ada di Perpustakaan sudah sesuai dengan harapan pemustaka?
9. Petugas Perpustakaan sudah melayani pemustaka dengan baik?
10. Teknologi Informasi yang diterapkan di Perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka?

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

1. Skor 4 untuk jawaban sangat puas;
2. Skor 3 untuk jawaban puas;
3. Skor 2 untuk jawaban tidak puas;
4. Skor 1 untuk jawaban sangat tidak puas.

Berdasarkan jawaban responden maka diperoleh kecenderungan jawaban yang diberikan responden (frekuensi) seperti yang terlihat di tabel 1:

TABEL 1 :

TABEL FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN KEPUASAN
TERHADAP LAYANAN DAN FASILITAS PERPUSTAKAAN
PERIODE JULI - DESEMBER 2021

NO	Layanan dan Fasilitas Perpustakaan	Sangat Puas (F 4)	Puas (F 3)	Tidak Puas (F2)	Sangat Tidak Puas (F 1)	TOTAL
1	Jumlah koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka	142	760	95	3	1000
2	Jenis yang dimiliki oleh Perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka	137	769	91	3	1000
3	Kualitas dan konten koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka	144	758	92	6	1000
4	Sarana penelusuran informasi (OPAC (Online Public Acces Catalog) Web Perpustakaan) yang dimiliki oleh Perpustakaan sudah sesuai dengan harapan pemustaka	217	726	52	5	1000
5	Sosial media yang dimiliki perpustakaan dapat menjadi alat komunikasi yang tepat antara Perpustakaan dan pemustaka	243	730	27	0	1000
6	Ketersediaan ruangan yang dimiliki oleh Perpustakaan sudah sesuai dengan harapan pemustaka	248	718	30	4	1000
7	Layanan yang ada di Perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka	177	780	40	3	1000
8	Layanan Administrasi yang ada di Perpustakaan sudah sesuai dengan harapan pemustaka	200	745	53	2	1000
9	Petugas Perpustakaan sudah melayani pemustaka dengan baik	182	745	53	20	1000
10	Teknologi Informasi yang diterapkan di Perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka	194	765	39	2	1000

Selanjutnya scoring diperoleh dengan mengalikan kecenderungan jawaban responden dengan skor pada skalaliker. Seperti yang terlihat pada tabel 2. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Analisa statistic deskriptif menggunakan Analisa rentang skala.³

Rentang Skala : $RS = \frac{NT-NR}{J}$

$$RS = \frac{4-1}{4}$$

$$= 0,75$$

³Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D", Bandung : CV Alt, 2010

NT = Angka tertinggi dalam pengukuran

NR = Angka terendah dalam pengukuran

J = Banyaknya kelas yang dibentuk

Kriteria Interpretasi skor diperoleh hasil sebagai berikut

$1 < X \leq 1,75$ = Sangat Tidak Puas

$1,75 < X \leq 2,5$ = Tidak Puas

$2,5 < X \leq 3,25$ = Puas

$3,25 < X \leq 4$ = Sangat Puas

TABEL 2 :

TABEL PENGHITUNGAN SKOR DAN INTERPRETASI SKOR LAYANAN DAN FASILITAS PERPUSTAKAAN PERIODE JULI - DESEMBER 2021

NO	Layanan dan Fasilitas Perpustakaan	Sangat Puas (4)	Puas (3)	Tidak Puas (2)	Sangat Tidak Puas (1)	TOTAL	RATA-RATA	INTERPRETASI
1	Jumlah koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka	568	2.280	190	3	3.041	3,041	PUAS
2	Jenis yang dimiliki oleh Perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka	548	2.307	182	3	3.040	3,040	PUAS
3	Kualitas dan konten koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka	576	2.274	184	6	3.040	3,040	PUAS
4	Sarana penelusuran informasi (OPAC (Online Public Acces Catalog) Web Perpustakaan) yang dimiliki oleh Perpustakaan sudah sesuai dengan harapan pemustaka	868	2.178	104	5	3.155	3,155	PUAS
5	Sosial media yang dimiliki perpustakaan dapat menjadi alat komunikasi yang tepat antara Perpustakaan dan pemustaka	972	2.190	54	0	3.216	3,216	PUAS
6	Ketersediaan ruangan yang dimiliki oleh Perpustakaan sudah sesuai dengan harapan	992	2.154	60	4	3.210	3,210	PUAS

	pemustaka							
7	Layanan yang ada di Perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka	708	2.340	80	3	3.131	3,131	PUAS
8	Layanan Administrasi yang ada di Perpustakaan sudah sesuai dengan harapan pemustaka	800	2.235	106	2	3.143	3,143	PUAS
9	Petugas Perpustakaan sudah melayani pemustaka dengan baik	728	2.235	106	20	3.089	3,089	PUAS
10	Teknologi Informasi yang diterapkan di Perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka	776	2.295	78	2	3.151	3,151	PUAS

$$\begin{aligned}
 \text{Grand Mean} &= \frac{\text{TOTAL RATA-RATA}}{\text{JUMLAH PERTANYAAN}} \\
 &= \frac{31,216}{10} \\
 &= 3,122 \\
 &= \text{PUAS}
 \end{aligned}$$

C. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan nilai rata-rata keseluruhan, kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga didapat hasil 31,216. Dengan kata lain kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan secara keseluruhan adalah PUAS.
2. Berdasarkan 10 pertanyaan yang diajukan kepada pemustaka yang terdiri dari jumlah koleksi, jenis koleksi, kualitas koleksi; OPAC; sosial media; sarana dan prasarana perpustakaan; layanan yang tersedia; petugas perpustakaan; serta teknologi informasi didapatkan hasil dengan intepretasi PUAS.
3. Skor penilaian tertinggi kepuasan pemustaka terdapat pada sektor sosial media yang dimiliki oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.

Yogyakarta, 22 Desember 2021
Kobid Layanan Umum

Sri Astuti