

2024

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN LAYANAN PERPUSTAKAAN POLTEKKES KEMENKES MALANG



PERPUSTAKAAN
POLTEKKES KEMENKES MALANG

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN
LAYANAN PERPUSTAKAAN POLTEKKES KEMENKES MALANG
TAHUN 2024**

Mengetahui
Kepala Unit Perpustakaan Terpadu
Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang



Bastianus Doddy Riyadi SKM., MM
NIP.196601201988031001

Malang, 6 Januari 2025
Pustakawan
Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang



Suyanto, S.Sos., M.M
NIP. 196912012000031001

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan Laporan Kepuasan Layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang Tahun 2024 telah dapat diselesaikan.

Penyelenggaraan survey dan penyusunan laporan ini tidak terlepas bantuan dan dukungan dari seluruh sivitas akademika Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu mulai dari persiapan survey, pelaksanaan, pengolahan data, hingga selesainya Laporan Survei Kepuasan Layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang.

1. Kepala Unit Perpustakaan Terpadu Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang yang telah memberikan dukungan dan fasilitas atas terselenggaranya survey kepuasan Layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang.
2. Seluruh Dosen, Tenaga kependidikan, dan Mahasiswa yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner
3. Pustakawan, IT dan Tenaga Kependidikan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang yang telah memberikan bantuan untuk penyebaran kuesioner secara *online* kepada seluruh sivitas akademika dan rekapitulasi data.
4. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Kami berharap laporan hasil Survei Kepuasan Layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang ini dapat memberikan masukan kepada pimpinan untuk melakukan evaluasi dan pemantauan dalam memberikan layanan prima kepada pemustaka untuk meningkatkan kualitas layanan. Hasil Laporan Survei Kepuasan Layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang ini masih ada kekurangan, oleh karena itu segala kritik dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan.

Malang, 6 Januari 2025

Pustakawan

Suyanto, S.Sos., M.M
NIP. 196912012000031001

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	2
1.3 Manfaat.....	3
II. METODE SURVEY	4
2.1 Waktu Pelaksanaan.....	4
2.2 Populasi dan Sampel.....	4
2.3 Teknik Pengambilan Sample.....	4
2.4 Cara Pengukuran.....	4
2.5 Instrumen Survey.....	5
2.6 Pengolahan dan Analisis Data.....	5
III. HASIL SURVEY	7
3.1 Tingkat Kebutuhan Koleksi.....	7
IV. PENUTUP	11
4.1 Kesimpulan.....	11
4.2 Rekomendasi.....	11
V. LAMPIRAN	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berada di lingkup instansi perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi saat ini menghadapi situasi dan kondisi yang perlu adanya kompetitif. Dalam artian memberikan suatu yang berbeda sebagai daya tarik untuk pemustaka. Perpustakaan perguruan tinggi menjadi suatu sumber informasi bagi pemustaka khususnya civitas akademika melalui penyebaran informasi. Supaya perpustakaan perguruan tinggi dapat bertahan bahkan berkembang dan memiliki daya saing, maka perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk menjadikan pemakai jasa perpustakaan yang dalam hal ini adalah pemustaka menjadi pelanggan yang loyal terhadap perpustakaan. Maka dari itu selalu ada perbaikan dan peningkatan dalam hal penyediaan informasi bahkan pelayanan di perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi juga mengedepankan pelayanan prima untuk memberikan kualitas layanan yang baik. Keberhasilan layanan prima ini dapat dilihat melalui tingkat kunjungan perpustakaan yang meningkat setiap tahunnya. Sehingga perlu adanya evaluasi dan pemantauan layanan yang terstruktur atas pelayanan prima yang diberikan oleh suatu perpustakaan perguruan tinggi.

Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang berada di bawah instansi pendidikan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang. Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang menjadi pusat sumber informasi bagi civitas akademika dalam penyebaran informasi terkait kesehatan dan pendidikan. Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang juga mengupayakan hal tersebut, dengan melakukan evaluasi baik berupa penyediaan informasi maupun peningkatan pelayanan. Salah satu upaya Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang dalam berkaca diri dan meningkatkan pelayanan perpustakaan yaitu mengetahui kebutuhan dan kepuasan pelayanan yang telah diberikan perpustakaan kepada pemustaka. Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang melakukan survei guna melihat kepuasan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Hal ini dilakukan untuk melihat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan serta kekurangan apa saja yang perlu dibenahi dalam berbagai aspek bagi layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang. Kegiatan ini selalu rutin dilakukan pada menjelang akhir tahun sebagai evaluasi yang akan ditindaklanjuti pada tahun selanjutnya. Juga menjadi upaya promosi bagi Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang

untuk meningkatkan pengunjung perpustakaan. Tentunya kegiatan ini juga mengacu pada Visi dan Misi Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang yang memberikan pelayanan prima kepada pemustaka yaitu:

“Menjadi Perpustakaan yang Memberikan Layanan Prima dan Beradab”

Untuk mencapai visi tersebut Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang telah menetapkan beberapa Misi yang harus dilaksanakan yaitu:

1. Memberikan layanan yang berkualitas kepada pemustaka.
2. Merencanakan, pengadaan, perawatan dan pengembangan bahan pustaka.
3. Melaksanakan layanan ketatausahaan di bidang perpustakaan.
4. Mengembangkan kerjasama dan kemitraan dengan *stakeholder* terkait.

Berbagai upaya untuk melakukan survei terhadap kepuasan pemustaka akan layanan perpustakaan salah satunya dengan menyebarkan kuesioner terkait kebutuhan koleksi yang diperlukan pemustaka. Diharapkan dengan adanya hasil survei ini dapat melihat gambaran kepuasan yang diharapkan oleh pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang.

1.2 Tujuan

Tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang.
2. Mengetahui dan menganalisis *feedback* dari pemustaka guna mengevaluasi layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang.
3. Mengevaluasi dan menganalisis kekurangan pada layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang.

1.3 Manfaat

Manfaat dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang:

- 1) Sebagai bahan masukan bagi pemangku kepentingan untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan dalam pengembangan Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang.
- 2) Sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan pada Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang.
- 3) Sebagai dokumen akuntabilitas dalam upaya penyelenggaraan perpustakaan di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang.

BAB II

METODE SURVEY

3.1 Waktu Pelaksanaan

Survei Kepuasan Layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang Tahun 2024 dilaksanakan pada Bulan November 2024.

3.2 Populasi dan Sampel

Pada Survei Kepuasan Layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang diambil sampel kepada civitas akademika Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang yang terdiri dari:

1. Dosen
2. Tenaga Kependidikan
3. Mahasiswa

3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Metode untuk pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan metode *Voluntary Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dimana berdasarkan sukarela untuk berpartisipasi.

3.4 Cara Pengukuran

Pengukuran kebutuhan koleksi Layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang oleh dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan menggunakan poling terbanyak dalam menjawab serta menggunakan skala nominal, yaitu:

- 1 = Kurang sekali
- 2 = Kurang
- 3 = Cukup
- 4 = Baik
- 5 = Baik sekali

Para responden diminta untuk memberikan respon dan jawaban terhadap pernyataan-pernyataan yang menjadi indikator penilaian yang telah diberikan terkait layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang.

Serta beberapa pertanyaan juga meminta responden untuk melihat ketertarikan terkait indikator yang telah diberikan. Penilaian hasil dilihat dari prosentasi poling ketertarikan tertinggi dan nilai/skor tertinggi dalam respon jawaban yang diberikan.

3.5 Instrumen Survey

Survey dilakukan dengan cara *upload* kuesioner kebutuhan koleksi Layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang sebagai instrumen pengambilan data.

3.6 Pengolahan dan Analisis Data

Proses pengolahan data adalah suatu proses untuk mendapatkan data dari setiap variabel untuk mengetahui kepuasan layanan perpustakaan yang dibutuhkan oleh Layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang. Pengolahan data meliputi kegiatan pengeditan data, transformasi data (*coding*), serta penyajian data sehingga diperoleh data yang lengkap dari masing-masing obyek untuk setiap indikator layanan perpustakaan. Pada kuesioner Survei Kepuasan Layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang ini menggunakan pendekatan skala *likert* dan poling terbanyak.

3.6.1 Pengeditan Data (*Editing*)

Pengeditan adalah pemeriksaan atau koreksi data yang telah dikumpulkan. Kegiatan dalam pengeditan data dengan cara pemeriksaan dan perekapan kuesioner yang telah diisi oleh responden.

3.6.2 *Coding*

Coding (pengkodean) data adalah pemberian kode-kode tertentu pada tiap-tiap data termasuk memberikan kategori untuk jenis data yang sama. Kode adalah simbol tertentu dalam bentuk huruf atau angka untuk memberikan identitas data. Proses pengkodean pada penelitian ini dilakukan pada pertanyaan dengan jawaban kuesioner. Tanggapan responden atas item pertanyaan diukur dengan menggunakan kriteria sebagai berikut:

Tabel 2.1. Kriteria Pengukuran Kepuasan Layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang

TANGGAPAN	SKOR
Baik Sekali	81 – 100 %
Baik	61 – 80 %
Cukup	41 – 60 %
Kurang	21 – 40 %
Kurang baik	0 – 20 %

Pengkodean ini dilakukan agar lebih mudah dalam proses pengelolannya.

3.6.3 Tabulasi data

Tabulasi adalah proses menempatkan data dalam bentuk tabel dengan cara membuat tabel yang berisikan data sesuai dengan kebutuhan analisis. Tabel yang dibuat harus mampu meringkas semua data yang akan dianalisis.

3.6.4 Pembersihan Data (*Cleaning*)

Pembersihan data merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah dimasukkan apakah ada kesalahan atau tidak.

BAB III

HASIL SURVEY

3.1 Tingkat Kepuasan Layanan Perpustakaan

Setelah dilakukan pengumpulan data oleh responden yang berjumlah 1900 orang yang terdiri dari Dosen, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa diperoleh suatu data yang akan diolah menggunakan persentase dari poling dan pendekatan skala *likert* dimana dapat diketahui berapa persen hasil yang diperoleh dalam survey ini dengan melihat skor tanggapan yang diukur menggunakan kriteria yang telah disebutkan sebelumnya.

Survei dilakukan dengan kuesioner yang disebar berupa pertanyaan berupa respon dari responden dengan 5 tingkat berjumlah 12 pertanyaan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan dalam memberikan pelayanan prima. Persentase hasil skor kuesioner yang telah disebar pada Dosen, Mahasiswa, dan Tenaga Kependidikan Tahun 2024 disajikan sebagai berikut ini:

Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan Layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang Tahun 2024

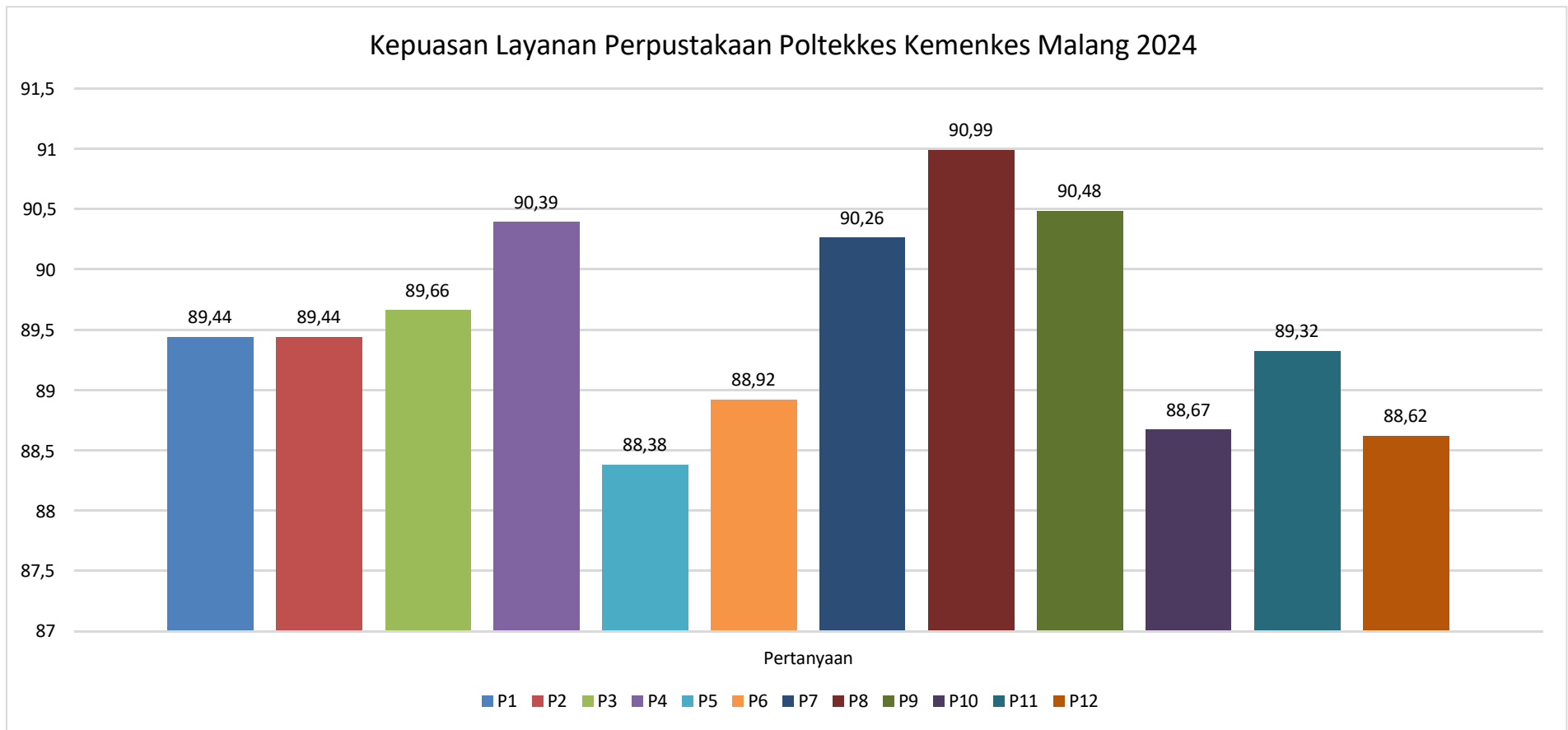
No.	Indikator Penilaian	Responden	Skor										Total Skor	Indeks %
			5		4		3		2		1			
			Responden	Hasil	Responden	Hasil	Responden	Hasil	Responden	Hasil	Responden	Hasil		
1	P1	1266	693	3465	479	1916	93	279	1	2	0	0	5662	89,44
2	P2	1266	686	3430	496	1984	80	240	4	8	0	0	5662	89,44
3	P3	1266	708	3540	468	1872	84	252	6	12	0	0	5676	89,66
4	P4	1266	743	3715	439	1756	83	249	1	2	0	0	5722	90,39
5	P5	1266	656	3280	490	1960	115	345	5	10	0	0	5595	88,38
6	P6	1266	677	3385	485	1940	96	288	8	16	0	0	5629	88,92
7	P7	1266	735	3675	448	1792	81	243	2	4	0	0	5714	90,26
8	P8	1266	765	3825	433	1732	67	201	1	2	0	0	5760	90,99
9	P9	1266	739	3695	457	1828	65	195	5	10	0	0	5728	90,48
10	P10	1266	673	3365	479	1916	104	312	10	20	0	0	5613	88,67
11	P11	1266	677	3385	503	2012	85	255	1	2	0	0	5654	89,32
12	P12	1266	661	3305	497	1988	101	303	7	14	0	0	5610	88,62

*P = Pertanyaan

Skor tertinggi: $1266 \times 5 = 6330$

Indeks (%): $(\text{Total Skor} / \text{Skor Tertinggi}) \times 100$

Gambar 1. Rekapitulasi Kepuasan Layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang Tahun 2024



Pelayanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang Tahun 2024 dapat dilihat pada diagram rekapitulasi bahwa kepuasan layanan dinilai telah **sesuai dan baik sekali dengan rata-rata presentase sebesar 89,54% dari 12 pertanyaan kuesioner** sesuai dengan tabel kriteria pengukuran di atas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar sivitas akademika yaitu mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan merasa cukup atas kualitas layanan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang. Pada 12 pertanyaan kuesioner, terdapat pertanyaan yang memiliki prosentase rendah yang diberikan penilaian oleh responden. Yaitu pada pertanyaan nomor 5 terkait kewajaran tarif yang diberikan oleh Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang. Menurut responden, Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang dinilai memberikan pelayanan sesuai tarif yang cukup, menjadikan prosentase yang diperoleh lebih rendah dibanding pertanyaan lainnya. Hal ini akan menjadi bahan evaluasi bagi Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang agar kedepannya menjadi lebih baik lagi.

Presentase yang tertinggi diperoleh pada pertanyaan nomor 8 yaitu terkait tentang perilaku sopan dan kerahaman petugas terhadap pelayanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang. Responden menganggap bahwa petugas Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang telah baik sekali dalam pelayanan. Hal ini menjadi nilai tambah terkait pelayanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang yang tentunya menjadi fokus utama agar kedepannya presentase yang diperoleh tidak menurun. Begitu pula pada pertanyaan lainnya pada kuesioner yang akan menjadi bahan evaluasi bagi Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang untuk menjadi lebih baik.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei yang diperoleh melalui kuesioner pada stakeholder internal yang terdiri dari dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan menilai Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang telah baik dalam memberikan pelayanan perpustakaan. **Rata-rata presentase yang diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden yaitu 89,54%.** Presentase tersebut menyatakan bahwa layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang telah baik dan dapat memberikan kualitas pelayanan prima sesuai kebutuhan informasi pemustaka. Penyebaran kuesioner ini juga dapat menjadi suatu program promosi perpustakaan agar dapat menarik pemustaka untuk datang ke perpustakaan. Serta hasilnya pun menjadi evaluasi bagi Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang untuk menjadi lebih baik. Dengan adanya evaluasi tersebut maka Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang dapat memberikan pengalaman yang baik pada pemustaka yang datang ke Perpustakaan. Maka dari itu hasil dari kuesioner kepuasan layanan perpustakaan ini menjadi dasar dan landasan bagi Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang dalam mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

4.2 Rekomendasi

Survey kepuasan Layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang ini dimaksudkan untuk memberi kesempatan kepada seluruh dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan untuk menilai kesiapan Layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang dalam melayani pemustaka. Survey ini dilakukan oleh Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang dan hasilnya dilaporkan kepada Kepala Unit Perpustakaan Terpadu untuk selanjutnya digunakan sebagai bahan masukan dalam implementasi pengadaan bahan pustaka.

Lampiran 1. Kuesioner

KUESIONER SURVEY KEPUASAN LAYANAN PERPUSTAKAAN POLTEKKES KEMENKES MALANG

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang dengan jenis pelayanannya?
 - a. Kurang sekali
 - b. Kurang
 - c. Cukup
 - d. Baik
 - e. Baik sekali

2. Apakah Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang memiliki prosedur layanan yang sesuai standar pelayanan prima?
 - a. Kurang sekali
 - b. Kurang
 - c. Cukup
 - d. Baik
 - e. Baik sekali

3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang?
 - a. Kurang sekali
 - b. Kurang
 - c. Cukup
 - d. Baik
 - e. Baik sekali

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang?
 - a. Kurang sekali
 - b. Kurang
 - c. Cukup
 - d. Baik
 - e. Baik sekali

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang?
 - a. Kurang sekali
 - b. Kurang
 - c. Cukup
 - d. Baik
 - e. Baik sekali

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
 - a. Kurang sekali
 - b. Kurang
 - c. Cukup
 - d. Baik
 - e. Baik sekali

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang dalam pelayanan?
 - a. Kurang sekali
 - b. Kurang
 - c. Cukup
 - d. Baik
 - e. Baik sekali

8. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
 - a. Kurang sekali
 - b. Kurang

- c. Cukup
 - d. Baik
 - e. Baik sekali
9. Bagaimana pendapat Saudara atas kenyamanan layanan yang diberikan kepada pemustaka oleh Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang?
- a. Kurang sekali
 - b. Kurang
 - c. Cukup
 - d. Baik
 - e. Baik sekali
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang?
- a. Kurang sekali
 - b. Kurang
 - c. Cukup
 - d. Baik
 - e. Baik sekali
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang?
- a. Kurang sekali
 - b. Kurang
 - c. Cukup
 - d. Baik
 - e. Baik sekali
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang layanan plagiarisme yang terdapat di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Malang?
- a. Kurang sekali
 - b. Kurang
 - c. Cukup
 - d. Baik
 - e. Baik sekali