



LAPORAN KEPUASAN PENGUNJUNG PADA LAYANAN PERPUSTAKAAN POLITEKNIK STATISTIKA STIS TRIWULAN II 2024

DAFTAR ISI

A	Pendahuluan	3
B	Tujuan	3
C	Penerima Manfaat	3
D	Laporan Kegiatan	4
	a. Koleksi Bahan Pustaka	4
	b. Statistik Pengunjung dan Peminjaman Bahan Pustaka	5
	c. Indeks Kepuasan Pengunjung	5
	d. Kesimpulan dan Rekomendasi	6
E	Lampiran Kegiatan	7

LAPORAN KEPUASAN PENGUNJUNG PADA LAYANAN PERPUSTAKAAN

A. Pendahuluan

Perpustakaan Politeknik Statistika STIS menyediakan berbagai informasi buku, jurnal, dan hasil-hasil penelitian civitas akademika Politeknik Statistika STIS, serta berbagai publikasi di bidang ilmu statistik dan pengetahuan umum yang terkait dengan statistik melalui Sistem Informasi dan Manajemen Perpustakaan (SIMPus).

Dalam rangka melakukan evaluasi diri dan untuk mengukur kinerja serta dalam usaha mempertanggungjawabkan kinerja perpustakaan selama triwulan II Tahun 2024 kepada para *stakeholders*, maka dokumen Laporan Kegiatan Perpustakaan Politeknik Statistika STIS perlu dibuat.

Dokumen laporan ini diharapkan dapat menjadi indikator kinerja Perpustakaan Politeknik Statistika STIS secara umum yang dapat digunakan sebagai sarana evaluasi bagi manajemen Perpustakaan Polstat STIS dan serta sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada Polstat STIS dan para *stakeholders* Perpustakaan Politeknik Statistika STIS.

B. Tujuan

Penyusunan laporan ini dimaksud untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Politeknik Statistika STIS pada triwulan II tahun 2024. Adapun tujuan dari kegiatan ini yaitu:

1. Mendapatkan jumlah koleksi bahan pustaka, jumlah pengunjung dan jumlah peminjaman bahan pustaka setiap triwulan.
2. Mendapatkan Indeks Kepuasan agar memperoleh perbandingan tingkat kepuasan pengunjung triwulan II tahun 2024 dengan tingkat kepuasan pengunjung pada triwulan sebelumnya.

C. Penerima Manfaat

Penerima manfaat dari kegiatan adalah Perpustakaan Politeknik Statistika STIS, yaitu mendapatkan saran perbaikan untuk peningkatan layanan dan sebagai pengukuran kinerja pada unit Perpustakaan Politeknik Statistika STIS.

D. Laporan Kegiatan

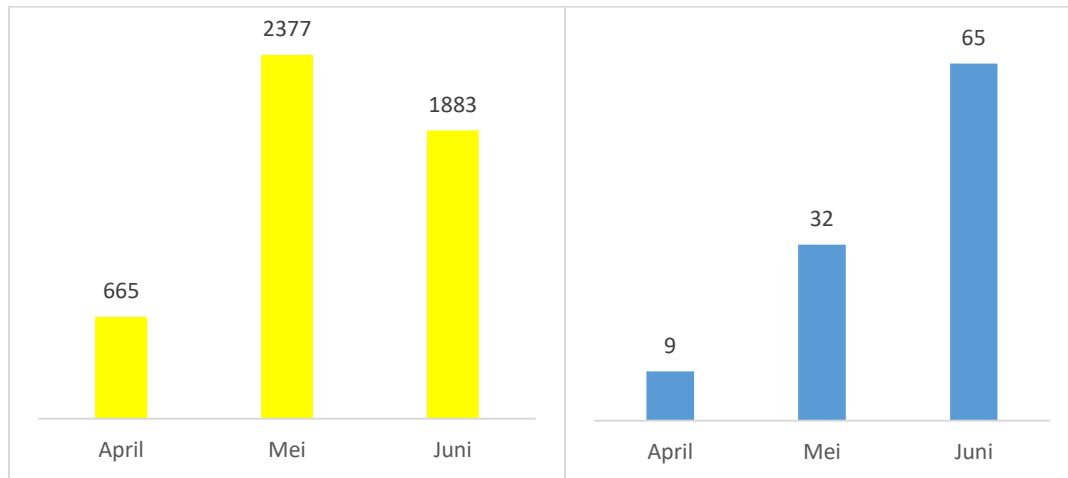
a. Koleksi Bahan Pustaka

Tabel 1. Jumlah Koleksi Bahan Pustaka yang Diterima dan Dikelola Perpustakaan Politeknik Statistika STIS pada triwulan II 2024

No	Koleksi Bahan Pustaka	Jumlah
1	Skripsi	3.147
2	Buku	8.229
3	Jurnal	273
4	Publikasi BPS	7.919
5	Multimedia	712
6	Terbitan Berkala	112
7	Karya Ilmiah	16
8	Laporan	63
9	<i>E-Book</i>	422
10	<i>E-Journal</i>	1.877

Sumber: Olah Data SIMPus

b. Statistik Pengunjung dan Peminjaman Bahan Pustaka



Gambar 1. Jumlah Pengunjung Menurut Bulan pada Triwulan II 2024

Gambar 2. Jumlah Peminjaman Menurut Bulan pada Triwulan II 2024

Berdasarkan hasil olah data SIMPus, diperoleh jumlah pengunjung pada layanan Perpustakaan Politeknik Statistika STIS pada Triwulan II tahun 2024 sebesar 4.925 kunjungan (gambar 1). Pada bulan Mei terdapat paling banyak kunjungan yaitu sebesar 2.377 kunjungan.

Jumlah peminjaman bahan pustaka pada Triwulan II 2024 sejumlah 106 eksemplar. Terjadi peningkatan peminjaman pada triwulan ini dibanding triwulan sebelumnya karena masih dalam masa perkuliahan dan persiapan ujian di Kampus Politeknik Statistika STIS (gambar 2).

c. Indeks Kepuasan Pengunjung

Tabel 2. Indek Kepuasan Pengunjung pada Layanan Perpustakaan Politeknik Statistika STIS Triwulan III 2023 – Triwulan II 2024

No.	Triwulan - Tahun	Indeks Kepuasan	Kategori
1.	III - 2023	4,73	Sangat Baik
2.	IV - 2023	4,79	Sangat Baik
3.	I - 2024	4,81	Sangat Baik
4.	II - 2024	4,67	Sangat Baik

Sumber: olah data SIMPus

Pentingnya melakukan survei kepuasan pengunjung secara rutin dan berkala, yang berguna untuk memantau dan mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap layanan diperoleh dari penilaian berdasarkan layanan yang diberikan oleh perpustakaan Politeknik Statistika STIS dan dirasakan secara langsung oleh pengunjung. Penilaian kepuasan pengunjung diukur menggunakan skala likert (1 – 5), dimana: 1. Tidak Baik, 2. Kurang Baik, 3. Cukup Baik, 4. Baik, 5. Sangat Baik. Indeks Kepuasan ini dihitung menggunakan rata-rata nilai kepuasan dari penilaian responden secara langsung setelah atau sedang mendapatkan layanan melalui SIMPus.

Indeks Kepuasan pengunjung pada layanan Perpustakaan Politeknik Statistika STIS Triwulan II tahun 2024 sebesar 4,67 (Kategori Sangat Baik). Dibandingkan dengan Indeks Kepuasan pada triwulan sebelumnya (triwulan I 2024) mengalami penurunan sebesar 0,14 poin.

d. Pelayanan Perpustakaan selama Triwulan II 2024

Beberapa pelayanan di Perpustakaan Polstat STIS yang dilaksanakan selama triwulan II 2024 diantaranya:

1. Membantu pengunjung menemukan informasi yang dibutuhkan, baik melalui koleksi fisik atau koleksi digital.
2. Menyiapkan Area khusus yang disediakan untuk menyimpan botol minum yang dilengkapi dengan meja dan kursi. Hal ini membantu menjaga area baca tetap bersih dan bebas dari tumpahan minuman.
3. Memberikan apresiasi kepada pengunjung yang paling sering berkunjung ke perpustakaan.

e. Kesimpulan dan Rekomendasi

Indeks Kepuasan pengunjung pada layanan Perpustakaan Politeknik Statistika STIS Triwulan II 2024 sebesar 4,67, masuk dalam kategori Sangat Baik. Indeks pada triwulan ini mengalami penurunan sebesar 0,14 poin dibanding triwulan sebelumnya. Terjadinya penurunan indeks kepuasan pada triwulan ini disebabkan adanya keluhan pengunjung terhadap fasilitas perpustakaan yang masih kurang memadai seperti komputer dan cakupan jaringan pada Wi-Fi, serta koleksi buku yang terbatas dan tidak

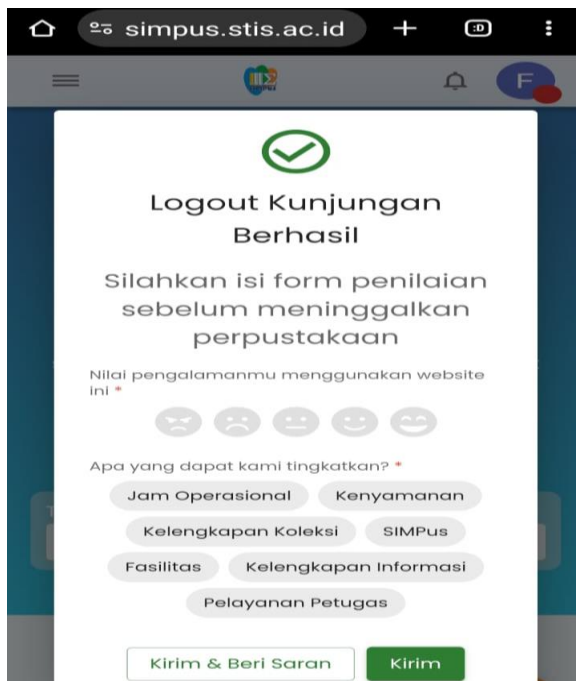
diperbarui secara berkala sehingga pengunjung kesulitan menemukan materi yang mereka butuhkan.

Untuk mengatasi penurunan ini, perlu dilakukan identifikasi masalah yang spesifik, dan mengambil langkah-langkah perbaikan sebagai berikut:

1. Membuat analisis kebutuhan dan preferensi pengunjung untuk mengetahui buku dan materi apa yang paling diminati.
2. Melaporkan ke pihak IT bahwa koneksi ke Wi-Fi untuk dijadikan lebih mudah dan cepat.

f. LAMPIRAN KEGIATAN

Layanan Web Simpus dan Kuesioner Survei *Online*



Kegiatan Pelayanan di Perpustakaan Politeknik Statistika STIS

