

# LAPORAN

SURVEI KEPUASAN LAYANAN  
PERPUSTAKAAN POLITEKNIK STATISTIKA STIS  
TAHUN 2024



[perpus@stis.ac.id](mailto:perpus@stis.ac.id)



[simpus.stis.ac.id](http://simpus.stis.ac.id)

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN PERPUSTAKAAN POLITEKNIK STATISTIKA STIS TAHUN 2024

ISBN: -

No. Publikasi: -

Katalog: -

Jumlah Halaman:    Halaman

Naskah:

Unit Perpustakaan Politeknik Statistika STIS

Gambar Kulit:

Unit Perpustakaan Politeknik Statistika STIS

Diterbitkan oleh:

Politeknik Statistika STIS

Dicetak oleh:

Politeknik Statistika STIS

## EXECUTIVE SUMMARY

Dalam rangka melakukan evaluasi dan meningkatkan layanan, maka Unit Perpustakaan Politeknik Statistika STIS melaksanakan Survei Kepuasan Layanan Pengunjung. Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung layanan dan mengumpulkan informasi yang berguna sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan layanan Perpustakaan Politeknik Statistika STIS.

Jumlah responden yang berpartisipasi pada survei layanan kepuasan ini ada sebanyak 161 orang atau sekitar 9,5 persen dari seluruh jumlah civitas akademika yang ada di Politeknik Statistika STIS. Selanjutnya, dari sebanyak 161 orang tersebut terdapat 1,86 persen diantaranya tidak pernah mengunjungi atau menggunakan fasilitas layanan perpustakaan.

Fasilitas yang tersedia di Perpustakaan Politeknik Statistika STIS cukup nyaman dan mengakomodir segala kebutuhan sehingga biasanya pengunjung memiliki lebih dari satu keperluan ketika berkunjung. Keperluan yang paling dominan dilakukan pengunjung yaitu belajar mandiri/kelompok sebesar 94,90 persen, membaca sebesar 44,30 persen dan meminjam bahan pustaka sebesar 15,80 persen. Sedangkan fasilitas yang paling sering digunakan pengunjung adalah Ruang baca indoor, ruang baca outdoor, dan ruang baca lesehan dengan persentase berturut-turut sebesar 85,40 persen, 70,90 persen dan 72,20 persen.

Berdasarkan analisis gap, diperoleh nilai gap secara rata-rata yaitu 0,09 poin atau 2,52 persen dari yang diharapkan. Hal ini berarti kinerja yang sudah dicapai berdasarkan harapan pengunjung adalah sebesar 97,48 persen.

Hal ini sejalan dengan hasil penghitungan indeks kepuasan pengunjung Perpustakaan Politeknik Statistika STIS tahun 2024 yang sebesar 90,25, yang berarti bahwa pelayanan Perpustakaan Politeknik Statistika STIS telah memenuhi kriteria "Sangat Baik". Secara keseluruhan dimensi yang memiliki nilai tinggi yaitu memiliki nilai di atas 88. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa penyelenggara layanan telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan pengunjung secara komprehensif sehingga pengunjung mendapatkan manfaat secara maksimal dari layanan yang ada.

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. wb.

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayahNya maka Laporan Survei Kepuasan Layanan Perpustakaan Politeknik Statistika STIS Tahun 2024 dapat diselesaikan.

Salah satu kata kunci kesuksesan pengelolaan suatu organisasi adalah adanya tingkat kepuasan (*satisfaction*) layanan yang tinggi dari pengunjung. Tingkat kepuasan layanan mengukur respon pengunjung terhadap kesesuaian atau ketidakesesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja. Apabila kinerja yang dilakukan suatu organisasi sudah sesuai dengan harapan pengunjung maka dapat dikatakan bahwa pengunjung perpustakaan memiliki kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan. Dari laporan survei kepuasan layanan ini diharapkan menjadi acuan dan evaluasi bagi Politeknik Statistika STIS untuk berbenah dan menjadi barometer dalam meningkatkan kinerja di masa yang akan datang.

Akhirnya, kepada tim dan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei ini diucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Wassalamualaikum wr. wb.

Ketua Unit Perpustakaan



**Achmad Prasetyo**

# DAFTAR ISI

EXECUTIVE SUMMARY	3
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	5
I.    PENDAHULUAN	6
A. Latar Belakang	6
B. Tujuan	6
C. Hasil yang Diharapkan	6
II.   METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS	7
A. Ruang Lingkup Survei	7
B. Target Populasi	7
C. Format Kuesioner	7
D. Metode Analisis	8
III.  HASIL SURVEI	12
A. Karakteristik Responden	12
B. Gambaran Umum	13
C. Analisis Gap Antara Harapan Dengan Kinerja	16
D. Indeks Kepuasan Masyarakat	23
E. Saran dari Pengunjung	23
IV.  KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	26

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

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.

Dalam rangka melakukan evaluasi diri dan untuk mengukur kinerja serta dalam usaha mempertanggungjawabkan kinerja perpustakaan sepanjang tahun 2024 kepada para stakeholders, maka dokumen Laporan Survei Kepuasan Layanan Pengunjung Perpustakaan Politeknik Statistika STIS Tahun 2024 perlu dibuat.

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

### B. Tujuan

Dokumen Laporan Survei Kepuasan Layanan Perpustakaan Politeknik Statistika STIS Tahun 2024 ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung layanan dan mengumpulkan informasi yang berguna sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan layanan Perpustakaan Politeknik Statistika STIS.

### C. Hasil yang Diharapkan

Laporan Survei Kepuasan Layanan Perpustakaan Politeknik Statistika STIS Tahun 2024 ini diharapkan memberi masukan dan inspirasi bagi pengembangan perpustakaan dan layanan perpustakaan pada tahun-tahun selanjutnya. Selain itu, laporan ini juga dapat memberikan gambaran seluruh program dan kegiatan yang telah dilakukan oleh Perpustakaan Polstat STIS. Dengan demikian dapat dilakukan evaluasi terhadap

kelemahan-kelemahan yang telah dilakukan serta kemungkinan perbaikan dan pengembangan program dimasa yang akan datang.

## II. METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS

### A. Ruang Lingkup Survei

Survei ini dilakukan pada seluruh civitas akademika Politeknik Statistika STIS yang terdiri dari mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan baik yang pernah merasakan layanan perpustakaan maupun yang belum. Untuk mendapatkan responden sesuai dengan tujuan yang diinginkan maka survei dilakukan pada tanggal 12 - 17 Desember 2024 secara *online* dengan menggunakan *Google Form* pada tautan <https://s.stis.ac.id/SurveiKepuasan2024>.

### B. Target Populasi

Dalam survei ini yang menjadi target populasi adalah seluruh civitas akademika Politeknik Statistika STIS yang terdiri dari mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan.

### C. Format Kuesioner

Kuesioner survei yang digunakan terbagi menjadi empat bagian, yaitu:

Bagian 1:	Identitas responden meliputi nama, jenis kelamin, status, tingkat (untuk status mahasiswa), program Studi (untuk status mahasiswa), Status Kunjungan (Apakah pernah mengunjungi atau menggunakan fasilitas Perpustakaan Politeknik Statistika STIS)
Bagian 2:	Pertanyaan umum meliputi keperluan mengunjungi perpustakaan, Fasilitas Perpustakaan yang biasa digunakan, Koleksi Perpustakaan yang biasa digunakan, Rata-rata lama kunjungan (menit), dan Jadwal kunjungan Perpustakaan.
Bagian 3:	Penilaian aspek kepuasan yaitu Tangible, Responsiveness, Reability, Assurance, dan Emphaty, terdiri dari 39 pertanyaan.
Bagian 4:	Saran dan masukan terbuka dari responden.

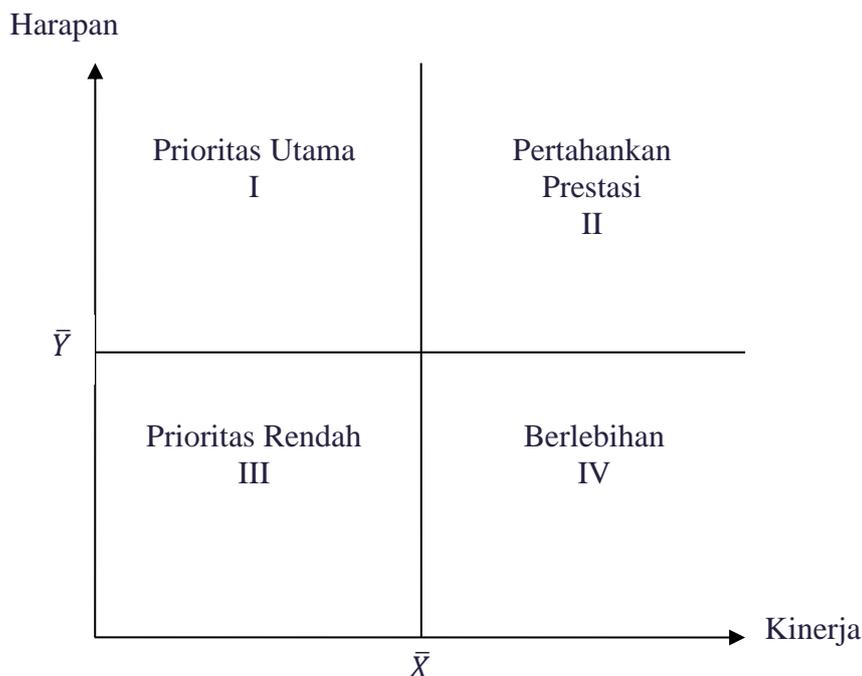
## D. Metode Analisis

### Analisis Gap Antara Harapan Dengan Kinerja

Analisis Gap dilakukan dengan cara menghitung selisih antara rata-rata tertimbang dari nilai tingkat kepuasan yang diharapkan dengan nilai tingkat kepuasan kinerja yang dirasakan saat ini. Berdasarkan hasil analisis ini dapat diketahui dimensi apa saja dari tingkat kepuasan yang perlu dipertahankan dan dimensi apa saja yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Dengan demikian dapat digunakan sebagai dasar kebijakan untuk memperbaiki kinerja layanan Perpustakaan Politeknik Statistika STIS.

### Importance Performance Analysis (IPA)

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. IPA menggabungkan pengukuran dimensi tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis.



Gambar 3.1 Grafik Importance Performance Analysis (IPA)

Grafik IPA dalam bentuk Diagram Cartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik  $(\bar{X}, \bar{Y})$  dimana  $\bar{X}$  adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan konsumen seluruh atribut dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan (harapan) seluruh atribut. Grafik IPA digunakan untuk membagi atribut tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan Perpustakaan Politeknik Statistika STIS kedalam empat kuadran, yaitu:

- 1) *Prioritas Utama (Kuadran I/ High Importance & Low Performance)*  
Kuadran I menunjukkan tingkat kepentingan (harapan) yang tinggi, tetapi kinerja masih rendah. Dengan demikian, untuk semua atribut yang termasuk dalam kuadran I harus ditingkatkan. Hal ini dilakukan dengan cara terus menerus mendorong untuk meningkatkan kinerja dan menjadikannya sebagai prioritas utama.
- 2) *Pertahankan Prestasi (Kuadran II/ High Importance & High Performance)*  
Kuadran II menunjukkan tingkat kepentingan (harapan) yang tinggi dan kinerja tinggi. Dengan demikian, semua atribut yang termasuk dalam kuadran ini harus dipertahankan dan dikelola dengan baik, karena atribut ini merupakan produk yang unggul.
- 3) *Prioritas Rendah (Kuadran III/ Low Importance & Low Performance)*  
Kuadran III menunjukkan tingkat kepentingan (harapan) yang rendah dan kinerja rendah. Semua atribut yang termasuk dalam kuadran ini dinilai tidak terlalu penting dan kinerja juga dinilai biasa saja, sehingga belum merasa perlu mengalokasikan biaya/investasi untuk memperbaiki kinerjanya (prioritas rendah).
- 4) *Berlebihan (Kuadran IV/ Low Importance & High Performance)*  
Kuadran IV menunjukkan tingkat kepentingan (harapan) yang rendah tetapi kinerja tinggi. Dengan demikian layanan yang diberikan tidak perlu berlebihan.

Berikut prosedur berkaitan dengan penggunaan metode IPA:

1. Penentuan dimensi-dimensi yang akan dianalisis
2. Melakukan survei melalui penyebaran kuesioner
3. Menghitung rata-rata tingkat kepuasan dan prioritas penanganan
4. Membuat grafik IPA
5. Melakukan evaluasi terhadap dimensi sesuai dengan kuadran masing-masing.

### **Indeks Kepuasan Masyarakat**

Pengukuran indeks kepuasan civitas akademika Politeknik Statistika STIS sebagai pengguna layanan unit perpustakaan mengacu kepada Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Permen PAN RB No. 14 Tahun 2017. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi IKM} = \text{IKM} \times 25$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Kategori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 14 Tahun 2017 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

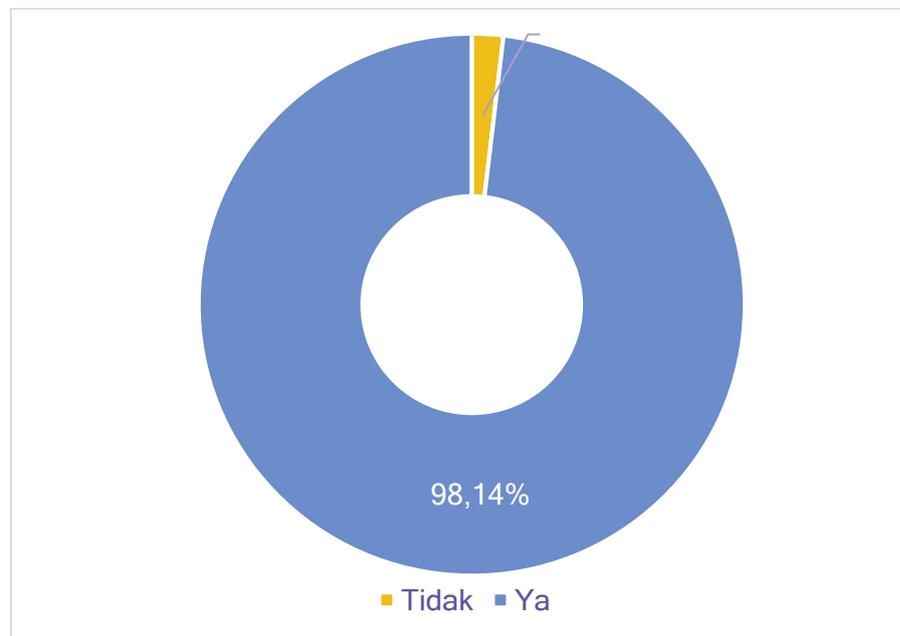
Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

### III. HASIL SURVEI

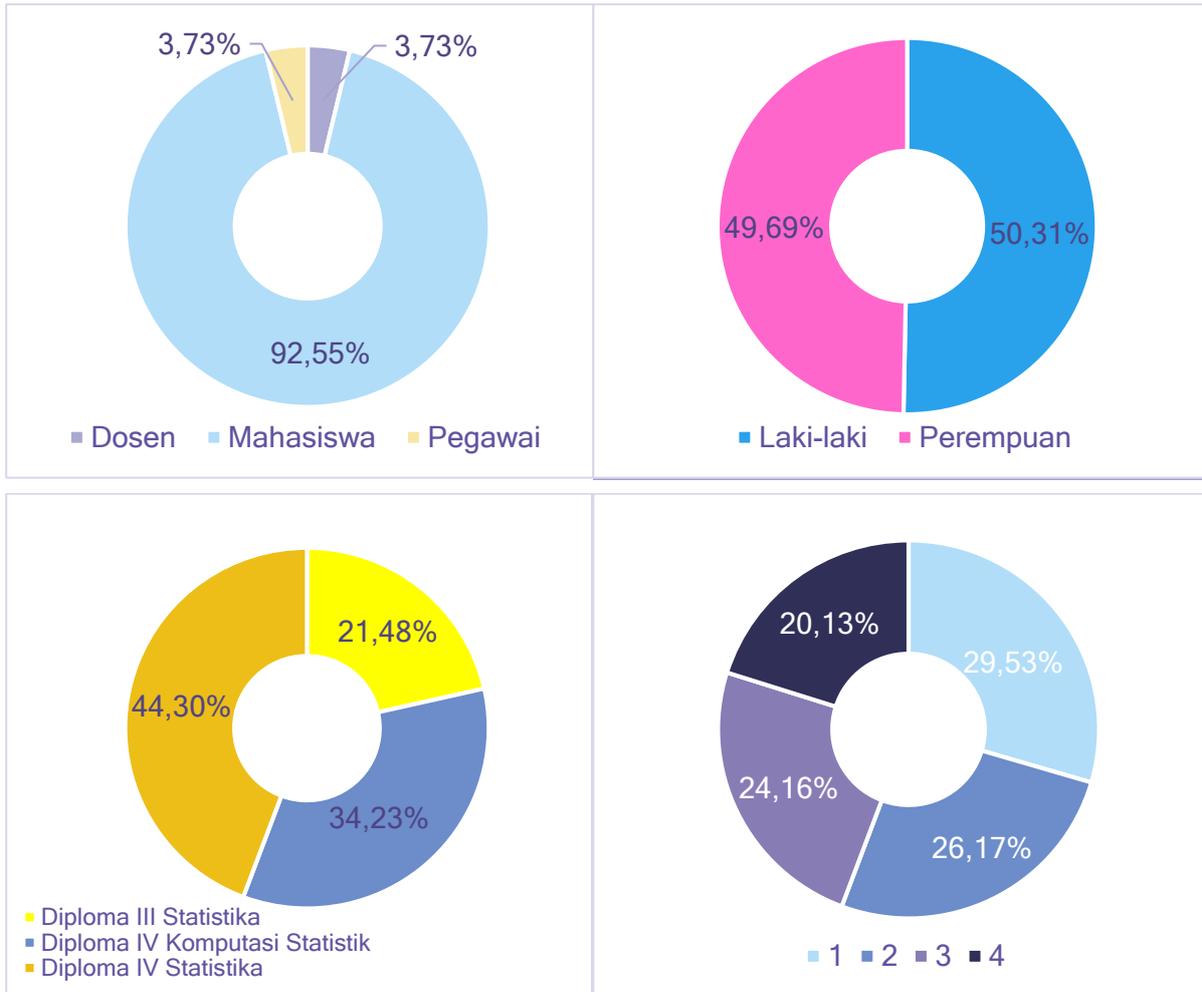
#### A. Karakteristik Responden

Berdasarkan data yang masuk dari hasil pengumpulan data melalui *online* diperoleh jumlah responden yang berpartisipasi pada survei layanan kepuasan ada sebanyak 161 orang atau sekitar 8,89 persen dari seluruh jumlah civitas akademika yang ada di Politeknik Statistika STIS. Selanjutnya, dari sebanyak 161 orang tersebut terdapat 1,86 persen diantaranya tidak pernah mengunjungi atau menggunakan fasilitas layanan perpustakaan, seperti terlihat pada Gambar 3.1 berikut:



Gambar 3.1 Responden berdasarkan pernah tidaknya mengunjungi dan menggunakan fasilitas layanan perpustakaan Tahun 2024

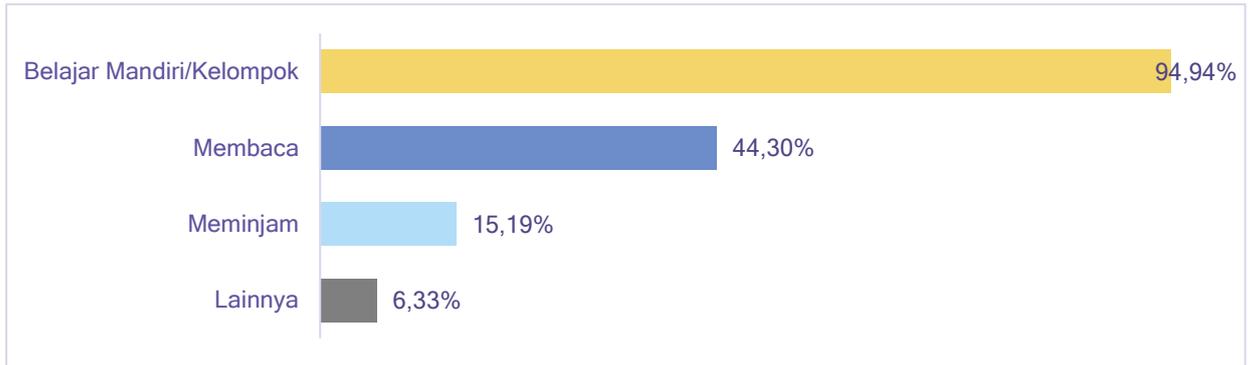
Pada Gambar 3.2 terlihat bahwa karakteristik responden yang mengunjungi dan menggunakan fasilitas perpustakaan adalah sebagian besar didominasi oleh pengunjung laki-laki yaitu sebesar 50,30 persen. Sedangkan menurut status responden, sekitar 92,50 persen pengunjung perpustakaan adalah mahasiswa dengan proporsi terbesar adalah mahasiswa tingkat 1 dan tingkat 2 yaitu sebesar 29,50 persen dan 26,20 persen. Berdasarkan program studi, mahasiswa yang pernah ke perpustakaan terbanyak adalah Prodi Diploma IV Statistika yaitu sebesar 44,30 persen.



Gambar 3.2 Pengunjung Perpustakaan Berdasarkan Jenis Kelamin, Status, Tingkat dan Program Studi Tahun 2024

## B. Gambaran Umum

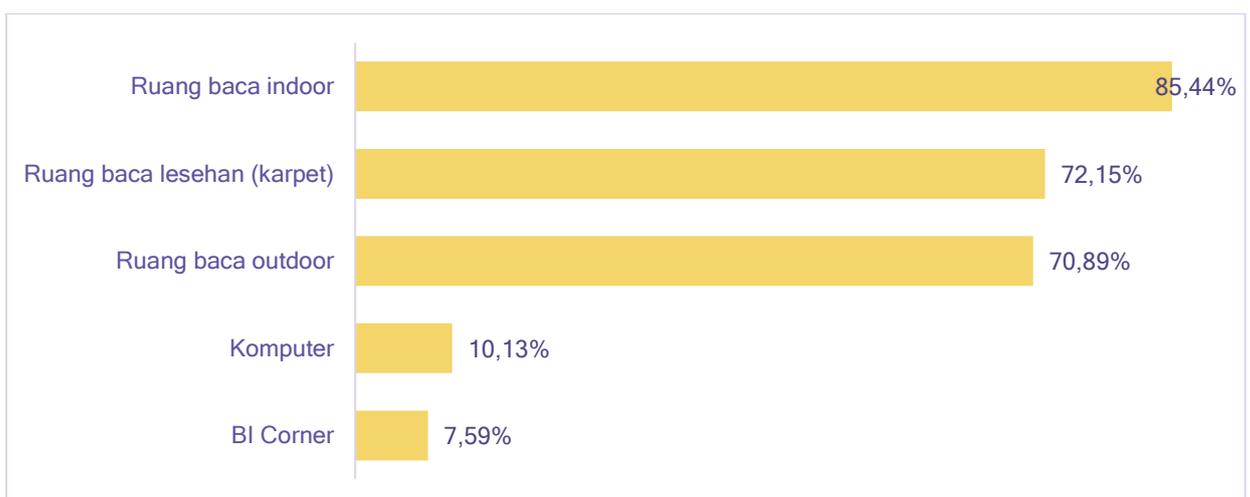
Fasilitas yang tersedia di Perpustakaan Politeknik Statistika STIS cukup nyaman dan mengakomodir segala kebutuhan sehingga biasanya pengunjung memiliki lebih dari satu keperluan ketika berkunjung. Dari sekian banyak keperluan tersebut, terdapat tiga keperluan yang paling dominan dilakukan pengunjung yaitu belajar mandiri/kelompok sebesar 94,90 persen, membaca sebesar 44,30 persen dan meminjam sebesar 15,80 persen seperti terlihat pada Gambar 3.3 berikut ini:



Gambar 3.3 Pengunjung berdasarkan keperluan kunjungan Tahun 2024

Kategori lainnya berdasarkan jawaban responden terdiri dari diskusi, rapat, mengerjakan tugas, bimbingan skripsi, bertemu kepala perpustakaan, lihat-lihat buku, mengerjakan skripsi, menggunakan komputer/laptop dan handphone, menunggu kelas selanjutnya, pertemuan *online*.

Beberapa fasilitas yang saat ini tersedia di Perpustakaan Politeknik Statistika STIS meliputi ruang baca *outdoor* yang menyediakan 5 unit gazebo yang memiliki daya tampung masing-masing sekitar 16 orang, sedangkan ruang baca *indoor* menampung sebanyak 100 orang termasuk di dalamnya terdapat fasilitas ruang baca lesehan, fasilitas komputer dan fasilitas BI Corner. Berbagai fasilitas ini diharapkan mampu menunjang pembelajaran baik bagi mahasiswa dan civitas akademik maupun bagi dosen dan pegawai di lingkungan Politeknik Statistika STIS.

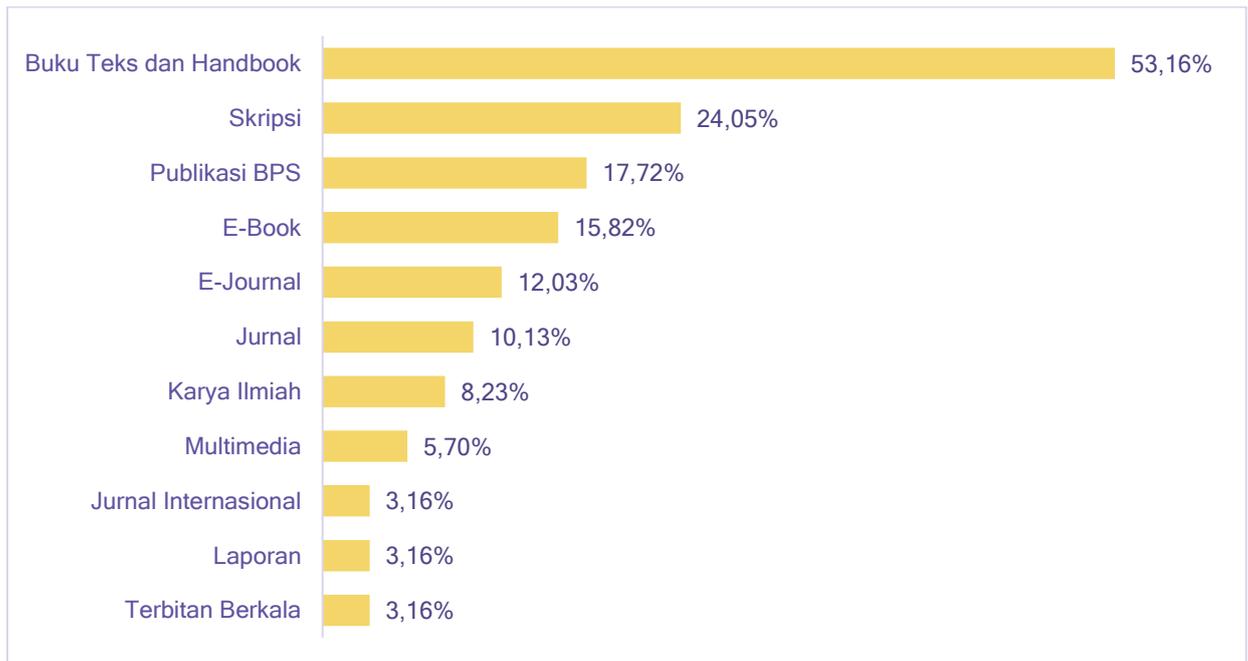


Gambar 3.4 Pengunjung berdasarkan fasilitas yang digunakan Tahun 2024

Ruang baca *indoor*, ruang baca *outdoor*, dan ruang baca lesehan (karpet) merupakan fasilitas yang paling sering digunakan pengunjung dengan

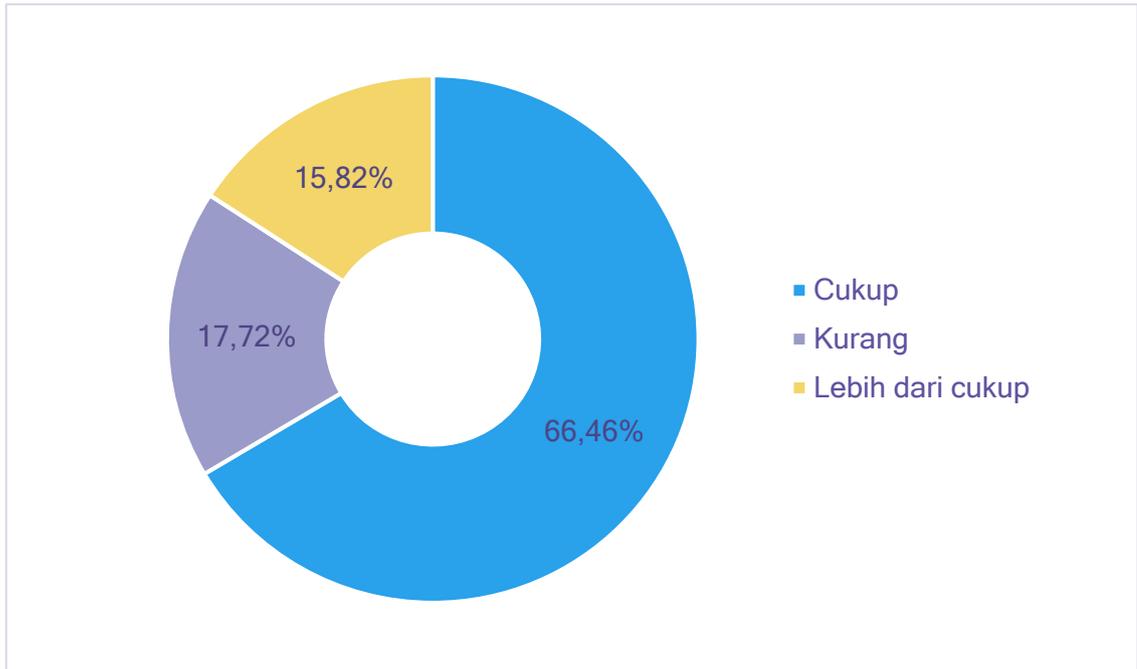
persentase berturut-turut sebesar 85,44 persen, 70,89 persen dan 72,15 persen (Gambar 3.4).

Berdasarkan Gambar 3.5 terlihat bahwa dari bahan pustaka yang sering dimanfaatkan oleh pengunjung datag adalah buku teks dan *handbook* sebesar 62,29 persen, skripsi sebesar 42,29 persen dan publikasi BPS sebesar 32,57 persen.



Gambar 3.5 Pengunjung berdasarkan koleksi yang digunakan Tahun 2024

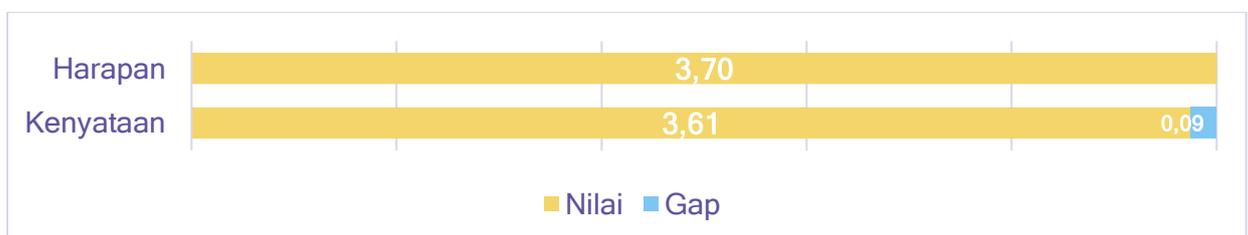
Waktu buka layanan perpustakaan adalah pukul 08.00 - 15.30 WIB pada hari kerja atau setengah jam kurang dari waktu normal pegawai di awal dan akhirnya. Hal ini dikarenakan pada paginya dibutuhkan waktu untuk menyiapkan segala keperluan yang berkenaan dengan fasilitas layanan. Begitu juga setengah jam diakhir, digunakan untuk merapihkan dan mengembalikan segala fasilitas yang ada ke posisi semula. Dengan kondisi ini, yaitu waktu buka yang relatif terbatas menurut persepsi responden dirasakan masih kurang atau 17,72 persen menyatakan lamanya waktu buka layanan masih kurang seperti terlihat pada Gambar 3.6 berikut:



Gambar 3.6 Pengunjung berdasarkan persepsi terkait lamanya waktu buka layanan Tahun 2024

### C. Analisis Gap Antara Harapan Dengan Kinerja

Analisis gap adalah metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (gap) antara kinerja suatu indikator dengan harapan pengguna layanan terhadap indikator tersebut. Analisis gap merupakan bagian dari metode IPA (*Importance-Performance Analysis*). Berdasarkan jawaban pengunjung layanan perpustakaan, diperoleh nilai gap secara rata-rata yaitu 0,09 poin atau 2,52 persen dari yang diharapkan. Hal ini berarti kinerja yang sudah dicapai berdasarkan harapan pengunjung adalah sebesar 97,48 persen.



Gambar 3.7 Harapan, Kinerja dan Gap Layanan Perpustakaan Politeknik Statistika STIS Tahun 2024

Gap berdasarkan dimensi layanan dapat dilihat pada Gambar 3.8. Dimensi *Tangible* dan *Reability* merupakan dimensi dengan gap terbesar (0,14)

sedangkan Dimensi *Empathy* merupakan dimensi dengan gap terkecil (0,05).



Gambar 3.8 Harapan, Kinerja, dan Gap Layanan Perpustakaan Politeknik Statistika STIS Menurut Dimensi Tahun 2024

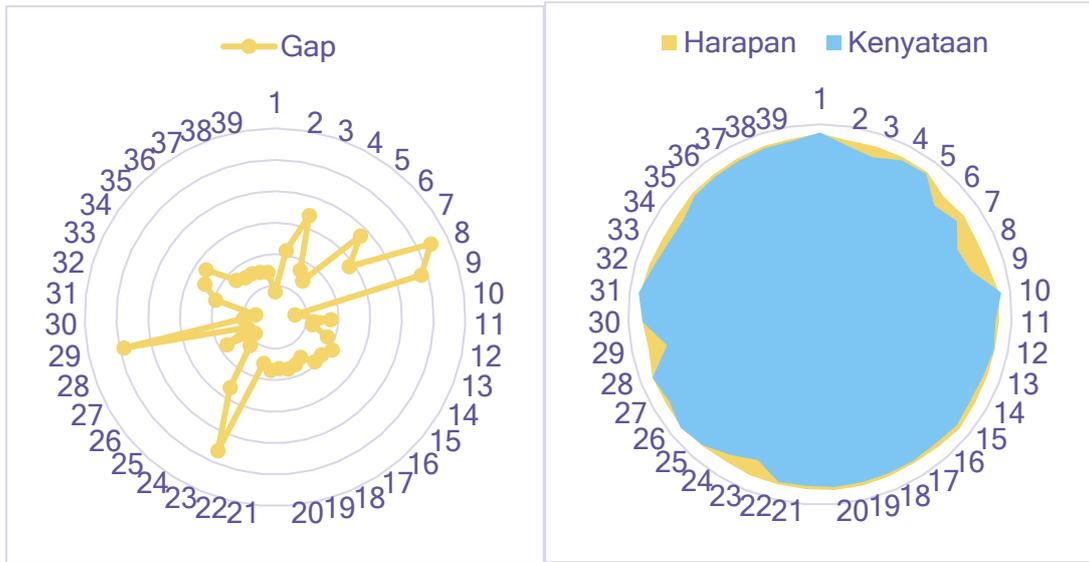
Setiap dimensi layanan terdiri dari beberapa indikator. Setiap indikator diwakili dengan satu pertanyaan. Indikator yang dimaksud disajikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Indikator penyusun tingkat kepuasan layanan Perpustakaan Politeknik Statistika STIS Tahun 2024

<b>TANGIBLE</b>	
1	Kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan
2	Keberadaan Perpustakaan ditempat yang strategis
3	Ketersediaan ruang baca yang memadai terdapat kursi dan meja
4	Penerangan ruangan yang tidak merusak mata
5	Kondisi pengatur suhu ruangan
6	Kondisi komputer penulisan bahan pustaka
7	Layout penataan buku memberikan kemudahan pengguna
8	Kelengkapan koleksi pustaka (buku/e-book/jurnal/e-journal/skripsi/publikasi/dll)
9	Akses wi-fi yang mudah dan baik
10	Penampilan petugas perpustakaan rapi dan sopan
11	Ketenangan ruang baca
12	Ketersediaan presensi pengunjung
13	Kondisi locker barang
14	Kebersihan Toilet

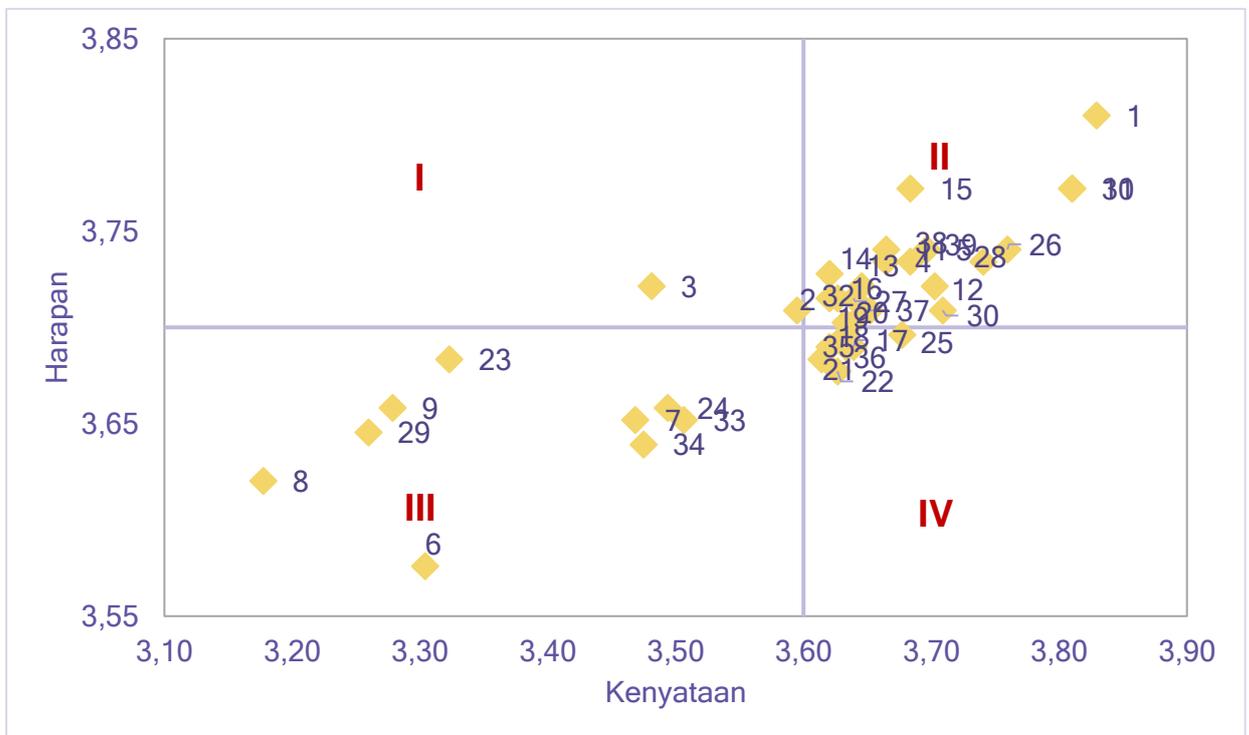
15	Adanya Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan (SIMPUS Polstat STIS)
<b>RESPONSIVENESS</b>	
16	Petugas perpustakaan memberikan informasi dengan jelas tentang pelayanan yang akan diberikan
17	Petugas perpustakaan membantu kesulitan mahasiswa
18	Petugas perpustakaan menanggapi keluhan mahasiswa dengan baik
19	Petugas perpustakaan antusias menanggapi pertanyaan
20	Petugas perpustakaan menanggapi kritik dan saran dari mahasiswa dengan baik
21	Petugas perpustakaan selalu dapat ditemui pada jam kerja
22	Denda dan sanksi ketika terjadi pelanggaran sudah sesuai
<b>REABILITY</b>	
23	Koleksi buku sesuai dengan kebutuhan pengguna
24	Layanan katalog online memudahkan mahasiswa dalam mencari bahan pustaka
25	Layanan peminjaman buku dilayani dengan baik
26	Standard Operation Procedure (SOP) dilakukan dengan baik
27	Penanganan dokumen-dokumen dilakukan dengan cermat
28	Pelayanan perpustakaan dilakukan sesuai waktu yang dijanjikan
29	Pemberian informasi tentang koleksi buku terbaru dilakukan secara rutin
<b>ASSURANCE</b>	
30	Petugas perpustakaan memiliki kompetensi yang baik di bidang kerjanya
31	Penitipan barang mahasiswa di loker terjamin keamanannya
32	Petugas perpustakaan mampu memberikan penjelasan tentang layanan yang diberikan
33	Penelusuran bahan pustaka di katalog online memiliki call number yang sama dengan bahan pustaka di rak
34	Ketersediaan papan informasi ditempat strategis
35	Jam buka dan tutup yang diterapkan sudah sesuai
<b>EMPHATY</b>	
36	Petugas perpustakaan sabar dalam melayani mahasiswa
37	Petugas perpustakaan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa
38	Petugas perpustakaan bersikap sopan dalam memberikan layanan kepada pengguna
39	Petugas perpustakaan bersedia membantu mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan

Analisis gap juga dapat dilakukan pada level indikator (lihat Gambar 3.9). Gap antara harapan dan kenyataan terbesar terdapat pada indikator 8 yaitu Kelengkapan koleksi pustaka (buku/e-book/jurnal/e-journal/skripsi/publikasi/dll). Sedangkan indikator yang memiliki gap terkecil adalah indikator 10 (Penampilan petugas perpustakaan rapi dan sopan) dan indikator 31 (Penitipan barang mahasiswa di loker terjamin keamanannya)



Gambar 3.9 Harapan, Kinerja, dan Gap Layanan Perpustakaan Politeknik Statistika STIS menurut Indikator Tahun 2024

**Importance Performance Analysis (IPA)**



Gambar 3.10 Kuadran harapan dan kinerja layanan Perpustakaan Politeknik Statistika STIS Tahun 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh gambaran *Importance and Performance Analysis* (IPA) Harapan dan Kinerja Terhadap Layanan Perpustakaan Politeknik Statistika STIS, Gambar 3.1. *Importance and Performance Analysis* (IPA), dapat dijelaskan bahwa:

**1. Kuadran I**, Prioritas Utama (*high importance & low performance*).

Harapan dan kinerja terhadap layanan perpustakaan dalam kuadran I (satu), yaitu:

- 2. Keberadaan Perpustakaan ditempat yang strategis
- 3. Ketersediaan ruang baca yang memadai terdapat kursi dan meja

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, artinya prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*) yang memuat indikator kepuasan yang dianggap penting bagi pengguna layanan, namun kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai harapan para pengguna layanan. Indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan atau pengguna layanan. Perlu dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap indikator ini, sehingga kinerja yang ada dalam kuadran ini mengalami peningkatan.

**2. Kuadran II**, Pertahankan Prestasi (*high importance & high performance*).

Harapan dan kinerja terhadap layanan perpustakaan dalam kuadran II (dua), yaitu:

- 1. Kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan
- 4. Penerangan ruangan yang tidak merusak mata
- 5. Kondisi pengatur suhu ruangan
- 10. Penampilan petugas perpustakaan rapi dan sopan
- 11. Ketenangan ruang baca
- 12. Ketersediaan presensi pengunjung
- 13. Kondisi locker barang
- 14. Kebersihan Toilet
- 15. Adanya Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan
- 16. Petugas memberikan informasi jelas tentang pelayanan yang akan diberikan
- 19. Petugas perpustakaan antusias menanggapi pertanyaan

- 20. Petugas perpustakaan menanggapi kritik dan saran dari mahasiswa dengan baik
- 26. Standard Operation Procedure (SOP) dilakukan dengan baik
- 27. Penanganan dokumen-dokumen dilakukan dengan cermat
- 28. Pelayanan perpustakaan dilakukan sesuai waktu yang dijanjikan
- 30. Petugas perpustakaan memiliki kompetensi yang baik di bidang kerjanya
- 31. Penitipan barang mahasiswa di loker terjamin keamanannya
- 32. Petugas perpustakaan mampu memberikan penjelasan tentang layanan yang diberikan
- 37. Petugas bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa
- 38. Petugas bersikap sopan dalam memberikan layanan kepada pengguna.
- 39. Petugas bersedia membantu dalam menggunakan layanan perpustakaan.

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yaitu pertahankan prestasi yang berarti sudah terpenuhinya harapan pengguna layanan dan berusaha untuk mempertahankan kinerja tersebut. Indikator kepuasan pemangku kepentingan atau pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan jasa tersebut unggul bagi pengguna layanan.

### 3. **Kuadran III**, Prioritas Rendah (*low importance & low performance*).

Harapan dan kinerja terhadap layanan perpustakaan dalam kuadran III (tiga), yaitu:

- 6. Kondisi komputer penelusuran bahan Pustaka
- 7. Layout penataan buku memberikan kemudahan pengguna
- 8. Kelengkapan koleksi pustaka
- 9. Akses wi-fi yang mudah dan baik
- 23. Koleksi buku sesuai dengan kebutuhan pengguna

- 24. Layanan katalog *online* memudahkan dalam mencari bahan pustaka
- 29. Pemberian informasi tentang koleksi buku terbaru dilakukan secara rutin
- 33. Penulusuran bahan pustaka di katalog *online*
- 34. Ketersediaan papan informasi ditempat strategis

Kuadran ini terletak di sebelah kiri bawah, artinya prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan namun kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa. Aspek yang diperoleh Kuadran III yang berarti variabel faktor bagi pengguna layanan kurang penting dan kinerjanya juga kurang memuaskan.

#### 4. **Kuadran IV**, Berlebihan (*low importance & high performance*)

Harapan dan kinerja terhadap layanan perpustakaan dalam kuadran IV (empat), yaitu:

- 17. Petugas perpustakaan membantu kesulitan mahasiswa
- 18. Petugas perpustakaan menanggapi keluhan mahasiswa dengan baik
- 21. Petugas perpustakaan selalu dapat ditemui pada jam kerja
- 22. Denda dan sanksi ketika terjadi pelanggaran sudah sesuai
- 25. Layanan peminjaman buku dilayani dengan baik
- 26. *Standard Operation Procedure (SOP)* dilakukan dengan baik
- 35. Jam buka dan tutup yang diterapkan sudah sesuai
- 36. Petugas perpustakaan sabar dalam melayani mahasiswa

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, artinya kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting bagi pengguna layanan. Indikator kepuasan pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

## D. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan pengunjung Perpustakaan Politeknik Statistika STIS tahun 2024 sebesar 90,25 artinya bahwa pelayanan Perpustakaan Politeknik Statistika STIS telah memenuhi kriteria “Sangat Baik”. Apabila dibandingkan dengan hasil survei pengunjung Perpustakaan Politeknik Statistika STIS tahun 2023, terdapat kenaikan nilai IKM sebesar 2,20 poin dari yang sebelumnya sebesar 88,08.

Tabel 3.2. Indeks Kepuasan Layanan Perpustakaan Politeknik Statistika STIS Menurut Dimensi Tahun 2024

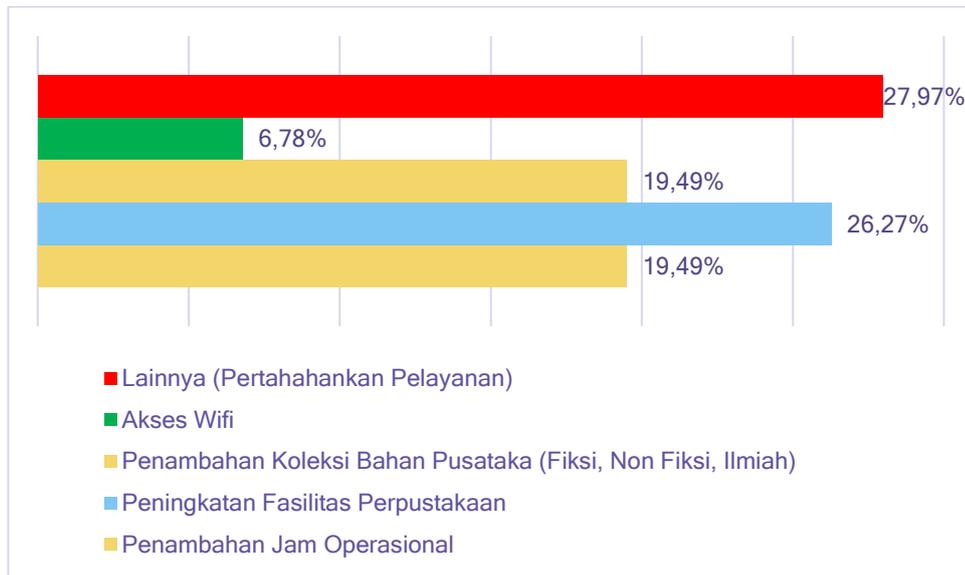
Dimensi	Nilai Interval	Nilai konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Tangible	3,57	89,37	A	Sangat Baik
Responsiveness	3,63	90,75	A	Sangat Baik
Reability	3,56	88,90	A	Sangat Baik
Assurance	3,62	90,59	A	Sangat Baik
Emphaty	3,67	91,65	A	Sangat Baik
<b>Total</b>	<b>3,61</b>	<b>90,25</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

Dari tabel indeks kepuasan masyarakat diatas, semua dimensi memiliki nilai di atas 88 dengan kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”. Hal ini mencerminkan bahwa penyelenggara layanan telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan pengunjung secara komprehensif. Pengunjung mendapatkan manfaat secara maksimal dari layanan yang ada.

## E. Saran dari Pengunjung

Saran merupakan sesuatu yang diusulkan untuk dapat dilakukan. Umumnya, saran muncul karena ada suatu permasalahan atau berada di situasi yang membutuhkan pendapat maupun masukan. Berdasarkan hasil pendataan, beberapa saran dari pengguna layanan perpustakaan Politeknik Statistika STIS dapat dikelompokkan dan disajikan sebagaimana pada Gambar 4.11.

Masukan terbanyak dari pengguna layanan yaitu pertahankan pelayanan dan penambahan jam operasional perpustakaan.



Gambar 3.11 Persentase Pengguna Layanan Perpustakaan Politeknik Statistika STIS Menurut Saran yang Diberikan Tahun 2024

Berikut ringkasan saran pengunjung perpustakaan STIS:

#### 1. Waktu Operasional Perpustakaan:

- Perpanjangan jam operasional hingga pukul 18.00 atau 19.00.
- Jam buka dimulai lebih awal, misalnya pukul 07.00 atau 07.30.
- Kepastian layanan hingga pukul 16.00, bukan 15.30.

#### 2. Akses dan Koneksi WiFi:

- Perbaiki koneksi WiFi agar lebih stabil dan cepat.
- Penambahan router untuk jangkauan yang lebih luas.
- Peningkatan akses WiFi di area outdoor dan titik tertentu di dalam perpustakaan.

#### 3. Fasilitas dan Kenyamanan:

- Penambahan kursi, meja, dan bilik baca.
- Perbaiki kursi yang berisik akibat bantalan rusak.
- Penambahan *bean bag* dan meja untuk ruang lesehan.
- Penyediaan kipas angin di area outdoor.
- Penambahan colokan listrik di area outdoor dan bilik baca.
- Perbaiki stop kontak yang rusak.
- Pemasangan tirai/gorden di area yang silau karena cahaya matahari.

- Penyediaan tas transparan untuk penyimpanan barang di loker.
  - Peningkatan kebersihan area outdoor dan meja baca.
4. Koleksi Buku dan Sumber Bacaan:
- Penambahan koleksi buku fiksi, non-fiksi, ilmiah, dan buku terbaru.
  - Variasi koleksi buku (misalnya, buku tentang kesehatan).
  - Penyediaan buku dengan edisi, jilid, tahun, dan foto cover yang jelas di katalog SIMPUS.
  - Penambahan e-book dan e-journal terbaru.
5. Teknologi dan SIMPUS:
- Peningkatan fitur SIMPUS agar lebih user-friendly.
  - Perbaikan fitur scanning barcode di SIMPUS.
  - Optimalisasi SIMPUS untuk pencarian katalog buku.
6. Layanan dan Aktivitas Tambahan:
- Pengenalan fasilitas perpustakaan kepada pengunjung.
  - Penyediaan permainan ringan seperti catur atau ludo untuk mengurangi kejenuhan.
  - Penambahan motivasi harian di layar digital.
  - Penyediaan fasilitas PC yang berfungsi dengan baik untuk pengunjung.
  - Memperbolehkan membawa air putih (dalam tumbler) ke dalam ruangan.
7. Ruang dan Area Perpustakaan:
- Perluasan area perpustakaan untuk mengurangi kepadatan.
  - Penambahan ruang diskusi.
  - Penyediaan lebih banyak ruang baca outdoor.
8. Pelayanan Umum:
- Tingkatkan kepuasan pengguna SIMPUS.
  - Lebih banyak sosialisasi tentang fasilitas yang tersedia.
  - Pelayanan sudah baik, namun tetap dijaga dan ditingkatkan.

Saran-saran di atas mencakup peningkatan operasional, fasilitas, teknologi, serta layanan untuk kenyamanan pengunjung perpustakaan.

#### IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Indeks Kepuasan Layanan Perpustakaan Politeknik Statistika STIS Tahun 2024 memperoleh nilai 90,25 yang berarti unit pelayanan berkinerja “Sangat Baik”. Namun demikian masih terdapat gap antara harapan dan kenyataan yang dinilai oleh pengguna layanan sebesar 2,52 persen. Gap juga dapat dilihat berdasarkan indikator sehingga beberapa kebijakan dapat langsung dibuat misalnya pada Kelengkapan koleksi pustaka (buku/e-book/jurnal/e-journal/skripsi/publikasi/dll) yang masih memiliki gap yang besar.

Beberapa rekomendasi lainnya dapat dirumuskan dari saran masukan dari pengguna yaitu:

- 1) Memastikan bahwa fasilitas dan infrastruktur pendukung layanan tetap dalam kondisi baik dan nyaman digunakan oleh pengunjung.
- 2) Memperjelas prosedur dan mekanisme pelayanan.
- 3) Mempertahankan dan menjaga kualitas pelayanan yang sudah ada, juga terus beradaptasi dengan kebutuhan pengunjung dan perkembangan zaman.
- 4) Perpustakaan sudah melakukan penambahan *router* untuk jangkauan jaringan internet yang lebih luas.

Berdasarkan diagram kartesius *Importance-Performance Analysis* (IPA), menunjukkan beberapa layanan yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan kualitas kinerjanya yaitu berdasarkan harapan pengunjung layanan:

- 1) Adanya peningkatan pengunjung perpustakaan sehingga perlu penambahan bahan pustaka serta fasilitas ruang baca seperti meja dan kursi.
- 2) Menambah atau memperluas jaringan koneksi internet atau wifi di perpustakaan agar lebih stabil dan mudah diakses oleh pengunjung.
- 3) Menyajikan prosedur yang jelas terkait layanan di perpustakaan agar pengunjung dapat lebih mudah memperoleh informasi.