

LAPORAN SURVEY

KEPUASAN

LAYANAN UPT

PERPUSTAKAAN

UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

	IKM	
Nilai Interval Konversi	Score	Mutu Layanan
77,7309	3,1092	BAIK/PUAS

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan izin Allah SWT., Survey Indeks Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh sudah berhasil dilaksanakan dengan baik. Survey ini dilakukan secara online (<https://s.id/SurveyKepuasanLayananPerpustakaan>) dari tanggal 23 Januari sampai dengan 5 Maret 2023. Tujuan dari survey adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berdasarkan persepsi, pengetahuan, perasaan, pengamatan, dan pengalaman pemustaka.

Responden adalah mahasiswa/i UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan orang-orang yang menggunakan UPT Perpustakaan. Populasi survey tidak diketahui pasti jumlahnya. Artinya secara pasti tidak diketahui besaran jumlah populasi karena itu teknik pengambilan sampel menggabungkan dua jenis, yaitu *purposive sampling* dan *Snowball sampling*. Tingkat partisipasi responden dianggap relatif tinggi karena dapat terjangkau 2161 responden.

Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) berterima kasih kepada responden yang sudah ambil bagian dalam survey ini. Apresiasi dan terima kasih kepada Bapak Khatib A. Latief, Kepala Pusat Pengembangan Standar Mutu LPM, yang mengkoordinir pelaksanaan survey ini. Penghormatan dan apresiasi tinggi kami kepada Pimpinan UIN Ar-Raniry dan Kepala Lembaga, Kepala Unit, KaProdi, dan para dosen atas dukungan dan kesempatan yang diberikan kepada LPM untuk melaksanakan survey ini. Akhirnya kami aturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat membantu kesuksesan survey ini.

Banda Aceh, 10 April 2023

Ketua LPM,



Abdul Jalil Salam

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
2. MAKSUD DAN TUJUAN	2
3. RESPONDEN DAN SASARAN	2
4. METODE SURVEY	2
a. Rancangan Survey	2
b. Waktu dan Tempat.....	2
c. Populasi dan Sampel.....	2
d. Teknis Pelaksanaan	3
e. Validitas dan Reliabilitas.....	3
BAB II: KERANGKA TEORI INDEKS KEPUASAN PEMUSTAKA	5
BAB III: ANALISIS DATA SURVEY	6
1. PROFIL RESPONDEN	6
2. HASIL PENGOLAHAN DATA.....	7
BAB IV: KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	16
1. KESIMPULAN	16
2. REKOMENDASI.....	16
DAFTAR PUSTAKA.....	17

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jenis Kelamin	6
Tabel 2 Tujuan Ke Perpustakaan.....	7
Tabel 3 Pengolahan IKM	8
Tabel 4 Skala Persepsi, Nilai Interanal IKM, Nilai Interval Konversi	9

BAB I PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG MASALAH

UPT Perpustakaan merupakan lembaga yang sangat strategis dan penting dalam pelaksanaan tridharma perguruan tinggi. Strategis karena UPT Perpustakaan membantu mahasiswa memperoleh informasi yang diperlukan untuk memperkaya wawasan dan meningkatkan pengetahuannya. Penting karena UPT Perpustakaan adalah lembaga yang memberikan jasa layanan untuk mensupport bahan bacaan dan informasi yang sangat dibutuhkan mahasiswa dalam belajar. Atas dasar itu UPT Perpustakaan secara intents meningkatkan pelayanannya sebagai upaya pemenuhan nilai kepuasan kepada pemustaka.

Untuk melihat pemenuhan kebutuhan tersebut, maka dilakukan survey tingkat kepuasan. Pada tataran akademik, UIN Ar-Raniry Banda Aceh pengukuran kepuasan dilakukan melalui pemenuhan standar mutu yang dikembangkan pemerintah melalui BAN-PT dengan pendekatan akreditasi dan juga pengukuran mutu melalui internal dengan pendekatan SPMI. Survey ini adalah salah satu bahagian dari melihat implementasi SPMI dari aspek kepuasan mahasiswa dalam pelayanan perpustakaan yang mereka terima. Dengan demikian survey kepuasan pemustaka adalah mengukur tingkat kepuasan pemustaka (*measuring the level of users' satisfaction*) berdasarkan persepsi, pengalaman, dan pengetahuan mereka tentang *Library service quality* UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Di dalam survey ini diterminasi kualitas layanan, LPM rujuk pada teori yang dikembangkan oleh Valarie A. Zeithaml di dalam bukunya *Delivering Quality Service*¹. Zeilthaml bersama dengan A. Parasuraman, dan Leonard Berry menjelaskan kualitas layanan dapat diukur dari (1) *Tangibles - appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials* (2) *Reliability - ability to perform the promised service dependably and accurately* (3) *Responsiveness - willingness to help customers and provide prompt service* (4) *Assurance - knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence* (5) *empathy - caring, individualized attention the firm provides its customers.*

¹<http://www.serviceperformance.com/the-5-service-dimensions-all-customers-care-about/>, accessed 5 September 2017.

2. MAKSUD DAN TUJUAN

Survey kepuasan mahasiswa bermaksud dan bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berdasarkan persepsi, pengamatan, pengalaman, dan pengetahuannya.

3. RESPONDEN DAN SASARAN

Responden survey ini adalah para pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Sasaran survey adalah kualitas pelayanan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

4. METODE SURVEY

a. Rancangan Survey

Survey ini merupakan teknik pengumpulan data dan informasi melalui pengisian angket secara online (<https://s.id/SurveyKepuasanLayananPerpustakaan>) oleh Pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Jenis angket yang dipersiapkan adalah angket tertutup.

Angket diklasifikasi ke dalam lima aspek besar, yaitu aspek *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empaty* dengan total 15 pertanyaan. Setiap pertanyaan di skalakan jawaban dengan 4 pilihan di mana 4 dinominalkan Sangat Puas, 3 adalah Puas, 2 adalah Tidak Puas, dan 1 adalah Sangat Tidak Puas.

b. Waktu dan Tempat

Survey dilakukan di secara online dari tanggal 23 Januari sampai dengan 3 Maret 2023.

c. Populasi dan Sampel

Populasi survey adalah pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang bersedia isi survey. Jumlah total pupolasi tidak diketahui pasti karena itu teknik pengambilan sampel digabung yaitu *Snowball Sampling* dan *Purposive Sampling*. *Snowball Sampling* dimaksudkan supaya pengambilan sample dapat berkembang dan meluas karena responden yang satu dapat meneruskan link angket ke

responden lain sehingga jumlah responden semakin meningkat jumlahnya. Sementara *Purposive Sampling* adalah penyebaran sample yang berantai dari *snowball* tadi hanya ditujukan kepada responden yang memenuhi syarat, yaitu responden yang pernah menggunakan UPT Perpustakaan atau memiliki pengetahuan tentang UPT Perpustakaan secara langsung.

d. Teknis Pelaksanaan

Survey dikoordinir oleh Pusat Pengembangan Standar Mutu LPM dengan pendekatan:

- 1) mengirim alamat angket online yang harus diisi oleh pustakawan kepada UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Lembaga-lembaga, Unit, Ruang Baca Fakultas, para dosen UIN Ar-Raniry, ke group tenaga kependidikan, dan group dosen serta group pustakawan UIN Ar-Raniry Banda Aceh untuk meminta bantuan mereka menyampaikan kepada mahasiswa/i yang ada di ruang kuliah, mahasiswa/i bimbingan, mahasiswa/i yang sedang berurusan dengan pihak UPT Perpustakaan supaya mengisi angket survey.
- 2) menempelkan pengumuman di tempat-tempat pengumuman kemahasiswaan di fakultas, ruang baca fakultas, dan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.
- 3) Mendatangi BEM dan SEMA meminta mereka menyampaikan kepada mahasiswa untuk mengisi angket survey.
- 4) Mendatangi kelompok-kelompok mahasiswa sedang berkumpul atau berdiskusi di dalam kampus dengan menyerahkan alamat angket survey untuk diisi.

e. Validitas dan Reliabilitas

- 1) Validitas adalah alat ukur untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam konteks survey ini, validitas instrument angket yang dipilih adalah Content Validity, yaitu suatu alat ukur disebut memiliki validitas bilamana alat ukur tersebut isinya layak mengukur obyek yang seharusnya diukur dan sesuai dengan kriteria tertentu.² Di sini isi instrument dipastikan semua berkaitan dan memenuhi syarat untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

²Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2013, hlm.46.

- 2) Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauhmana hasil pengukuran tetap konsisten apabila pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.³ Di dalam survey ini jenis reliabilitas yang digunakan LPM adalah *Inter-retest reliability*, yaitu LPM hanya menguji angket dengan cara meminta satu mahasiswa/i menjawab angket dan kemudian beberapa jam berselang angket ini diminta diisi ulang mahasiswa/i tadi. Kemudian hasil jawaban yang pertama dikorelasikan dengan jawaban yang kedua.

Proses pengujian ini secara teoritis dapat dibenarkan karena *inter-retest reliability* adalah satu model uji reliabilitas yang sering digunakan dalam penelitian-penelitian social. *Inter-retest reliability used to assess the consistency of a measure from one time to another.*⁴

³Syofian Siregar, *Ibid.* hlm.55.

⁴*Type of Reliability* di dalam <http://socialresearchmethods.net/kb/reypes.php>, accessed 3 September 2017.

BAB II

KERANGKA TEORI INDEKS KEPUASAN PEMUSTAKA

Indeks merupakan indikator yang sistematis terhadap variable-variable yang terkandung di dalam yang mampu memberikan gambaran tentang perubahan-perubahan variable tersebut dari suatu periode ke periode berikutnya. Dalam ilmu perpustakaan indeks mempunyai arti yang lebih luas, yang dapat diartikan sebagai catatan mengenai nilai-nilai dari berbagai atribut yang dapat digunakan sebagai dasar *information searching*. Di dalam dunia ekonomi dikenal tiga macam indeks: (1) angka indeks, yaitu angka indeks harga adalah perbandingan untuk mengukur perubahan harga dari suatu periode ke periode lainnya, (2) angka indeks jumlah yaitu angka perbandingan untuk mengukur perubahan jumlah dari suatu periode ke periode lainnya, (3) angka indeks nilai yaitu angka perbandingan untuk mengukur perubahan nilai dari suatu periode ke periode lainnya.

Dalam laporan ini, yang dimaksud dengan Indeks Kepuasan Pemustaka adalah mengukur tingkat kepuasan pengguna UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh (*measuring the level of users' satisfaction*) terhadap persepsi, pengalaman, dan pengetahuan mereka tentang kualitas pelayanan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Di sini yang dilihat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan pemustaka yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat mereka dalam memperoleh pelayanan dari UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

Pengukuran ini penting karena UPT Perpustakaan sebagai bagian unit kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh termasuk lembaga pelayanan publik sehingga berlaku ketentuan Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam pandangan yang lebih general bahwa Indeks Kepuasan Pemustaka adalah realitas yang tercermin dari perspektif pemustaka terhadap tingkat kualitas layanan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Artinya Indeks Kepuasan Pemustaka merupakan review external yang sangat strategis bagi UIN Ar-Raniry melihat inlook dan menggunakannya untuk memberdayakan diri sehingga outlooknya terpuaskan. Hoffman dan Beteson (1997) mengatakan *without customers, the service firm has no reason to exist*. Kitchroen mengatakan bahwa kepuasan mahasiswa menjadi factor penting bagi perguruan tinggi.⁵

⁵Kitchroen, Krasana, *Literature Review: Service Quality in Education Institution*, ABA Journal, 2004, Vol.24, No.2, pp.14-25

BAB III ANALISIS DATA SURVEY

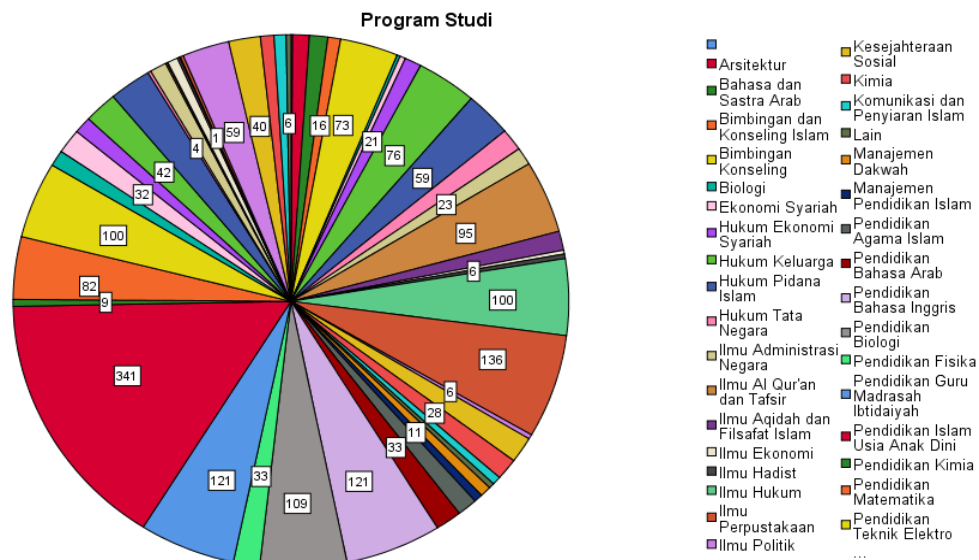
1. PROFIL RESPONDEN

Survey kepuasan pemustakan dilakukan selama 40 hari, yaitu dari 23 Januari sampai dengan 4 Maret 2023. Dari data yang terkumpul pemustaka yang isi survey sebanyak 2161 orang di mana 25,7% % adalah laki dan 74,3% adalah Perempuan yang tersebar dalam berbagai program studi dalam lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Tabel 1 Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Laki	556	25.7	25.7	25.7
	Perempuan	1605	74.3	74.3	100.0
	Total	2161	100.0	100.0	

Berdasarkan Program Studi, pemustaka yang isi survey ini terdistribusi dalam program studi seperti pada Pie berikut. Dari grafik ini terlihat bahwa sebaran prodi mengindikasikan tingkat partisipasi mahasiswa dalam



Gambar 1 Jumlah Responden Per Prodi

mengisi Angket Survey ini sudah cukup representasi. Mahasiswa sebagai pemustaka telah menunjukkan kepedulian terhadap lembaga tempat mereka menelusuri informasi.

Tujuan pemustaka ke UPT Perpustakaan sangat beragam. Hal ini terlihat dalam table berikut.

Tabel 2 Tujuan Ke Perpustakaan

Tujuan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Buat tugas	248	11.5	11.5	11.5
Diskusi dengan Pustakawan	3	.1	.1	11.6
diskusi dengan teman, buat tugas	184	8.5	8.5	20.1
Gunakan Internet	14	.6	.6	20.8
gunakan internet, menelusuri informasi melalui OPAC	29	1.3	1.3	22.1
Lain	40	1.8	1.8	24.0
Membaca	251	11.6	11.6	35.6
Membaca, gunakan internet, diskusi dengan teman, buat tugas	373	17.3	17.3	52.8
Membaca, Pinjam Koleksi, gunakan internet, menelusuri informasi melalui OPAC	92	4.3	4.3	57.1
Membaca, Pinjam Koleksi, gunakan internet, menelusuri informasi melalui OPAC, diskusi dengan teman, diskusi dengan pustakawan, buat tugas	658	30.4	30.4	87.6
Membaca, Pinjam Koleksi, menelusuri informasi melalui OPAC, buat tugas	216	10.0	10.0	97.5
Pinjam Koleksi	31	1.4	1.4	99.0
Pinjam Koleksi, menelusuri informasi melalui OPAC, buat tugas	22	1.0	1.0	100.0
Total	2161	100.0	100.0	

2. HASIL PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data survey dilakukan dengan menggunakan SPSS dan excel. Nilai Indeks Kepuasan Pemustaka (IKM) dianalisis dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan UPT Perpustakaan. Dalam IKM ini seperti dijelaskan di atas dikelompokkan ke dalam 5 aspek besar, yaitu (1) aspek yang *tangibles*, (2) aspek *reliability*, (3)

Nilai rata-rata tertimbang per unsur merupakan nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan nilai tertimbang.

Untuk menstandar dan memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, yaitu range antara 25 – 100, maka penilaian tersebut dikoversikan dengan Bobot Dasar yang ditetapkan, yaitu 25, dengan formula berikut:

Indeks Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan UPT Perpustakaan x 25

Nilai rata-rata tertimbang per unsur merupakan nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan nilai tertimbang, maka Indeks Layanan dikalikan dengan bobot dasar, yaitu : $3,1092 \times 25 = 77,7309$ equivalensi dengan **3,1092**

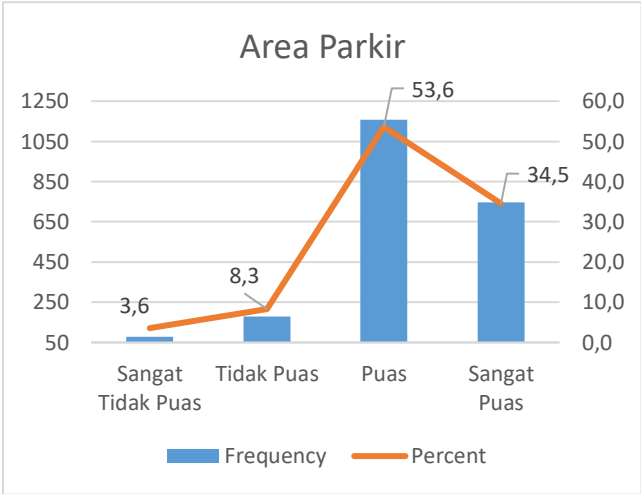
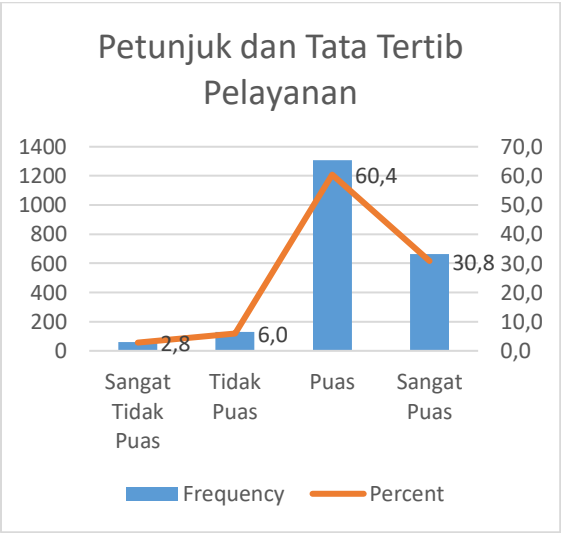
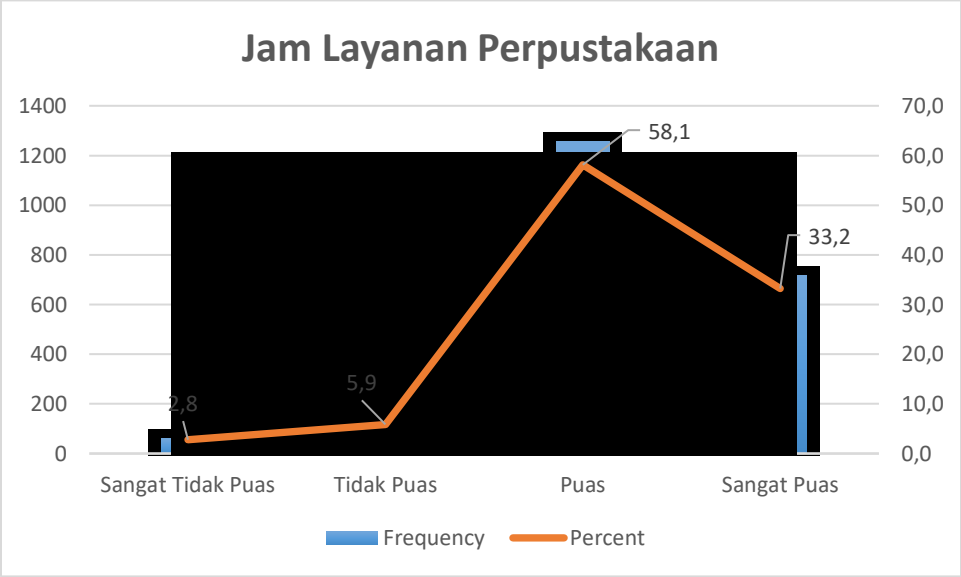
Angka IKM tersebut, jika diperhatikan pada table konversi nilai di bawah, maka berada pada **Nilai Interval IKM 3,0644 – 3,532** di mana Nilai Persepsi pada kategori 3 secara kualitatif dikategorikan dengan Kinerja Pelayanan **PUAS** atau Mutu Layanan **B**.

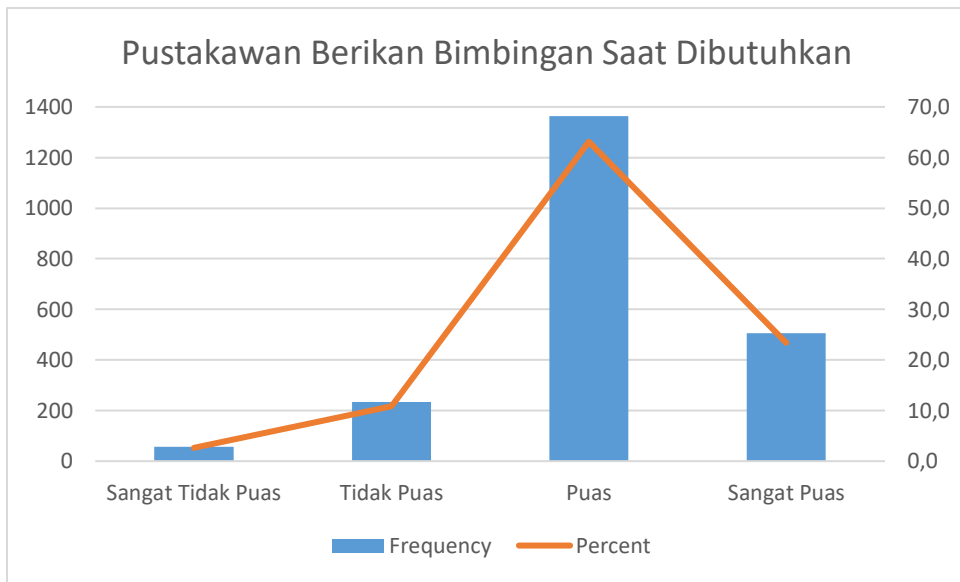
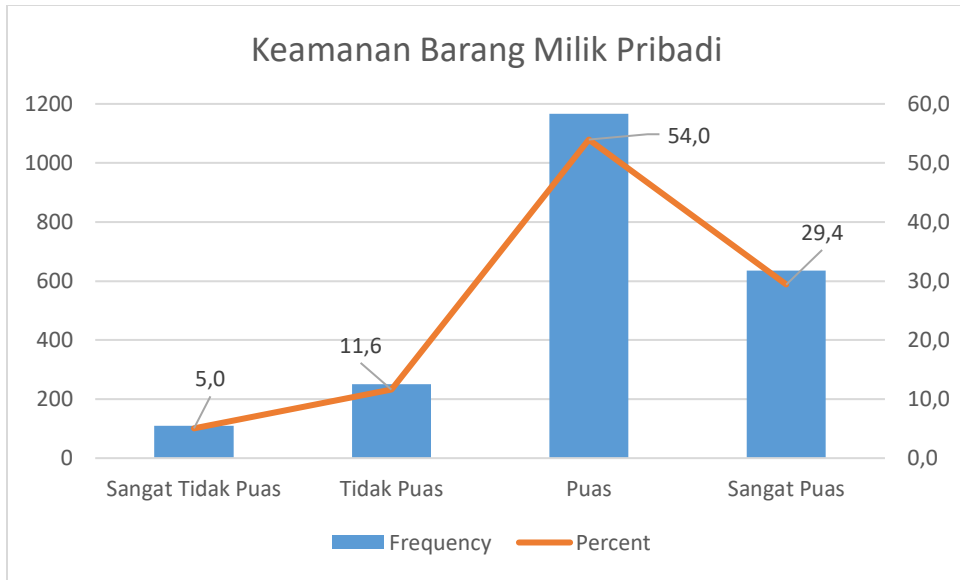
Tabel 4 Skala Persepsi, Nilai Interl IKM, Nilai Interval Konversi

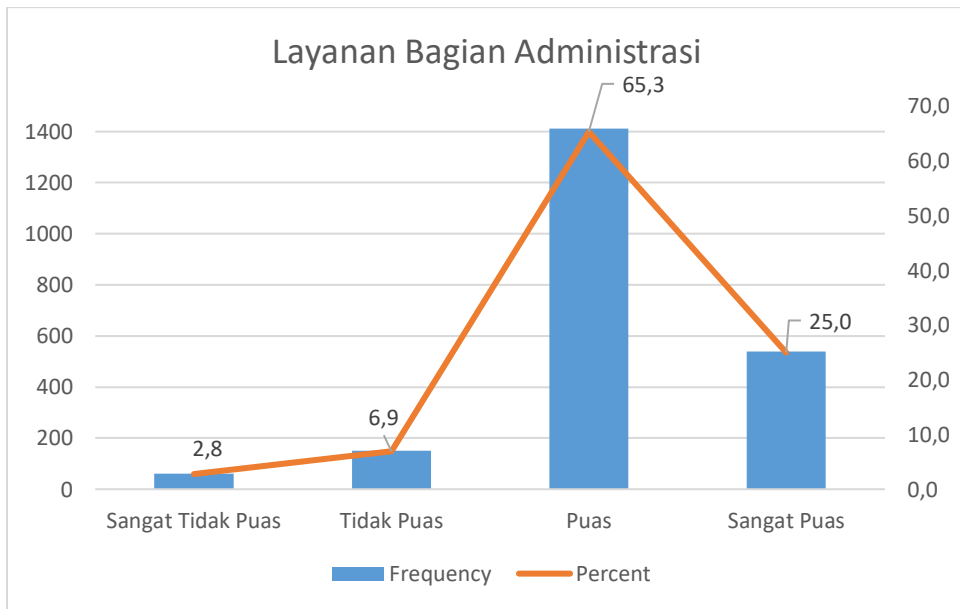
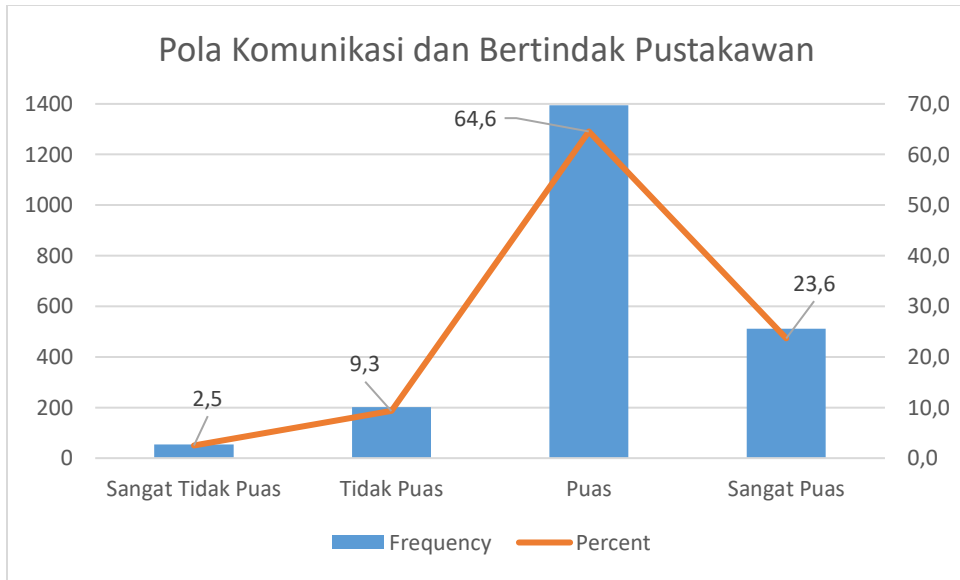
Nilai Persepsi	Nilai Inteval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Layanan (x)	Kinerja Unit Layanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

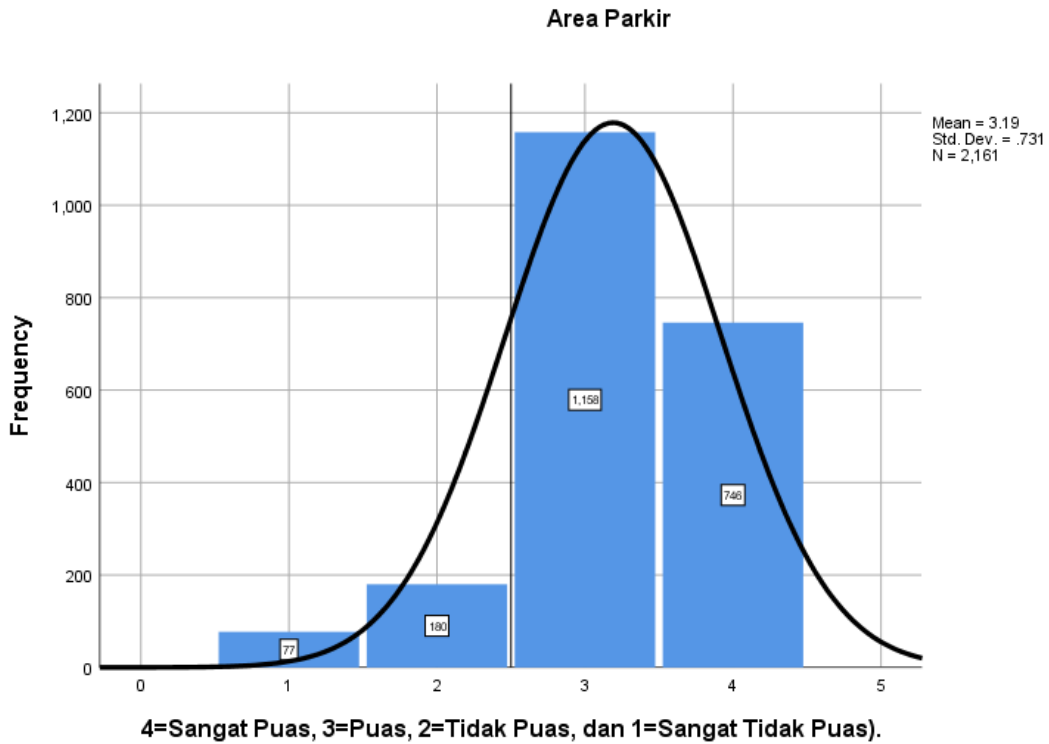
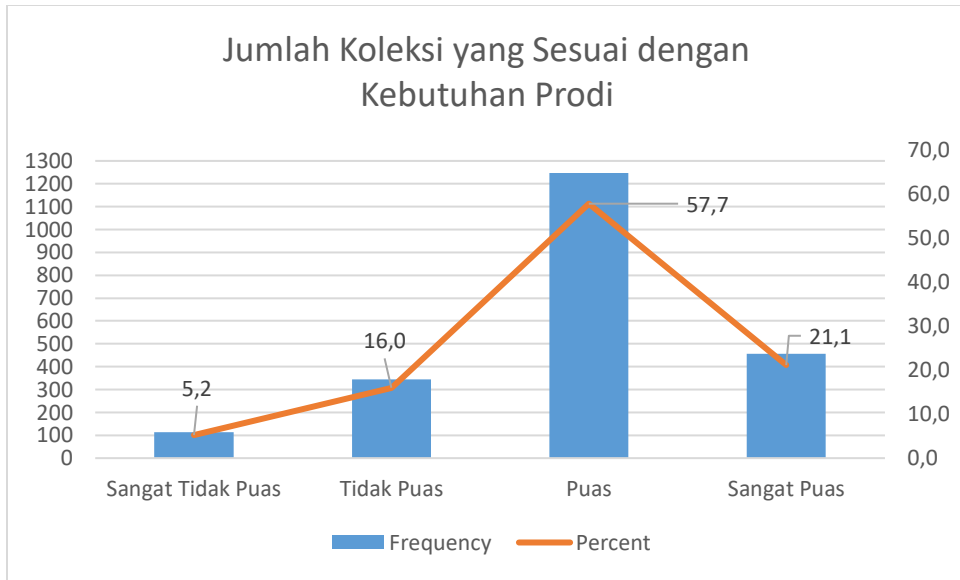
Sumber:Permenpan No.14 tahun 2017 ttg Pedoman Penyusunan IKM

Indeks Kepuasan Pemustaka tersebut sesuai dengan hasil grafik berikut. Di sini hanya ditampilkan beberapa saja sebagai gambaran umum dari keseluruhan response pemustaka.

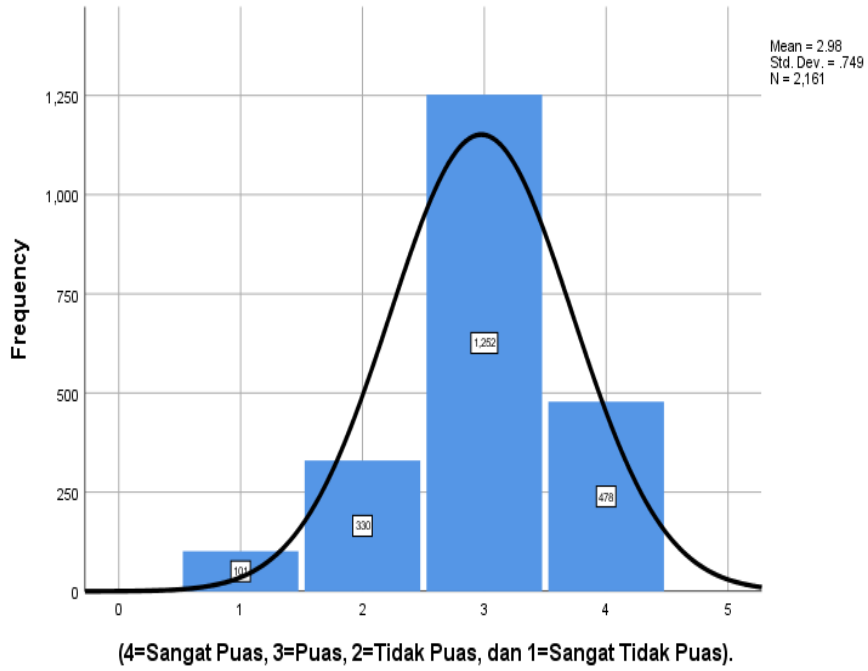




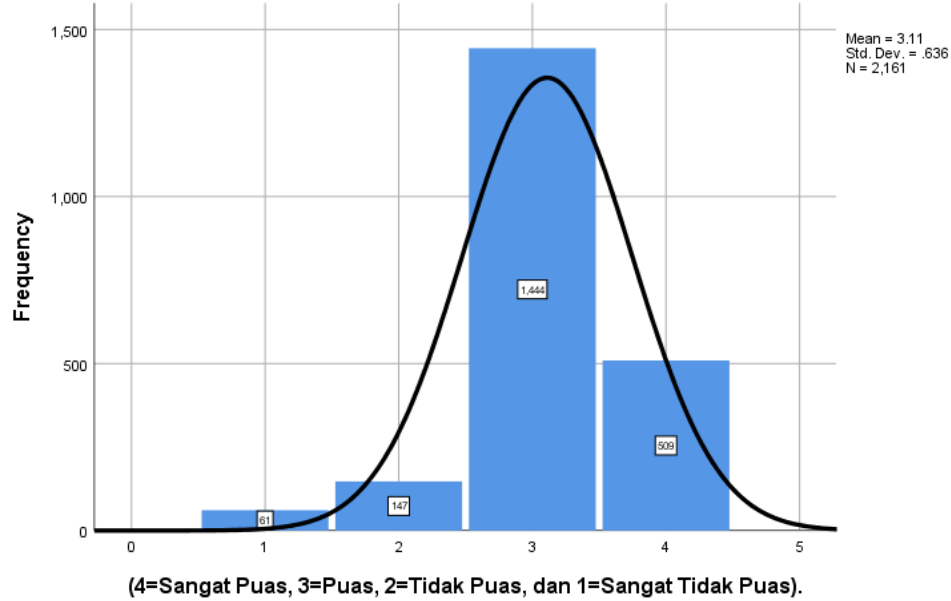


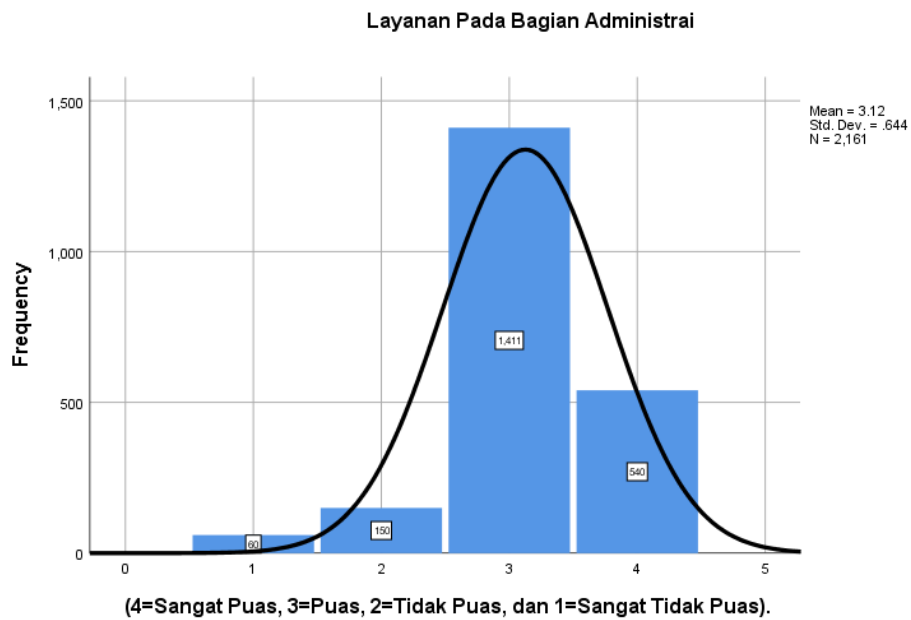


Keteraturan Koleksi di Rak



Layanan Mandiri (RFID) UPT Perpustakaan





Dari grafik di atas, terlihat bahwa kualitas layanan pada UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh menunjukkan Indeks Kepuasan yang baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey dan pengolahan data survey di atas dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Pemustaka terhadap kualitas layanan UPT Perpustakaan berada Nilai Kinerja **77,7093** atau Nilai Interval Persepsi dan berada pada **Nilai Interval IKM 3,0644 – 3,532** dengan Mutu Layanan **B** dan Kinerja Pelayanan Baik. Dengan demikian Nilai Score IKM UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry adalah **3,1092**.

2. REKOMENDASI

Survey Indeks kepuasan mahasiswa ini hanya dilakukan selama 40 hari dan secara online. Dari observasi lapangan ditemukan sebab terbatas jumlah yang ambil bagian dalam survey adalah persoalan koneksi internet dan belum optimal sosialisasi pada tingkat prodi. Karena itu ke depan perlu dilakukan survey secara regular dan mampu melibatkan lebih banyak mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

Fandi Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2005).

Kitchroeun, Krasana, *Literature Review: Service Quality in Education Institution*, ABA Journal, 2004, Vol.24, No.2.

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran, Edisi Kesebelas Jilid I*, (Jakarta: Indeks Gramedia, 2005).

Permenpan RB Nomo 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Service Performance di dalam <http://www.serviceperformance.com/the-5-service-dimensions-all-customers-care-about/>.

Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2013, hlm.46.

Type of Reliability di dalam <http://socialresearchmethods.net/kb/retypes.php>.