

LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN PERPUSTAKAAN
UPT PERPUSTAKAAN IAIN SYEKH NURJATI
PERIODE TAHUN 2020

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertustakaan perguruan tinggi sering diibaratkan sebagai jantungnya perguruan tinggi (*the heart of university*), maka keberadaannya harus ada agar dapat memberikan layanan kepada sivitas akademika sesuai dengan kebutuhan.

Perpustakaan Pusat IAIN syekh Nurjati Cirebon adalah salah satu perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi di bawah Kementrian Agama Republik Indonesia, mempunyai tujuan untuk menunjang pelaksanaan program perguruan tinggi yang sesuai dengan Tri Dharma perguruan tinggi yaitu:

1. Sebagai penunjang pendidikan dan pengajaran; Dalam pelaksanaannya perpustakaan perguruan tinggi bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah, meyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi untuk mahasiswa dan dosen sesuai dengan kurikulum yang berlaku
2. Sebagai penunjang penelitian; Artinya kegiatan perpustakaan perguruan tinggi adalah mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan menyebarluaskan informasi bagi peneliti baik intern institusi maupun ekstern institusi.
3. Sebagai penunjang untuk pengabdian kepada masyarakat; Artinya perpustakaan perguruan tinggi melakukan kegiatan dengan mengumpulkan, mengolah, menyimpan menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi masyarakat.

Perpustakaan pusat IAIN Syekh Nurjati adalah salah satu unit layanan berbasis pengguna (*user oriented*) memiliki tugas dan kewajiban untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustakanya, yaitu civitas akademika; mahasiswa, dosen, karyawan.

Sebuah lembaga atau instutsi, termasuk perpustakaan pusat IAIN Syekh Nurjati Cirebon pasti ingin memberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan prima (*service excellent*) terhadap pemustakanya. Kualitas mutu pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan akan menimbulkan penilaian atau perspepsi kepuasan dari pemustakanya,

Perpustakaan sebagai pelayan public kadang kita sebagai staf tidak menyadari apakah pelayanan yang diberikan kepada khalayak (pemustaka) sudah memenuhi harapannya (?).

Untuk mengetahui tentang mutu pelayanan yang diberikan perpustakaan kepada pemustakannya, maka diperlukan analisa secara ilmiah. Maka atas hal itulah penulis melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan layanan perpustakaan pusat IAIN Syekh Nurjati Cirebon pada tahun 2020, sebagai bahan masukan untuk mengambil kebijakan dan solusi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan pusat IAIN Syekh Nurjati Cirebon kepada pemustakanya.

B. Ruang Lingkup, Tujuan dan Manfaat Survei

a. Ruang Lingkup Survei

Sesuai dengan latar belakang masalah di atas, maka penulis memberikan ruang lingkup dan pembatasan masalah sebagai berikut :

- a. Masalah yang dianalisis adalah bagaimana tingkat kepuasan layanan yang diberikan oleh UPT perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon;
- b. Responden yang digunakan dalam survei ini adalah civitas akademika terdiri dari mahasiswa, dosen dan karyawan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
- c. Layanan perpustakaan yang dianalisa dalam survei ini meliputi prosedur layanan (SOP); tanggungjawab, kemampuan, efesiensi, keadilan serta keramahan staf / pegawai; ketepatan waktu dan kenyamanan suasana perpustakaan.

b. Tujuan Survei

Survei tentang kepuasan layanan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan Pusat IAIN Syekh Nurjati ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan yang berikan oleh UPT Perpustakaan Pusat IAIN Syekh Nurjati Cirebon pada pemustakanya pada aspek pelaksanaan prosedur oleh petugas perpustakaan;
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan yang berikan oleh UPT Perpustakaan Pusat IAIN Syekh Nurjati Cirebon pada pemustakanya pada aspek tanggungjawab, kemampuan (*skill*), keadilan serta keramahan pelaksana/petugas perpustakaan.

3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan yang berikan oleh UPT Perpustakaan Pusat IAIN Syekh Nurjati Cirebon pada pemustakanya pada aspek sarana/suasana perpustakaan;

c. Manfaat Survei

Adapaun manfaat yang diharapkan dari hasil survai tentang tingkat pelayanan perpustakaan IAIN Syekh Nurjati adalah sebagai berikut :

1. **Aspek akademik**; Kajian ini merupakan bagian dari keilmuan tentang keperpustakaan khususnya tentang pelayanan pada perpustakaan perguruan tinggi.
2. **Aspek praktis** ; Dengan adanya survei ini diharapkan sebagai bahan masukan dan saran untuk perpustakaan pusat agar dapat meningkatkan kinerja staff secara produktif dan inovatif serta dapat meningkatnya sistem pelayanan prima (*service excellent*).

C. Tempat dan Waktu Survei

Tempat penelitian ini adalah UPT Perpustakaan Pusat IAIN Syakh Nurjati Cirebon. Dan waktu untuk penelitian dilaksanakan pada bulan September s/d Nopember 2020. Bulan September-Oktober 2020 dipergunakan untuk penyebaran kuesioner dan sisa waktu digunakan untuk mengolah dan menganalisa data kuesioner serta penyusunan laporan hasil survei.

D. Tahapan Survei

Tahapan pelaksanaan survei yakni sebagai berikut :

- a. Mengumpulkan materi dan bahan yang berkaitan dengan kegiatan survei
- b. Penyusunan instrumen survei
- c. Penyebaran instrumen survei
- d. Pengumpulan dan klasifikasi instrumen
- e. Proses pengisian data dan persepsi oleh responden
- f. Proses input data survei
- g. Penyusunan laporan hasil survei

BAB II METODOLOGI PENELITIAN

A. Populasi dan Teknik Sampling

Populasi untuk penelitian ini adalah seluruh anggota aktif perpustakaan pusat IAIN Syekh Nurjati Cirebon berjumlah 3.017 orang. Sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel penelitian ini adalah pemustaka yang ditemui. Dari jumlah populasi tersebut penulis mengambil sampel sebanyak 343 orang (11,36%)¹ dari anggota aktif terdiri dari kalangan mahasiswa, dosen dan karyawan.

Teknik pengambilan sampel yakni dengan menggunakan metode *Stratified Random Sampling (StRS)* yaitu sampel strata (kelompok-kelompok)² Pemilihan metode ini dikarenakan populasinya bersifat heterogen dilihat dari kategori obyek penelitiannya. sehingga dibentuk subpopulasi (strata) berdasarkan kategori yakni mahasiswa, dosen dan karyawan. Pengambilan sampel dari setiap subpopulasi (strata) dilakukan secara acak (*simple random sampling*) dengan komposisi proporsional.

Berikut ini jumlah populasi (Strata) civitas akademika IAIN Syekh Nurjati dari masing-masing kategori yang aktif sebagai anggota perpustakaan :

Tabel 1
Jumlah Strata dan Jumlah Populasi Civitas Akademika
Yang Aktif Sebagai Anggota Perpustakaan

| Civitas Akademika | Strata | Jumlah |
|--------------------------|---------------|---------------|
| Mahasiswa | I | 2.668 |
| Dosen | II | 256 |
| Karyawan | III | 93 |
| Jumlah Populasi | | 3.017 |

Sumber : Bagian Layanan Perpustakaan Pusat IAIN Syekh Nurjati Cirebon per bulan Agustus 2020

¹ Berdasarkan *tabel perhitungan teori Morgan dan Krejcie* dalam lampiran Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Umum Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik

² Supangat, Andi, Drs. M.Pd. (2007) *Statistika Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi dan Nonparametik*, Kencana, Jakarta, hal. 267

B. Ukuran Sampel Penelitian

Dalam menentukan ukuran sampel yang dapat mewakili populasi, prosedur perhitungannya menggunakan Rumus *Estiok Navitte Cowan*, dengan kriteria tingkat kepercayaan 95% ($z = 1,96$), tingkat kegamangan populasi ($p = 0.5$) dan sampling eror sebesar ($E = 0.05$). Sementara untuk jumlah sampel adalah sejumlah 343 responden (11,36%) dari total anggota aktif perpustakaan yakni berjumlah 3.017 orang.

Dalam perhitungan sampel untuk setiap kategori disesuaikan secara proporsional dengan karakteristik masing-masing kategori. Berikut rangkuman pendistribusian sampel terhadap masing-masing kategori

Tabel 2
Distribusi Pengambilan Sampel Untuk Setiap Strata Sasaran Suvei

| Kategori | Strata | Jumlah |
|---------------|--------|--------|
| Mahasiswa | I | 303 |
| Dosen | II | 29 |
| Karyawan | III | 11 |
| Jumlah Sampel | | 343 |

C. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Sumber data primer dalam penelitian ini berupa persepsi subyek yang dikumpulkan secara individual dari responden yang terdiri dari civitas akademika IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang aktif sebagai anggota perpustakaan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrument daftar pertanyaan (kuesioner) dengan model pertanyaan tertutup.

Responden diminta untuk memberikan persepsinya pada setiap pertanyaan sesuai keadaan atau realita dan yang dirasakan oleh responden atas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Dalam hal ini adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas (staf) perpustakaan dan suasana perpustakaan. Bentuk kuesioner dengan menggunakan *skala likert* dengan 4 poin dengan rating 1 (tidak puas), 2 (kurang puas), 3 (puas) dan rating 4 (sangat puas).

D. Metode dan Analisis Data

Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan pengukuran *Skala Likert*. Skala adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia³.

Sementara analisis data yang digunakan dalam survei ini merujuk pada Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dimana masing-masing unsur layanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

X = Jumlah Unsur

N = Bobot Nilai per Unsur

$$\text{Bobot rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Responden}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk mengetahui mutu layanan, maka perlu dilakukan katagorisasi dengan mengkonversi nilai SKM yang sudah di dapat. Karena kategori jawaban pada kuesioner sebanyak 4 rating.

Di bawah ini adalah tabel katagorisasi mutu layanan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang sudah baku berdasarkan Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Permenpan Nomor 14 Tahun 2017

³ Perpenpan No. 14 Tahun 2017, Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Tabel 3
 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) | Kategori Mutu 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 |

E. Unsur Pelayanan Yang di Evaluasi

Untuk survei kepuasan layanan perpustakaan pada pemustakanya, maka unsur pelayanan yang di evaluasi adalah sebagai berikut :

- 1) Staf memberikan layanan sesuai SOP
- 2) Staf melaksanakan tugas dengan penuh disiplin
- 3) Staf memiliki tanggungjawab yang tinggi
- 4) Staf memiliki kemampuan kerja yang tinggi
- 5) Staf memberikan layanan secara efisien
- 6) Staf melaksanakan tugas secara adil
- 7) Staf bersikap ramah dan bersahabat
- 8) Layanan yang diberikan tepat waktu
- 9) Suasana ruang tunggu nyaman

BAB III
PEMBAHASAN HASIL SURVEI

A. Indeks Kepuasan Layanan Perpustakaan

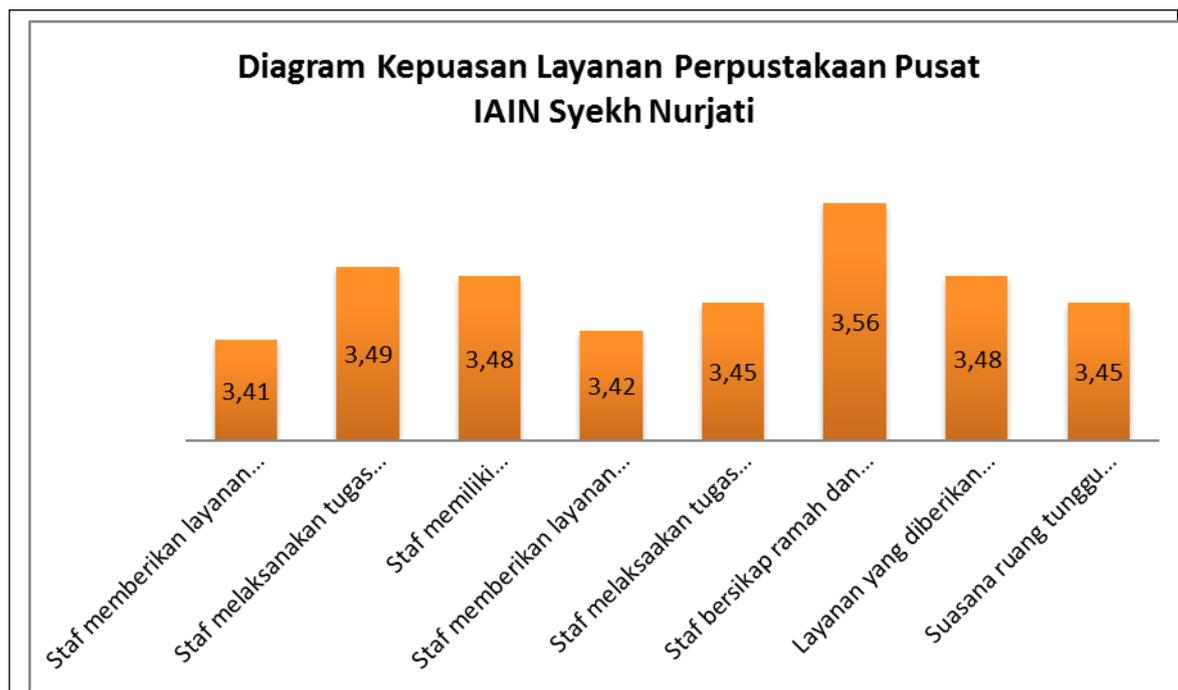
Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan bantuan Microsoft Excel. Analisis data dengan menggunakan statistika deskriptif. Uraian deskriptif dipergunakan untuk mengorganisasikan, menggambarkan dan meringkas data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data dalam bentuk tabulasi data, prosentase yang diwujudkan pada grafik atau gambar, serta perhitungan deskriptif sehingga dapat diketahui ciri-ciri khusus dari data tersebut. Selanjutnya data dapat diinterpretasikan sebagai informasi tegas dan jelas mengenai analisis tersebut.

Hasil survei kepuasan atas pelayanan yang diberikan pegawai perpustakaan kepada pemustakanya tergambar pada indeks hasil yang melibatkan civitas akademika terdiri dari mahasiswa, dosen dan karyawan yang telah melakukan aktivasi sebagai anggota perpustakaan berjumlah 343 responden (11,36 %) dari jumlah total anggota yang aktif perpustakaan yakni 3.017 orang. Survei dilakukan pada bulan September s/d Nopember 2020 dengan hasil prosentase dan indeks kepuasan layanan sebagai berikut :

Tabel 4
Kepuasan Layanan Perpustakaan
UPT Perpustakaan Pusat IAIN Syekh Nurjati Cirebon

| Unsur | 4 | % | 3 | % | 2 | % | 1 | % | Indeks |
|---|-----|-------|-----|-------|----|------|---|------|-------------|
| Staf memberikan layanan sesuai SOP | 159 | 46,36 | 171 | 49,85 | 10 | 2,92 | 3 | 0,87 | 3,41 |
| Staf melaksanakan tugas dengan penuh disiplin | 181 | 52,77 | 152 | 44,31 | 7 | 2,04 | 3 | 0,87 | 3,49 |
| Staf memiliki tanggungjawab yang tinggi | 181 | 52,77 | 148 | 43,15 | 12 | 3,50 | 2 | 0,58 | 3,48 |
| Staf memiliki kemampuan kerja yang tinggi | 163 | 47,52 | 167 | 48,69 | 9 | 2,62 | 4 | 1,17 | 3,42 |
| Staf memberikan layanan secara efisien | 176 | 51,31 | 145 | 42,57 | 19 | 5,54 | 2 | 0,58 | 3,45 |
| Ketika melaksanakan tugas staf berlaku adil | 176 | 51,31 | 156 | 45,48 | 7 | 2,04 | 4 | 1,17 | 3,47 |
| Staf bersikap ramah dan bersahabat | 206 | 60,06 | 126 | 36,73 | 7 | 2,04 | 4 | 1,17 | 3,56 |
| Layanan yang diberikan tepat waktu | 181 | 52,77 | 147 | 42,86 | 12 | 3,50 | 3 | 0,87 | 3,48 |
| Saya merasa nyaman berada di ruang tunggu | 186 | 54,07 | 134 | 38,95 | 18 | 5,23 | 6 | 5,23 | 3,45 |
| Indeks Total | | | | | | | | | 3,43 |

Indeks kepuasan pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai/staf perpustakaan IAIN Syekh Nurjati pada periode tahun 2020, pada aspek/unsur pelaksanaan prosedur sesuai SOP, kedisiplinan, tanggungjawab, kemampuan (skill), efesiensi dalam melaksanakan tugasnya, serta sikap dalam memberikan pelayanan yakni sikap ramah dan bersahabat, ketepatan waktu pelayanan, serta suasana perpustakaan; hal tersebut dapat di lihat pada diagram di bawah ini.



B. Deskriptif Kepuasan per Unsur Layanan

Berdasarkan data di atas (tabel 4) pada aspek staf/pegawai dalam memberikan layanan telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebanyak 46,36% atau 159 responden merasa sangat puas terhadap pelayanan perpustakaan pusat. Dan 49,85% atau 171 responden menyatakan puas,, 10 orang atau 2,92% responden merasakan kurang puas, dan hanya 0,87% atau 3 orang responden yang menyatakan tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai perpustakaan. Jika melihat indeks mutu pelayanan hasilnya 3,41 artinya aspek pelayanan ini berada pada interval (3,0644 - 3,532) dengan demikian aspek ini bearada pada kategori baik (puas).

Dalam aspek kedisiplinan pegawai dalam melayani pemustaka 52,77% atau 181 responden merasa sangat puas, 142 responden atau 44,31% menyatakan puas, 7 orang

responden atau 2,04% menyatakan kurang puas dan 0,87% atau 3 orang responden menyatakan tidak puas atas pelayanan pegawai perpustakaan. Dengan demikian jika dilihat dari prosentase (%) dapat dipahami bahwa mayoritas responden 52,77% menyatakan sangat puas. Namun jika di lihat dari indeks mutu pelayanan berada pada kategori baik yakni 3,49.

Pada unsur yang ke 3 (tiga) yakni tanggungjawab pegawai dalam melayani pemustaka, 52,77 atau 181 responden sama dengan aspek sebelumnya merasakan sangat puas, 148 responden atau 43,15% merasakan puas, 3,50% atau 12 responden menyatakan kurang puas dan hanya 0,58% atau 2 orang responden merasakan tidak puas atas tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan. Namun jika di lihat secara kumulatif dari indeks mutu pelayanan aspek ini yakni 3,42 berada pada interval (3,0644 - 3,532) dengan kategori baik.

Unsur selanjutnya, mengenai kemampuan kerja yang di miliki oleh pegawai/staf perpustakaan, 163 atau 47,52% responden menyatakan sangat puas, 167 atau 48,69% menyatakan puas, 2,62% atau 9 orang responden menyatakan kurang puas dan sisanya 1,17% atau 4 orang responden menyatakan tidak puas atas kemampuan yang di miliki oleh pegawai perpustakaan. Indeks mutu pelayanan pada unsur ini adalah 3,42 sama seperti aspek yang ke tiga yakni berada pada kategori baik.

Dalam hal efisiensi layanan yang diberikan oleh pegawai perpustakaan, 0,58 atau 2 orang responden menyatakan tidak puas, 5,54% atau 19 orang responden menyatakan kurang puas, 145 orang responden atau 42,57% merasakan puas dan sisanya 51,31% atau 176 orang responden menyatakan sangat puas. Pada aspek ini prosentase yang paling tinggi adalah 51,31% atau 176 responden, artinya mayoritas responden merasa sangat puas atas efisiensi pelayanan yang diberikan oleh pegawai perpustakaan. Dan indeks kepuasan pada unsur ini adalah 3,45 kategori baik.

Unsur yang yang ke 6 (enam) yakni ketika melaksanakan tugas pegawai berlaku adil, mayoritas 51,31% atau 176 responden menyatakan sangat puas, 156 responden atau 45,48% menyatakan puas, 2,04% atau 7 orang responden berpersepsi kurang puas dan sisanya 4 orang responden atau 1,17% menyatakan tidak puas. Indeks kepuasan unsur ini adalah 3,47 artinya pelayanan pada unsur ini termasuk kategori baik.

Staf atau pegawai bersikap ramah dan bersahabat dalam memberikan pelayanan, pada unsur ini persepsi yang diberikan oleh responden yakni sangat puas 60,06% atau 206 responden. 36,73% atau 126 responden menyatakan puas, 7 orang responden atau 2,04%

merasakan kurang puas, dan 4 orang responden atau 1,17% menyatakan tidak puas atas sikap pegawai perpustakaan. Indeks kepuasan pelayanan pada unsur ini adalah 3,56 berada pada nilai interval (NI) yakni 3,5324 – 4,00 dengan kategori mutu pelayanan sangat baik (sangat puas).

Pada unsur yang 7 dan 8, pegawai tepat waktu dalam memberikan pelayanan mayoritas responden merasakan sangat puas 52,77% atau 181 orang responden, 42,86% atau 147 orang responden merasakan puas, dan masing-masing 3,50% atau 12 orang responden dan 0,87% atau 3 orang menyatakan kurang puas dan tidak puas.

Sementara pada unsur kenyamanan responden ketika berada di ruangan tunggu, mendapatkan persepsi sangat puas dengan ditunjukkan prosentase yakni 56,07% atau 186 orang responden, 134 orang responden atau 38,95% menyatakan puas, 5,23% atau 18 orang responden menyatakan kurang puas dan sisanya 5,23% atau 6 orang responden menyatakan tidak puas. Dan indeks mutu kepuasan pelayanan yaitu 3,45 berada pada interval (3,0644 -3,532) dengan kategori baik

BAB IV P E N U T U P

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kepuasan layanan staf/pegawai perpustakaan terhadap pemustakannya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum dari 9 (Sembilan) unsur yang diteliti mendapatkan indeks total mutu pelayanan dan kinerja staf/pegawai perpustakaan dalam melayani pemustaka adalah 3,43. atau apabila di konversi dengan nilai interval konversi (NIK) yakni dengan nilai 85,80. Maka kategori mutu kepuasan pelayanan di UPT Perpustakaan Pusat adalah B (Baik).
2. Indeks mutu pelayanan paling tinggi adalah pada unsur sikap pegawai dalam memberikan pelayanan dengan ramah dan bersahabat mendapatkan persepsi dari responden pada rating 4 (sangat puas) dengan prosentase 60,06% nilai indeks mutu pelayanan 3,56 kategori sangat baik (sangat puas).
3. Unsur pelayanan staf/pegawai memiliki kemampuan kerja yang tinggi indeks pada unsur ini terendah yakni 3,42 walaupun masih termasuk pada kategori baik, namun hal ini harus menjadi perhatian.

B. Saran

Survei mengenai kepuasan layanan perpustakaan kepada pemustakanya hemat kami sangat penting untuk terus dilakukan sebagai upaya untuk memperoleh data sebagai ukuran tingkat kepuasan pemustaka atas pelayanan yang diberikan oleh staf atau pegawai perpustakaan. Dan kami menyarankan hasil survei kepuasan ini harus ada tindak lanjut dan dijadikan sebagai dasar dalam memperbaiki pelayanan ke arah yang lebih baik

Dan sebaiknya survei ini harus dilakukan secara berkala pada semua unsur yang terkait dengan pelayanan yang ada di perpustakaan sebagai upaya untuk mendapatkan data untuk dijadikan dasar dalam meningkatkan kualitas dan inovasi layanan di UPT Prpustakann Pusat IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Lampiran :

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UPT PUSAT PERPUSTAKAAN
TAHUN 2020

| NILAI IKM | KEPUASAN LAYANAN PERPUSTAKAAN |
|--|--|
| <p>85,80</p> <p>(BAIK)</p> | <p>RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : 343 ORANG</p> <p>JENIS KELAMIN : L : 100 ORANG P : 243 ORANG</p> <p>KATEGORI :</p> <p>1. MHS : 303 ORANG</p> <p>2. DOSEN : 29 ORANG</p> <p>3. KARYAWAN</p> |

Cirebon, Nopember 2020

Kepala,

Dr. Yayat Suryatna, M.Ag
NIP : 19611010 198703 4 001

Lampiran :

**KUESIONER KEPUASAN LAYANAN PERPUSTAKAAN
PERPUSTAKAAN PUSAT IAIN SYEKH NURJATI CIREBON TAHUN 2020**

Petunjuk :

1. Kuesioner ini bersifat tertutup. Data, identitas maupun hasil kuesioner anda terjaga kerahasiaannya.
 2. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan sebagai bahan masukan untuk perbaikan layanan
 3. Bacalah dengan seksama dari setiap pernyataan dan berilah tanda ceklis (✓) pada kolom yang tersedia sesuai yang anda rasakan dengan kategori skor penilaian sebagai berikut :
 1. = Tidak puas
 2. = Kurang puas
 3. = Puas
 4. = Sangat puas
-

Identitas Responden :

Nama Responden : _____ L/P : _____
Mhs/Dosen/Karyawan : _____ Jur/Fak : _____

| No | Pernyataan | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|---|---|---|---|---|
| 1 | Staf memberikan layanan sesuai SOP | | | | |
| 2 | Staf melaksanakan tugas dengan penuh disiplin | | | | |
| 3 | Staf memiliki tanggungjawab yang tinggi | | | | |
| 4 | Staf memiliki kemampuan kerja yang tinggi | | | | |
| 5 | Staf memberikan layanan secara efisien | | | | |
| 6 | Ketika melaksanakan tugas Staf berlaku adil | | | | |
| 7 | Staf bersikap ramah dan bersahabat | | | | |
| 8 | Layanan yang diberikan tepat waktu | | | | |
| 9 | Saya merasa nyaman berada di ruang tunggu | | | | |