

**LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN PERPUSTAKAAN
UPT PERPUSTAKAAN IAIN SYEKH NURJATI
TAHUN 2021**

**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 pemustakanya, maka diperlukan analisa secara ilmiah. Maka atas hal itulah penulis melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan layanan perpustakaan pusat IAIN Syekh Nurjati Cirebon pada tahun 2021, 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 mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon dari berbagai jurusan dan semester
- c. Layanan perpustakaan yang dianalisa dalam survei ini adalah kepuasan pemustaka kepada staf perpustakaan pusat atas kecepatan pelayanan; kesediaan staf untuk membantu mencarikan bahan pustaka ketika pemustaka mengalami kesulitan; memberikan perhatian kepada pemustaka; kemampuan staf layanan reference dan sirkulasi dalam menjawab pertanyaan pemustaka; prosedur layanan (SOP); tanggungjawab, kemampuan, efesiensi, keadilan serta keramahan staf.

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 diberikan oleh UPT Perpustakaan Pusat IAIN Syekh Nurjati Cirebon pada pemustakanya yang berorientasi pada mahasiswa

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, kecepatan dalam memberikan pelayanan, baik layanan refrence atau sirkulasi, kecepatan dalam memberikan tanggapan pencarian informasi, dan sikap staf yang meminta maaf kepada pemustaka jika terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan

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 Oktober 2021 dengan membagi sesi waktu untuk penyebaran kuesioner secara online selama tiga hari 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 intrumen survei
- c. Penyebaran intrumen survei
- d. Pengumpulan dan klasifikasi intrumen
- 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

Menurut Bailey (1994) yang dimaksud populasi adalah “keseluruhan gejala atau satuan yang ingin diteliti”. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh anggota aktif pusat perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon dengan berjumlah 11.285 orang. Sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang akan diteliti. Sampel penelitian ini adalah pemakai atau pengguna perpustakaan dengan kategori mahasiswa.

Berdasarkan populasi tersebut penyusun mengambil sampel sebanyak (386) orang terdiri dari mahasiswa dari seluruh jurusan di tiga (3) Fakultas yang ada di IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang berstatus semester ganjil atau semester 1, 3, 5, 7 dan 9 dengan tingkat kesalahan sebesar 5 %. Pengambilan sampel ini berdasarkan teknik slovin¹ terdiri dari kalangan mahasiswa IAIN Syekh Nurjati dari berbagai jurusan yaitu dengan rumus.

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

dengan perhitungan sbb:

$$\begin{aligned} n &= 11.285 / (1 + (11.285 \times 0,05^2)) \\ n &= 11.285 / (1 + (11.285 \times 0,0025)) \\ n &= 11.285 / (1 + 28,2125) \\ n &= 11.285 / 29,2125 \\ n &= 386 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Probability sampling merupakan jenis dalam teknik pengambilan sampel yang melakukan pengambilan sampelnya dengan random atau acak. Metode ini memberikan seluruh anggota populasi kemungkinan (*probability*) atau kesempatan yang sama untuk menjadi sampel terpilih.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan termasuk pada metode sampel probabilitas (*probability sampling*)² teknik kluster (*cluster sampling*) adalah salah satu teknik memilih sampel dengan menggunakan prinsip probabilitas karena populasi dalam obyek penelitiannya bersifat berkelompok, yakni kelompok mahasiswa. Pengambilan

¹ Syofiyanto Siregar, Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif

² Supangat, Andi, Drs. M.Pd. (2007) *Statistika Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi dan Nonparametrik*, Kencana, Jakarta, hal. 2671

sampel dari setiap subpopulasi (strata) dilakukan secara acak ((*simple random sampling*) dengan komposisi proporsional.

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

Tabel 1
Jumlah Anggota Pusat Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon Berdasarkan sumber layanan informasi pertanggal 14 Oktober 2021

Kategori	Strata	Jumlah
Mahasiswa	I	11.285
Dosen	II	258
Karyawan	III	66
Jumlah sampel yang diperlukan		11.285

Tabel 2
Distribusi Pengambilan Sampel Untuk Setiap Strata Sasaran Suvei

Jurusan	Jumlah
Pendidikan Agama Islam	10
Pendidikan Bahasa Arab	19
Tadris Bahasa Inggris	14
Tadris Bahasa Indonesia	0
Tadris Biologi	5
Tadris IPS	11
Tadris Matematika	12
Pendidikan Guru Madrasah Islam	7
Pendidikan Islam Anak Usia Dini	9
Manajemen Pendidikan Islam	63
Hukum Ekonomi Syariah	27
Perbankan Syariah	2
Hukum Keluarga	60
Ekonomi Syariah	25
Akuntansi Syariah	13
Hukum Tata Negara	1
Sejarah Peradaban Islam	21
Komunikasi Penyiaran Islam	33
Ilmu Alqur'an dan Tafsir	21
Akidah dan Filsafat Islam	3

Pengembangan Masyarakat Islam	0
Bimbingan Konseling Islam	6
Ilmu Hadits	9
Bahasa dan Sastra Arab	5
Jumlah Populasi	386

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 386 responden (29.238%) dari total anggota aktif perpustakaan yakni berjumlah 11.285 orang.

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 penyebaran angket dilakukan secara online dengan menggunakan google form 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 responnden atas pelayanan yang diberikan oleh pusat 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 (sangat setuju), 2 (setuju), 3 (kurang setuju) dan rating 4 (sangat tidak setuju).

D. Metode dan Analisis Data

Metode penelitian kuantitatif adalah salah satu metodologi yang penyusun gunakan 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

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

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

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 perpustakaan pusat cepat tanggap dalam melayani pemustaka
2. Staf perpustakaan pusat membantu pemustaka dalam mencari bahan pustaka, jika pemustaka mengalami kesulitan
3. Staf perustakaan pusat memberikan perhatian khusus kepada setiap pemustaka
4. Staf layanan referensi dan sirkulasi cepat tanggap dan mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan pemustaka
5. Staf perpustakaan pusta meminta maaf ketika ada kesalahan saat pengembalian atau peminjaman buku
6. Staf memberikan layanan sesuai SOP
7. Staf melaksanakan tugas dengan penuh disiplin
8. Staf memiliki tanggungjawab yang tinggi
9. Staf memiliki kemampuan kerja yang tinggi
10. Staf memberikan layanan secara efisien
11. Staf bersikap ramah dan bersahabat

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.

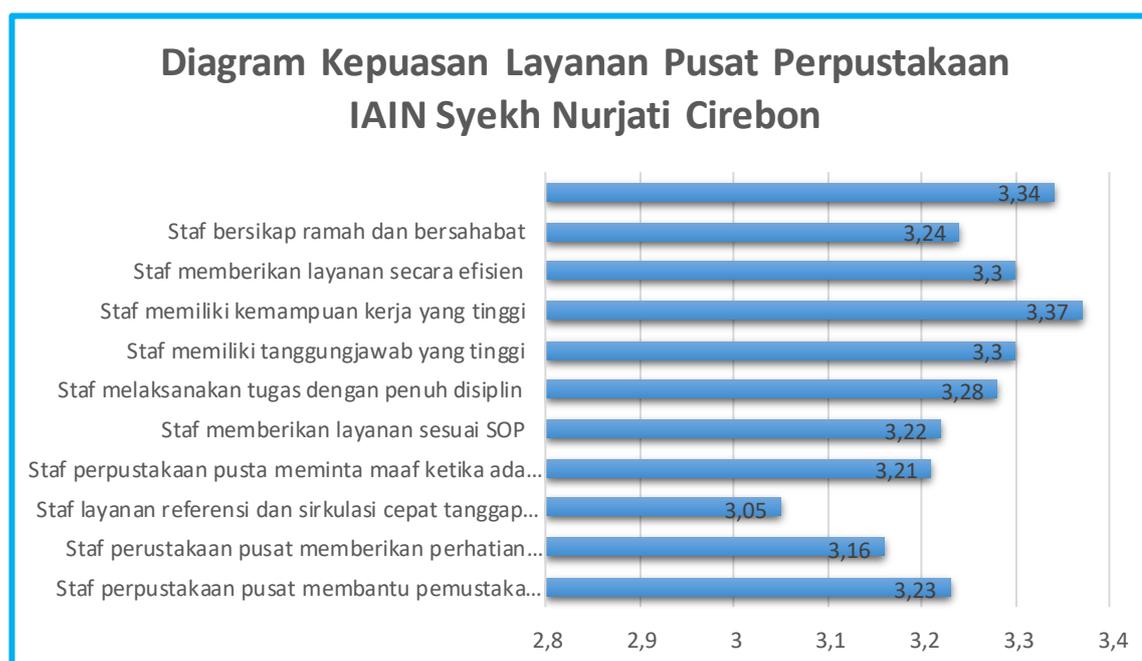
Hasil survei kepuasan atas pelayanan yang diberikan pegawai perpustakaan kepada pemustakanya tergambar pada indeks hasil yang melibatkan civitas akademika terdiri dari mahasiswa dari berbagai jurusan yang telah melakukan aktivasi sebagai anggota perpustakaan berjumlah 386 responden (11,36 %) dari jumlah total anggota yang aktif perpustakaan yakni 11.285. Survei dilakukan padaselama satu (1) bulan yakni bulan Oktober 2021 dengan hasil prosentase dan indeks kepuasan layanan sebagai berikut :

Tabel 4
Kepuasan Layanan Perpustakaan
Pusat Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Unsur	4	%	3	%	2	%	1	%	Indeks
Staf perpustakaan pusat cepat dan tanggap dalam melayani pemustaka	131	33,94	204	52,85	47	12,18	4	1,04	3,23
Staf perpustakaan pusat membantu pemustaka dalam mencari bahan pustaka, jika pemustaka mengalami kesulitan	133	34,46	183	47,41	64	16,58	6	1,55	3,16
Staf perpustakaan pusat memberikan perhatian khusus kepada setiap pemustaka	108	27,98	194	50,26	73	18,91	11	2,85	3,05
Staf layanan referensi dan sirkulasi cepat tanggap dan mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan pemustaka	134	34,72	200	51,81	42	10,88	10	2,59	3,21
Staf perpustakaan pusat meminta maaf ketika ada	139	36,01	195	50,52	47	12,18	5	1,30	3,22

kesalahan saat pengembalian atau peminjaman buku									
Staf memberikan layanan sesuai SOP	144	37,31	198	51,30	35	9,07	9	2,33	3,28
Staf melaksanakan tugas dengan penuh disiplin	160	41,45	185	47,93	32	8,29	9	2,33	3,30
Staf memiliki tanggungjawab yang tinggi	189	49,96	166	43,01	30	7,77	1	0,26	3,37
Staf memiliki kemampuan kerja yang tinggi	153	39,64	196	50,78	32	8,29	5	1,30	3,30
Staf memberikan layanan secara efisien	138	35,75	197	51,04	45	11,66	6	1,55	3,24
Staf bersikap ramah dan bersahabat	167	43,26	178	46,11	34	8,81	7	1,81	3,34
Indeks Total									3,20

Indeks kepuasan pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai/staf perpustakaan IAIN Syekh Nurjati pada periode tahun 2021, pada aspek/unsur kecepatan dan tanggapnya staf terhadap pelayanan, memberikan bantuan kepada pemustaka dalam mencari bahan pustaka, memberikan perhatian khusus kepada setiap pemustaka, tanggap dan cepat dalam memberikan jawaban atas setiap pertanyaan dari pemustaka, staf meminta maaf kepada pemustaka jika terjadi kesalahan dalam pelayanan, pelaksanaan prosedur layanan sesuai SOP, kedisiplinan, tanggungjawab, kemampuan (skill), efisiensi dalam melaksanakan tugasnya, serta sikap dalam memberikan pelayanan yakni sikap ramah dan bersahabat; 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 cepat dan tanggap dalam melayani pemustaka sebanyak 33,94 % atau 131 responden merasa sangat setuju dan 52,82 % atau 204 responden menyatakan setuju, 47 responden atau 12,18 % menyatakan kurang setuju dan hanya 1,04 % atau 4 responden menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian jika dilihat dari prosentase (%) dapat dipahami bahwa mayoritas responden 52,82% menyatakan setuju atau puas dengan pelayanan staf perpustakaan pusat yang cepat dan tanggap dalam melayani pemustaka. Dan jika dilihat pada Indeks Mutu Pelayanan berada pada kategori baik yakni 3,23

Pada aspek staf perpustakaan pusat membantu mencarikan bahan pustaka ketika pemustaka mengalami kesulitan, sebanyak 133 responden atau 34,46% menyatakan sangat setuju, 183 responden atau 47,41 % menyatakan setuju, 64 responden atau 16,58 % menyatakan kurang setuju, dan hanya 6 responden atau 1,55% menyatakan sangat tidak setuju. Jika melihat Indeks Mutu Pelayanan hasilnya 3.16, artinya aspek pelayanan tersebut berada pada interval (3,0644 - 3,532) dengan demikian aspek ini berada pada kategori baik (puas).

Pada unsur yang ke 3 (tiga) yakni staf perpustakaan memberikan perhatian khusus kepada setiap pemustaka yang berkunjung di perpustakaan sebanyak 108 responden atau 27,98 % merasakan sangat setuju atau puas, 194 responden atau 50,26% merasakan puas atau setuju, 73 responden atau 18,91 merasakan kurang setuju dan 11 responden atau 2,85% menyatakan sangat tidak setuju atas perhatian staf perpustakaan pusat kepada pemustaka. Jika dilihat dari mutu pelayanan dan kinerja unit layanan berada pada 3,05. Pada aspek ini memberikan perhatian dan catatan khusus atas pelayanan di pusat perpustakaan karena berada pada interval (2,60-3,064) dengan kategori kurang baik

Dalam aspek staf layanan referensi dan sirkulasi cepat tanggap dan mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan pemustaka 34,72% atau 134 responden merasa sangat setuju, 200 atau 51,81 % responden menyatakan setuju, 73 atau 18,91 % menyatakan kurang setuju dan 10 atau 2,59% responden menyatakan sangat tidak setuju atau sangat tidak puas atas pelayanan staf referensi dan sirkulasi atas cepat tanggap dan kemampuan setiap pertanyaan yang diajukan pemustaka. Namun jika dilihat pada indeks mutu pelayanan dengan hasil 3,21 setara pada interval (3,0644 - 3,532) secara keseluruhan responden merasa puas pelayanan staf perpustakaan pusat atas kecepatan, ketanggapan dan kemampuannya terhadap setiap pertanyaan yang diajukan pemustaka.

Unsur staf perpustakaan pusat meminta maaf ketika ada kesalahan saat pengembalian dan peminjaman buku, responden menyatakan sangat setuju dengan nilai 36,01% atau 139 responden, 195 atau 50,52% responden menyatakan setuju atau puas, 47 atau 12,18% responden merasakan kurang setuju dan hanya 5 atau 1,30% responden menyatakan sangat tidak setuju atau sangat tidak puas. Namun jika dilihat dari indeks mutu pelayanan berada pada kategori baik yakni 3,22

Pada unsur berikutnya dalam memberikan layanan telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebanyak 37.31% atau 144 responden merasa sangat setuju atau puas terhadap pelayanan di perpustakaan pusat. Dan 51,30% atau 185 responden menyatakan puas, 32 orang atau 8,29% responden merasakan kurang setuju dan hanya 2,33% atau 9 orang responden yang menyatakan sangat tidak setuju atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai perpustakaan. Jika melihat indeks mutu pelayanan hasilnya 3,30 artinya aspek pelayanan ini berada pada interval (3,0644 - 3,532) dengan demikian aspek ini berada pada kategori baik (puas).

Dalam aspek kedisiplinan pegawai dalam melayani pemustaka 41,45% atau 160 responden merasa sangat setuju, 185 responden atau 43,01% menyatakan setuju atau puas, 32 orang responden atau 8,29% menyatakan kurang setuju dan 2,33% atau 9 orang responden menyatakan sangat tidak setuju atas pelayanan pegawai perpustakaan. Dan jika di lihat dari indeks mutu pelayanan berada pada kategori baik yakni 3,30

Pada unsur selanjutnya yakni tanggungjawab pegawai dalam melayani pemustaka, 49,96% atau 189 responden sama dengan aspek sebelumnya merasakan sangat setuju, 166 responden atau 43,01% menyatakan setuju atau merasa puas, 7,77% atau 30 responden menyatakan kurang setuju dan hanya 0,26% atau 1 orang responden merasakan sangat tidak setuju atas tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan. Namun jika di lihat secara kumulatif dari indeks mutu pelayanan aspek ini yakni 3,37 berada pada interval (3,0644 - 3,532) dengan kategori baik.

Unsur mengenai kemampuan kerja yang di miliki oleh pegawai/staf perpustakaan, 153 atau 39,64% responden menyatakan sangat setuju 167 atau 50,78% menyatakan setuju, 8,29% atau 5 orang responden menyatakan kurang setuju dan sisanya 1,30% atau 5 orang responden menyatakan sangat tidak setuju atas kemampuan yang di miliki oleh pegawai perpustakaan. Indeks mutu pelayanan pada unsur ini adalah 3,30 sama seperti aspek sebelumnya yakni berada pada kategori baik.

Dalam hal efisiensi layanan yang diberikan oleh staf/pegawai perpustakaan, 1,55% atau 6 orang responden menyatakan sangat tidak setuju atau puas, 11,66% atau 45 orang responden menyatakan kurang setuju, 197 orang responden atau 51,04% merasakan setuju/puas dan sisanya 3% atau 138 orang responden menyatakan sangat setuju. Pada aspek ini prosentase yang paling tinggi adalah 50,04% atau 197 responden, artinya mayoritas responden merasa setuju/puas atas efisiensi pelayanan yang diberikan oleh pegawai perpustakaan. Dan indeks kepuasan pada unsur ini adalah 3,24 kategori baik.

Staf atau pegawai bersikap ramah dan bersahabat dalam memberikan pelayanan, pada unsur ini persepsi yang diberikan oleh responden yakni sangat setuju/ puas 43,26% atau 167 responden. 46,11% atau 178 responden menyatakan setuju, 34 orang responden atau 8,81% merasakan kurang setuju/puas, dan 7 orang responden atau 1,81% menyatakan sangat tidak setuju/puas atas sikap pegawai perpustakaan. Indeks kepuasan pelayanan pada unsur ini adalah 3,34 berada pada nilai interval (3,0644 - 3,532) dengan kategori mutu pelayanan baik (puas).

BAB IV P E N U T U P

A. Kesimpulan

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

1. Secara umum dari 11 (Sebelas) unsur yang diteliti mendapatkan indeks total mutu pelayanan dan kinerja staf/pegawai perpustakaan dalam melayani pemustaka adalah 3,20 atau apabila di konversi dengan nilai interval konversi (NIK) yakni dengan nilai 80,10. Maka kategori mutu kepuasan pelayanan di UPT Perpustakaan Pusat adalah B (Baik).
2. Indeks mutu pelayanan paling tinggi adalah pada unsur sikap staf/ pegawai tang cepat dan tanggap dalam melayani pemustaka mendapatkan persepsi dari responden pada rating 3 (puas) dengan prosentase 52,85% nilai indeks mutu pelayanan 3,23 kategori baik puas).
3. Unsur pelayanan staf perpustakaan memberikan perhatian khusus kepada setiap pemustaka yang berkunjung di perpustakaan, indeks pada unsur ini terendah yakni 3,05 berada pada kategori kurang baik, dan 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 Pusat Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Lampiran 1:

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UPT PUSAT PERPUSTAKAAN
TAHUN 2021

NILAI IKM	KEPUASAN LAYANAN PERPUSTAKAAN
<p style="text-align: center;">80,10 (BAIK)</p>	<p style="text-align: center;">RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : 386 ORANG</p> <p>JENIS KELAMIN : L : 119 ORANG P : 267 ORANG</p> <p>KATEGORI : MAHASISWA JURUSAN : 24 SEMESTER : 1.3.5.7.9</p> <p>PERIODE SURVEI BULAN OKTOBER 2021</p>

Cirebon, Oktober 2021

Kepala,

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

Lampiran 2:

**KUESIONER KEPUASAN LAYANAN PERPUSTAKAAN
PERPUSTAKAAN PUSAT IAIN SYEKH NURJATI CIREBON TAHUN 2021**

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 salah satu jawaban yang dianggap paling cocok dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan klasifikasi jawaban sebagai berikut:
 1. SS = Sangat Setuju
 2. S = Setuju
 3. KS = kurang Setuju
 4. STS = Sangat Tidak Setuju
-

Identitas Responden :

Nama Responden : _____
Jenis Kelamin : _____
Semester : _____
Jurusan : _____

No	Pernyataan	1	2	3	4
1	Staf perpustakaan pusat cepat dan tanggap dalam melayani pemustaka				
2	Staf perpustakaan pusat membantu pemustaka dalam mencari bahan pustaka, jika pengunjung mengalami kesulitan				
3	Staf perpustakaan pusat memberikan perhatian khusus kepada setiap pemustaka				
4	Staf layanan referensi dan sirkulasi cepat tanggap dan mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan pemustaka				
5	Staf perpustakaan pusat meminta maaf ketika ada kesalahan saat pengembalian atau peminjaman buku				
6	Staf memberikan layanan sesuai SOP				
7	Staf melaksanakan tugas dengan penuh disiplin				
8	Staf memiliki tanggungjawab yang tinggi				
9	Staf memiliki kemampuan kerja yang tinggi				
10	Staf memberikan layanan secara efisien				
11	Staf bersikap ramah dan bersahabat				