



LAPORAN

HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN PERPUSTAKAAN

PERIODE 2020/2021

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan selalu memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T, atas rahmatNya sehingga Laporan Kepuasan Mahasiswa Program Studi S2 Manajemen terhadap Pelayanan Perpustakaan periode 2020/2021 di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Swadaya dapat diselesaikan.

Laporan Kepuasan Mahasiswa Program Studi S2 Manajemen terhadap Pelayanan Perpustakaan merupakan laporan rutin yang dilakukan oleh Unit Kerja Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Swadaya sebagai langkah memantau, memonitoring dan mengevaluasi kepuasan pelayanan perpustakaan oleh mahasiswa yang dilakukan oleh unit kerja perpustakaan. Tahapan kegiatan dimulai dari pengisian kuesioner, rekap data, olah data, interpretasi data dan penyusunan laporan kepuasan mahasiswa program studi S2 Manajemen periode 2020/2021 akan menjadi dasar bagi unit kerja biro perpustakaan sebagai upaya untuk melakukan perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement*) dan konsisten yang menjadi komitmen seluruh civitas akademika STIE Swadaya dalam kerangka pengembangan mutu pelayanan.

Semoga Laporan Kepuasan Mahasiswa Program Studi S2 Manajemen terhadap Pelayanan Perpustakaan periode 2020/2021 yang telah disusun dapat memberikan manfaat.

Jakarta, Desember 2021

Unit Kerja Perpustakaan

Ketua,

Syauqii Bahi Ami Syahputri S.Hum

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tinjauan Teoritis.....	1
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
1.4. Sasaran	2
1.5. Ruang Lingkup	2
BAB II METODE SURVEI	3
2.1. Waktu Pelaksanaan	3
2.2. Subjek/Profil Responden.....	3
2.3. Teknik Pengambilan Data.....	3
2.4. Skala Penilaian.....	3
BAB III HASIL DAN ANALISA	4
3.1. Hasil Survei	4
3.2. Analisa Survey	4
BAB IV PENUTUP	5
4.1. Kesimpulan	5
4.2. Tindak Lanjut	5
LAMPIRAN	6

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perpustakaan Perguruan Tinggi (PPT) sering diibaratkan sebagai jantungnya Perguruan Tinggi (the heart of university), maka keberadaannya harus ada agar dapat memberikan layanan kepada sivitas akademika sesuai dengan kebutuhan. Dalam melaksanakan pengelolaan perpustakaan diperlukan penilaian atau evaluasi.

Penilaian atau evaluasi merupakan langkah penting dalam pengelolaan perpustakaan. Tanpa penilaian, perpustakaan tidak dapat mengetahui dan mengidentifikasi keberhasilan pelaksanaan program layanan yang telah direncanakan. Penilaian program layanan merupakan usaha untuk menilai sejauh mana pelaksanaan program layanan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain keberhasilan program layanan dalam pencapaian tujuan merupakan suatu kondisi yang hendak dilihat melalui kegiatan penilaian. Penilaian atau evaluasi merupakan langkah penting dalam pengelolaan perpustakaan. Tanpa penilaian, perpustakaan tidak dapat mengetahui dan mengidentifikasi keberhasilan pelaksanaan program layanan yang telah direncanakan. Penilaian program layanan merupakan usaha untuk menilai sejauh mana pelaksanaan program layanan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain keberhasilan program layanan dalam pencapaian tujuan merupakan suatu kondisi yang hendak dilihat melalui kegiatan penilaian.

Dalam konsep pelayanan, kepuasan mahasiswa menjadi penting. Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa, adalah survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di STIE Swadaya. Oleh karena itu STIE Swadaya merasa perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan untuk mengevaluasi kekurangan dan meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa. Kegiatan ini dilaksanakan dengan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Perpustakaan tahun 2020/2021. Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan STIE Swadaya di masa selanjutnya.

1.2. Tinjauan Teoritis

Umumnya mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan mahasiswa atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan.

Salah satu cara perguruan tinggi untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari perguruan tinggi lain secara konsisten. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan mahasiswa serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan

tersebut. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa bergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi tenaga kependidikan STIE Swadaya Jakarta sesungguhnya wajib menjadi perhatian perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan (1) STIE Swadaya Jakarta sebagai perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (pure service), di mana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, kursi, meja, dan buku-buku. (2) Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), sehingga mahasiswa yang harus mendapatkan jasa yang diinginkan. (3) Penerimaan jasa adalah orang, sehingga mahasiswa harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut, dan hubungan dengan perguruan tinggi berdasarkan pada member relationship, dimana mahasiswa menjadi anggota lembaga pendidikan dan pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu:

- 1) Tangibles adalah bukti konkret kemampuan suatu perguruan tinggi untuk menampilkan yang terbaik bagi mahasiswa, baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan dosen dan tenaga kependidikan.
- 2) Reliability adalah kemampuan perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.
- 3) Responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
- 4) Assurance adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun tenaga kependidikan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap tenaga kependidikan.
- 5) Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada mahasiswa, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan mahasiswa secara akurat dan spesifik.

Kelima dimensi kualitas pelayanan ini sejatinya harus benar-benar diterapkan oleh perguruan tinggi dalam memberikan layanan terhadap mahasiswa.

1.3. Maksud dan Tujuan

Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan bertujuan untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Swadaya. Selain itu, survey ini juga sebagai bagian dari monitoring dan evaluasi untuk perbaikan pelayanan selanjutnya.

1.4. Sasaran

Mahasiswa aktif Prodi S2 Manajemen tahun akademik 2020/2021

1.5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan terhadap sumber daya manusia dalam hal pengembangan jenjang karir. Aspek-aspek tingkat kepuasan yang diukur untuk responden mahasiswa yang meliputi aspek kepuasan terhadap pelayanan perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Swadaya.

BAB II METODE SURVEI

2.1. Waktu Pelaksanaan

Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai tanggal 9 November 2021 sampai dengan 16 November 2021. Kuesioner tersebut diisi melalui google form yang diinformasikan pada grup mahasiswa.

2.2. Subjek/Profil Responden

Survey yang dilakukan ini merupakan survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Swadaya. Responden pada survey ini adalah Mahasiswa Aktif Prodi S2 Manajemen Tahun Akademik 2020/2021.

2.3. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data untuk mengisi kuesioner melalui Google Form Survey evaluasi layanan perpustakaan. Pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa berjumlah 8 item. Pernyataan tersebut berkaitan dengan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan, penyampaian informasi yang akurat, akses informasi yang mudah. Dari 8 pernyataan tersebut diukur dengan menggunakan skala likert 1-5. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat Tidak Puas, 2) Tidak Puas, 3) Cukup Puas, 4) Puas, 5) Sangat Puas.

2.4. Skala Penilaian

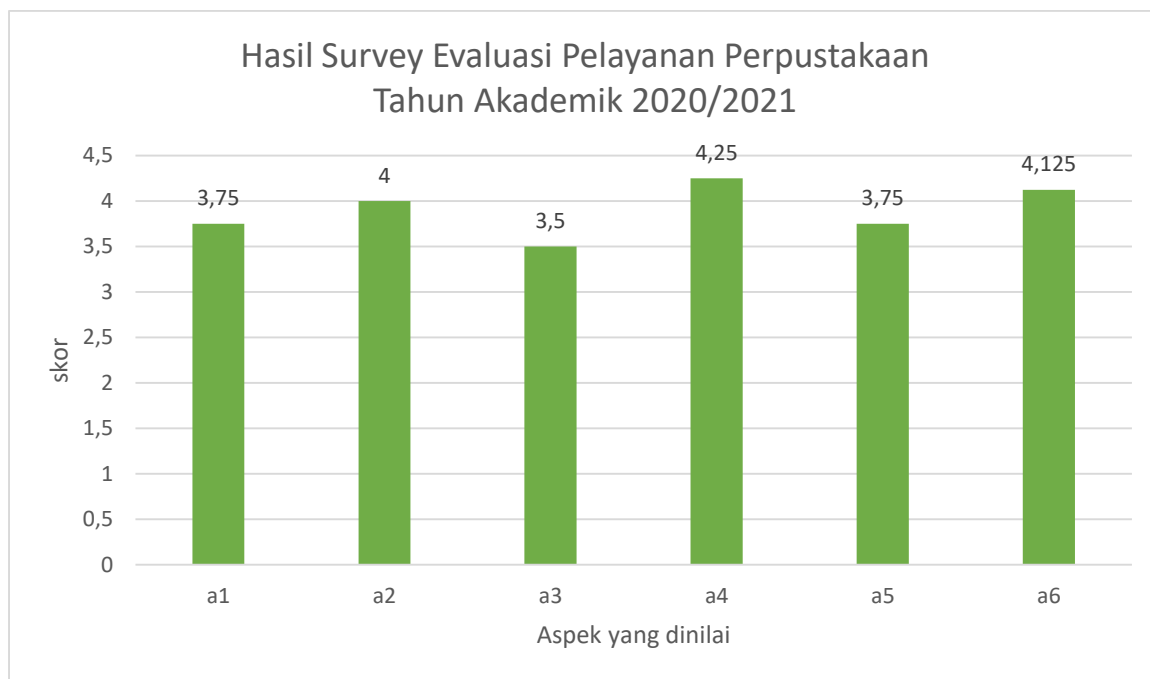
Kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa kemudian diolah secara deskriptif dengan membuat skala 1-5 yang dikonversikan dalam bentuk skala penilaian sebagai berikut

Rentang	Kualifikasi	Keterangan
4.01 – 5.00	A	Sangat Puas
3.26 – 4.00	B	Puas
2.51 – 3.25	C	Cukup Puas
1.76 – 2.50	D	Tidak Puas
1.00 – 1.75	E	Sangat Tidak Puas

BAB III HASIL DAN ANALISA

3.1. Hasil Survei

Berdasarkan kuesioner yang disebar kepada mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STIE Swadaya, hasil evaluasi terhadap layanan perpustakaan pada Program Studi Magister Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STIE Swadaya disajikan dalam grafik berikut:



3.2. Analisa Survey

Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan. Responden yang didapatkan berjumlah 35 jawaban. Jumlah pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa yaitu 6 item pernyataan yang diukur dengan skala 1-5. 1) Sangat Tidak Puas, 2) Tidak Puas, 3) Cukup Puas, 4) Puas, 5) Sangat Puas. Hasil Survey dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Pernyataan	Skor	Kepuasan
1	Suasana perpustakaan dilihat dari segi kebersihan, ketenangan dan kenyamanan.	3,75	Puas
2	Kelengkapan koleksi buku di perpustakaan	4,0	Puas
3	Waktu yang disediakan untuk melayani pengunjung	3,5	Puas
4	Sikap petugas perpustakaan dalam melayani pengunjung	4,25	Puas
5	Kedisiplinan waktu yang ditetapkan oleh perpustakaan (buka dan tutup perpustakaan)	3,75	Puas
6	Kemudahan memperoleh buku yang diinginkan dengan ketersediaan katalog/komputer dan bantuan petugas	4,12	Puas

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan


- 1) Bahwa Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan menunjukkan: bahwa secara rata-rata mahasiswa Program Studi Magister Manajemen STIE Swadaya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
- 2) Bahwa suasana perpustakaan dilihat dari segi kebersihan, ketenangan dan kenyamanan dianggap sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.
- 3) Bahwa kelengkapan koleksi buku di perpustakaan adalah dianggap puas
- 4) Bahwa sikap petugas dalam melayani pengunjung adalah dianggap puas
- 5) Bahwa kedisiplinan waktu pelayanan perpustakaan adalah dianggap puas.
- 6) Bahwa kemudahan memperoleh buku yang diinginkan adalah dianggap Puas.

4.2. Tindak Lanjut

- a) Hal tersebut menjadi bahan masukan bagi Program Studi Magister Manajemen STIE Swadaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan yang lebih baik.
- b) Kebijakan peningkatan kompetensi menjadi salah satu investasi penting bagi ketersediaan SDM yang professional, pelaksanaan Tri Dharma yang bermutu, dan relevansi pelayanan sarana prasarana pada Program Studi Magister Manajemen STIE Swadaya.
- c) Aktivitas Pelatihan dan magang bagi Tenaga kependidikan diharapkan mampu meningkatkan kompetensi untuk mencapai tujuan, daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.
- d) Pengembangan karir yang dilakukan melalui Program Pendidikan dan Pelatihan sesuai dengan kemampuan institusi dan kebutuhan unit kerja.
- e) Program pendidikan dan Pelatihan mengacu pada standar kompetensi sesuai dengan peraturan yang berlaku. dan dilakukan secara berjenjang.
- f) Institusi memberi kesempatan mengikuti program pendidikan dan Pelatihan kepada semua Tenaga Kependidikan, baik yang dilaksanakan dilingkungan internal maupun dilaksanakan diluar intitusi, seperti pengelolaan pajak pengelolaan perpustakaan, dan system penjaminan mutu perguruan tinggi.
- g) Pelatihan/training yang dilakukan di lingkungan internal melibatkan tenaga ahli dari luar terkait dengan pelatihan yang dilaksanakan seperti penguasaan penjaminan mutu, workshop peraturan pegawai STIE Swadaya.
- h) Tenaga Kependidikan diberi kesempatan untuk melanjutkan Studi lanjut S2 maupun S2.

LAMPIRAN

Kuesioner Evaluasi Pelayanan Perpustakaan

	PENJAMINAN MUTU	Kode: STIES/DPM/FORM/05.01.06.03
	STIE SWADAYA	Tanggal : 02-01-2022
	Jl. Jatiwaringin Raya N0.36 Jakarta Timur 13620 Telp. (021) 8612829 Fax. (021) 8602142	Revisi : 01
	FORMULIR	Halaman : 1 dari 1
	SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL	

FORMULIR KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN OLEH MAHASISWA
SEMESTER

No	Pertanyaan	Skor				
1	Suasana perpustakaan dilihat dari segi kebersihan, ketenangan dan kenyamanan	1	2	3	4	5
2	Kelengkapan koleksi buku di perpustakaan	1	2	3	4	5
3	Waktu yang disediakan untuk melayani pengunjung	1	2	3	4	5
4	Sikap peugas perpustakaan dalam melayani pengujung	1	2	3	4	5
5	Kedisiplinan waktu yang ditetapkan oleh perpustakaan (buka dan tutup perpustakaan)	1	2	3	4	5
6	Kemudahan memperoleh buku yang diinginkan dengan ketersediaan katalog/komputer dan bantuan petugas	1	2	3	4	5