

LAPORAN

HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN LAYANAN PERPUSTAKAAN TAHUN AKADEMIK 2022/2023

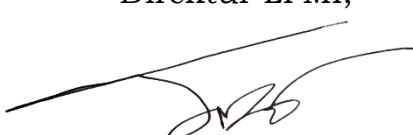
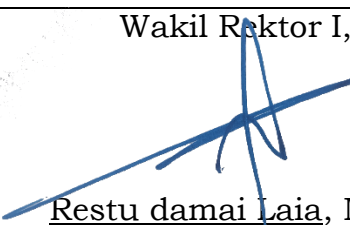
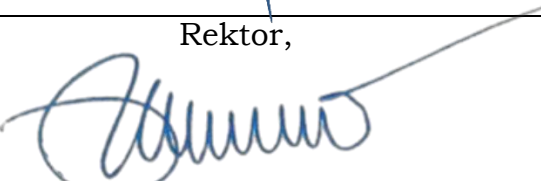


LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL (LPMI) UNIVERSITAS NIAS RAYA 2023





LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN MONEV
KEPUASAN LAYANAN PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS NIAS RAYA

Kode Dokumen	:	002/005/Monev/LPMI/UNIRAYA/IX/2023
Tanggal	:	28 September 2023
Revisi	:	00
Diajukan oleh	:	Direktur LPMI,  <u>Timotius Duha, S.E.,M.M</u>
Dikendalikan oleh	:	Wakil Rektor I,  <u>Restu damai Laia, M.Pd</u>
Disetujui oleh	:	Rektor,  <u>Dr. Martiman S Sarumaha</u>

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas kasih dan Berkat-Nya Proses Monitoring dan Evaluasi kepuasan layanan perpustakaan Tahunan, untuk Tahun Ajaran 2022-2023 dapat berlangsung dengan baik. Hal ini dilaksanakan sebagai tindak lanjut dari dilaksanakannya proses penjaminan mutu di tingkat perguruan tinggi, maka setiap perguruan tinggi perlu melaksanakan proses monitoring dan evaluasi mutu terhadap semua kegiatan pelaksanaan tridharma di perguruan tinggi tersebut.

Universitas Nias Raya menjalankan proses monitoring dan evaluasi ini maupun evaluasi internal dalam rangka proses penjaminan mutu yang bertujuan untuk memenuhi atau melampaui Standar Nasional Pendidikan sebagaimana yang dituangkan dalam:

1. Peraturan Pemerintah No.4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perguruan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
2. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.3 tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
3. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi

Dari hasil monitoring dan evaluasi kepuasan layanan perpustakaan kami telah menyusun laporan sebagai bentuk tanggung jawab terhadap kepercayaan yang diberikan kepada kami sebagai sebuah tim monev di Lembaga Penjaminan Mutu Internal di Universitas Nias Raya. Sebagai Tim kami berperan dan bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan yang berkaitan dengan mutu di lingkungan Uniraya. Kami juga dapat menyelesaikan Monev ini setelah mendapat bantuan dari berbagai pihak sehingga semua proses monev yang kami lakukan berjalan lancar. Sekali lagi kami mengucapkan terima kasih atas waktu, tempat, informasi, dan kerjasama yang kami terima selama proses monev berlangsung. Untuk itu kami menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan monev, maupun dalam proses pembuatan laporan ini.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritik dari semua pihak agar kami dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja kami dalam monev ini. Semoga monev ini dapat memberikan manfaat, masukan dan menjadi inspirasi untuk Universitas Nias Raya agar menghasilkan kinerja yang lebih baik lagi.

Lembaga Penjaminan Mutu
Internal

Direktur

Dto

Timotius Duha, S.E., M.M

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
BAB II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI	6
BAB III. KESIMPULAN DAN SARAN	16

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan merupakan proses pemenuhan terhadap kebutuhan dari pengguna. Universitas Nias Raya sebagai lembaga yang bergerak dibidang pendidikan mempunyai pengguna layanan mahasiswa, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, mitra dan lain-lain. Kualitas dari layanan terhadap semua pengguna unit kerja di lingkungan Universitas Nias Raya (Uniraya) harus selalu ditingkatkan dan dievaluasi. Evaluasi kepuasan Pengguna bermanfaat untuk dapat memperbaiki kualitas layanannya secara berkelanjutan. Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi adalah dengan melakukan survei kepuasan pengguna. Survei ini dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur layanan yang masih perlu melaksanakan perbaikan dan menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara layanan lainnya untuk meningkatkan kualitas layanannya.

Saat ini LPMI Uniraya sedang melaksanakan survei kepuasan pelayanan kepada UPT Perpustakaan, survei ini dilakukan secara terpadu dan dilaksanakan setiap tahun. Pelaksanaan survei kepuasan ini akan terus dilaksanakan, dan diharapkan akan di intenskan pelaksanaannya setiap pergantian semester dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna mengenai pelayanan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan. Adapun teknis pelaksanaan survei ini dilakukan dengan mengisi kuesioner secara manual.

Hasil pelaksanaan survei kepuasan ini dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan dan fasilitas yang didapatkan oleh pengguna dalam memanfaatkan pelayanan dan fasilitas yang telah disediakan oleh perpustakaan. Selain itu hasil pelaksanaan survei akan digunakan sebagai bahan evaluasi bagi UPT Perpustakaan dalam meningkatkan pelayanan secara optimal dan tepat guna bagi pengguna perpustakaan Uniraya.

Tujuan Monev

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan layanan ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengukur kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan layanan yang diberikan oleh UPT. Perpustakaan pada Tahun Akademik 2022/2023.
- b. Sebagai bahan evaluasi kinerja penyelenggaraan layanan yang telah dilaksanakan oleh UPT. Perpustakaan.
- c. Sebagai masukan dan pertimbangan untuk tindak lanjut berupa perbaikan atau peningkatan layanan UPT. Perpustakaan selanjutnya.

Waktu pelaksanaan Monev

Kegiatan survey dilakukan pada bulan September 2021 dengan rician pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Jadwal pelaksanaan survey kepuasan

No	Kegiatan	Timeline
1	Penyusunan Kuesioner	11 s/d 12 September 2021
2	Penyebaran Kuesioner	14 s/d 22 September 2021
3	Pengolahan Data	25 s/d 26 September 2021
4	Pembuatan Laporan	27 s/d 30 September 2021

Metode Pengumpulan Data Monev

Teknik pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui lembar kuesioner yang diedarkan secara manual di kedua lokasi perpustakaan Uniraya. Penyebaran kuesioner survei yang dilakukan melalui situs tersebut dimulai pada tanggal 21 September 2021. Populasi dari objek pengukuran ini adalah Tenaga Pendidik, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa yang mendapatkan layanan Perpustakaan. Adapun sampel yang menjadi responden dalam survei ini diambil secara acak (*random sampling*).

Untuk survei ini dengan penelitian deskriptif maka jumlah sampel adalah 314 orang mahasiswa, dengan rincian sebagai berikut:

Responden	Jumlah	Presentase (%)
Perpustakaan A	154	49
Perpustakaan B	160	51
Total	314	100

Kuesioner disusun dengan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut konsep *servqual* meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Bukti fisik (*tangibles*) adalah kemampuan Perpustakaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak pengguna layanan melalui penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik Perpustakaan dan keadaan lingkungan sekitarnya yang adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa meliputi kelengkapan dokumen, sikap/penampilan pegawai.

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan menyelenggarakan jasa yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten.

Cepat tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Kepastian (*assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan. Karyawan yang berkeahlian memperlakukan pengguna layanan dengan hormat serta membuat mereka merasa bahwa mereka dapat mempercayai kepastian seperti ditunjukkan Perpustakaan.

Perhatian (*empathy*) yakni memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana Perpustakaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan.

No	Aspek yang dinilai	Skala				
		1	2	3	4	5
A. Bukti fisik (<i>tangibles</i>)						
1	Koleksi Buku sangat beragam per satu judul buku	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
2	Kualitas buku bacaan sungguh baik	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
3	Buku yang dipajang, adalah buku terbitan terbaru dari penerbit terpercaya	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
B. Keandalan (<i>reliability</i>)						
4	Tata letak susunan buku rapi	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
5	Suasana ruangan hening dan tenang	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
6	Bidang ruangan lega dan luas	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
C. Cepat tanggap (<i>responsiveness</i>)						
7	Pustakawan Langsung membantu jika pengunjung kesulitan mencari buku	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
8	Pustakawan Mampu memberi informasi tentang koleksi buku	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
9	Pustakawan cekatan dalam memberi rujukan bacaan bila pengunjung kesulitan mencari referensi bacaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
D. Kepastian (<i>assurance</i>)						
10	Pustakawan ramah kepada pengunjung	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
11	Pustakawan berpenampilan sopan dan menarik	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
12	Pustakawan bertutur kata sopan dan ramah	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
E. Perhatian (<i>empathy</i>)						
13	Pustakawan sigap bila pengunjung tidak mendapat tempat duduk membaca	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
14	Pustakawan suka menawarkan bantuan kepada pengunjung apabila kesulitan mencerna bacaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
15	Pustakawan selalu memperhatikan kenyamanan pengunjung saat membaca	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju

Metode Pengolahan dan Analisi Data

Metode Analisis Data

Dalam mengukur kepuasan digunakan metode 4 skala tingkat (*likert*) dalam mengukur tingkat kinerja (kenyataan) yang dilakukan oleh Perpustakaan (kenyataan yang diperoleh *stakeholders*):

1. Jawaban sangat setuju diberi skor 5
2. Jawaban setuju diberi skor 4
3. Jawaban kurang setuju diberi skor 3
4. Jawaban tidak setuju diberi skor 2
5. Jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1

Analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, di mana analisis data hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil deskripsi yang diperoleh melalui penjarangan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa *persentase* yang akan diinterpretasikan menurut acuan yang hasil data yang didapatkan.

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif untuk memperlihatkan tingkat kualitas kinerja layanan unit atau tingkat kepuasan layanan pada tabel berikut:

Tabel 3. Skala Kriteria Penafsiran Hasil Hitung Kuesioner

No	<i>Persentase</i>	Kategori kualitas/kepuasan
1	81-100	Sangat setuju
2	61-80	Setuju
3	41-60	Kurang setuju
4	21-40	Tidak setuju
5	0-20	Sangat tidak setuju

Target analisis data ini adalah per indikator yang kemudian akan direkap menjadi per dimensi, sehingga deskripsi datanya berupa hasil analisis per indikator dan per dimensi yang kemudian akan dikembangkan menjadi kebijakan-kebijakan yang akan di analisis kemudian.

BAB II
HASIL MONITORING DAN EVALUASI

Metode Pengambilan Sampel dan Sistem Skoring

Penentuan responden menjadi sampel dengan menggunakan menggunakan metode accidental, artinya siapa saja yang berkunjung selama 8 hari dari 14 s/d 22 September 2023 dijadikan sampel untuk sumber data Monev Kepuasan Layanan Perpustakaan di kedua perpustakaan yang ada di Uniraya.

Tabel 1.1 Jumlah Sampel

Responden	Jumlah Sampel
Mahasiswa Uniraya	408
Total	408

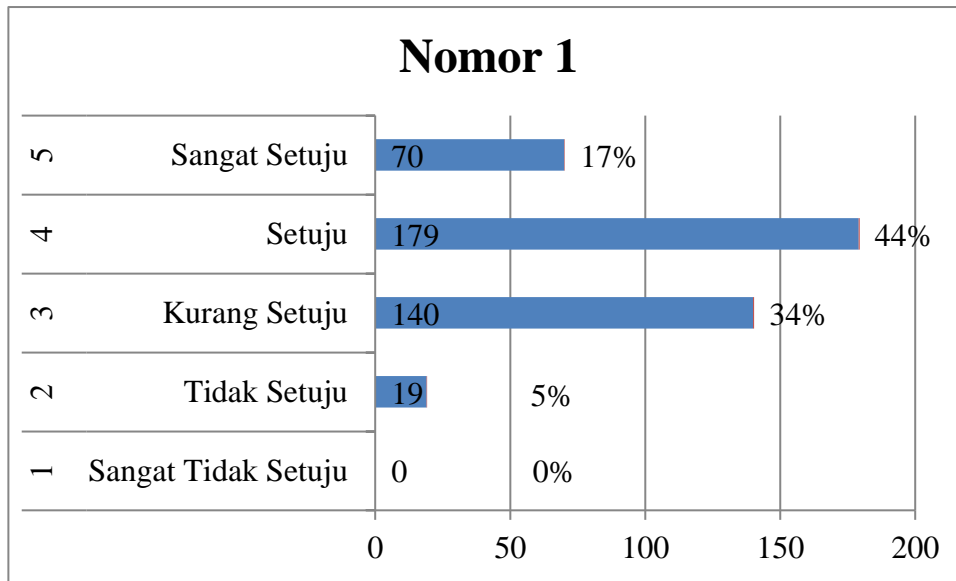
Tabel 1.2 Sebaran Responden Berdasarkan Program Studi

No	Prodi	Jumlah Sampel Mahasiswa
1	Pend. Bahasa dan Sastra Indonesia	56
2	Pend. Bahasa Inggris	29
3	Pend. Biologi	30
4	Pend. Konseling	2
5	Pend. Ekonomi	49
6	Pend. Matematika	41
7	Pend. Kewarganegaraan	36
8	Manajemen	147
9	Akuntansi	5
10	Ilmu Hukum	2
11	Ilmu Komputer	3
12	Sistem Informasi	4
13	Agro Teknologi	4
JUMLAH		408

Rekapitulasi Kuesioner

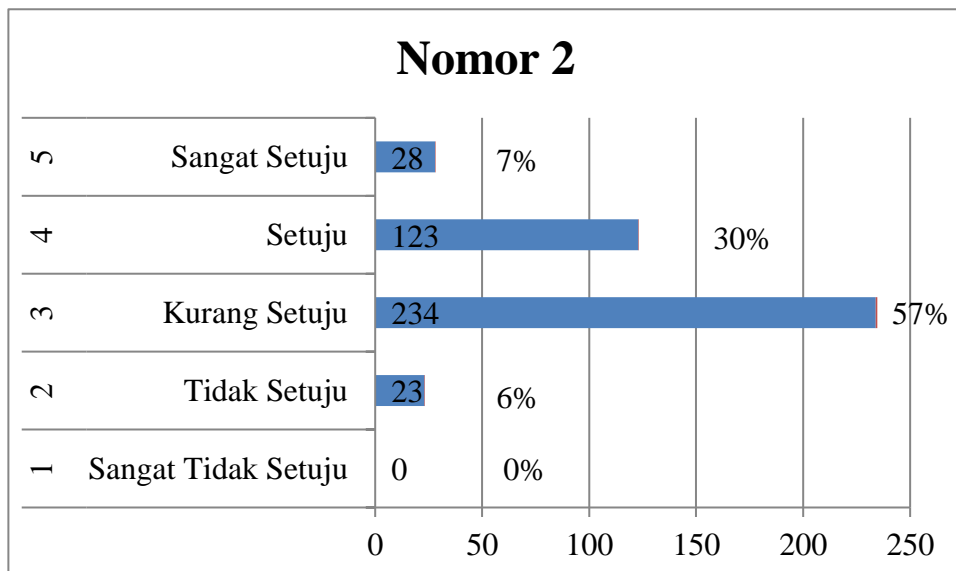
Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang kembali dan dapat diolah	408
Kuesioner yang kembali namun tidak dapat diolah	0
Kuesioner yang tidak kembali	0
Total Kuesioner yang disebar	408

Koleksi Buku sangat beragam per satu judul buku



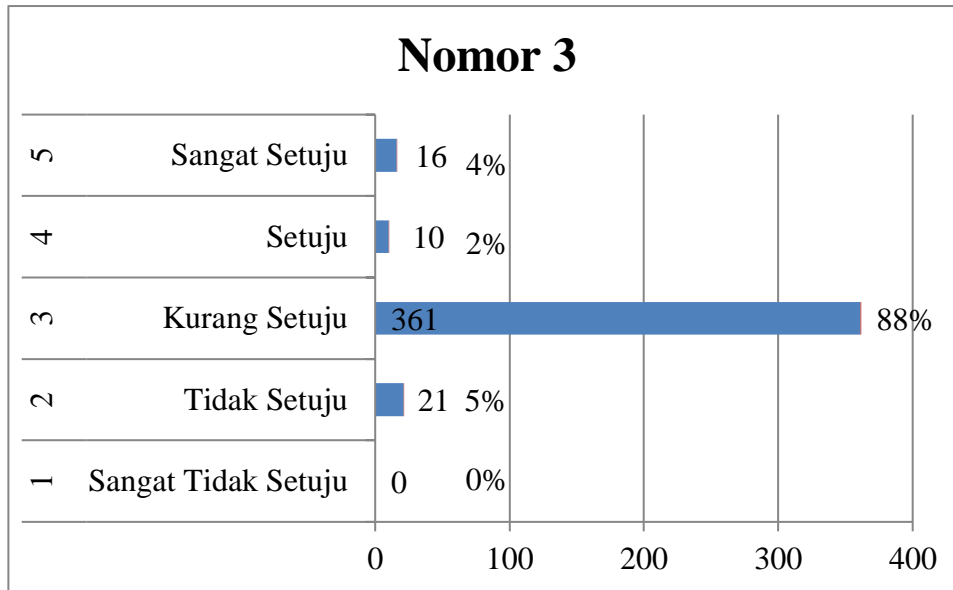
Koleksi buku masih ada jumlah yang terbatas, artinya untuk satu judul buku, perlu diperbanyak judul yang sama, tetapi beda penulis dan beda penerbit

Kualitas buku bacaan sungguh baik



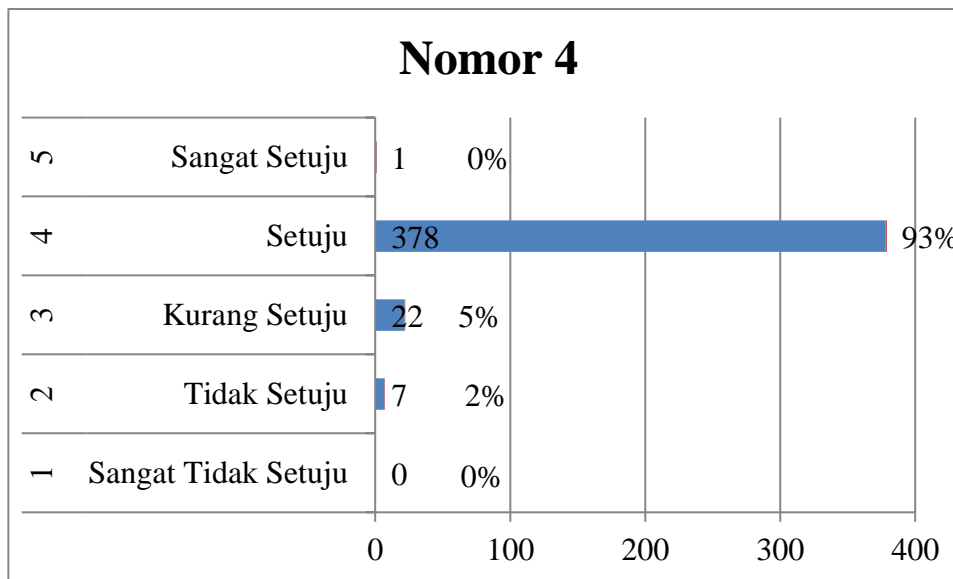
Ini menjadi keluhan yang sangat pelik dihadapi pengunjung melihat kualitas buku yang tidak baik, lusuh, gampang sobek. Sebaiknya bila pihak perpustakaan menerima sumbangan buku dari para alumnus, hendaknya tidak menerima buku bajakan.

Buku yang dipajang, adalah buku terbitan terbaru dari penerbit terpercaya



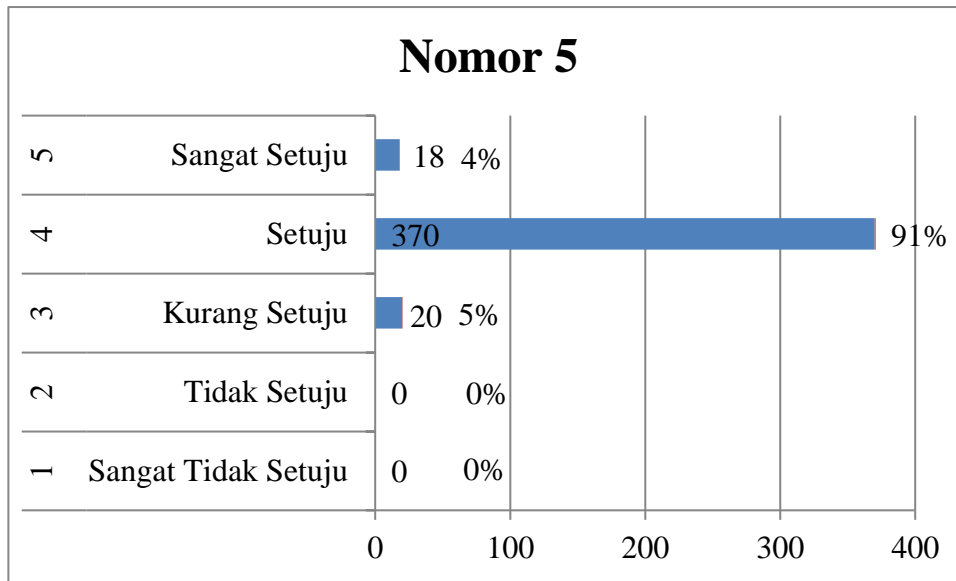
Ini menjadi keluhan yang sangat pelik dihadapi pengunjung melihat kualitas buku yang tidak baik, karena berasal dari penerbit non premium. Sebaiknya bila pihak perpustakaan menerima sumbangan buku dari para alumnus, maka untuk mengantisipasi harga buku dari penerbit premium yang mahal, maka pembelian satu eksampul buku ditalangi oleh lebih dari satu orang alumnus.

Tata letak susunan buku rapi



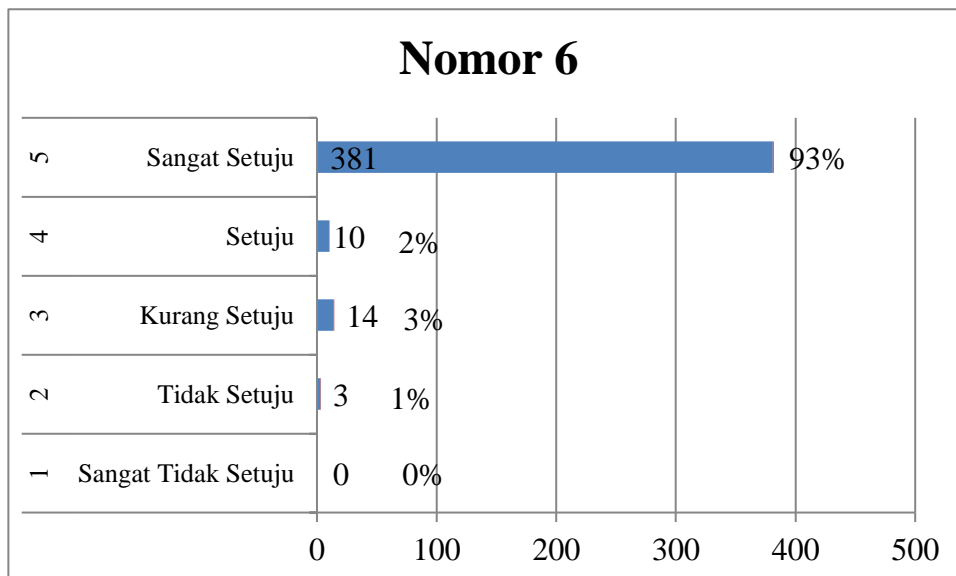
Tata letak yang baik, menghasilkan banyaknya apresiasi dari para pengunjung karena mudah mendapatkan buku bacaannya.

Suasana ruangan hening dan tenang



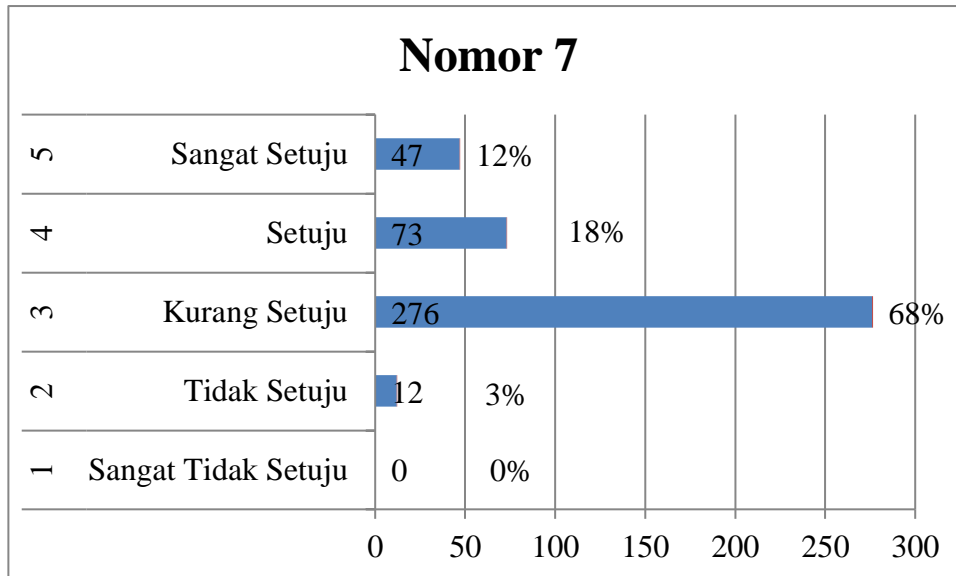
Ruangan Perpustakaan menjadi tempat rujukan untuk belajar baik sendiri maupun kelompok belajar karena suasana hening dan tenang. Dengan tidak gaduhnya suasana, maka pengunjung betah untuk belajar di perpustakaan.

Bidang ruangan lega dan luas



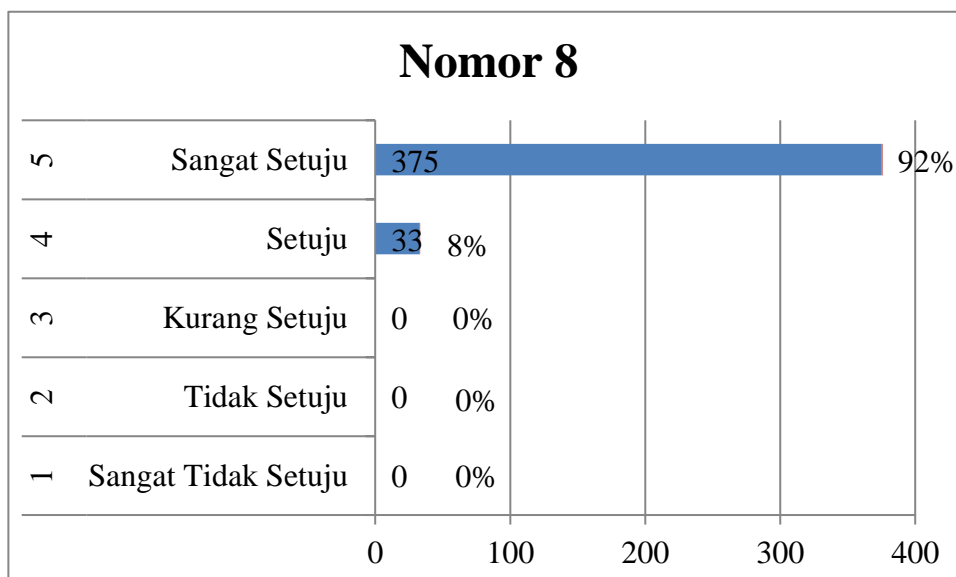
Ada 2 perpustakaan yang dimiliki oleh Uniraya, sehingga tidak menyebabkan terkonsentrasinya pembaca pada satu titik ruang baca. Hal ini menjadi keunggulan tersendiri. Diharapkan kedepannya, masing-masing fakultas memiliki masing-masing perpustakaannya sendiri.

Pustakawan Langsung membantu jika pengunjung kesulitan mencari buku



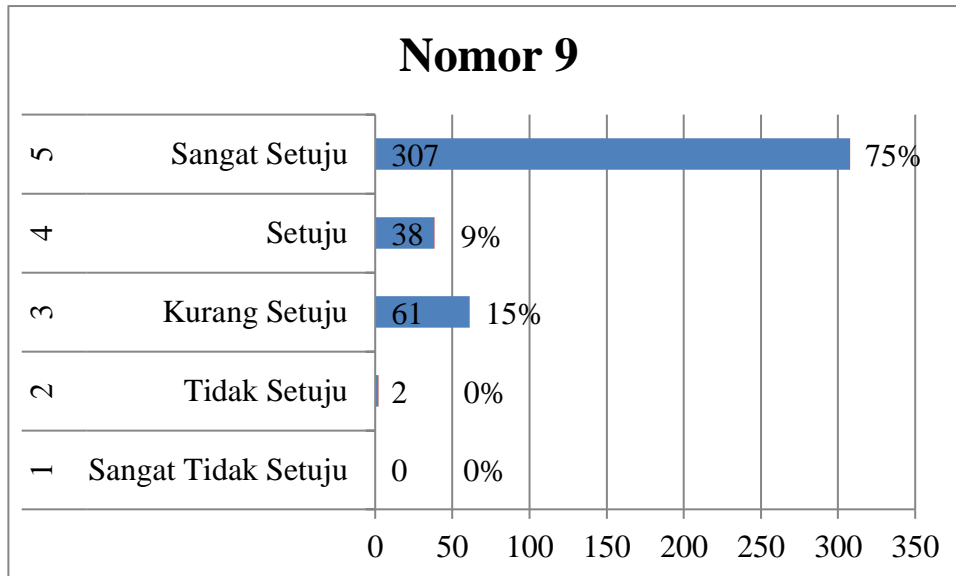
Semoga ini hanya kebetulan semata. Jawaban ini cukup menjadi PR bersama di Lingkungan Uniraya agar Perpustakaan lebih mengutamakan pelayanan prima bagi pengunjung. Terutama penambahan personil di perpustakaan agar petugas dapat mengimbangi jumlah pengunjung yang terkadang membludak datangnya.

Pustakawan Mampu memberi informasi tentang koleksi buku



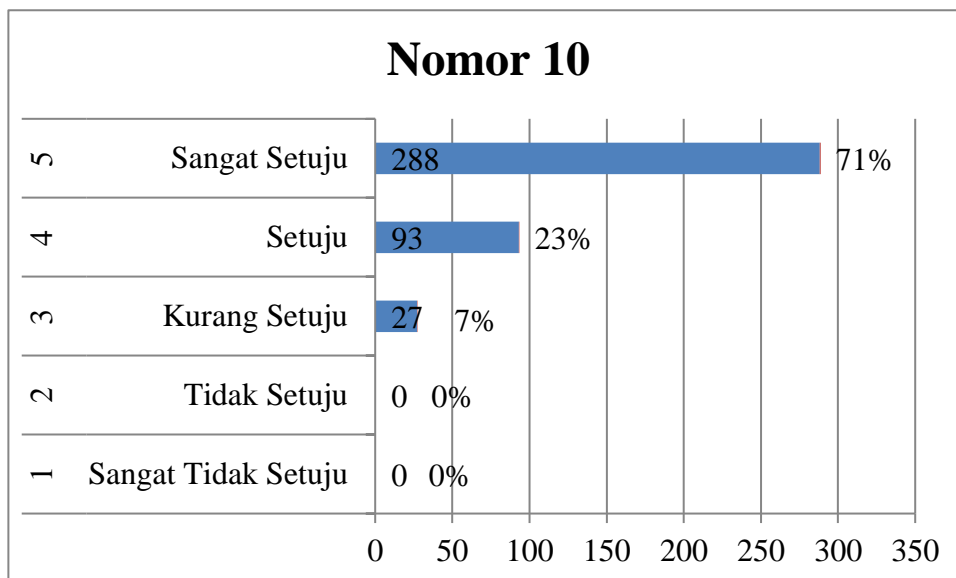
Apresiasi setingnya telah diberikan oleh responden, bahwa pustakawan menguasai info tentang koleksi buku, ini menjadi faktor penunjang agar minat baca mahasiswa semakin tinggi

Pustakawan cekatan dalam memberi rujukan bacaan bila pengunjung kesulitan mencari referensi bacaan



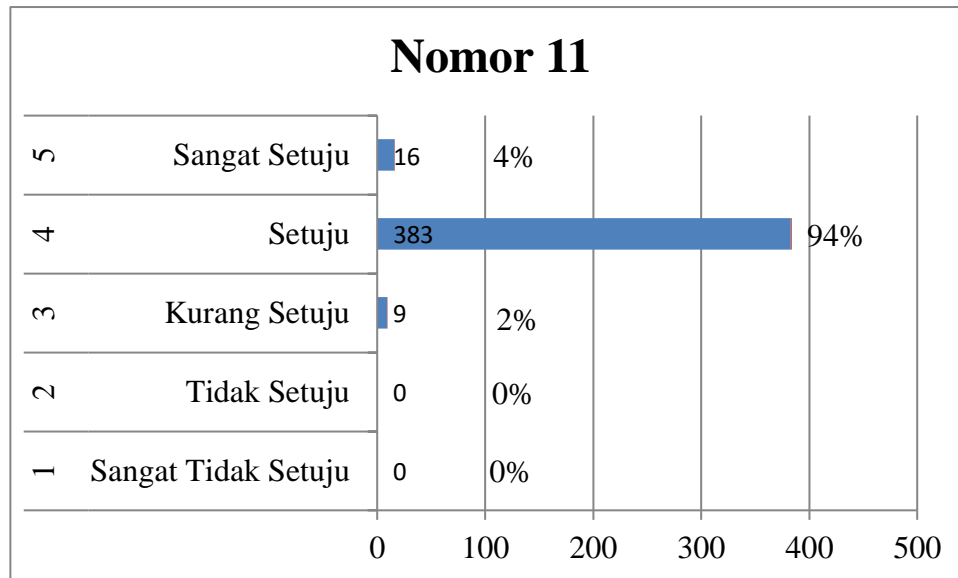
Apresiasi setingnya telah diberikan oleh responden, bahwa pustakawan menguasai info tentang koleksi buku, ini menjadi faktor penunjang agar minat baca mahasiswa semakin tinggi

Pustakawan ramah kepada pengunjung



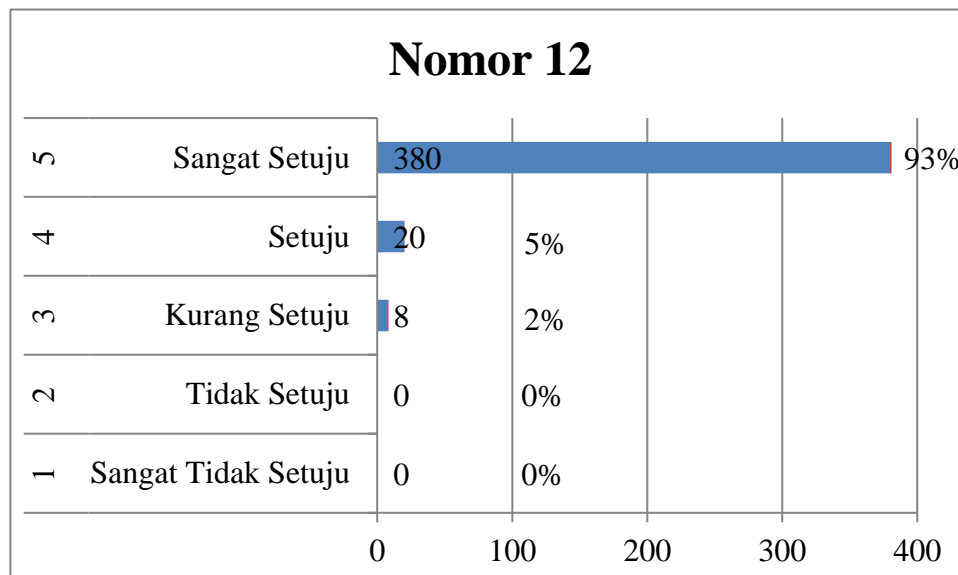
Apresiasi setingnya telah diberikan oleh responden, bahwa pustakawan menguasai info tentang koleksi buku, ini menjadi faktor penunjang agar minat baca mahasiswa semakin tinggi

Pustakawan berpenampilan sopan dan menarik



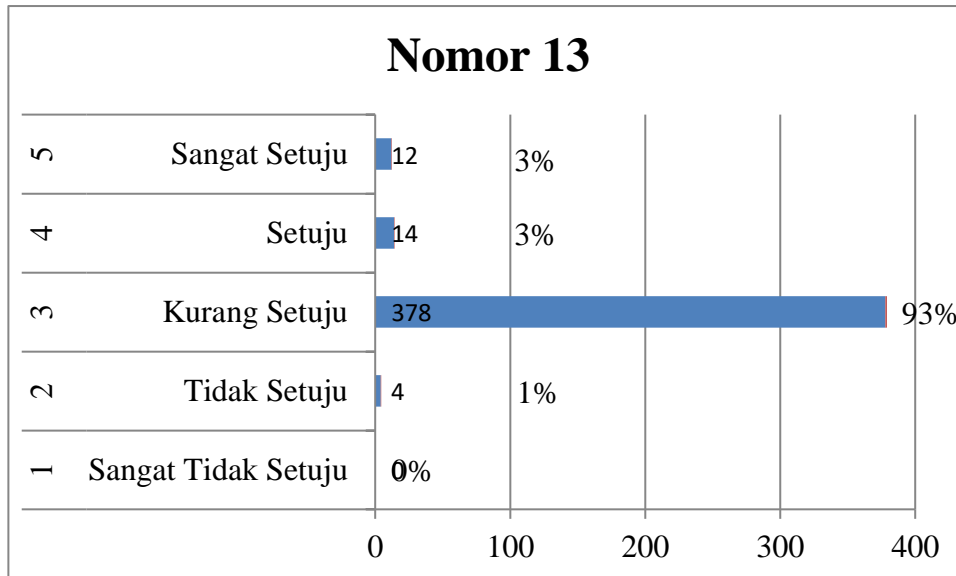
Apresiasi yang baik telah diberikan oleh responden, bahwa pustakawan tetap menjaga tampilan penampilan fisiknya, ini pun menjadi faktor utama yang perlu dipertahankan, sebab merupakan salah satu bagian dari pelayanan prima.

Pustakawan bertutur kata sopan dan ramah



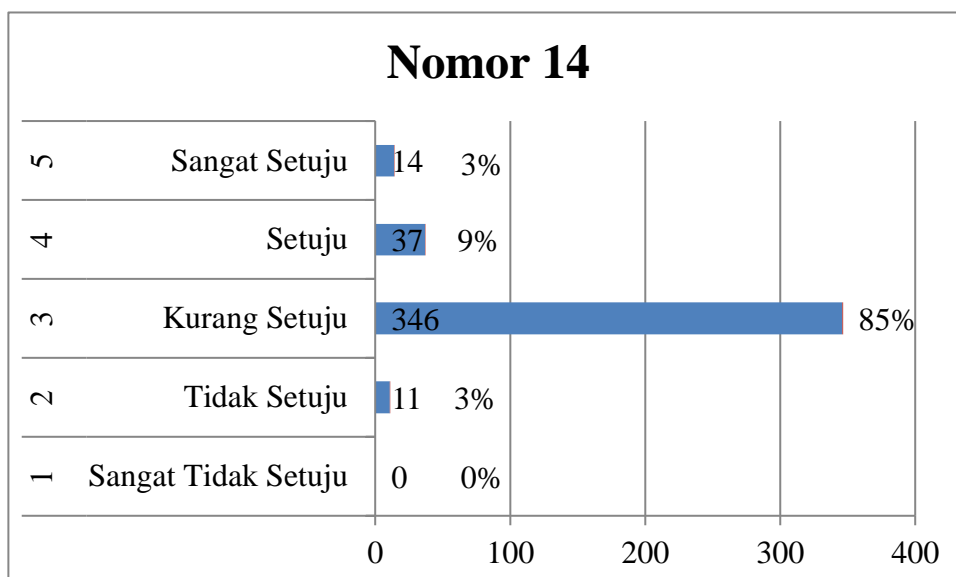
Apresiasi setingnya telah diberikan oleh responden, bahwa pustakawan sopan dan ramah saat berinteraksi dengan pengunjung, ini pun menjadi faktor utama yang perlu dipertahankan, sebab merupakan salah satu bagian dari pelayanan prima.

Pustakawan sigap bila pengunjung tidak mendapat tempat duduk membaca



Pada jam tertentu, diduga mahasiswa bergerombol masuk untuk mengerjakan tugas kelompok dan yang masuk diwaktu bersamaan ada beberapa kelompok. selain kelompok belajar, ada juga mahasiswa yang secara individu sedang membaca, sehingga ini penyebab keterbatasan tempat duduk atau ruang baca, semoga dengan penambahan unit perpustakaan yang baru, dapat mengeliminir contoh kasus seperti ini.

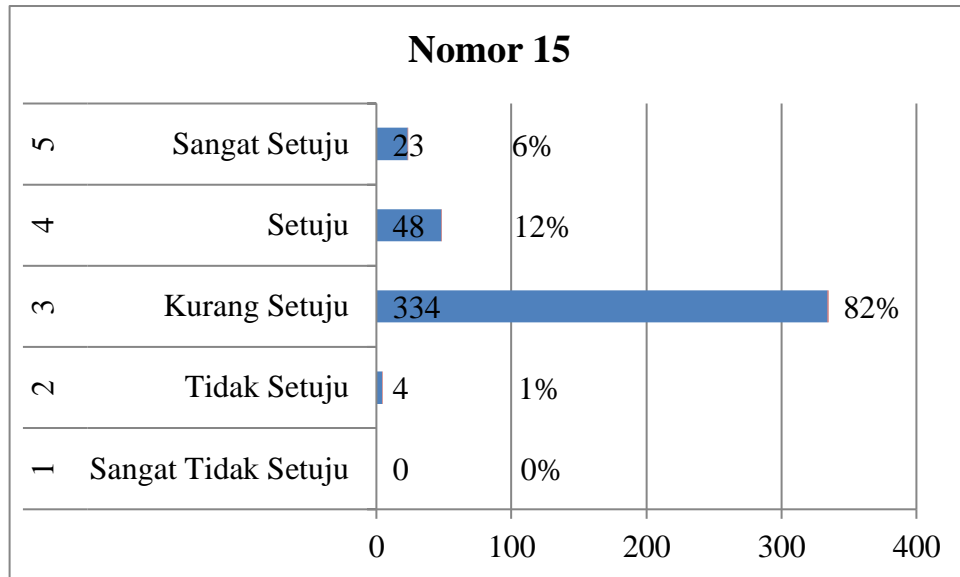
Pustakawan suka menawarkan bantuan kepada pengunjung apabila kesulitan mencerna bacaan



Ini bisa saja terjadi bila disiplin ilmu pustakawan tidak sama dengan pengunjung. Selain itu banyak bahasa-bahasa ilmiah yang mungkin saja asing bagi pustakawan

sehingga tidak mampu membantu pengunjung. Namun hal ini masih dibatasi toleransi.

Pustakawan selalu memperhatikan kenyamanan pengunjung saat membaca



Hal semacam ini dapatlah dimaklumi sebagai bagian dari menyuarakan aspirasi pengunjung sebagai bagian dari pemangku kepentingan dari perpustakaan tersebut. Namun demikian, tidak bisa juga sepenuhnya menjadi kesalahan pustakawan. Sebab dengan keterbatasan jumlah personil didalam perpustakaan, membuat pustakawan kewalahan untuk melayani pengunjung yang banyak jumlahnya tersebut. Sehingga pustakawan akan melayani secara antrian atau akan melayani pengunjung yang menjadi skala prioritas terlebih dahulu.

BAB III

KESIMPULAN

3.1 KESIMPULAN

Berdasarkan rekapitulasi hasil monitoring dan evaluasi kepuasan layanan perpustakaan TA 2022/2023, dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara umum perpustakaan sudah bekerja secara optimal.
2. Sebagian besar mahasiswa di Universitas Nias Raya masih minim baca, ini terpantau selama 8 hari pembagian kuesioner hanya 408 yang berkunjung. Ini bila dirata-ratakan, hanya 51 orang saja yang berkunjung dipergustakaan setiap harinya.
3. Mahasiswa prodi Ilmu Hukum sebagai mahasiswa yang memiliki minat berkunjung rendah ke perpustakaan bila dibanding prodi lainnya. Sedangkan mahasiswa prodi Bimbingan Konseling sedikit, karena memang jumlah mahasiswanya juga sedikit

3.2 REKOMENDASI

1. Dosen pengampu mata kuliah hendaknya menghimbau mahasiswa didalam kelasnya agar rajin berkunjung dan membaca di perpustakaan .
2. Dosen pengampu mata kuliah hendaknya memberi tugas dari sumber buku koleksi yang ada di perpustakaan.
3. Kualitas koleksi buku di perpustakaan hendaknya ditingkatkan .
4. Daftar koleksi buku hendaknya 15-20 tahun terakhir, jika ada buku dari terbitan lama atau diatas 20 tahun, hendaknya disisihkan.
5. Agar kualitas pembelajaran meningkat, hendaknya koleksi buku-buku terbaru kedepannya didapatkan dari penerbit-penerbit buku premium yang sudah berpengalaman dalam mencetak buku-buku yang bermutu.