



# LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN FAKULTAS HUKUM TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN



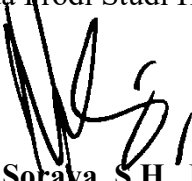
**GUGUS KENDALI MUTU (GKM)  
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM  
KEBANGSAAN INDONESIA  
TAHUN 2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**


**SURVEY KEPUASAAN LAYANAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN FAKULTAS HUKUM  
TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN TAHUN 2021/2022**

BIREUEN, 12 FEBRUARI 2023

Menyetujui  
Ketua Prodi Studi Hukum

  
**Ade Soraya, S.H., M.H**  
**NIDN. 1303109002**

Gugus Kendali Mutu  
FH

  
**Munawir, S.H., M.H**  
**NIDN. 1322119102**

Mengetahui  
Dekan FH

  
**T. Rasvidin, S.HI., M.H**  
**NIDN: 1312047901**

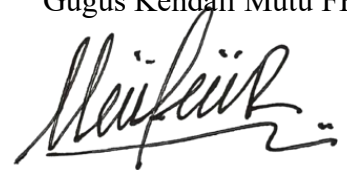
## KATA PENGANTAR

Puji beserta syukur kami panjatkan ke hadhirat Allah S.W.T. Atas izin-Nya kami telah menyelesaikan Laporan Hasil Survey Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Layanan Perpustakaan Tahun Akademik 2022/2023. Tujuan melakukan survey untuk mengetahui apakah pelayanan yang terjadi selama ini sudah berfungsi dengan baik atau belum.

Data survey yang sudah dianalisis merupakan kondisi dari persepsi pengunjung terhadap beberapa pertanyaan di instrument yang berhubungan dengan layanan perpustakaan di UNIKI. Pada bagian akhir laporan ini disampaikan rekomendasi oleh pengunjung perpustakaan (Dosen dan mahasiswa) terkait kualitas layanan yang harus ditindaklanjuti dalam Rencana Tindak Lanjut unit penyelenggara layanan terkait. Tindak lanjut dari rekomendasi yang disampaikan akan menjadi materi pembahasan dalam Rapat Tinjauan Manajemen. Hasil survey ini, diharapkan mampu menggambarkan persepsi yang sesungguhnya dirasakan oleh pengunjung perpustakaan (dosen dan mahasiswa), sehingga dapat menjadi data akurat yang digunakan untuk melakukan perbaikan layanan di Perpustakaan Universitas Islam Kebangsaan Indonesia.

Selanjutnya, kami berharap masukan dan kritikan dari semua sivitas akademika sebagai umpan balik yang kami jadikan perbaikan dalam pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran pada semester mendatang. Harapannya hasil survey ini akan segera ditindak lanjut oleh Kepala Perpustakaan sehingga mutunya senantiasa terukur dan terjadi peningkatan serta perbaikan secara kontinyu dan berkesinambungan.

Bireuen, 21 April 2023  
Gugus Kendali Mutu FH



**Munawir, S.H.I, M.H**  
**NIDN. 1322119102**

# DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>.....</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>.....</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>.....</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	2
1.2 Tujuan .....	4
1.3 Manfaat .....	4
<b>BAB II. METODE PELAKSANAAN.....</b>	<b>3</b>
2.1 Waktu Pelaksanaan .....	3
2.2 Responden .....	6
2.3 Metode Analisis Data.....	7
<b>BAB III. HASIL ANALISIS DATA.....</b>	<b>8</b>
3.1 Hasil Survey Kepuasan Pengunjung/ Pengguna (Dosen dan Mahasiswa) Perpustakaan terhadap Layanan Perpustakaan .....	8
3.2 Pembahasan.....	26
<b>BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>27</b>
4.1 Kesimpulan .....	27
4.2 Rekomendasi .....	27
<b>LAMPIRAN</b>	

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan fasilitas penting yang berperan dalam mendukung aktivitas akademik sivitas akademika, baik mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan. Keberadaan perpustakaan tidak hanya sebagai tempat memperoleh informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan pengetahuan, memperluas wawasan, serta mengembangkan kemampuan intelektual pengguna. Kualitas layanan dan kelengkapan fasilitas perpustakaan menjadi aspek yang sangat menentukan dalam menunjang proses pembelajaran dan penelitian.

Pada saat ini, perpustakaan mengalami perkembangan yang cukup pesat, terutama dalam hal pemanfaatan teknologi informasi, penyediaan koleksi digital, serta peningkatan sistem layanan. Meskipun demikian, belum semua perubahan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara optimal. Berbagai permasalahan masih dirasakan oleh pengunjung, seperti keterbatasan koleksi yang sesuai, fasilitas yang belum memadai, serta pelayanan yang dinilai kurang maksimal.

Tingkat kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pengelolaan perpustakaan. Kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pengguna, sedangkan kepuasan yang rendah mengindikasikan perlunya perbaikan dan peningkatan layanan.

Sebagai salah satu perguruan tinggi, Universitas Islam Kebangsaan Indonesia (UNIKI) memiliki peran strategis dalam pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni di tengah tantangan globalisasi. Dalam menjalankan fungsinya, UNIKI dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh pengguna layanan, seperti mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, maupun mitra. Hal ini termasuk dalam penyediaan layanan perpustakaan yang optimal, sehingga kebutuhan dan harapan pengguna dapat terpenuhi secara maksimal.

Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah melalui survei kepuasan pengguna perpustakaan. Survei ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai persepsi, harapan, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Hasil survei dapat digunakan sebagai dasar evaluasi untuk mengidentifikasi aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan serta sebagai acuan dalam perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*). Selain itu, survei juga dapat memperoleh gambaran yang objektif mengenai persepsi dan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi serta bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas layanan perpustakaan di masa yang akan datang.

## **1.2 Tujuan Kegiatan**

Adapun tujuan dari kegiatan survei kepuasan pengunjung perpustakaan adalah :

- a. Memberi informasi kepada pimpinan universitas terkait kepuasan pengguna/ pengunjung perpustakaan.
- b. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna perpustakaan.
- c. Mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas perpustakaan.
- d. Hasil survey kepuasan pengguna/ pengunjung perpustakaan dapat dijadikan umpan balik bagi pimpinan universitas untuk ditindak lanjut.

## **1.3 Manfaat Kegiatan**

Adapun manfaat dari kegiatan survei kepuasan pengunjung perpustakaan adalah :

- a. Untuk meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas perpustakaan.
- b. Memberikan kontribusi pada pengembangan perpustakaan yang lebih baik.
- c. Hasil survey ini dapat dijadikan patokan bagi pengambil kebijakan sehingga dapat ditindak lanjut dan terjadi perubahan dalam hal service excellence dan pemenuhan fasilitas perpustakaan.

## BAB II METODE PELAKSANAAN

### 2.1 Waktu Pelaksanaan

Kegiatan survey terhadap kepuasan pengguna/ pengunjung perpustakaan dilaksanakan mulai 30 Maret 2023 s.d. 10 April 2023. Penyebaran instrument melalui google form yang diedarkan oleh Gugus Kendali Mutu (GKM) Fakultas dan pimpinan perpustakaan. Selanjutnya di susun dalam sebuah laporan dan di upload di <https://bpm.uniki.ac.id> agar dapat diakses bagi pemangku kepentingan. Instrumen yang digunakan sebagai alat pengumpulan data di susun melalui Small Group Discussion yang dihadiri oleh seluruh Gugus Kendali Mutu (GKM) Fakultas, Ketua SPMI Universitas pada waktu pertama sekali penyusunan instrumen. Sebelum instrumen tersebut digunakan untuk survey terlebih dahulu dilakukan: (a) di validasi oleh Kepala Badan Penjaminan Mutu (BPM); (b) dilakukan uji coba pada kelompok kecil, sebanyak 58 responden yang dipilih secara acak dan mewakili setiap fakultas; (c) hasil uji coba lapangan dijadikan dasar untuk uji validitas dan reliabilitas. Data hasil uji\_validitas dan reliabilitas dianalisis menggunakan aplikasi excel secara rinci penjelasannya sebagai berikut:

#### a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Menurut Arikunto (2006) "suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian butir-butir instrument. Validitas butir instrumen dilakukan dengan mengkorelasi skor setiap butir instrument dengan skor total. Item yang dijawab sebagai berikut: Sangat Setuju (Skor 4), Setuju (Skor 3), Kurang Setuju (Skor 2), Tidak Setuju (Skor 1). Selanjutnya perhitungan dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* dari *Pearson*.

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{(\sum x)(\sum y)}$$

(sumber : Arikunto,2009)

Di mana :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y, dua variabel yang dikorelasikan

$$(x = X - \bar{X} \text{ dan } y = Y - \bar{Y})$$

$\sum xy$  = jumlah perkalian x dengan y

$x^2$  = kuadrat dari x

$y^2$  = kuadrat dari y

Kriteria yang digunakan dalam menentukan setiap butir instrumen valid atau sebaliknya digunakan dua cara, pertama membandingkan angka  $r$  ( $r$  hitung) dengan tabel harga kritik dari  $r$  *product moment* atau membandingkan  $r$  hitung dengan koefisien korelasi berikut.

Tabel 1. Interpretasi Validitas

Koefisien Korelasi	Kriteria Validitas
0,81 – 1,00	Sangat tinggi
0,61 – 0,80	Tinggi
0,41 – 0,60	Cukup
0,21 – 0,40	Rendah
0,00 – 0,20	Sangat Rendah

(Sumber : Purwanto, 2025)

Hasil uji coba instrumen menunjukkan bahwa semua butir instrumen memiliki nilai  $r$ -hitung dari 0,51 sampai dengan 0,86. Dengan demikian, semua butir instrumen untuk survey adalah valid, dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 2. Hasil uji coba (Uji Validitas)

No Instrumen	Nilai $r$	Klasifikasi
1	0.75	Valid
2	0.77	Valid
3	0.66	Valid
4	0.75	Valid
5	0.79	Valid
6	0.77	Valid
7	0.51	Cukup Valid
8	0.83	Sangat Valid
9	0.70	Valid
10	0.86	Sangat Valid
11	0.82	Sangat Valid
12	0.83	Sangat Valid
13	0.62	Valid
14	0.81	Sangat Valid
15	0.77	Valid
16	0.79	Valid
17	0.81	Sangat Valid
18	0.71	Valid
19	0.79	Valid
20	0.68	Valid

b. Uji Realiabilitas

Uji reliabilitas dalam survey ini dilakukan terhadap menjawab instrumen melalui google form, bertujuan untuk melihat konsistensi antar item dalam instrumen. Uji reliabilitas terhadap butir instrumen dilakukan secara statistik dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*. Selanjutnya untuk mengetahui reliabilitas seluruh instrumen digunakan rumus *Spearman-Brown* dengan teknik KR20. Rumus yang dimaksud adalah:

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

(Sumber : Purwanto, 2005)

Keterangan :

k : Jumlah Instrumen

$\sum \sigma_t^2$  : Jumlah Variance dari Masing-masing Instrumen

$\sigma_t^2$  : Variance total skor

Untuk dapat menginterpretasikan derajat uji reliabilitas dapat menggunakan kriteria berikut .

Tabel 3. Koefisien Korelasi Uji Reliabilitas

Koefisien Korelasi	Kriteria Validitas
0,800 – 1,000	Sangat reliabel
0,600 – 0, 799	reliabel
0,400 – 0,599	Cukup reliabel
0,200 – 0,399	Kurang reliabel
0,000 – 0,199	Tidak reliabel

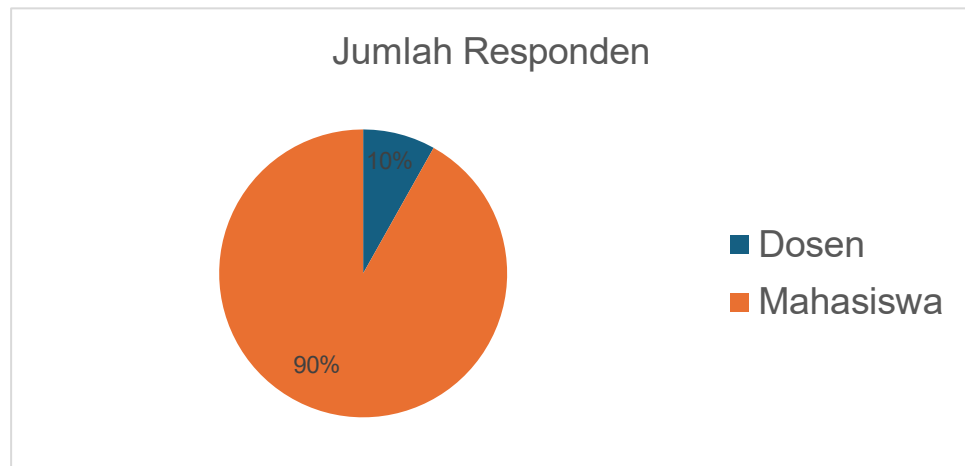
(sumber : Modifikasi Purwanto, 2005)

## 2.2 Responden

Secara rinci jumlah responden dalam survei kepuasan pengguna/ pengunjung terhadap layanan perpustakaan dapat dilihat pada tabel dan grafik dibawah ini:

Tabel 4. Jumlah Responden

No	Status	Jumlah Responden	Persentase
1	Dosen	8	50%
2	Mahasiswa	50	561,6 %
Jumlah		120	100%



Grafik 1. Jumlah Responden

Tabel 5. Jumlah Responden Berdasarkan Program Studi

No	Program Studi	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Hukum	120	51,86

### 2.3 Metode Analisis Data

Hasil *survey* kepuasan pengguna perpustakaan dianalisis berdasarkan hasil pengisian angket (*google form*) dengan menggunakan skala pengukuran, yaitu skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mendapatkan tanggapan dari pengguna perpustakaan terhadap pengelolaan layanan perpustakaan, dimana masing-masing skor di tiap-tiap pernyataan yaitu; Sangat Setuju (Skor 4), Setuju (Skor 3), Kurang Setuju (Skor 2), Tidak Setuju (Skor 1). Data yang diperoleh dianalisis untuk melihat persentase per item pernyataan yang dideskripsikan dalam bentuk grafik batang dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

dimana,

P : Persentase

f : frekuensi

n : Jumlah Sampel

Selanjutnya untuk mencari nilai rata-rata hasil tanggapan responden dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

Dimana,  $\bar{x}$  = nilai rata-rata,  $\sum x_i$  = jumlah tanggapan responden dan nilai n = jumlah responden secara keseluruhan.

Tabel 6. Kriteria Penilaian Responden

No	Nilai Rata-Rata	Kriteria
1	3,01 - 4,00	Sangat Memuaskan (Sangat Setuju)
2	2,01 - 3,00	Memuaskan (Setuju)
3	1,01 - 2,00	Kurang Memuaskan (Kurang Setuju)
4	0,00 - 1,00	Tidak Memuaskan (Tidak Setuju)

Sumber: *Sudjana (1989:86)*

### BAB III

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil Survey Kepuasan Pengunjung/ Pengguna (Dosen dan Mahasiswa) Perpustakaan terhadap Layanan Perpustakaan.

Hasil survey kepuasan pengunjung/pengguna perpustakaan terhadap layanan perpustakaan tahun akademik 2020/2023 dengan jumlah responden yang telah mengisi *google form* sebanyak 58 orang yang terdiri dari: 16 orang dosen dan 100 orang mahasiswa. Hasil survey tersebut diharapkan menjadi masukan bagi pimpinan atau petugas perpustakaan dalam meningkatkan layanan prima terhadap pengunjung/ pengguna perpustakaan

- a. Skor rata-rata hasil survey kepuasan dosen terhadap layanan perpustakaan dideskripsikan dalam bentuk tabel 7. berikut:

**Tabel 7. Skor rata-rata hasil survei kepuasan dosen**

No.	Pertanyaan	Skor Rata-Rata
1	Koleksi meja dan kursi di perpustakaan UNIKI tersusun dengan rapi serta lengkap	3,64
2	Tersedia ruangan yang tenang untuk pengunjung mengerjakan tugas individu	3,46
3	Suasana di perpustakaan UNIKI tidak gaduh dan nyaman	3,50
4	Kamar mandi selalu bersih dan harum	3,41
5	Tersedianya koleksi skripsi dari semua fakultas membantu saya untuk mencari referensi	3,38
6	Koleksi jurnal cetak dapat membantu saya untuk mencari referensi	3,14
7	Petugas perpustakaan cepat dan tanggap dalam melayani pengunjung	3,38
8	Petugas perpustakaan membantu pengunjung dalam mencari bahan pustaka, apabila pengunjung sulit menemukan	3,38
9	Petugas perpustakaan memberikan perhatian khusus kepada setiap pengunjung	3,32
10	Petugas layanan referensi dan sirkulasi cepat tanggap dan mampu menjawab setiap pertanyaan yang di ajukan pengunjung	3,30
11	Petugas perpustakaan selalu memberi sapaan kepada setiap pengunjung yang datang	3,27
12	Petugas meminta maaf ketika ada kesalahan saat pengembalian maupun peminjaman buku	3,34
13	Pengunjung mengeluhkan kepada petugas apabila ada masalah	3,25
14	Pengunjung mematuhi tata terbit yang ada di layanan referensi	3,36
15	Kebijakan sistem layanan terbuka yang diberlakukan dapat memudahkan pengunjung mencari bahan pustaka	3,36
16	Jumlah buku yang bisa dipinjam dan jangka waktu peminjaman buku sudah cukup	3,16
17	Denda atau sanksi yang diberikan jika terlambat dalam mengembalikan buku cukup ringan	3,23
18	Sistem pengembalian buku lewat web.perpustakaan sangat membantu saya untuk tidak terkena denda lebih banyak	3,29
19	Peraturan jam buka dan tutup yang ditetapkan diperpustakaan UNIKI cukup untuk melayani semua mahasiswa dan pengunjung lainnya.	3,30
20	Perpustakaan UNIKI selalu buka tepat waktu	3,32
21	Universitas menyediakan E-library yang memadai	3,27
22	Akses terhadap E-Library dapat dilakukan dengan mudah oleh pengguna.	3,29
23	Koleksi referensi di E-Library selalu diperbarui secara berkala.	3,27
24	E-Library mendukung kebutuhan pembelajaran mahasiswa dan dosen.	3,29
25	Tersedia berbagai jenis sumber seperti buku, jurnal, prosiding dan lainnya dalam E-Library.	3,2
26	E-Library mendukung kebutuhan pembelajaran mahasiswa dan dosen. 2	3,29
27	UNIKI menyediakan sumber pembelajaran terbuka yang dapat diakses secara online oleh mahasiswa	3,25
28	Masyarakat umum dapat mengakses sebagian sumber pembelajaran dari UNIKI.	3,18
29	Tersedia platform atau media khusus untuk mengakses sumber pembelajaran terbuka.	3,27
30	Sumber pembelajaran terbuka mendukung proses pembelajaran mandiri.	3,3
31	Perpustakaan memiliki jaringan internet yang stabil dan cepat	3,27
<b>Skor Rata-Rata</b>		<b>3,31</b>



Grafik 2. Skor Rata-Rata Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Perpustakaan

Berdasarkan grafik 2 di atas menunjukkan skor rata-rata tertinggi berada pada pernyataan "Suasana di perpustakaan UNIKI tidak gaduh dan nyaman", perolehan skor rata-rata 3.56 berada pada kriteria "sangat setuju atau sangat memuaskan". Pada umumnya responden merasa sangat puas dengan suasana diperpustakaan UNIKI yang terasa nyaman dan tidak gaduh sehingga pengunjung perpustakaan lebih konsentrasi dalam menyelesaikan tugas.

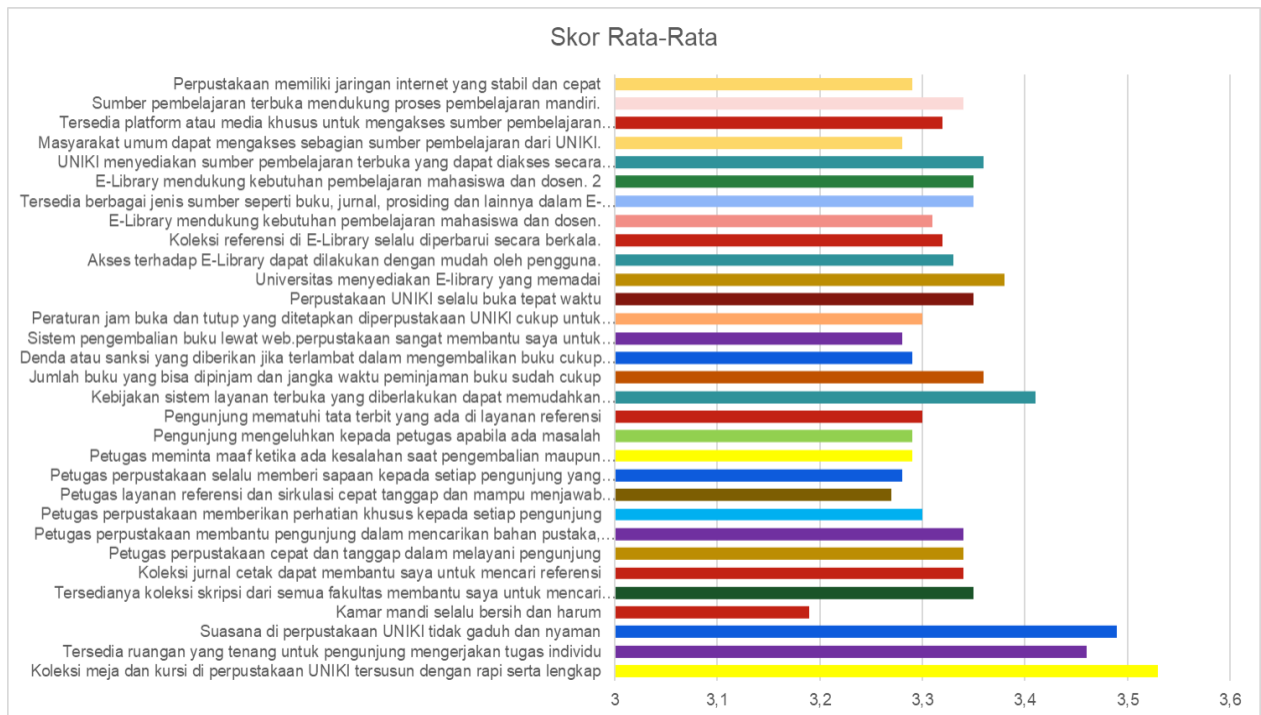
#### b. Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan di deskripsikan dalam bentuk tabel 8 sebagai berikut:

No.	Pertanyaan	Skor Rata-Rata
1	Koleksi meja dan kursi di perpustakaan UNIKI tersusun dengan rapi serta lengkap	3,53
2	Tersedia ruangan yang tenang untuk pengunjung mengerjakan tugas individu	3,46
3	Suasana di perpustakaan UNIKI tidak gaduh dan nyaman	3,49
4	Kamar mandi selalu bersih dan harum	3,19
5	Tersedianya koleksi skripsi dari semua fakultas membantu saya untuk mencari referensi	3,35
6	Koleksi jurnal cetak dapat membantu saya untuk mencari referensi	3,34
7	Petugas perpustakaan cepat dan tanggap dalam melayani pengunjung	3,34
8	Petugas perpustakaan membantu pengunjung dalam mencari bahan pustaka, apabila pengunjung sulit menemukan	3,34
9	Petugas perpustakaan memberikan perhatian khusus kepada setiap pengunjung	3,30

10	Petugas layanan referensi dan sirkulasi cepat tanggap dan mampu menjawab setiap pertanyaan yang di ajukan pengunjung	3,27
11	Petugas perpustakaan selalu memberi sapaan kepada setiap pengunjung yang datang	3,28
12	Petugas meminta maaf ketika ada kesalahan saat pengembalian maupun peminjaman buku	3,29
13	Pengunjung mengeluhkan kepada petugas apabila ada masalah	3,29
14	Pengunjung mematuhi tata terbit yang ada di layanan referensi	3,3
15	Kebijakan sistem layanan terbuka yang diberlakukan dapat memudahkan pengunjung mencari bahan pustaka	3,41
16	Jumlah buku yang bisa dipinjam dan jangka waktu peminjaman buku sudah cukup	3,36
17	Denda atau sanksi yang diberikan jika terlambat dalam mengembalikan buku cukup ringan	3,29
18	Sistem pengembalian buku lewat web.perpustakaan sangat membantu saya untuk tidak terkena denda lebih banyak	3,28
19	Peraturan jam buka dan tutup yang ditetapkan diperpustakaan UNIKI cukup untuk melayani semua mahasiswa dan pengunjung lainnya.	3,30
20	Perpustakaan UNIKI selalu buka tepat waktu	3,35
21	Universitas menyediakan E-library yang memadai	3,38
22	Akses terhadap E-Library dapat dilakukan dengan mudah oleh pengguna.	3,33
23	Koleksi referensi di E-Library selalu diperbarui secara berkala.	3,32
24	E-Library mendukung kebutuhan pembelajaran mahasiswa dan dosen.	3,31
25	Tersedia berbagai jenis sumber seperti buku, jurnal, prosiding dan lainnya dalam E-Library.	3,35
26	E-Library mendukung kebutuhan pembelajaran mahasiswa dan dosen. 2	3,35
27	UNIKI menyediakan sumber pembelajaran terbuka yang dapat diakses secara online oleh mahasiswa	3,36
28	Masyarakat umum dapat mengakses sebagian sumber pembelajaran dari UNIKI.	3,28
29	Tersedia platform atau media khusus untuk mengakses sumber pembelajaran terbuka.	3,32
30	Sumber pembelajaran terbuka mendukung proses pembelajaran mandiri.	3,34
31	Perpustakaan memiliki jaringan internet yang stabil dan cepat	3,29
<b>Skor Rata-Rata</b>		<b>3,34</b>

Tab: 8. Skor rata-rata hasil survei kepuasan mahasiswa

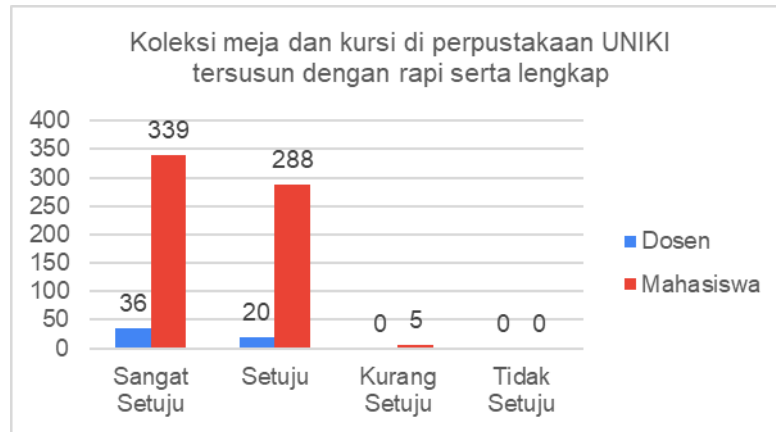


Grafik 3. Skor Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan

Berdasarkan grafik 8 di atas menunjukkan skor rata-rata tertinggi berada pada pernyataan ”koleksi meja dan kursi di perpustakaan UNIKI tersusun dengan rapi dan lengkap”, perolehan skor rata-rata 3.34 berada pada kriteria ”sangat memuaskan atau sangat setuju”.

**c. Deskripsi hasil survei kepuasan pengunjung/ pengguna terhadap layanan perpustakaan per item pertanyaan dapat dilihat pada grafik dibawah ini:**

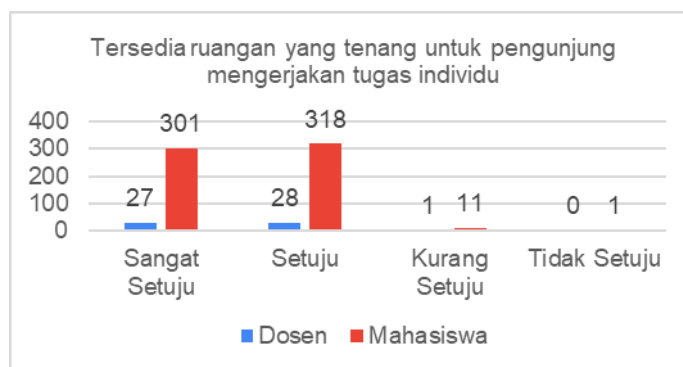
1) Koleksi meja dan kursi di perpustakaan UNIKI tersusun dengan rapi serta lengkap



**Grafik 4** Jumlah koleksi meja dan kursi perpustakaan UNIKI tersusun dengan rapi serta lengkap

Berdasarkan **grafik 4** menunjukkan persentase tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori ”sangat setuju” jumlah 36 orang. Sedangkan partisipasi tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori ”sangat setuju” jumlah 339 orang. Pada umumnya responden menjawab sangat setuju terkait koleksi meja dan kursi yang tersedia di perpustakaan UNIKI. Responden merasa sangat nyaman dengan ketersediaan kursi dan meja baca yang bagus dan mencukupi untuk pengunjung pustaka.

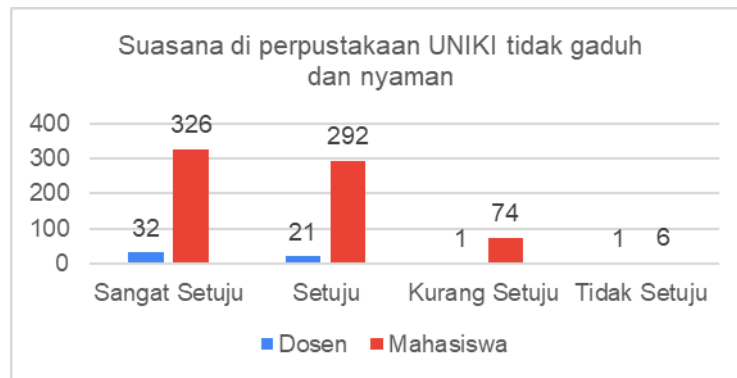
2) Tersedia ruangan yang tenang untuk pengunjung mengerjakan tugas individu



**Grafik 5.** Jumlah responden berdasarkan ketersediaan ruangan yang tenang untuk pengunjung mengerjakan tugas individu

Berdasarkan **grafik 5** menunjukkan jumlah reponden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" jumlah 28 responden. Sedangkan jumlah tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" jumlah 318 responden. Pada umumnya responden menjawab setuju terkait ruangan yang tenang dan rapi untuk mengerjakan tugas baik mahasiswa dan dosen. Di perpustakaan UNIKI pengunjung perpustakaan sangat disiplin.

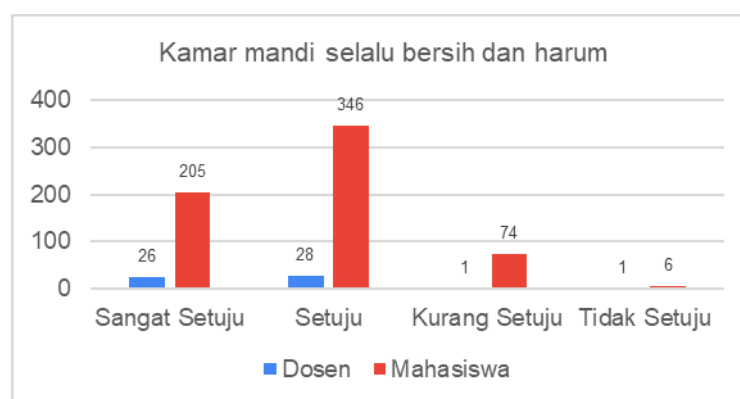
3) Suasana di perpustakaan UNIKI tidak gaduh dan nyaman



Grafik 6. Kepuasan terhadap suasana perpustakaan

Berdasarkan **grafik 6**, menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "sangat setuju" jumlah 32. Sedangkan responden tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "sangat setuju" jumlah 326 responden. Pada umumnya responden menjawab sangat setuju terkait suasana di perpustakaan UNIKI tidak gaduh dan selalu nyaman. Suasana di ruang perpustakaan sesuai dengan dambaan semua pengunjung yaitu terasa nyaman dan tidak ribut sehingga pengunjung perpustakaan lebih konsentrasi dalam mengerjakan tugas.

4) Kepuasan terhadap kamar mandi selalu bersih dan harum

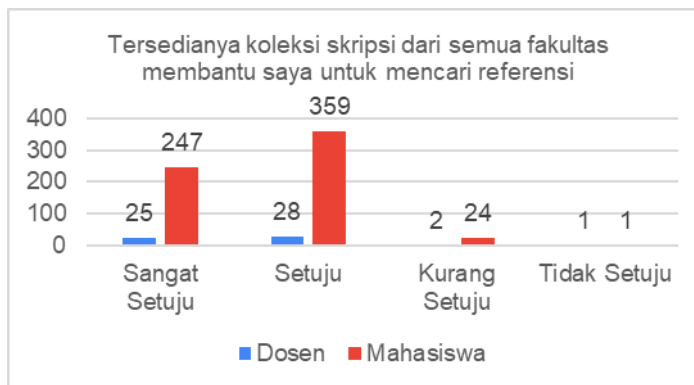


Grafik 7. Kepuasan terhadap kamar mandi selalu bersih dan harum

Berdasarkan **grafik 7** di atas menunjukkan jumlah tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 28 dari 56 responden. Sedangkan jumlah

tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 346 dari 632 responden. Pada umumnya responden menjawab setuju artinya kamar mandi yang tersedia di perpustakaan masih dalam kategori bersih namun tidak harum, hal ini disebabkan petugas kebersihan hanya membersihkan kamar mandi di pagi hari dan sore hari saja.

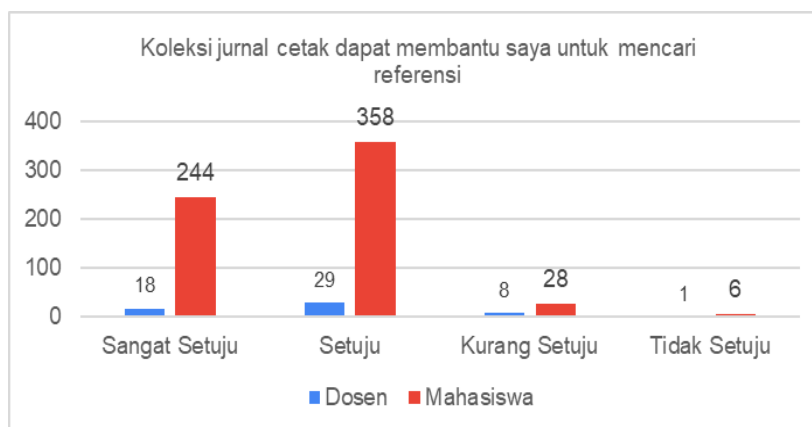
- 5) Kepuasan terhadap tersedianya koleksi skripsi dari semua fakultas membantu saya untuk mencari referensi



Grafik 8. Kepuasan terhadap tersedianya koleksi skripsi dari semua fakultas membantu saya untuk mencari referensi

Berdasarkan **grafik 8** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 28 dari 56 responden. Sedangkan jumlah tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 359 dari 632 responden. Pada umumnya responden menjawab setuju artinya belum semua program studi memiliki skripsi di perpustakaan seperti Program Studi Pendidikan Seni Pertunjukan, Pendidikan Bahasa dan Sastra Aceh, Pendidikan Agama Islam, Teknik Sipil, dan Ekonomi Syariah. Prodi tersebut masih baru rata-rata semester 6 dan belum memiliki lulusan.

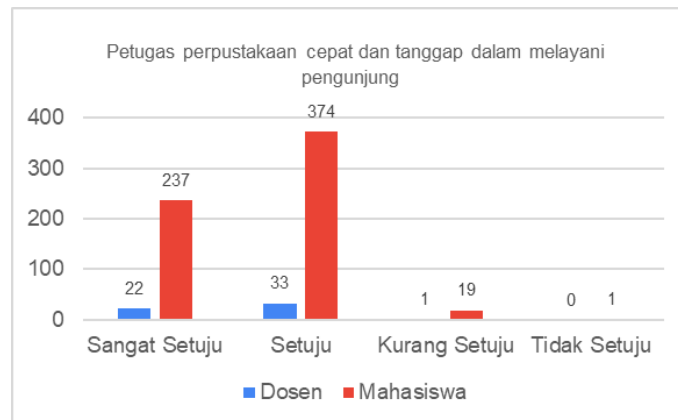
- 6) Kepuasan terhadap koleksi jurnal cetak pada perpustakaan



Grafik 9. Kepuasan terhadap koleksi jurnal cetak pada perpustakaan

Berdasarkan **grafik 9** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 29 dari 56 responden. Sedangkan jumlah tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 358 dari 632 responden. Pada umumnya responden menjawab setuju artinya ketersediaan koleksi jurnal cetak di perpustakaan UNIKI belum terlalu mencukupi untuk dijadikan referensi oleh pengunjung perpustakaan.

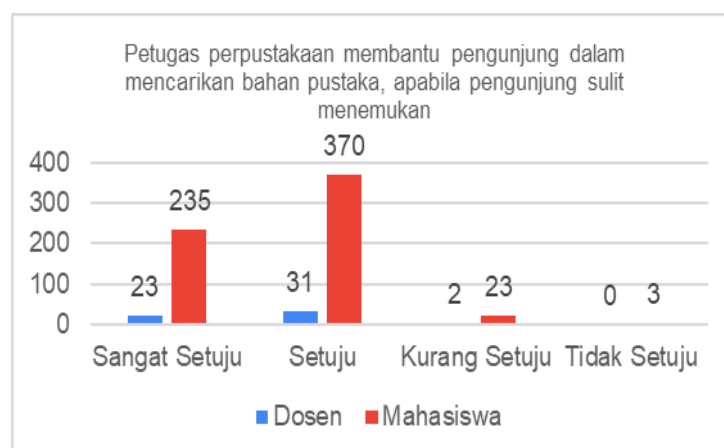
7) Kepuasan terhadap petugas perpustakaan cepat dan tanggap dalam melayani pengunjung



Grafik 10. Kepuasan terhadap koleksi jurnal cetak pada perpustakaan

Berdasarkan **grafik 10** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 33 dari 56 responden. Sedangkan jumlah tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 374 dari 632 responden. Pada umumnya responden menjawab setuju artinya petugas perpustakaan selalu melayani pengunjung perpustakaan.

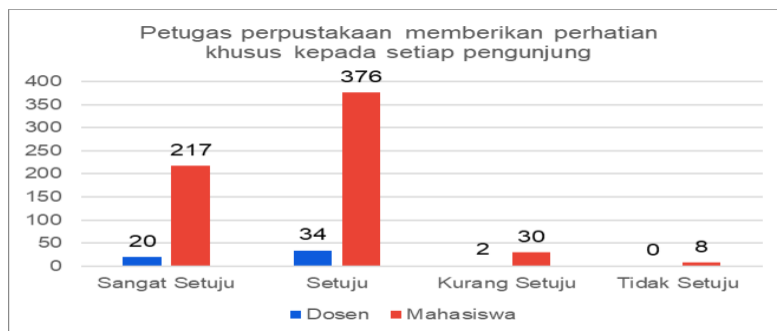
8) Kepuasan petugas perpustakaan membantu pengunjung dalam mencari bahan.



Grafik 11. Kepuasan petugas perpustakaan membantu pengunjung dalam mencari bahan.

Berdasarkan **grafik 11** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "Sangat setuju" dengan jumlah 31 dari 56 responden. Sedangkan jumlah tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 370 dari 632 responden. Pada umumnya responden menjawab setuju artinya mereka merasa puas dengan petugas perpustakaan dalam membantu pengunjung yang memerlukan bantuan.

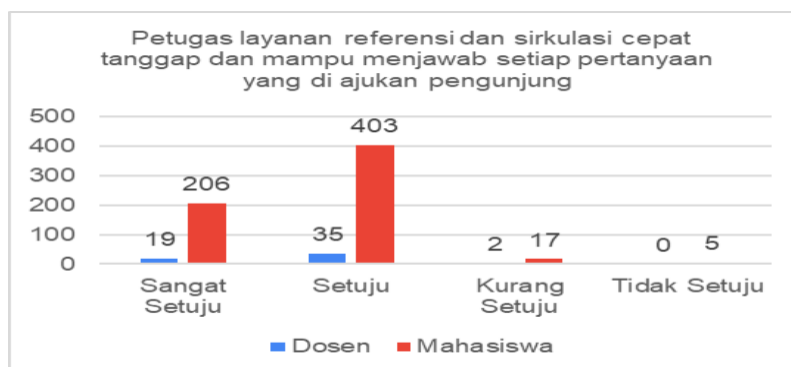
- 9) Kepuasan terhadap petugas perpustakaan memberikan perhatian khusus kepada setiap pengunjung



Grafik 12. Kepuasan petugas perpustakaan membantu pengunjung dalam mencari bahan.

Berdasarkan **grafik 12** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "Sangat setuju" dengan jumlah 34 dari 56 responden. Sedangkan jumlah tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 376 dari 632 responden. Pada umumnya responden menjawab setuju artinya petugas perpustakaan sudah memberikan perhatian khusus kepada pengunjung perpustakaan walaupun belum maksimal.

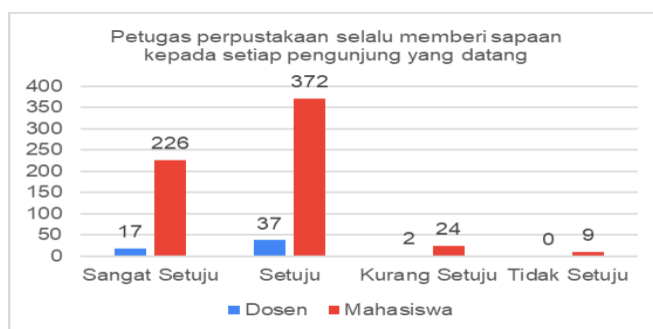
- 10) Kepuasan Petugas layanan referensi dan sirkulasi cepat tanggap dan mampu menjawab setiap pertanyaan yang di ajukan pengunjung



Grafik 13. Kepuasan petugas layanan referensi dan sirkulasi cepat tanggap dan mampu menjawab setiap pertanyaan yang di ajukan pengunjung

**Grafik 13** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 35 dari 56 responden. Sedangkan jumlah tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 403 dari 632 responden. Pada umumnya responden menjawab setuju artinya responden merasa puas terhadap layanan petugas dalam membantu menemukan referensi dan melayani pertanyaan yang diajukan oleh pengunjung perpustakaan.

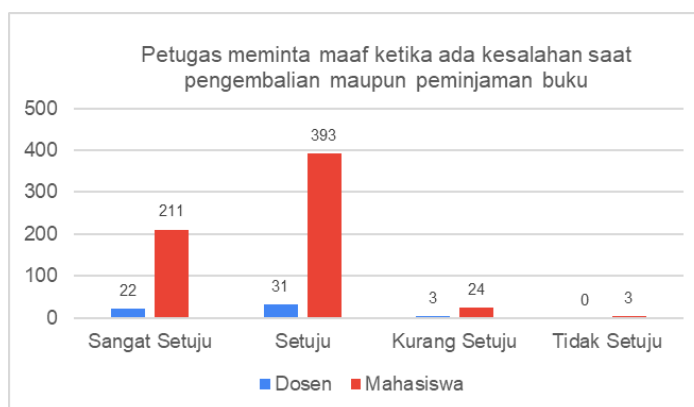
- 11) Kepuasan terhadap petugas perpustakaan selalu memberi sapaan kepada setiap pengunjung yang datang



Grafik 14. Kepuasan terhadap petugas perpustakaan selalu memberi sapaan kepada setiap pengunjung yang datang

**Grafik 14** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 35 dari 56 responden. Sedangkan jumlah tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 403 dari 632 responden. Pada umumnya responden menjawab setuju artinya pengunjung perpustakaan sudah merasa puas terhadap petugas perpustakaan yang ramah terhadap pengunjung perpustakaan.

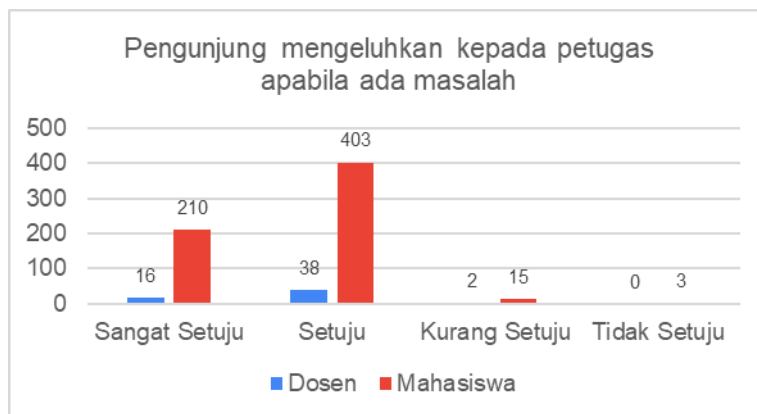
- 12) Petugas meminta maaf ketika ada kesalahan saat pengembalian maupun peminjaman buku



Grafik 15. Kepuasan terhadap petugas meminta maaf ketika ada kesalahan saat pengembalian maupun peminjaman buku

Pada **Grafik 15** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 31 dari 56 responden. Sedangkan jumlah tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 393 dari 632 responden. Pada umumnya responden menjawab setuju artinya pengunjung merasa puas apabila petugas perpustakaan ada kesalahan dalam pelayanan selalu meminta maaf.

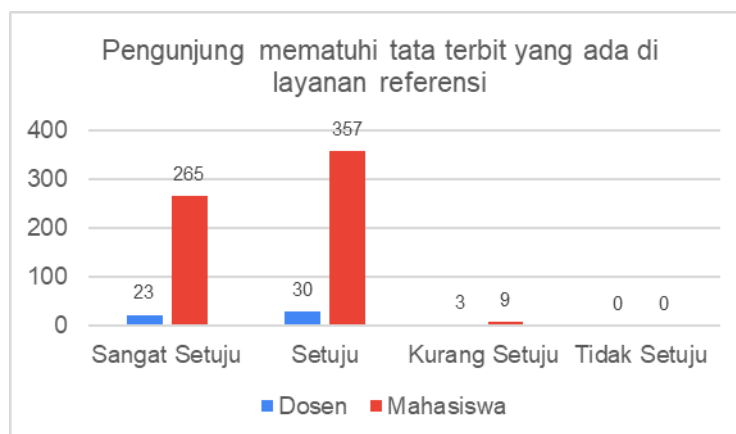
13) Pengunjung mengeluhkan kepada petugas apabila ada masalah



Grafik 16. Kepuasan terhadap pengunjung mengeluhkan kepada petugas apabila ada masalah

Berdasarkan **Grafik 16** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 38 dari 56 responden. Sedangkan jumlah tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 403 dari 632 responden. Pada umumnya responden sudah merasa puas atas layanan yang diberikan petugas. Apabila pengunjung perpustakaan ada masalah selalu dibantu oleh petugas.

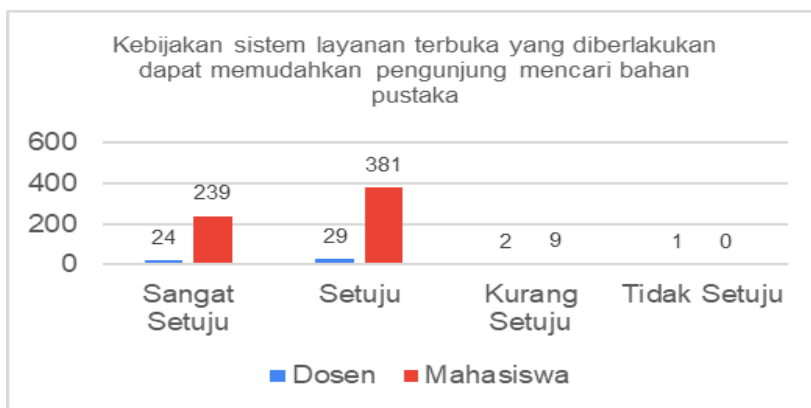
14) Pengunjung mematuhi tata terbit yang diberlakukan di perpustakaan



Grafik 17. Kepuasan terhadap pengunjung mematuhi tata terbit yang diberlakukan di perpustakaan

Berdasarkan **Grafik 17** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 30 dari 56 responden. Sedangkan jumlah tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 357 dari 632 responden. Artinya sebagian besar pengunjung mematuhi tata tertib yang diberlakukan di perpustakaan.

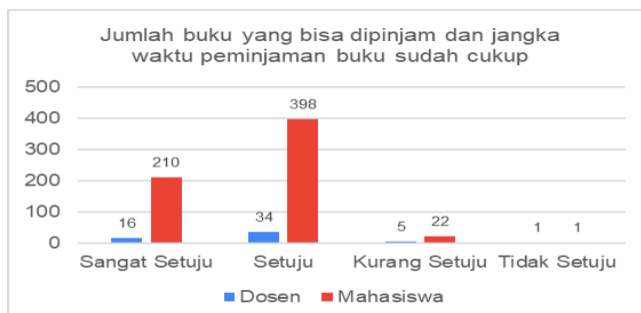
- 15) Kepuasan terhadap kebijakan sistem layanan terbuka yang diberlakukan dapat memudahkan pengunjung mencari bahan pustaka



Grafik 18. Kepuasan terhadap kebijakan sistem layanan terbuka

Berdasarkan **Grafik 18** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 29 dari 56 responden. Sedangkan jumlah tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 381 dari 632 responden. Sistem layanan terbuka yang dimaksud disini adalah suatu konsep layanan yang memungkinkan pengguna untuk mengakses koleksi perpustakaan secara bebas dan terbuka. Layanan ini mencakup beberapa aspek, seperti: (a) Akses terbuka ke koleksi; (b) Layanan self-service; (c) Fasilitas komputer dan internet; (d) Layanan referensi dan informasi yang mudah diakses. Namun, di UNIKI sudah ada sistem layanan terbuka tetapi belum maksimal. Dalam hal ini pengunjung pustaka hanya bisa mengakses library dari luar UNIKI.

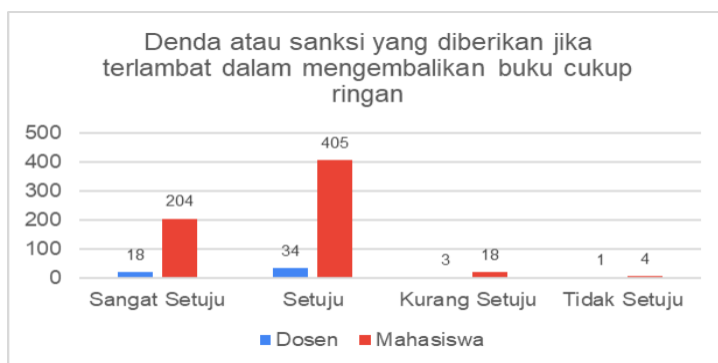
- 16) Kepuasan jumlah buku yang bisa dipinjam dan jangka waktu peminjaman buku sudah cukup.



Grafik 19. jumlah buku yang bisa dipinjam dan jangka waktu peminjaman buku

Berdasarkan **Grafik 19** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 34 dari 56 responden. Sedangkan jumlah tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 398 dari 632 responden. Pada umumnya jawaban responden berada pada kategori setuju, artinya jumlah buku yang bisa dipinjamkan sudah memenuhi kebutuhan pengunjung, namun ada beberapa program studi baru yang belum mencukupi buku referensi untuk mendukung penyelesaian tugas.

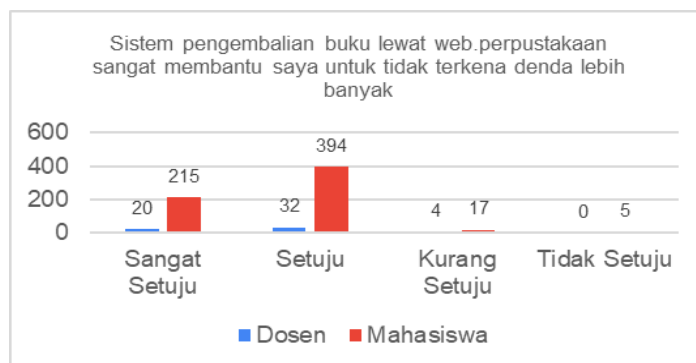
- 17) Kepuasan terhadap denda atau sanksi yang diberikan jika terlambat dalam mengembalikan buku cukup ringan.



Grafik 20. Denda atau sanksi yang diberikan jika terlambat dalam mengembalikan buku cukup ringan.

**Grafik 20** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 34 dari 56 responden. Sedangkan jumlah tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 405 dari 632 responden. Pada umumnya jawaban responden berada pada kategori setuju, artinya responden memahami tentang denda atau sanksi yang diberikan apabila terlambat dalam pengembalian buku perpustakaan.

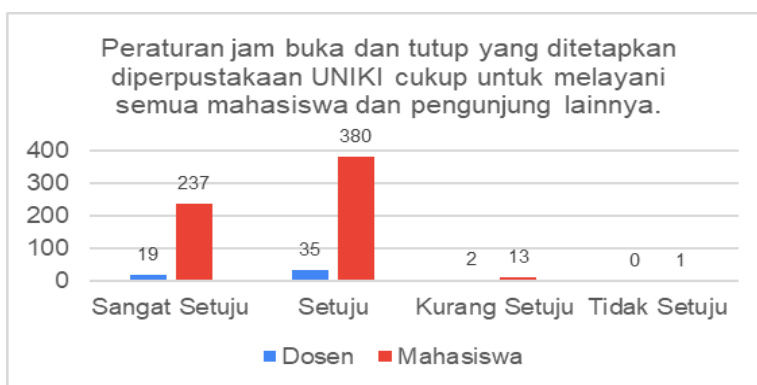
- 18) Kepuasan terhadap sistem pencarian dan pengembalian buku lewat web.perpustakaan sangat membantu saya untuk tidak terkena denda lebih banyak.



Grafik 21. Sistem pencarian dan pengembalian buku lewat web.perpustakaan sangat membantu saya untuk tidak terkena denda lebih banyak.

**Grafik 21** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 32 dari 56 responden. Sedangkan jumlah tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 394 dari 632 responden. Pada umumnya jawaban responden berada pada kategori setuju. Dalam hal ini perpustakaan UNIKI sudah menggunakan Online Public Access Catalog yang merupakan katalog online berbasis web untuk penelusuran koleksi cetak di Perpustakaan. Sistem OPAC dapat membantu pengunjung perpustakaan untuk memudahkan pencarian koleksi yang dibutuhkan .

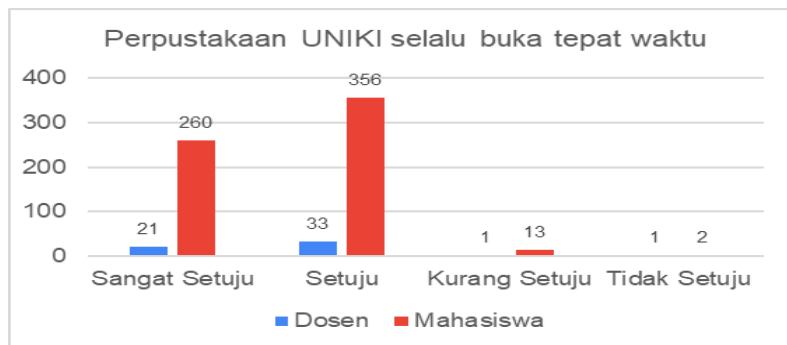
- 19) Kepuasan terhadap peraturan jam buka dan tutup yang ditetapkan dipergustakaan UNIKI cukup untuk melayani semua mahasiswa dan pengunjung lainnya.



Grafik 22. Sistem pencarian dan pengembalian buku lewat web.perpustakaan sangat membantu saya untuk tidak terkena denda lebih banyak.

**Grafik 22** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 35 dari 56 responden. Sedangkan jumlah tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 380 dari 632 responden. Pada umumnya jawaban responden berada pada kategori setuju. Terkait dengan hal tersebut, responden sudah merasa puas dengan aturan jam buka dan tutup perpustakaan.

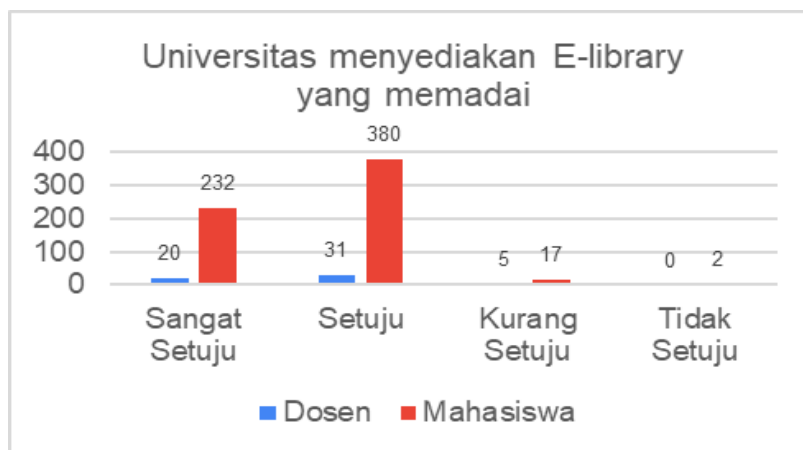
- 20) Kepuasan terhadap layanan perpustakaan UNIKI selalu dibuka tepat waktu



Grafik 23. Jumlah kepuasan terhadap layanan perpustakaan UNIKI selalu dibuka tepat waktu

**Grafik 23** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 33 dari 56 responden. Sedangkan jumlah tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 356 dari 632 responden. Pada umumnya jawaban responden berada pada kategori setuju. Dalam hal ini, perpustakaan UNIKI selalu dibuka tepat waktu sehingga memudahkan pengunjung perpustakaan dalam mencari referensi.

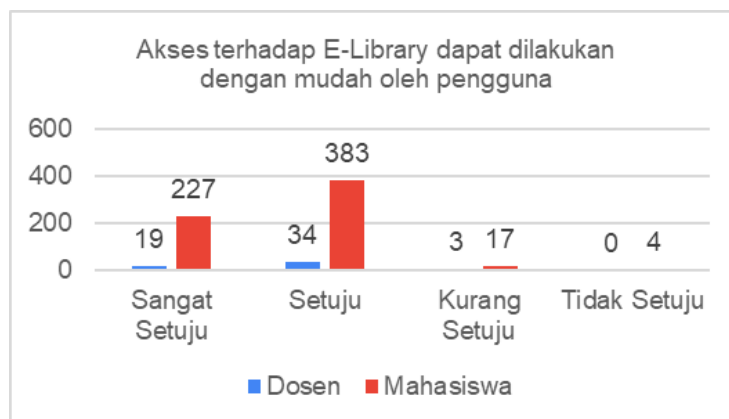
21) Kepuasan terhadap ketersediaan E-Library yang memadai



Grafik 24. Jumlah kepuasan terhadap ketersediaan E-Library yang memadai

**Grafik 24** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 31 dari 56 responden. Sedangkan jumlah tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 380 dari 632 responden. Maka dalam hal ini dapat disimpulkan, ketersediaan fasilitas e-library pada perpustakaan UNIKI sudah memadai dan divalidasi oleh pengunjung.

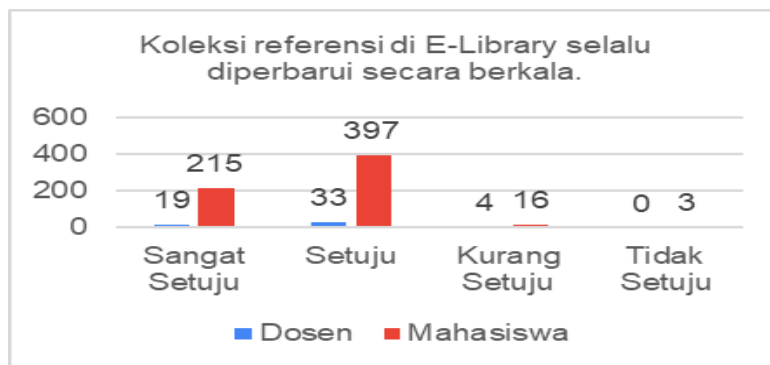
22) Kepuasan Terhadap akses E-Library yang dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna



Grafik 25. Jumlah kepuasan Terhadap akses E-Library yang dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna

**Grafik 25** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 34 dari 56 responden. Sedangkan jumlah tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 383 dari 632 responden. Maka dalam hal ini dapat disimpulkan, pengunjung dapat dengan mudah mengakses e-library.

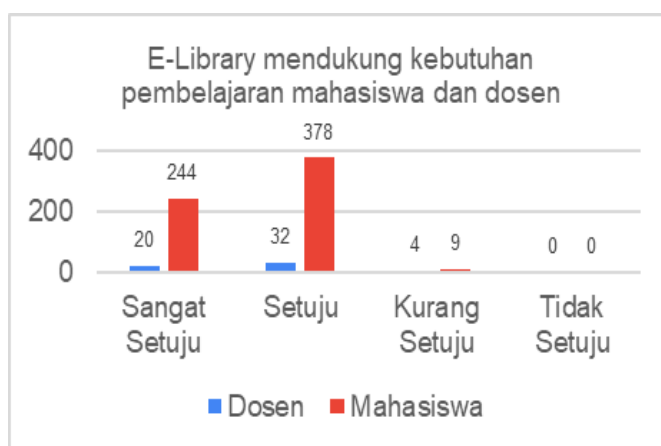
23) Kepuasan terhadap koleksi referensi di E-Library selalu diperbaharui secara berkala.



Grafik 26. koleksi referensi di E-Library yang diperbaharui secara berkala

**Grafik 26** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 33 dari 56 responden. Sedangkan jumlah tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 397 dari 632 responden. Maka dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju dengan referensi dalam e-library selalu diperbaharui secara berkala, sehingga koleksi pada e-library sudah *up to date*.

24) Kepuasan terhadap fasilitas E-Library yang mendukung kebutuhan pembelajaran mahasiswa dan dosen.

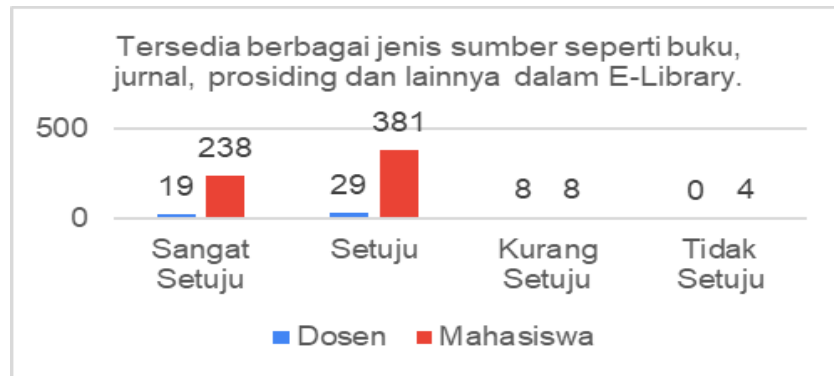


Grafik 27. E-library yang mendukung kebutuhan pengguna perpustakaan

Pada **Grafik 27** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 32 dari 56 responden. Sedangkan jumlah

tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 378 dari 632 responden. Maka dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju dengan e-library yang sudah mendukung kebutuhan pengguna perpustakaan, baik dari sisi dosen maupun mahasiswa.

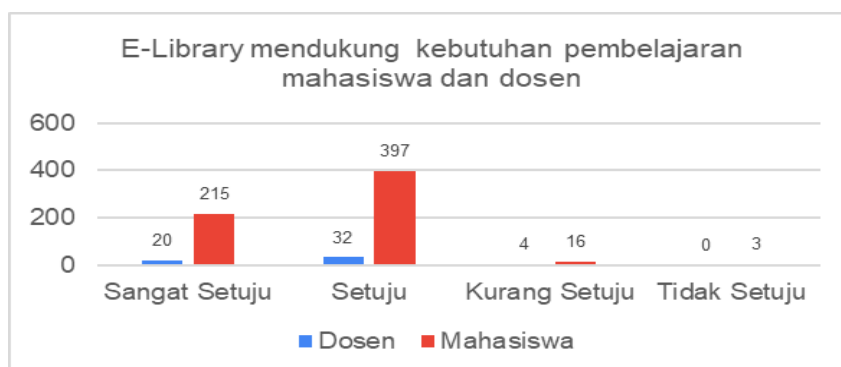
- 25) Kepuasan terhadap ketersediaan berbagai jenis sumber seperti buku, jurnal, prosiding dan sumber lainnya dalam E-library.



Grafik 28. Ketersediaan sumber pada -Library

Pada **Grafik 28** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 29 dari 56 responden. Sedangkan jumlah tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 381 dari 632 responden. Maka dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden baik dosen maupun mahasiswa sudah puas dengan ketersediaan sumber belajar pada E-Library yang tersedia dalam e-library UNIKI.

- 26) Kepuasan terhadap fasilitas E-library yang mendukung kebutuhan pembelajaran mahasiswa dan dosen.

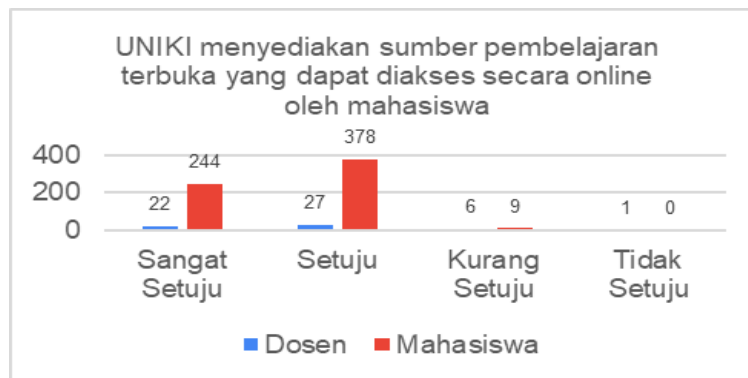


Grafik 29. Fasilitas E-Library yang mendukung kebutuhan pembelajaran pengguna perpustakaan

Pada **Grafik 29** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 32 dari 56 responden. Sedangkan jumlah

tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 397 dari 632 responden. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa fasilitas e-library sudah mendukung kebutuhan pembelajaran pengguna perpustakaan, baik dari sisi dosen dan mahasiswa.

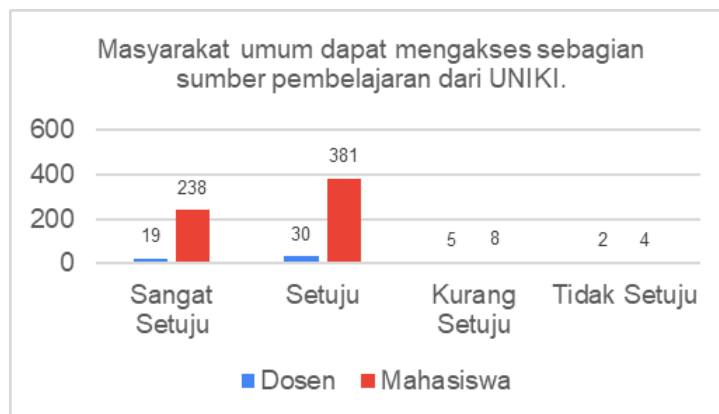
- 27) Kepuasan terhadap ketersediaan sumber pembelajaran terbuka yang dapat di akses secara online oleh mahasiswa dan dosen.



Grafik 30. Jumlah Resonden Ketersediaan sumber pembelajaran terbuka yang dapat di akses secara online

Pada **Grafik 30** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 27 dari 56 responden. Sedangkan jumlah tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 378 dari 632 responden. Berdasarkan hasil pengisian responden diatas, mayoritas pengguna layanan perpustakaan setuju dengan UNIKI yang sudah menyediakan sumber pemebelajaran terbuka yang dapat di akses secara online.

- 28) Kepuasan terhadap sumber pembelajaran UNIKI yang dapat di akses oleh masyarakat umum.

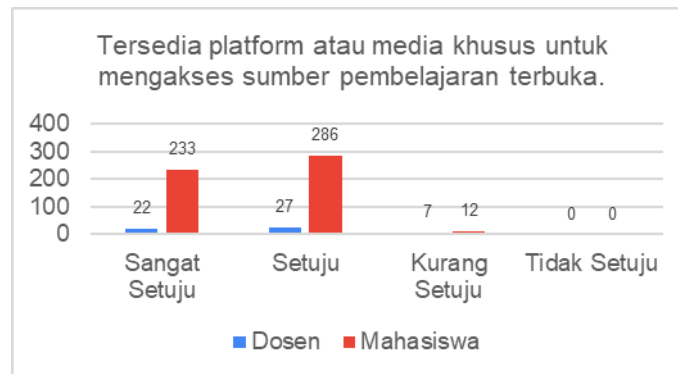


Grafik 31. Jumlah responden terhadap masyarakat umum yang dapat mengakses sebagian sumber pembelajaran UNIKI

Pada **Grafik 31** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 30 dari 56 responden. Sedangkan

jumlah tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 381 dari 632 responden. Berdasarkan hasil pengisian responden diatas, mayoritas responden setuju dengan sumber pembelajaran UNIKI yang sudah dapat di akses oleh masyarakat umum.

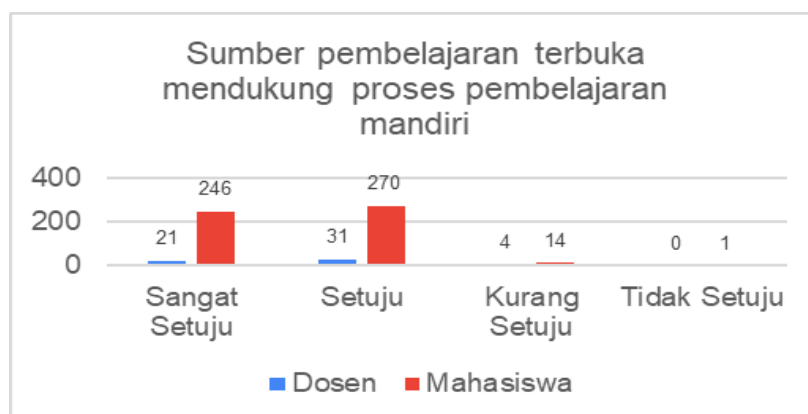
- 29) Kepuasan terhadap ketersediaan platform atau media khusus untuk mengakses sumber pembelajaran terbuka.



Grafik 32. Jumlah responden terhadap ketersediaan platform khusus untuk mengakses sumber pembelajaran terbuka sebagian sumber pembelajaran UNIKI

Pada **Grafik 32** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 27 dari 56 responden. Sedangkan jumlah tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 286 dari 632 responden. Berdasarkan grafik diatas, dominan responden menjawab setuju bahwa UNIKI sudah memiliki ketersediaan platform atau media khusus untuk mengakses sumber pembelajaran terbuka.

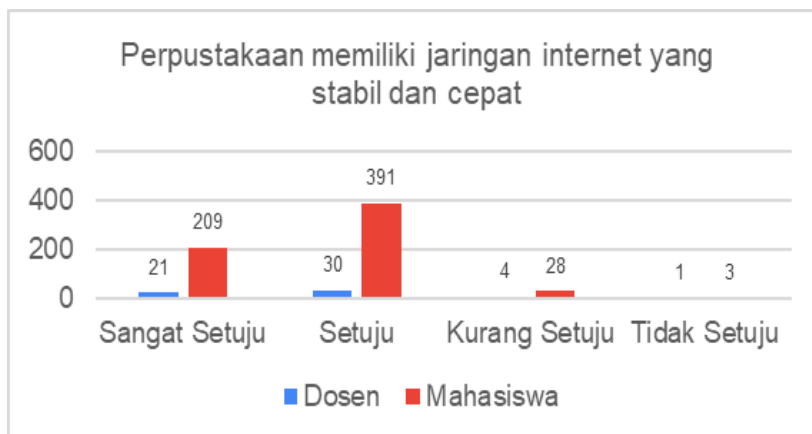
- 30) Kepuasan terhadap sumber pembelajaran terbuka yang mendukung proses pembelajaran mandiri.



Grafik 33. Jumlah responden terhadap sumber pembelajaran terbuka yang mendukung proses pembelajaran mandiri

Pada **Grafik 33** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 31 dari 56 responden. Sedangkan jumlah tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 270 dari 632 responden. Berdasarkan data diatas, dominan pengguna layanan perpustakaan setuju dengan pembelajaran terbuka yang telah mendukung proses pembelajaran mandiri.

31) Kepuasan terhadap jaringan internet yang stabil dan cepat pada perpustakaan UNIKI



Grafik 33. Jumlah responden terhadap akses jaringan internet yang stabil.

Pada **Grafik 33** di atas menunjukkan jumlah responden tertinggi hasil jawaban dosen berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 30 dari 56 responden. Sedangkan jumlah tertinggi untuk jawaban mahasiswa berada pada kategori "setuju" dengan jumlah 391 dari 632 responden. Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna layanan perpustakaan setuju dengan jaringan internet yang cepat dan stabil pada perpustakaan UNIKI.

### 3.2 Pembahasan

Berdasarkan deskripsi data yang telah diuraikan sebelumnya, pada umumnya dosen dan mahasiswa memberi jawaban pada kategori "setuju" terhadap layanan mahasiswa akan ditindak lanjut oleh Kepala Perpustakaan secara berkala.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan dosen dan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan tahun akademik 2022/2023 sebagai berikut :

1. Hasil survey kepuasan dosen terhadap layanan perpustakaan dengan rata-rata 3.31 dari skala 4 dan hasil kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan dengan rata-rata 3.34 dari skala 4.
2. Persentase tertinggi berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan dosen terhadap layanan perpustakaan terdapat pada poin pertanyaan “Koleksi meja dan kursi di perpustakaan UNIKI tersusun dengan rapi serta lengkap” yaitu memiliki rerata 3.64 dari skala 4. Sama halnya dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan yang memiliki skor tertinggi pada poin pertanyaan diatas dengan rerata 3.53 dari skala 4.
3. Persentase terendah berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan dosen terhadap layanan perpustakaan terdapat pada poin pertanyaan “Koleksi jurnal cetak dapat membantu saya untuk mencari referensi” yaitu memiliki rerata 3.14 dari skala 4. Sedangkan hasil terendah dari sudut pandang mahasiswa terdapat pada poin pertanyaan “kamar mandi selalu bersih dan harum” yakni memiliki skor rerata 3.19 dari skala 4.

#### **4.2 Rekomendasi**

1. Kepala perpustakaan disarankan menambah dan memperbanyak koleksi jurnal cetak pada perpustakaan agar dapat membantu dan memudahkan dosen untuk mencari referensi jurnal cetak di perpustakaan
2. Kepala perpustakaan disarankan dapat berkoordinasi dengan petugas kebersihan perpustakaan untuk lebih memperhatikan kebersihan toilet mahasiswa yang ada di perpustakaan
3. Kepala perpustakaan diharapkan berkoordinasi dengan pengurus perpustakaan agar cepat tanggap dalam mencari referensi buku maupun tugas akhir yang ada di perpustakaan
4. Kepala perpustakaan diharapkan dapat memperluas jangkauan akses sumber pembelajaran dari UNIKI untuk masyarakat umum secara merata.

## LAMPIRAN

Lampiran 1.

### **SURVEY TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM KEBANGSAAN INDONESIA (UNIKI) (TAHUN AKADEMIK 2025/2026)**

**Yang Terhormat Pengguna Perpustakaan Universitas Islam Kebangsaan Indonesia (UNIKI).**

Dalam upaya untuk meningkatkan layanan perpustakaan, kami mohon kepada seluruh pengguna perpustakaan agar dapat mengisi kuesioner di bawah ini dengan memilih jawaban yang tepat. Hasil survey kepuasan pengguna dapat ditindak lanjuti untuk perbaikan dan peningkatan layanan perpustakaan ke depan.

Pilihlah salah satu jawaban yang tepat dari pernyataan di bawah ini, yaitu:  
Sangat Setuju (Skor 4), Setuju (Skor 3), Kurang Setuju (Skor 2), Tidak Setuju (Skor 1).

Program studi Fakultas Hukum

- Status
- Dosen
  - Mahasiswa
  - Semester
  - Dll (bebas ketik)

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>
1	Koleksi meja dan kursi di perpustakaan UNIKI tersusun dengan rapi serta lengkap				
2	Tersedia ruangan yang tenang untuk pengunjung mengerjakan tugas individu				
3	Suasana di perpustakaan UNIKI tidak gaduh dan nyaman				
4	Kamar mandi selalu bersih dan harum				
5	Tersedianya koleksi skripsi dari semua fakultas membantu saya untuk mencari referensi				
6	Koleksi jurnal cetak dapat membantu saya untuk mencari referensi				
7	Petugas perpustakaan cepat dan tanggap dalam melayani pengunjung				
8	Petugas perpustakaan membantu pengunjung dalam mencari bahan pustaka, apabila pengunjung sulit menemukan				
9	Petugas perpustakaan memberikan perhatian khusus kepada setiap pengunjung				
10	Petugas layanan referensi dan sirkulasi cepat tanggap dan mampu menjawab setiap pertanyaan yang di ajukan pengunjung				
11	Petugas perpustakaan selalu memberi sapaan kepada setiap pengunjung yang datang				
12	Petugas meminta maaf ketika ada kesalahan saat pengembalian maupun peminjaman buku				

13	Pengunjung mengeluhkan kepada petugas apabila ada masalah				
14	Pengunjung mematuhi tata terbit yang ada di layanan referensi				
15	Kebijakan sistem layanan terbuka yang diberlakukan dapat memudahkan pengunjung mencari bahan pustaka				
16	Jumlah buku yang bisa dipinjam dan jangka waktu peminjaman buku sudah cukup				
17	Denda atau sanksi yang diberikan jika terlambat dalam mengembalikan buku cukup ringan				
18	Sistem pengembalian buku lewat web.perpustakaan sangat membantu saya untuk tidak terkena denda lebih banyak				
19	Peraturan jam buka dan tutup yang ditetapkan diperpustakaan UNIKI cukup untuk melayani semua mahasiswa dan pengunjung lainnya.				
20	Perpustakaan UNIKI selalu buka tepat waktu				
21	Universitas menyediakan E-library yang memadai				
21	Akses terhadap E-Library dapat dilakukan dengan mudah oleh pengguna.				
22	Koleksi referensi di E-Library selalu diperbarui secara berkala.				
23	E-Library mendukung kebutuhan pembelajaran mahasiswa dan dosen.				
24	Tersedia berbagai jenis sumber seperti buku, jurnal, prosiding dan lainnya dalam E-Library.				
25	E-Library mendukung kebutuhan pembelajaran mahasiswa dan dosen.				
26	UNIKI menyediakan sumber pembelajaran terbuka yang dapat diakses secara online oleh mahasiswa				
27	Masyarakat umum dapat mengakses sebagian sumber pembelajaran dari UNIKI.				
28	Tersedia platform atau media khusus untuk mengakses sumber pembelajaran terbuka.				
29	Sumber pembelajaran terbuka mendukung proses pembelajaran mandiri.				
30	Perpustakaan memiliki jaringan internet yang stabil dan cepat				

Lampiran 2. Jawaban Responden

No	Program Studi	Status	Pertanyaan Ke-																															
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1.	Hukum	Dosen	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
2.	Hukum	Dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3.	Hukum	Dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
4.	Hukum	Dosen	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5.	Hukum	Dosen	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6.	Hukum	Dosen	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7.	Hukum	Dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8.	Hukum	Dosen	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9.	Hukum	Mahasiswa	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	
10.	Hukum	Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2
11.	Hukum	Mahasiswa	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
12.	Hukum	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13.	Hukum	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
14.	Hukum	Mahasiswa	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15.	Hukum	Mahasiswa	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3





