

**LAPORAN AKHIR
PENELITIAN PUSTAKAWAN**



**EVALUASI KUALITAS LAYANAN UPT PERPUSTAKAAN ISI
YOGYAKARTA BERDASARKAN PEDOMAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK**

Peneliti :

Agustiawan, S.S., M.IP

NIP. 197907142003121003

**Dibiayai oleh DIPA ISI Yogyakarta tahun 2018
Nomor: DIPA-042.01.2.400980/2018, tanggal 5 Desember 2017
Berdasarkan SK Rektor Nomor: 204/KEP/2018 tanggal 2 Mei 2018
Sesuai Surat Perjanjian Pelaksanaan Kegiatan
Nomor: 2955/IT4/LT/2018 tanggal 25 Mei 2018**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
INSTITUT SENI INDONESIA YOGYAKARTA
LEMBAGA PENELITIAN
NOVEMBER 2018**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Evaluasi Kualitas Layanan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta Berdasarkan Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peneliti / Pelaksana

Nama Lengkap : Agustiawan, S.S., M.IP.

NIP : 19790714 200312 1 003

Nomor HP : 081578418927

Alamat Surel : tiawanisi@yahoo.co.id

Perguruan Tinggi : Institut Seni Indonesia Yogyakarta

Tahun Pelaksanaan : 2018

Biaya ISI YK : Rp. 5.000.000

Biaya Sumber Lain : Rp. 0

Jumlah Biaya : Rp. 5.000.000

Yogyakarta, 26 November 2018

Mengetahui
An. Kepala UPT Perpustakaan
Kasubag TU

Peneliti,

Minar Wahyu Murti, SE.
NIP. 197406082003122001

Agustiawan, S.S., M.IP
NIP. 197907142003121003

Menyetujui
Pembantu Rektor I

Prof. Dr. I Wayan Dana, SST., M.Hum
NIP. 195603081979031001

ABSTRAK

Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dapat diketahui dengan membandingkan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Jika yang menjadi harapan dari pemustaka dapat terpenuhi atau bahkan melebihi dari harapan awalnya maka kepuasan pemustaka dapat terwujud. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui survei kepada 367 responden dengan menggunakan 9 unsur/variabel pengukuran berdasarkan Permenpan RB No.14 Tahun 2017 maka disimpulkan yang diperoleh yaitu mutu pelayanan di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta bernilai “ C ” dan kinerja unit pelayanan bernilai **kurang baik**. Berdasarkan hasil tersebut maka perlu adanya perbaikan dan peningkatan dalam layanan di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta terutama dalam sarana dan prasarana karena unsur ini mempunyai nilai rata-rata paling rendah. Nilai rata-rata tertinggi ada pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Ada 33 saran yang diberikan pemustaka melalui kuesioner untuk peningkatan layanan di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. Dengan persepsi ini maka perlu adanya tindak lanjut terhadap saran dan masukan yang diberikan pemustaka agar layanan di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta dapat lebih baik lagi, informasi yang dibutuhkan pemustaka dapat terpenuhi serta dengan dukungan sarana prasarana yang memadai pada akhirnya akan memberikan kepuasan kepada pemustaka dan diperoleh citra yang baik terhadap perpustakaan.

Kata kunci :*kepuasan pemustaka, layanan, perpustakaan*



PRAKATA

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmad dan hidayahnya sehingga laporan hasil akhir penelitian yang berjudul **Evaluasi Kualitas Layanan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta Berdasarkan Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik** dapat terselesaikan. Laporan ini disusun untuk memenuhi tanggungjawab peneliti pada Lembaga Pengabdian Masyarakat, Institut Seni Indonesia Yogyakarta.

Dalam penelitian dan penyusunan laporan hasil akhir ini penulis mendapatkan banyak dukungan dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Nur Sahid, M.Hum selaku ketua LPM Institut Seni Indonesia Yogyakarta yang telah memberi kesempatan pada penulis untuk meneliti dalam bidang perpustakaan dan kepustakawanan.
2. Bapak Prof. Dr. I Wayan Dana, SST., M.Hum yang telah menjadi reviewer dalam penelitian ini
3. Kepala UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian
4. Teman-teman pustakawan dan non pustakawan di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta yang telah memberikan dukungan
5. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya, penulis mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga kepada semuanya, atas segala bantuan, dukungan, dan motivasi yang telah diberikan. Semoga Allah SWT membalas kebaikan yang telah diberikan. Semoga penelitian ini juga bermanfaat bagi kita semua. Amiin.

Yogyakarta, 26 November 2018

Penulis,

Agustiawan

DAFTAR ISI

Halaman pengesahan.....	i
Abstrak.....	ii
Prakata.....	iii
Daftar isi.....	iv
Daftar tabel.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu.....	6
B. Landasan Teori.....	9
1. Layanan Perpustakaan.....	10
2. Kepuasan Pemustaka.....	13
3. Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.....	15
BAB III TUJUAN DAN MANFAAT	
A. Tujuan Penelitian.....	19
B. Manfaat Penelitian.....	19
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan desain penelitian.....	20
B. Lokasi penelitian.....	20
C. Populasi dan sampel.....	21
D. Teknik penelitian	21
E. Definisi Operasional Variabel.....	23
F. Teknik Analisis Data.....	24
G. Metode Analisis Data.....	25
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Populasi.....	30
B. Sampel.....	30

C. Analisis Data Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	31
D. Analisis Data Berdasarkan Saran Tertulis Dari Pemustaka.....	47

BAB VI KESIMPULAN

A. Kesimpulan.....	51
B. Saran.....	52

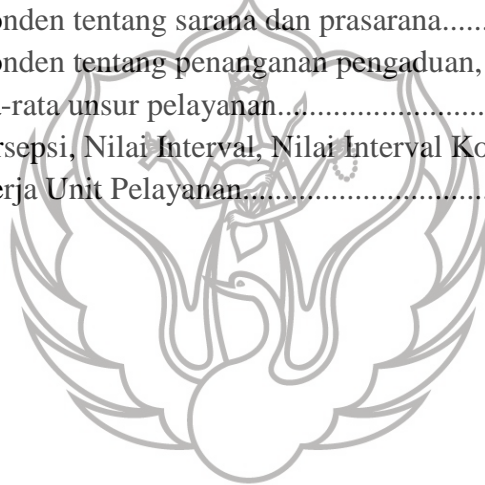
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	27
Tabel 4.2 Rekapitulasi Nilai IKM Per Responden dan Per Unsur Pelayanan.....	28
Tabel 5.1 Data responden tentang persyaratan pelayanan.....	31
Tabel 5.2 Data responden tentang sistem, mekanisme, dan prosedur.....	32
Tabel 5.3 Data responden tentang waktu penyelesaian.....	34
Tabel 5.4 Data responden tentang biaya/tariff.....	35
Tabel 5.5 Data responden tentang produk spesifikasi jenis pelayanan.....	36
Tabel 5.6 Data responden tentang kompetensi pelaksana.....	37
Tabel 5.7 Data responden tentang perilaku pelaksana.....	38
Tabel 5.8 Data responden tentang sarana dan prasarana.....	39
Tabel 5.9 Data responden tentang penanganan pengaduan, saran, dan masukan.....	41
Tabel 5.10 Nilai rata-rata unsur pelayanan.....	42
Tabel. 5.11 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	46



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan sebuah lembaga pendidikan tinggi tidak dapat dilepaskan dari keberadaan perpustakaan. Hal ini disebabkan karena perpustakaan merupakan pusat informasi dalam mendukung kegiatan belajar mengajar. Dari perpustakaan, para civitas akademika dapat memperoleh informasi dan literatur yang dibutuhkan dalam kegiatan perkuliahan, apalagi dalam mengembangkan koleksi dan layanan akan berpedoman pada visi dan misi perguruan tinggi tersebut serta berkomitmen dalam mendukung terlaksananya kegiatan Tri Dharma perguruan tinggi yaitu menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah memenuhi keperluan informasi pengajar dan mahasiswa, menyediakan bahan pustaka rujukan pada semua tingkat akademis, menyediakan ruangan untuk pemakai, dan menyediakan jasa peminjaman serta menyediakan jasa informasi aktif bagi pemakai (Qalyubi, 2003:11).

Perpustakaan menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Perpustakaan juga bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Pemustaka adalah pengguna

perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Pemustaka dalam hal ini tentu saja masyarakat/publik yang berkunjung ke perpustakaan dan memanfaatkan layanan perpustakaan.

Dalam memberikan layanannya maka perpustakaan harus dapat memberikan layanan yang cepat, tepat dan benar. Hal ini perlu diperhatikan karena akan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dapat dirasakan oleh pemustaka jika apa yang menjadi harapan dari pemustaka dapat terpenuhi atau bahkan melebihi dari harapan awalnya, sedangkan kepuasan dari sisi pustakawannya adalah ketika pustakawan dapat memenuhi kebutuhan pemustakanya baik dalam bentuk pemenuhan kebutuhan informasi, layanan yang humanis maupun sarana yang memadai dalam memberikan layanan pemustaka.

Dalam memberikan layanannya maka perpustakaan juga harus berpegang pada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan di pasal 14 yang menyebutkan bahwa:

1. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
2. Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
3. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
4. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

5. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
6. Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan.
7. Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Ada beberapa layanan yang disediakan di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta diantaranya: layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan tugas akhir dan penelitian, layanan terbitan berkala, layanan koleksi multimedia, layanan internet dan wifi, layanan *scan* dan fotokopi, layanan pendidikan pemakai, layanan keanggotaan, layanan kartu sakti dan kartu JLA. Selain itu untuk mendukung publikasi ilmiah para civitas akademika maka disediakan layanan upload karya ilmiah mahasiswa dan dosen melalui website digilib.isi.ac.id serta perpustakaan bersama dengan BP ISI Yogyakarta menjadi *IT support* jurnal *online* yang ada di ISI Yogyakarta.

Kondisi layanan yang ada di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta saat ini sudah baik apalagi berdasarkan penilaian standar akreditasi yang dilakukan oleh Perpustakaan Nasional RI dimana UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta mendapatkan nilai A. Selain itu perbaikan dan penambahan sarana perpustakaan serta penataan layanan sudah dilakukan. Akan tetapi penambahan sarana perpustakaan belum maksimal, hal ini dapat dijumpai ketika para pemustaka yang mengakses informasi di ruang koleksi baik di lantai 1,2, dan 4 ketika masuk ke dalam ruangan koleksi akan terasa panas terlebih pada siang hari. Hal ini dikarenakan tidak adanya AC diruangan tersebut dan hanya tersedia kipas angin yang jauh dari ideal.

Untuk mengakses informasi di ruang referensi yang berada di lantai 4 juga akan terasa melelahkan karena harus naik tangga yang cukup tinggi.

Layanan di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta jika ingin terus digunakan dan dihargai pemustaka dan masyarakat penggunaannya maka perlu ada inovasi dan peningkatan kualitas layanan yang diberikan dengan terus mengevaluasi diri dan penambahan sarana-prasarana yang dibutuhkan para pemustaka sehingga pada akhirnya akan diperoleh citra yang baik terhadap perpustakaan serta dapat memuaskan masyarakat publik sebagai pemustakanya. Di dalam mengevaluasi diri ini akan diperoleh gambaran mengenai kelemahan dan potensi yang ada di perpustakaan yang pada akhirnya kelemahan yang ada akan dapat diperbaiki dan potensi yang ada dapat diberdayakan secara maksimal. Di dalam mengevaluasi layanan perpustakaan dapat dilakukan berdasarkan pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat yang dimaksud disini adalah masyarakat pengguna perpustakaan atau pemustaka. Para pemustaka ini secara resmi menjadi anggota perpustakaan dan menikmati layanan yang ada di perpustakaan. Untuk mengevaluasi layanan perpustakaan ini dilakukan berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kegiatan ini perlu dilakukan karena UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta merupakan lembaga pemerintah dan abdi masyarakat yang harus dapat memberikan layanan kepada publik serta mempunyai kewajiban untuk melayani publik/masyarakat pemustakanya secara prima dan memuaskan pemustakanya. Di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan

Publik pasal 2 juga menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun sehingga survei ini dapat menjadi bagian dari pelaksanaan aturan tersebut serta menjadi bahan evaluasi layanan yang ada di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas layanan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta berdasarkan pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik?

