



**UIN MADURA
LIBRARY**



PERPUSTAKAAN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA



LAPORAN SURVEI KEPUASAN SIVITAS AKADEMIKA PERPUSTAKAAN UIN MADURA 2025

Presented By : Library Team

LEMBAR PENGESAHAN

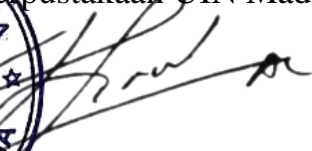
SURVEI KEPUASAN SIVITAS AKADEMIKA TERHADAP

PERPUSTAKAAN UIN MADURA TAHUN 2025


Disahkan di Pamekasan
Pada Hari Jum'at, 02 Januari 206



Kepala Perpustakaan UIN Madura


Dr. Mustajab, S. Ag., S.IPL., M. Pd.
NIP. 197606052005011006

Koordinator Tim Survei


Ardiansyah, S.I.Pust.
NIP. 199212162020121013

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i

HALAMAN PENGESAHAN..... ii

DAFTAR ISI..... 3

 BAB I

 PENDAHULUAN

 A. Latar Belakang..... 1

 B. Tujuan dan Manfaat Survei 2

 C. Tempat dan Waktu Survei..... 2

 D. Tahapan Survei..... 2

 BAB II

 METODOLOGI PENELITIAN

 A. Populasi dan Teknik Sampling 3

 B. Instrumen Penelitian..... 3

 C. Analisis Data 3

 BAB III

 METODOLOGI PENELTIAN

 A. Survei Kepuasan Sivitas Akademika 6

 BAB IV

 PENUTUP

 A. Kesimpulan 10

 B. Saran 10

 LAMPIRAN

 LAMPIRAN. 1 : Kuesioner Tertulis

 LAMPIRAN. 2 : Kuesioner Google Form

 LAMPIRAN. 3 : Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Perpustakaan UIN Madura Tahun 2025

 LAMPURAN.4 : Analisis Dan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Perpustakaan UIN Madura Tahun 2025

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan perguruan tinggi sering diibaratkan sebagai jantungnya perguruan tinggi (the heart of university), maka keberadaannya harus ada agar dapat memberikan layanan kepada sivitas akademika sesuai dengan kebutuhan. Perpustakaan UIN Madura adalah salah satu perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi di bawah Kementerian Agama Republik Indonesia, mempunyai tujuan untuk menunjang pelaksanaan program perguruan tinggi yang sesuai dengan Tri Dharma perguruan tinggi yaitu:

1. Sebagai penunjang pendidikan dan pengajaran; Dalam pelaksanaannya perpustakaan perguruan tinggi bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi untuk mahasiswa dan dosen sesuai dengan kurikulum yang berlaku
2. Sebagai penunjang penelitian; Artinya kegiatan perpustakaan perguruan tinggi adalah mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan menyebarluaskan informasi bagi peneliti baik intern institusi maupun ekstern institusi.
3. Sebagai penunjang untuk pengabdian kepada masyarakat; Artinya perpustakaan perguruan tinggi melakukan kegiatan dengan mengumpulkan, mengolah, menyimpan menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi masyarakat.

Perpustakaan UIN Madura adalah salah satu unit layanan berbasis pengguna (user oriented) memiliki tugas dan kewajiban untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustakanya, yaitu civitas akademika; mahasiswa, dosen, karyawan.

Sebuah lembaga atau instansi, termasuk Perpustakaan UIN Madura pasti ingin memberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan prima (service excellent) terhadap pemustakanya. Kualitas mutu pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan akan menimbulkan penilaian atau persepsi kepuasan dari pemustakanya, Perpustakaan sebagai pelayan public, kadang kita sebagai staf tidak menyadari apakah pelayanan yang diberikan kepada khalayak (pemustaka) sudah memenuhi harapannya.

Sebagai bentuk upaya meningkatkan pelayanan kepada pemustaka, Perpustakaan UIN Madura berinisiatif untuk melakukan kajian tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan yang diterima oleh pemustaka. Dengan memahami tingkat kepuasan pemustaka, maka Perpustakaan UIN Madura dapat membuat program yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan dan kebutuhan sesuai dengan harapan para pemustaka.

Sebagai langkah awal, Perpustakaan UIN Madura bermaksud untuk melakukan kajian kualitatif untuk mengidentifikasi kebutuhan pelayanan yang dianggap penting oleh pemustaka, dan mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan UIN Madura

B. Tujuan dan Manfaat Survei

a. Tujuan Survei

Adapun tujuan dari survei ini, yaitu:

1. Mengetahui tingkat kebutuhan dan kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan, koleksi, sarana prasarana, sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi yang dilakukan oleh Perpustakaan UIN Madura.
2. Sebagai acuan dalam upaya peningkatan kualitas layanan perpustakaan yang berorientasi kepada pemustaka.
3. Sebagai masukan bagi pengembangan perpustakaan dan layanannya dalam memenuhi kebutuhan informasi civitas akademika UIN Madura.

b. Manfaat Survei

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil survei tentang kepuasan sivitas akademika adalah sebagai berikut :

1. Aspek akademik ; Kajian ini merupakan bagian dari keilmuan tentang keperpustakaan khususnya tentang pelayanan pada perpustakaan perguruan tinggi.
2. Aspek praktis ; Dengan adanya survei ini diharapkan sebagai bahan masukan dan saran untuk perpustakaan pusat agar dapat meningkatkan kinerja staff secara excellent).

C. Tempat dan Waktu Survei

Survei kepuasan sivitas akademika dilaksanakan secara daring (online) menggunakan *Google Form*. Meskipun dilakukan secara *online*, survei ini ditujukan khusus bagi sivitas akademika UIN Madura yang mengakses dan memanfaatkan layanan perpustakaan.

Pengumpulan data dilakukan mulai 1 Desember 2025 hingga 31 Desember 2025, selama periode tersebut tautan *Google Form* disebarakan melalui berbagai kanal komunikasi resmi perpustakaan seperti media sosial, grup *WhatsApp*, dan laman web perpustakaan.

D. Tahapan Survei

Tahapan pelaksanaan survei yakni sebagai berikut :

1. Mengumpulkan materi dan bahan yang berkaitan dengan kegiatan survei
2. Penyusunan instrumen survei
3. Penyebaran instrumen survei
4. Pengumpulan data
5. Proses pengisian data dan persepsi oleh responden
6. Proses input data survei
7. Penyusunan laporan hasil survei

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Populasi dan Teknik Sampling

Responden dalam survei kepuasan sivitas akademika ini adalah seluruh anggota aktif yang terdaftar sebagai pemustaka di Perpustakaan Pusat UIN Madura. Sampel dalam penelitian ini adalah pemustaka yang secara sukarela mengisi kuesioner yang disebarakan melalui *Google Form*. Kuesioner tersebut dibagikan melalui berbagai media komunikasi, seperti grup *WhatsApp*, media sosial, serta jaringan sivitas akademika. Sehingga responden dapat memberikan tanggapan secara mudah dan fleksibel. Partisipasi responden bersifat terbuka bagi seluruh pemustaka aktif yang bersedia memberikan penilaian mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan layanan perpustakaan.

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode survei melalui kuesioner daring (*Google Form*). Kuesioner tersebut berisi sejumlah pertanyaan tertutup dan terbuka yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan pusat UIN Madura. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online melalui media sosial dan grup *WhatsApp* sivitas akademika agar dapat menjangkau responden secara lebih luas dan efisien.

C. Instrumen penelitian

Instrumen Penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator kepuasan sivitas akademika yang meliputi:

1. Bagaimana penilaian pemustaka tentang prosedur pelayanan Perpustakaan UIN Madura ?
2. Apakah koleksi bahan pustaka sudah memenuhi kebutuhan pemustaka ?
3. Apakah penataan/susunan buku di rak memudahkan pemustaka dalam mencari dan menemukan koleksi/buku yang diperlukan ?
4. Menurut pemustaka, apakah pelayanan sesuai dengan ketentuan/aturan yang ditetapkan ?
5. Bagaimana pendapat pemustaka tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan ?
6. Bagaimana pendapat pengguna (pemustaka) tentang kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan ?
7. Apakah petugas membantu pemustaka yang kesulitan menemukan koleksi/buku yang diperlukan ?
8. Bagaimana penilaian pemustaka terhadap respons petugas Perpustakaan terhadap

- permintaan yang disampaikan ?
9. Bagaimana penilaian pemustaka terhadap kecepatan proses administrasi peminjaman dan pengembalian buku oleh petugas Perpustakaan UIN Madura ?
 10. Menurut pemustaka, bagaimana dengan kebersihan ruang Perpustakaan UIN Madura?
 11. Bagaimana pendapat pemustaka) tentang kenyamanan/keamanan lingkungan Perpustakaan UIN Madura?
 12. Bagaimana pendapat pemustaka tentang kemanfaatan koleksi cetak yang disediakan oleh Perpustakaan UIN Madura ?
 13. Bagaimana pendapat pemustaka tentang kesesuaian antara data di Katalog (OPAC) atau Barcode pada sistem e-library dengan barcode pada fisik dokumen/buku di Perpustakaan UIN Madura ?
 14. Apakah sistem informasi perpustakaan digital (e-library dan repository) membantu pengguna (pemustaka) mengakses informasi ?
 15. Apakah informasi yang ada di Website lengkap dan memenuhi kebutuhan pemustaka?
 16. Bagaimana pendapat pemustaka tentang kemudahan akses digital/elektronik (buku, jurnal, skripsi, tesis, disertasi) yang disediakan Perpustakaan UIN Madura ?
 17. Menurut pemustaka, bagaimana sarana yang ada di Perpustakaan dalam hal kemudahan mencari informasi dan kenyamanan dalam menggunakannya?
 18. Kritik / Saran Pengguna (Pemustaka)
- Setiap indikator diukur menggunakan skala Likert 1–4, dengan kategori:
- 1 = Tidak Baik,
 - 2 = Kurang Baik,
 - 3 = Baik,
 - 4 = Sangat Baik.

D. Analisis Data

Analisis data pada survei kepuasan sivitas akademika ini menggunakan pendekatan **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** sesuai pedoman pengukuran kepuasan layanan. Metode ini menghitung tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan skor persepsi yang diberikan responden terhadap setiap unsur layanan perpustakaan.

1. Menghitung Total Nilai Persepsi per Unsur
- Setiap responden memberikan penilaian pada skala 1–4.
- Total nilai persepsi dihitung dari:

$$\text{Total Nilai Persepsi} = \sum (\text{skor yang diberikan responden})$$

2. Menghitung Nilai Rata-Rata Per Unsur (NRR/Unsur)

Nilai rata-rata diperoleh dengan rumus:

$$\text{NRR Unsur} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi}}{\text{Jumlah Responden}}$$

3. Menghitung NRR Tertimbang per Unsur

$$\text{NRR Tertimbang} = \text{NRR Unsur} \times \text{Bobot Unsur}$$

Jika ada 9 unsur, bobot tiap unsur = 1/9.

4. Menghitung Nilai Bobot Tertimbang

$$\text{Nilai Bobot Tertimbang} = \sum \text{NRR Tertimbang Semua Unsur}$$

5. Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai IKM menggunakan skala 25–100 dengan rumus:

$$\text{IKM} = \text{Nilai Bobot Tertimbang} \times 25$$

IKM inilah yang kemudian dikonversi menjadi mutu layanan.

6. Konversi Nilai IKM dan Penentuan Mutu Pelayanan

Konversi nilai dilakukan berdasarkan tabel berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

BAB III

PEMBAHASAN HASIL SURVEI

A. Survei Kepuasan Sivitas Akademika

Berdasarkan pengolahan data kuesioner survei kepuasan sivitas akademika yang dilakukan pada periode 1 Desember–31 Desember 2025, diperoleh data dari 97 responden yang terdiri dari mahasiswa, dosen dan karyawan yang telah mengisi kuesioner melalui google form. Pengolahan data dilakukan melalui bantuan Microsoft Excel dengan metode statistik deskriptif, mencakup proses tabulasi dan perhitungan nilai indeks pada setiap unsur pelayanan. Pendekatan ini digunakan untuk memberikan gambaran objektif mengenai persepsi civitas akademika terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Perpustakaan UIN Madura.

Tabel 3.1 Penghitungan Indeks Kepuasan Sivitas Akademika UIN Madura

SKALA	Bagaimana penilaian pemustaka tentang prosedur pelayanan Perpustakaan UIN Madura ?	Apakah koleksi bahan pustaka sudah memenuhi kebutuhan pemustaka ?	Apakah penataan/susunan buku di rak memudahkan pemustaka dalam mencari dan menemukan koleksi/buku yang diperlukan ?	Menurut pemustaka, apakah pelayanan sesuai dengan ketentuan/aturan yang ditetapkan ?	Bagaimana pendapat pemustaka tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat pengguna (pemustaka) tentang kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan ?	Apakah petugas membantu pemustaka yang kesulitan menemukan koleksi/buku yang diperlukan ?	Bagaimana penilaian pemustaka terhadap respons petugas UPT Perpustakaan terhadap permintaan yang disampaikan ?	Bagaimana penilaian pemustaka terhadap kecepatan proses administrasi peminjaman dan pengembalian buku oleh petugas Perpustakaan UIN Madura ?	Menurut pemustaka, bagaimana dengan kebersihan ruang Perpustakaan UIN Madura ?	Bagaimana pendapat pemustaka tentang kenyamanan/keamanan lingkungan Perpustakaan UIN Madura ?	Bagaimana pendapat pemustaka tentang kemanfaatan koleksi cetak yang disediakan oleh Perpustakaan UIN Madura ?	Bagaimana pendapat pemustaka tentang kesesuaian antara data di Katalog (OPAC) atau Barcode pada sistem e-library dengan barcode pada fisik dokumen/buku di Perpustakaan UIN Madura ?	Apakah sistem informasi perpustakaan digital (e-library dan repository) membantu pengguna (pemustaka) mengakses informasi ?	Apakah informasi yang ada di Website lengkap dan memenuhi kebutuhan pemustaka ?	Bagaimana pendapat pemustaka tentang kemudahan akses digital/elektronik (buku, jurnal, skripsi, tesis, disertasi) yang disediakan Perpustakaan UIN Madura ?	Menurut pemustaka, bagaimana sarana yang ada di UPT Perpustakaan dalam hal kemudahan mencari informasi dan kenyamanan dalam menggunakannya?
4	62	48	56	57	64	61	53	61	59	60	65	53	54	66	58	61	51
3	31	40	37	36	28	32	38	30	34	33	29	41	41	30	37	33	44
2	4	9	3	4	5	4	5	6	3	3	3	3	2	1	2	3	2
1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Total Nilai Persepsi	349	330	342	344	350	348	337	346	345	346	353	341	343	356	347	349	340
NRR/Unsur	3,597938144	3,402061856	3,525773196	3,546391753	3,608247423	3,587628866	3,474226804	3,567010309	3,556701031	3,567010309	3,639175258	3,515463918	3,536082474	3,670103093	3,577319588	3,597938144	3,505154639
NRR	0,21	0,20	0,21	0,21	0,21	0,21	0,20	0,21	0,21	0,21	0,21	0,21	0,21	0,22	0,21	0,21	0,21
Tertimbang/Unsa																	
Nilai Bobot Tertimbang	0,06																
IKM	3,56																
Konversi Nilai IKM	88,93																
Nilai Pelayanan	A																

Hasil perhitungan data survei, seluruh unsur layanan perpustakaan memperoleh nilai yang tinggi, menunjukkan tingkat kepuasan pemustaka yang sangat baik terhadap layanan Perpustakaan UIN Madura. Setiap unsur dinilai menggunakan skala 1 hingga 4 dengan total responden sebanyak 97 orang. Hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa total nilai persepsi pada setiap pertanyaan berada pada rentang 330 hingga 366, yang menggambarkan penilaian positif terhadap semua aspek pelayanan perpustakaan. Unsur pertama, yaitu penilaian pemustaka tentang pelayanan pegawai perpustakaan, memperoleh total nilai persepsi sebesar 349, dengan NRR 3,5979, menunjukkan bahwa keramahan dan kualitas layanan petugas dinilai sangat baik oleh responden. Unsur kedua mengenai kecukupan koleksi bahan pustaka memperoleh nilai persepsi 330 dan NRR 3,4206, yang berarti koleksi perpustakaan dinilai cukup memadai dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Pada unsur ketiga tentang penataan/ susunan buku di rak, nilai persepsi sebesar 342 dan NRR 3,5257 menunjukkan bahwa penataan koleksi dinilai memudahkan pemustaka menemukan buku yang diperlukan. Unsur keempat mengenai kejelasan ketentuan pelayanan, memperoleh nilai 344 dengan NRR 3,5464, menandakan bahwa prosedur layanan sudah jelas dan mudah dipahami. Untuk unsur kelima terkait pendapat pemustaka tentang kemampuan petugas, nilai persepsi 350 dan NRR 3,6082 menunjukkan bahwa kemampuan dan kompetensi petugas dalam melayani pemustaka diapresiasi sangat baik. Unsur keenam mengenai kemudahan menemukan koleksi, memperoleh nilai 348 dan NRR 3,5876, menunjukkan bahwa akses koleksi sudah cukup mudah.

Selanjutnya, unsur ketujuh mengenai respon perpustakaan terhadap permintaan pemustaka, memperoleh total nilai 337 dan NRR 3,4724, yang meskipun sedikit lebih rendah dibanding unsur lain, tetap berada pada kategori baik. Unsur kedelapan, yaitu proses peminjaman dan pengembalian buku, memperoleh total nilai 346 dan NRR 3,5671, menunjukkan bahwa proses layanan sirkulasi berjalan lancar dan efisien. Unsur kesembilan mengenai kenyamanan ruang perpustakaan, mendapatkan nilai persepsi 345 dengan NRR 3,5568, yang menandakan kenyamanan ruang perpustakaan telah memenuhi ekspektasi pemustaka. Unsur kesepuluh, terkait ketenangan dan suasana lingkungan perpustakaan, memperoleh nilai persepsi 346 dan NRR 3,5671, memperlihatkan bahwa lingkungan perpustakaan dinilai kondusif untuk belajar dan membaca.

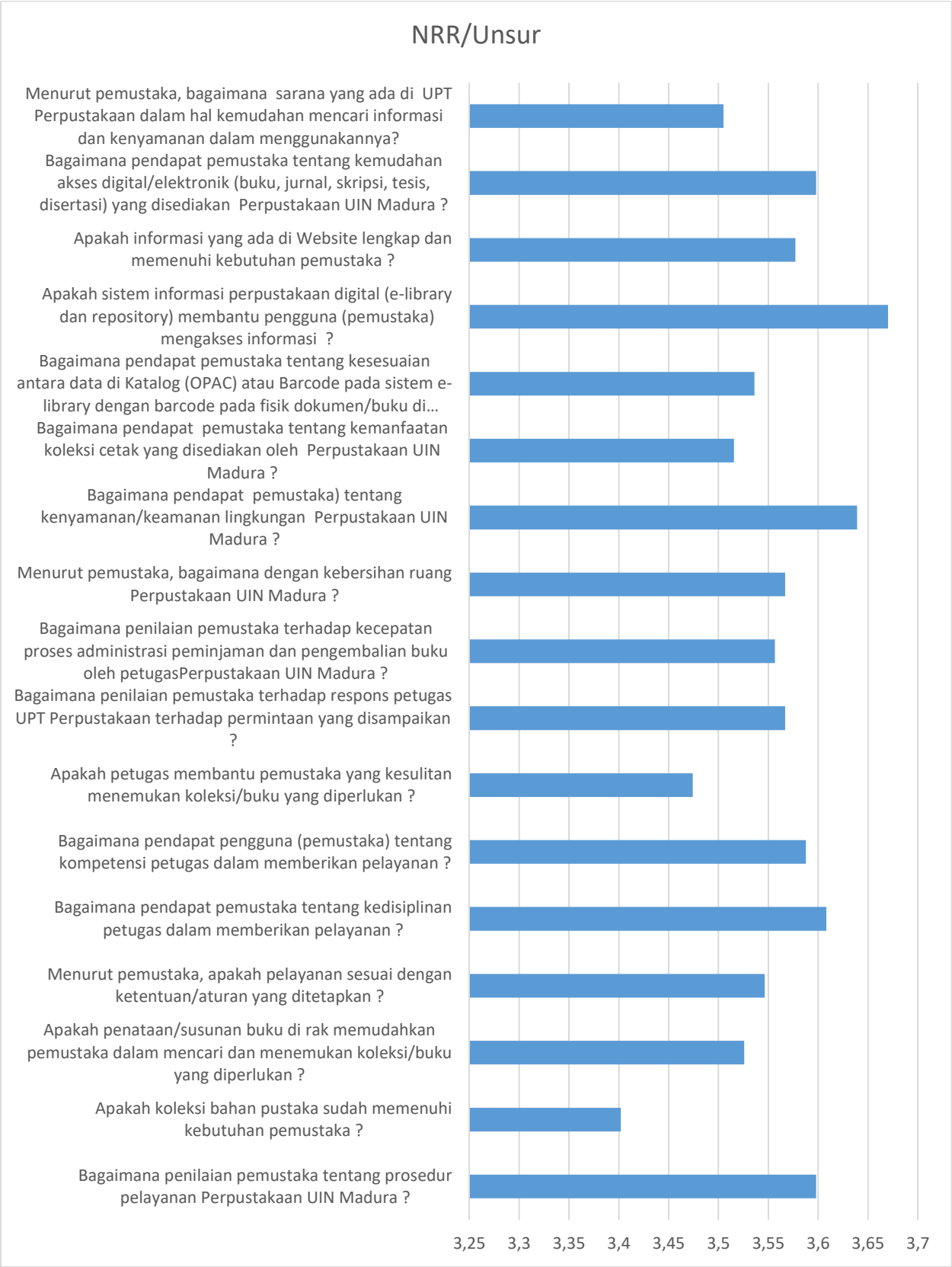
Unsur kesebelas mengenai kelengkapan fasilitas yang disediakan, mendapatkan nilai persepsi 353 dan NRR 3,6392, menjadi salah satu unsur dengan nilai tertinggi, menunjukkan fasilitas perpustakaan sangat memadai. Unsur kedua belas terkait layanan OPAC dan barcode pada koleksi fisik, memperoleh total nilai 341 dan NRR 3,5155, menunjukkan bahwa sistem informasi fisik perpustakaan juga berfungsi baik. Unsur ketiga

belas mengenai sistem informasi digital library, memperoleh nilai persepsi 343 dan NRR 3,5360, mencerminkan bahwa layanan informasi digital cukup membantu pemustaka mengakses koleksi. Unsur keempat belas tentang kelengkapan informasi di website perpustakaan, mendapatkan total nilai 366 dan NRR 3,6710, menjadi unsur dengan nilai tertinggi dan menunjukkan bahwa website perpustakaan sangat informatif dan bermanfaat.

Unsur kelima belas terkait kemudahan akses jurnal dan repository, memiliki nilai persepsi 347 dengan NRR 3,5773, menandakan layanan akademik digital telah memenuhi kebutuhan pemustaka. Unsur keenam belas mengenai kemudahan mencari informasi dan kenyamanan penggunaan sarana, mendapatkan nilai total 349 dan NRR 3,5979, menandakan sarana perpustakaan sangat mendukung proses pencarian informasi. Selain itu, perhitungan NRR tertimbang pada setiap unsur berada pada kisaran 0,20 hingga 0,22, sesuai bobot standar Permenpan RB No. 14 Tahun 2017. Hasil akumulasi dari seluruh unsur menghasilkan nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sebesar 3,556 yang setelah dikonversi dengan skala 25 menjadi 88,93, dengan kategori mutu layanan A (Sangat Baik).

Secara keseluruhan, narasi data ini menunjukkan bahwa seluruh aspek pelayanan perpustakaan telah berjalan optimal dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi para pemustaka.

3.1 Diagram Indeks Kepuasan Pemustaka Perpustakaan UIN Madura



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan sivitas akademika yang dilaksanakan pada tanggal 1 Desember–31 Desember 2025 dengan jumlah responden sebanyak 97 orang yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan UIN Madura berada pada kategori Sangat Baik. Hal ini tercermin dari capaian Indeks Kepuasan Sivitas Akademika yang telah dikonversi ke skala 0–100 yaitu sebesar 88,93 dengan klasifikasi mutu layanan **A**.

Seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai NRR di atas angka 3,3 yang menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap aspek-aspek layanan meliputi ketersediaan dan pemenuhan koleksi, penataan rak, kemudahan akses informasi, sikap dan profesionalitas petugas, kelancaran proses peminjaman dan pengembalian, kenyamanan ruang baca, fasilitas pendukung, serta kualitas layanan digital seperti OPAC dan website perpustakaan.

Hasil ini mengindikasikan bahwa Perpustakaan UIN Madura telah mampu memberikan pelayanan prima kepada pemustaka. Kinerja layanan yang sangat baik ini mencerminkan keseriusan perpustakaan dalam mendukung kegiatan akademik, penelitian, serta pengembangan literasi civitas akademika. Meskipun demikian, upaya perbaikan dan pengembangan tetap diperlukan untuk menjaga kualitas layanan secara berkelanjutan dan adaptif terhadap perkembangan kebutuhan pengguna.

B. Saran

Berdasarkan temuan survei dan masukan dari pemustaka, beberapa saran untuk peningkatan kualitas layanan adalah sebagai berikut:

1. Optimalisasi Layanan Digital

Perlu dilakukan pengembangan berkelanjutan pada layanan digital seperti OPAC, repository, dan website agar informasi yang disajikan semakin lengkap, akurat, dan mudah diakses. Pembaharuan konten serta peningkatan kecepatan akses menjadi perhatian penting.

2. Penambahan dan Pembaruan Koleksi

Walaupun koleksi dinilai baik, tetap diperlukan penambahan buku-buku terbaru, jurnal, serta referensi digital sesuai kurikulum dan kebutuhan penelitian pengguna. Evaluasi berkala terhadap koleksi perlu terus dilakukan.

3. Peningkatan Fasilitas Ruang Baca

Pengguna menyampaikan pentingnya kenyamanan ruang, sehingga perlu terus ditingkatkan kualitas pencahayaan, sirkulasi udara, kebersihan, serta penambahan

area belajar individual maupun kelompok yang lebih kondusif.

4. Peningkatan Layanan Petugas

Layanan petugas sudah sangat baik, namun perlu terus dijaga melalui pelatihan berkala terkait pelayanan prima, komunikasi efektif, literasi informasi, serta pembaruan pemahaman terhadap teknologi perpustakaan.

5. Sosialisasi Layanan Perpustakaan

Perlu memperkuat sosialisasi mengenai tata cara peminjaman, pengembalian, penggunaan layanan digital, serta kegiatan literasi melalui media sosial, poster, maupun orientasi mahasiswa baru agar seluruh pemustaka memanfaatkan layanan secara optimal.

6. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan

Survei kepuasan perlu dilaksanakan secara berkala sebagai instrumen evaluasi dan dasar untuk perbaikan layanan. Hasil survei selanjutnya akan menjadi tolok ukur peningkatan kinerja perpustakaan.

LAMPIRAN . 1 : Kuesioner Tertulis

KUESIONER KEPUASAN SIVITAS AKADEMIKA TERHADAP
PERPUSTAKAAN UIN MADURA TAHUN 2025

Kuesioner ini merupakan kuesioner yang disusun dalam rangka mengetahui Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Perpustakaan UIN Madura Tahun 2025. Jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr berikan tidak akan mempengaruhi kedudukan maupun jabatan, mengingat kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Sdr akan kami jaga.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Isilah identitas diri saudara dengan keadaan yang sebenarnya :

- a. Nomor Anggota Perpustakaan (NIM/NIDN/NIP) :
- b. Nama Lengkap (Huruf Kapital) :
- c. Alamat :
- d. Status Akademik :

B. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Sdr.

- 1. Tidak Baik (TB)
- 2. Kurang Baik (KB)
- 3. Baik (B)
- 4. Sangat Baik (SB)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		TB	KB	B	SB
1	Bagaimana penilaian pemustaka tentang prosedur pelayanan Perpustakaan UIN Madura ?				
2	Apakah koleksi bahan pustaka sudah memenuhi kebutuhan pemustaka ?				
3	Apakah penataan/susunan buku di rak memudahkan pemustaka dalam mencari dan menemukan koleksi/buku yang diperlukan ?				
4	Menurut pemustaka, apakah pelayanan sesuai dengan ketentuan/aturan yang ditetapkan ?				
5	Bagaimana pendapat pemustaka tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan ?				
6	Bagaimana pendapat pengguna (pemustaka) tentang kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan ?				
7	Apakah petugas membantu pemustaka yang kesulitan menemukan koleksi/buku yang diperlukan ?				
8	Bagaimana penilaian pemustaka terhadap respons petugas Perpustakaan terhadap permintaan yang disampaikan ?				

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		TB	KB	B	SB
9	Bagaimana penilaian pemustaka terhadap kecepatan proses administrasi peminjaman dan pengembalian buku oleh petugas Perpustakaan UIN Madura ?				
10	Menurut pemustaka, bagaimana dengan kebersihan ruang Perpustakaan UIN Madura ?				
11	Bagaimana pendapat pemustaka) tentang kenyamanan/keamanan lingkungan Perpustakaan UIN Madura ?				
12	Bagaimana pendapat pemustaka tentang kemanfaatan koleksi cetak yang disediakan oleh Perpustakaan UIN Madura ?				
13	Bagaimana pendapat pemustaka tentang kesesuaian antara data di Katalog (OPAC) atau Barcode pada sistem e-library dengan barcode pada fisik dokumen/buku di Perpustakaan UIN Madura ?				
14	Apakah sistem informasi perpustakaan digital (e-library dan repository) membantu pengguna (pemustaka) mengakses informasi ?				
15	Apakah informasi yang ada di Website lengkap dan memenuhi kebutuhan pemustaka ?				
16	Bagaimana pendapat pemustaka tentang kemudahan akses digital/elektronik (buku, jurnal, skripsi, tesis, disertasi) yang disediakan Perpustakaan UIN Madura ?				
17	Menurut pemustaka, bagaimana sarana yang ada di Perpustakaan dalam hal kemudahan mencari informasi dan kenyamanan dalam menggunakannya?				
Kritik / Saran :					

LAMPIRAN . 2 : Kuesioner Google Form

SURVEI KEPUASAN SIVITAS AKAD

+

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSgJSSPOwaXDWNdHkdmqUpSZUblcFU-0ntWozFRtzaQj-mBkgow/viewform

123%

— + Reset

SURVEI KEPUASAN SIVITAS AKADEMIKA TERHADAP PERPUSTAKAAN UIN MADURA TAHUN 2025

Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan sivitas akademika terhadap pelayanan Perpustakaan UIN Madura tahun 2025.

Data yang Anda berikan akan menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Seluruh jawaban bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk keperluan analisis.

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Tanggal *

Tanggal

dd/mm/yyyy 📅

Waktu *

Waktu

-- : --

Nomor Anggota Perpustakaan (NIM/NIDN/NIP) *

Jawaban Anda

Nama Lengkap (Huruf Kapital) *

Jawaban Anda

Alamat *

Jawaban Anda

Status Akademik *

☐ Mahasiswa

☐ Dosen

☐ Karyawan

Bagaimana penilaian pemustaka tentang prosedur pelayanan Perpustakaan UIN Madura ? *

Tidak Baik

1

2

3

4

Sangat Baik

Apakah koleksi bahan pustaka sudah memenuhi kebutuhan pemustaka ? *

Tidak Baik

1

2

3

4

Sangat Baik

Apakah penataan/susunan buku di rak memudahkan pemustaka dalam mencari dan menemukan koleksi/buku yang diperlukan ? *

Tidak Baik

1

2

3

4

Sangat Baik

Menurut pemustaka, apakah pelayanan sesuai dengan ketentuan/aturan yang ditetapkan ? *

	1	2	3	4	
Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

Bagaimana pendapat pemustaka tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan ? *

	1	2	3	4	
Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

Bagaimana pendapat pengguna (pemustaka) tentang kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan ? *

	1	2	3	4	
Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

Apakah petugas membantu pemustaka yang kesulitan menemukan koleksi/buku yang diperlukan ? *

	1	2	3	4	
Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

Bagaimana penilaian pemustaka terhadap respons petugas UPT Perpustakaan terhadap permintaan yang disampaikan ? *

	1	2	3	4	
Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

Bagaimana penilaian pemustaka terhadap kecepatan proses administrasi peminjaman dan pengembalian buku oleh petugas Perpustakaan UIN Madura ? *

	1	2	3	4	
Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

Menurut pemustaka, bagaimana dengan kebersihan ruang Perpustakaan UIN Madura ? *

	1	2	3	4	
Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

Bagaimana pendapat pemustaka tentang kenyamanan/keamanan lingkungan Perpustakaan UIN Madura ? *

	1	2	3	4	
Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

Bagaimana pendapat pemustaka tentang kemanfaatan koleksi cetak yang disediakan oleh Perpustakaan UIN Madura ? *

	1	2	3	4	
Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

Bagaimana pendapat pemustaka Barcode pada sistem dengan barcode pada fisik dokumen/buku di Perpustakaan UIN Madura ? *

1

2

3

4

Tidak Baik

Sangat Baik

Apakah sistem informasi perpustakaan digital (e-library dan repository) membantu pengguna (pemustaka) mengakses informasi ? *

1

2

3

4

Tidak Baik

Sangat Baik

Apakah informasi yang ada di Website lengkap dan memenuhi kebutuhan pemustaka ?

1

2

3

4

Tidak Baik

Sangat Baik

Bagaimana pendapat pemustaka tentang kemudahan akses digital/elektronik (buku, jurnal, skripsi, tesis, disertasi) yang disediakan Perpustakaan UIN Madura ?

1

2

3

4

Tidak Baik

Sangat Baik

Menurut pemustaka, bagaimana sarana yang ada di UPT Perpustakaan dalam hal kemudahan mencari informasi dan kenyamanan dalam menggunakannya? *

1

2

3

4

Tidak Baik

Sangat Baik

Kritik / Saran Pengguna (Pemustaka) *

Jawaban Anda

Kirim

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Formulir ini dibuat dalam IAIN Madura.
Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

Google Formulir

LAMPIRAN . 3 : Hasil Survei Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Perpustakaan UIN Madura Tahun 2025

[illegible]

[illegible]

ANALISIS & TINDAK LANJUT

SURVEI KEPUASAN SIVITAS AKADEMIKA TERHADAP

PERPUSTAKAAN UIN MADURA TAHUN 2025

A. Pendahuluan

Perpustakaan perguruan tinggi sering diibaratkan sebagai jantungnya perguruan tinggi (the heart of university), maka keberadaannya harus ada agar dapat memberikan layanan kepada sivitas akademika sesuai dengan kebutuhan. Perpustakaan UIN Madura adalah salah satu perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi di bawah Kementrian Agama Republik Indonesia, mempunyai tujuan untuk menunjang pelaksanaan program perguruan tinggi yang sesuai dengan Tri Dharma perguruan tinggi yaitu:

1. Sebagai penunjang pendidikan dan pengajaran; Dalam pelaksanaannya perpustakaan perguruan tinggi bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi untuk mahasiswa dan dosen sesuai dengan kurikulum yang berlaku
2. Sebagai penunjang penelitian; Artinya kegiatan perpustakaan perguruan tinggi adalah mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan menyebarluaskan informasi bagi peneliti baik intern institusi maupun ekstern institusi.
3. Sebagai penunjang untuk pengabdian kepada masyarakat; Artinya perpustakaan perguruan tinggi melakukan kegiatan dengan mengumpulkan, mengolah, menyimpan menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi masyarakat.

Perpustakaan UIN Madura adalah salah satu unit layanan berbasis pengguna (user oriented) memiliki tugas dan kewajiban untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustakanya, yaitu civitas akademika; mahasiswa, dosen, karyawan.

Sebuah lembaga atau instansi, termasuk Perpustakaan UIN Madura pasti ingin memberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan prima (service excellent) terhadap pemustakanya. Kualitas mutu pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan akan menimbulkan penilaian atau persepsi kepuasan dari pemustakanya, Perpustakaan sebagai pelayan public, kadang kita sebagai staf tidak menyadari apakah pelayanan yang diberikan kepada khalayak (pemustaka) sudah memenuhi harapannya.

Sebagai bentuk upaya meningkatkan pelayanan kepada pemustaka, Perpustakaan UIN Madura berinisiatif untuk melakukan kajian tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan yang diterima oleh pemustaka. Dengan memahami tingkat kepuasan pemustaka, maka Perpustakaan UIN Madura dapat membuat program yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan dan kebutuhan sesuai dengan harapan para pemustaka.

Survei kepuasan sivitas akademika terhadap Perpustakaan UIN Madura Tahun 2025 telah dilaksanakan. Survei tersebut adalah salah satu bentuk untuk menilai kualitas

pelayanan perpustakaan serta mengetahui aspek mana yang perlu ditingkatkan. Hasil survei ini mencakup penilaian kuantitatif (SKALA 1–4) dan masukan kualitatif (kritik/saran).

Survei ini melibatkan **97 responden**, dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM):

IKM = 3,56

Konversi IKM = 88,93

Kategori Mutu Pelayanan = A (Sangat Baik)

B. Analisis Kuantitatif Hasil Survei

Berikut ringkasan analisis tiap unsur:

1. Prosedur Pelayanan Perpustakaan (NRR: 3,597)

Pemustaka menilai proses pelayanan mudah dipahami dan berjalan cukup baik.

Kendala kecil: waktu tunggu pada jam-jam ramai.

Status: Sangat Baik

2. Kesesuaian Koleksi dengan Kebutuhan Pemustaka (NRR: 3,402)

Ini merupakan **nilai terendah di seluruh unsur**, menunjukkan perlunya penambahan koleksi khususnya Buku-buku terbaru dan referensi kekinian

Status: Baik tetapi butuh peningkatan signifikan

3. Penataan Buku di Rak (NRR: 3,525)

Mayoritas pemustaka menilai penataan cukup memudahkan, namun beberapa mengeluhkan buku yang tidak berada pada posisi benar.

Status: Baik

4. Kepatuhan pada Aturan Layanan (NRR: 3,546)

Pemustaka menilai layanan sesuai aturan; tidak ada keluhan serius.

Status: Sangat Baik

5. Kedisiplinan Petugas (NRR: 3,608 – salah satu tertinggi)

Petugas dinilai: Disiplin, Tertib dan Tepat waktu

Status: Sangat Baik

6. Kompetensi Petugas (NRR: 3,587)

Petugas dinilai kompeten dan informatif dalam menjelaskan informasi.

Status: Sangat Baik

7. Bantuan Petugas dalam Mencari Buku (NRR: 3,474)

Nilai cukup baik namun petugas harusnya berada di setiap lantai perpustakaan

Status: Baik

8. Respons Petugas terhadap Permintaan (NRR: 3,567)

Respon cepat, tetapi masih ada permintaan terkait percepatan administrasi.

Status: Sangat Baik

9. Kecepatan Administrasi Peminjaman/Pengembalian (NRR: 3,556)

Sudah baik

Status: Sangat Baik

10. Kebersihan Ruang Perpustakaan (NRR: 3,567)

Mayoritas menilai ruang bersih.

Status: Sangat Baik

11. Kenyamanan & Keamanan Ruangan (NRR: 3,639 – nilai tertinggi)

Pemustaka merasa sangat nyaman; suasana kondusif.

Status: Sangat Baik

12. Kemanfaatan Koleksi Cetak (NRR: 3,515)

Cukup bermanfaat, tetapi lagi-lagi menegaskan perlunya **buku baru & buku referensi terbaru.**

Status: Baik

13. Kesesuaian Data Fisik & OPAC (NRR: 3,536)

Cukup baik, namun ada kasus buku tidak ditemukan meskipun ada di OPAC.

Status: Baik

14. Kemudahan Akses Sistem Digital (NRR: 3,670 – tertinggi ke-2)

Pemustaka sangat terbantu oleh: e-library, repository dan akses digital

Status: Sangat Baik

15. Ketersediaan Informasi Website (NRR: 3,577)

Sudah informative

Status: Sangat Baik

16. Kemudahan Akses Koleksi Digital (NRR: 3,597)

Mudah digunakan; sebagian masih meminta tutorial lebih jelas.

Status: Sangat Baik

17. Sarana & Fasilitas Perpustakaan (NRR: 3,505)

Pemustaka menilai fasilitas cukup baik, namun mengharapkan: Penambahan colokan listrik dan Penguatan jaringan internet

Status: Baik

C. Analisis Kualitatif: Kritik & Saran Pemustaka

1. Kualitas Pelayanan

Petugas dinilai ramah, membantu, informatif

2. Koleksi Buku

Banyak permintaan buku terbaru

Buku lama perlu diperbarui

3. Fasilitas & Lingkungan

Kebersihan perlu dipertahankan

Internet perlu diperkuat

Suasana tenang sudah baik dan harus dipertahankan

4. Teknologi & Sistem Informasi

e-library & repository sangat membantu

Website perlu lebih lengkap dan update

Akses digital sudah baik, namun perlu sosialisasi ulang

D. Kesimpulan Umum

IKM: 88,93 (Kategori A – Sangat Baik)

Mayoritas unsur pelayanan masuk kategori *sangat baik*

Tiga unsur yang perlu prioritas perbaikan:

1. Koleksi bahan pustaka (NRR terendah)
2. Fasilitas & sarana (colokan DAN jaringan)

E. Rekomendasi / Rencana Tindak Lanjut Perbaikan

Hasil analisa survei kepuasan sivitas akademika terhadap Perpustakaan UIN Madura Tahun 2025 adalah untuk perbaikan kualitas. Karena itu, hasil analisa ini dibuat rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari kualitas pelayan. Terdapat 3 (tiga) unsur yang paling rendah hasilnya yaitu kesesuaian koleksi dengan kebutuhan pemustaka, penataan buku di rak dan bantuan petugas dalam mencari buku. Perbaikan hasil survei direncanakan akan dibahas pada rapat evaluasi. Adapun Perbaikan yang sangat perlu di bahas adalah :

1. Peningkatan Koleksi

- a. Menambah buku baru
- b. Melakukan survey kebutuhan pemustaka
- c. Melakukan Stock Opname

2. Perbaikan Sistem Penataan Rak

- a. Melakukan shelving untuk memastikan buku berada di lokasi yang benar

3. Penguatan SDM Layanan

- a. Pelatihan layanan prima (customer service)
- b. Pelatihan kepustakawanan

4. Pengembangan Fasilitas

- a. Penambahan stop kontak
- b. Penataan ruang baca yang lebih luas
- c. Audit cleaning service untuk kebersihan rutin
- d. Penguatan jaringan Wi-Fi

5. Optimalisasi Sistem Digital

- a. Update informasi di website secara berkala

F. Penutup

Hasil survei menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas terhadap pelayanan Perpustakaan UIN Madura. Kendati demikian, peningkatan perlu terus dilakukan terutama pada aspek koleksi, fasilitas serta konsistensi penataan buku dan layanan digital.