



Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Pemustaka Tahun 2022 Di Perpustakaan Universitas Riau

Oleh

Ajir, S.Pd	NIP. 19660810199302003	Pustakawan Madya
Nurasmi, S.Pi, M. I. Kom	NIP.197309012005012001	Pustakawan Madya
Evi Susanti, S.Si, M. I. Kom	NIP.197712142008102002	Pustakawan Muda
Nurhayati, A.Md	NIP. 196702071999032001	Pustakawan Penyelia

**UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS RIAU
UNIVERSITAS RIAU
PEKANBARU**

**Kampus Binawidya Pekanbaru 28293
Telp.+62-761-63276, Telp.+62-761-566702
Email:infolib@unri.ac.id**

KATA PENGANTAR

Puji syukur pada Allah SWT, laporan evaluasi dan monitoring Kepuasan Pemustaka Tahun 2022 Di Perpustakaan Universitas Riau dapat dilaksanakan sesuai pada waktu yang di rencanakan.

Kepuasan pemustaka adalah tujuan akhir dari pelaksanaan Pelayanan Perpustakaan. Evaluasi ini merupakan kegiatan yang harus dilakukan untuk mengetahui sejauh mana harapan pemustaka terhadap pelayanan Perpustakaan Universitas Riau. Dengan evaluasi ini maka permasalahan yang terjadi bisa segera dilakukan penyelesaiannya.

Kepada semua tim penyusun dan semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan laporan evaluasi ini kami ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 28 Desember 2022
Kepala Perpustakaan
Universitas Riau

Dr. H. Edyanus Herman Halim., SE., MS

EVALUASI KEPUASAN PEMUSTAKA TAHUN 2022 DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS RIAU

Pendahuluan

Perpustakaan merupakan alat vital dalam lembaga pendidikan, keberadaannya sangat menentukan kualitas dari lembaga pendidikan termasuk di perguruan tinggi. Ibarat tubuh, Perpustakaan Perguruan Tinggi sering diibaratkan sebagai jantungnya Perguruan Tinggi (*the heart of university*), sehingga hidup matinya perguruan tinggi sangat dipengaruhi kesehatan perpustakaan dalam hal ini kuantitas dan kualitasnya. Untuk menentukan apakah layanan suatu perpustakaan sudah berkualitas atau belum maka diperlukan kegiatan penilaian atau evaluasi terhadap kinerja layanan tersebut.

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

Evaluasi kegiatan layanan perpustakaan adalah segala usaha, tindakan atau proses untuk menentukan kualitas kemajuan kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan program layanan perpustakaan dengan mengacu kepada kriteria atau patokan-patokan tertentu sesuai dengan program yang dilaksanakan. Kriteria atau patokan yang dipakai untuk menilai keberhasilan pelaksanaan program layanan perpustakaan adalah mengacu pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pemustaka dan *stake holder* untuk memperoleh kebutuhan informasi dari perpustakaan. Evaluasi diperlukan untuk memperoleh umpan balik terhadap keefektifan layanan perpustakaan yang dilaksanakan. Melalui evaluasi dapat diketahui sejauh mana keberhasilan layanan perpustakaan dan dapat ditetapkan langkah-langkah tindak lanjut untuk memperbaiki dan mengembangkan program layanan selanjutnya. Komponen yang dapat digunakan untuk mengevaluasi layanan perpustakaan, yaitu : anggaran, koleksi, gedung dan fasilitas, keterjangkauan dan ketersediaan, pemeliharaan dan pelestarian, keterpakaian koleksi serta mutu layanan(Cahyono T.Y., 2017).

Perpustakaan Universitas Riau menjalankan manajemen ISO 9001:2015 pada kegiatan layanannya dengan kepuasan pemustaka merupakan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan tersebut. Kepuasan pemustaka merupakan komponen wajib yang harus diukur setiap tahun dalam pelaksanaan manajemen ISO 9001:2015. Untuk mengetahui terpenuhinya kepuasan pemustaka terhadap kinerja layanan yang sudah dilakukan perpustakaan Universitas Riau di tahun 2022 maka dilakukanlah penilaian atau evaluasi terhadap kinerja layanan melalui survai kepuasan pemustaka. Kegiatan ini sudah difasilitasi melalui web perpustakaan Universitas Riau pada laman lib.unri.ac.id pada aplikasi <https://www.cognitofrms.com/PerpustakaanUnri/SURVEIKEPUASANPEMUSTAKA>. Seluruh pemustaka dapat mengisi survai tersebut untuk memberikan penilaian terhadap kinerja layanan Perpustakaan Universitas Riau. Pada evaluasi kepuasan pemustaka tahun 2022 ini diamati data hasil survai dari 1000 pemustaka yang akan dirinci pada hasil dan realisasi berikut.

Hasil dan realisasi pelaksanaan kegiatan

Kegiatan survai ini dilakukan secara online dengan mengamati dan menganalisis data kuesioner survai yang ada di web perpustakaan. Untuk memudahkan analisis maka terlebih dahulu ditentukan populasi dan sampel dari responden yang datanya akan di analisis.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah himpunan semua elemen yang menjadi pusat perhatian, (Siregar, S dalam Tasya 2018). Pada evaluasi ini yang menjadi populasi adalah jumlah mahasiswa Universitas Riau tahun 2022.

Sampel adalah himpunan bagian dari populasi atau elemen populasi, (Siregar, S dalam Tasya 2018). Sampel dapat diambil dengan menggunakan teknik tertentu sesuai tujuan pengamatan. Teknik pengambilan sampel pada evaluasi ini menggunakan teknik purposive sampling dimana sampel diambil dengan pertimbangan tertentu yang dapat memberikan data secara maksimal. Sampel yang terpilih adalah pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Universitas Riau lebih dari 1 kali. Untuk menentukan jumlah sampel dari populasi menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n : Sampel

N : Populasi

e : Perkiraan tingkat kesalahan (kesalahan pengambilan yang masih dapat ditoleransi yaitu 0,05 atau 5 %)

$$\text{Jadi } n = \frac{35.000}{1 + 35.000 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{35.000}{1 + 35.000 \times 0.0025}$$

$$n = \frac{35.000}{88.500}$$

n = 395,480 dibulatkan menjadi 395.

Sampel yang digunakan pada evaluasi ini sejumlah 1000 responden, namun yang dipilih hanya sejumlah 679 responden karena kunjungan ke Perpustakaan Universitas Riau nya lebih dari 1 kali dan responden yang kunjungannya hanya satu kali yaitu sebanyak 329 responden tidak dipilih karena dianggap tidak dapat memberikan tanggapan karena belum mempunyai pengalaman dalam memanfaatkan fasilitas Perpustakaan Universitas Riau.

Analisis sampel

A. Gambaran responden

Data survai yang telah ditentukan jumlahnya terlebih dahulu dianalisis gambaran responden yang meliputi enam (6) kriteria yaitu:

1. KRITERA RESPONDEN BERDASARKAN SEMESTER

SEMESTER	JUMLAH	PERSENTASE
<u>1</u>	2	0,29%
3	1	0,15%
4	26	3,83%
5	1	0,15%
6	5	0,74%
7	78	11,49%
8	19	2,80%
9	230	33,87%
10	31	4,57%
11	95	13,99%
12	5	0,74%
13	56	8,25%
14	40	5,89%
15	55	8,10%
16	1	0,15%
BLANK	26	3,83%
AKHIR	4	0,59%
NERS	2	0,29%
GANJIL	1	0,15%
SELESAI	1	0,15%
	679	100%

Dari data diatas terlihat bahwa kriteria responden berdasarkan semester yang terbanyak adalah pemustaka yang berada pada semester 9. yaitu sebanyak 230 orang atau 33, 87 %, diikuti yang berada di semester 7 sejumlah 78 orang (11,49%) dari total sampel yang ada. Data evaluasi ini terjaring dari pemustaka dari seluruh semester (1-16).

2. KRITERA RESPONDEN BERDASARKAN JENJANG PENDIDIKAN

JENJANG PENDIDIKAN	JUMLAH	PERSENTASE
<u>D3</u>	33	4,86%
S1	577	84,98%
S2	63	9,28%
S3	3	0,44%
BLANK	3	0,44%
	679	100%

Data ini menunjukkan bahwa responden berdasarkan jenjang pendidikan didominasi oleh pemustaka S1 yaitu sebanyak 577 orang atau 84,98 %, diikuti jenjang pendidikan S2 sejumlah 63 orang (9,28%) dan yang paling sedikit adalah dari jenjang pendidikan S3 sebanyak 3 orang (0,44%) dari total sampel yang ada.

3. KRITERA RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
<u>LAKI-LAKI</u>	218	32,11%
WANITA	461	67,89%
	679	100%

Data ini menunjukkan bahwa responden berdasarkan jenis kelaminnya didominasi oleh wanita yaitu sebanyak 679 orang atau 67,89% dan sisanya responden dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sejumlah 218 orang atau 32,11% dari total sampel yang ada.

4. KRITERA RESPONDEN BERDASARKAN FAKULTAS

FAKULTAS	JUMLAH	PERSENTASE
<u>FISIP</u>	108	15,91%
FEB	104	15,32%
FMIPA	42	6,19%
FAPERI	26	3,83%
FKIP	130	19,15%
FAPERTA	68	10,01%
FT	77	11,34%
FK	6	0,88%
FH	48	7,07%
FKP	4	0,59%
PASCASARJANA	66	9,72%
	679	100%

Data ini menunjukkan bahwa responden ada dari seluruh fakultas namun dalam jumlah yang berbeda, dan didominasi oleh responden yang berasal dari FKIP yaitu sejumlah 130 orang atau 19,15 %, diikuti FISIP dan FEB dan yang paling sedikit responden dari fakultas Keperawatan yaitu sebanyak 4 orang atau 0,59 % dari seluruh sampel yang ada.

5. KRITERA RESPONDEN BERDASARKAN PEMANFAATAN LAYANAN FISIK

MEMANFAATKAN JASA FISIK	JUMLAH	PERSENTASE
<u>TIDAK ADA</u>	1	0,15%
1-2 KALI	543	79,97%
2-4 KALI	71	10,46%
4-6 KALI	21	3,09%
> 6	43	6,33%
	679	100%

Data di atas menunjukkan bahwa berdasarkan jumlah pemanfaatan layanan fisik responden didominasi oleh yang jumlah pemanfaatan layanan fisiknya 1-2 kali seminggu yaitu sejumlah 543 orang atau 79,97 %, diikuti yang kunjungan 2-4 kali sebanyak 71 orang (10,46%) dan ada juga yang kunjungannya lebih dari 6 kali sejumlah 43 orang (6,33%) dari seluruh sampel yang ada, dan ada satu responden yang tidak pernah memanfaatkan layanan fisik namun dia memanfaatkan layanan online.

6. KRITERA RESPONDEN BERDASARKAN PEMANFAATAN LAYANAN ONLINE

MEMANFAATKAN JASA OL / WEB	JUMLAH	PERSENTASE
<u>TIDAK ADA</u>	3	0,44%
1-2 KALI	522	76,88%
2-4 KALI	95	13,99%
4-6 KALI	19	2,80%
> 6	40	5,89%
	679	100%

Data ini menunjukkan bahwa berdasarkan jumlah pemanfaatan layanan online responden didominasi oleh yang jumlah pemanfaatan layanan onlinenya 1-2 kali seminggu yaitu sejumlah 522 orang atau 76,88 %, diikuti yang memanfaatkan 2-4 kali sejumlah 95 orang (13,99%) bahkan ada juga yang memanfaatkan lebih dari 6 kali yaitu sejumlah 40 orang (5,89%) dari seluruh sampel yang ada, serta ada tiga orang responden yang tidak pernah memanfaatkan layanan online namun dia memanfaatkan layanan fisik.

B. Indeks kepuasan pemustaka

Indeks kepuasan pemustaka dianalisis dengan menggunakan skala pengukuran. Data yang telah dihitung persentasenya kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan skala Likert.

Skala Likert biasanya digunakan untuk mengukur persepsi, pendapat dan persepsi responden untuk menilai kepuasan yang dinyatakan dalam jawaban kuesioner. Setiap jawaban diberi nilai sebagai berikut:

Sangat Tidak Puas					Sangat Puas			
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Jika memilih angka 1 (satu) berarti sangat tidak puas, Jika memilih angka 9 (sembilan) berarti sangat puas. Semakin tinggi skor, maka semakin tinggi derajat nilai atas aspek yang ditanyakan.

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap suatu objek maka skor-skor tersebut dijumlahkan kemudian dicari skor rata-rata. Skor rata-rata adalah hasil penjumlahan dari skor pada tiap skala yang dikalikan dengan frekuensi masing-masing kemudian hasil dari penjumlahan dibagi dengan jumlah sampel atau total frekuensi.

Perhitungan rata-rata dapat dituliskan dalam model matematika sebagai berikut:

$$X = \frac{[(S9 \times F) + \dots + (S3 \times F) + (S2 \times F) + (S1 \times F)]}{N}$$

Keterangan:

X : Skor rata-rata

(S9...S1) : Skor pada skala 9 sampai 1

F : Frekuensi jawaban

N : Jumlah sampel yang diolah atau total frekuensi

Skala di atas adalah skala ordinal yang mana skala tersebut memiliki keterbatasan, yang hanya menyatakan bahwa objek yang diteliti baik ataupun sangat baik. Agar analisa menjadi luas maka skala ordinal dapat diubah menjadi skala

interval untuk menentukan skala-skala yang mempunyai jarak yang sama antara titik-titik yang berdekatan.

Skala interval diperlukan untuk menempatkan posisi responden dalam suatu objek penilaian apakah termasuk dalam kriteria sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, sangat tidak puas. Untuk menentukan skala interval yaitu dengan cara membagi selisih antara skor tertinggi dengan skor terendah dengan banyak skala. Rumusan skala interval sebagai berikut:

Skala Interval: $\{a(m - n) : b\}$

Keterangan:

a : Jumlah atribut

m : Skor tertinggi

n : Skor terendah

b : Jumlah skala penilaian yg ingin dibentuk/ diterapkan

Jika skala penilaian yang diterapkan berjumlah 9, dimana skor terendah adalah 1 dan skor tertinggi adalah 9 maka skala interval dapat dihitung sebagai berikut: $\{1(9 - 1) : 5\}$ jadi jarak setiap titik adalah 1,6 sehingga dapat diperoleh penilaian sebagai berikut:

Sangat Memuaskan	7,5 - 9,0
Memuaskan	5,9 - 7,4
Cukup Memuaskan	4,3 - 5,8
Tidak Memuaskan	2,7 - 4,2
Sangat Tidak Memuaskan	1,0 - 2,6

Penggunaan skala interval pada skor di atas dalam penerapannya pada analisa data untuk mengartikan kepuasan pemustaka, maka hasil skor rata-rata dapat dilihat pada skala interval kemudian dari skala interval tersebut dapat diketahui seberapa besar kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Riau.

1. Indeks Kepuasan Terhadap Kinerja Petugas

Hasil pengolahan data tentang indeks kepuasan terhadap kinerja petugas dengan rincian tiap-tiap unsur yang dinilai pada tabel berikut:

Rekapitulasi Indeks Kepuasan Terhadap Kinerja Petugas

No	Unsur yang dinilai	Skore rata-rata (X)	Kategori (Skala Likert)	Rata-rata
1	Petugas membimbing pada saat saya mengalami kesulitan dalam menelusuri informasi	7,536	Sangat Memuaskan	
2	Petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan	7.601	Sangat Memuaskan	
3.	Petugas memiliki kecakapan pada bidangnya saat melayani	7.641	Sangat Memuaskan	
4	Petugas sopan saat melayani	7,764	Sangat Memuaskan	
5.	Petugas menepati janji manakala menjanjikan pelayanan pada saya	7.682	Sangat Memuaskan	
	Jumlah		Sangat Memuaskan	7.645

2. Indeks Kepuasan Terhadap Koleksi

Rincian indeks kepuasan tiap-tiap unsur yang dinilai terlihat pada tabel berikut:

Rekapitulasi Indeks Kepuasan Pemustaka Terhadap Koleksi

No	Unsur yang Dinilai	Score rata-rata (X)	Kategori (skala Likert)	Total Rata-rata
1.	Ketersediaan judul (buku dan jurnal) tercetak sesuai dengan kebutuhan belajar pada prodi saya	7.434	Memuaskan	
2.	Ketersediaan judul (buku dan jurnal) elektronik sesuai dengan kebutuhan belajar pada prodi saya	7.440	Memuaskan	

3.	Kecukupan jumlah eksemplar buku tercetak untuk memenuhi kebutuhan belajar pada prodi saya	7.432	Memuaskan	
4.	Kecukupan jumlah eksemplar buku yang dapat dipinjam di bawa pulang	7.465	Memuaskan	
5..	Ketersediaan tercetak versi yang terbaru	7.346	Memuaskan	
	Jumlah		Memuaskan	7.424

3. Indeks Kepuasan Terhadap Fasilitas

Hasil pengolahan data tentang indeks kepuasan terhadap Fasilitas dengan rincian indeks kepuasan tiap-tiap unsur yang dinilai terlihat pada tabel berikut:

Rekapitulasi Indeks Kepuasan pemustaka terhadap Fasilitas

No	Unsur yang Dinilai	Nilai rata-rata (X)	Kategori (skala Likert)	Rata-rata
1.	Kenyamanan dalam mengakses informasi yang dimiliki perpustakaan tanpa harus datang ke Perpustakaan	7.661	Sangat Memuaskan	
2.	kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan	7.758	Sangat Memuaskan	
3.	Kemudahan penggunaan katalog digital untuk mencari informasi	7.732	Sangat Memuaskan	

4.	Perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas yang memadai	7.756	Sangat Memuaskan	
5.	Kecepatan fasilitas hotspot untuk menelusuri informasi	7.473	Memuaskan	
6.	Perpustakaan memiliki fasilitas yang mudah dan cepat dan tepat dalam pelayanan online melalui e form	7.761	Sangat Memuaskan	
7.	Perpustakaan memiliki fasilitas untuk mencegah penyebaran Covid 19	7.786	Sangat Memuaskan	
8.	Perpustakaan memberikan fasilitas yang tepat dan mudah dalam peminjaman buku secara online	7.741	Sangat Memuaskan	
9.	Jumlah		Sangat memuaskan	7.709

Kendala

Dari hasil pengolahan data tergambar bahwa pada 3 komponen indeks kepuasan yang diamati yaitu:

1. Indeks Kepuasan Terhadap Kinerja Petugas diperoleh informasi bahwa pemustaka memberi penilaian sangat puas terhadap lima unsur yang dinilai dalam komponen tersebut ini berarti kegiatan sudah berjalan lancar dan optimal yang artinya tidak ada kendala yang berarti dilapangan.
2. Indeks Kepuasan Terhadap Koleksi. Dari pengamatan diperoleh informasi bahwa pemustaka memberikan penilaian memuaskan terhadap seluruh unsur yang dinilai pada komponen ini. Kondisi ini dapat diartikan bahwa pelaksanaan kegiatan di bidang

pengadaan koleksi sudah berjalan dengan baik namun belum optimal, hal ini terjadi karena dalam pelaksanaan kegiatan pengadaan bahan pustaka memang masih menghadapi beberapa kendala diantaranya sulitnya mendapatkan judul koleksi yang akan diadakan yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan pemustaka karena masih kurangnya atensi pemustaka untuk memberikan usulan untuk pengadaan yang sesuai dengan kebutuhan mata kuliah. Di samping itu ketersediaan anggaran perpustakaan untuk pengadaan koleksi buku tercetak dan e-book elektronik hanya menganggarkan 200 juta Rupiah/kegiatan dalam satu tahun yang tentunya akan berpengaruh terhadap jumlah judul dan eksemplar koleksi yang dapat diadakan.

3. Indeks Kepuasan Terhadap Fasilitas

Pada komponen ini, dari hasil pengolahan data di peroleh informasi bahwa dari delapan unsur yang dinilai, pemustaka memberikan penilaian sangat memuaskan pada tujuh unsur yang artinya kegiatan pada unsur tersebut sudah berjalan dengan optimal. Namun ada satu unsur yang mendapatkan penilaian memuaskan dari pemustaka yaitu pada unsur “Kecepatan fasilitas *hotspot* untuk menelusuri informasi”. Kondisi ini memang menjadi kendala di Perpustakaan Universitas Riau, Hal ini disebabkan karena jalur internet yang menggunakan FO (*Fiber Optic*) yang dari TIK Ke Perpustakaan Universitas Riau terputus karena proses pembangunan *mine library*. Koneksi yang ada sekarang menggunakan jalur radio yang kondisinya kurang stabil.

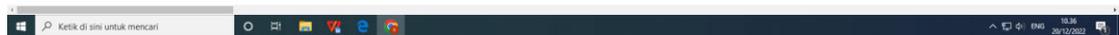
Analisis pelaksanaan dan pemecahan masalah

1. Kendala pada bidang pengembangan koleksi

Dari evaluasi yang telah dilakukan terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan di perpustakaan Universitas Riau berdasarkan penilaian pemustaka tergambar bahwa secara keseluruhan manajemen perpustakaan sudah menjalankan tugasnya dengan baik meskipun ada bagian yang belum optimal yaitu pada bagian Kepuasan Terhadap Koleksi dan Kecepatan fasilitas *hotspot* untuk menelusuri informasi.

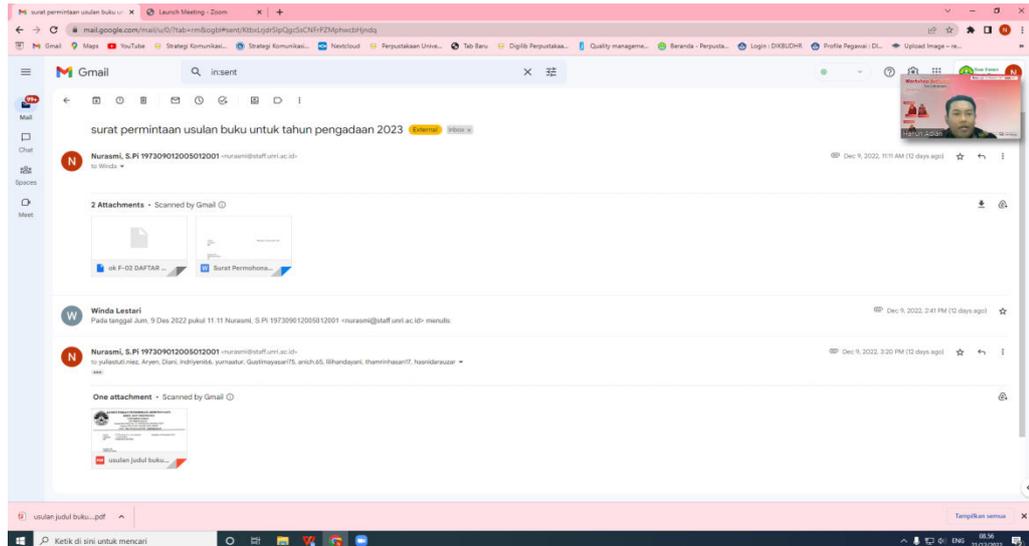
Untuk permasalahan dibidang koleksi, pihak perpustakaan sudah berupaya untuk menjaring usulan judul koleksi yang akan diadakan dari pemustaka, ini dapat ditemukan pada fitur survey kebutuhan koleksi di laman <https://www.cognitofoms.com/PerpustakaanUnri/SURVEIKEBUTUHANKOLEKSI> namun atensi pemustaka untuk menggunakan fasilitas ini masih sangat kurang, pada tahun 2022 ini hanya enam orang yang mengajukan usulan koleksi, data dapat dilihat pada gambar berikut:

#	Status	Submitted	Nama Lengkap	NIM	No Telepon / HP	Email	Fakultas	Jurusan	Prodi	Judul Buku	ISBN
1	Subm...	14/09/2021 19:32	Tasya Nurafiah Syifa Fitriyadi	2003110584	085156422798	tasyanuraffiah28@gmail.com	FMIPA	Kimia	S1	Buku Minta Dibanting	9786020638287
2	Subm...	09/07/2021 12:51	MUHAMMAD IRFAN WARDANI	1605116183	082284630533	muhammadirfan6183@stade	FAPERTA	Agroteknologi	Partenian	KANDANG AYAM BERBASIS ...	9786024767839
3	Subm...	15/03/2021 13:45	Maidita Nimala	1602122837	082287338109	daanmatal@gmail.com	FEB	Manajemen	Manajemen	Alta	
4	Subm...	05/03/2021 16:02	Raza Vahedi	1601121925	0894704930708	razavahedi5@gmail.com	FISIPOL	Hubungan Internasional	Hubungan Internasional	The Military Balance 2021	9781032012278
5	Subm...	27/02/2021 10:48	Siti Hasmiyah	1505112427	081267350483	siti.hasmiyah@suwest.uns	FKIP	Pendidikan MIPA	Pendidikan Kimia	Desain Kelas Digital Menggun...	978-623-209-877-
6	Subm...	08/09/2020 9:14	Tilla Rahma Yulita	1808436261	085363237439	tillyulita@gmail.com	F. KEDOKTE...	Kedokteran	Profesi dokter		



Dari enam usulan di atas perpustakaan Universitas Riau sudah mendapatkan dua judul yang diusulkan karena ada tersedia di penerbit yaitu koleksi: 1. Buku minta dibanting dan 2. Desain Kelas Digital Menggunakan Edmodo Dan Schoology. Untuk judul yang lain akan diadakan pada pengadaan tahun 2023 jika koleksi tersebut tersedia di penerbit. Disamping itu untuk mengatasi kendala dari sisi atensi pemustaka ini, pihak Perpustakaan Universitas Riau selalu melakukan kegiatan sosialisasi tentang perpustakaan kepada pemustaka, baik itu pada kegiatan penyambutan mahasiswa baru, program literasi maupun informasi langsung kepada oleh petugas layanan perpustakaan kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, jika mereka memiliki usulan tentang koleksi disilakan untuk mengisi form usulan baik tercetak atau dapat juga secara online di situs perpustakaan.

Selain meminta usulan koleksi langsung dari pemustaka TIM Bidang pengembangan koleksi juga berupaya untuk meminta usulan koleksi dari para dosen di seluruh fakultas yang ada di lingkungan Perpustakaan Universitas Riau yang diawali dengan mengirimkan surat permintaan usulan judul-judul koleksi yang dikirim melalui surel ke Pimpinan di SINDE dan juga dikirimkan email ke seluruh Sub Koordinator Cabang Fakultas.



Usulan buku yang disampaikan oleh seluruh sub koordinator cabang Fakultas akan di rangkum oleh TIM pengadaan koleksi di Perpustakaan Pusat, di verifikasi, selanjutnya di masukkan ke daftar usulan koleksi sesuai anggaran yang tersedia, dan selanjutnya daftar usulan disampaikan ke pejabat pengadaan untuk diadakan koleksinya.

Upaya lainnya yang dilakukan Bidang Pengembangan Koleksi di Perpustakaan Universitas Riau untuk memenuhi kebutuhan pemustaka untuk ketersediaan koleksi adalah dengan berpartisipasi aktif melakukan komunikasi dengan pihak-pihak yang melakukan kegiatan hibah sehingga perpustakaan Universitas Riau mendapatkan hibah tersebut.

2. Kendala pada bagian Kepuasan Terhadap Fasilitas

Hasil pengolahan data survai pada komponen fasilitas perpustakaan ditemukan bahwa penilaian memuaskan dari pemustaka pada unsur “Kecepatan fasilitas *hotspot* untuk menelusuri informasi”. Kondisi ini memang menjadi kendala di Perpustakaan Universitas Riau pada saat ini, hal ini disebabkan karena jalur internet yang menggunakan FO (*Fiber Optic*) yang dari TIK Ke Perpustakaan Universitas Riau terputus karena proses pembangunan *Main library*. Koneksi yang ada sekarang menggunakan jalur radio yang kondisinya kurang stabil.

Pihak perpustakaan Universitas Riau menyadari kondisi ini akan menimbulkan gangguan dalam kelancaran akses informasi, sementara pada saat ini perpustakaan sudah melaksanakan layanan online yang kelancarannya akan sangat dipengaruhi oleh tersedianya koneksi internet, untuk memulihkan kembali koneksi internetnya

maka pihak Perpustakaan Universitas Riau sedang mengusahakan pemasangan jalur FO (fiber optic) baru dengan berkoordinasi dengan pihak TIK, ADB dan Rektorat.

3. Analisis masukan dan saran dari pemustaka

Dari hasil pengolahan data survei kepuasan pemustaka dari 679 sampel, 560 responden memberikan tanggapan atau pun saran terhadap pelaksanaan kegiatan di Perpustakaan Universitas Riau, dan yang berisi saran adalah sebanyak 25 macam yang dikelompokkan dari 128 responden. Saran-saran tersebut meliputi tiga komponen yang diamati, uraiannya tertera pada tabel berikut:

Saran dari Pengguna Perpustakaan UNRI					
No	Saran	Orang	Kategori bidang		
1	Menambah bangunan lebih luas	8	Fasilitas	1	
2	Akses Jurnal Digital lebih ditingkatkan	10	Fasilitas	1	
3	Sedia colokan laptop	6	Fasilitas	1	
4	SKRIPSI DAN TESIS dapat di akses lebih mudah tanpa harus ke perpustakaan	5	Fasilitas	1	
5	Tolong perbanyak Fasilitas gazebo	1	Fasilitas	1	
6	Lebih dikembangkan dan permudah akses informasi melalui online	8	Fasilitas	1	
7	Web Lib Unri sering error, mohon di tingkatkan lagi sistem operasinya	4	Fasilitas	1	7
8	Pelayanan sopan	7	Layanan	1	
9	Semoga perpustakaan FKIP pelayanannya lebih cepat, dan banyak buku baru	2	Layanan	1	
10	Sebaiknya petugas perpustakaan lebih sedikit ramah terhadap mahasiswa	5	Layanan	1	
11	Untuk lebih ditingkatkan pelayanannya	5	Layanan	1	
12	Pelayanan kedepannya lebih baik lagi.	15	Layanan	1	5
13	Mohon dilengkapi buku-buku mengenai ilmu hukum.	5	Pengembangan koleksi	1	
14	Perbanyak buku tentang Arsitektur	5	Pengembangan koleksi	1	
15	Sebaiknya buku-buku referensi ditambah	10	Pengembangan koleksi	1	
16	Dapat menambahkan lebih banyak buku tentang metodologi penelitian	5	Pengembangan koleksi	1	

17	Buku Kehutanan	3	Pengembangan koleksi	1	
18	Buku Sastra	5	Pengembangan koleksi	1	
19	Buku kelautan	2	Pengembangan koleksi	1	
20	Buku Minyak Asri	2	Pengembangan koleksi	1	
21	Sebaiknya perpustakaan berlangganan jurnal berputasi scopus secara on line	3	Pengembangan koleksi	1	
22	Perbanyak untuk repository	2	Pengembangan koleksi	1	
23	Semoga di perbanyak lagi buku teori kebijakan publik dan lain2 menurut ahli2 dari luar negeri dan terus di update buku2 terbaru	4	Pengembangan koleksi	1	
24	Buku yang di cari terkadang tidak ada	1	Pengembangan koleksi	1	
25	Mohon tambahkan buku untuk pelajaran bahasa Jepang	5	Pengembangan koleksi	1	13

128

jml 25

Dari kritik dan saran di atas ada komponen yang sudah di tanggapi oleh perpustakaan Universitas Riau seperti usulan nomor 3. “sediakan colokan laptop”, ini sudah adakan di ruang sirkulasi dengan memasang colokan listrik di sebagian meja baca. Selain itu saran dari pemustaka ini akan menjadi masukan bagi Perpustakaan untuk segera ditindaklanjuti, khususnya untuk permintaan pengadaan buku, saran ini akan disampaikan ke koordinator cabang fakultas agar mencari koleksi yang sesuai dengan usulan pemustakanya.

Kesimpulan dan rekomendasi

Kesimpulan

Dari evaluasi kepuasan pemustaka yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa nilai indeks kepuasan pemustaka pada tiga komponen yang diamati adalah:

1. Indeks Kepuasan Terhadap Kinerja Petugas berada pada kategori **sangat memuaskan** dengan nilai rata-rata 7.645 pada skala Likert 1-9, dan penilaian sangat memuaskan pada seluruh unsur yang diamati

2. Indeks Kepuasan Terhadap Koleksi berada pada katagori **memuaskan** dengan nilai rata-rata 7.424 pada skala Likert 1-9, penilaian memuaskan diberikan pada semua unsur yang diamati

3. Indeks Kepuasan Terhadap Fasilitas berada pada katagori **sangat memuaskan** dengan nilai rata-rata 7.709 pada skala Likert 1-9, pada komponen ini ada satu unsur yang memperoleh penilaian memuaskan.

Rekomendasi

Hasil analisis indeks kepuasan pemustaka yang sudah dilakukan sudah melampaui target sasaran mutu yang ditetapkan di dokumen ISO Perpustakaan Universitas Riau, namun tentu perpustakaan berharap nilai lebih baik lagi untuk seluruh komponen yang diamati, oleh karena itu direkomendasikan kepada manajemen perpustakaan untuk selalu meningkatkan mutu kinerjanya. Dibidang pengembangan koleksi diharapkan untuk lebih meningkatkan komunikasi dengan pemustaka sehingga dapat diketahui kebutuhan pemustaka di bidang koleksi. Dan untuk masalah pada fasilitas perpustakaan, diharapkan adanya perhatian yang penuh dari pemangku kebijakan agar permasalahan yang ada cepat tertangani.