

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP
PELAYANAN PERPUSTAKAAN
DI FAKULTAS TEKNIK UNSRAT**

PERIODE JANUARI – JUNI 2021



**UNIT PENJAMINAN MUTU FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SAM RATULANGI
MANADO
2021**

LATAR BELAKANG

Monitoring dan evaluasi merupakan kegiatan pemantauan terhadap jalannya suatu kegiatan serta memberikan penilaian apakah kegiatan itu berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku, untuk selanjutnya ditindaklanjuti. Monitoring dan evaluasi berguna agar kegiatan yang dilakukan dapat memberikan hasil yang memuaskan.

Penerapan pelayanan prima di perpustakaan akan menjamin kepuasan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi merupakan faktor kunci untuk menjaga kualitas pelayanan di perpustakaan Fakultas Teknik Unsrat.

TUJUAN

Laporan bulanan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan di Fakultas Teknik agar pelayanan dapat lebih ditingkatkan.

TEMPAT DAN WAKTU

Tempat : Perpustakaan di Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi (Unsrat)
Manado

Waktu : Januari - Juni 2021.

METODE PENENTUAN KINERJA

Laporan bulanan ini dibuat oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang dilakukan oleh Unit Kerjasama Monev dan Survei (UKMS). Tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan di perpustakaan diukur dengan kuesioner (terlampir) yang ada di website Fakultas Teknik Unsrat, serta disebarakan melalui media sosial (WhatsApp).

Penilaian terhadap pernyataan yang ada di kuesioner terdiri dari pilihan sebagai berikut.

- Tidak memuaskan (bernilai 1)
- Kurang memuaskan (bernilai 2)
- Cukup memuaskan (bernilai 3)
- Memuaskan (bernilai 4)
- Sangat memuaskan (bernilai 5)

Penilaian umum terhadap kinerja tenaga kependidikan secara umum diperoleh dari nilai rata-rata keseluruhan pertanyaan dengan kriteria sebagai berikut.

- Tidak memuaskan (nilai 1 - <2)
- Kurang memuaskan (nilai 2 - <3)
- Cukup memuaskan (nilai 3 - <4)
- Memuaskan (nilai 4 - <5)
- Sangat memuaskan (nilai 5)

HASIL MONITORING

- Profil Responden
 - Total Responen: 59
 - Status Responen:
 - Dosen/tenaga pendidik: 9
 - Mahasiswa: 50
 - Jenis kelamin
 - Perempuan: 11
 - Laki-laki: 48
- Indikator kepuasan:
 1. Prosedur pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	1.69
Kurang memuaskan	1	1.69
Cukup memuaskan	9	15.25
Memuaskan	24	40.68
Sangat memuaskan	24	40.68
Total	58	98.31

Berdasarkan data di atas, sebanyak 15,25% menyatakan “Cukup memuaskan” atas prosedur pelayanan di Perpustakaan Fatek Unsrat, 40,68% menyatakan “Memuaskan”, dan 40,68% menyatakan “Sangat memuaskan.” Namun, ada yang menjawab “Kurang memuaskan” dan “Tidak memuaskan” masing-masing 1,69%.

Pada pertanyaan ini ada 1 orang yang tidak menjawab, sehingga jumlah respondennya hanya 58 orang.

2. Kecepatan waktu pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	3	5.08
Cukup memuaskan	5	8.47
Memuaskan	35	59.32
Sangat memuaskan	16	27.12
Total	59	100.00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 8,57% menyatakan “Cukup memuaskan” terhadap kecepatan waktu pelayanan, 59,32% menyatakan “Memuaskan”, dan 27,12% menyatakan “Sangat memuaskan.” Namun, ada 5,08% yang menjawab “Kurang memuaskan.”

3. Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	10	16.95
Memuaskan	26	44.07
Sangat memuaskan	23	38.98
Total	59	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna perpustakaan puas dengan kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dimana 16,95% menyatakan “Cukup memuaskan”, 44,07% menyatakan “Memuaskan”, dan 38,98% menyatakan “Sangat memuaskan.”

4. Kesantunan petugas dalam memberikan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	8	13.56
Memuaskan	29	49.15
Sangat memuaskan	22	37.29
Total	59	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna perpustakaan puas dengan kesantunan petugas, dimana 13,56% menyatakan “Cukup memuaskan”, 49,15% menyatakan “Memuaskan” dan 37,29% menyatakan “Sangat memuaskan.”

5. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	1	1.69
Cukup memuaskan	7	11.86
Memuaskan	26	44.07
Sangat memuaskan	25	42.37
Total	59	100.00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 11,86% menyatakan “Cukup memuaskan” terhadap keramahan petugas, 44,07% menyatakan “Memuaskan”, dan 42,37% menyatakan “Sangat memuaskan.” Namun, ada 1,69% yang menjawab “Kurang memuaskan.”

6. Kedisiplinan petugas terhadap waktu/jam kerja.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	1.69
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	9	15.25
Memuaskan	26	44.07
Sangat memuaskan	23	38.98
Total	59	100.00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 15,25% menyatakan “Cukup memuaskan” terhadap kedisiplinan petugas terhadap waktu/jam kerja, 44,07% menyatakan “Memuaskan”, dan 38,98% menyatakan “Sangat memuaskan.” Namun, ada 1,69% yang menjawab “Tidak memuaskan.”

7. Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	1	1.69
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	8	13.56
Memuaskan	26	44.07
Sangat memuaskan	24	40.68
Total	59	100.00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 13,56% menyatakan “Cukup memuaskan” terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan, 44,07% menyatakan “Memuaskan”, dan 40,68% menyatakan “Sangat memuaskan.” Namun, ada 1,69% yang menjawab “Tidak memuaskan.”

8. Ketersediaan pustaka.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	2	3.39
Cukup memuaskan	8	13.56
Memuaskan	29	49.15
Sangat memuaskan	20	33.90
Total	59	100.00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 13,56% menyatakan “Cukup memuaskan” terhadap ketersediaan pustaka di Perpustakaan Fatek Unsrat, 49,15% menyatakan “Memuaskan”, dan 33,90% menyatakan “Sangat memuaskan.” Namun, ada 3,39% yang menjawab “Kurang memuaskan.”

9. Penataan dan pengaturan bahan pustaka.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	1	1.69
Cukup memuaskan	12	20.34
Memuaskan	24	40.68
Sangat memuaskan	22	37.29
Total	59	100.00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 20,34% menyatakan “Cukup memuaskan” terhadap penataan dan pengaturan bahan pustaka di Perpustakaan Fatek Unsrat, 40,68% menyatakan “Memuaskan”, dan 37,29% menyatakan “Sangat memuaskan.” Namun, ada 1,69% yang menjawab “Kurang memuaskan.”

10. Kualitas sarana dan prasarana.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	1	1.69
Cukup memuaskan	11	18.64
Memuaskan	24	40.68
Sangat memuaskan	23	38.98
Total	59	100.00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 18,64% menyatakan “Cukup memuaskan” terhadap kualitas sarana dan prasarana di Perpustakaan Fatek Unsrat, 40,68% menyatakan “Memuaskan”, dan 38,98% menyatakan “Sangat memuaskan.” Namun, ada 1,69% yang menjawab “Kurang memuaskan.”

11. Kebersihan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	0	0.00
Cukup memuaskan	7	11.86
Memuaskan	24	40.68
Sangat memuaskan	28	47.46
Total	59	100.00

Berdasarkan data di atas, semua mahasiswa pengguna perpustakaan puas dengan kebersihan perpustakaan, dimana 11,86% menyatakan “Cukup memuaskan”, 40,68% menyatakan “Memuaskan” dan 47,46% menyatakan “Sangat memuaskan.”

12. Kenyamanan.

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak memuaskan	0	0.00
Kurang memuaskan	1	1.69
Cukup memuaskan	10	16.95
Memuaskan	20	33.90
Sangat memuaskan	28	47.46
Total	59	100.00

Berdasarkan data di atas, sebanyak 16,95% menyatakan kenyamanan di Perpustakaan Fatek Unsrat “Cukup memuaskan”, 33,90% menyatakan “Memuaskan”, dan 47,46% menyatakan “Sangat memuaskan.” Namun, ada 1,69% yang menjawab “Kurang memuaskan.”

Skor rata-rata dari hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan adalah 4,21.

EVALUASI

Berdasarkan skor rata-rata dari semua pertanyaan, yaitu sebesar 4,23, pelayanan perpustakaan untuk periode Januari – Juni 2021 berada dalam kategori “Memuaskan.” Namun, pelayanan harus ditingkatkan karena mahasiswa yang menyatakan “Kurang memuaskan” bahkan “Tidak memuaskan” untuk indikator kepuasan berikut ini.

- Prosedur pelayanan (1,69% kurang puas, 1,69% tidak puas)
- Kecepatan waktu pelayanan (5,08% kurang puas)
- Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (1,69% kurang puas)
- Kedisiplinan petugas terhadap waktu/jam kerja (1,69% tidak puas)
- Penanganan pengaduan pengguna layanan (1,69% tidak puas)
- Ketersediaan pustakaa (3,39% kurang puas)
- Penataan dan pengaturan bahan pustaka (1,69% kurang puas)
- Kualitas sarana dan prasarana (1,69% kurang puas)
- Kenyamanan (1,69% kurang puas)

TINDAK LANJUT

- *QR code questionnaire* sudah dibuat tapi belum ditempatkan di lokasi pelayanan.

USULAN TINDAK LANJUT

- Untuk mempermudah pengisian sebaiknya kuesioner juga dibuat dalam bentuk *QR code*.
- Sosialisasi kuesioner ini juga tetap dilakukan melalui grup-grup WA atau media sosial lainnya.
- Pelayanan terhadap indikator-indikator kepuasan yang mendapatkan respons negatif harus ditingkatkan.

Demikian laporan ini dibuat sebagai dokumen pemantauan pelayanan Perpustakaan di Fakultas Teknik.

Manado, 30 Juni 2021

Ketua Unit Penjaminan Mutu



Benny L. Maluegha, S.T., M.Sc.
NIP 197602042005011004