

SURVEY LAYANAN PERPUSTAKAAN  
STIE PERBANAS SURABAYA  
2016-2017



**KUISIONER LAYANAN PERPUSTAKAAN**  
**STIE PERBANAS SURABAYA**  
**2016-2017**

**PENDAHULUAN**

Di era informasi jaman now dan persaingan yang semakin ketat ini perpustakaan harus menerus mengadakan perbaikan, tidak hanya dalam penyediaan informasi akan tetapi dalam hal layanan juga perlu mendapatkan perhatian yang khusus karena Perpustakaan merupakan salah satu instansi yang bergerak dibidang jasa layanan. Perbaikan secara terus menerus perlu dilakukan agar pengguna merasa nyaman berada dalam perpustakaan. Kegiatan perpustakaan yang langsung dapat dirasakan oleh pengguna adalah pelayanan, karena pelayanan dianggap sebagai ujung tombak perpustakaan (Soetminah, 1992 : 129).

Salah satunya adalah Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang berusaha terus menerus mengadakan perbaikan salah satunya dengan penyebaran kuesioner, hal ini rutin dilakukan setiap akhir tahun ajaran.

**TUJUAN KUISIONER**

1. Untuk meningkatkan layanan perpustakaan kepadaa pengguna terutama sivitas akademika STIE Perbanas Surabaya.
2. Untuk mendapatkan *feed-back* dari pengguna perpustakaan terutama mahasiswa guna memperbaiki layanan perpustakaan menjadi lebih baik.
3. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai kebutuhan pengguna perpustakaan terutama mahasiswa

**PENGAMBILAN SAMPLE**

Pengambilan sampel biasanya dilakukan secara *random* (acak) dan *nonrandom* (tidak acak). *Random Sampling* biasanya dilakukan dengan memberikan kepada pengunjung yang datang ke perpustakaan secara acak yang dilakukan di dua tempat yaitu Kampus 1 dan Kampus 2. Sedangkan pengambilan sampel *nonrandom* tidak dilakukan secara acak, atau diberikan kepada mahasiswa tertentu yang sering berkunjung ke perpustakaan dan diharapkan bisa memberi jawaban atau masukan guna perbaikan perpustakaan.

Untuk menjadikan sampel yang baik (representatif), maka perlu ditentukan jumlah sampel minimal yang akan digunakan. Untuk menentukan ukuran sampel dapat dilakukan dengan dua cara yaitu tanpa menggunakan rumus atau hitungan, serta menggunakan rumus.

Untuk penelitian ini menggunakan teknik *Random Sampling* dan untuk perhitungannya menggunakan rumus Yamane yang dikutip oleh Ridwan dan Akdon (2006 : 249) dalam penentuan jumlah sampel jika populasi yang diteliti sangat besar dengan menggunakan persamaan berikut ini :

Dimana         $n$  = Jumlah Sampel  
                   $N$  = Jumlah Populasi  
                   $d^2$  = Presisi yang di tetapkan

$$n = \frac{N}{N(d^2 + 1)}$$

$N$  = Jumlah Populasi

$n$  = Sampel

$d^2$  = Presisi

Besaran atau ukuran sampel ini sangat tergantung dari besaran tingkat ketelitian atau kesalahan yang diinginkan peneliti (nilai presisi). dalam hal ini tingkat kesalahannya maksimal 5%, semakin besar tingkat kesalahan maka makin kecil jumlah sampel, dan semakin besar jumlah sampel yang diambil maka semakin kecil tingkat kesalahannya.

Pada pengambilan sampel dari kuisisioner layanan ini adalah total jumlah pengunjung tahun ajaran 2016/2017 (Agustus 2016 – September 2017) yaitu sebesar 72.893 pengunjung dan rata-rata pengunjung perhari nya di tahun 2016/2017 adalah  $193.35 = 193$ . Jadi jumlah kuisisioner yang akan disebar pada survey ini adalah dengan hitungan sebagai berikut :

$N = 193$  (rata-rata pengunjung perhari)

$d = 5\%$  (nilai presisi)

$$n = \frac{193}{(193 \times 5\%^2) + 1}$$



$$= \frac{193}{1.4825}$$

= **130 Jumlah minimal sampel yang harus mengisi kuisisioner**

#### HASIL KUISISIONER LAYANAN PERPUSTAKAAN

1. Contoh kuisisioner terlampir
2. kuisisioner yang disebarakan sebanyak 152 lembar, dari jumlah tersebut sudah melebihi jumlah minimal sampel yang harus mengisi kuisisioner.
3. Survei dilakukan secara acak kepada pengunjung perpustakaan dengan hari yang berbeda-beda
4. Pada hasil akhir kuisisioner akan ditampilkan saran atau usulan-usulan yang ditulis langsung oleh para responden melalui kuisisioner yang disebar
5. Survey layanan akan disampaikan juga ke unit penjaminan mutu yang ada di STIE Perbanas Surabaya

STIE  
Perbanas  
www.perbanas.ac.id



## PENYAJIAN DATA dan ANALISA DATA

Pada bagian ini secara umum menyajikan data-data yang telah diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner berikut analisisnya di lapangan, yaitu dalam lingkungan perpustakaan STIE Perbanas Surabaya pada bulan Agustus 2017 (periode tahun ajaran 2016/2017).

Sebelum masuk pada proses analisa data pada hasil kuisisioner layanan perpustakaan STIE Perbanas Surabaya, terlebih dahulu gambaran umum tentang karakteristik responden seperti berikut ini.

### A. Karakteristik Responden

Dari hasil pemaparan karakteristik responden diperoleh gambaran mengenai latar belakang responden yang berkaitan dengan jenis kelamin, program studi atau pendidikan, tingkat semester, serta frekuensi kunjungan di perpustakaan. Deskripsi responden dilakukan untuk mengidentifikasi karakteristik pengguna layanan yang ada di perpustakaan, yaitu mahasiswa STIE Perbanas Surabaya yang dijadikan sampel dalam penelitian ini.

#### A.1 Jenis Kelamin

Berikut adalah tabel yang menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin :

**Tabel A.1**  
**Jenis Kelamin Responden**

JENIS KELAMIN	F	%
LAKI-LAKI	45	29.6
PEREMPUAN	107	70.4
TOTAL	152	100.0

Merepresentasikan bahwa dalam kuisisioner ini responden perempuan lebih banyak daripada responden laki-laki. Jumlah responden perempuan sebanyak 107 orang dengan prosentase sebesar 70.4 % dan jumlah responden laki-laki sebanyak 45 orang dengan prosentase sebesar 29.6 %.

## A.2 Program Studi/Pendidikan Responden

Pada program studi/pendidikan responden di STIE Perbanas Surabaya dibagi menjadi 6, program studi yang ada yaitu S1 Akuntansi, S1 Manajemen, S1 Ekonomi Islam, D3 Akuntansi, D3 Manajemen, S2 Magister Manajemen.

**Tabel A.2**  
**Program Studi**

Program Studi	F	%
S1 Akuntansi	46	30.2
S1 Manajemen	44	29.0
D3 Akuntansi	14	9.2
D3 Manajemen	21	13.8
S1 Ekonomi Islam	20	13.2
S2 Magister Manajemen	7	4.6
Total	152	100.0



Merepresentasikan bahwa dari data yang ada pada table A.2 dapat disimpulkan bahwa pada saat kuisioner disebarkan pengunjung paling banyak berkunjung ke perpustakaan adalah mahasiswa S1 Akuntansi, hal ini dapat ditarik kesimpulan seperti ini karena kuisioner dibagikan secara acak kepada setiap pengunjung perpustakaan STIE Perbanas Surabaya baik kampus 1 dan kampus 2, jumlah pengunjung terbanyak mahasiswa S1 Akuntansi adalah 30.2 %.

## A.3 Semester

**Tabel A.3**  
**Semester**

Semester	F	%
1-2	27	17.8
3-4	37	24.3
5-6	32	21.0

7-8	49	32.2
>8	7	4.7
Total	152	100.0

Merepresentasikan bahwa dari data yang diambil dari table A.3 adalah mahasiswa yang sering berkunjung ke perpustakaan STIE Perbanas Surabaya sebagian besar adalah mahasiswa semester 7-8 sebanyak 32.2 %.

#### A.4 Frekuensi Kunjungan ke Perpustakaan (dalam 1 minggu)

**Tabel A.4**  
**Frekuensi Kunjungan**

Kebutuhan	F	%
1x kunjungan	25	16.4
2x kunjungan	55	36.2
3x kunjungan	51	33.5
4x kunjungan/setiap hari	21	13.9
Total	152	100.0



Merepresentasikan bahwa frekuensi kunjungan ke perpustakaan selama satu minggu sebagian besar adalah 2x kunjungan dalam 1 (satu minggu), yaitu sebesar 36.2 %.

#### Analisa Karakteristik Responden :

Gambaran karakteristik responden pada saat penyebaran kuisioner dilaksanakan, di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya lebih banyak responden perempuan dibandingkan responden laki-lakinya. Hal ini disebabkan pada saat kuesioner dibagikan lebih banyak diisi oleh responden perempuan sebab pada saat itu juga pengunjung perpustakaan lebih banyak perempuan.

Pengunjung pada tahun ajaran 2016/2017 lebih meningkat dari pada tahun ajaran 2015/2016, dan untuk pengunjung paling banyak tidak terjadi pergeseran, yaitu mahasiswa program studi S1 Akuntansi, namun terjadi perubahan jumlah prosentasi dari tahun ajaran sebelumnya.

Pada survey layanan sebelumnya yang paling banyak berkunjung semester 1-2, sedangkan pada survey layanan kali ini yang paling banyak berkunjung ke perpustakaan adalah mahasiswa semester 7-8. Hal ini disebabkan bahwa pada masa penyebaran kuisioner yang paling banyak berkunjung ke perpustakaan adalah mahasiswa semester 7-8, bisa disimpulkan hal ini berkaitan dengan mahasiswa tersebut mengerjakan tugas akhir maupun skripsi dan mencari bahan referensi. Mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan sebagian besar mempunyai rentang waktu atau frekuensi 2 kali kunjungan selama 1 (satu) minggu.

## **B. Layanan di Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.**

Setelah dijabarkan karakteristik pengunjung yang disajikan dalam bentuk table dan juga analisa dari data yang diperoleh, dalam kuisioner ini disajikan 24 pertanyaan dan 1 isian, namun pustakawan membaginya 5 kelompok pertanyaan yang saling berkaitan sehingga didapat gambaran layanan perpustakaan STIE Perbanas. Pustakawan membagi dalam 5 kelompok pertanyaan yang saling berkaitan, mengenai : pustakawan, kemudahan/akses/temu kembali, jenis dan pemberian layanan, koleksi, fasilitas di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

### **B.1 Pustakawan STIE Perbanas Surabaya**

Gambaran hasil kuisioner dengan sub pembagian “pustakawan” ini meliputi beberapa pertanyaan yang saling berhubungan, yaitu siapa pustakawan di perpustakaan, pengetahuan (product knowledge) pustakawan, kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan pada pemustaka, kepedulian pustakawan, serta kecepatan layanan pustakawan (tanggap). Pada bagian ini pertanyaan kuisioner yang saling berkaitan mengenai pustakawan adalah pertanyaan nomor 2, 3, 4, 13, 14, dan berikut adalah table yang menyajikan data mengenai pustakawan :



### B.1.1 Pustakawan STIE Perbanas Surabaya

**Tabel B.1.1**  
**Pustakawan STIE Perbanas**

<b>Pemustaka mengenal personil pustakawan STIE Perbanas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Tidak jelas	9	6.0
Kurang jelas	59	38.8
Jelas	68	44.7
Sangat Jelas	16	10.5
Total	152	100.0

Merepresentasikan bahwa sebagian besar pengunjung perpustakaan STIE Perbanas Surabaya mengetahui/mengenal jelas pustakawan yang ada di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya, responden sebanyak 44.7 %.

### B.1.2 Kemampuan Pustakawan atau Penguasaan terhadap Product Knowledge

**Tabel B.1.2**  
**Kemampuan Pustakawan**

<b>Pustakawan menguasai product knowledge &amp; layanan</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Tidak mampu	3	2.0
Kurang mampu	5	3.3
Mampu	120	79.0
Sangat mampu	24	15.7
Total	152	100.0

Merepresentasikan bahwa menurut responden mahasiswa/pemustaka perpustakaan STIE Perbanas Surabaya sebagian besar berpendapat bahwa pustakawan mampu menguasai product knowledge dan layanan, sebesar 79.0 % responden menyatakan hal tersebut.

### B.1.3 Layanan Pustakawan

**Tabel B.1.3**  
**Layanan Pustakawan**

Layanan Pustakawan	F	%
Sopan & ramah	89	58.5
Tanggap terhadap kebutuhan pemakai/pemustaka	28	18.4
Mampu memberikan informasi yang jelas	29	19.0
Kurang mampu/tidak kompeten	6	4.1
Total	152	100.0

Merepresentasikan bahwa layanan pustakawan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya menurut sebagian besar responden memilih Sopan dan Ramah, sebanyak 58.5 %.

### B.1.4 Keperdulian/Perhatian Khusus Pustakawan terhadap Pemustaka (Awareness)

**Tabel B.1.4**  
**Keperdulian Pustakawan**

Keperdulian Pustakawan	F	%
Tidak sama sekali	16	10.5
Kadang-kadang	38	25.0
Sering	28	18.4
Selalu	70	46.1
Total	152	100.0

Merepresentasikan menurut pendapat responden sebagian besar menyatakan bahwa pustakawan selalu peduli/memberikan perhatian khusus kepada pemustaka, sebanyak 46.1 %.

### B.1.5 Kecepatan Pustakawan dalam Melayani Pemustaka (Responsibility)

**Tabel B.1.5**  
**Kecepatan Pustakawan (Responsibility)**

Kecepatan Pustakawan	F	%
Tidak cepat	0	0
Kurang cepat	30	19.7
Cepat	97	63.8
Sangat Cepat	25	16.5
Total	152	100.0

Merepresentasikan tanggapan pemustaka terhadap kecepatan (responsibility) layanan kepada pemustaka, sebagian besar beranggapan pustakawan cepat dalam memberikan layanan kepada pemustaka, sebesar 63.8 %.

#### **Analisa Kelompok Pertanyaan seputar Pustakawan :**

Dari hasil data yang berbentuk table dengan pertanyaan seputar pustakawan didapat kesimpulan bahwa pemustaka mengenal pustakawan dengan baik, hal ini bisa jadi karena seringnya pustakawan berinteraksi langsung dengan pemustaka, atau bisa juga karena responden yang berkunjung ke perpustakaan sebagian besar adalah semester 7-8 jadi sudah mengenal siapa saja pustakawan yang ada di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

Setelah mengenal pustakawan, pemustaka juga memberikan tanggapan mengenai kemampuan pustakawan dalam penguasaan product knowledge, sebagian besar menyatakan pustakawan STIE Perbanas Surabaya mampu dalam memberikan/penguasaan product knowledge. Pustakawan STIE Perbanas selain dinilai mampu memberikan/menguasai product knowledge dengan baik, juga dalam memberikan layanan pustakawan dikenal atau dinilai sopan dan ramah.

Pada isian kuisisioner selanjutnya yang berhubungan dengan pustakawan adalah sejauh mana memberikan perhatian khusus kepada pengguna (awareness), dari data yang didapat bahwa sebagian besar pemustaka yang mengisi kuisisioner/responden menyatakan

pustakawan selalu memberikan perhatian khusus/keperdulian (awareness) kepada pemustaka, dengan hasil yang didapat ini kedepannya mampu memberikan yang lebih baik lagi.

Hal lain yang masih berhubungan dengan pustakawan adalah pertanyaan mengenai kecepatan layanan yang diberikan pustakawan (responsibility), bahwa sebagian besar pemustaka yang menjadi responden menilai pustakawan cepat dalam melayani atau merespon kebutuhan pemustakan.

## **B.2 Kemudahan akses/Temu Kembali**

Pada bagian ini juga bagian terpenting terwujudnya suatu perpustakaan yang baik diantara yang terbaik, yaitu kemudahan akses/temu kembali baik dalam hal pencarian koleksi secara langsung maupun yang memanfaatkan alat. Pertanyaan yang salin berhubungan dengan kemudahan akses/temu kembali adalah : perilaku mencari informasi di perpustakaan atau mengenai perpustakaan, penempatan koleksi yaitu koleksi yang paling sulit ditemukan dan kecepatan akses layanan, terdapat pada pertanyaan nomor 6, 7 dan 8.

### **B.2.1 Perilaku Mencari Informasi (di perpustakaan atau berkaitan dengan perpustakaan)**

**Tabel B.2.1**  
**Perilaku Mencari Informasi**

<b>Perilaku Mencari Informasi</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Bertanya pada pustakawan	108	71
Menggunakan petunjuk yang ada	29	19
Bertanya pada pengunjung lain	15	10
Bertanya pada dosen	0	0
Total	152	100.0

Merepresentasikan pemustaka di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya dalam mencari informasi di perpustakaan sebagian besar bertanya pada pustakawan sebanyak 71 %.

## B.2.2 Penempatan Koleksi Perpustakaan

**Tabel B.2.2**  
**Koleksi yang Paling Sulit Ditemukan**

<b>Koleksi yang Paling Sulit Ditemukan</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Buku	57	37.5
Serial Room (majalah, jurnal, bundle)	29	19.1
Tugas Akhir	16	10.5
Referensi (laporan tahunan, kamus, bank data, perundangan, direktori dll)	50	32.9
Total	152	100.0

Merepresntasikan bahwa koleksi yang paling sulit ditemukan di rak menurut responden adalah koleksi Referensi (laporan tahunan, kamus, bank data, perundangan, direktori dll) sebanyak 37.5 %.

## B.2.3 Kecepatan dalam Mengakses Layanan

**Tabel B.2.3**  
**Kecepatan Akses Layanan**

<b>Kecepatan Akses Layanan</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Tidak cepat	0	0
Kurang cepat	6	4
Cepat	142	93.4
Sangat cepat	4	2.6
Total	152	100.0

Merepresentasikan bahwa sebagian besar responden ketika memanfaatkan atau mengakses layanan cepat, yang berpendapat sebanyak 93.4 %.

### **Analisa Kelompok Pertanyaan seputar Kemudahan Akses/Temu Kembali :**

Pada analisa seputar kemudahan akses/temu kembali yang ada di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya, sebagian besar responden berpendapat bahwa cara menemukan informasi di perpustakaan adalah dengan bertanya pada pustakawan, ada 2 kesimpulan besar yang bisa ditarik, yaitu pemustaka/para responden kurang memahami petunjuk yang ada di perpustakaan atau karena pemustaka/responden lebih suka berinteraksi dengan pustakawannya, namun dalam kuisisioner ini sudah menunjukkan kemajuan dalam pencarian informasi pemustaka sudah banyak yang menggunakan petunjuk yang ada (daripada hasil kuisisioner terdahulu). Koleksi Referensi dirasa sulit ditemukan oleh mahasiswa karena koleksinya yang tidak berada pada satu rak dan terpecah-pecah, dan tidak memiliki nomor klasifikasi guna mempermudah pencarian. Menurut responden akses pelayanan yang ada di perpustakaan juga dirasa cepat.

### **B.3 Jenis & Pemberian Layanan pada Pemustaka**

Pada bagian ini banyak sekali pertanyaan dari kuisisioner yang mengupas tentang bagaimana layanan diberikan dan fasilitas apa saja yang ada di perpustakaan, sudah terpenuhi atau sesuai harapan pemustaka atau belum. Pertanyaan yang berhubungan dengan hal tersebut adalah : prosedur layanan, kecepatan layanan, kewajaran mengenai biaya layanan, kesesuaian biaya yang diinformasikan, layanan yang paling sering dimanfaatkan, pemanfaatan layanan tele-marketing, pemanfaatan layanan ruang digital, pemanfaatan layanan ruang ESAC, pemanfaatan layanan research zone, dan pemenuhan kebutuhan pemustaka. Pertanyaan seputar jenis dan pemberian layanan ada pada nomor : 5, 9, 10, 15, 16, 17, 18, 19 dan 20.

#### **B.3.1 Prosedur Layanan**

**Tabel B.3.1  
Prosedur Layanan**

<b>Prosedur layanan</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Tidak mudah	5	3.3
Kurang mudah	15	9.9
Mudah	115	75.6

Sangat mudah	17	11.2
Total	152	100.0

Merepresentasikan bahwa prosedur yang ada di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya bagi responden adalah mudah, sebanyak 75.6 % mereka menyatakan hal ini.

### B.3.2 Kesesuaian Biaya Layanan

**Tabel B.3.2**  
**Kesesuaian Biaya Layanan**

Kesesuaian Biaya Layanan	F	%
Tidak wajar	5	3.3
Kurang wajar	29	19.2
Wajar	110	72.3
Sangat wajar	8	5.2
Total	152	100.0



Merepresentasikan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa biaya layanan yang ada di perpustakaan STIE Perbanas masih wajar, sebanyak 72.3 % yang menilai demikian.

### B.3.3 Ketetapan Biaya Layanan dengan Pelaksanaan dilapangan (perpustakaan)

**Tabel B.3.3**  
**Ketetapan Biaya Layanan**

Ketetapan Biaya Layanan	F	%
Tidak sesuai	12	7.9
Kadang-kadang sesuai	46	30.2
Banyak sesuai	62	40.7
Selalu sesuai	32	21.2
Total	152	100.0

Merepresentasikan bahwa responden dalam hal ini pemustaka bahwa ketetapan biaya layanan yang ada di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya banyak yang sesuai, responden berpendapat 40.7 %

### B.3.4 Pemanfaatan Layanan (paling sering)

**Tabel B.3.4**  
**Pemanfaatan Layanan**

Pemanfaatan Layanan	F	%
Tele-mark (perpanjangan, pemesanan, kritik dan saran by phone 031-5947151 ext. 118)	9	6
Digital room	26	17.1
ESAC room	31	20.4
Research zone (TA, serials, referensi, konsultasi, layanan data)	86	56.5
Total	152	100.0

Merepresentasikan bahwa layanan yang paling sering dimanfaatkan oleh responden adalah layanan research zone, sebanyak 56.5 %.

### B.3.5 Kemudahan Pemanfaatan Layanan Tele-mark (perpanjangan, pemesanan, kritik dan saran melalui telepon)

**Tabel B.3.5**  
**Pemanfaatan Layanan Telemark**

Pemanfaatan Layanan Telemark	F	%
Sering tidak tersambung/tidak bisa	15	9.8
Tersambung	132	86.8
Selalu tersambung	3	2
Sangat mudah dan langsung tersambung	2	1.4
Total	152	100.0

Merepresentasikan bahwa sebagian besar responden yang memanfaatkan layanan telemark bisa tersambung ke perpustakaan STIE Perbanas Surabaya, pendapat ini terjaring sebanyak 86.8 %.



### B.3.6 Layanan Digital Room yang sering dimanfaatkan

**Tabel B.3.6**  
**Pemanfaatan Layanan Digital Room**

<b>Pemanfaatan Layanan Digital Room (yang paling sering)</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Accessing E-Learning	16	10.6
Accessing SIMAS	36	23.7
Peminjaman CD (data, skripsi, jurnal, supl.buku, majalah)	11	7.2
Internet (browsing)	44	29
Office (word, excel, ppt, dll)	22	14.4
Online jurnal	23	15.1
Total	152	100.0

Merepresentasikan layanan pada Digital Room yang paling sering dimanfaatkan adalah Internet (Browsing), sebanyak 29 % responden yang memanfaatkan layanan tersebut.

### B.3.7 Pemanfaatan Layanan ESAC (paling sering)

**Tabel B.3.7**  
**Pemanfaatan Layanan ESAC**

<b>Pemanfaatan Layanan ESAC</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Course	10	6.5
Discuss	57	37.5
Lecturing	4	2.6
Listening	13	8.5
Reading	16	10.5
TOEFL Exam	10	6.5
Tutorial	9	5.9
Using Audio Visual	2	1.3
Watching Video	31	20.7
Total	152	100.0

Merepresentasikan bahwa layanan ESAC room paling banyak dimanfaatkan untuk discuss atau diskusi sebanyak 37.5 % responden.

### B.3.8 Pemanfaatan Layanan Research Zone yang sering dimanfaatkan

**Tabel B.3.8**  
**Pemanfaatan Layanan Research Zone**

<b>Pemanfaatan Layanan Research Zone</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Tugas Akhir (Skripsi, LKP, Thesis)	80	52.6
Serial (majalah, koran, jurnal)	27	17.7
Referensi (annual report, kamus, direktori, perundangan dll)	18	11.8
Konsultasi	13	8.5
Layanan Data	14	9.4
Total	152	100.0

Merepresentasikan bahwa pemanfaatan research zone sebagian besar digunakan responden adalah untuk mengakses Tugas Akhir, sebanyak 52.6 %.

### B.3.9 Pemenuhan Kebutuhan Pemustaka (layanan)

**Tabel B.3.9**  
**Pemenuhan Kebutuhan Pemustaka (layanan)**

<b>Layanan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Belum terpenuhi	17	11.1
Lumayan terpenuhi	82	53.9
Sudah terpenuhi	33	21.7
Terpenuhi sekali	20	13.3
Total	152	100.0

Merepresentasikan bahwa menurut responden sebagian besar member pendapat layanan yang ada di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya sudah lumayan terpenuhi, sebanyak 53.9 % yang menyatakan demikian.

### **Analisa Kelompok Pertanyaan seputar prosedur Layanan Perpustakaan :**

Layanan yang ada di perpustakaan STIE Perbanas mempunyai prosedur yang mudah sebagian besar responden menyatakan demikian, hal ini salah satunya adalah dengan layanan satu pintu dan langsung terintegrasi dengan bagian yang saling terkait, misalnya data pemustaka otomatis me-import langsung dari data kemahasiswaan dan sdm (pemustaka) jadi pemustaka dengan mudah mengakses perpustakaan dengan no ID (NIM dan NIP). Selain mempunyai prosedur yang mudah responden juga berpendapat bahwa biaya layanan yang ditetapkan sudah sesuai dan masih dalam tahap kewajaran.

Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya memberikan berbagai jenis layanan yang ada di perpustakaan selain layanan sirkulasi, namun dalam responden kali ini mengangkat layanan khusus yaitu, layanan Tele-mark, layanan Digital Room, layanan ESAC, layanan Research Zone, dan layanan khusus ini yang paling banyak dimanfaatkan adalah layanan Research Zone, dan pada layanan Research Zone yang sering di manfaatkan adalah Tugas Akhir. Pada layanan Digital Room ini salah satu layanan yang “istimewa”, karena memfasilitasi mahasiswa yang tidak punya atau sedang tidak membawa laptop bisa memanfaatkan Digital Room ini untuk mengerjakan tugas, browsing, E-Learning dan lain sebagainya. Sedangkan pada Digital Room ini mayoritas responden memanfaatkan untuk Internet (browsing).

Pemanfaatan layanan yang lain seperti tele-mark, sebagian besar responden berpendapat telepon mudah tersambung. Layanan ESAC hampir semua dimanfaatkan oleh responden untuk aktivitas bahasa Inggris, namun sebagian besar responden memanfaatkan untuk discuss atau diskusi.

Pemenuhan kebutuhan pemustaka mendapatkan hasil “Lumayan Terpenuhi” dengan prosentase separuh dari responden.

### **B.4 Pemenuhan Koleksi**

Perpustakaan juga tidak lepas dari bahasan koleksi yang dipunya atau yang tersedia, apakah koleksi yang sudah memenuhi kebutuhan pemustaka, atau cukup update/actual untuk dimanfaatkan, sebab itu pertanyaan yang berhubungan dengan pemenuhan koleksi ada 2 yaitu : ke-aktualan/update koleksi dan macam subyek koleksi, terdapat pada pertanyaan nomor 11 dan 12.

#### B.4.1 Koleksi Up to date

**Tabel B.4.1**  
**Koleksi Uptodate dan Sesuai Cakupan Program Study**

<b>Koleksi Uptodate dan Sesuai Cakupan Program Study</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Tidak sesuai	8	5.2
Cukup sesuai	61	40.1
Sesuai	54	35.5
Sangat Sesuai	29	19.2
Total	152	100.0

Merepresentasikan bahwa koleksi yang ada di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya menurut 40.1 % responden update dan cukup sesuai dengan cakupan program study yang ada di STIE Perbanas Surabaya.

#### B.4.2 Subyek (koleksi) yang Perlu Ditambah

**Tabel B.4.2**  
**Subyek yang Perlu Ditambah**

<b>Subyek yang Perlu Ditambah</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Akuntansi	38	25
Manajemen	28	18.4
Ekonomi Syariah	35	23
Bisnis	13	8.5
Perbankan	20	13.1
Marketing	18	12
Total	152	100.0

Merepresentasikan bahwa koleksi yang subyeknya kurang lengkap atau perlu ditambah adalah Akuntansi, sebanyak 25 % responden berpendapat demikian.

### **Analisa Kelompok Pertanyaan seputar Koleksi Perpustakaan :**

Koleksi di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya cukup sesuai dengan cakupan program studi yang ada di STIE Perbanas Surabaya, hal ini selain didukung data dari responden juga koleksi yang dipunyai perpustakaan selalu mengacu pada kontrak pembelajaran setiap semesternya, bahkan ditambah dengan tahun dan edisi yang terbaru.

Menurut responden dalam hal ini adalah pemustaka mahasiswa STIE Perbanas Surabaya hampir semua subyek koleksi perlu diadakan penambahan, hal ini terkait dengan penambahan jumlah mahasiswa, dan yang paling banyak dibutuhkan atau dirasa kurang adalah koleksi dengan subyek Akuntansi.

### **B.5 Penyediaan Fasilitas**

Fasilitas di perpustakaan juga bagian dari layanan, dari perpustakaan yang disediakan untuk pemustakanya, oleh karena itu hal ini juga sangat diperhatikan. Pertanyaan dari kuisisioner yang terkait dengan pemenuhan fasilitas adalah : fasilitas yang disediakan, Fasilitas yang kurang memadai, penambahan fasilitas, dan jenis fasilitas yang perlu ditambahkan. Kuisisioner yang berhubungan dengan hal tersebut adalah nomor 21, 22, 23 dan 24.

#### **B.5.1 Fasilitas yang Disediakan**

**Tabel B.5.1**  
**Fasilitas yang Ada**

<b>Fasilitas yang Ada</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Kurang Memadai	34	22.4
Sudah Memadai	82	54
Lengkap	21	13.9
Lebih dari Lengkap	15	9.7
Total	152	100.0

Merepresentasikan bahwa 54 % responden berpendapat bahwa fasilitas yang disediakan perpustakaan STIE Perbanas Surabaya sudah memadai.

## B.5.2 Jenis Fasilitas yang Kurang Memadai

**Tabel B.5.2**  
**Fasilitas yang Kurang Memadai**

Fasilitas yang Kurang memadai	F	%
Air Conditioner (AC)/ Pendingin ruangan	11	7.2
Pencahayaan	5	3.3
Meja & Kursi	22	14.5
Loker	4	2.6
WiFi	39	25.6
Stop Contact (colokan kabel)	50	32.8
Komputer	21	14
Total	152	100.0

Merepresentasikan bahwa fasilitas yang terdapat di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang kurang memadai adalah Stop Contact (colokan kabel), mungkin dikarenakan banyaknya mahasiswa yang membawa benda elektronik seperti hp dan laptop. Responden yang berpendapat demikian sebanyak 32.8 %.

## B.5.3 Penambahan Fasilitas

**Tabel B.5.3**  
**Penambahan Fasilitas**

Penambahan Fasilitas	F	%
Tidak tahu	4	2.6
Perlu	65	42.8
Sudah Cukup	28	18.4
Harus ditambah	55	36.2
Total	152	100.0



Merepresentasikan sebagian besar responden berpendapat bahwa di perpustakaan STIE Perbanas perlu penambahan fasilitas, sebanyak 42.8 % berpendapat demikian.

#### **B.5.4 Fasilitas yang Perlu Ditambahkan**

**Tabel B.5.4**  
**Fasilitas yang Perlu Ditambahkan**

<b>Fasilitas yang Perlu Ditambahkan</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Vending machine/mesin minuman otomatis	38	25
Foto copy mandiri	88	57.9
Lobby/Public Area	26	17.1
Total	152	100.0

Merepresentasikan bahwa fasilitas yang perlu ditambahkan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya adalah foto copy mandiri, sebanyak 57.9% responden berpendapat demikian.

#### **Analisa Kelompok Pertanyaan seputar Fasilitas Perpustakaan :**

Penyediaan fasilitas di perpustakaan merupakan salah satu bagian yang terpenting dan juga perlu perhatian khusus, karena dengan penyediaan fasilitas yang sesuai kebutuhan pengunjung jadi suka, nyaman dan berlama lama berada di perpustakaan. Menurut sebagian besar responden berpendapat bahwa fasilitas yang ada di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya sudah memadai, namun demikian ada fasilitas yang perlu diperhatikan karena sangat penting untuk mahasiswa, yaitu Stop Contact (colokan kabel) karena memang sebagian besar mahasiswa membawa benda elektronik seperti hp ataupun laptop bahkan kamera. Menurut pendapat responden, meskipun fasilitas sudah memadai masih perlu penambahan yang sesuai kebutuhan pemustaka. Fasilitas yang perlu ditambahkan dan sesuai kebutuhan pemustakaan saat ini adalah mesin foto copy mandiri, hal ini dikarenakan banyak pemustaka yang membutuhkan fasilitas tersebut untuk mengcopy koleksi perpustakaan yang tidak dapat dipinjam.

## HASIL SARAN/USUL dan HARAPAN UNTUK PERPUSTAKAAN STIE PERBANAS

Semua saran/usul dan harapan yang ditulis dan masuk melalui survey layanan yang diisi oleh mahasiswa yang berkunjung di perpustakaan atau yang menjadi responden pada hasil survey layanan ini akan disusun secara spesifik dikelompokkan sesuai dengan bagian yang berwenang langsung atau yang berkoordinasi dengan perpustakaan, antara lain :

NO	UNIT	SARAN/USUL	F*
1	Bagian Perpustakaan	Meningkatkan Fasilitas	5
		Koleksi bukunya diperbanyak lagi untuk kampus 1 dan kampus 2	6
		Perpustakaan lebih baik dilantai bawah	1
		Sering memberikan pelatihan untuk penelusuran koleksi	1
		Denda keterlambatan mahal	1
		Koleksi novel dan majalah di tambah	2
		Literatur religi kurang lengkap	1
		Penambahan fasilitas fotocopy	4
		Diberi pemisah antara mahasiswa dengan pustakawan	1
2	Bagian Umum	Meja dan kursi di perbanyak lagi	3
		Harusnya ada lift	1
		Penambahan stop kontak di meja	3
		Ada tempat ibadah (musholla)	2
		Tambah PC untuk kampus 1 dan kampus 2	2
		Ruangan untuk kampus 2 di perbesar agar muat banyak	4
3	Bagian TIK	Wi-Fi lemot & Kuota WiFi kurang (Internet)	4
		Komputer ruang digital diperbaiki	3

**\*Keterangan :** Pada kuisioner masing-masing individu ada yang menulis lebih dari satu saran/usul dan harapan.



### **Tidak Menulis**

Pada isian saran/usul dan harapan untuk perpustakaan STIE Perbanas Surabaya juga ada yang tidak diisi oleh responden sebanyak 108 dari 152 kuesioner, atau sebanyak 71 % responden tidak mengisi.

STIE  
Perbanas  
www.perbanas.ac.id

