

SURVEY LAYANAN PERPUSTAKAAN
STIE PERBANAS SURABAYA
2017-2018



DAFTAR ISI

Pendahuluan	1
Tujuan Kuisisioner	1
Pengambilan Sampel	1
Hasil Kuisisioner Layanan Perpustakaan	3
Penyajian Data dan Analisis Data	3
A. Karakter Responden	3
B. Layanan di Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya	6
Hasil Saran/Usul dan Harapan untuk Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya	23



STIE
Perbanas
www.perbanas.ac.id

KUISIONER LAYANAN PERPUSTAKAAN
STIE PERBANAS SURABAYA
2017-2018

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).

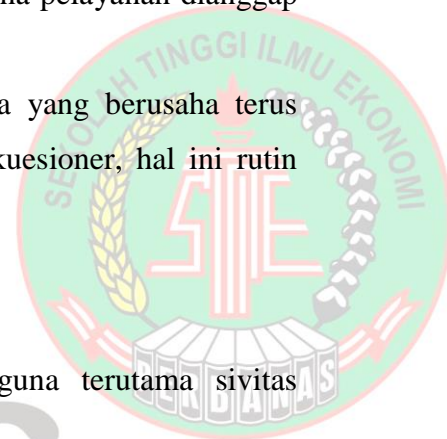
Salah satunya adalah Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang berusaha terus menerus mengadakan perbaikan salah satunya dengan penyebaran kuesioner, hal ini rutin dilakukan setiap akhir tahun ajaran.

TUJUAN KUISIONER

1. Untuk meningkatkan layanan perpustakaan kepada 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 kuisioner layanan ini adalah total jumlah pengunjung tahun ajaran 2017/2018 (Agustus 2017 – September 2018) yaitu sebesar 66.526 pengunjung dan rata-rata pengunjung perhari nya di tahun 2017/2018 adalah $237.255 = 237$. Jadi jumlah kuisioner yang akan disebar pada survey ini adalah dengan hitungan sebagai berikut :

$$N = 237 \text{ (rata-rata pengunjung perhari)}$$

$$d = 5\% \text{ (nilai presisi)}$$

$$n = \frac{237}{(237 \times 5\%^2) + 1}$$

$$= \frac{237}{1.5925}$$

= **149 Jumlah minimal sampel yang harus mengisi kuisisioner**

HASIL KUISISIONER LAYANAN PERPUSTAKAAN

1. Contoh kuisisioner terlampir
2. Kuisisioner yang disebar sebanyak 189 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

PENYAJIAN DATA dan ANALISA DATA

Pada bagian ini secara umum menyajikan data-data yang telah diperoleh dari hasil penyebaran kuisisioner berikut analisisnya di lapangan, yaitu dalam lingkungan perpustakaan STIE Perbanas Surabaya pada bulan Agustus 2018 (periode tahun ajaran 2017/2018).

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 diagram yang menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin :

Tabel A.1
Jenis Kelamin Responden

JENIS KELAMIN	F	%
LAKI-LAKI	44	22.9
PEREMPUAN	145	77.1
TOTAL	189	100.0

Merepresentasikan bahwa dalam kuisioner ini responden perempuan lebih banyak daripada responden laki-laki. Jumlah responden perempuan sebanyak 145 orang dengan prosentase sebesar 77.1 % dan jumlah responden laki-laki sebanyak 44 orang dengan prosentase sebesar 22.9 %.

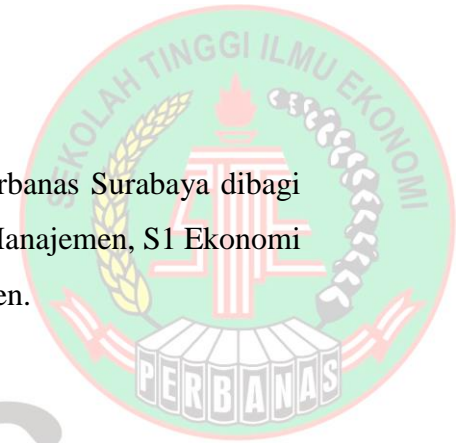
A.2 Program Studi/Pendidikan Responden

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 Akuntansi, S2 Magister Manajemen.

Tabel A.2
Program Studi

Program Studi	F	%
S1 Akuntansi	63	33.3
S1 Manajemen	54	28.6
D3 Akuntansi	13	6.9
D3 Manajemen	11	5.8
S1 Ekonomi Islam	32	16.9
S2 Magister Manajemen	16	8.5
Total	189	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 33.3 %.

A.3 Semester

**Tabel A.3
Semester**

Semester	F	%
1-2	62	33
3-4	40	21.2
5-6	29	15.1
7-8	56	29.6
>8	2	1.1
Total	189	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 1-2 sebanyak 33 % .



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

**Tabel A.4
Frekuensi Kunjungan**

Kebutuhan	F	%
1x kunjungan	48	25.4
2x kunjungan	50	26.5
3x kunjungan	57	30.2
4x kunjungan/setiap hari	34	18.0
Total	189	100.0

Merepresentasikan bahwa frekuensi kunjungan ke perpustakaan selama satu minggu sebagian besar adalah 3x kunjungan dalam 1 (satu minggu), yaitu sebesar 30.2 %.

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 labih banyak diisi oleh responden perempuan sebab pada saat itu juga pengunjung perpustakaan lebih banyak perempuan.

Pengunjung pada tahun ajaran 2017/2018 lebih meningkat dari pada tahun ajaran 2016/2017, 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 7-8, sedangkan pada survey layanan kali ini yang paling banyak berkunjung ke perpustakaan adalah mahasiswa semester 1-2. Hal ini disebabkan bahwa pada masa penyebaran kuisioner yang paling banyak berkunjung ke perpustakaan adalah mahasiswa semester 1-2, bisa disimpulkan hal ini berkaitan dengan mahasiswa tersebut mengerjakan tugas perkuliahan dan mencari bahan referensi. Mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan sebagian besar mempunyai rentang waktu atau frekuensi 3 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 kuisisioner 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

Pemustaka mengenal personil pustakawan STIE Perbanas	F	%
Tidak jelas	23	12.2
Kurang jelas	75	39.7
Jelas	81	42.9
Sangat Jelas	10	5.3
Total	189	100.0

Merepresentasikan bahwa sebagian besar pengunjung perpustakaan STIE Perbanas Surabaya mengetahui/mengenal jelas pustakawan yang ada di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya, responden sebanyak 42.9 %.

B.1.2 Kemampuan Pustakawan atau Penguasaan terhadap Product Knowledge

Tabel B.1.2
Kemampuan Pustakawan

Pustakawan menguasai product knowledge & layanan	F	%
Tidak mampu	0	0
Kurang mampu	6	3.2
Mampu	151	79.8
Sangat mampu	32	16.9
Total	189	100.0

Merepresentasikan bahwa menurut responden mahasiswa/pemustaka perpustakaan STIE Perbanas Surabaya sebagian besar berpendapat bahwa pustakawan mampu menguasai product knowledge dan layanan, sebesar 79.8 % responden menyatakan hal tersebut.

B.1.3 Layanan Pustakawan

Tabel B.1.3
Layanan Pustakawan

Layanan Pustakawan	F	%
Sopan & ramah	126	66.8
Tanggap terhadap kebutuhan pemakai/pemustaka	27	14.1
Mampu memberikan informasi yang jelas	34	17.9
Kurang mampu/tidak kompeten	2	1.1
Total	189	100.0

Merepresentasikan bahwa layanan pustakawan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya menurut sebagian besar responden memilih Sopan dan Ramah, sebanyak 66.8 %.

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

Tabel B.1.4
Keperdulian Pustakawan

Keperdulian Pustakawan	F	%
Tidak sama sekali	31	16.4
Kadang-kadang	92	48.6
Sering	48	25.7
Selalu	18	9.3
Total	189	100.0

Merepresentasikan menurut pendapat responden sebagian besar menyatakan bahwa pustakawan kadang-kadang perdulian/memberikan perhatian khusus kepada pemustaka, sebanyak 48.6 %.

B.1.5 Kecepatan Pustakawan dalam Melayani Pemustaka (Responsibility)

Tabel B.1.5
Kecepatan Pustakawan (Responsibility)

Kecepatan Pustakawan	F	%
Tidak cepat	2	1.1
Kurang cepat	22	11.3
Cepat	140	74.7
Sangat Cepat	25	12.9
Total	189	100.0

Merepresentasikan tanggapan pemustaka terhadap kecepatan (responsibility) layanan kepada pemustaka, sebagian besar beranggapan pustakawan cepat dalam memberikan layanan kepada pemustaka, sebesar 74.7 %.

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. 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 kadang-kadang 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

Perilaku Mencari Informasi	F	%
Bertanya pada pustakawan	129	68.4
Menggunakan petunjuk yang ada	33	17.1
Bertanya pada pengunjung lain	20	10.7
Bertanya pada dosen	7	3.7
Total	189	100.0

Merepresentasikan pemustaka di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya dalam mencari informasi di perpustakaan sebagian besar bertanya pada pustakawan sebanyak 68.4 %.



B.2.2 Penempatan Koleksi Perpustakaan

Tabel B.2.2
Koleksi yang Paling Sulit Ditemukan

Koleksi yang Paling Sulit Ditemukan	F	%
Buku	75	39.4
Serial Room (majalah, jurnal, bundle)	34	18.1
Tugas Akhir	12	6.4
Referensi (laporan tahunan, kamus, bank data, perundangan, direktori dll)	68	36.2
Total	189	100.0

Merepresntasikan bahwa koleksi yang paling sulit ditemukan di rak menurut responden adalah koleksi Buku sebanyak 39.4 %.

B.2.3 Kecepatan dalam Mengakses Layanan

Tabel B.2.3
Kecepatan Akses Layanan

Kecepatan Akses Layanan	F	%
Tidak cepat	5	2.7
Kurang cepat	22	11.7
Cepat	144	76.2
Sangat cepat	17	9.0
Total	189	100.0

Merepresentasikan bahwa sebagian besar responden ketika memanfaatkan atau mengakses layanan cepat, yang berpendapat sebanyak 76.2 %.



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 kuisioner ini sudah menunjukkan kemajuan dalam pencarian informasi pemustaka sudah banyak yang menggunakan petunjuk yang ada (daripada hasil kuisioner terdahulu). Koleksi Buku pada rak dirasa sulit ditemukan oleh mahasiswa karena koleksinya yang tidak berada pada satu rak dan terpencar-pencar. 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 kuisioner 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 di informasikan, layanan yang paling sering dimanfaatkan, pemanfaatan layanan tele-mark, 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**

Prosedur layanan	F	%
Tidak mudah	6	3.2
Kurang mudah	19	10.1
Mudah	126	66.7
Sangat mudah	38	19.9
Total	189	100.0

Merepresentasikan bahwa prosedur yang ada di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya bagi responden adalah mudah, sebanyak 66.7 % mereka menyatakan hal ini.

B.3.2 Kesesuaian Biaya Layanan

Tabel B.3.2
Kesesuaian Biaya Layanan

Kesesuaian Biaya Layanan	F	%
Tidak wajar	13	7
Kurang wajar	53	28
Wajar	85	45.1
Sangat wajar	38	19.9
Total	189	100.0

Merepresentasikan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa biaya layanan yang ada di perpustakaan STIE Perbanas masih wajar, sebanyak 45.1 % 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	13	7
Kadang-kadang sesuai	53	27.8
Banyak sesuai	85	44.9
Selalu sesuai	38	19.8
Total	189	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 44.9 %.



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)	24	13.2
Digital room	69	36.3
ESAC room	46	24.2
Research zone (TA, serials, referensi, konsultasi, layanan data)	50	26.3
Total	189	100.0

Merepresentasikan bahwa layanan yang paling sering dimanfaatkan oleh responden adalah Digital Room, sebanyak 36.3 %.

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	46	24.5
Tersambung	117	61.7
Selalu tersambung	18	9.4
Sangat mudah dan langsung tersambung	8	4.4
Total	189	100.0

Merepresentasikan bahwa sebagian besar responden yang memanfaatkan layanan tele-mark selalu tersambung ke perpustakaan STIE Perbanas Surabaya, pendapat ini terjaring sebanyak 61.7 %.

B.3.6 Layanan Digital Room yang sering dimanfaatkan

Tabel B.3.6
Pemanfaatan Layanan Digital Room

Pemanfaatan Layanan Digital Room (yang paling sering)	F	%
Accessing E-Learning	55	28.9
Accessing SIMAS	48	25.6
Peminjaman CD (data, skripsi, jurnal, supl.buku, majalah)	9	5.0
Internet (browsing)	45	23.9
Office (word, excel, ppt, dll)	15	7.8
Online jurnal	17	8.8
Total	189	100.0

Merepresentasikan layanan pada Digital Room yang paling sering dimanfaatkan adalah akses e-learning, sebanyak 28.9% responden yang memanfaatkan layanan tersebut.

B.3.7 Pemanfaatan Layanan ESAC (paling sering)

Tabel B.3.7
Pemanfaatan Layanan ESAC

Pemanfaatan Layanan ESAC	F	%
Course	18	9.7
Discuss	77	40.6
Lecturing	14	7.4
Listening	18	9.7
Reading	23	12.0
Toefl Exam	9	4.6
Tutorial	14	7.4
Using Audio Visual	0	0
Watching Video	16	8.6
Total	189	100.0

Merepresentasikan bahwa layanan ESAC room paling banyak dimanfaatkan untuk discuss atau diskusi sebanyak 40.6 % responden.

B.3.8 Pemanfaatan Layanan Research Zone yang sering dimanfaatkan

Tabel B.3.8
Pemanfaatan Layanan Research Zone

Pemanfaatan Layanan Research Zone	F	%
Tugas Akhir (Skripsi, LKP, Thesis)	99	52.0
Serial (majalah, koran, jurnal)	38	20.2
Referensi (annual report, kamus, direktori, perundangan dll)	32	16.8
Konsultasi	6	3.5
Layanan Data	14	7.5
Total	189	100.0

Merepresentasikan bahwa pemanfaatan research zone sebagian besar digunakan responden adalah untuk mengakses Tugas Akhir, sebanyak 52.0 %.

B.3.9 Pemenuhan Kebutuhan Pemustaka (layanan)

Tabel B.3.9
Pemenuhan Kebutuhan Pemustaka (layanan)

Layanan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka	F	%
Belum terpenuhi	14	7.2
Lumayan terpenuhi	82	43.3
Sudah terpenuhi	84	44.5
Terpenuhi sekali	9	5.0
Total	189	100

Merepresentasikan bahwa menurut responden sebagian besar member pendapat layanan yang ada di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya sudah terpenuhi, sebanyak 44.5 % 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 E-Learning.

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

Pemenuhan kebutuhan pemustaka mendapatkan hasil “Sudah Terpenuhi” dengan peningkatan prosentase dari tahun sebelumnya yakni Lumayan terpenuhi.

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

Koleksi Uptodate dan Sesuai Cakupan Program Study	F	%
Tidak sesuai	8	4.3
Cukup sesuai	92	48.7
Sesuai	77	40.6
Sangat Sesuai	12	5.9
Total	189	100.0

Merepresentasikan bahwa koleksi yang ada di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya menurut 48.7 % 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

Subyek yang Perlu Ditambah	F	%
Akuntansi	46	24.2
Manajemen	31	16.5
Ekonomi Syariah	48	25.3
Bisnis	32	17.0
Perbankan	19	9.9
Marketing	13	7.1
Total	189	100.0

Merepresentasikan bahwa koleksi yang subyeknya kurang lengkap atau perlu ditambah adalah Ekonomi Syariah, sebanyak 25.3% % 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 Ekonomi Syariah

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 kuisioner yang terkait dengan pemenuhan fasilitas adalah : fasilitas yang disediakan, Fasilitas yang kurang memadai, penambahan fasilitas, dan jenis fasilitas yang perlu ditambahkan. Kuisioner 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

Fasilitas yang Ada	F	%
Kurang Memadai	24	12.6
Sudah Memadai	89	47.0
Lengkap	51	26.8
Lebih dari Lengkap	25	13.6
Total	189	100.0

Merepresentasikan bahwa 47.0 % 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	28	14.6
Pencahayaan	10	5.1
Meja & Kursi	27	14.0
Loker	18	9.6
WiFi	19	10.1
Stop Contact (colokan kabel)	70	37.1
Komputer	17	9.5
Total	189	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 37.1 %.

B.5.3 Penambahan Fasilitas

Tabel B.5.3
Penambahan Fasilitas

Penambahan Fasilitas	F	%
Tidak tahu	2	1.1
Perlu	118	62.1
Sudah Cukup	32	16.9
Harus ditambah	37	19.2
Total	189	100.0

Merepresentasikan sebagian besar responden berpendapat bahwa di perpustakaan STIE Perbanas perlu penambahan fasilitas, sebanyak 62.1 % berpendapat demikian.

B.5.4 Fasilitas yang Perlu Ditambahkan

Tabel B.5.4
Fasilitas yang Perlu Ditambahkan

Fasilitas yang Perlu Ditambahkan	F	%
Vending machine/mesin minuman otomatis	85	44.7
Foto copy mandiri	85	45.3
Lobby/Public Area	19	10.1
Total		

Merepresentasikan bahwa fasilitas yang perlu ditambahkan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya adalah Vending machine/mesin minuman otomatis, sebanyak 44.7 % 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 pemustaka saat ini adalah Vending machine/mesin minuman otomatis, hal ini dikarenakan banyak pemustaka yang membutuhkan fasilitas tersebut untuk menambah kenyamanan di perpustakaan dengan varian minuman yang disediakan oleh mesin minum otomatis.

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	2
		Koleksi buku ataupun jurnal diperbanyak lagi untuk kampus 1 dan kampus 2	20
		Perpustakaan lebih baik dilantai bawah	1
		Perlu memberikan pelatihan untuk penelusuran koleksi baik koleksi jurnal, serial atau non jurnal	1
		Denda keterlambatan mahal	1
		Koleksi novel dan majalah di tambah	1
		Penambahan fasilitas fotocopy dan print gratis	2
		Perlu memberikan pelatihan Karya Tulis Ilmiah	1
		Perlu adanya forum diskusi yang mengundang narasumber	1
		Kebabasan meminjam majalah dan jurnal	1
		Makanan dan minuman di kantin kejujuran dilengkapi	2
		Pelayanan kurang ramah	2
2	Bagian Umum	Meja dan kursi di perbanyak lagi	5
		Harusnya ada lift	1
		Penambahan stop kontak di meja	6
		Ada tempat ibadah (musholla)	5
		Tambah PC untuk kampus 1 dan kampus 2	2
		Ruangan untuk kampus 2 di perbesar agar muat banyak	7
		Penerangan ditingkatkan	1
		Penambahan locker	1
		Fasilitas mesin minuman otomatis (Vending machine)	2
		Penambahan AC	2
		Rak buku ditambah	1
		Ruang skripsi kurang luas	1

3	Bagian TIK	Wi-Fi lemot & Kuota WiFi kurang (Internet)	3
		Komputer ruang digital diperbaiki	5

***Keterangan** : Pada kuisisioner 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 123 dari 189 kuesioner, atau sebanyak 65 % responden tidak mengisi.

STIE
Perbanas
www.perbanas.ac.id

