



**MONITORING DAN EVALUASI
TERHADAP PELAYANAN
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

LAPORAN

Periode Januari-Desember 2022

**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan monitoring dan evaluasi pelayanan Perpustakaan Universitas Islam Riau tahun 2022 ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan hasil dari upaya perpustakaan dalam mengevaluasi kualitas layanan, yang mencakup tingkat kepuasan pemustaka serta aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan.

Monitoring dan evaluasi dilakukan sebagai bentuk komitmen Perpustakaan Universitas Islam Riau untuk selalu memberikan pelayanan yang prima bagi pemustaka, termasuk mahasiswa, dosen, serta peneliti. Melalui laporan ini, diharapkan hasil yang diperoleh dapat menjadi bahan masukan yang konstruktif dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan pada masa yang akan datang, sehingga perpustakaan dapat lebih optimal dalam mendukung kegiatan akademik sivitas akademika.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah mendukung penyusunan laporan ini, termasuk tim pelaksana survei, staf perpustakaan, dan pemustaka yang telah memberikan masukan. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan pelayanan Perpustakaan Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, Februari 2023

Tim Unit Layanan Pemustaka

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| DAFTAR ISI | ii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Tujuan | 1 |
| 1.3 Tempat dan Waktu | 1 |
| 1.4 Metode Survei | 2 |
| BAB II HASIL SURVEI DAN ANALISIS | 3 |
| 2.1 Profil Responden..... | 3 |
| 2.2 Analisis Per Pertanyaan | 3 |
| 2.3 Kesimpulan Analisis | 10 |
| 2.4 Kritik dan Saran Responeden | 11 |
| BAB III PENUTUP | 12 |
| 3.1 Kesimpulan | 12 |
| 3.2 Rekomendasi | 12 |
| Lampiran | |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan Universitas Islam Riau (UIR) merupakan pusat layanan informasi dan sumber daya akademik yang sangat penting bagi mahasiswa, dosen, dan seluruh sivitas akademika. Dalam upaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan, perpustakaan mengadakan survei kepuasan pengguna terkait berbagai aspek layanan, mulai dari koleksi hingga fasilitas fisik. Survei ini diadakan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan agar perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara lebih baik.

1.2 Tujuan

Tujuan dari laporan ini adalah untuk:

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan UIR.
2. Menilai kesesuaian koleksi dengan kebutuhan disiplin ilmu yang ditekuninya.
3. Menilai fasilitas perpustakaan dari perspektif pengguna, terutama terkait meja, kursi, dan ruangan yang tersedia.
4. Mengumpulkan kritik dan saran dari pengguna sebagai masukan bagi pengembangan layanan perpustakaan.

1.3 Tempat dan Waktu

Tempat : Perpustakaan Univeristas Islam Riau

Waktu : Januari - Desember 2022

1.4 Metode Survei

Survei ini dilakukan secara *online* menggunakan formulir yang berisi beberapa pertanyaan tentang kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan. Terdapat beberapa kategori pertanyaan, di antaranya terkait koleksi, fasilitas, dan kebutuhan pengguna terhadap sumber daya perpustakaan.

BAB II

HASIL SURVEI DAN ANALISIS

2.1 Profil Responden

Responden survei terdiri dari mahasiswa dan dosen dari berbagai program studi di Universitas Islam Riau. Sebagian besar responden berasal dari kalangan mahasiswa, mencakup berbagai disiplin ilmu seperti Akuntansi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD), Teknik Perminyakan, dan lain-lain. Responden berjumlah 119 orang.

2.2 Analisis Per Pertanyaan

Survei ini terdiri dari berbagai pertanyaan terkait layanan dan fasilitas Perpustakaan Universitas Islam Riau (UIR). Berikut ini adalah analisis per pertanyaan berdasarkan jumlah responden yang menjawab "Ya" dan "Tidak".

| Koleksi yang ada di Peprsutakaan relevan, sesuai dengan kebutuhan disiplin ilmu yang ditekuni. | Jumlah Respoden |
|--|-----------------|
| Ya | 117 |
| Tidak | 2 |
| Jumlah | 119 |

Mayoritas responden (98,3%) setuju bahwa koleksi yang ada di perpustakaan relevan dengan kebutuhan disiplin ilmu yang mereka tekuni. Ini menunjukkan bahwa perpustakaan telah berhasil menyediakan koleksi yang sesuai dengan bidang studi pengguna.

| Anda membutuhkan buku teks (pengetahuan umum, referensi, fiksi) yang ada di peprustakaan. | Jumlah Respoden |
|--|-----------------|
| Ya | 116 |
| Tidak | 3 |
| Jumlah | 119 |

Sebagian besar responden (97,5%) merasa bahwa buku teks, pengetahuan umum, dan fiksi sangat dibutuhkan di perpustakaan. Kebutuhan ini mencerminkan pentingnya variasi koleksi untuk mendukung proses pembelajaran dan penelitian.

| Anda membutuhkan terbitan berkala (majalah, surat kabar, jurnal, 4ulletin) tersedia di perpustakaan. | Jumlah Respoden |
|--|-----------------|
| Ya | 113 |
| Tidak | 6 |
| Jumlah | 119 |

Sebanyak 94,9% responden setuju bahwa terbitan berkala seperti majalah, surat kabar, jurnal, dan 4ulletin sangat dibutuhkan di perpustakaan. Hal ini menekankan pentingnya akses terhadap sumber informasi terkini untuk mendukung kegiatan akademik.

| Anda membutuhkan koleksi rekaman suara (film, rekaman, video) tersedia di perpustakaan. | Jumlah Respoden |
|---|-----------------|
| Ya | 89 |
| Tidak | 30 |
| Jumlah | 119 |

Sebanyak 74,8% responden membutuhkan koleksi rekaman suara. Meskipun mayoritas merasa koleksi ini penting, persentase “Tidak” yang lebih tinggi (25,2%) menunjukkan bahwa koleksi audiovisual tidak sepenting bahan tertulis bagi sebagian pengguna perpustakaan.

| Anda membutuhkan koleksi bahan kartografi (peta, atlas, globe, dll) tersedia di perpustakaan. | Jumlah Respoden |
|---|-----------------|
| Ya | 100 |
| Tidak | 19 |
| Jumlah | 119 |

Sebanyak 84% responden merasa bahwa koleksi bahan kartografi sangat dibutuhkan, sementara 16% merasa sebaliknya. Kebutuhan bahan ini mungkin terkait dengan program studi tertentu seperti geografi atau teknik.

| Anda membutuhkan koleksi sumber daya elektronik (CD-Rom, Jurnal Online) tersedia di perpustakaan. | Jumlah Respoden |
|---|-----------------|
| Ya | 113 |
| Tidak | 6 |
| Jumlah | 119 |

Sebanyak 94,9% responden setuju bahwa koleksi sumber daya elektronik sangat dibutuhkan. Ini mengindikasikan peningkatan kebutuhan akses digital seiring dengan perkembangan teknologi dan penggunaan informasi daring.

| Koleksi yang ada di perpustakaan UIR Berkualitas. | Jumlah Respoden |
|---|-----------------|
| Ya | 119 |
| Tidak | 0 |
| Jumlah | 119 |

Semua responden (100%) setuju bahwa koleksi perpustakaan UIR berkualitas. Ini menunjukkan bahwa perpustakaan telah berhasil menjaga kualitas koleksi yang disediakan untuk penggunanya.

| Koleksi referensi seperti kamus, ensiklopedia yang tersedia di perpustakaan sudah lengkap. | Jumlah Respoden |
|--|-----------------|
| Ya | 110 |
| Tidak | 9 |
| Jumlah | 119 |

Sebanyak 92,1% responden merasa bahwa koleksi referensi sudah lengkap, namun 7,9% merasa masih ada kekurangan. Hal ini mungkin mengindikasikan perlunya pembaruan atau penambahan koleksi referensi tertentu.

| Anda membutuhkan koleksi yang mukhtahir / <i>Up to Date</i> | Jumlah Respoden |
|---|-----------------|
| Ya | 115 |
| Tidak | 4 |
| Jumlah | 119 |

Sebanyak 96,6% responden setuju bahwa koleksi perpustakaan perlu up-to-date. Ini menegaskan pentingnya perpustakaan untuk terus memperbarui koleksinya guna memenuhi kebutuhan informasi terbaru.

| Anda Membutuhkan OPAC (<i>Online Public Access Catalogue</i>) sebagai sarana penelusuran koleksi | Jumlah Respoden |
|--|-----------------|
| Ya | 118 |
| Tidak | 1 |
| Jumlah | 119 |

Hampir semua responden (99,2%) setuju bahwa OPAC sangat dibutuhkan untuk membantu penelusuran koleksi. Ini menandakan bahwa sistem OPAC memiliki peran penting dalam kemudahan akses informasi di perpustakaan.

| Jam pelayanan peprustakaan sesuai dengan kebutuhan anda. | Jumlah Respoden |
|--|-----------------|
| Ya | 117 |
| Tidak | 2 |
| Jumlah | 119 |

Sebanyak 98,3% responden merasa bahwa jam pelayanan perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan mereka. Ini menunjukkan bahwa jadwal operasional perpustakaan sudah cukup memadai untuk mendukung aktivitas pengguna.

| <i>User Guide</i> (Petunjuk) bagi pemustaka sangat anda butuhkan ada di perpustakaan. | Jumlah Respoden |
|---|-----------------|
| Ya | 116 |
| Tidak | 3 |
| Jumlah | 119 |

Sebanyak 97,5% responden merasa bahwa user guide sangat penting untuk membantu pengguna dalam mengakses layanan dan fasilitas perpustakaan. Ini menunjukkan bahwa pemustaka membutuhkan panduan yang jelas dan mudah diakses.

| Anda membutuhkan ruang baca yang tenang dan teratur. | Jumlah Respoden |
|--|-----------------|
| Ya | 117 |
| Tidak | 2 |
| Jumlah | 119 |

Mayoritas responden (98,3%) menginginkan ruang baca yang tenang dan teratur. Ini menegaskan pentingnya suasana belajar yang kondusif di perpustakaan.

| Anda membutuhkan 7omputer-komputer yang terhubung ke internet ada di perpustakaan. | Jumlah Respoden |
|--|-----------------|
| Ya | 116 |
| Tidak | 3 |
| Jumlah | 119 |

Sebanyak 97,5% responden setuju bahwa 8ancer8r dengan akses internet sangat dibutuhkan di perpustakaan. Ini menekankan pentingnya infrastruktur teknologi untuk mendukung akses informasi.

| Anda membutuhkan jaringan internet yang 8ancer di perpustakaan. | Jumlah Respoden |
|---|-----------------|
| Ya | 118 |
| Tidak | 1 |
| Jumlah | 119 |

Sebagian besar responden (99,2%) merasa bahwa jaringan internet yang lancar sangat dibutuhkan. Hal ini mengindikasikan pentingnya konektivitas yang baik untuk mendukung kegiatan belajar dan penelitian di perpustakaan.

| Meja dan kursi yang tersedia di perpustakaan sudah mencukupi kebutuhan pemustaka. | Jumlah Respoden |
|---|-----------------|
| Ya | 95 |
| Tidak | 24 |
| Jumlah | 119 |

Sebanyak 79,8% responden merasa meja dan kursi yang tersedia sudah mencukupi, namun 20,2% merasa belum mencukupi. Ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk menambah atau meningkatkan fasilitas fisik di perpustakaan.

| Perpustakaan UIR membutuhkan standar gedung perpustakaan yang ideal. | Jumlah Respoden |
|--|-----------------|
| Ya | 114 |
| Tidak | 5 |
| Jumlah | 119 |

Sebanyak 95,8% responden setuju bahwa perpustakaan membutuhkan standar gedung yang ideal. Ini menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan dalam hal fasilitas fisik dan infrastruktur.

| | |
|---|-----------------|
| Ruangan yang ada di perpustakaan saat ini sudah mencukupi kebutuhan pemustaka | Jumlah Respoden |
| Ya | 103 |
| Tidak | 16 |
| Jumlah | 119 |

Sebanyak 86,6% responden merasa bahwa ruangan perpustakaan sudah mencukupi, sementara 13,4% merasa ruangan yang ada belum memadai. Ini mengindikasikan perlunya evaluasi lebih lanjut terkait kapasitas ruang yang tersedia.

| No. | Indikator | Jawaban | |
|-----|--|---------|-------|
| | | Ya | Tidak |
| | Analisis Kebutuhan Koleksi | | |
| 1 | Koleksi yang ada di Perpustakaan relevan, sesuai dengan kebutuhan disiplin ilmu yang ditekuni. | 117 | 2 |
| 2 | Anda membutuhkan buku teks (pengetahuan umum, referensi, fiksi) yang ada di perpustakaan. | 116 | 3 |
| 3 | Anda membutuhkan terbitan berkala (majalah, surat kabar, jurnal, bulletin) tersedia di perpustakaan. | 113 | 6 |
| 4 | Anda membutuhkan koleksi rekaman suara (film, rekaman, video) tersedia di perpustakaan. | 89 | 30 |
| 5 | Anda membutuhkan koleksi bahan kartografi (peta, atlas, globe, dll) tersedia di perpustakaan. | 100 | 19 |
| 6 | Anda membutuhkan koleksi sumber daya elektronik (CD-Rom, Jurnal Online) tersedia di perpustakaan. | 113 | 6 |
| 7 | Koleksi yang ada di perpustakaan UIR Berkualitas. | 119 | 0 |
| 8 | Koleksi referensi seperti kamus, ensiklopedia yang tersedia di perpustakaan sudah lengkap. | 110 | 9 |
| 9 | Anda membutuhkan koleksi yang | 115 | 4 |

| | | | |
|----|--|---------------|--------------|
| | mukhtahir / <i>Up to Date</i> | | |
| | Layanan | | |
| 10 | Anda Membutuhkan OPAC (<i>Online Public Access Catalogue</i>) sebagai sarana penelusuran koleksi | 118 | 1 |
| 11 | Jam pelayanan peprustakaan sesuai dengan kebutuhan anda. | 117 | 2 |
| 12 | <i>User Guide</i> (Petunjuk) bagi pemustaka sangat anda butuhkan ada di perpustakaan. | 116 | 3 |
| | Sarana dan Prasarana | | |
| 13 | Anda membutuhkan ruang baca yang tenang dan teratur. | 117 | 2 |
| 14 | Anda membutuhkan 10omputer-komputer yang terhubung ke internet ada di perpustakaan. | 116 | 3 |
| 15 | Anda membutuhkan jaringan internet yang 10ancer di perpustakaan. | 118 | 1 |
| 16 | Meja dan kursi yang tersedia di perpustakaan sudah mencukupi kebutuhan pemustaka. | 95 | 24 |
| 17 | Perpustakaan UIR membutuhkan standar gedung perpustakaan yang ideal. | 114 | 5 |
| 18 | Ruangan yang ada di perpustakaan saat ini sudah mencukupi kebutuhan pemustaka | 103 | 16 |
| | Jumlah | 2006 | 136 |
| | Frekuensi Total | 2142 | |
| | Persentase | 93.65% | 6.35% |

2.3 Kesimpulan Analisis

Berdasarkan hasil survei kepuasan layanan Perpustakaan Universitas Islam Riau, sebanyak 93.65% responden menyatakan puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pemustaka merasakan kualitas layanan

perpustakaan yang sesuai dengan harapan mereka, baik dalam hal kenyamanan, kemudahan akses, maupun ketersediaan informasi yang dibutuhkan.

Namun demikian, masih terdapat 6.35% responden yang menyatakan belum merasa puas dengan layanan perpustakaan. Hal ini menjadi masukan berharga bagi perpustakaan untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan layanan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan seluruh pemustaka secara lebih optimal di masa mendatang.

2.4 Kritik dan Saran Responden

1. Masukan Pengguna

Dari hasil survei, beberapa kritik dan saran yang diajukan pengguna termasuk:

- a. Beberapa responden menyarankan agar perpustakaan menyediakan lebih banyak ruang belajar dan meja untuk pemustaka.
- b. Ada juga yang menyatakan harapan agar koleksi buku dan sumber daya terus ditingkatkan agar perpustakaan semakin unggul.
- c. Beberapa saran juga mencakup harapan agar standar gedung perpustakaan diperbaiki untuk memenuhi kebutuhan pemustaka yang terus meningkat.

2. Analisis Masukan

Kritik dan saran yang diberikan oleh responden menunjukkan bahwa, meskipun secara umum perpustakaan sudah memberikan layanan yang memadai, terdapat beberapa area yang masih perlu perbaikan, terutama dalam hal ketersediaan fasilitas fisik seperti meja dan ruang belajar. Hal ini penting diperhatikan oleh pengelola perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang semakin banyak.

BAB III

PENUTUP

3.3 Kesimpulan

Hasil survei ini menjadi langkah penting bagi Perpustakaan Universitas Islam Riau dalam memahami tingkat kepuasan pemustaka serta mengevaluasi efektivitas layanan yang telah diberikan. Persentase kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa perpustakaan berhasil mendukung kebutuhan akademik mayoritas pemustaka. Namun, keberadaan responden yang belum merasa puas menjadi dorongan untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan.

Melalui hasil survei ini, diharapkan perpustakaan dapat merumuskan strategi dan langkah perbaikan yang tepat, sehingga mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik di masa mendatang. Dengan demikian, perpustakaan diharapkan terus berkembang menjadi pusat informasi yang responsif dan relevan dalam mendukung kebutuhan akademik sivitas akademika Universitas Islam Riau.

3.4 Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei dan kritik serta saran yang diberikan oleh responden, beberapa rekomendasi untuk peningkatan layanan perpustakaan UIR adalah:

- a. Meningkatkan jumlah meja dan kursi untuk memenuhi kebutuhan belajar pengguna yang semakin banyak.
- b. Menambah ruang belajar yang lebih nyaman dan memadai.
- c. Terus memperbarui koleksi buku dan sumber daya akademik agar relevan dengan perkembangan kebutuhan pengguna.

Lampiran

SURVEI KEBUTUHAN PEMUSTAKA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM RIAU

I. Petunjuk pengisian kuesioner

1. Mohon diberi tanda *checklist* (✓) pada kolom jawaban Saudara/i yang dianggap paling sesuai.
2. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Mohon memberikan jawaban dengan jujur dan objektif.
4. Setelah mengisi kuesioner, mohon Saudara/i berikan kepada pihak yang menyerahkan kuesioner.
5. Terimakasih atas kerjasama dan partisipasi Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini.

II. Identitas Responden

Nama Responden :
 Jabatan :
 Prodi/Semester :
 Jenis Kelamin : (1) Pria (2) Wanita

| NO | PERNYATAAN | JAWABAN | |
|----|--|---------|-------|
| | | YA | TIDAK |
| | Analisis Kebutuhan Koleksi | | |
| 1 | Koleksi yang ada di perpustakaan relevan, sesuai dengan kebutuhan disiplin ilmu yang ditekuni. | | |
| 2 | Anda membutuhkan buku teks (pengetahuan umum, referensi, fiksi) yang ada di perpustakaan. | | |
| 3 | Anda membutuhkan terbitan berkala (majalah, surat kabar, jurnal, buletin) tersedia di perpustakaan. | | |
| 4 | Anda membutuhkan koleksi rekaman suara (film, rekaman, video) tersedia di perpustakaan. | | |
| 5 | Anda membutuhkan koleksi bahan kartografi (peta, atlas, globe, dll) tersedia di perpustakaan. | | |
| 6 | Anda membutuhkan koleksi sumber daya elektronik (CD-Room, jurnal <i>Online</i>) tersedia di perpustakaan. | | |
| 7 | Koleksi yang ada di perpustakaan UIR berkualitas. | | |
| 8 | Koleksi referensi seperti kamus, ensiklopedia yang tersedia di perpustakaan sudah lengkap. | | |
| 9 | Anda membutuhkan koleksi yang <i>mutakhir/Up to Date</i> . | | |

| Layanan | | | |
|----------------------|---|--|--|
| 10 | Anda membutuhkan OPAC (<i>Online Public Access Catalogue</i>) sebagai sarana penelusuran koleksi di perpustakaan UIR. | | |
| 11 | Jam pelayanan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan anda | | |
| 12 | <i>User Guide</i> (petunjuk) bagi pemustaka sangat anda butuhkan ada di perpustakaan. | | |
| Sarana dan Prasarana | | | |
| 13 | Anda membutuhkan ruang baca yang tenang dan teratur. | | |
| 14 | Anda membutuhkan komputer-komputer yang terhubung dengan internet ada di perpustakaan. | | |
| 15 | Anda membutuhkan jaringan internet yang lancar di perpustakaan. | | |
| 16 | Meja dan kursi yang tersedia di perpustakaan sudah mencukupi kebutuhan pemustaka. | | |
| 17 | Perpustakaan UIR membutuhkan standar gedung perpustakaan yang ideal. | | |
| 18 | Ruangan yang ada di perpustakaan saat ini sudah mencukupi kebutuhan pemustaka. | | |