



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PERPUSTAKAAN

NPP : 1471072D2000001



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM RIAU

TAHUN 2025



HALAMAN PENGESAHAN

Tim Penyusun Laporan Survei Kepuasan Pemustaka Perpustakaan Universitas Islam Riau Tahun 2025

1 Assoc. Prof. Dr. Sri Yuliani, M.Pd	Ketua	
2 Andi Mohd. Yusuf, ST, M.Si	Wakil Ketua	
3 Uthi Kurnia, S.IP	Sekretaris	
4 Kanti Fisdian Adni	Anggota	
5 Khaidir, S.H	Anggota	
6 Asmadi	Anggota	
7 Teguh Handoyo, S.IP	Anggota	
8 Handi Trinof, S.IIP	Anggota	
9 Ayu Agustina, S.IP	Anggota	
10 Fajro Gunairo, S.IP	Anggota	
11 Sri Ayu Mayasari, S.Pd	Anggota	
12 Mohamad Habib Junaidi, ST	Anggota	
13 Riri Wahyuli, S.I.Kom	Anggota	
14 Budi Santoso, S.E	Anggota	
15 Luthfi Pratama S.T	Anggota	
16 Afrilla, SE	Anggota	
17 Putri Aulia Ferti, A.Md	Anggota	

Disahkan Oleh,

Prof. Dr. Fathurrahman, SP, MSc
 Wakil Rektor Bidang Akademik,
 Riset dan Inovasi
 Tanggal : 30 Oktober 2025

Diperiksa Oleh,

Assoc. Prof. Dr. Ir. Asrol, M.Ec
 Ketua Lembaga Penjaminan
 Mutu
 Tanggal : 30 Oktober 2025

Disetujui Oleh,

Assoc. Prof. Dr. Sri Yuliani, M.Pd
 Kepala Perpustakaan
 Tanggal : 30 Oktober 2025



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
KATA PENGANTAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan kegiatan	2
1.3. Manfaat Kegiatan	2
BAB II METODE PENGUKURAN	4
2.1 Ruang Lingkup	4
2.2 Operasional Variabel.....	5
2.3 Tingkat Kepuasan.....	13
BAB III HASIL KEGIATAN	15
3.1 Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka	17
3.1.1. Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Setiap Aspek.....	20
BAB IV KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT	35
4.1 Kesimpulan.....	35
4.2 Tidak Lanjut.....	42

LAMPIRAN:

1. SK
2. Instrumen Survei
3. Uji Validasi Kuisisioner
4. Standar Operasional Prosedur (SOP)
5. Form Kuisisioner
6. Flayer Media Sosial
7. Grafik responden
8. Dokumentasi



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Indikator Setiap Aspek.....	7
Tabel 2. Populasi	15
Tabel 3. Responden.....	17
Tabel 4. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu, Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	19
Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pemustaka Setiap Aspek.....	20
Tabel 6. Tingkat kepuasan Aspek Tangible.....	22
Tabel 7. Tingkat kepuasan Aspek Reliability	25
Tabel 8. Tingkat Kepuasan Aspek Responsiveness	27
Tabel 9. Tingkat Kepuasan Aspek Assurance	29
Tabel 10. Tingkat Kepuasan Aspek Empaty.....	32
Tabel 11. Urutan indeks Kepuasan Pemustaka	35



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Indeks Kepuasan Pemustaka Perpustakaan 21

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Pemustaka Tahun 2025 dapat disusun dengan baik. Survei ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Universitas Islam Riau sebagai dasar evaluasi dan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

Pelaksanaan survei berpedoman pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Laporan ini diharapkan menjadi bahan evaluasi strategis dalam pengembangan kebijakan dan peningkatan kualitas layanan perpustakaan.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh staf perpustakaan serta responden yang telah berpartisipasi dalam kegiatan ini. Semoga laporan ini bermanfaat bagi peningkatan layanan Perpustakaan Universitas Islam Riau menuju pelayanan yang unggul dan berdaya saing.

Pekanbaru, 29 Oktober 2025

Tim Penyusun

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Survei kepuasan pemustaka merupakan salah satu instrumen penting dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi. Dalam konteks layanan perpustakaan, survei ini berfungsi sebagai alat evaluasi strategis untuk menilai sejauh mana layanan yang disediakan mampu memenuhi kebutuhan pemustaka sekaligus mendorong peningkatan pemanfaatan fasilitas, koleksi, dan sumber daya informasi yang tersedia.

Perpustakaan Universitas Islam Riau secara konsisten melaksanakan Survei Kepuasan Pemustaka setiap tahun sebagai bagian dari komitmen terhadap peningkatan mutu layanan dan akuntabilitas publik. Pelaksanaan survei ini dilakukan menggunakan metode yang terstandar dan instrumen pengukuran yang valid, disertai analisis yang komprehensif guna menghasilkan rekomendasi yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Sebagai unit pelaksana layanan akademik, Perpustakaan UIR telah menunjukkan kinerja unggul yang diakui secara nasional melalui perolehan akreditasi “A” dari Lembaga Akreditasi Perpustakaan Nasional. Pencapaian tersebut tidak hanya menjadi bukti nyata atas komitmen dalam memberikan layanan prima kepada civitas akademika, tetapi juga menjadi motivasi untuk terus menjaga profesionalisme, mutu, serta semangat inovasi di setiap Aspek pelayanan.

Dalam menghadapi dinamika kebutuhan informasi dan perubahan perilaku pemustaka di era digital, Perpustakaan Universitas Islam Riau terus beradaptasi melalui transformasi layanan berbasis teknologi informasi, optimalisasi sumber daya manusia, serta peningkatan kualitas interaksi antara pustakawan dan pemustaka. Fokus utama diarahkan pada penguatan literasi informasi, digitalisasi layanan, serta komunikasi yang lebih efektif agar

perpustakaan tetap relevan dan kompetitif di tengah perkembangan ekosistem pendidikan modern.

Selain itu, peran media digital dan media sosial kini menjadi elemen strategis dalam memperluas jangkauan layanan, publikasi kegiatan, serta membangun keterlibatan aktif dengan pemustaka. Oleh karena itu, Survei Kepuasan Layanan Perpustakaan Universitas Islam Riau Tahun 2025 tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur tingkat kepuasan pemustaka, tetapi juga sebagai sarana evaluasi terhadap efektivitas inovasi layanan yang telah diterapkan, termasuk dalam hal kemudahan akses, kenyamanan, dan pengalaman pemustaka secara keseluruhan.

Dengan demikian, hasil survei ini diharapkan dapat menjadi dasar pengambilan keputusan dan pijakan strategis bagi Perpustakaan Universitas Islam Riau dalam mengembangkan layanan yang semakin inovatif, inklusif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan sivitas akademika serta masyarakat luas di masa yang akan datang.

1.2. Tujuan kegiatan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Layanan Perpustakaan Universitas Islam Riau memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Universitas Islam Riau.
2. Mengidentifikasi kelemahan dan keunggulan dari setiap unsur pelayanan sebagai dasar peningkatan mutu layanan.
3. Menyediakan bahan evaluasi dan rekomendasi untuk perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan.
4. Mendorong terwujudnya budaya pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan pemustaka dan peningkatan reputasi universitas.

1.3. Manfaat Kegiatan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Layanan Perpustakaan Universitas Islam Riau diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan ruang bagi pemustaka untuk menyampaikan penilaian dan masukan terhadap layanan perpustakaan guna peningkatan mutu pelayanan.
2. Menjadi dasar bagi Perpustakaan Universitas Islam Riau dalam melakukan evaluasi kinerja, pengambilan keputusan, dan perumusan strategi peningkatan layanan.
3. Mendorong pustakawan dan tenaga pengelola layanan untuk meningkatkan kompetensi, profesionalisme, serta kualitas interaksi dengan pemustaka.
4. Menjadi indikator keberhasilan dan acuan pengembangan kebijakan universitas dalam upaya menjaga mutu layanan akademik dan mempertahankan akreditasi perpustakaan yang unggul.

BAB II

METODE PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Universitas Islam Riau merupakan salah satu perguruan tinggi swasta terbesar di Provinsi Riau yang berdiri pada tahun 1962 di bawah naungan Yayasan Lembaga Pendidikan Islam (YLPI) Riau. Universitas Islam Riau memiliki visi menjadi universitas Islam yang unggul dan terkemuka di Asia Tenggara pada tahun 2041. Saat ini, Universitas Islam Riau menaungi 9 fakultas dan 1 program pascasarjana dengan lebih dari 45 program studi yang mencakup bidang ilmu teknik, ekonomi, hukum, sosial, keagamaan, dan sains.

Sebagai bagian integral dari universitas, Perpustakaan Universitas Islam Riau berperan penting dalam mendukung kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Perpustakaan Universitas Islam Riau menjadi pusat sumber belajar yang menyediakan berbagai layanan informasi, baik dalam bentuk koleksi cetak maupun digital, serta berfungsi sebagai sarana pengembangan literasi informasi bagi seluruh sivitas akademika.

Ruang lingkup pelaksanaan survei meliputi seluruh layanan utama yang diselenggarakan oleh Perpustakaan Universitas Islam Riau, di antaranya:

1. Layanan Sirkulasi, mencakup peminjaman, pengembalian, perpanjangan koleksi, serta administrasi keanggotaan.
2. Layanan Referensi dan Literasi Informasi, meliputi bantuan penelusuran informasi, konsultasi pustakawan, dan bimbingan pemustaka sumber informasi.
3. Layanan Koleksi Digital dan Repository, mencakup akses e-journal, e-book, repository institusi, serta sistem *Electronic Theses and Dissertations (ETD)*.
4. Layanan Administratif dan Verifikasi, seperti pendaftaran anggota baru, penerbitan surat bebas pustaka, serta aktivasi akun digital.

5. Layanan Fasilitas dan Ruang Baca, mencakup kenyamanan ruang, ketersediaan area diskusi, komputer akses publik, serta kebersihan dan keamanan lingkungan.

Survei Kepuasan Layanan Perpustakaan periode 2025 ini melibatkan responden dari berbagai kategori pemustaka, yaitu mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan yang telah memanfaatkan layanan perpustakaan.

Hasil survei diharapkan memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas layanan yang nantinya akan menjadi dasar strategis bagi peningkatan mutu dan inovasi layanan perpustakaan, sekaligus mendukung keberlanjutan akreditasi Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah meraih peringkat Akreditasi "A".

2.2 Operasional Variabel

Pelaksanaan Survei Kepuasan Layanan Perpustakaan Universitas Islam Riau Tahun 2025 menggunakan pendekatan SERVQUAL (Service Quality Model) sebagai metode pengukuran utama. Metode ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pemustaka (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan yang diterima (*perceived service*). Hasil pengukuran kemudian dirata-ratakan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Pemustaka, yang menjadi dasar dalam analisis mutu dan rekomendasi peningkatan layanan.

Pendekatan SERVQUAL mampu memberikan gambaran yang menyeluruh tentang kualitas layanan perpustakaan melalui lima Aspek utama, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Aspek ini berkaitan dengan segala Aspek yang dapat dilihat secara langsung oleh pemustaka, seperti fasilitas fisik, sarana dan prasarana, perlengkapan layanan, serta penampilan pustakawan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Menggambarkan kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan sesuai janji secara tepat, akurat, dan konsisten, sehingga pemustaka merasa yakin terhadap kualitas layanan yang diterima.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Menunjukkan kesediaan dan kecepatan pustakawan dalam membantu pemustaka serta memberikan layanan secara tanggap dan tepat waktu.

4. *Assurance* (Jaminan)

Mencerminkan pengetahuan, kompetensi, keramahan, serta sikap profesional pustakawan yang dapat menumbuhkan rasa percaya dan nyaman bagi pemustaka layanan.

5. *Empathy* (Empati)

Berkaitan dengan kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi secara baik, memahami kebutuhan pemustaka, serta memberikan perhatian yang tulus dan personal terhadap setiap pemustaka.

Setiap Aspek dijabarkan ke dalam indikator yang diukur melalui kuesioner menggunakan skala *Likert* dengan rentang nilai 1 sampai 4, di mana:

1 = Tidak Puas

2 = Cukup Puas

3 = Puas

4= Sangat Puas

Indikator-indikator ini menjadi acuan dalam penyusunan butir pertanyaan pada kuesioner survei, sehingga hasil pengukuran dapat menggambarkan persepsi dan harapan pemustaka secara objektif. Rincian indikator dari masing-masing Aspek disajikan sebagaimana tabel berikut:



Tabel 1. Indikator Setiap Aspek

No	Aspek	Indikator	Pertanyaan	TP	CP	P	SP
1	Tangible	Kebersihan dan Kerapian Fasilitas perpustakaan	Bagaimana penilaian Anda tentang kebersihan dan kerapian fasilitas perpustakaan?				
2	Tangible	Keberadaan Fasilitas parkir perpustakaan	Bagaimana penilaian anda tentang Area Parkir perpustakaan?				
3	Tangible	Ketersediaan Fasilitas papan informasi baik konvensional maupun elektronik/digital	Bagaimana penilaian anda tentang ketersediaan papan informasi baik konvensional maupun elektronik/digital di perpustakaan?				
4	Tangible	Ketersediaan Fasilitas Lemari penyimpanan (locker) barang bawaan pengguna Perpustakaan	Bagaimana penilaian anda tentang Lemari penyimpanan (loker) Perpustakaan?				
5	Tangible	Ketersediaan koleksi cetak dan digital	Bagaimana penilaian anda tentang koleksi cetak dan digital (E-Book, Repository (ETD) Perpustakaan?				
6	Tangible	Ketersediaan Fasilitas Komputer Pencarian Buku atau katalog online	Bagaimana penilaian anda tentang komputer pencarian buku atau katalog online (OPAC) Perpustakaan?				
7	Tangible	Ketersediaan fasilitas Akses Internet	Bagaimana penilaian anda tentang Akses internet di perpustakaan?				



No	Aspek	Indikator	Pertanyaan	TP	CP	P	SP
8	Tangible	Ketersediaan fasilitas Meja dan Kursi baca	Bagaimana penilaian anda tentang Meja dan kursi baca perpustakaan?				
9	Tangible	Ketersediaan fasilitas Area Baca	Bagaimana penilaian anda tentang area baca perpustakaan?				
10	Tangible	Ketersediaan fasilitas Ruang Diskusi	Bagaimana penilaian anda Ruang Diskusi perpustakaan?				
11	Tangible	Ketersediaan fasilitas ibadah (Mushola)	Bagaimana penilaian anda tentang Mushola perpustakaan?				
12	Tangible	Ketersediaan fasilitas Toilet	Bagaimana penilaian anda tentang Toilet perpustakaan?				
13	Tangible	Ketersediaan fasilitas Pendingin Ruangan	Bagaimana penilaian anda tentang Pendingin ruangan (AC) perpustakaan?				
14	Tangible	Ketersediaan fasilitas Koleksi perpustakaan	Apakah perpustakaan menyediakan koleksi yang mudah diakses?				
15	Tangible	Kenyamanan Fasilitas	Bagaimana tingkat kenyamanan fasilitas yang Anda gunakan di Perpustakaan?				
16	Tangible	Kemudahan Akses Fasilitas	Seberapa mudah akses Anda ke fasilitas yang tersedia di perpustakaan?				
17	Reliability	Kejelasan informasi layanan	Apakah informasi mengenai prosedur layanan di perpustakaan sudah jelas?				



No	Aspek	Indikator	Pertanyaan	TP	CP	P	SP
18	Reliability	Keakuratan informasi	Apakah informasi yang diberikan oleh petugas dan media perpustakaan dapat dipercaya dan sesuai dengan kebutuhan Anda?				
19	Reliability	Ketepatan waktu layanan peminjaman dan pengembalian	Apakah layanan peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan sudah dilakukan tepat waktu?				
20	Reliability	Konsistensi prosedur pelayanan	Apakah prosedur pelayanan di perpustakaan dijalankan secara konsisten setiap kali Anda mengakses layanan?				
21	Reliability	Kepatuhan terhadap jadwal dan kebijakan layanan (keandalan)	Apakah perpustakaan melaksanakan layanan sesuai dengan jadwal dan kebijakan yang berlaku?				
22	Reliability	Dukungan terhadap Visi Misi Institusi	Apakah layanan perpustakaan mendukung visi dan tujuan strategis institusi dalam hal pengembangan pendidikan dan riset?				
23	Responsiveness	Integrasi Sistem Informasi	Apakah sistem informasi perpustakaan terintegrasi dengan sistem informasi akademik kampus?				



No	Aspek	Indikator	Pertanyaan	TP	CP	P	SP
24	Responsiveness	Tanggapan tepat waktu terhadap pemustaka	Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan petugas dalam merespons pertanyaan atau permintaan layanan?				
25	Responsiveness	Kesigapan staf dalam menangani permintaan layanan	Apakah staf perpustakaan sigap dalam menangani permintaan Anda selama berada di perpustakaan?				
26	Responsiveness	Penanganan keluhan teknis	Bagaimana Anda menilai kemampuan staf dalam membantu menyelesaikan masalah teknis, seperti kendala akses internet atau sistem pencarian buku?				
27	Responsiveness	Ketersediaan layanan referensi dan penelusuran informasi	Apakah layanan referensi dan penelusuran informasi yang tersedia mudah diakses saat Anda membutuhkannya?				
28	Assurance	Kompetensi Staf	Bagaimana penilaian anda terhadap kompetensi staf perpustakaan dalam mendukung kebutuhan akademik Anda?				
29	Assurance	Kemampuan staf dalam memberikan informasi yang dibutuhkan	Apakah staf perpustakaan dapat memberikan informasi yang Anda butuhkan dengan jelas dan tepat?				



No	Aspek	Indikator	Pertanyaan	TP	CP	P	SP
30	Assurance	Penanganan keluhan administratif	Apakah staf mampu membantu Anda menyelesaikan keluhan administratif seperti kesalahan data keanggotaan atau proses peminjaman/ pengembalian?				
31	Assurance	Kemampuan staf dalam memberikan bimbingan penggunaan koleksi referensi	Apakah staf mampu membimbing Anda dalam menggunakan koleksi referensi?				
32	Assurance	Respon staf terhadap permintaan layanan cek plagiarisme atau konsultasi riset	Apakah staf membantu Anda dalam konsultasi riset dan cek plagiarisme?				
33	Assurance	Kepercayaan Terhadap Sistem Layanan	Seberapa besar kepercayaan Anda terhadap sistem layanan perpustakaan?				
34	Assurance	Rasa Aman dan Nyaman	Apakah Anda merasa aman dan nyaman berada di perpustakaan?				
35	Assurance	Penampilan Staf Layanan dan Administratif di perpustakaan	Bagaimana penampilan staf layanan dan administratif di Perpustakaan?				



No	Aspek	Indikator	Pertanyaan	TP	CP	P	SP
36	Assurance	Kerja Sama Eksternal	Apakah Anda mengetahui adanya kerja sama perpustakaan dengan institusi luar (seperti BI Corner, repository nasional, atau database internasional)?				
37	Assurance	Literasi Masyarakat	Menurut Anda, sejauh mana perpustakaan berkontribusi dalam meningkatkan kemampuan literasi masyarakat kampus secara luas?				
38	Empathy	Kemampuan staf memahami kebutuhan pengguna	Apakah staf perpustakaan memahami kebutuhan Anda sebagai pengguna layanan?				
39	Empathy	Keramahan staf dalam berinteraksi	Bagaimana Anda menilai keramahan staf perpustakaan saat berkomunikasi dengan Anda?				
40	Empathy	Perhatian staf terhadap kenyamanan pengguna	Apakah Anda merasa staf perpustakaan memperhatikan kenyamanan Anda saat menggunakan layanan?				
41	Empathy	Sikap staf yang menghargai pengguna secara individu	Bagaimana pendapat Anda mengenai sikap staf dalam menghargai perbedaan kebutuhan setiap pengguna?				

No	Aspek	Indikator	Pertanyaan	TP	CP	P	SP
42	Empathy	Dukungan terhadap Pengembangan Mahasiswa	Apakah perpustakaan mendukung kegiatan akademik dan pengembangan diri mahasiswa seperti MBKM, pelatihan literasi informasi, atau komunitas belajar?				
43	Empathy	Program Promosi untuk meningkatkan minat Baca	Apakah Anda mengetahui adanya program promosi minat baca yang diselenggarakan oleh perpustakaan (seperti pameran, lomba, atau kampanye literasi)?				

Pilihan jawaban untuk setiap pertanyaan menggunakan skala *Likert* dengan 4 pilihan jawaban yaitu:

- TP = Tidak Puas
- CP = Cukup Puas
- P = Puas
- SP = Sangat Puas

2.3 Tingkat Kepuasan

Menurut Permenpan Nomor 14 Tahun 2017, Kepuasan masyarakat merupakan cerminan dari pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Dalam konteks ini, penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud adalah Perpustakaan Universitas Islam Riau, yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik kepada seluruh sivitas akademika. Adapun yang dimaksud dengan masyarakat penerima layanan adalah komunitas perguruan tinggi, meliputi mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan Universitas Islam Riau, yang berhak memperoleh layanan informasi, referensi, serta fasilitas pendukung pembelajaran dari perpustakaan.

Tingkat kepuasan masyarakat menggambarkan sejauh mana harapan dan kebutuhan pemustaka terpenuhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan ini dapat dilihat dari persepsi pemustaka terhadap berbagai Aspek pelayanan, seperti kecepatan dan ketepatan pelayanan, kemudahan akses terhadap koleksi, keramahan petugas, ketersediaan fasilitas, serta kenyamanan lingkungan perpustakaan. Semakin tinggi tingkat kesesuaian antara harapan dan pengalaman pemustaka terhadap pelayanan yang diterima, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka.

Dengan demikian, evaluasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat menjadi penting sebagai dasar untuk menilai efektivitas kinerja pelayanan perpustakaan serta sebagai bahan pertimbangan dalam merancang strategi peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

BAB III HASIL KEGIATAN

Teknik pengumpulan data dalam Survei Kepuasan Layanan Perpustakaan dilakukan secara online melalui laman <https://lib.uir.ac.id/survey-lib/> Pelaksanaan pengisian survei berlangsung selama periode 9 hingga 23 Oktober 2025.

Sebelum menentukan jumlah sampel, terlebih dahulu dilakukan pendataan populasi, yaitu seluruh sivitas akademika Universitas Islam Riau yang menjadi pemustaka layanan perpustakaan. Rincian populasi tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2. Pupulasi

Jenis Sivitas Akademika	Jumlah
Dosen	554
Tendik	380
Mahasiswa	16369
Total	17303

Berdasarkan tabel 3 di atas didapati jumlah sivitas akademika di Universitas Islam Riau yang berhak memanfaatkan layanan perpustakaan adalah 17.303 orang. Untuk menetapkan jumlah responden yang akan mewakili sampel maka dihitung menggunakan rumus:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

dimana:

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,05

Asumsi yang digunakan

Tingkat kepercayaan 95% $\rightarrow \lambda = z = 1,96$

Tidak ada estimasi proporsi sebelumnya \rightarrow ambil konservatif $P=0,5$ (memaksimalkan varians). Maka $Q = 1 - P = 0,5$

Margin of error $d = 0,05$ (5%).

Populasi $N = 17303$

Langkah perhitungan

1. Hitung komponen pembilang :

$$\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q = 1,96^2 \times 17303 \times 0,5 \times 0,5 = 16.617,8012$$

2. Hitung komponen penyebut :

$$d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q$$

$$= 0,05^2 \times (17303 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5$$

$$= 0,0025 \times 17302 + 1,9204 \times 0,25$$

$$= 43,255 + 0,4801$$

$$= 44,2154$$

3. Hitung S

$$S = \frac{16617,8012}{44,2154} \approx 375,84$$

Jadi sampel yang digunakan dalam survei ini adalah **376** responden.

Setelah proses pengumpulan data selesai, dilakukan identifikasi terhadap karakteristik responden untuk mengetahui sebaran partisipan dalam survei. Rincian profil responden disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3. Profil Responden

Jenis Responden	Jumlah Responden	Presentase Responden
Dosen	1	0%
Mahasiswa	358	95%
Tendik	13	3%
Umum (Masyarakat)	4	1%
Total	376	100%

Berdasarkan Tabel 4, responden survei kepuasan layanan perpustakaan terdiri dari empat kelompok responden, yaitu dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa dan umum. Dari total 376 responden, kelompok mahasiswa merupakan responden terbanyak dengan jumlah 359 orang atau sebesar 95% dari total responden. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa menjadi pemustaka utama layanan perpustakaan dan memiliki pengalaman langsung yang dominan terhadap berbagai Aspek layanan yang disediakan.

Sementara itu, kelompok tenaga kependidikan berjumlah 13 orang atau sekitar 3%, kelompok dosen sebanyak 1 orang atau 0% dan 4 sebanyak 4 umum (masyarakat) 1 % dari total responden. Persentase yang relatif kecil pada tiga kelompok terakhir mengindikasikan bahwa tingkat partisipasi dari dosen dan tenaga kependidikan dan umum dalam survei ini masih rendah.

Secara keseluruhan, komposisi responden ini mencerminkan bahwa persepsi dan tingkat kepuasan yang diperoleh dalam survei lebih banyak merepresentasikan pengalaman mahasiswa sebagai pemustaka utama layanan perpustakaan, sehingga hasil analisis lebih berfokus pada kebutuhan dan penilaian mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan.

3.1 Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka

Tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Riau dianalisis berdasarkan lima Aspek utama *SERVQUAL* yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Kepastian), dan *Empathy* (Empati). Setiap Aspek diukur menggunakan skala

Likert dengan empat pilihan penilaian, mulai dari tidak puas (1) hingga sangat puas (4). Nilai rata-rata tiap Aspek dikonversikan ke dalam nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan ketentuan Keputusan Menteri PAN No. KEP/25/M.PAN/2/2004 dan Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017.

Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dalam survei kepuasan layanan perpustakaan, setiap pertanyaan pada masing-masing unsur pelayanan diberi nilai oleh responden menggunakan skala Likert. Nilai-nilai tersebut kemudian dihitung untuk memperoleh rata-rata tertimbang, sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan pada setiap unsur pelayanan.

Karena semua unsur pelayanan dianggap memiliki bobot yang sama, maka setiap unsur diberi nilai penimbang (N) yang sama besar. Rumus untuk menentukan bobot nilai setiap unsur adalah sebagai berikut:

$$N = \frac{1}{x}$$

Dimana:

x = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai setiap unsur

Jumlah unsur pelayanan yang dinilai adalah 43 unsur, sehingga:

$$N = \frac{1}{43} = 0,0233$$

Artinya, setiap unsur pelayanan memiliki bobot sebesar 0,0233 dalam perhitungan total Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Langkah Perhitungan SKM (Skor Kepuasan Masyarakat)

Setelah diperoleh nilai rata-rata dari hasil survei, langkah berikutnya adalah menghitung Skor Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan rumus:



$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

$$SKM = \frac{49610}{16168} \times 0,0233 = 0,071$$

Nilai ini menunjukkan skor untuk setiap unsur pelayanan. Karena terdapat 43 unsur yang dinilai, maka:

$$SKM_{\text{total}} = 0,071 \times 43 = 3,0684$$

Konversi SKM ke Skala 25–100 (IKM)

Untuk menyesuaikan hasil dengan skala baku yang digunakan dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, nilai SKM dikalikan dengan 25, sehingga:

$$IKM = 3,0684 \times 25 = 76,710$$

Selanjutnya, nilai IKM tersebut diinterpretasikan ke dalam kategori mutu pelayanan menggunakan interval klasifikasi berikut:

Tabel 4. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu, Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Interval (N)	Nilai Interval Konversi (NK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1.00 - 2.5596	25.00 - 64.99	D	Tidak Puas
2.60 - 3.064	65.00 - 76.00	C	Kurang Puas
3.644 - 76.61	76.61 - 88.30	B	Puas
3.532 - 4.00	88.31 - 100	A	Sangat Puas

Sumber: Permenpan RB nomor 14 tahun 2017

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mencapai **76,710**, nilai tersebut berada pada interval **76,61–88,30**. Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan perpustakaan termasuk dalam kategori **B (Baik)**, dengan tingkat kinerja unit pelayanan dinilai “**Puas**” oleh responden. Dengan kata lain, layanan perpustakaan secara umum telah

memenuhi harapan pemustaka dan mampu memberikan pengalaman yang memuaskan, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas di beberapa Aspek tertentu.

3.1.1. Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Setiap Aspek

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Universitas Islam Riau, dilakukan pengukuran menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mengacu pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017.

Setiap responden diminta memberikan penilaian terhadap 42 unsur pelayanan yang mencakup lima dimensi utama, yaitu Tangible (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (kepastian), dan Empathy (empati).

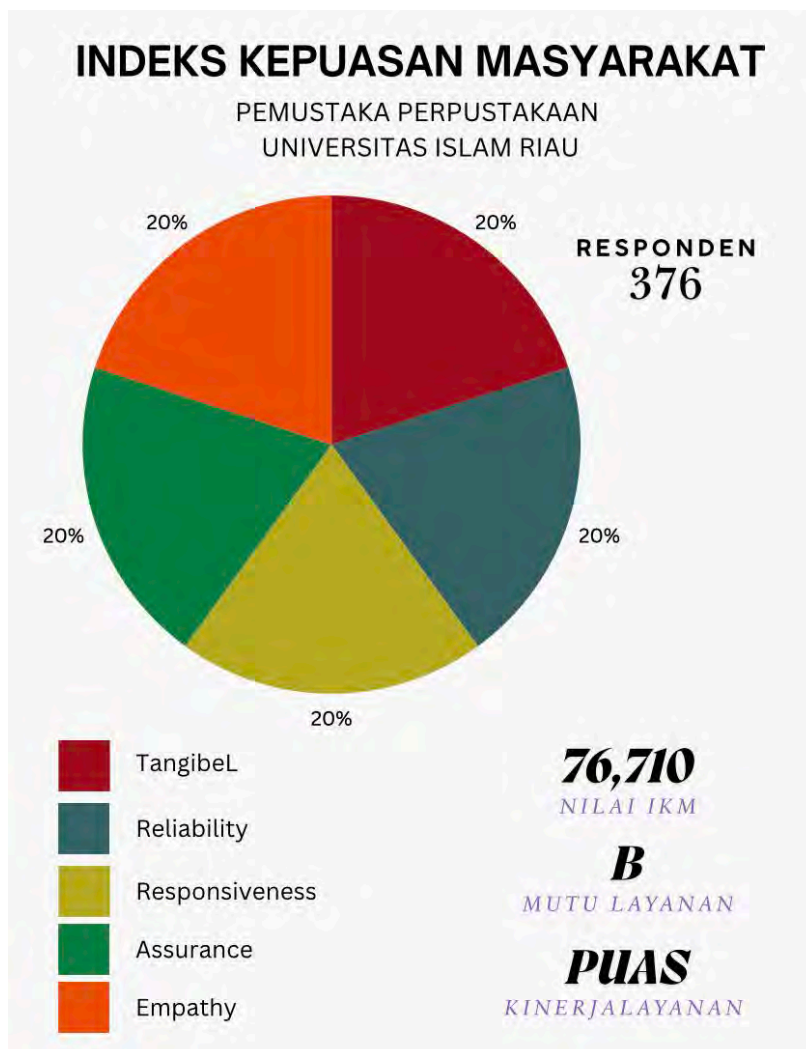
Nilai dari setiap unsur kemudian dihitung menggunakan rata-rata tertimbang untuk memperoleh skor IKM. Hasil pengolahan data tersebut dirangkum dalam tabel berikut yang menunjukkan nilai rata-rata per dimensi, mutu layanan, serta tingkat kinerja unit pelayanan berdasarkan persepsi responden.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pemustaka Setiap Aspek

No.	Instrument	IKM	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Tangible (Bukti Fisik)	75,162	Kurang Puas
2.	Reliability (keandalan)	78,180	Puas
3.	Responsiveness (Daya tanggap)	77,859	Puas
4.	Assurance (kepastian)	77,294	Puas
5.	Empathy (Empati)	77,438	Puas

Gambaran visual distribusi kepuasan pemustaka terhadap masing-masing aspek layanan dapat dilihat sebagaimana diagram berikut:

Gambar 1. Indeks Kepuasan Pemustaka Perpustakaan



Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap lima Aspek kualitas layanan perpustakaan, diperoleh gambaran mengenai persepsi pemustaka terhadap kinerja unit pelayanan. Secara umum, nilai IKM menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai layanan perpustakaan berada dalam kategori “**Puas**”, meskipun masih terdapat satu Aspek yang perlu ditingkatkan.

Aspek Tangible (Bukti Fisik) memperoleh skor IKM sebesar 75,162, yang dikategorikan Kurang Puas. Hal ini mengindikasikan bahwa Aspek fisik seperti ketersediaan sarana prasarana, kenyamanan ruang,

kebersihan, serta penataan fasilitas perlu mendapat perhatian lebih agar mampu mendukung kualitas layanan secara optimal.

Selanjutnya, Aspek Reliability (Keandalan) memperoleh skor 78,180, Responsiveness (Daya Tanggap) sebesar 77,859, Assurance (Kepastian) sebesar 77,294, dan Empathy (Empati) sebesar 77,438 seluruhnya termasuk dalam kategori Puas. Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan perpustakaan telah cukup baik dalam hal konsistensi pelayanan, kecepatan respon terhadap kebutuhan pemustaka, kejelasan informasi dan kepastian prosedur, serta sikap empatik petugas dalam memberikan layanan.

Secara keseluruhan, hasil IKM memperlihatkan bahwa layanan perpustakaan Universitas Islam Riau telah berada pada tingkat kepuasan yang baik, dengan catatan perlunya peningkatan pada Aspek bukti fisik (tangible) sebagai salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh.

Hasil survei masing-masing Aspek dapat diuraikan sebagaimana berikut:

1. Aspek *Tangible*

Aspek *Tangible* terdiri dari 16 pernyataan terkait dengan aspek-aspek fisik dan visual dari layanan perpustakaan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pemustaka. Tingkat kepuasan Aspek *tangible* disajikan pada tabel berikut:

Tabel 6. Tingkat kepuasan Aspek *Tangible*

No	Aspek	Pertanyaan	IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Tangible	Bagaimana penilaian Anda tentang kebersihan dan kerapian fasilitas perpustakaan?	75,399	C	Kurang Puas
2	Tangible	Bagaimana penilaian anda tentang Area Parkir perpustakaan?	72,606	C	Kurang Puas



No	Aspek	Pertanyaan	IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
3	Tangible	Bagaimana penilaian anda tentang ketersediaan papan informasi baik konvensional maupun elektronik/digital di perpustakaan?	73,537	C	Kurang Puas
4	Tangible	Bagaimana penilaian anda tentang Lemari penyimpanan (loker) Perpustakaan?	77,859	B	Puas
5	Tangible	Bagaimana penilaian anda tentang koleksi cetak dan digital (E-Book, Repository, ETD) Perpustakaan?	74,136	C	Kurang Puas
6	Tangible	Bagaimana penilaian anda tentang komputer pencarian buku atau katalog online (OPAC) Perpustakaan?	74,867	C	Kurang Puas
7	Tangible	Bagaimana penilaian anda tentang Akses internet di perpustakaan?	73,205	C	Kurang Puas
8	Tangible	Bagaimana penilaian anda tentang Meja dan kursi baca perpustakaan?	76,463	C	Kurang Puas
9	Tangible	Bagaimana penilaian anda tentang area baca perpustakaan?	77,261	B	Puas
10	Tangible	Bagaimana penilaian anda tentang Ruang Diskusi perpustakaan?	76,463	C	Kurang Puas
11	Tangible	Bagaimana penilaian anda tentang Mushola perpustakaan?	73,537	C	Kurang Puas
12	Tangible	Bagaimana penilaian anda tentang Toilet perpustakaan?	70,878	C	Kurang Puas



No	Aspek	Pertanyaan	IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
13	Tangible	Bagaimana penilaian anda tentang Pendingin ruangan (AC) perpustakaan?	74,867	C	Kurang Puas
14	Tangible	Apakah perpustakaan menyediakan koleksi yang mudah diakses?	77,194	B	Puas
15	Tangible	Bagaimana tingkat kenyamanan fasilitas yang anda gunakan di Perpustakaan?	77,394	B	Puas
16	Tangible	Seberapa mudah akses anda ke fasilitas yang tersedia di perpustakaan?	76,928	B	Puas

Berdasarkan hasil survei terhadap Aspek Tangible (bukti fisik), yang mencakup penilaian pengguna terhadap kondisi fisik, sarana prasarana, serta kenyamanan fasilitas perpustakaan, diperoleh gambaran bahwa kualitas bukti fisik layanan masih berada pada tingkat cukup, dengan mayoritas indikator memperoleh kategori C (Kurang Puas). Hanya beberapa fasilitas yang mencapai kategori B (Puas).

Secara rinci, fasilitas yang mendapatkan penilaian relatif baik meliputi lemari penyimpanan (loker), area baca, aksesibilitas koleksi, serta tingkat kenyamanan fasilitas secara keseluruhan, yang masing-masing memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada rentang 77,19–77,86. Hasil tersebut menunjukkan bahwa fasilitas inti yang mendukung aktivitas membaca dan pembelajaran telah berfungsi dengan cukup baik.

Namun demikian, sejumlah indikator memperoleh nilai yang lebih rendah dan menjadi perhatian untuk perbaikan. Indikator dengan nilai terendah adalah toilet perpustakaan, diikuti oleh area parkir, akses internet, serta papan informasi, dengan nilai IKM pada rentang 70,87–



73,53. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas dasar serta elemen pendukung layanan masih belum memenuhi harapan pengguna secara optimal.

Secara keseluruhan, Aspek Tangible menggambarkan bahwa meskipun beberapa fasilitas sudah memadai, masih diperlukan peningkatan pada fasilitas kebersihan, kenyamanan sarana dasar, akses informasi, dan dukungan teknologi. Upaya perbaikan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat meningkatkan mutu layanan perpustakaan secara menyeluruh serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik kepada pemustaka.

2. Aspek *Reliability*

Aspek *Reliability* terdiri dari 6 pernyataan yang mengacu pada kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan tepat waktu. Tingkat kepuasan pada aspek *reliability*, disajikan pada tabel berikut :

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Aspek *Reliability*

No	Aspek	Pertanyaan	IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Reliability	Apakah informasi mengenai prosedur layanan di perpustakaan sudah jelas?	77,194	B	Puas
2	Reliability	Apakah informasi yang diberikan oleh petugas dan media perpustakaan dapat dipercaya dan sesuai dengan kebutuhan anda?	77,261	B	Puas
3	Reliability	Apakah layanan peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan sudah dilakukan tepat waktu?	78,191	B	Puas
4	Reliability	Apakah prosedur pelayanan di perpustakaan dijalankan secara konsisten setiap kali anda mengakses layanan?	78,723	B	Puas



6	Reliability	Apakah perpustakaan melaksanakan layanan sesuai dengan jadwal dan kebijakan yang berlaku?	79,056	B	Puas
---	-------------	---	--------	---	------

Berdasarkan hasil survei terhadap Aspek Reliability (Keandalan), seluruh butir pertanyaan menunjukkan bahwa pengguna memberikan penilaian pada kategori B (Puas). Hal ini mencerminkan bahwa layanan perpustakaan dinilai konsisten, dapat dipercaya, serta dijalankan sesuai prosedur yang berlaku.

Responden menilai bahwa informasi mengenai prosedur layanan perpustakaan sudah jelas, yang ditunjukkan oleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77,194. Selain itu, indikator mengenai kepercayaan pengguna terhadap informasi yang diberikan melalui petugas maupun media perpustakaan memperoleh nilai IKM 77,261, menunjukkan bahwa pengguna merasa informasi yang disampaikan relevan dan dapat diandalkan.

Dalam hal ketepatan waktu, indikator “Layanan peminjaman dan pengembalian buku dilakukan tepat waktu” memperoleh nilai IKM 78,191, mengindikasikan bahwa pengguna merasa proses layanan berlangsung sesuai standar waktu yang ditetapkan. Konsistensi pelayanan juga dinilai baik, dibuktikan melalui nilai IKM 78,657 untuk indikator “Prosedur pelayanan dijalankan secara konsisten setiap kali pengguna mengakses layanan”.

Selanjutnya, indikator “Pelaksanaan layanan sesuai jadwal dan kebijakan yang berlaku” memperoleh nilai IKM 78,723, yang menunjukkan bahwa pengguna menilai pelaksanaan layanan perpustakaan berjalan disiplin dan mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan. Indikator dengan nilai tertinggi pada aspek ini adalah “Layanan perpustakaan mendukung visi dan tujuan strategis institusi”, dengan nilai IKM 79,056, mengindikasikan bahwa perpustakaan dianggap memiliki kontribusi signifikan dalam mendukung kegiatan akademik dan misi institusi.

Secara umum, hasil ini menggambarkan bahwa Aspek Reliability berada pada level baik, dengan nilai IKM berkisar antara 77,194 hingga 79,056. Temuan ini menunjukkan bahwa perpustakaan telah memberikan layanan yang jelas, konsisten, tepat waktu, dan sesuai standar, sehingga dipercaya oleh pengguna sebagai unit layanan yang dapat diandalkan.

Secara keseluruhan, hasil penilaian pada Aspek Reliability (Keandalan) menunjukkan bahwa pemustaka layanan menilai perpustakaan telah memberikan layanan yang andal, terpercaya, dan sesuai standar operasional, dengan rata-rata skor IKM 78,67 dan kategori kinerja "Puas". Capaian ini mencerminkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari pemustaka terhadap konsistensi dan kredibilitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Universitas Islam Riau.

3. Aspek *Responsiveness*

Aspek *Responsiveness* terdiri dari 5 pernyataan yang terkait dengan kecepatan dan kesigapan staf perpustakaan dalam merespon pertanyaan, permintaan, atau masalah pemustaka. Tingkat kepuasan pada Aspek *Responsiveness* disajikan pada tabel berikut:

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Aspek *Responsiveness*

No	Aspek	Pertanyaan	IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Responsiveness	Apakah sistem informasi perpustakaan terintegrasi dengan sistem informasi akademik kampus?	77,194	B	Puas
2	Responsiveness	Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan petugas dalam merespons pertanyaan atau permintaan layanan?	78,391	B	Puas
3	Responsiveness	Apakah staf perpustakaan sigap dalam menangani permintaan anda selama berada di perpustakaan?	78,457	B	Puas



No	Aspek	Pertanyaan	IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
4	Responsiveness	Bagaimana anda menilai kemampuan staf dalam membantu menyelesaikan masalah teknis, seperti kendala akses internet atau sistem pencarian buku?	77,194	B	Puas
5	Responsiveness	Apakah layanan referensi dan penelusuran informasi yang tersedia mudah diakses saat anda membutuhkannya?	78,059	B	Puas

Berdasarkan hasil survei terhadap Aspek Responsiveness (Daya Tanggap), seluruh indikator menunjukkan bahwa pengguna memberikan penilaian pada kategori B (Puas). Hal ini mencerminkan bahwa layanan perpustakaan dinilai responsif, mudah diakses, serta mampu memberikan bantuan yang diperlukan ketika pemustaka menghadapi berbagai kebutuhan informasi maupun kendala teknis.

Responden memberikan nilai IKM 77,194 untuk indikator “Sistem informasi perpustakaan terintegrasi dengan sistem informasi akademik kampus”, menunjukkan bahwa pengguna merasakan adanya keterhubungan layanan digital yang mempermudah proses akses informasi akademik dan koleksi perpustakaan. Sementara itu, indikator “Kecepatan petugas dalam merespons pertanyaan atau permintaan layanan” memperoleh nilai IKM 78,391, yang menunjukkan bahwa petugas dinilai cepat dan tanggap dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

Selain itu, indikator “Kesigapan staf dalam menangani permintaan selama berada di perpustakaan” mendapatkan nilai IKM 78,457, mencerminkan bahwa petugas mampu memberikan layanan secara sigap dan proaktif. Pada aspek dukungan teknis, indikator “Kemampuan staf dalam membantu menyelesaikan masalah teknis seperti kendala akses internet atau sistem pencarian buku” memperoleh nilai IKM 77,194, yang

menunjukkan bahwa staf perpustakaan dianggap kompeten dalam memberikan bantuan teknis kepada pengguna.

Adapun indikator “Kemudahan akses terhadap layanan referensi dan penelusuran informasi” mendapatkan nilai IKM 78,059, menandakan bahwa layanan referensi dinilai mudah dijangkau dan berfungsi dengan baik dalam membantu pengguna menemukan informasi yang diperlukan.

Secara keseluruhan, Aspek Responsiveness berada pada kategori baik, dengan nilai IKM pada rentang 77,194 hingga 78,457, yang mencerminkan bahwa perpustakaan telah memberikan layanan yang responsif, cepat, dan efektif. Temuan ini menunjukkan bahwa perpustakaan mampu memberikan perhatian dan bantuan secara maksimal kepada pemustaka, serta menyediakan layanan referensi dan dukungan teknis yang mudah diakses.

4. Aspek Assurance

Aspek Assurance terdiri dari 10 pernyataan yang berkaitan dengan kepercayaan pemustaka terhadap kompetensi staf dan sistem layanan di perpustakaan. Tingkat kepuasan pada Aspek Assurance, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Aspek Assurance

No	Aspek	Pertanyaan	IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Assurance	Bagaimana penilaian anda terhadap kompetensi staf perpustakaan dalam mendukung kebutuhan akademik anda?	77,726	B	Puas
2	Assurance	Apakah staf perpustakaan dapat memberikan informasi yang anda butuhkan dengan jelas dan tepat?	77,992	B	Puas



No	Aspek	Pertanyaan	IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
3	Assurance	Apakah staf mampu membantu anda menyelesaikan keluhan administratif seperti kesalahan data keanggotaan atau proses peminjaman/pengembalian?	77,128	B	Puas
4	Assurance	Apakah staf mampu membimbing anda dalam menggunakan koleksi referensi?	75,399	C	Kurang Puas
5	Assurance	Apakah staf mampu membantu anda dalam konsultasi riset dan cek plagiarisme?	75,532	C	Kurang Puas
6	Assurance	Seberapa besar kepercayaan anda terhadap sistem layanan perpustakaan?	77,992	B	Puas
7	Assurance	Apakah anda merasa aman dan nyaman berada di perpustakaan?	79,322	B	Puas
8	Assurance	Bagaimana penampilan staf layanan dan administratif di Perpustakaan?	78,856	B	Puas
9	Assurance	Apakah Anda mengetahui adanya kerja sama perpustakaan dengan institusi luar (seperti BI Corner, repository nasional, atau database internasional)	76,795	B	Puas
10	Assurance	Menurut Anda, sejauh mana perpustakaan berkontribusi dalam meningkatkan kemampuan literasi masyarakat kampus secara luas?	76,197	C	Kurang Puas

Aspek *Assurance* (Kepastian/Jaminan) mencerminkan tingkat kepercayaan, rasa aman, serta keyakinan pemustaka terhadap kompetensi petugas dan sistem layanan perpustakaan. Berdasarkan hasil survei, seluruh indikator pada Aspek ini memperoleh nilai Indeks

Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mutu layanan B dan kategori “Puas”, yang menunjukkan bahwa layanan perpustakaan telah memberikan jaminan mutu pelayanan yang baik kepada seluruh sivitas akademika. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa yakin dan mendapatkan jaminan kualitas pelayanan dari perpustakaan, meskipun terdapat beberapa area yang masih memerlukan peningkatan.

Responden memberikan nilai IKM 77,726 untuk indikator “Kompetensi staf perpustakaan dalam mendukung kebutuhan akademik”, yang menunjukkan bahwa pengguna menilai staf memiliki kemampuan yang cukup baik dalam memberikan dukungan akademik. Indikator “Kejelasan dan ketepatan informasi yang diberikan staf” memperoleh nilai IKM 77,992, menunjukkan bahwa petugas dinilai mampu memberikan informasi yang benar dan mudah dipahami.

Dalam hal penanganan masalah, indikator “Kemampuan staf menyelesaikan keluhan administratif” mendapatkan nilai IKM 77,128, yang menandakan bahwa staf cukup mampu menangani keluhan yang terkait dengan keanggotaan maupun layanan peminjaman. Namun, terdapat dua indikator yang berada pada kategori C (Kurang Puas), yaitu “Kemampuan staf dalam membimbing penggunaan koleksi referensi” (IKM 75,399) dan “Bantuan staf dalam konsultasi riset dan pengecekan plagiarisme” (IKM 75,532). Nilai ini menunjukkan bahwa pemustaka masih membutuhkan dukungan yang lebih maksimal pada aspek layanan akademik yang bersifat teknis dan mendalam.

Sementara itu, indikator “Kepercayaan pengguna terhadap sistem layanan perpustakaan” mendapatkan nilai IKM 77,992, yang mencerminkan bahwa sistem layanan dinilai handal dan memberi rasa aman. Hal ini diperkuat oleh indikator “Perasaan aman dan nyaman berada di perpustakaan” yang memperoleh nilai IKM 79,322, menjadi nilai tertinggi pada aspek ini. Selain itu, penilaian terhadap “Penampilan staf layanan dan administratif” mendapatkan nilai IKM 78,856, menunjukkan bahwa staf dinilai profesional dalam penampilan dan etika kerja.



Indikator “Pengetahuan pengguna tentang kerja sama perpustakaan dengan institusi luar” memperoleh nilai IKM 76,795, menunjukkan bahwa sebagian pengguna mengetahui adanya kolaborasi dengan lembaga nasional dan internasional. Namun, indikator “Kontribusi perpustakaan dalam meningkatkan kemampuan literasi masyarakat kampus” memperoleh nilai IKM 76,197 (kategori C), mengindikasikan perlunya peningkatan kegiatan literasi dan edukasi.

Secara keseluruhan, Aspek Assurance menunjukkan bahwa layanan perpustakaan sudah memberikan jaminan kompetensi, keamanan, kenyamanan, serta kepercayaan yang cukup tinggi kepada pengguna, dengan nilai IKM berkisar antara 75,399 hingga 79,322. Meski demikian, aspek pendampingan akademik dan layanan referensi mendalam menjadi area prioritas yang perlu diperkuat untuk meningkatkan kualitas jaminan pelayanan secara menyeluruh.

5. Aspek Empathy

Aspek Empathy terdiri dari 6 pernyataan yang berkaitan dengan sejauh mana staf perpustakaan memahami dan peduli terhadap kebutuhan individu pemustaka. Tingkat kepuasan pada Aspek *Empathy*, disajikan pada tabel berikut :

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Aspek *Empaty*

No	Aspek	Pertanyaan	IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Empathy	Apakah staf perpustakaan memahami kebutuhan anda sebagai pengguna layanan?	77,460	B	Puas
2	Empathy	Bagaimana anda menilai keramahan staf perpustakaan saat berkomunikasi dengan anda?	77,793	B	Puas
3	Empathy	Apakah anda merasa staf perpustakaan memperhatikan kenyamanan anda saat menggunakan layanan?	77,726	B	Puas





4	Empathy	Bagaimana pendapat anda mengenai sikap staf dalam menghargai perbedaan kebutuhan setiap pengguna?	77,859	B	Puas
5	Empathy	Apakah perpustakaan mendukung kegiatan akademik dan pengembangan diri mahasiswa seperti MBKM, pelatihan literasi informasi, atau komunitas belajar?	77,460	B	Puas
6	Empathy	Apakah anda mengetahui adanya program promosi minat baca yang diselenggarakan oleh perpustakaan (seperti pameran, lomba, atau kampanye literasi)?	76,330	C	Kurang Puas

Aspek *Empathy* (Empati) menilai sejauh mana perpustakaan mampu memahami kebutuhan pemustaka, memberikan perhatian personal, serta menciptakan interaksi yang ramah dan inklusif. Berdasarkan hasil survei, sebagian besar indikator pada Aspek ini memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mutu layanan B dan kategori “Puas”, meskipun masih terdapat dua indikator yang berada pada kategori “Kurang Puas”. Secara umum, hal ini menggambarkan bahwa perpustakaan telah mampu memberikan perhatian, keramahan, dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna, meskipun beberapa aspek masih perlu ditingkatkan.

Responden menilai bahwa staf perpustakaan memahami kebutuhan pengguna dengan baik, yang tercermin dari nilai IKM 77,460. Selain itu, indikator “Keramahan staf dalam berkomunikasi” memperoleh nilai IKM 77,793, menunjukkan bahwa pengguna merasa staf memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan komunikatif.

Aspek kenyamanan juga mendapat penilaian positif, di mana indikator “Perhatian staf terhadap kenyamanan pengguna saat berada di perpustakaan” memperoleh nilai IKM 77,726, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa diperhatikan selama menggunakan fasilitas perpustakaan. Indikator “Sikap staf dalam menghargai perbedaan

kebutuhan setiap pengguna” memperoleh nilai IKM 77,859, menjadi nilai tertinggi pada aspek ini, yang mencerminkan bahwa staf dinilai inklusif dan mampu menyesuaikan pendekatan pelayanan sesuai kebutuhan individu. Sementara itu, indikator “Dukungan perpustakaan terhadap kegiatan akademik dan pengembangan diri seperti MBKM, pelatihan literasi informasi, dan komunitas belajar” memperoleh nilai IKM 77,460, yang menunjukkan bahwa perpustakaan dinilai cukup berperan dalam mendukung kegiatan pengembangan kompetensi mahasiswa.

Satu-satunya indikator yang berada pada kategori C (Kurang Puas) adalah “Pengetahuan pengguna tentang adanya program promosi minat baca seperti pameran, lomba, atau kampanye literasi”, dengan nilai IKM 76,330. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan informasi terkait program literasi yang diselenggarakan perpustakaan, sehingga perlu ditingkatkan publikasi dan jangkauan komunikasinya.

Secara keseluruhan, Aspek Empathy menunjukkan bahwa perpustakaan telah memberikan layanan yang ramah, perhatian, dan mampu memahami kebutuhan pengguna, dengan nilai IKM pada kisaran 76,330 hingga 77,859. Namun, peningkatan strategi komunikasi dan publikasi program literasi masih diperlukan agar seluruh pengguna dapat merasakan manfaat layanan secara lebih merata.

BAB IV KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil pengukuran indeks kepuasan pemustaka pada periode 2025 masuk ke dalam kategori **B (Baik)**, dengan tingkat kinerja unit pelayanan dinilai **“Puas”** oleh responden. Ini mengartikan bahwa layanan perpustakaan secara umum telah memenuhi harapan pemustaka dan mampu memberikan pengalaman yang memuaskan.

Urutan indeks kepuasan pemustaka untuk setiap butir pernyataan disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 11. Urutan indeks Kepuasan Pemustaka

No	Aspek	Pertanyaan	IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Assurance	Apakah anda merasa aman dan nyaman berada di perpustakaan?	79,322	B	Puas
2	Reliability	Apakah layanan perpustakaan mendukung visi dan tujuan strategis institusi dalam hal pengembangan pendidikan dan riset?	79,056	B	Puas
3	Assurance	Bagaimana penampilan staf layanan dan administratif di Perpustakaan?	78,856	B	Puas
4	Reliability	Apakah perpustakaan melaksanakan layanan sesuai dengan jadwal dan kebijakan yang berlaku?	78,723	B	Puas
5	Reliability	Apakah prosedur pelayanan di perpustakaan dijalankan secara konsisten setiap kali anda mengakses layanan?	78,657	B	Puas
6	Responsiveness	Apakah staf perpustakaan sigap dalam menangani permintaan anda selama berada di perpustakaan?	78,457	B	Puas



No	Aspek	Pertanyaan	IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
7	Responsiveness	Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan petugas dalam merespons pertanyaan atau permintaan layanan?	78,391	B	Puas
8	Reliability	Apakah layanan peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan sudah dilakukan tepat waktu?	78,191	B	Puas
9	Responsiveness	Apakah layanan referensi dan penelusuran informasi yang tersedia mudah diakses saat anda membutuhkannya?	78,059	B	Puas
10	Assurance	Apakah staf perpustakaan dapat memberikan informasi yang anda butuhkan dengan jelas dan tepat?	77,992	B	Puas
11	Assurance	Seberapa besar kepercayaan anda terhadap sistem layanan perpustakaan?	77,992	B	Puas
12	Tangible	Bagaimana penilaian anda tentang Lemari penyimpanan (loker) perpustakaan?	77,859	B	Puas
13	Empathy	Bagaimana pendapat anda mengenai sikap staf dalam menghargai perbedaan kebutuhan setiap pengguna?	77,859	B	Puas
14	Empathy	Bagaimana anda menilai keramahan staf perpustakaan saat berkomunikasi dengan anda?	77,793	B	Puas
15	Assurance	Bagaimana penilaian anda terhadap kompetensi staf perpustakaan dalam mendukung kebutuhan akademik anda?	77,726	B	Puas



No	Aspek	Pertanyaan	IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
16	Empathy	Apakah anda merasa staf perpustakaan memperhatikan kenyamanan anda saat menggunakan layanan?	77,726	B	Puas
17	Empathy	Apakah staf perpustakaan memahami kebutuhan anda sebagai pengguna layanan?	77,46	B	Puas
18	Empathy	Apakah perpustakaan mendukung kegiatan akademik dan pengembangan diri mahasiswa seperti MBKM, pelatihan literasi informasi, atau komunitas belajar?	77,46	B	Puas
19	Tangible	Bagaimana tingkat kenyamanan fasilitas yang anda gunakan di perpustakaan?	77,394	B	Puas
20	Tangible	Bagaimana penilaian anda tentang area baca perpustakaan?	77,261	B	Puas
21	Reliability	Apakah informasi yang diberikan oleh petugas dan media perpustakaan dapat dipercaya dan sesuai dengan kebutuhan Anda?	77,261	B	Puas
22	Tangible	Apakah perpustakaan menyediakan koleksi yang mudah diakses?	77,194	B	Puas
23	Reliability	Apakah informasi mengenai prosedur layanan di perpustakaan sudah jelas?	77,194	B	Puas
24	Responsiveness	Apakah sistem informasi perpustakaan terintegrasi dengan sistem informasi akademik kampus?	77,194	B	Puas
25	Responsiveness	Bagaimana anda menilai kemampuan staf dalam membantu menyelesaikan masalah teknis, seperti kendala akses internet atau sistem pencarian buku?	77,194	B	Puas





No	Aspek	Pertanyaan	IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
26	Assurance	Apakah staf mampu membantu anda menyelesaikan keluhan administratif seperti kesalahan data keanggotaan atau proses peminjaman/pengembalian?	77,128	B	Puas
27	Tangible	Seberapa mudah akses anda ke fasilitas yang tersedia di perpustakaan?	76,928	B	Puas
28	Assurance	Apakah anda mengetahui adanya kerja sama perpustakaan dengan institusi luar (seperti BI Corner, repository nasional, atau database internasional)	76,795	B	Puas
29	Tangible	Bagaimana penilaian anda tentang meja dan kursi baca perpustakaan?	76,463	C	Kurang Puas
30	Tangible	Bagaimana penilaian anda ruang diskusi perpustakaan?	76,463	C	Kurang Puas
31	Empathy	Apakah anda mengetahui adanya program promosi minat baca yang diselenggarakan oleh perpustakaan (seperti pameran, lomba, atau kampanye literasi)?	76,33	C	Kurang Puas
32	Assurance	Menurut anda, sejauh mana perpustakaan berkontribusi dalam meningkatkan kemampuan literasi masyarakat kampus secara luas?	76,197	C	Kurang Puas
33	Assurance	Apakah staf membantu anda dalam konsultasi riset dan cek plagiarism?	75,532	C	Kurang Puas
34	Tangible	Bagaimana penilaian anda tentang kebersihan dan kerapian fasilitas perpustakaan?	75,399	C	Kurang Puas



No	Aspek	Pertanyaan	IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
35	Assurance	Apakah staf mampu membimbing anda dalam menggunakan koleksi referensi?	75,399	C	Kurang Puas
36	Tangible	Bagaimana penilaian anda tentang komputer pencarian buku atau katalog online (OPAC) perpustakaan?	74,867	C	Kurang Puas
37	Tangible	Bagaimana penilaian anda tentang pendingin ruangan (AC) perpustakaan?	74,867	C	Kurang Puas
38	Tangible	Bagaimana penilaian anda tentang koleksi cetak dan digital (E-Book, Repository, ETD) perpustakaan?	74,136	C	Kurang Puas
39	Tangible	Bagaimana penilaian anda tentang ketersediaan papan informasi baik konvensional maupun elektronik/digital di perpustakaan?	73,537	C	Kurang Puas
40	Tangible	Bagaimana penilaian anda tentang Mushola perpustakaan?	73,537	C	Kurang Puas
41	Tangible	Bagaimana penilaian anda tentang Akses internet di perpustakaan?	73,205	C	Kurang Puas
42	Tangible	Bagaimana penilaian anda tentang Area Parkir perpustakaan?	72,606	C	Kurang Puas
43	Tangible	Bagaimana penilaian anda tentang Toilet perpustakaan?	70,878	C	Kurang Puas

Dapat diamati dari tabel di atas bahwa responden masih merasa kurang puas terhadap 15 unsur yaitu:

1. Terkait dengan Toilet perpustakaan
2. Tentang Area Parkir perpustakaan
3. Tentang Akses internet di perpustakaan
4. Tentang penilaian mushola perpustakaan



5. Tentang ketersediaan papan informasi baik konvensional maupun elektronik/digital di perpustakaan
6. Tentang koleksi cetak dan digital (E-Book, Repository, ETD) Perpustakaan
7. Tentang Pendingin ruangan (AC) perpustakaan
8. Tentang komputer pencarian buku atau katalog online (OPAC) Perpustakaan
9. Tentang kemampuan staf mampu membimbing dalam menggunakan koleksi referensi
10. Tentang penilaian kebersihan dan kerapian fasilitas perpustakaan
11. Tentang staf membantu dalam konsultasi riset dan cek plagiarisme
12. Tentang sejauh mana perpustakaan berkontribusi dalam meningkatkan kemampuan literasi masyarakat kampus secara luas
13. Tentang sejauh mana pengetahuan adanya program promosi minat baca yang diselenggarakan oleh perpustakaan (seperti pameran, lomba, atau kampanye literasi)
14. Tentang penilaian Ruang Diskusi perpustakaan
15. Tentang penilaian Meja dan kursi baca perpustakaan

Analisis Faktor Penyebab Nilai Indeks Terendah

Berdasarkan tanggapan responden terhadap survei kepuasan layanan Perpustakaan Universitas Islam Riau, terdapat 15 unsur dengan nilai indeks terendah. Secara umum, unsur-unsur tersebut berkaitan dengan fasilitas fisik, kenyamanan ruang, ketersediaan sarana pendukung, serta kualitas interaksi layanan.

Dari hasil analisis terhadap komentar dan saran pengguna, beberapa faktor penyebab utama dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kenyamanan Fasilitas Fisik

Beberapa responden menyampaikan keluhan terkait AC yang kurang dingin, pencahayaan yang redup, dan kebersihan toilet serta mushola yang belum optimal. Kondisi ini berdampak pada kenyamanan

pengguna saat berada di ruang baca maupun area publik perpustakaan.

2. Keterbatasan Sarana Pendukung

Banyak pengguna mengeluhkan minimnya stop kontak di area baca, terbatasnya meja dan kursi belajar, serta kurangnya ruang diskusi atau area lesehan. Fasilitas tersebut sangat dibutuhkan oleh mahasiswa yang menggunakan perpustakaan untuk belajar kelompok, mengerjakan tugas, atau penelitian.

3. Ketersediaan dan Tata Kelola Koleksi

Keluhan juga muncul terkait keterbatasan jumlah buku, terutama buku-buku terbaru, jurnal ilmiah, dan literatur sesuai program studi, serta kendala pencarian melalui OPAC dan repository digital. Beberapa responden menilai penataan koleksi belum sepenuhnya rapi dan sistem temu kembali belum efisien.

4. Akses Internet dan Teknologi Informasi

Sebagian besar tanggapan menyoroti akses Wi-Fi yang lambat atau tidak stabil. Hal ini mempengaruhi kegiatan belajar digital, pengunduhan referensi, serta pencarian sumber informasi elektronik yang kini menjadi kebutuhan utama mahasiswa.

5. Area Parkir dan Aksesibilitas Ruang

Responden juga menyoroti keterbatasan area parkir kendaraan, terutama untuk roda dua, yang dinilai sempit dan kurang nyaman. Beberapa menyarankan penambahan kanopi atau perluasan area parkir agar lebih tertata dan aman.

6. Sikap dan Keramahan Petugas

Walaupun sebagian besar responden menilai pelayanan sudah baik, beberapa menyampaikan harapan agar petugas lebih ramah, komunikatif, dan responsif terhadap kebutuhan pengunjung. Sikap pelayanan yang hangat akan meningkatkan persepsi positif terhadap mutu layanan secara keseluruhan.

7. Kebersihan dan Kerapian Ruang

Keluhan juga muncul mengenai rak buku berdebu dan penataan meja belajar yang kurang rapi. Beberapa pengguna berharap agar kebersihan dilakukan secara rutin dan penataan ruang dibuat lebih estetik serta mendukung suasana belajar yang kondusif.

8. Akses Internet dan Teknologi Informasi

Sebagian besar tanggapan menyoroti akses Wi-Fi yang lambat atau tidak stabil. Hal ini mempengaruhi kegiatan belajar digital, pengunduhan referensi, serta pencarian sumber informasi elektronik yang kini menjadi kebutuhan utama mahasiswa.

9. Sikap dan Keramahan Petugas

Walaupun sebagian besar responden menilai pelayanan sudah baik, beberapa menyampaikan harapan agar petugas lebih ramah, komunikatif, dan responsif terhadap kebutuhan pengunjung. Sikap pelayanan yang hangat akan meningkatkan persepsi positif terhadap mutu layanan secara keseluruhan.

10. Kebersihan dan Kerapian Ruang

Keluhan juga muncul mengenai rak buku berdebu dan penataan meja belajar yang kurang rapi. Beberapa pengguna berharap agar kebersihan dilakukan secara rutin dan penataan ruang dibuat lebih estetik serta mendukung suasana belajar yang kondusif.

4.2 Tidak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis terhadap unsur-unsur dengan nilai indeks terendah dan masukan responden, Perpustakaan Universitas Islam Riau menetapkan beberapa rencana tindak lanjut untuk peningkatan kualitas layanan di masa mendatang. Langkah-langkah ini difokuskan pada perbaikan fasilitas, peningkatan mutu pelayanan, serta optimalisasi akses informasi digital, sebagai berikut:

1. Peningkatan Kenyamanan Fasilitas Fisik

- a. Melakukan perawatan rutin sistem pendingin ruangan (AC) di setiap lantai agar suhu ruang tetap sejuk dan nyaman.
- b. Menambah unit pendingin di area yang sering digunakan pengunjung, khususnya lantai 2 dan 3.

- c. Meningkatkan pencahayaan di ruang baca dan area publik untuk mendukung aktivitas membaca.

2. Perbaikan Kebersihan dan Pemeliharaan Sarana

- a. Menjadwalkan pembersihan rutin rak buku menggunakan kemoceng atau vacuum agar terhindar dari debu.
- b. Melakukan pengecekan dan perawatan berkala pada toilet dan mushola, termasuk penyediaan sabun, tisu, serta pencucian mukena secara teratur.
- c. Menambah frekuensi pemantauan oleh petugas kebersihan dan memberikan laporan harian kepada penanggung jawab area.

3. Pengembangan Fasilitas Pendukung Belajar

- a. Menambah jumlah meja dan kursi belajar
- b. Menyediakan stop kontak tambahan di setiap meja belajar serta memperluas area diskusi atau pojok belajar kelompok.
- c. Mengembangkan konsep ruang baca tematik dan area lesehan agar lebih menarik bagi mahasiswa.

4. Peningkatan Koleksi dan Akses Informasi

- a. Mengusulkan pengadaan buku terbaru dan jurnal ilmiah yang relevan dengan kurikulum fakultas.
- b. Melakukan penataan ulang tata letak koleksi dan penyempurnaan sistem klasifikasi agar lebih mudah diakses.
- c. Memperbaiki sistem pencarian OPAC dan repository agar seluruh file ETD dapat diakses dengan baik.
- d. Mengembangkan akses ke sumber elektronik seperti e-book, e-journal, dan database penelitian.

4. Perbaikan Akses Internet dan Infrastruktur Digital

- a. Bekerja sama dengan Simfokom untuk memperkuat konektivitas Wi-Fi di seluruh area perpustakaan.
- b. Menyediakan papan informasi berisi cara akses Wi-Fi dan repository agar pengguna lebih mudah memahami.



5. Peningkatan Kualitas Pelayanan Petugas

- a. Melaksanakan pelatihan *frontliner* tentang etika pelayanan, komunikasi efektif, dan budaya kerja ramah.
- b. Menyusun standar pelayanan minimum (SPM) agar seluruh staf memiliki pedoman yang seragam dalam melayani pengguna.
- c. Melakukan evaluasi internal terhadap sikap layanan secara berkala melalui observasi langsung dan *feedback* pengguna.

6. Perbaikan Aksesibilitas dan Area Parkir

- a. Mengusulkan perluasan lahan parkir kendaraan, terutama untuk roda dua.
- b. Menambahkan kanopi pelindung di area parkir untuk meningkatkan kenyamanan pengguna.

7. Program Inovasi dan Literasi Digital

- a. Mengadakan kegiatan literasi digital dan promosi koleksi melalui media sosial perpustakaan.
- b. Membuat papan informasi buku baru dan buku populer agar pemustaka lebih mudah mengenali koleksi terbaru.
- c. Meningkatkan kerja sama dengan fakultas untuk mengintegrasikan kebutuhan literatur akademik dalam pengembangan koleksi.

8. Pemantauan dan Evaluasi Lanjutan

- a. Menetapkan timeline tindak lanjut tiap triwulan dengan indikator capaian yang terukur.
- b. Melakukan survei kepuasan lanjutan secara periodik untuk melihat efektivitas perbaikan yang telah dilakukan.
- c. Melibatkan pengguna dalam forum diskusi atau kotak saran digital untuk menjaga komunikasi dua arah dengan pemustaka.



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PERPUSTAKAAN
NPP : 1471072D2000001



Terakreditasi A
Perpustakaan Nasional RI

LAMPIRAN





KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM RIAU

NOMOR : 091 /UIR/KPTS/2025

TENTANG

**TIM PERUMUS PEDOMAN SURVEI DAN PELAKSANA MONITORING DAN EVALUASI (MONEV)
KEPUASAN LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

BISMILLAHHIRROHMANIRRAHIM

REKTOR UNIVERSITAS ISLAM RIAU,

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran dan terlaksananya perumusan pedoman survei dan monitoring dan evaluasi (monev) kepuasan layanan Perpustakaan Universitas Islam Riau, maka perlu ditetapkan tim yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Rektor;
- b. bahwa saudara-saudari yang namanya tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap untuk ditetapkan sebagai tim perumus pedoman survei dan pelaksana monitoring dan evaluasi (monev) kepuasan layanan Perpustakaan Universitas Islam Riau.
- Mengingat : 1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SNPT) tanggal 24 Januari 2020;
5. Peraturan Yayasan Lembaga Pendidikan Islam (YLPI) Riau Nomor 01/PER/YLPI-I/2024 tentang Statuta Universitas Islam Riau;
6. Surat Keputusan Pengurus Yayasan Lembaga Pendidikan Islam (YLPI) Riau Nomor 26/Kpts/YLPI-VI/2025 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Rektor Universitas Islam Riau atas nama Assoc. Prof. Dr. Admiral, S.H., M.H;
7. Peraturan Rektor Universitas Islam Riau Nomor 21 Tahun 2019 tentang Tata Kelola Perpustakaan Universitas Islam Riau;
8. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor 1265/UIR/KPTS/2021 tentang Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Islam Riau.
- Memperhatikan : 1. Surat Kepala Perpustakaan Universitas Islam Riau Nomor : 350/A-UIR/1-PSTK/2025 Tanggal 23 September 2025 Perihal Permohonan perubahan SK tim pelaksana monitoring dan evaluasi (monev) dan perumus pedoman survei kepuasan layanan Perpustakaan Universitas Islam Riau;
2. Persetujuan Pimpinan Universitas Islam Riau, tanggal 29 September 2025.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR TENTANG TIM PERUMUS PEDOMAN SURVEI DAN PELAKSANA MONITORING DAN EVALUASI (MONEV) KEPUASAN LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM RIAU.
1. Susunan personalia tim perumus pedoman survei dan pelaksana monitoring dan evaluasi (monev) kepuasan layanan Perpustakaan Universitas Islam Riau, sebagaimana tersebut dalam lampiran Keputusan ini;

2. Biaya yang diperlukan dari pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Universitas Islam Riau;
3. Dengan diterbitkannya surat keputusan ini, maka seluruh ketentuan sebelumnya yang mengatur tentang hal ini dinyatakan tidak berlaku lagi;
4. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

KUTIPAN : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan dengan sebaik- baiknya

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 29 September 2025 M
7 Rabi'ul Akhir 1447 H
REKTOR UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Assoc. Prof. Dr. Admiral, S.H., M.H.
NUPTK. 1540759660137013

Tembusan :

1. Wakil Rektor I, II, dan III UIR di Pekanbaru;
2. Ketua SPI UIR di Pekanbaru;
3. Direktur DSD UIR di Pekanbaru.

LAMPIRAN KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM RIAU
 NOMOR : 091 /UIR/KPTS/2025

NO	NAMA	STRUKTUR TIM	KETERANGAN
1	Assoc. Prof. Dr. Admiral, S.H., M.H.	Penanggung Jawab	Rektor
2	Prof. Dr. Fathurrahman, S.P., M.Sc.	Pengarah	Wakil Rektor I
3	Assoc. Prof. Dr. Firdaus AR, S.E., M.Si., Ak., CA., QRMP.	Pengarah	Wakil Rektor II
4	Assoc. Prof. Dr. Ir. H. Deddy Purnomo Retno, S.T., M.T., GP.A-Utama.	Pengarah	Wakil Rektor III
5	Assoc. Prof. Dr. Sri Yuliani, S.Pd., M.Pd.	Ketua	Kepala Perpustakaan
6	Andi Mohd. Yusuf, S.T., M.Si.	Wakil Ketua	Kasubbag. Perpustakaan
7	Uthi Kumia, S.IP.	Sekretaris	Staf Perpustakaan
8	Khaidir, S.H.	Anggota	Kasubbag. Perpustakaan
9	Kanti Fisdian Adni	Anggota	Kasubbag. Perpustakaan
10	T. Ida Adriani	Anggota	Kasubbag. Perpustakaan
11	Yuni Reliska, S.IP.	Anggota	Staf Perpustakaan
12	Handi Trinof, S.IIP.	Anggota	Staf Perpustakaan
13	Ayu Agustina, S.IP.	Anggota	Staf Perpustakaan
14	Rizki Mahmud, S.Sos.	Anggota	Staf Perpustakaan
15	Asmadi	Anggota	Staf Perpustakaan
16	Riri Wahyuli, S.I.Kom.	Anggota	Staf Perpustakaan
17	Darmiah, S.T.	Anggota	Staf Perpustakaan
18	Yolla Afrina, A.Md.	Anggota	Staf Perpustakaan
19	Erza Pebriani, S.Pd.	Anggota	Staf Perpustakaan
20	Teguh Handoyo, S.IP.	Anggota	Staf Perpustakaan
21	Budi Santoso, S.T.	Anggota	Staf Perpustakaan
22	Fajro Gunairo, S.IP.	Anggota	Staf Perpustakaan
23	Sri Ayu Mayasari, S.Pd.	Anggota	Staf Perpustakaan
24	Afrilla, S.E.	Anggota	Staf Perpustakaan
25	Mohammad Habib Junaidi, S.T.	Anggota	Staf Perpustakaan
26	Lutfhi Pratama, S.T.	Anggota	Staf Perpustakaan
27	Putri Aulia Ferti, A.Md.	Anggota	Staf Perpustakaan



REKTOR UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Assoc. Prof. Dr. Admiral, S.H., M.H.


NUPTK. 1540759660137013





LEMBAR PENGESAHAN


Tim Penyusun Instrumen Survei Kepuasan Pemustaka Perpustakaan
Universitas Islam Riau Tahun 2025


- | | | |
|---|------------------------------------|-------------|
| 1 | Assoc. Prof. Dr. Sri Yuliani, M.Pd | Ketua |
| 2 | Andi Mohd. Yusuf, ST, M.Si | Wakil Ketua |
| 3 | Uthi Kurnia, S.IP | Sekretaris |
| 4 | T. Ida Adriani | Anggota |
| 5 | Budi Santoso, SE | Anggota |











Disahkan Oleh,



Prof. Dr. Fathurrahman, SP, M.Sc
Wakil Rektor Bidang Akademik,
Riset dan Inovasi
Tanggal : 30 Oktober 2025

Diperiksa Oleh,

Assoc. Prof. Dr. Ir. Asrol, M.Ec
Ketua Lembaga Penjamin Mutu

Tanggal : 30 Oktober 2025

Disetujui Oleh,

Assoc. Prof. Dr. Sri Yuliani, M.Pd
Kepala Perpustakaan

Tanggal : 30 Oktober 2025





KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Segala puji dan syukur marilah kita panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga kita semua senantiasa berada dalam keadaan sehat dan diberi kemudahan dalam menjalankan berbagai amanah dan tanggung jawab. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh ilmu dan kebenaran.

Sebagai bagian integral dari sistem akademik di Universitas Islam Riau (UIR), Perpustakaan Universitas Islam Riau memiliki peran strategis dalam menunjang kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Untuk mewujudkan layanan yang prima dan berorientasi pada kebutuhan pengguna, perpustakaan secara berkelanjutan melaksanakan Survei Kepuasan Pemustaka Tahun 2025.

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap berbagai aspek layanan perpustakaan serta mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan dikembangkan. Agar hasil survei yang diperoleh benar-benar akurat, relevan, dan dapat dijadikan dasar perencanaan peningkatan mutu layanan, maka dilakukan proses validasi instrumen survei.

Proses validasi ini menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan dalam kuesioner mampu menggambarkan persepsi dan pengalaman pemustaka secara tepat sesuai dengan dimensi kualitas layanan (Service Quality). Instrumen survei ini mencakup beberapa aspek utama, antara lain:

- Persyaratan dan prosedur layanan,
- Ketepatan waktu dan keandalan pelayanan,
- Kompetensi dan sikap pustakawan dalam melayani,
- Kenyamanan serta ketersediaan sarana dan prasarana, dan





- Penanganan saran, masukan, serta pengaduan pemustaka.

Melalui kegiatan validasi ini diharapkan instrumen survei dapat disempurnakan sehingga mampu menghasilkan data yang valid dan dapat diandalkan dalam menggambarkan tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Universitas Islam Riau. Hasil survei nantinya akan menjadi dasar bagi perencanaan strategi dan peningkatan mutu layanan perpustakaan secara berkelanjutan, sejalan dengan prinsip continuous improvement dalam penjaminan mutu perguruan tinggi.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada para validator dan seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi dalam proses validasi instrumen ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kemudahan, petunjuk, dan keberkahan dalam setiap upaya kita untuk mewujudkan Perpustakaan Universitas Islam Riau yang unggul, modern, dan berorientasi pada pelayanan prima.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Pekanbaru

Tim Penyusun





BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perpustakaan Kegiatan validasi instrumen Survei Kepuasan Pemustaka dilakukan sebagai bagian dari proses penjaminan mutu pelayanan Perpustakaan Universitas Islam Riau. Tujuan utama kegiatan ini adalah memastikan bahwa butir-butir pertanyaan pada instrumen survei telah memenuhi aspek validitas isi, konstruksi, dan keterpahaman responden sesuai dengan konteks layanan perpustakaan.

Validasi dilakukan oleh tim penyusun dengan melibatkan pakar (expert judgment) dari bidang metodologi penelitian dan penjaminan mutu perguruan tinggi, agar instrumen yang digunakan benar-benar mampu mengukur tingkat kepuasan pemustaka secara objektif dan andal.

1.2. Tujuan

Tujuan kegiatan validasi ini adalah untuk:

1. Menilai kesesuaian antara indikator dan pernyataan dalam kuesioner dengan dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL).
2. Memastikan kejelasan redaksi, relevansi isi, dan kesesuaian konteks dengan layanan Perpustakaan UIR.
3. Memperoleh masukan dan rekomendasi dari validator untuk penyempurnaan instrumen sebelum digunakan pada survei lapangan.

1.3. Landasan Hukum

Pelaksanaan penyusunan instrumen survei kepuasan layanan perpustakaan ini berlandaskan pada berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar mutu yang berlaku di tingkat nasional. Landasan hukum ini menjadi pedoman agar kegiatan survei berjalan sesuai





prinsip penjaminan mutu pendidikan tinggi dan akreditasi perpustakaan perguruan tinggi. Beberapa landasan hukum yang digunakan yaitu:

- a. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
- b. Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNPPT)
- c. Instrumen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi (Perpusnas RI, 2021)
- d. Instrumen Akreditasi Perguruan Tinggi (2019) 9 Kriteria – BAN-PT
- e. Standar Mutu, Sasaran Mutu, dan Rencana Mutu Universitas Islam Riau Tahun 2022

1.4. Metode Validasi

Proses validasi dilakukan melalui dua tahap:

1. **Validasi Isi (Content Validity):**

Validator menilai kesesuaian butir pertanyaan terhadap indikator kualitas layanan, meliputi lima dimensi SERVQUAL yaitu:

- *Tangibles* (bukti fisik),
- *Reliability* (keandalan),
- *Responsiveness* (daya tanggap),
- *Assurance* (jaminan), dan
- *Empathy* (empati).

2. **Validasi Konstruksi (Construct Validity):**

Penilaian mencakup struktur pertanyaan, keterpahaman responden, dan keseimbangan bobot antarunsur layanan.



No	Aspek	Dimensi	Indikator	Pertanyaan	Penilaian Rate/Validator					Keterangan saran perbaikan
					STR	TR	CR	R	SR	
1	Tangible	Menggambarkan aspek-aspek fisik dan visual dari layanan perpustakaan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna. Termasuk kebersihan ruang, fasilitas seperti meja baca, WiFi, toilet, mushola, ketersediaan alat bantu, serta penampilan staf perpustakaan.	Kebersihan dan Kerapian Fasilitas perpustakaan	Bagaimana penilaian Anda tentang kebersihan dan kerapian fasilitas perpustakaan?						
2	Tangible	Menggambarkan aspek-aspek fisik dan visual dari layanan perpustakaan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna. Termasuk kebersihan ruang, fasilitas seperti meja baca, WiFi, toilet, mushola, ketersediaan alat bantu, serta penampilan staf perpustakaan.	Keberadaan Fasilitas parkir perpustakaan	Bagaimana penilaian anda tentang Area Parkir perpustakaan?						
3	Tangible	Menggambarkan aspek-aspek fisik dan visual dari layanan perpustakaan yang	Ketersediaan Fasilitas papan	Bagaimana penilaian anda tentang ketersediaan papan informasi baik konvensional						

No	Aspek	Dimensi	Indikator	Pertanyaan	Penilaian Rate/Validator					Keterangan saran perbaikan
					STR	TR	CR	R	SR	
		dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna. Termasuk kebersihan ruang, fasilitas seperti meja baca, WiFi, toilet, mushola, ketersediaan alat bantu, serta penampilan staf perpustakaan.	informasi baik konvensional maupun elektronok/digital	maupun elektronik/digital di perpustakaan?						
4	Tangible	Menggambarkan aspek-aspek fisik dan visual dari layanan perpustakaan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna. Termasuk kebersihan ruang, fasilitas seperti meja baca, WiFi, toilet, mushola, ketersediaan alat bantu, serta penampilan staf perpustakaan.	Ketersediaan Fasilitas Lemari penyimpanan (locker) barang bawaan pengguna Perpustakaan	Bagaimana penilaian anda tentang Lemari penyimpanan (loker) Perpustakaan?						
5	Tangible	Menggambarkan aspek-aspek fisik dan visual dari layanan perpustakaan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna. Termasuk kebersihan ruang,	Ketersediaan koleksi cetak dan digital	Bagaimana penilaian anda tentang koleksi cetak dan digital (E-Book, Repository, ETD) Perpustakaan?						

No	Aspek	Dimensi	Indikator	Pertanyaan	Penilaian Rate/Validator					Keterangan saran perbaikan
					STR	TR	CR	R	SR	
		fasilitas seperti meja baca, WiFi, toilet, mushola, ketersediaan alat bantu, serta penampilan staf perpustakaan.								
6	Tangible	Menggambarkan aspek-aspek fisik dan visual dari layanan perpustakaan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna. Termasuk kebersihan ruang, fasilitas seperti meja baca, WiFi, toilet, mushola, ketersediaan alat bantu, serta penampilan staf perpustakaan.	Ketersediaan Fasilitas Komputer Pencarian Buku atau katalog online	Bagaimana penilaian anda tentang komputer pencarian buku atau katalog online (OPAC) Perpustakaan?						
7	Tangible	Menggambarkan aspek-aspek fisik dan visual dari layanan perpustakaan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna. Termasuk kebersihan ruang, fasilitas seperti meja baca, WiFi, toilet, mushola, ketersediaan alat bantu, serta	Ketersediaan fasilitas Akses Internet	Bagaimana penilaian anda tentang Akses internet di perpustakaan?						

No	Aspek	Dimensi	Indikator	Pertanyaan	Penilaian Rate/Validator					Keterangan saran perbaikan
					STR	TR	CR	R	SR	
		penampilan staf perpustakaan.								
8	Tangible	Menggambarkan aspek-aspek fisik dan visual dari layanan perpustakaan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna. Termasuk kebersihan ruang, fasilitas seperti meja baca, WiFi, toilet, mushola, ketersediaan alat bantu, serta penampilan staf perpustakaan.	Ketersediaan fasilitas Meja dan Kursi baca	Bagaimana penilaian anda tentang Meja dan kursi baca perpustakaan?						
9	Tangible	Menggambarkan aspek-aspek fisik dan visual dari layanan perpustakaan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna. Termasuk kebersihan ruang, fasilitas seperti meja baca, WiFi, toilet, mushola, ketersediaan alat bantu, serta penampilan staf perpustakaan.	Ketersediaan fasilitas Area Baca	Bagaimana penilaian anda tentang area baca perpustakaan?						

No	Aspek	Dimensi	Indikator	Pertanyaan	Penilaian Rate/Validator					Keterangan saran perbaikan
					STR	TR	CR	R	SR	
10	Tangible	Menggambarkan aspek-aspek fisik dan visual dari layanan perpustakaan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna. Termasuk kebersihan ruang, fasilitas seperti meja baca, WiFi, toilet, mushola, ketersediaan alat bantu, serta penampilan staf perpustakaan.	Ketersediaan fasilitas Ruang Diskusi	Bagaimana penilaian anda Ruang Diskusi perpustakaan?						
11	Tangible	Menggambarkan aspek-aspek fisik dan visual dari layanan perpustakaan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna. Termasuk kebersihan ruang, fasilitas seperti meja baca, WiFi, toilet, mushola, ketersediaan alat bantu, serta penampilan staf perpustakaan.	Ketersediaan fasilitas ibadah (Mushola)	Bagaimana penilaian anda tentang Mushola perpustakaan?						
12	Tangible	Menggambarkan aspek-aspek fisik dan visual dari layanan perpustakaan yang	Ketersediaan fasilitas Toilet	Bagaimana penilaian anda tentang Toilet perpustakaan?						

No	Aspek	Dimensi	Indikator	Pertanyaan	Penilaian Rate/Validator					Keterangan saran perbaikan
					STR	TR	CR	R	SR	
		dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna. Termasuk kebersihan ruang, fasilitas seperti meja baca, WiFi, toilet, mushola, ketersediaan alat bantu, serta penampilan staf perpustakaan.								
13	Tangible	Menggambarkan aspek-aspek fisik dan visual dari layanan perpustakaan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna. Termasuk kebersihan ruang, fasilitas seperti meja baca, WiFi, toilet, mushola, ketersediaan alat bantu, serta penampilan staf perpustakaan.	Ketersediaan fasilitas Pendingin Ruangan	Bagaimana penilaian anda tentang Pendingin ruangan (AC) perpustakaan?						
14	Tangible	Menggambarkan aspek-aspek fisik dan visual dari layanan perpustakaan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna. Termasuk kebersihan ruang,	Ketersediaan fasilitas Koleksi perpustakaan	Apakah pepustakaan menyediakan koleksi dan mudah diakses?						

No	Aspek	Dimensi	Indikator	Pertanyaan	Penilaian Rate/Validator					Keterangan saran perbaikan
					STR	TR	CR	R	SR	
		fasilitas seperti meja baca, WiFi, toilet, mushola, ketersediaan alat bantu, serta penampilan staf perpustakaan.								
15	Tangible	Menggambarkan aspek-aspek fisik dan visual dari layanan perpustakaan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna. Termasuk kebersihan ruang, fasilitas seperti meja baca, WiFi, toilet, mushola, ketersediaan alat bantu, serta penampilan staf perpustakaan.	Kenyamanan Fasilitas	Bagaimana tingkat kenyamanan fasilitas yang Anda gunakan di Perpustakaan?						
16	Tangible	Menggambarkan aspek-aspek fisik dan visual dari layanan perpustakaan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna. Termasuk kebersihan ruang, fasilitas seperti meja baca, WiFi, toilet, mushola, ketersediaan alat bantu, serta	Kemudahan Akses Fasilitas	Seberapa mudah akses Anda ke fasilitas yang tersedia di perpustakaan?						

No	Aspek	Dimensi	Indikator	Pertanyaan	Penilaian Rate/Validator					Keterangan saran perbaikan
					STR	TR	CR	R	SR	
		penampilan staf perpustakaan.								
17	Reliability	Mengacu pada kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan tepat waktu. Misalnya, ketepatan waktu layanan peminjaman-pengembalian, kejelasan informasi, dan konsistensi prosedur pelayanan.	Kejelasan informasi layanan	Apakah informasi mengenai prosedur layanan di perpustakaan sudah jelas?						
18	Reliability	Mengacu pada kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan tepat waktu. Misalnya, ketepatan waktu layanan peminjaman-pengembalian, kejelasan informasi, dan konsistensi prosedur pelayanan.	Keakuratan informasi	Apakah informasi yang diberikan oleh petugas dan media perpustakaan dapat dipercaya dan sesuai dengan kebutuhan Anda?						
19	Reliability	Mengacu pada kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan tepat waktu. Misalnya, ketepatan	Ketepatan waktu layanan peminjaman dan	Apakah layanan peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan sudah dilakukan tepat waktu?						

No	Aspek	Dimensi	Indikator	Pertanyaan	Penilaian Rate/Validator					Keterangan saran perbaikan
					STR	TR	CR	R	SR	
		waktu layanan peminjaman-pengembalian, kejelasan informasi, dan konsistensi prosedur pelayanan.	pengembalian							
20	Reliability	Mengacu pada kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan tepat waktu. Misalnya, ketepatan waktu layanan peminjaman-pengembalian, kejelasan informasi, dan konsistensi prosedur pelayanan.	Konsistensi prosedur pelayanan	Apakah prosedur pelayanan di perpustakaan dijalankan secara konsisten setiap kali Anda mengakses layanan?						
21	Reliability	Mengacu pada kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan tepat waktu. Misalnya, ketepatan waktu layanan peminjaman-pengembalian, kejelasan informasi, dan konsistensi prosedur pelayanan.	Kepatuhan terhadap jadwal dan kebijakan layanan (keandalan)	Apakah perpustakaan melaksanakan layanan sesuai dengan jadwal dan kebijakan yang berlaku?						
22	Reliability	Berkaitan dengan kepercayaan pengguna terhadap kompetensi staf dan	Dukungan terhadap Visi Misi Institusi	Apakah layanan perpustakaan mendukung visi dan tujuan strategis institusi dalam hal						

No	Aspek	Dimensi	Indikator	Pertanyaan	Penilaian Rate/Validator					Keterangan saran perbaikan
					STR	TR	CR	R	SR	
		sistem layanan di perpustakaan. Termasuk bagaimana pengguna merasa aman, nyaman, dan yakin terhadap layanan yang diberikan.		pengembangan pendidikan dan riset?						
23	Responsiveness	Mengacu pada kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan tepat waktu. Misalnya, ketepatan waktu layanan peminjaman-pengembalian, kejelasan informasi, dan konsistensi prosedur pelayanan.	Integrasi Sistem Informasi	Apakah sistem informasi perpustakaan terintegrasi dengan sistem informasi akademik kampus?						
24	Responsiveness	Mengacu pada kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan tepat waktu. Misalnya, ketepatan waktu layanan peminjaman-pengembalian, kejelasan informasi, dan konsistensi prosedur pelayanan.	Tanggapan tepat waktu terhadap pemustaka	Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan petugas dalam merespons pertanyaan atau permintaan layanan?						

No	Aspek	Dimensi	Indikator	Pertanyaan	Penilaian Rate/Validator					Keterangan saran perbaikan
					STR	TR	CR	R	SR	
25	Responsiveness	Menggambarkan kecepatan dan kesigapan staf perpustakaan dalam merespon pertanyaan, permintaan, atau masalah pengguna. Termasuk kemampuan dalam memberikan informasi serta solusi atas keluhan teknis atau administratif.	Kesigapan staf dalam menangani permintaan layanan	Apakah staf perpustakaan sigap dalam menangani permintaan Anda selama berada di perpustakaan?						
26	Responsiveness	Menggambarkan kecepatan dan kesigapan staf perpustakaan dalam merespon pertanyaan, permintaan, atau masalah pengguna. Termasuk kemampuan dalam memberikan informasi serta solusi atas keluhan teknis atau administratif.	Penanganan keluhan teknis	Bagaimana Anda menilai kemampuan staf dalam membantu menyelesaikan masalah teknis, seperti kendala akses internet atau sistem pencarian buku?						
27	Responsiveness	Mengacu pada kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan tepat waktu. Misalnya, ketepatan	Ketersediaan layanan referensi dan penelusuran informasi	Apakah Anda layanan referensi dan penelusuran informasi yang tersedia mudah diakses saat Anda membutuhkannya?						

No	Aspek	Dimensi	Indikator	Pertanyaan	Penilaian Rate/Validator					Keterangan saran perbaikan
					STR	TR	CR	R	SR	
		waktu layanan peminjaman-pengembalian, kejelasan informasi, dan konsistensi prosedur pelayanan.								
28	Assurance	Berkaitan dengan kepercayaan pengguna terhadap kompetensi staf dan sistem layanan di perpustakaan. Termasuk bagaimana pengguna merasa aman, nyaman, dan yakin terhadap layanan yang diberikan.	Kompetensi Staf	Anda terhadap kompetensi staf perpustakaan dalam mendukung kebutuhan akademik Anda?						
29	Assurance	Menggambarkan kecepatan dan kesiapan staf perpustakaan dalam merespon pertanyaan, permintaan, atau masalah pengguna. Termasuk kemampuan dalam memberikan informasi serta solusi atas keluhan teknis atau administratif.	Kemampuan staf dalam memberikan informasi yang dibutuhkan	Apakah staf perpustakaan dapat memberikan informasi yang Anda butuhkan dengan jelas dan tepat?						

No	Aspek	Dimensi	Indikator	Pertanyaan	Penilaian Rate/Validator					Keterangan saran perbaikan
					STR	TR	CR	R	SR	
30	Assurance	Menggambarkan kecepatan dan kesigapan staf perpustakaan dalam merespon pertanyaan, permintaan, atau masalah pengguna. Termasuk kemampuan dalam memberikan informasi serta solusi atas keluhan teknis atau administratif.	Penanganan keluhan administratif	Apakah staf mampu membantu Anda menyelesaikan keluhan administratif seperti kesalahan data keanggotaan atau proses peminjaman/pengembalian?						
31	Assurance	Menggambarkan kecepatan dan kesigapan staf perpustakaan dalam merespon pertanyaan, permintaan, atau masalah pengguna. Termasuk kemampuan dalam memberikan informasi serta solusi atas keluhan teknis atau administratif.	Kemampuan staf dalam memberikan bimbingan penggunaan koleksi referensi	Apakah staf mampu membimbing Anda dalam menggunakan koleksi referensi?						
32	Assurance	Menggambarkan kecepatan dan kesigapan staf perpustakaan dalam merespon pertanyaan, permintaan, atau masalah	Respon staf terhadap permintaan layanan cek plagiarisme	Apakah staf membantu Anda dalam konsultasi riset dan cek plagiarisme?						

No	Aspek	Dimensi	Indikator	Pertanyaan	Penilaian Rate/Validator					Keterangan saran perbaikan
					STR	TR	CR	R	SR	
		pengguna. Termasuk kemampuan dalam memberikan informasi serta solusi atas keluhan teknis atau administratif.	atau konsultasi riset							
33	Assurance	Berkaitan dengan kepercayaan pengguna terhadap kompetensi staf dan sistem layanan di perpustakaan. Termasuk bagaimana pengguna merasa aman, nyaman, dan yakin terhadap layanan yang diberikan.	Kepercayaan Terhadap Sistem Layanan	Seberapa besar kepercayaan Anda terhadap sistem layanan perpustakaan?						
34	Assurance	Berkaitan dengan kepercayaan pengguna terhadap kompetensi staf dan sistem layanan di perpustakaan. Termasuk bagaimana pengguna merasa aman, nyaman, dan yakin terhadap layanan yang diberikan.	Rasa Aman dan Nyaman	Apakah Anda merasa aman dan nyaman berada di perpustakaan?						

No	Aspek	Dimensi	Indikator	Pertanyaan	Penilaian Rate/Validator					Keterangan saran perbaikan
					STR	TR	CR	R	SR	
35	Assurance	Menggambarkan aspek-aspek fisik dan visual dari layanan perpustakaan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna. Termasuk kebersihan ruang, fasilitas seperti meja baca, WiFi, toilet, mushola, ketersediaan alat bantu, serta penampilan staf perpustakaan.	Penampilan Staf Layanan dan Administratif di perpustakaan	Bagaimana penampilan staf layanan dan administratif di Perpustakaan?						
36	Assurance	Berkaitan dengan kepercayaan pengguna terhadap kompetensi staf dan sistem layanan di perpustakaan. Termasuk bagaimana pengguna merasa aman, nyaman, dan yakin terhadap layanan yang diberikan.	Kerja Sama Eksternal	Apakah Anda mengetahui adanya kerja sama perpustakaan dengan institusi luar (seperti BI Corner, repository nasional, atau database internasional)						
37	Assurance	Berkaitan dengan kepercayaan pengguna terhadap kompetensi staf dan sistem layanan di perpustakaan. Termasuk	Literasi Masyarakat	Menurut Anda, sejauh mana perpustakaan berkontribusi dalam meningkatkan kemampuan literasi masyarakat kampus secara luas?						

No	Aspek	Dimensi	Indikator	Pertanyaan	Penilaian Rate/Validator					Keterangan saran perbaikan
					STR	TR	CR	R	SR	
		bagaimana pengguna merasa aman, nyaman, dan yakin terhadap layanan yang diberikan.								
38	Empathy	Menunjukkan sejauh mana staf perpustakaan memahami dan peduli terhadap kebutuhan individu pengguna. Termasuk cara berkomunikasi, keramahan, dan perhatian terhadap kenyamanan mahasiswa atau dosen sebagai pengguna layanan.	Kemampuan staf memahami kebutuhan pengguna	Apakah staf perpustakaan memahami kebutuhan Anda sebagai pengguna layanan?						
39	Empathy	Menunjukkan sejauh mana staf perpustakaan memahami dan peduli terhadap kebutuhan individu pengguna. Termasuk cara berkomunikasi, keramahan, dan perhatian terhadap kenyamanan mahasiswa atau dosen sebagai pengguna layanan.	Keramahan staf dalam berinteraksi	Bagaimana Anda menilai keramahan staf perpustakaan saat berkomunikasi dengan Anda?						

No	Aspek	Dimensi	Indikator	Pertanyaan	Penilaian Rate/Validator					Keterangan saran perbaikan
					STR	TR	CR	R	SR	
40	Empathy	Menunjukkan sejauh mana staf perpustakaan memahami dan peduli terhadap kebutuhan individu pengguna. Termasuk cara berkomunikasi, keramahan, dan perhatian terhadap kenyamanan mahasiswa atau dosen sebagai pengguna layanan.	Perhatian staf terhadap kenyamanan pengguna	Apakah Anda merasa staf perpustakaan memperhatikan kenyamanan Anda saat menggunakan layanan?						
41	Empathy	Menunjukkan sejauh mana staf perpustakaan memahami dan peduli terhadap kebutuhan individu pengguna. Termasuk cara berkomunikasi, keramahan, dan perhatian terhadap kenyamanan mahasiswa atau dosen sebagai pengguna layanan.	Sikap staf yang menghargai pengguna secara individu	Bagaimana pendapat Anda mengenai sikap staf dalam menghargai perbedaan kebutuhan setiap pengguna?						
42	Empathy	Menunjukkan sejauh mana staf perpustakaan memahami dan peduli terhadap kebutuhan individu pengguna. Termasuk cara	Dukungan terhadap Pengembangan Mahasiswa	Apakah perpustakaan mendukung kegiatan akademik dan pengembangan diri mahasiswa seperti MBKM,						

No	Aspek	Dimensi	Indikator	Pertanyaan	Penilaian Rate/Validator					Keterangan saran perbaikan
					STR	TR	CR	R	SR	
		berkomunikasi, keramahan, dan perhatian terhadap kenyamanan mahasiswa atau dosen sebagai pengguna layanan.		pelatihan literasi informasi, atau komunitas belajar?						
43	Empathy	Menunjukkan sejauh mana staf perpustakaan memahami dan peduli terhadap kebutuhan individu pengguna. Termasuk cara berkomunikasi, keramahan, dan perhatian terhadap kenyamanan mahasiswa atau dosen sebagai pengguna layanan.	Program Promosi untuk meningkatkan minat Baca	Apakah Anda mengetahui adanya program promosi minat baca yang diselenggarakan oleh perpustakaan (seperti pameran, lomba, atau kampanye literasi)?						

Keterangan

STR : Sangat Tidak Relevan

TR : Tidak Relevan

CR : Cukup Relevan

R : Relevan




SR : Sangat Relevan

**PENGESAHAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
UNIT PELAYANAN PEMUSTAKA**



**SOP LAYANAN SURVEI KEPUASAN PEMUSTAKA
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

Kode Dokumen : 1/A/SOP/2025	No. Revisi : 01
Tanggal Terbit : 01 OKTOBER 2025	Halaman : Halaman 1 dari 6
<p>PERINGATAN Dokumen ini adalah milik Perpustakaan Universitas Islam Riau: TIDAK DIPERBOLEHKAN dengan cara dan alasan apapun dibuat salinannya Tanpa seijin Perpustakaan Universitas Islam Riau</p>	
<p>Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28284 Telp. +6276174674 Fax. +62761674834 Email : perpustakaan@uir.ac.id Web: library.uir.ac.id</p>	

Disetujui,		Diperiksa,		Disiapkan,	
					
Prof. Dr. Fathurrahman, SP, MSc Jabatan Wakil Rektor Bidang Akademik, Riset dan Inovasi		Assoc. Prof. Dr. Sri Yuliani, M.Pd Jabatan Kepala Perpustakaan		Kanti Fisdian Adni Jabatan Kasubbag Pelayanan Pemustaka	
Tanggal	01 Oktober 2025	Tanggal	01 Oktober 2025	Tanggal	01 Oktober 2025

PERPUSTAKAAN UNIVERISTAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2025



SOP LAYANAN SURVEI KEPUASAN PEMUSTAKA

Kode Dokumen : 1/A/SOP/2025

Tanggal Berlaku : 01 Oktober 2025

Revisi : 01

Halaman 2 dari 6

A. TUJUAN

Prosedur ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan serta mendapatkan masukan untuk perbaikan peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

B. DEFINISI

Survei kepuasan pemustaka adalah kegiatan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan yang diberikan

C. PIHAK TERKAIT

1. Kepala Perpustakaan
2. Kasubag Pelayanan Teknologi Informasi
3. Kasubag Administrasi Umum
4. Kasubag Pelayanan Teknis
5. Kabag Pelayanan Pemustaka
6. Pustakawan / Staff

D. DOKUMEN TERKAIT

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
5. Permendikbud Nomor 5 Tahun 2020 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi
6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
7. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
8. Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNPPT)
9. Instrumen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi (Perpusnas RI, 2021)
10. Instrumen Akreditasi Perguruan Tinggi (IAPT) 9 Kriteria – BAN-PT
11. Standar Mutu, Sasaran Mutu, dan Rencana Mutu Universitas Islam Riau Tahun 2022



SOP LAYANAN SURVEI KEPUASAN PEMUSTAKA

Kode Dokumen : 1/A/SOP/2025

Tanggal Berlaku : 01 Oktober 2025

Revisi : 01

Halaman 3 dari 6

E. MEKANISME DAN PROSEDUR

1. Tim survei merumuskan instrumen survei kepuasan layanan perpustakaan
2. Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Islam Riau melakukan pemeriksaan dan validasi instrument survei kepuasan layanan perpustakaan
3. Tim survei menyiapkan kuesioner survei kepuasan pengguna / pemustaka
4. Tim survei melakukan sosialisasi kegiatan untuk survei kepuasan
5. Tim survei membagikan kuesioner ke pengguna / pemustaka
6. Pemustaka mengisi kuesioner kepuasan pemustaka
7. Tim survei mengolah dan menganalisis hasil survei
8. Tim survei membuat laporan survei
9. Kepala Perpustakaan menerima dan mengesahkan laporan survey
10. Tim survei melaksanakan tindak lanjut

F. ARSIP TERKAIT

1. Angket
2. Laporan hasil survei
3. Pedoman Survei







SOP LAYANAN SURVEI KEPUASAN PEMUSTAKA

Kode Dokumen : 1/A/SOP/2022

Tanggal Berlaku : 01 Oktober 2025

Revisi : 01

Halaman 4 dari 6

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		Pustakawan / Staff	Pemustaka	Kepala Pustaka	SPMI	Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Tim survei merumuskan instrumen survei kepuasan layanan perpustakaan					Komputer Referensi	4 Hari	instrumen survei kepuasan layanan perpustakaan	
2	SPMI Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Islam Riau melakukan pemeriksaan dan validasi instrument survei kepuasan layanan perpustakaan					Instrumen survei kepuasan layanan perpustakaan	2 Hari	Instrumen survei kepuasan layanan perpustakaan yang tervalidasi	
3	Tim survei menyiapkan kuesioner survei kepuasan pengguna / pemustaka					Komputer Instrumen	3 Jam	Kuesioner, softfile Kuesioner, bahan sosialisasi	
4	Tim survei melakukan sosialisasi kegiatan untuk survei kepuasan						Komputer Angket	1 Jam	Laporan kegiatan sosialisasi



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PERAWATAN DAN PELESTARIAN**

Kode Dokumen : 1/A/SOP/2022

Tanggal Berlaku : 01 Oktober 2025

Revisi : 01

Halaman 5 dari 6

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		Pustakawan / Staff	Pemustaka	Kepala Pustaka	SPMI	Perlengkapan	Waktu	Output	
5	Tim survei membagikan kuesioner ke pengguna / pemustaka					Angket	7 Hari	Responden	
6	Pemustaka mengisi kuesioner kepuasan pemustaka					Angket	5 menit	Data	
7	Tim survei mengolah dan menganalisis hasil survei					Komputer Aplikasi SPSS ATK	4 Hari	Data Olahan, Hasil Uji Validitas, Hasil Uji Reliabilitas	
8	Tim survei membuat laporan survei					Tim survei; Komputer; ATK ; Pedoman Survei; Referensi	7 Hari	Laporan hasil pengolahan data	
9	Kepala Perpustakaan menerima dan mengesahkan laporan survei					Laporan hasil pengolahan data	10 Menit	Laporan disahkan Kepala perpustakaan	





**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PERAWATAN DAN PELESTARIAN**

Kode Dokumen
1/A/SOP/2022

Tanggal Berlaku : 9

Revisi : 01

Halaman 7 dari 8

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		Pustakawan / Staff	Pemustaka	Kepala Pustaka	SPMI	Perlengkapan	Waktu	Output	
10	Tim survei melaksanakan tindak lanjut					Koordinator	1 Hari		

Waktu yang dibutuhkan dalam survei kepuasan pengguna 19 hari 15 menit)



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PERPUSTAKAAN
NPP : 1471072D2000001



Terakreditasi A
Perpustakaan Nasional RI

Lampiran 5 : Form SKM

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PERPUSTAKAAN
NPP : 1471072D2000001

WELCOME TO
ISLAMIC UNIVERSITY OF RIAU LIBRARY

SURVEY KEPUASAN LAYANAN
PERPUSTAKAAN

Formulir ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan fasilitas Perpustakaan Universitas Islam Riau. Jawaban Anda akan digunakan untuk evaluasi dan peningkatan kualitas layanan.

Semua jawaban bersifat anonim dan rahasia. Waktu pengisian kira-kira 5-7 menit. Mohon isi sesuai pengalaman Anda. Terima kasih atas partisipasi Anda.

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Profil Responden

Status *

Mahasiswa

Dosen

Tendik

Umum



Frekuensi kunjungan ke Perpustakaan *

- Harian
- Mingguan
- Bulanan
- Hanya Sekali
- Tidak Pernah

Tujuan anda mengunjungi perpustakaan *

- Mencari literatur
- Berdiskusi
- Penelitian
- Mencari inspirasi
- Yang lain:

Berikutnya

Kosongkan formulir





Tangibles

Bagaimana penilaian Anda terhadap fasilitas fisik berikut ini yang tersedia di *
perpustakaan?

	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
Kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Area parkir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Papan informasi (konvensional/elektronik)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lemari penyimpanan (Loker)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koleksi cetak dan digital (E-Book, Repository, ETD)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Komputer pencarian buku / OPAC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Akses Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meja & Kursi baca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Area baca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruang diskusi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mushola	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toilet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pendingin ruangan (AC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenyamanan fasilitas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kemudahan akses fasilitas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)





Reliability

Bagaimana penilaian Anda terhadap konsistensi layanan perpustakaan berikut ini?

	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
Kejelasan informasi layanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keakuratan informasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ketepatan waktu peminjaman & pengembalian	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Konsistensi prosedur pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kepatuhan terhadap jadwal & kebijakan layanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dukungan perpustakaan terhadap visi & misi institusi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kembali

Berikutnya

Kosongkan formulir





Responsiveness

Bagaimana penilaian Anda terhadap daya tanggap staf perpustakaan dalam memberikan layanan?

	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
Ketersediaan sistem informasi yang terintegrasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kecepatan merespons pertanyaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kesigapan staf dalam melayani permintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Penanganan keluhan teknis (internet / OPAC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kecepatan staf dalam membantu layanan referensi (layanan yang berfungsi membantu pemustaka menemukan informasi yang tepat sesuai kebutuhan)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>





Assurance

Bagaimana penilaian Anda terhadap kompetensi dan jaminan kenyamanan layanan di perpustakaan?

	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
Kompetensi staf perpustakaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kemampuan staf memberi informasi yang dibutuhkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kemampuan staf menangani keluhan administratif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bimbingan penggunaan koleksi referensi (kamus, ensiklopedia, jurnal, skripsi, tesis dan sejenisnya)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Respon staf terhadap permintaan layanan cek plagiarisme / konsultasi riset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kepercayaan terhadap sistem layanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rasa aman dan nyaman di perpustakaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Penampilan staf layanan & administratif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

Kosongkan formulir





Empathy

Bagaimana penilaian Anda terhadap perhatian dan kepedulian staf perpustakaan terhadap pengguna?

	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
Pemahaman staf terhadap kebutuhan pengguna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keramahan staf dalam berinteraksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perhatian staf terhadap kenyamanan pengguna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sikap staf menghargai setiap individu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

Kosongkan formulir

Community Engagement

Bagaimana penilaian Anda terhadap peran perpustakaan dalam pengembangan literasi mahasiswa, literasi masyarakat, promosi minat baca, dan kerja sama eksternal?

	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
Literasi masyarakat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pengembangan akademik mahasiswa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Promosi minat baca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kerja sama eksternal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

Kosongkan formulir





Saran / Masukan Terbuka

Dari mana Anda mengetahui informasi layanan perpustakaan?

- Media Sosial (Instagram, Tiktok, dll)
- Website
- Teman
- Dosen
- Yang lain: _____

Apa saran anda untuk peningkatan layanan/fasilitas perpustakaan?

Jawaban Anda _____

Kembali

Kirim

Kosongkan formulir





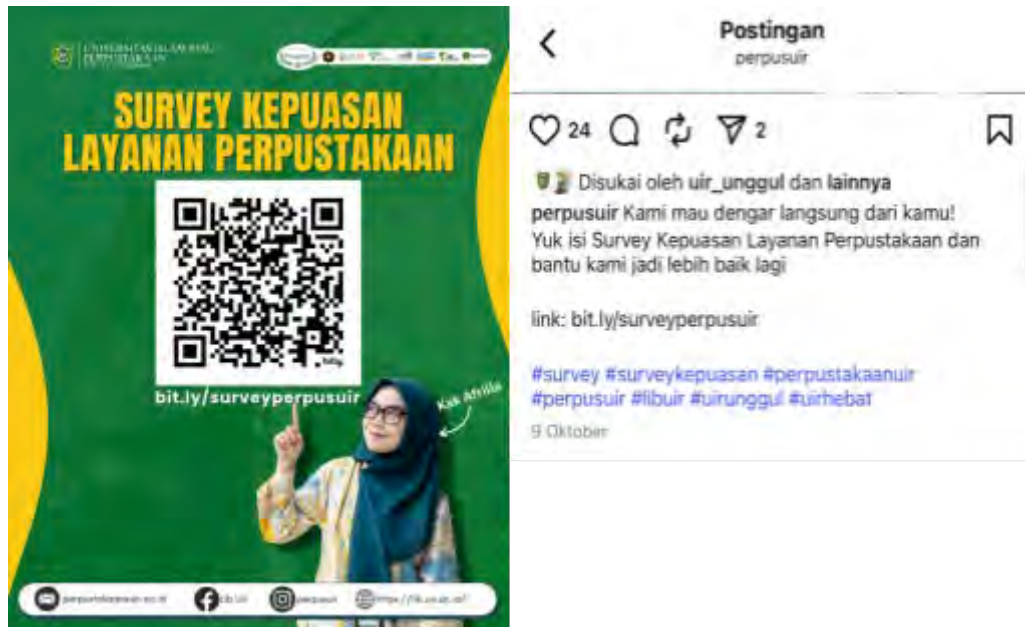
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PERPUSTAKAAN
NPP : 1471072D2000001



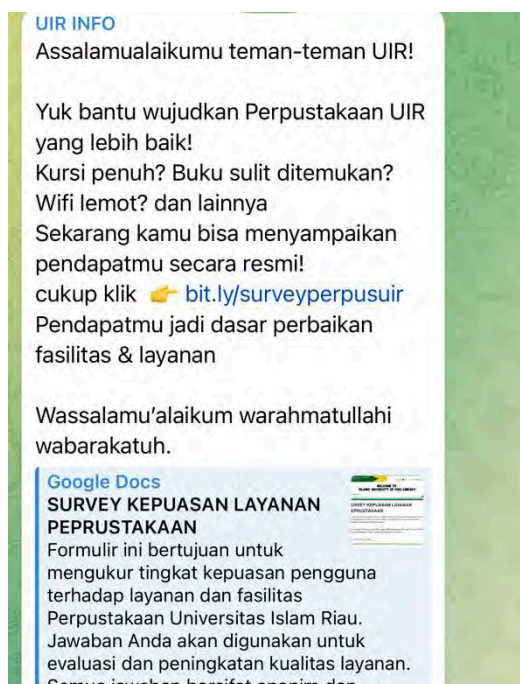
Terakreditasi A
Perpustakaan Nasional RI

Lampiran 6 : Playar Media Sosial

a. Instagram



b. Telegram



PERPUSTAKAAN H. SOEMAN HS
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
2025



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PERPUSTAKAAN
NPP : 1471072D2000001



Terakreditasi A
Perpustakaan Nasional RI

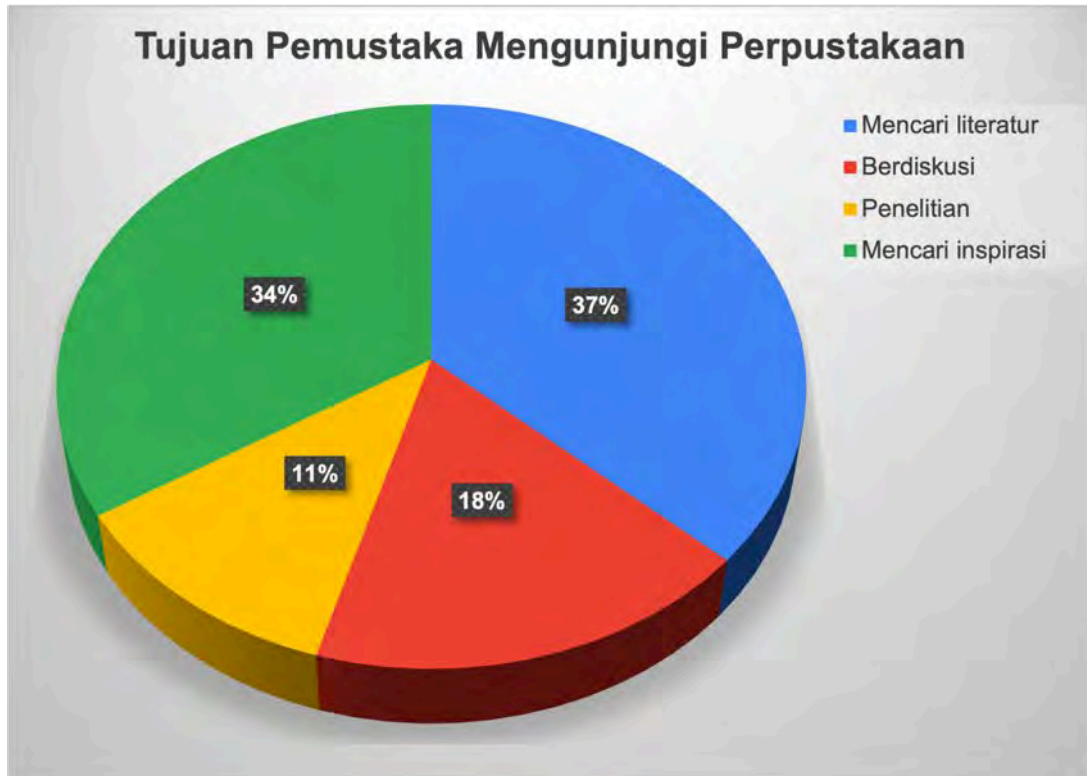
c. Facebook





Lampiran 7 : Diagram

a. Tujuan Kunjungan Pemustaka Ke Perpustakaan UIR



b. Frekuensi Kunjungan Ke Perpustakaan



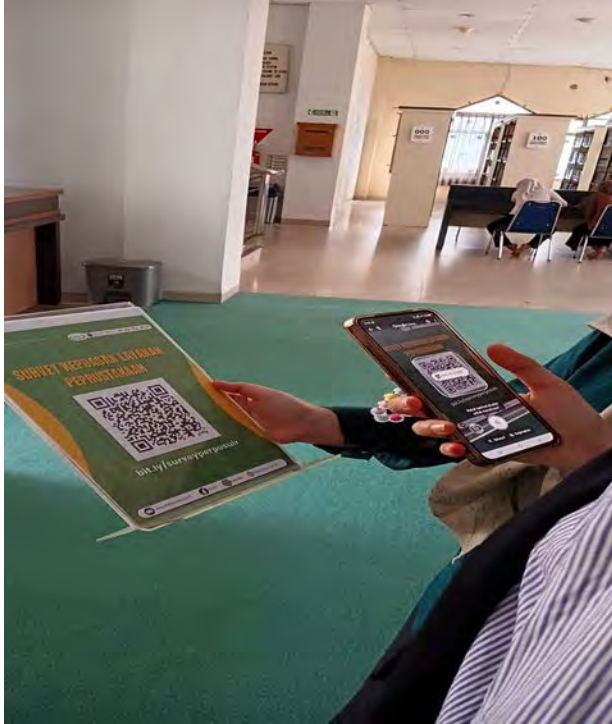


UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PERPUSTAKAAN
NPP : 1471072D2000001



Terakreditasi A
Perpustakaan Nasional RI

DOKUMENTASI





UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PERPUSTAKAAN
NPP : 1471072D2000001



Terakreditasi A
Perpustakaan Nasional RI





PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
2025

