

LAPORAN

SURVEI KEPUASAAN



PERPUSTAKAAN

NPP. 7503022D0000001

UNIVERSITAS BINA MANDIRI GORONTALO

GORONTALO

2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Pengguna terhadap Kecukupan dan Kenyamanan Tempat dan Ruang Baca Perpustakaan Universitas Bina Mandiri Gorontalo Periode bulan januari - bulan juli tahun 2025 ini dapat disusun dengan baik dan tepat waktu.

Laporan ini disusun sebagai bentuk komitmen dan tanggung jawab kami dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan serta fasilitas perpustakaan agar senantiasa selaras dengan kebutuhan sivitas akademika. Secara khusus, laporan ini bertujuan sebagai bahan evaluasi untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas tempat dan ruang baca yang telah disediakan. Hasil dari survei ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan langkah-langkah perbaikan dan pengembangan layanan ke depan secara berkelanjutan.

Kami berharap laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi yang konstruktif untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan, serta menjadi acuan yang bermanfaat dalam pengembangan layanan perpustakaan ke depan.

Gorontalo, 31 Juli 2025

Penyusun

Kepala Perpustakaan



Desy Mantau, SE
NIK.2020 041054

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	1
KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	4
a. Latar Belakang.....	4
b. Tujuan Laporan	5
c. Ruang Lingkup	5
d. Dasar Hukum.....	6
BAB II METODE PENELITIAN.....	7
a. Jenis Penelitian	7
b. Lokasi dan waktu Pelaksanaan	7
c. Teknik Pengumpulan Data	7
d. Populasi.....	7
BAB III HASIL SURVEI DAN ANALISIS	8
a. Jumlah Responden	8
1. Jenis Kelamin.....	8
2. Pekerjaan	9
3. Fakultas	9
b. Hasil dan Analisis Survei	9
c. Kesimpulan.....	14
d. Rekomendasi.....	15
DAFTAR PUSTAKA.....	16

BAB 1 PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Perpustakaan memiliki peran strategis dalam mendukung pencapaian tujuan institusi pendidikan tinggi, yaitu pelaksanaan tridharma perguruan tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Sebagai pusat informasi dan sumber belajar, perpustakaan menyediakan akses terhadap berbagai literatur ilmiah, sumber data, dan referensi yang relevan guna menunjang kegiatan akademik sivitas akademika. Keberadaan perpustakaan tidak hanya dipandang sebagai pelengkap fasilitas kampus, melainkan sebagai komponen integral yang berkontribusi langsung terhadap kualitas proses pembelajaran dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, khususnya fasilitas tempat dan ruang baca. Tingkat kepuasan pengguna terhadap aspek fisik ini menjadi indikator keberhasilan layanan perpustakaan secara keseluruhan. Ketersediaan tempat duduk yang cukup, pencahayaan yang baik, ventilasi udara yang memadai, kebersihan ruangan, serta suasana baca yang tenang dan kondusif merupakan elemen-elemen yang berpengaruh terhadap kenyamanan pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan layanan perpustakaan. Oleh karena itu, pemenuhan terhadap standar kenyamanan ruang baca menjadi bagian dari upaya peningkatan mutu layanan berbasis kebutuhan pengguna (*user-oriented service*).

Laporan ini disusun untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai hasil survei kepuasan pengguna terhadap kecukupan dan kenyamanan tempat serta ruang baca di Perpustakaan Universitas Bina Mandiri Gorontalo.

b. Tujuan Laporan

Survei ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna sebagai dasar pertimbangan dalam pengambilan kebijakan pengembangan layanan dan fasilitas perpustakaan ke depan. Melalui pendekatan evaluatif berbasis data, diharapkan laporan ini dapat memberikan kontribusi dalam proses perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) guna mewujudkan perpustakaan sebagai lingkungan belajar yang aman, nyaman, dan mendukung pencapaian prestasi akademik sivitas akademika secara optimal.

c. Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan ini mencakup seluruh aspek yang terkait dengan fasilitas fisik dan penunjang kenyamanan ruang baca di Perpustakaan Universitas Bina Mandiri Gorontalo, yang menjadi objek penilaian dalam survei kepuasan pengguna. Fokus utama diarahkan pada dua dimensi, yaitu kecukupan dan kenyamanan tempat serta ruang baca. Aspek-aspek yang menjadi fokus analisis meliputi:

- 1) Ketersediaan tempat duduk dan meja baca, yang menunjukkan kapasitas ruang baca dalam menampung jumlah pengguna harian;
- 2) Tata letak dan aksesibilitas ruang baca, termasuk kemudahan navigasi di dalam ruang dan keterjangkauannya dari berbagai titik di lingkungan kampus;
- 3) Pencahayaan dan ventilasi, baik yang bersumber dari cahaya alami maupun buatan, yang berdampak pada kenyamanan visual dan kualitas udara;
- 4) Kondisi kebersihan dan kerapian ruang baca, sebagai indikator penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang sehat dan menyenangkan;
- 5) Tingkat kebisingan dan suasana ruang baca, yang memengaruhi konsentrasi dan fokus pengguna selama kegiatan membaca dan belajar;

- 6) Suhu ruangan atau kenyamanan termal, yang dinilai berdasarkan persepsi pengguna terhadap kenyamanan suhu selama berada di dalam ruang baca;
- 7) Ketersediaan dan kualitas jaringan Wi-Fi, sebagai sarana penunjang utama dalam mengakses sumber informasi digital dan layanan daring perpustakaan.

d. Dasar Hukum

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;
- 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
- 3) Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Tentang SNP;
- 4) Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 Tentang Pendidikan Tinggi;
- 5) Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional RI No. 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi;

BAB II

METODE PENELITIAN

a. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode mix metode yakni gabungan metode kuantitatif dan kualitatif deskriptif, Pertanyaan menyangkut Tujuh Fokus analisis yakni : Ketersediaan tempat duduk dan meja baca, Tata letak dan aksesibilitas ruang baca, Pencahayaan dan ventilasi, Kondisi kebersihan dan kerapian ruang baca, Tingkat kebisingan dan suasana ruang baca, Suhu ruangan atau kenyamanan termal, Ketersediaan dan kualitas jaringan Wi-Fi.

b. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan perpustakaan UBM Gorontalo pada waktu jam layanan. Waktu pelaksanaan pada bulan januari - Juli tahun 2025.

c. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam survei ini menggunakan kuesioner daring yang disusun melalui Google Form, dan diisi oleh mahasiswa setelah selesai melakukan kunjungan ke ruang perpustakaan. Selain itu, dilakukan juga wawancara singkat secara langsung kepada sejumlah responden terpilih guna mendalami temuan dari hasil survei kuesioner. Teknik wawancara ini digunakan untuk memperoleh informasi tambahan.

d. Populasi

Populasi dalam survei ini terdiri dari mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan Universitas Bina Mandiri Gorontalo yang merupakan pengguna aktif layanan perpustakaan, khususnya fasilitas tempat dan ruang baca.

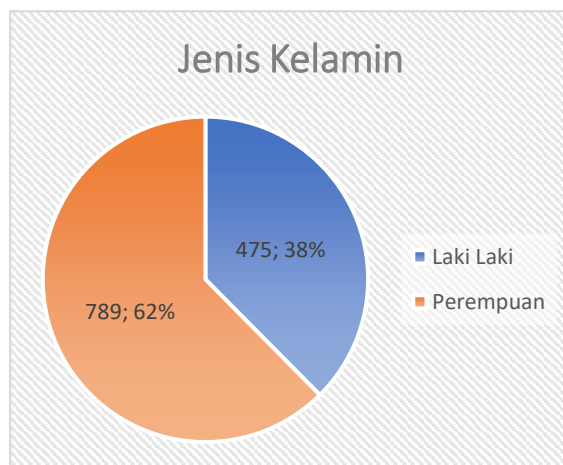
BAB III

HASIL SURVEI DAN ANALISIS

a. Jumlah Responden

Berdasarkan hasil kunjungan perpustakaan selama bulan Januari-Juli sebanyak 12.644, sehingga untuk penilaian survey kepuasan diambil dari 10% jumlah kunjungan yakni 1.264 responden. Hal ini selaras dikemukakan oleh (Hasan and Kumar 2024) bahwa penggunaan persentase sampel antara 10-20% dapat diterapkan dalam survei sosial (<10.000) karena dinilai praktis dan cukup memadai dalam menghasilkan generalisasi yang valid.

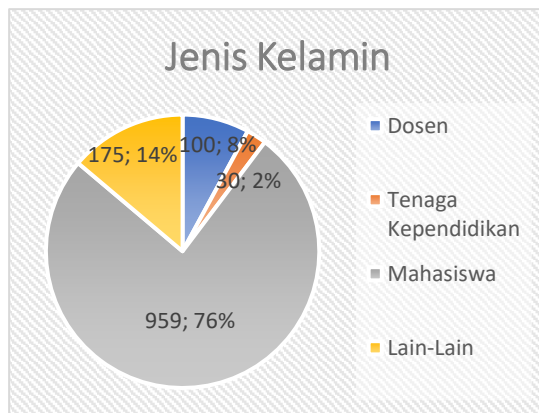
1. Jenis Kelamin



Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden yang berpartisipasi dalam survei kepuasan pengguna adalah perempuan. 789 responden (62%) berjenis kelamin perempuan, sementara 475 (38%) adalah laki-laki. komposisi ini

mencerminkan adanya dominasi partisipasi pengguna perempuan dalam pemanfaatan layanan dan fasilitas ruang baca perpustakaan. Tingginya partisipasi dari kalangan perempuan dapat dikaitkan dengan beberapa faktor, seperti tingkat kunjungan yang lebih rutin, kecenderungan perilaku belajar yang terstruktur, serta persepsi yang lebih aktif terhadap kualitas lingkungan belajar.

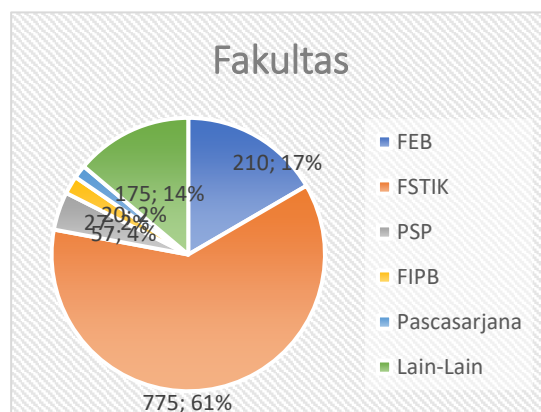
2. Pekerjaan



Berdasarkan hasil survei terhadap 1.264 responden, distribusi berdasarkan kategori pekerjaan menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah mahasiswa, yaitu sebanyak 959 orang (76%), diikuti oleh

kelompok lain-lain sebanyak 175 orang (14%), dosen sebanyak 100 orang (8%), dan tenaga kependidikan sebanyak 30 orang (2%).

3. Fakultas



Berdasarkan hasil survei, mayoritas responden berasal dari FSTIK yaitu sebanyak 775 orang (61%), Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) sebanyak 210 orang (17%), FPSP sebanyak 57 orang (4%),

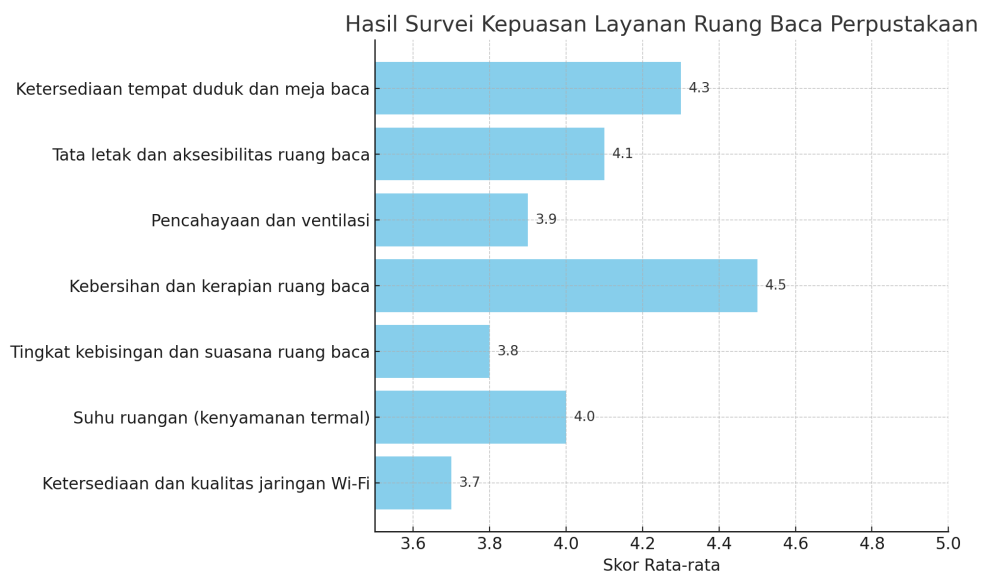
FIPB sebanyak 22 orang (2%), Program Pascasarjana sebanyak 25 orang (2%), Sementara itu, kategori Lain-Lain mencakup 175 orang (14%) yang berasal dari kunjungan dari luar kampus.

b. Hasil dan Analisis Survei

Survei ini mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap tujuh aspek utama fasilitas ruang baca perpustakaan Universitas Bina Mandiri Gorontalo. Dalam survei ini, tingkat kepuasan responden diukur menggunakan skala Likert lima poin, di mana angka 1 menunjukkan tingkat ketidakpuasan tertinggi (sangat tidak puas), dan angka 5 menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi (sangat puas). Skor yang diperoleh dari setiap aspek dinilai berdasarkan rata-rata

tanggapan responden, sehingga menghasilkan skor kuantitatif yang dapat diinterpretasikan secara kualitatif. Untuk memudahkan pemaknaan, rentang nilai rata-rata tersebut dikategorikan ke dalam tiga tingkat kepuasan sebagai berikut: Skor $\geq 4,2$ dikategorikan sebagai "Sangat Baik", Skor antara 3,8 hingga 4,1 termasuk dalam kategori "Baik", Skor antara 3,5 hingga 3,7 diklasifikasikan sebagai "Cukup Baik".

Berikut adalah hasil rata-rata persepsi responden terhadap masing-masing aspek:



Hasil survei menunjukkan bahwa Ketersediaan tempat duduk dan meja baca juga mendapatkan skor tinggi, yakni 4,3 yang menunjukkan bahwa pengguna merasa cukup puas dengan kapasitas dan kenyamanan area yang tersedia di ruang baca perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tata ruang telah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna dalam mengakses layanan secara nyaman dan efisien. Perpustakaan Universitas Bina Mandiri Gorontalo sendiri menyediakan beberapa zona yang mendukung aktivitas akademik, antara lain area baca reguler (dengan meja dan kursi), area lesehan yang bersifat lebih santai dan fleksibel, serta area layanan sirkulasi yang melayani peminjaman dan pengembalian koleksi. Meskipun secara umum kapasitas ruang baca dinilai memadai, terdapat hal

penting yang perlu diperhatikan, yaitu terkait dengan jam-jam sibuk atau peak hours, di mana hampir seluruh area baca baik meja, kursi, maupun ruang lesehan terisi penuh oleh pengguna. Situasi ini biasanya terjadi pada jam transisi antar-perkuliahan atau menjelang masa ujian tengah dan akhir semester, ketika kebutuhan akan ruang belajar meningkat secara signifikan. Lonjakan jumlah pengguna dalam waktu tertentu ini sering kali menyebabkan keterbatasan ruang, antrian tempat duduk, bahkan menurunkan kenyamanan dan konsentrasi pengguna. Menurut (Jain et al. 2023) menekankan bahwa desain ruang dan layanan harus responsif terhadap dinamika pengguna dan pola kunjungan yang berubah-ubah. pentingnya fleksibilitas ruang dan integrasi teknologi dalam menghadapi lonjakan penggunaan pada waktu-waktu tertentu, termasuk saat ujian dan proyek akhir semester. Pendekatan berbasis data dan pengalaman pengguna dalam pengelolaan ruang baca diyakini mampu meningkatkan kepuasan dan efisiensi layanan secara menyeluruh. Oleh karena itu, dengan mengadopsi strategi manajemen ruang yang dinamis, perpustakaan tidak hanya memperkuat daya tampung fisiknya, tetapi juga memperkuat perannya sebagai ruang akademik yang adaptif, inklusif, dan mendukung kebutuhan belajar yang terus berkembang.

Aspek kebersihan dan kerapian ruang baca memperoleh skor tertinggi sebesar 4,5 yang menunjukkan tingkat kepuasan sangat tinggi dari pengguna. Hal ini mencerminkan efektivitas manajemen fasilitas perpustakaan dalam menciptakan lingkungan belajar yang bersih, rapi, dan mendukung kenyamanan pengguna. Dalam studi pustaka layanan perpustakaan, aspek kebersihan merupakan indikator penting dalam menciptakan *learning commons* yang sehat dan ramah pengguna (Gómez-Cruz et al. 2020). kepuasan terhadap kebersihan dan kerapian juga mencerminkan dimensi psikologis dan sosial dari interaksi pengguna dengan ruang perpustakaan. Mahasiswa cenderung

lebih betah dan termotivasi untuk belajar di ruang yang bersih dan tenang, dibandingkan dengan ruang yang kumuh atau tidak terawat. Hal ini berdampak langsung pada durasi kunjungan, frekuensi penggunaan layanan, serta persepsi terhadap reputasi perpustakaan secara keseluruhan. Maka dari itu, penguatan aspek kebersihan tidak boleh hanya bersifat administratif atau simbolis, tetapi perlu diintegrasikan dalam kebijakan manajemen layanan berbasis pengalaman pengguna (user experience). Dalam jangka panjang, konsistensi dalam menjaga kualitas lingkungan fisik akan memperkuat citra perpustakaan sebagai bagian sentral dari infrastruktur akademik universitas, sekaligus sebagai ruang sosial yang mempertemukan mahasiswa lintas disiplin dalam suasana belajar yang sehat dan produktif.

Aspek tata letak dan aksesibilitas ruang baca memperoleh skor rata-rata 4,1 yang termasuk dalam kategori “baik”, menandakan bahwa pengguna cukup puas dengan kemudahan navigasi dan pengaturan ruang secara keseluruhan. Tata letak yang baik berperan penting dalam menciptakan alur pergerakan yang efisien di dalam ruang perpustakaan, sehingga pengguna dapat dengan mudah menemukan koleksi, mengakses area baca, maupun menuju layanan sirkulasi tanpa hambatan berarti. Penempatan furnitur yang proporsional, jarak antar meja yang memadai. Skor ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna merasa lingkungan perpustakaan telah dirancang cukup nyaman dan logis dari sisi orientasi ruang, meskipun kemungkinan masih ada ruang perbaikan untuk menyempurnakan alur dan memperluas zona fungsional tertentu terutama bagi penyandang disabilitas. Keseluruhan penilaian menunjukkan bahwa desain ruang baca telah mampu menjawab kebutuhan dasar penggunaannya dalam hal kenyamanan mobilitas dan kemudahan akses terhadap layanan.

Aspek pencahayaan dan ventilasi mendapatkan skor rata-rata 3,9 yang tergolong dalam kategori “cukup baik”. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa kondisi pencahayaan dan aliran udara di ruang baca sudah memadai, namun masih terdapat kekurangan yang perlu diperhatikan. Beberapa kemungkinan yang memengaruhi persepsi ini antara lain pencahayaan yang kurang merata di sudut-sudut ruang, penggunaan lampu yang tidak sesuai standar kenyamanan visual, atau sirkulasi udara yang belum optimal di area tertentu. Ventilasi alami yang kurang maksimal atau pendingin ruangan yang tidak merata juga dapat menyebabkan ketidaknyamanan selama beraktivitas di ruang baca. Oleh karena itu, evaluasi teknis terhadap sistem pencahayaan dan ventilasi, serta penyesuaian desain interior dengan mempertimbangkan kenyamanan jangka panjang pengguna, perlu dilakukan sebagai bagian dari perbaikan layanan.

Tingkat kebisingan dan suasana ruang baca memperoleh skor rata-rata 3,8, berada pada ambang bawah kategori “baik”. Pada jam-jam yang belum banyak pengunjung perpustakaan masih dikategorikan cukup tenang. Tetapi jika pengunjung sudah memenuhi ruangan sebagian pengguna masih merasa terganggu oleh suara-suara yang muncul di dalam atau sekitar area baca. Gangguan tersebut bisa berasal dari percakapan antar-pengguna, aktivitas lalu-lalang, atau bahkan dari layanan sirkulasi yang berada terlalu dekat dengan zona baca. Suasana yang tenang merupakan kebutuhan esensial dalam ruang baca, karena memengaruhi konsentrasi, kenyamanan mental, dan efektivitas belajar. Oleh sebab itu, perlunya pengelompokan zona berdasarkan tingkat kebisingan (zona tenang dan zona diskusi), penggunaan sekat akustik, serta pengawasan ringan terhadap perilaku pengguna menjadi langkah strategis yang patut dipertimbangkan dalam rangka meningkatkan skor aspek ini.

Suhu ruangan atau kenyamanan termal mendapatkan skor 4,0 yang masuk dalam kategori “baik”. Ini mengindikasikan bahwa suhu di ruang baca umumnya dirasakan cukup nyaman oleh pengguna, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Perbedaan persepsi kenyamanan suhu bisa disebabkan oleh beberapa faktor seperti posisi duduk relatif terhadap ventilasi atau AC, waktu kunjungan (pagi/siang), serta kepadatan ruang pada jam-jam sibuk. Dalam konteks ruang belajar, suhu yang terlalu dingin atau terlalu panas dapat mengganggu konsentrasi dan mengurangi durasi belajar. Skor ini dapat ditingkatkan lebih lanjut melalui kalibrasi sistem pendingin ruangan secara berkala, serta pengaturan tata letak yang mempertimbangkan distribusi suhu yang merata di seluruh area baca.

Ketersediaan dan kualitas jaringan Wi-Fi merupakan aspek dengan skor terendah, yaitu 3,7, yang menunjukkan bahwa layanan ini dirasakan cukup, namun belum sepenuhnya memuaskan pengguna. Di era digital saat ini, koneksi internet yang cepat dan stabil merupakan komponen penting dalam mendukung aktivitas akademik seperti pencarian literatur, akses jurnal elektronik, serta pengerjaan tugas daring. Keterbatasan kecepatan, gangguan sinyal, atau akses yang tidak merata di seluruh area baca dapat menurunkan efisiensi belajar pengguna. Nilai ini menunjukkan perlunya peningkatan infrastruktur jaringan, baik melalui perluasan jangkauan titik akses (access point), peningkatan bandwidth, maupun penyempurnaan sistem autentikasi agar lebih mudah dan cepat diakses oleh seluruh sivitas akademika.

c. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei terhadap 1.264 responden, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas ruang baca perpustakaan Universitas Bina Mandiri Gorontalo berada dalam kategori baik hingga sangat baik. Aspek yang paling memuaskan adalah kebersihan dan kerapian ruang baca, ketersediaan tempat

duduk dan meja. Meskipun demikian, beberapa aspek seperti kualitas jaringan Wi-Fi dan tingkat kebisingan masih perlu diperbaiki, terutama saat jam-jam sibuk. Temuan ini menunjukkan pentingnya pengelolaan ruang dan layanan yang lebih fleksibel agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal.

d. Rekomendasi

1) Pengaturan Zona Kebisingan:

Pengawasan terhadap tingkat kebisingan perlu terus ditingkatkan, terutama mengingat intensitas aktivitas di dalam perpustakaan yang semakin padat.

2) Pelibatan Pengguna dalam Evaluasi Layanan:

Melakukan survei lanjutan secara berkala, serta membuka ruang umpan balik pengguna secara daring dan langsung, guna menangkap kebutuhan yang mungkin belum terakomodasi secara menyeluruh.

3) Peningkatan Infrastruktur Digital:

Optimalisasi penggunaan jaringan agar lebih efektif dalam mendukung akses internet bagi pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Gómez-Cruz et al. 2020. "Quality Indicators and User Satisfaction in University Libraries." *The Journal of academic librarianship* 46(6): 102230.
- Hasan, Md Kamrul Hasan, and Lalit Kumar Kumar. 2024. "Determining Adequate Sample Size for Social Survey Research: Sample Size for Social Survey Research." *Journal of the Bangladesh Agricultural University* 22(2): 146-57.
- Jain, Sanmati Jinendran, Behera, and Prashanta Kumar. 2023. "Visualizing the Academic Library of the Future Based on Collections, Spaces, Technologies, and Services." *International Journal of Information Science & Management* 21(1).