



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA



# LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS GADJAH MADA  
2021



# PENDAHULUAN

## Latar Belakang

- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI, No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

## Tujuan

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan layanan Perpustakaan UGM.

## Sasaran

- Mendorong pemustaka Universitas UGM untuk menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan Perpustakaan UGM.
- Mendorong Perpustakaan UGM sebagai penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas layanan pada pemustaka.
- Mendorong Perpustakaan UGM untuk mengembangkan inovasi layanan pada pemustaka.
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan Perpustakaan UGM



# Jadwal Pelaksanaan

KEGIATAN	Juli 2021			Agustus 2021					September 2021					Oktober 2021				
	M3	M4	M5	M1	M2	M3	M4	M5	M1	M2	M3	M4	M5	M1	M2	M3	M4	M5
Persiapan	■																	
Desain instrumen		■	■															
Pengambilan data				■	■	■	■	■	■	■								
Pengolahan data dan analisis											■	■	■	■	■	■		
Pelaporan dan pengesahan																	■	■



# Tentang survei

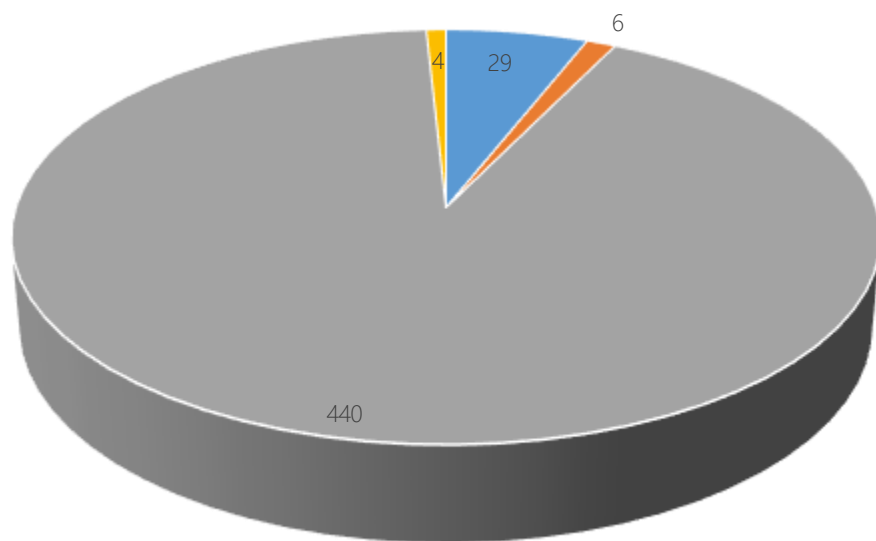
Kuesioner survei yang digunakan dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

- Bagian I: Identitas responden meliputi email, instagram, status akademik, jenjang studi, program Studi, fakultas/Sekolah/Lembaga.
- Bagian II: terdiri dari 16 pertanyaan mencakup aksesibilitas, konten, layanan, fasilitas layanan, petugas, dan prosedur layanan.
- Bagian III: saran terbuka dari responden.

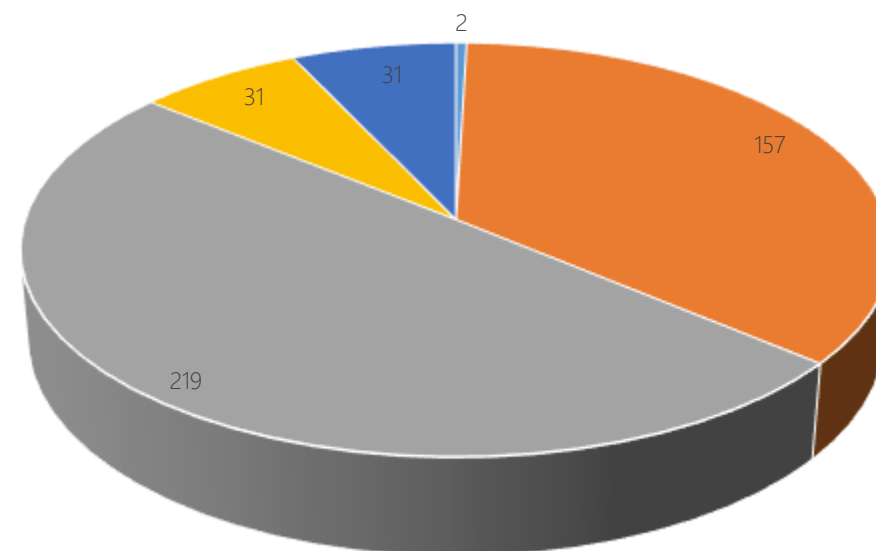
**Responden survei** adalah pemustaka dari sivitas UGM yang memanfaatkan layanan secara daring melalui laman *website* Perpustakaan UGM, dan mendapatkan tautan survei dari *broadcast* email, banner SKM di *website*, instagram, dan twitter Perpustakaan UGM.



# Responden



■ Alumni ■ Dosen ■ Mahasiswa ■ Tenaga Kependidikan



■ Profesi ■ S1 ■ S2 ■ S3 ■ Vokasi



## 16 unsur pertanyaan mencakup aksesibilitas, konten, layanan, fasilitas layanan, petugas, dan prosedur layanan

U1	Frekuensi kunjungan ke web Perpustakaan UGM (lib.ugm.ac.id) selama masa pandemi
U2	Frekuensi kunjungan ke media sosial Perpustakaan UGM (facebook, instagram, twitter) selama masa pandemi
U3	Kemudahan dalam mengakses web Perpustakaan UGM
U4	Kecepatan akses terhadap web Perpustakaan UGM
U5	Kemudahan dalam mengakses koleksi sumberdaya elektronik/digital di Perpustakaan UGM
U6	Kemutakhiran informasi yang ada di web Perpustakaan UGM
U7	Informasi yang ada di web Perpustakaan UGM memenuhi kebutuhan
U8	Kemanfaatan koleksi sumber daya elektronik/digital (jurnal/database elektronik) yang disediakan oleh Perpustakaan UGM
U9	Layanan kunjungan luring terbatas melalui lib.ugm.ac.id/bookroom
U10	Keberadaan media sosial (facebook, instagram, twitter) Perpustakaan UGM
U11	Kecepatan petugas dalam merespon permintaan layanan daring
U12	Kesopanan petugas dalam memberikan layanan daring
U13	Respon petugas dalam menangani permasalahan terkait layanan daring
U14	Kebijakan layanan daring (ETD, penelusuran literatur, peminjaman dan pengembalian buku) selama pandemi
U15	Kemudahan dalam mendapatkan layanan perpustakaan UGM
U16	Keseluruhan layanan Perpustakaan UGM selama pandemi

# Aspek yang diukur



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

No.	Aspek	Keterangan	Unsur Pertanyaan
1	Persyaratan	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.	U15
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	U5, U14
3	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	U12
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.	U6, U7, U8, U9
5	Kompetensi Pelaksana	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	U12
6	Perilaku Pelaksana	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	U11
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.	U13
8	Sarana dan prasarana	Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).	U6, U7, U8, U10



# Indeks survei kepuasan masyarakat



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	Tidak Baik	D
2	2,60 - 3,064	66,00 – 76,60	Kurang Baik	C
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	Baik	B
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	Sangat Baik	A

Sumber: PermenPANRB No. 14 Tahun 2017



# Hasil Survei



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
U1	Frekuensi kunjungan ke web Perpustakaan UGM (lib.ugm.ac.id) selama masa pandemi	2,67
U2	Frekuensi kunjungan ke media sosial Perpustakaan UGM (facebook, instagram, twitter) selama masa pandemi	2,04
U3	Kemudahan dalam mengakses web Perpustakaan UGM	3,34
U4	Kecepatan akses terhadap web Perpustakaan UGM	3,17
U5	Kemudahan dalam mengakses koleksi sumberdaya elektronik/digital di Perpustakaan UGM	3,11
U6	Kemutakhiran informasi yang ada di web Perpustakaan UGM	3,04
U7	Informasi yang ada di web Perpustakaan UGM memenuhi kebutuhan	3,14
U8	Kemanfaatan koleksi sumber daya elektronik/digital (jurnal/database elektronik) yang disediakan oleh Perpustakaan UGM	3,57
U9	Layanan kunjungan luring terbatas melalui lib.ugm.ac.id/bookroom	3,14
U10	Keberadaan media sosial (facebook, instagram, twitter) Perpustakaan UGM	3,29
U11	Kecepatan petugas merespon permintaan layanan daring	3,17
U12	Kesopanan petugas dalam memberikan layanan daring	3,47
U13	Respon petugas dalam menangani permasalahan terkait layanan daring	3,36
U14	Kebijakan layanan daring (ETD, penelusuran literatur, peminjaman dan pengembalian buku) selama pandemi	3,38
U15	Kemudahan dalam mendapatkan layanan perpustakaan UGM	3,23
U16	Keseluruhan layanan Perpustakaan UGM selama pandemi	3,39



## Skor (Indeks) Kepuasan Masyarakat Perpustakaan UGM tahun 2021

Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
79,54	B	Baik



### 3 Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi

		Nilai Rata-rata	Mutu Pelayanan
U8	Kemanfaatan koleksi sumber daya elektronik/digital (jurnal/database elektronik) yang disediakan oleh Perpustakaan UGM	3,57	Sangat Baik
U16	Keseluruhan layanan Perpustakaan UGM selama pandemi	3,47	Baik
U12	Kesopanan petugas dalam memberikan layanan daring	3,39	Baik



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

# Terima Kasih