



UNIVERSITAS
GADJAH MADA



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS GADJAH MADA

2022



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 sivitas 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 2022			Agustus 2022					September 2022					Oktober 2022				
	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:

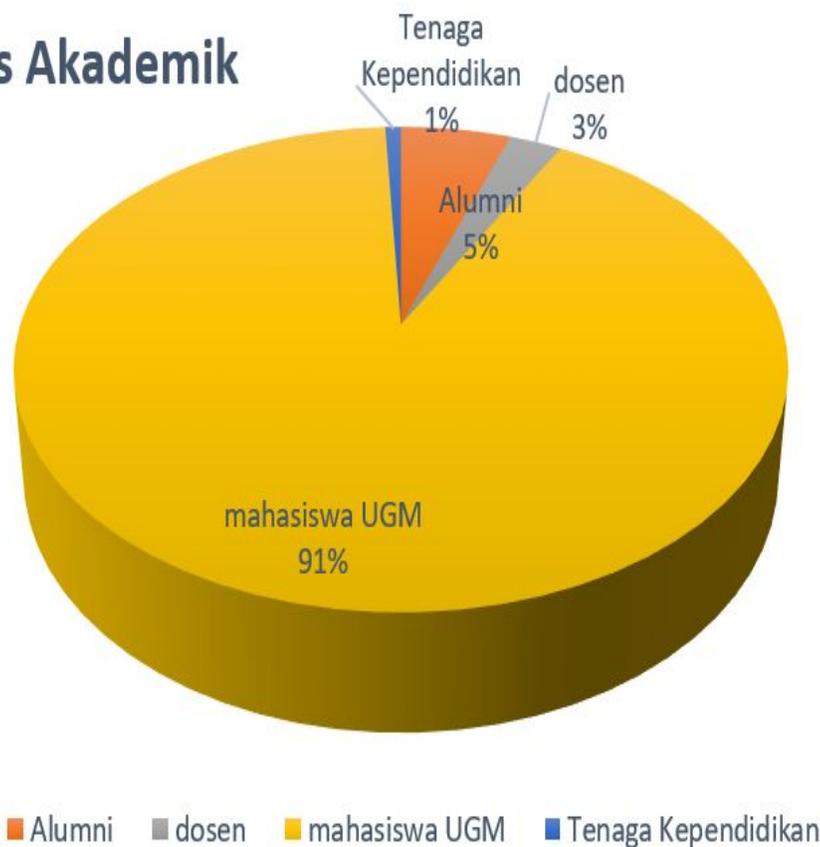
- Bagian I: Identitas responden meliputi email, instagram, status akademik, jenjang studi, program Studi, fakultas/Sekolah/Lembaga.
- Bagian II: terdiri dari 12 pertanyaan mencakup aksesibilitas, konten, layanan, fasilitas layanan, petugas, dan prosedur layanan.
- Bagian III: saran terbuka dari responden.

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

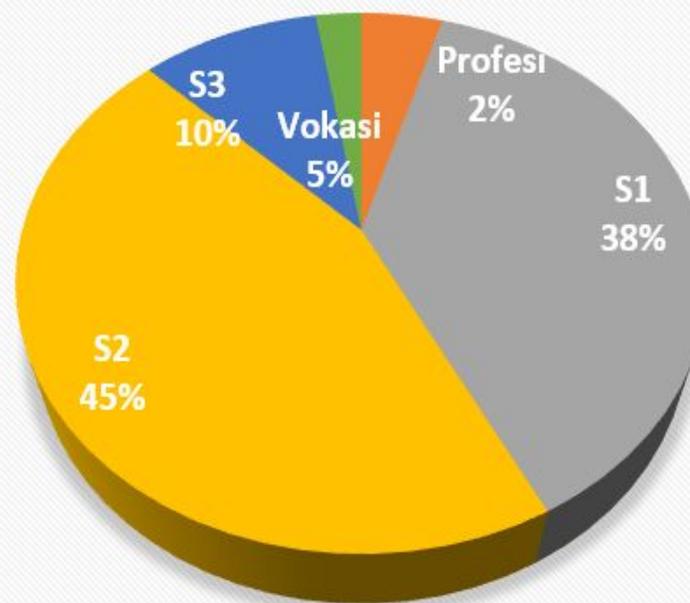


Responden

Status Akademik



Jenjang Studi Mahasiswa UGM



Aspek yang diukur



No.	Aspek	Keterangan
1	Persyaratan	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5	Kompetensi Pelaksana	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
6	Perilaku Pelaksana	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
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).

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

	UNSUR PELAYANAN	Jml Nilai per unsur	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS UNIT PELAYANAN
U1	Akses koleksi sumberdaya elektronik/digital di Perpustakaan UGM	1240	3,25	0,27
U2	Kemanfaatan sumber daya elektronik/digital (jurnal/database elektronik) yang disediakan Perpustakaan UGM	1368	3,58	0,30
U3	Informasi yang ada di web Perpustakaan UGM	1238	3,24	0,27
U4	Kemanfaatan keseluruhan website Perpustakaan UGM	1311	3,43	0,28
U5	Fasilitas pendukung layanan luring (ruang belajar, ruang diskusi, mushola, toilet, kantin, gazebo)	1242	3,25	0,27
U6	Keberadaan media sosial Perpustakaan UGM	1307	3,42	0,28
U7	Kecepatan petugas merespon permintaan layanan perpustakaan	1257	3,29	0,27
U8	Kesopanan petugas memberikan layanan perpustakaan	1324	3,47	0,29
U9	Penanganan petugas dalam memberi solusi terhadap permasalahan terkait layanan perpustakaan	1274	3,34	0,28
U10	Kemudahan kebijakan layanan daring (penelusuran literatur, karya akhir mahasiswa, peminjaman dan pengembalian buku, dll.)	1291	3,38	0,28
U11	Kemudahan persyaratan untuk mendapatkan layanan perpustakaan UGM	1259	3,30	0,27
U12	Keseluruhan layanan Perpustakaan UGM	1317	3,45	0,29
			NILAI INTERVAL	3,35
			NILAI KONVERSI	83,80
			MUTU PELAYANAN	B
			KINERJA	BAIK



Skor (Indeks) Kepuasan Masyarakat Perpustakaan UGM tahun 2022

Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
83,80	B	Baik



3 Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi

		Nilai Rata-rata	Mutu Pelayanan
U2	Kemanfaatan sumber daya elektronik/digital (jurnal/database elektronik) yang disediakan	3,58	Sangat Baik
U8	Kesopanan petugas memberikan layanan perpustakaan	3,47	Baik
U12	Keseluruhan layanan Perpustakaan UGM	3,45	Baik



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Terima Kasih