



2023

LAPORAN
SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT

LAPORAN
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2023

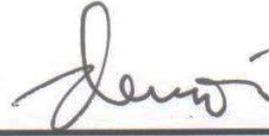
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Dra. Nawang Purwanti, M.Lib. (Kepala Perpustakaan dan Arsip)
Arif Surachman, SIP., MBA (Kepala Bidang Data dan Sistem Informasi)
Erna Widayati, S.E., M.M (Koordinator Bidang Administrasi dan Kesekretariatan)
Wahyu Supriyanto, S.E., M.Si. (Penanggung Jawab)
Martina Uki Emilyasanti, S.I.Pust. (Ketua)
Dewi Nurhastuti, S.Sos. (Sekretaris)
Delta Ira Anggreanie, S.IP. (Anggota)
Isbandini, SIP. (Anggota)
Janu Saptari, SIP. (Anggota)
Nining Indaryani, SIP. (Anggota)
Safirotu Khoir, Ph.D (Anggota)
Wasilatul Baroroh, S.S.I. (Anggota)

HALAMAN PENGESAHAN

Tim Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023:

1. Dewi Nurhastuti, S.Sos. (Sekretaris)



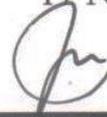
17 November 2023

2. Delta Ira Anggreanie, S,IP. (Anggota)



17 November 2023

3. Nining Indaryani, SIP. (Anggota)



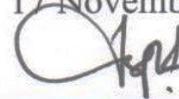
17 November 2023

4. Janu Saptari, SIP. (Anggota)



17 November 2023

5. Isbandini, SIP. (Anggota)



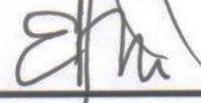
17 November 2023

6. Safirotu Khoir, Ph.D. (Anggota)



17 November 2023

7. Wasilatul Baroroh, S.S.I. (Anggota)



17 November 2023

Disusun oleh:	Diperiksa oleh:	Disetujui oleh:
 Martina Uki E., S.I.Pust. NIP 197401262005012001	 Wahyu Supriyanto, SE., M.Si. NIP 197110161994121001	 Dra. Nawang Purwanti, M.Lib. NIP 196311081993032001
Ketua Tim Tanggal : 17 November 2023	Penanggung Jawab Tanggal : 17 November 2023	Kepala Perpustakaan dan Arsip Tanggal : 17 November 2023

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan kuasa-Nya, sehingga penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2023 telah selesai. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Perpustakaan dan Arsip Universitas Gadjah Mada merupakan tolok ukur untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan yang diberikan dan perbaikannya secara berkelanjutan, demi mencapai sasaran sesuai dengan target capaian kinerja Perpustakaan dan Arsip UGM.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berlandaskan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Laporan hasil survei ini sebagai kajian strategis bagi Perpustakaan UGM terkait perencanaan, pelayanan, dan kebijakan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan layanan publik yang berkesinambungan dengan tolok ukur kepuasan masyarakat. Upaya survei kepuasan yang dilakukan bersifat publik, transparan dan reliabel secara bertanggung jawab sesuai kaidah etika penelitian yang berlaku. Ucapan terima kasih dan penghargaan kepada seluruh staf Perpustakaan UGM dan responden yang telah membantu dalam pengumpulan data. Semoga hasil survei ini dapat meningkatkan kinerja layanan perpustakaan sesuai visi dan misi Perpustakaan UGM. Sekian dan terima kasih.

Yogyakarta, November 2023

Kepala,



Dra. Nawang Purwanti, M.Lib.

NIP 196311081993032001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR DIAGRAM	vi
I. Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Sasaran.....	2
II. Referensi	3
III. Pelaksanaan.....	3
3.1 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	3
3.2 Tim Survei SKM Perpustakaan dan Arsip UGM	4
3.3 Survei Kepuasan Masyarakat	4
IV. Metode Pengolahan Data dan Analisis Survei.....	8
4.1 Metode Pengolahan Data.....	8
4.2 Analisis Survei.....	9
V. Penutup.....	19
Lampiran	24

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tim survei SKM Perpustakaan dan Arsip UGM	4
Tabel 2. Daftar Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat	6
Tabel 3. Daftar Perolehan Survei Perpustakaan UGM 2023.....	8
Tabel 4. Indeks survei kepuasan masyarakat	9
Tabel 5. Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Perpustakaan UGM 2023	10
Tabel 6. Persentase Survei Unit Pelayanan.....	11
Tabel 7. Kekuatan dan Kelemahan Layanan Perpustakaan UGM 2023	13
Tabel 8. Indeks Kepuasan Pelanggan Perpustakaan UGM 2023.....	16

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. Status Akademik Responden Survei Perpustakaan UGM tahun 2023 ...	18
Diagram 2. Jenjang Studi Responden Survei Perpustakaan UGM tahun 2023	19

LAPORAN PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

PERPUSTAKAAN DAN ARSIP

UNIVERSITAS GADJAH MADA

2023

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Survei kepuasan masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survei kepuasan terhadap layanan publik, khususnya perpustakaan memiliki pengaruh pada kunjungan untuk memanfaatkan fasilitas dan sumber daya yang tersedia di perpustakaan.

Perpustakaan Universitas Gadjah Mada (UGM) secara periodik telah melakukan survei kepuasan masyarakat dalam kurun waktu sekali dalam satu tahun. Survei ini merupakan kegiatan pengukuran dengan menggunakan metode, alat ukur (*instrument*), analisa, dan menghasilkan rekomendasi sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan publik perpustakaan secara berkelanjutan. Survei ini juga diperlukan sebagai bahan penilaian perbaikan dan peningkatan pelayanan publik pada pemustaka.

Perpustakaan UGM pada bulan Juli 2023 ini telah terintegrasi dengan Arsip UGM dan menjadi salah satu unit kerja universitas yaitu Perpustakaan dan Arsip UGM. Namun demikian pada masa transisi penggabungan unit kerja ini, survei dilakukan masih dengan objek perpustakaan saja, yaitu sebagai kesinambungan dari survei yang telah dilakukan pada tahun sebelumnya. Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan atas dasar Perpustakaan UGM yang memiliki fasilitas untuk dapat memberikan layanan pada publik, baik dalam lingkup universitas maupun pada masyarakat luas. Dengan dilakukan survei ini dapat memberikan ruang untuk dapat melihat tingkat kepuasan maupun kualitas layanan yang ditunjukkan berupa skor (indeks) sebagai hasil survei. Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik digunakan sebagai pedoman survei Perpustakaan Univeristas Gadjah Mada pada periode ini.

Tahun 2023 dapat dikatakan sebagai era normal pascapandemi COVID-19. Disadari bersama, pandemi berdampak besar pada dunia pendidikan, termasuk berdampak pada perpustakaan, khususnya perpustakaan perguruan tinggi. Layanan perpustakaan banyak mengalami pembaharuan, dan ini turut mempengaruhi perilaku pencarian informasi mahasiswa sebagai pemustaka terbesar Perpustakaan UGM. Oleh sebab demikian, maka perpustakaan perlu meningkatkan kebermanfaatannya dengan penambahan program layanan, meninjau dan menyesuaikan kembali kebijakan yang telah diterapkan, dan juga penting adalah membangun strategi komunikasi yang baik dengan pemustaka. Faktor pendukung yang sudah tersedia adalah media sosial yang dimiliki dapat digunakan sebagai media informasi, publikasi, maupun untuk membangun *branding* perpustakaan.

Layanan perpustakaan era pascapandemi ini, dapat menjadi format baru layanan. Oleh karena itu survei kepuasan masyarakat tahun 2023 ini menyertakan unsur-unsur yang dilayankan untuk dapat digunakan sebagai bahan evaluasi maupun rancangan strategi layanan Perpustakaan UGM mendatang.

1.2 Tujuan

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat, yaitu dengan mengetahui indeks kepuasan pemustaka pada layanan Perpustakaan UGM;
2. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan layanan Perpustakaan UGM;
3. Sebagai bahan masukan/evaluasi untuk tindak lanjut dalam penyelenggaraan layanan Perpustakaan UGM.

1.3 Sasaran

1. Mendorong pemustaka sebagai pelanggan layanan Perpustakaan UGM untuk berperan serta dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong Perpustakaan dan Arsip UGM sebagai penyelenggara layanan perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan pada pemustaka;
3. Mendorong Perpustakaan dan Arsip UGM untuk mengembangkan inovasi layanan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

II. Referensi

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- b. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI, No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

III. Pelaksanaan

3.1 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1. Rapat perdana | 20 Juli 2023 |
| 2. Penyusunan instrumen SKM <i>online</i> dan diskusi terkait | 20 Juli 2023 |
| 3. Uji coba instrumen dan diskusi terkait | 25 Juli 2023 |
| 4. Diskusi hasil uji coba | 26 Juli 2023 |
| 5. Pemetaan data responden yang akan disurvei (final) | 29 Juli 2023 |
| 6. Unggah poster SKM di instagram, facebook, threads, tiktok, dan twitter | 21 Agustus 2023 |
| 7. <i>Broadcast</i> email SKM berdasarkan data pemetaan | 21, 22, 24, 28 Agustus 2023 |
| 8. Pemasangan <i>banner</i> SKM di <i>website</i> Perpustakaan UGM | 21 Agustus - 30 September 2023 |
| 9. Validasi data | 2-6 Oktober 2023 |
| 10. Pengolahan data | 9-20 Oktober 2023 |
| 11. Pembuatan laporan | 23-31 Oktober 2022 |
| 12. Rapat hasil SKM | 1 November 2023 |
| 13. Revisi dan pengesahan laporan | 2-17 November 2023 |

3.2 Tim Survei SKM Perpustakaan dan Arsip UGM

Tabel 1. Tim survei SKM Perpustakaan dan Arsip UGM

No	Nama	Tugas
1	Wahyu Supriyanto, SE., M.Si.	Penanggung Jawab
2	Martina Uki Emilyasanti, S.I.Pust.	Ketua
3	Dewi Nurhastuti, S.Sos.	Sekretaris
4	Delta Ira Anggreanie, S.IP.	Anggota
5	Isbandini, SIP.	Anggota
6	Janu Saptari, SIP.	Anggota
7	Nining Indaryani, SIP.	Anggota
8	Safirotu Khoir, Ph.D.	Anggota
9	Wasilatul Baroroh, S.S.I.	Anggota

3.3 Survei Kepuasan Masyarakat

3.3.1 Penyusunan Instrumen

3.3.1.1 Instrumen Unit Pelayanan Perpustakaan

Responden survei adalah pemustaka dari sivitas UGM yang memanfaatkan layanan Perpustakaan UGM, dan mendapatkan tautan survei dari *broadcast* email, banner SKM di *website*, instagram, facebook, threads, tiktok, dan twitter Perpustakaan UGM.

Instrumen disusun berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI, No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan menggunakan indikator layanan sebagai berikut:

1. Persyaratan, merupakan keharusan spesifikasi yang wajib dipenuhi dalam pengurusan dan pelaksanaan suatu jenis pelayanan. Persyaratan meliputi persyaratan administratif dan teknis;
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur merupakan tata cara pelayanan yang baku sesuai standar untuk menjamin pemberi dan penerima pelayanan melaksanakan tugasnya secara prima sehingga memenuhi kepuasan penerima layanan. Pengaduan masyarakat termasuk dalam indikator ini;

3. Waktu penyelesaian, merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan;
4. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara dan prosedur penanganan dan tindak lanjut dari pengaduan, saran, dan masukan yang diberikan masyarakat;
9. Sarana dan prasarana. Sarana adalah 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Kuesioner survei yang digunakan dibagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi email, instagram, status akademik, jenjang studi, program studi, fakultas/sekolah/lembaga.

Bagian II: terdiri dari 11 pernyataan mencakup aksesibilitas, konten, layanan, fasilitas layanan, petugas, dan prosedur layanan,

Bagian III: saran terbuka dari responden.

Survei ini mempergunakan pendekatan metode kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Sementara untuk pilihan jawaban setiap unsur pelayanan pada survei ini menggambarkan kualitas pelayanan dari persepsi pemustaka sebagai responden yaitu persepsi numerik (angka) dengan skala 1-4 sebagai berikut:

Angka 1 adalah nilai persepsi tidak setuju

Angka 2 adalah nilai persepsi kurang setuju

Angka 3 adalah nilai persepsi setuju

Angka 4 adalah nilai persepsi sangat setuju

Instrumen pada survei ini dimaksudkan untuk menggambarkan variabel dengan perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei, sehingga dapat diketahui skor (indeks) kepuasan masyarakat. Analisis hasil survei juga dilakukan untuk menjelaskan hubungan antara unsur yang satu dengan unsur lainnya. Hal tersebut dimaksudkan agar data survei kepuasan masyarakat tidak terbatas menampilkan kuantitatif saja berupa indeks angka, tapi juga kualitatif. Hasil analisis secara kualitatif ini dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk tindakan lanjut perbaikan, dan dapat juga dilakukan dengan melihat gambaran dari mata rantai survei yang dilaksanakan sebelumnya. Pernyataan unsur pelayanan diuraikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Daftar Pernyataan Survei Kepuasan Masyarakat

1	Akses koleksi sumberdaya elektronik/digital di Perpustakaan UGM mudah
2	Sumber daya elektronik/digital (jurnal/database elektronik) yang disediakan oleh Perpustakaan UGM bermanfaat
3	Secara keseluruhan informasi di website Perpustakaan UGM bermanfaat
4	Fasilitas pendukung layanan luring (ruang belajar, ruang diskusi, mushola, toilet, kantin, gazebo) sudah memadai
5	Keberadaan media sosial Perpustakaan UGM bermanfaat
6	Petugas merespon permintaan layanan perpustakaan dengan cepat
7	Petugas memberikan layanan perpustakaan dengan sopan
8	Petugas memberi solusi dalam menangani permasalahan terkait layanan perpustakaan
9	Kebijakan layanan (penelusuran literatur, karya akhir mahasiswa, peminjaman dan pengembalian buku, dll.) memudahkan Saudara
10	Persyaratan untuk mendapatkan layanan perpustakaan UGM mudah
11	Secara keseluruhan layanan Perpustakaan UGM baik

3.3.1.2 Penentuan Sampel

Populasi pada survei kepuasan masyarakat ini merupakan pemustaka yang telah memanfaatkan layanan Perpustakaan UGM melalui akses layanan *online* ETD dan cek turnitin, pengguna layanan TGCL (The Gade Creative Lounge), ruang diskusi, WOW (Windows of The World), layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian pustaka), layanan referensi dan terbitan berkala, akses ETD (Electronic Theses Dissertation), KKI (Karya-karya ilmiah), koleksi langka, serta lobby, dan selasar. Populasi ini diambil pada kurun waktu yang dibatasi pada bulan Januari - Juli 2023.

Penentuan sampel survei dengan mengambil dari model Morgan & Krejcie, di mana populasi dinyatakan dengan N dan sampel dinyatakan dengan n. Berikut adalah perhitungan jumlah sampel kuesioner yang ditentukan berdasarkan tabel, bahwa jika:

N (Populasi) = 75000 maka,

n (Sampel) = 382

Setelah melalui proses pemeriksaan data (*cleaning*), meliputi unduh data kuesioner dari google form, kemudian menyaring kuesioner dengan isian jawaban lengkap, termasuk memverifikasi kemungkinan duplikasi data responden maka diperoleh sampel sebagai berikut:

N (Populasi) = 81.526 maka,

n (Sampel) = 384

Jumlah sampel sebanyak 384 dianggap telah memenuhi standar dari tabel Morgan & Krejcie, sehingga jumlah tersebut dianggap memenuhi kriteria sebagai sampel pada survei kepuasan masyarakat ini.

3.3.1.3 Pengambilan Data

Data survei diperoleh dengan mendistribusikan tautan kuesioner melalui email pemustaka yang memanfaatkan layanan Perpustakaan UGM, postingan pada instagram, facebook, threads, tiktok, dan twitter, serta pemasangan banner khusus SKM di *website* dengan jangka waktu tertentu. Pemustaka yang dijadikan

sampel yaitu responden dari sivitas dan alumni UGM yang mengisi survei melalui tautan tersebut dari tanggal 21 Agustus - 30 September 2023.

Tabel 3. Daftar Perolehan Survei Perpustakaan UGM 2023

Deskripsi	Jumlah Data Masuk	Kriteria		
		Lengkap	Duplikasi Data dan <i>Cleansing</i>	Data Diolah
Responden	414	414	30	384

Data survei yang diambil dari populasi kemudian diambil sebagai sampel dari responden adalah data berupa kuesioner dengan kriteria lengkap, sedangkan data yang duplikasi dan *cleansing* karena tidak masuk kuota tidak digolongkan sebagai data responden yang diolah, sebagaimana digambarkan pada Tabel 3 di atas.

IV. Metode Pengolahan Data dan Analisis Survei

4.1 Metode Pengolahan Data

Nilai Skor (indeks) kepuasan masyarakat (SKM) unit pelayanan dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang pada masing-masing unsur pelayanan, di mana setiap unsur pelayanan yang dikaji memiliki penimbang yang sama. Untuk memperoleh nilai skor unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Indeks survei kepuasan masyarakat dibagi dalam 5 kriteria yaitu Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Layanan, dan Kinerja Unit Pelayanan, sebagaimana ketentuan yang tertera dalam Permenpan RB No. 14 Tahun 2017, yang dipaparkan pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Indeks survei kepuasan masyarakat

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

4.2 Analisis Survei

4.2.1 Survei Kepuasan Masyarakat Perpustakaan

Survei kepuasan masyarakat tahun 2023 ini adalah kondisi normal dimana semua layanan dibuka tanpa pembatasan khusus. Pedoman survei yang digunakan masih sama dengan sebelumnya yaitu Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 dan memanfaatkan google form pada tautan: <http://ugm.id/skm2023>

Selanjutnya unsur pelayanan yang dimaksud dalam survei ini adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat Universitas Gadjah Mada, dan digunakan sebagai variabel penyusunan survei sehingga dapat diketahui skor (indeks) pada unit kerja pelayanan Perpustakaan UGM.

Hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 11 unsur pelayanan yang dikaji, pada masing-masing unsur dapat diperoleh nilai unsur pelayanan beserta nilai skor unit pelayanan. Pada Tabel 5 berikut diuraikan hasil olah data survei pada pemustaka Perpustakaan UGM tahun 2023.

Tabel 5. Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Perpustakaan UGM 2022

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI SKOR (INDEKS) UNIT PELAYANAN
U1	Kemudahan akses koleksi sumberdaya elektronik/digital	3,28	0,30
U2	Kemanfaatan sumber daya elektronik/digital (jurnal/database elektronik)	3,54	0,32
U3	Kemanfaatan keseluruhan website Perpustakaan UGM	3,40	0,31
U4	Ketersediaan fasilitas pendukung layanan luring (ruang belajar, ruang diskusi, mushola, toilet, kantin, gazebo)	3,31	0,30
U5	Kemanfaatan keberadaan media sosial	3,48	0,31
U6	Kecepatan petugas merespon permintaan layanan	3,33	0,30
U7	Kesopanan petugas memberikan layanan	3,45	0,31
U8	Penanganan petugas dalam memberi solusi terhadap permasalahan terkait layanan	3,39	0,31
U9	Kemudahan kebijakan layanan daring (penelusuran literatur, karya akhir mahasiswa, peminjaman dan pengembalian buku, dll.)	3,36	0,30
U10	Kemudahan persyaratan untuk mendapatkan layanan	3,40	0,31
U11	Secara keseluruhan layanan Perpustakaan UGM baik	3,47	0,31

Sumber: Data survei yang diolah (Perpustakaan UGM, 2023)

Hasil olah data yang kemudian ditampilkan dalam tabel tersebut, selanjutnya akan digunakan untuk menghitung besarnya Nilai Interval dan Nilai Interval Konversi (NIK) sehingga diperoleh nilai Skor (indeks) Kepuasan Masyarakat Perpustakaan UGM.

4.2.2 Persentase Unit Pelayanan

Persentase nilai survei kepuasan masyarakat Perpustakaan UGM dengan 11 instrumen ditampilkan pada Tabel 6. Berdasarkan instrumen tersebut untuk nilai persentase paling sedikit berasal dari unsur **Kemudahan akses koleksi**

sumberdaya elektronik/digital (U1). Frekuensi responden yang memilih jawaban **Sangat Setuju** sebanyak 136 responden pada unsur ini, atau dengan persentase sebesar 35%. Unsur **Kemanfaatan sumber daya elektronik/digital (jurnal/database elektronik) (U2)** adalah persentase tertinggi dari semua unsur, dengan jumlah responden sebanyak 213 dengan persentase sebesar 55%. Demikian sebaliknya, untuk frekuensi Kurang Setuju terbanyak adalah dari **unsur 4**, yaitu **ketersediaan fasilitas pendukung layanan luring** 32 responden, atau dengan persentase 8 %. Posisi kedua terbanyak dengan pilihan jawaban Kurang Setuju adalah terkait **kemanfaatan keseluruhan website Perpustakaan UGM (U3)**

Tabel 6. Persentase Survei Unit Pelayanan Tahun 2023

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Persentase Persepsi							
		1		2		3		4	
		f	%	f	%	f	%	f	%
U1	Kemudahan akses koleksi sumberdaya elektronik/digital	4	1%	19	5%	225	59%	136	35%
U2	Kemanfaatan sumber daya elektronik/digital (jurnal/database elektronik)	0	0%	5	1%	166	43%	213	55%
U3	Kemanfaatan keseluruhan website Perpustakaan UGM	0	0%	21	5%	189	49%	174	45%
U4	Ketersediaan fasilitas pendukung layanan luring (ruang belajar, ruang diskusi, mushola, toilet, kantin, gazebo)	5	1%	32	8%	185	48%	162	42%
U5	Kemanfaatan keberadaan media sosial	0	0%	8	2%	182	47%	194	51%
U6	Kecepatan petugas merespon permintaan layanan	4	1%	16	4%	212	55%	152	40%
U7	Kesopanan petugas memberikan layanan	2	1%	7	2%	192	50%	183	48%
U8	Penanganan petugas dalam memberi solusi terhadap permasalahan terkait layanan	0	0%	11	3%	211	55%	162	42%
U9	Kemudahan kebijakan layanan daring (penelusuran literatur, karya akhir mahasiswa, peminjaman dan pengembalian buku, dll.)	7	2%	12	3%	201	52%	164	43%
U10	Kemudahan persyaratan untuk mendapatkan layanan	1	0%	14	4%	201	52%	168	44%
U11	Secara keseluruhan layanan Perpustakaan UGM baik	1	0%	6	2%	190	49%	187	49%

Sumber: Data survei yang diolah (Perpustakaan UGM, 2023)

4.2.3 Kekuatan dan Kelemahan Unsur Pelayanan Perpustakaan

Analisis survei kepuasan masyarakat lebih lanjut dipetakan menjadi dua kategori yaitu menjadi bagian unsur kekuatan dan unsur kelemahan, meskipun hasil survei tahun 2023 ini menunjukkan nilai interval dengan skor **Baik dan Sangat Baik**. Namun demikian tabel ini perlu ditampilkan untuk melihat data sepadan dengan survei pada tahun sebelumnya. Pemetaan unsur kekuatan dan kelemahan ini masing-masing diambil dari tiga nilai interval tertinggi dan tiga nilai interval terendah dari instrumen survei. Unsur kekuatan dan kelemahan ditampilkan pada Tabel 7.

Unsur instrumen dalam persepsi mutu layanan Sangat Baik ataupun Baik masuk dalam kategori kekuatan, dan unsur ini perlu untuk tetap dipertahankan atau ditingkatkan layanannya. Adapun unsur lain meskipun dalam nilai persepsi Baik, namun nilai interval menempati tiga posisi terendah sehingga pada survei ini dikategorikan dalam kelemahan. Unsur instrumen ini perlu diberikan evaluasi atau perbaikan. Unsur dari instrumen sebagai kelemahan ini tentunya perlu mendapatkan perhatian dan tindak lanjut dari berbagai aspek.

Data pada Tabel 7 berikut, digambarkan nilai terendah hingga nilai tertinggi dari hasil indeks survei. Kemudian hasil yang diperoleh menunjukkan nilai rata-rata setiap unsur layanan yaitu berada pada Nilai Persepsi 3 (tiga) dan 4 (empat), dengan Nilai Interval dari kategori 3,0644 - 3,532 dan 3,5324 - 4,00.

Nilai Interval tertinggi pada Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 dengan mutu layanan **Sangat Baik** ditampilkan dari **U2** yakni berkaitan dengan **Kemanfaatan sumber daya elektronik/digital (jurnal/database elektronik)**. Responden menyatakan sangat setuju bahwa sumber daya elektronik yang meliputi *database* jurnal elektronik dan ebook yang dilanggan Perpustakaan UGM bermanfaat. Sementara unsur pelayanan dengan Nilai Interval terendah dari hasil survei, meskipun pelayanan dipersepsikan **Baik** yaitu dari **U1**, berkaitan dengan kemudahan akses koleksi sumberdaya elektronik/digital informasi di website sudah dapat memenuhi kebutuhan pemustaka.

Unsur-unsur pelayanan tersebut dikategorikan sebagai kekuatan dengan nilai rata-rata tinggi dan unsur pelayanan dikategorikan sebagai kelemahan dengan nilai rata-rata terendah digambarkan pada Tabel 7 berikut.

Tabel 7. Kekuatan dan Kelemahan Layanan Perpustakaan UGM 2022

Kekuatan			Kelemahan		
	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata		Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U2	Kemanfaatan sumber daya elektronik/digital (jurnal/ <i>database</i> elektronik)	3,54	U1	Kemudahan akses koleksi sumberdaya elektronik/digital	3,28
U5	Kemanfaatan keberadaan media sosial	3,48	U4	Ketersediaan fasilitas pendukung layanan luring (ruang belajar, ruang diskusi, mushola, toilet, kantin, gazebo)	3,31
U11	Keseluruhan layanan baik	3,47	U6	Kecepatan petugas merespon permintaan layanan	3,33

Sumber: Data survei yang diolah (Perpustakaan UGM, 2023)

4.2.3.1 Kekuatan Unsur Pelayanan Perpustakaan

Instrumen yang menjadi kekuatan pada survei tahun 2023 ini hampir sama dengan tahun sebelumnya, salah satunya yaitu kemanfaatan sumber daya elektronik dari *database* yang dilanggan Perpustakaan UGM, yaitu *e-journal* dan *e-book*. Sumber daya elektronik lain yaitu karya akhir mahasiswa sebagai bagian koleksi repository UGM. Pemustaka mengunjungi portal web pada umumnya untuk menemukan informasi yang dibutuhkan, dan bagi mahasiswa untuk tugas pembelajaran, penulisan artikel ilmiah, ataupun untuk referensi penyusunan karya akhir. Fitur-fitur sebagai fasilitas penelusuran pada *database* jurnal elektronik juga memberikan kemudahan dalam navigasi informasi. Selain itu Perpustakaan UGM juga melanggan Summon, yaitu fasilitas penelusuran terintegrasi untuk seluruh sumberdaya elektronik yang tersedia di perpustakaan dari seluruh *database* yang dilanggan dengan satu antarmuka.

Dukungan perangkat server proxy web yang tersedia, juga turut mendukung pemustaka dalam mengakses sumberdaya elektronik perpustakaan di luar kampus. Selain itu kemudahan dan model penelusuran pada portal web yang sistematis berpengaruh pada kemauan pemustaka untuk menggunakan atau memanfaatkan *database* elektronik ini. Dengan demikian terpenuhinya kebutuhan

informasi yang spesifik dan relevan, turut mempengaruhi juga berperan dalam meningkatkan daya analisis serta identifikasi masalah.

Kemanfaatan keberadaan media sosial juga menjadi kekuatan instrumen lainnya pada survei tahun 2023. Tidak dapat dipungkiri bahwa media sosial saat ini memiliki peran potensial pada setiap lembaga, institusi, ataupun perusahaan. Media sosial memiliki andil penting dalam menyampaikan pesan yang informatif, persuasif, dan efektif untuk menarik konsumen, dalam hal ini adalah pemustaka. Media sosial juga bermanfaat sebagai media promosi jasa, layanan, maupun produk yang dimiliki perpustakaan. Pesan yang ditampilkan akan segera tersampaikan kepada konsumen atau pemustaka, terlebih pemustaka generasi Z atau *digital native*, dimana generasi ini adalah generasi yang terkoneksi dan terintegrasi dengan dunia digital.

Media sosial dapat digunakan sebagai *branding*, mencitrakan, dan memberikan kesan yang kuat dari suatu lembaga, namun demikian juga sebaliknya dapat memberikan *impact* yang tidak diharapkan apabila tidak dikelola dengan baik. Sementara itu kaitannya dengan layanan di perpustakaan, keberadaan media sosial ini menegaskan bahwa seseorang tidak dapat berbicara dengan siapa pun, di mana pun, dan kapan pun. Oleh karena itu perlu penyesuaian dan penyesuaian dengan aturan atau kebijakan-kebijakan layanan yang disusun, termasuk dari sisi sumber daya manusia, dalam hal ini adalah petugas perpustakaan.

Kekuatan survei lainnya pada tahun ini adalah terkait layanan Perpustakaan UGM secara keseluruhan yang dinyatakan baik oleh responden. Hal tersebut dapat dicapai atas dukungan peningkatan layanan maupun perbaikan, ataupun penambahan fasilitas sarana fisik perpustakaan. Meskipun tidak semua dapat terpenuhi, namun pemustaka melihat adanya peningkatan jasa layanan maupun sarana fisik Perpustakaan UGM.

4.2.3.2 Kelemahan Unsur Pelayanan Perpustakaan

Unsur pelayanan Perpustakaan UGM yang termasuk dalam kategori unsur kelemahan pada tahun 2023 ini yaitu kemudahan akses koleksi ke sumber daya elektronik, ketersediaan fasilitas pendukung layanan luring atau sarana prasarana

fisik, dan kecepatan petugas dalam menanggapi permintaan layanan perpustakaan.

Hal yang perlu mendapatkan perhatian terkait sarana fisik selain penambahan ruang dengan model ruang layanan yang paling banyak diminati seperti ruang TGCL, adalah perlunya penyertaan aturan atau tata tertib penggunaan ruang yang lebih jelas untuk masing-masing ruang. Selanjutnya adalah untuk unsur respon petugas dalam menanggapi permintaan layanan, perlu dilihat kembali dari beberapa sudut pandang yaitu peningkatan permintaan layanan, keterbatasan petugas, ataupun bersangkutan dengan kebijakan layanan yang perlu penyesuaian kembali.

Aspek-aspek yang dimasukkan dalam kategori kelemahan pada unsur pelayanan Perpustakaan UGM pada survei tahun 2023 ini pada dasarnya masuk dalam kategori Baik, namun tetap ditampilkan sebagai pembandingan antara skor indeks tiga terbanyak dengan skor indeks terkecil.

4.2.4 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil survei kepuasan masyarakat Perpustakaan UGM tahun 2023 ini secara keseluruhan terdapat persamaan standar kategori pengukuran indeks kepuasan masyarakat dengan tahun sebelumnya. Dengan menggunakan dasar Permenpan RB No. 14 Tahun 2017, skor (indeks) kepuasan meningkat dari 83,80 pada tahun 2022 menjadi 84,19 pada tahun 2023, dengan kategori mutu pelayanan yang dipersepsikan **Baik**, kinerja unit pelayanan **B**, dan nilai persepsi 3 (tiga). Dengan demikian ada kenaikan nilai indeks sebesar 0,39 jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Unsur pelayanan sebagai aspek yang mendukung dengan bobot terbesar adalah terkait kemanfaatan koleksi sumber daya elektronik/digital (jurnal/*database* elektronik) yang disediakan oleh Perpustakaan UGM yang menyandang mutu layanan **Sangat Baik**. Adapun bobot terendah adalah unsur kecepatan petugas merespon permintaan layanan, namun masih dalam mutu layanan **Baik**. Skor (indeks) Kepuasan Masyarakat dari hasil survei ditampilkan pada tabel 8 berikut.

Tabel 8. Skor (Indeks) Kepuasan Pelanggan Perpustakaan UGM

Deskripsi	Nilai	
	2022	2023
Nilai Interval (NRR tertimbang per unsur*25)	83,80	84,19
Mutu Pelayanan	B	B
Kinerja Unit Pelayanan	Baik	Baik

Sumber: Data survei yang diolah (Perpustakaan UGM, 2023)

4.2.5 Saran Responden

Saran-saran yang diberikan responden pada survei kepuasan masyarakat, dapat diambil untuk kemudian ditindaklanjuti, sebagaimana saran survei yang diselenggarakan pada tahun-tahun sebelumnya. Pada survei tahun 2023, saran-saran diperoleh dari **239** responden, yang meskipun tidak secara keseluruhan memberikan atau mengisi sebaran survei, namun secara garis besar dapat disesuaikan dan dikelompokkan ke dalam tiga bagian yaitu:

1. Sarana Fisik, antara lain berupa:
 - a. Instalasi dan evaluasi jaringan wi-fi yang belum stabil pada beberapa titik lokasi
 - b. Fasilitas foto copy dengan perangkat yang multi fungsi
 - c. Penambahan tempat duduk/bangku yang ergonomis untuk belajar yang masih terbatas
 - d. Menambah ruang-ruang belajar/diskusi, termasuk ruang tenang (*silent room*)
 - e. Penambahan terminal stop kontak
 - f. Penambahan terminal air pada setiap lantai
 - g. Penambahan terminal PAM kampus
 - h. Pengadaan dispenser PAM kampus
 - i. Tempat belajar model *out door*
 - j. Variasi menu kantin perpustakaan yang lebih variatif
 - k. Optimalisasi *roof top*, dilengkapi sarana belajar yang kondusif, termasuk penyediaan kantin
 - l. atau dengan menambahkan tempat belajar di luar ruangan, konsep *out door*
 - m. Pembuatan *co-working space*
 - n. Perbaiki sarana perlengkapan ibadah

2. Sarana nonfisik, antara lain yaitu:
 - a. Pelatihan penggunaan *reference management tools*
 - b. Sosialisasi layanan dan literasi informasi untuk pemustaka, khususnya mahasiswa
 - c. Pembuatan video konten tentang kemanfaatan ruang/unit beserta aturan masing-masing ruang
 - d. Fitur OPAC ETD belum lengkap
3. Kebijakan layanan perpustakaan, antara lain berupa:
 - a. Model pembayaran denda, menambahkan menggunakan *e-wallet*
 - b. Penambahan jam buka layanan perpustakaan,
 - c. Pembuatan manajemen alur pemanfaatan layanan pada setiap unit layanan
 - d. Pembuatan aturan *do's and don't's* di setiap bagian, bisa berupa info grafis/gambar
 - e. Layanan akses karya akhir mahasiswa (ETD)
 - f. Layanan pemesanan tempat (*room booking*)

Saran-saran yang disampaikan oleh responden pada survei ini merupakan bentuk perwakilan dari harapan pemustaka layanan Perpustakaan UGM pada umumnya. Saran responden beragam, baik dari sisi fasilitas fisik, fasilitas nonfisik terkait layanan, maupun terkait kebijakan-kebijakan layanan yang diterapkan Perpustakaan dan Arsip UGM. Namun demikian, tidak semua dapat terpenuhi karena keterbatasan aspek sumberdaya tidak memungkinkan, sementara saat ini animo belajar mahasiswa lebih banyak dilakukan di kampus. Selain karena dukungan infrastruktur seperti akses wi-fi, sumber referensi yang mudah diakses, lokasi yang strategis, tempat belajar memadai, juga terkoneksi dengan lokasi lain yang relatif berdekatan.

Saran maupun usulan yang disampaikan responden bervariasi dan belum semua dapat terpenuhi, karena menyangkut kepentingan pemustaka lain, ataupun tidak sejalan dengan kebijakan yang saat ini diterapkan. Namun saran dan usulan tersebut dapat menjadi pertimbangan ataupun bahan kajian dalam menyusun

rencana strategis perpustakaan yang akan datang, juga sebagai faktor pendorong perpustakaan untuk terus tumbuh dan berbenah.

Apresiasi juga disampaikan pemustaka sebagai responden survei ini, atas fasilitas maupun layanan di perpustakaan. Artinya dapat dipahami bahwa perpustakaan telah menjalani tugas sebagai bentuk tanggung jawab dan fungsinya, baik kepada sivitas maupun masyarakat pada umumnya.

4.2.6 Profil Sebaran Responden

Partisipasi responden dalam survei kepuasan masyarakat dari sivitas UGM ini terdiri dari beberapa status akademik yaitu mahasiswa, dosen, tenaga pendidikan, dan alumni dengan jumlah terbanyak adalah mahasiswa. Gambaran responden survei ditunjukkan pada Diagram 1.

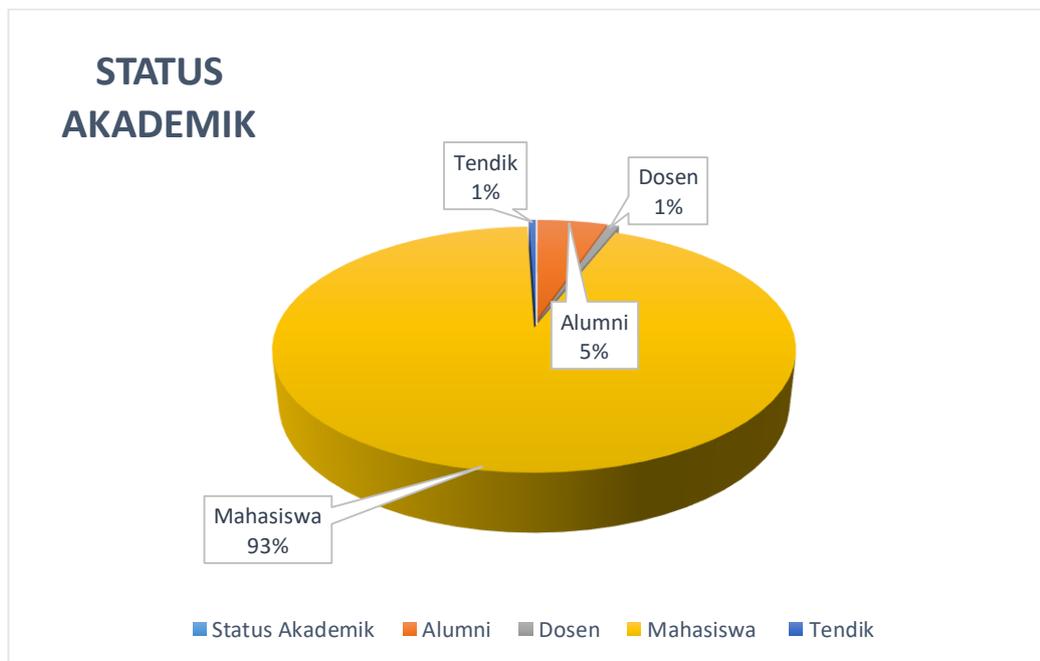


Diagram 1. Status Akademik Responden Survei Perpustakaan UGM tahun 2023

Selanjutnya adalah profil responden berdasarkan jenjang studi, dapat diuraikan bahwa semua jenjang studi terwakili pada survei ini yaitu dari Sekolah Vokasi, S1, S2, S3, maupun Profesi. Jenjang Studi responden ditampilkan pada Diagram 2.

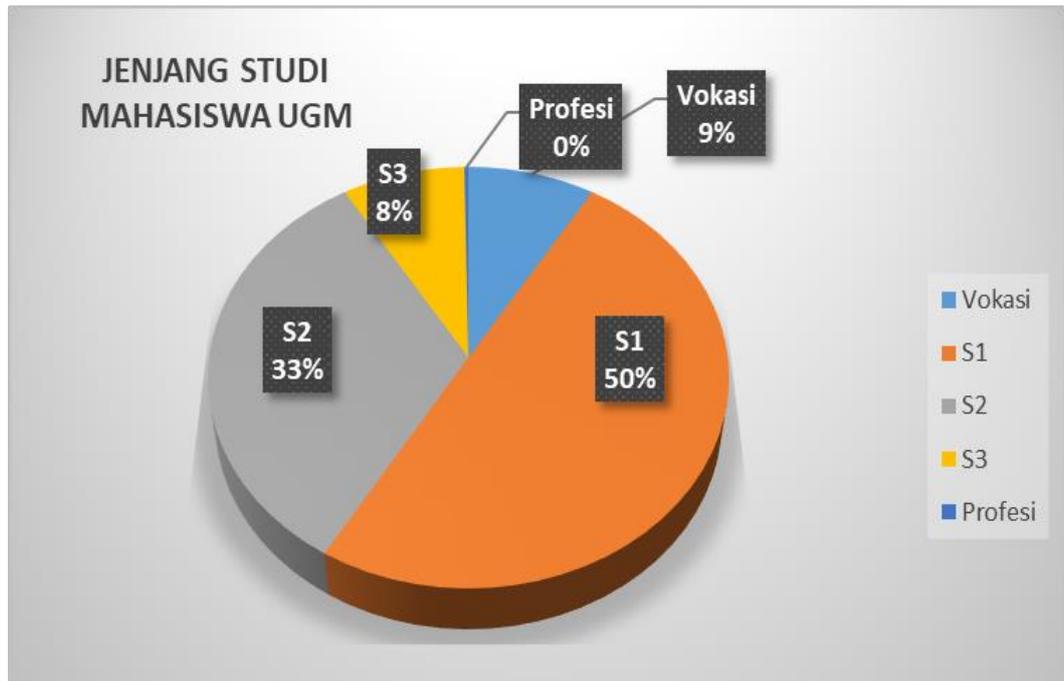


Diagram 2. Jenjang Studi Responden Survei Perpustakaan UGM tahun 2023

V. Penutup

5.1 Kesimpulan

Survei kepuasan masyarakat tahun 2023 dapat dikatakan sebagai survei masa normal pascapandemi, namun beberapa layanan masa pandemi tetap dipertahankan atau diberlakukan. Sebaran survei dilakukan secara daring sepenuhnya sehingga petugas tidak dapat melakukan kontrol instrumen dari responden, hal yang bisa terjadi adalah jawaban yang diharapkan tidak sesuai konteks yang diharapkan. Namun survei secara daring juga memiliki keuntungan yaitu dapat menjangkau lokasi lebih luas, dan populasi lebih besar.

Pada survei ini, unsur yang disusun sebagai instrumen sebanyak 11 unsur pelaksanaan layanan perpustakaan. Hasil survei menunjukkan salah satu unsur dalam persepsi **SANGAT BAIK** yaitu Kemanfaatan sumber daya elektronik/digital (jurnal/*database* elektronik), untuk selebihnya rata-rata dalam persepsi **BAIK**. Total skor indeks survei kepuasan masyarakat tahun 2023 adalah **84,19** dan skor tahun 2022 adalah **83,80**, dengan demikian ada peningkatan capaian skor yaitu sebesar **0,39**. Skor indeks sebesar **84,19** ini merupakan capaian kedua dengan target skor 80.

Tanggapan responden pada jawaban terbuka sebagian besar berkaitan dengan usulan kelengkapan sarana prasarana atau fasilitas fisik dan kebijakan layanan perpustakaan. Hal ini dapat diartikan sebagai hal positif, yaitu perpustakaan sebagai rumah belajar bagi pemustaka yang tentunya perlu didukung dengan kebijakan layanan yang memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan. Selanjutnya perpustakaan dan pemustaka dapat membangun sinergi dan saling mendukung dalam pendidikan, pembelajaran, penelitian, maupun wisata edukasi. Unsur layanan perpustakaan yang sudah dalam persepsi baik perlu dipertahankan, ditingkatkan, dan dievaluasi. Perpustakaan dan Arsip UGM juga perlu untuk terus berbenah dengan menyesuaikan kebutuhan serta pola pemustaka yang berubah.

5.2 Rekomendasi

Analisa hasil survei kepuasan masyarakat ini memberikan rekomendasi untuk dapat ditindaklanjuti, yang selanjutnya disusun dalam kerangka rencana target jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang, berkesinambungan seiring dengan perkembangan kebutuhan pemustaka. Survei diselenggarakan pada masa normal pascapandemi, maka beberapa model layanan sebelumnya masih tetap dilayankan seperti layanan permintaan dokumen dan layanan pemesanan tempat. Berdasarkan hasil survei, berikut adalah beberapa rekomendasi yang dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam perencanaan kebijakan dan tata kelola Perpustakaan dan Arsip UGM. Beberapa rekomendasi secara garis besar meliputi hal berikut:

1. Fasilitas Fisik

Perpustakaan menjadi salah satu destinasi wisata edukasi bagi pemustaka non sivitas UGM, tidak hanya dari mahasiswa namun juga pelajar, peneliti, maupun masyarakat umum lainnya. Data kunjungan pemustaka dari luar UGM menunjukkan peningkatan dari tahun sebelumnya, artinya bahwa Perpustakaan UGM perlu menyambut positif hal tersebut sebagai peluang *branding* bagi universitas, maupun sebagai bentuk langsung kontribusi Perpustakaan kepada masyarakat luas.

Peningkatan kunjungan pemustaka baik dari civitas maupun dari luar UGM tahun 2023 secara luring ini berpengaruh pada layanan ketersediaan fasilitas fisik di Perpustakaan UGM, khususnya adalah ketersediaan ruang beserta kelengkapannya, seperti penambahan bangku yang ergonomis, terminal *stop contact*, terminal pengisian air minum, penambahan *bandwidth* wifi, serta kelengkapan lain yang terkait untuk membangun kenyamanan dan suasana yang kondusif bagi pemustaka. Oleh sebab demikian, maka perlunya melihat kembali area yang masih dalam lingkup perpustakaan untuk dapat dioptimalkan menjadi tempat yang dapat dimanfaatkan sebagai sarana belajar pemustaka, baik itu yang merupakan area terbuka, area tertutup seputaran gedung, dan area dalam gedung.

Perpustakaan dan Arsip UGM juga perlu untuk membuat konsep *working-coworking space*, untuk memberikan ruang jeda setelah belajar khususnya bagi pemustaka yang diasumsikan sebagai mahasiswa. Membangun *coworking space* turut andil dalam meningkatkan produktifitas, dan terciptanya rasa nyaman dalam belajar atau bekerja.

Harapan pemustaka pada terpenuhinya sarana fisik, menegaskan bahwa kebutuhan pemustaka pada layanan perpustakaan sudah dapat terpenuhi dengan tersedianya layanan perpustakaan secara daring. Fasilitas fisik ini perlu diperhatikan, yang diharapkan ke depan dapat menjadi *benchmarking* bagi perpustakaan lain khususnya dalam penyediaan prasarana fisik dan optimalisasi area perpustakaan.

2. Fasilitas Nonfisik

Mahasiswa perlu memiliki kemampuan *hard skill* maupun *soft skill* untuk mendukung efikasi diri. Kemampuan *hard skill* sendiri dapat diperoleh dengan mengikuti pelatihan atau pendidikan. Perpustakaan dan Arsip UGM saat ini telah membuat agenda program untuk mendukung kemampuan tersebut, antara lain dengan diberikannya kegiatan sosialisasi layanan baik dalam kelas besar maupun kelas kecil, literasi informasi pemanfaatan database jurnal elektronik maupun sumber referensi lainnya, termasuk penggunaan *reference management tools*.

Program kegiatan tersebut telah dilakukan dan juga menjadi agenda yang sudah tersusun dan terencanakan setiap tahun. Kendalanya adalah program kegiatan belum dapat mencapai segenap civitas, khususnya mahasiswa, karena tidak semua mahasiswa mendapatkan kesempatan mengikuti program ini. Hal ini dapat diketahui dari hasil survei kepuasan masyarakat ini bahwa mahasiswa mengajukan untuk diberikan kegiatan sosialisasi.

Perpustakaan perlu mengefektifkan program yang sudah berjalan, antara lain dengan publikasi di berbagai *platform* media sosial dan *website* serta mengemas program dengan lebih menarik minat mahasiswa. Perpustakaan juga dapat membuat video konten dalam bentuk video pendek yang informatif. Program kegiatan ini akan dapat berjalan lebih baik apabila dilaksanakan juga di tingkat fakultas ataupun sekolah. Program ini juga akan lebih efektif lagi jika menjadi bagian dari kurikulum wajib bagi mahasiswa, sebagaimana yang telah diterapkan untuk program Pelatihan Pembelajar Sukses bagi Mahasiswa Baru (PPSMB).

Sarana prasarana lain yang ditangkap oleh responden adalah berkaitan dengan manajemen sistem yang belum optimal, antara lain fitur-fitur penelusuran yang ada di OPAC, khususnya ETD. Hal ini perlu menjadi bahan evaluasi untuk pembahasan pengembangan sistem yang akan datang, termasuk sistem perpustakaan yang terintegrasi di simaster.

3. Kebijakan Layanan Perpustakaan

Tanggapan mahasiswa sebagai responden yang secara langsung memanfaatkan perpustakaan adalah terkait kebijakan layanan. Perpustakaan perlu membuat terobosan atau model baru dalam menginformasikan produk ataupun jasa layanannya. Masih menjadi peminat terbanyak pada survei tahun 2023 ini adalah kebijakan penyediaan dokumen karya akhir mahasiswa atau ETD. Akses dan pelayanan dokumen ini melekat dengan beberapa persyaratan antara lain yaitu ETD hanya dapat diakses dengan intranet dan terbatas pada perangkat komputer, demikian juga penyediaan dokumen atas permintaan sumber referensi ETD dengan aturan jumlah yang dibatasi.

Peninjauan kembali kebijakan layanan ini perlu dipertimbangkan karena bersinggungan dengan aturan atau kebijakan lainnya.

Kebijakan lain yang perlu ditindaklanjuti adalah terkait konsep pembayaran denda dapat dilakukan dengan menggunakan *e-wallet*, selain konsep pembayaran denda yang telah berlaku saat ini. Selanjutnya masih menjadi topik yang diharapkan pemustaka dalam hal ini adalah mahasiswa, yaitu penambahan jam layanan perpustakaan. Apabila hal ini belum dimungkinkan untuk dapat terlaksana, sebagai rekomendasi adalah mengoptimalkan dengan menata ruang terbuka seputar perpustakaan dengan tanpa mengurangi faktor kenyamanan dan terutama keamanan. Dan, perubahan, migrasi, ataupun penambahan bentuk layanan ataupun kebijakan perlu disampaikan kepada masyarakat pemustaka baik melalui kanal resmi media sosial ataupun *website*. Bentuknya dapat bervariasi baik dengan bahasa formal khususnya untuk konten di *website*, ataupun semi formal-interaktif khusus ditampilkan di media sosial. Selain itu juga dalam bentuk cetak/*printout* dengan konsep info grafis/gambar seperti *do's and don's*. Konsep ini juga perlu diterapkan untuk manajemen alur pemanfaatan ruang ataupun layanan di setiap unit di Perpustakaan dan Arsip UGM.



1. Surat Tugas



**UNIVERSITAS GADJAH MADA
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP**

Bulaksumur, Yogyakarta 55281, Telp. +62 274 513163, Telp. +62 274 582907
<http://ugm.ac.id>, *E-mail*: library@ugm.ac.id, *E-mail*: arsip@ugm.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 486/UN1/PERPUS/Set.Perpus/TA.01.02/2023

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dra. Nawang Purwanti, M.Lib
NIP : 196311081993032001
jabatan : Kepala Perpustakaan dan Arsip
alamat : Gedung Perpustakaan UGM, Bulaksumur Yogyakarta

Memberikan tugas kepada nama-nama dalam daftar terlampir untuk melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Tahun 2023 pada bulan Juli sampai dengan November 2023.

Tugas ini harap dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

17 Juli 2023
Kepala,

ditandatangani secara elektronik

Dra. Nawang Purwanti M.Lib.
NIP 196311081993032001



Lampiran surat nomor: 486/UN1/PERPUS/Set.Perpus/TA.01.02/2023

No	Nama	NIP	Gol	Tugas	Unit Kerja
1	2	3	4	5	6
1.	Wahyu Supriyanto, S.E., M.Si.	197110161994121001	IIIId	1. Mereview instrument SKM dan laporan 2. Melakukan supervisi terhadap pelaksanaan Survei IKM Perpustakaan 3. Membuat jadwal kerja Survei IKM Perpustakaan 4. Menganalisa dan review hasil survei IKM 5. Membuat laporan akhir	Perpustakaan Pusat
2.	Martina Uki Emilyasanti, S. IPus	197401262005012001	IIIId	1. Supervisi pelaksana terhadap survei IKM Perpustakaan 2. Memastikan jadwal Survei IKM Perpustakaan tepat waktu 3. Menganalisa hasil Survei IKM 4. Membuat laporan akhir	Perpustakaan Pusat
3.	Dewi Nurhastuti, S.Sos.	197406282005012001	IIIc	1. Wakil Supervisi pelaksana terhadap survei IKM Perpustakaan 2. Memastikan jadwal Survei IKM Perpustakaan tepat waktu 3. Menganalisa instrumen hasil Survei IKM 4. Membuat laporan akhir 5.	Perpustakaan Pusat
4.	Nining Indaryani, S.IP	197505112008102002	IIIa	1. Membantu administrasi persuratan 2. Membantu penyebaran instrumen Survei Perpustakaan UGM	Perpustakaan Pusat
 <p>Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR.E.</p>					

5.	Janu Saptari, SIP.	196901011999031001	IVa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengolahan data instrumen hasil Survei Perpustakaan UGM 2. Analisis data hasil survei 3. Membantu membuat laporan akhir 	Perpustakaan Pusat
6.	Isbandini, SIP.	197712072002122001	IIIb	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyebaran instrumen Survei IKM Perpustakaan UGM 2. Input data hasil survei 3. Membantu membuat laporan akhir 	Perpustakaan Pusat
7.	Safirotu Khoir, Ph.D.	210197904201108201	IIIId	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisis data hasil survei 2. Membantu review hasil pengolahan data survey IKM 3. Membantu review laporan akhir 	Perpustakaan Pusat
8.	Wasilatul Baroroh, S.SI	210199808202207201	IIIa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyebaran instrumen Survei IKM Perpustakaan UGM 2. Input data hasil survei 3. Membantu membuat laporan akhir 	Perpustakaan Pusat
9.	Delta Ira Anggreni, S.IP	210199906202207201	IIIa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyebaran instrumen Survei IKM Perpustakaan UGM 2. Input data hasil survei 3. Membantu membuat laporan akhir 	Perpustakaan Pusat



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR.E.

2. Form SKM

11/9/23, 8:44 AM

SKM 2023 - Google Forms



SKM 2023



Questions Responses Settings

Halo Sobat Perpus! 🎉

Saat ini Perpustakaan UGM sedang mengadakan survei kepuasan terhadap layanan Perpustakaan UGM nih, Sobat Perpus. Maka dari itu, kami membutuhkan partisipasi Sobat Perpus dengan mengisi kuesioner berikut. Partisipasi Sobat Perpus akan sangat membantu kami dalam meningkatkan kinerja layanan Perpustakaan UGM, lho 😊

Deskripsi mengenai tujuan survei, kerahasiaan data pribadi, penyimpanan dan analisa data dalam survei ini sudah sesuai dengan prinsip-prinsip dalam etika riset yang terlampir yaa, Sobat Perpus 😊

Oh iya, bagi responden yang beruntung tentunya akan mendapatkan hadiah menarik dari Perpustakaan UGM 🎁

Yuk segera isi kuesioner ini sampai akhir September 2023! 😊

Terima kasih sebelumnya bagi Sobat Perpus yang sudah bersedia mengisi kuesioner kami.

DESKRIPSI SURVEI



UNIVERSITAS GADJAH MADA PERPUSTAKAAN

Bulaksumur, Yogyakarta 55281, Telp. +62 274 513163, Fax. +62 274 513163
<http://ugm.ac.id>, E-mail: library@ugm.ac.id

DESKRIPSI SURVEI

PENYELENGGARA:

Perpustakaan Universitas Gadjah Mada

TUJUAN SURVEI:

Memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Universitas Gadjah.

KETERLIBATAN DALAM PENELITIAN:

Sebagai responden, Saudara/i akan berpartisipasi dalam mengisi survei dengan waktu sekitar 3-5 menit.

BEBERAPA INFORMASI TAMBAHAN:

1. Partisipasi bersifat sukarela, Saudara/i dapat membatalkan partisipasi tanpa harus memberikan alasan
2. Setiap informasi yang Saudara/i berikan bersifat rahasia, dan bahwa, karena tunduk pada batasan hukum, tidak ada informasi yang dapat mengarah pada identifikasi individu atau organisasi yang akan diungkapkan dalam setiap laporan, atau kepada pihak lain mana pun tanpa persetujuan
3. Informasi akan disimpan dalam *file* yang dilindungi kata sandi dan dihancurkan lima tahun setelah publikasi terakhir dari survei
4. Pada akhir survei, semua ringkasan temuan akan dapat diakses bagi semua responden, berdasarkan permintaan.

Jika Saudara/i memiliki pertanyaan lebih lanjut tentang survei ini, silakan hubungi Perpustakaan UGM:

Email : library@ugm.ac.id

HP/WA : 0813 2870 7290 atau 0857 2508 1628

Survei Kepuasan Masyarakat Perpustakaan Universitas Gadjah Mada 2023

[Sign in to Google](#) to save your progress. [Learn more](#)

* Indicates required question

KESEDIAAN

Saya memahami bahwa survei ini bertujuan untuk mengevaluasi layanan
Perpustakaan Pusat UGM dan saya bersedia berpartisipasi *

- Ya
- Tidak

[Back](#)

[Next](#)

[Clear form](#)

IDENTITAS RESPONDEN

(Email, instagram, status akademik, program studi, fakultas)

1) email *

Your answer

2) Instagram

Untuk keperluan pengumuman pemenang lucky draw

Your answer

3) Status Akademik *

- Mahasiswa UGM
- Dosen UGM
- Tenaga Kependidikan UGM
- Alumni UGM

4) Jenjang Studi untuk Mahasiswa UGM

- Vokasi
- S1
- S2
- S3
- Profesi

5) Program Studi

Your answer _____

6) Fakultas/Sekolah/Lembaga *

- 1. Biologi
- 2. Ekonomika dan Bisnis
- 3. Farmasi
- 4. Filsafat
- 5. Geografi
- 6. Hukum
- 7. Ilmu Budaya
- 8. ISIPOL
- 9. KMKK
- 10. Kedokteran Gigi
- 11. Kedokteran Hewan
- 12. Kehutanan
- 13. MIPA
- 14. Pertanian
- 15. Peternakan
- 16. Psikologi
- 17. Teknik
- 18. Teknologi Pertanian
- 19. Sekolah Pascasarjana
- 20. Sekolah Vokasi
- 21. Kantor Pusat
- 22. Kampus Jakarta
- 23. Alumni
- 24. Lainnya

Back

Next

Clear form

UNSUR UTAMA

(terdiri dari 11 pernyataan mencakup aksesibilitas, konten, layanan, fasilitas layanan, petugas, dan prosedur layanan)

1) Akses koleksi sumberdaya elektronik/digital di Perpustakaan UGM mudah *

- 1. Tidak setuju
- 2. Kurang setuju
- 3. Setuju
- 4. Sangat setuju

2) Sumber daya elektronik/digital (jurnal/database elektronik) yang disediakan oleh Perpustakaan UGM bermanfaat *

- 1. Tidak setuju
- 2. Kurang setuju
- 3. Setuju
- 4. Sangat setuju

3) Secara keseluruhan informasi di website Perpustakaan UGM bermanfaat *

- 1. Tidak setuju
- 2. Kurang setuju
- 3. Setuju
- 4. Sangat setuju

4) Fasilitas pendukung layanan luring (ruang belajar, ruang diskusi, mushola, toilet, kantin, gazebo) sudah memadai *

- 1. Tidak setuju
- 2. Kurang setuju
- 3. Setuju
- 4. Sangat setuju

5) Keberadaan media sosial Perpustakaan UGM bermanfaat *

- 1. Tidak setuju
- 2. Kurang setuju
- 3. Setuju
- 4. Sangat setuju

6) Petugas merespon permintaan layanan perpustakaan dengan cepat *

- 1. Tidak setuju
- 2. Kurang setuju
- 3. Setuju
- 4. Sangat setuju

7) Petugas memberikan layanan perpustakaan dengan sopan *

- 1. Tidak setuju
- 2. Kurang setuju
- 3. Setuju
- 4. Sangat setuju

8) Petugas memberi solusi dalam menangani permasalahan terkait layanan perpustakaan *

- 1. Tidak setuju
- 2. Kurang setuju
- 3. Setuju
- 4. Sangat setuju

9) Kebijakan layanan (penelusuran literatur, karya akhir mahasiswa, peminjaman dan pengembalian buku, dll.) memudahkan Saudara *

- 1. Tidak setuju
- 2. Kurang setuju
- 3. Setuju
- 4. Sangat setuju

10) Persyaratan untuk mendapatkan layanan perpustakaan UGM mudah *

- 1. Tidak setuju
- 2. Kurang setuju
- 3. Setuju
- 4. Sangat setuju

11) Secara keseluruhan layanan Perpustakaan UGM baik *

- 1. Tidak setuju
- 2. Kurang setuju
- 3. Setuju
- 4. Sangat setuju

Back

Next

Clear form

SARAN (terkait layanan, fasilitas, ruang, media sosial, website, dll.)

Your answer

Back

Next

Clear form

Lain-lain

Darimana Saudara mendapatkan tautan survei ini? *

- Email (layanannya@ugm.ac.id)
- Instagram ([instagram.com/perpustakaan_ugm](https://www.instagram.com/perpustakaan_ugm))
- Threads ([threads.net/@perpustakaan_ugm](https://www.threads.net/@perpustakaan_ugm))
- Tik Tok ([tiktok.com/@perpustakaan_ugm](https://www.tiktok.com/@perpustakaan_ugm))
- Twitter (twitter.com/UGMLibrary)
- Website (lib.ugm.ac.id)

Back

Submit

Clear form

3. Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

LAMPIRAN II

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI NOMOR 14 TAHUN 2017 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

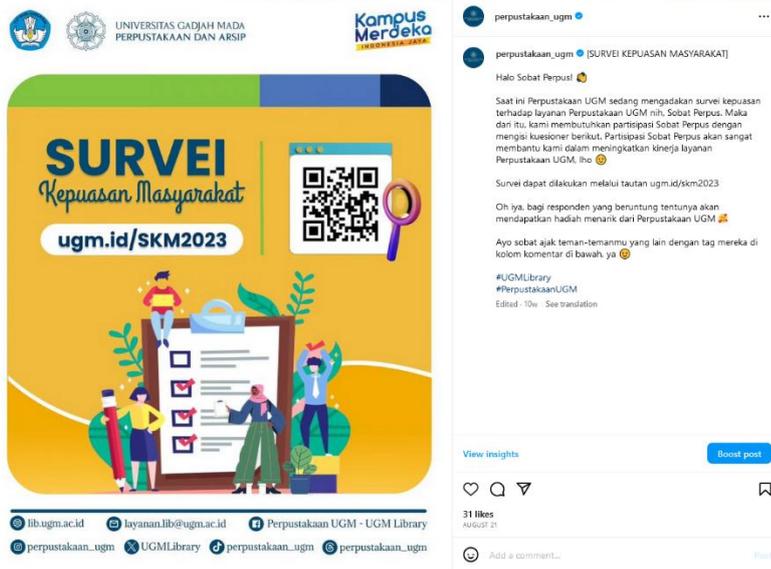
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI,

ttd

ASMAN ABNUR

4. Flyer Media Sosial

a. Instagram



The image shows an Instagram post from the account 'perpustakaan_ugm'. The main visual is a flyer for a survey titled 'SURVEI Kepuasan Masyarakat' with the URL 'ugm.id/skm2023'. The flyer features a QR code, a magnifying glass, and an illustration of people at a service desk. The post text in Indonesian reads: 'Halo Sobat Perpustakaan! Saat ini Perpustakaan UGM sedang mengadakan survei kepuasan terhadap layanan Perpustakaan UGM nih, Sobat Perpustakaan. Maka dari itu, kami membutuhkan partisipasi Sobat Perpustakaan dengan mengisi kuesioner berikut. Partisipasi Sobat Perpustakaan akan sangat membantu kami dalam meningkatkan kinerja layanan Perpustakaan UGM. Ihe. Survei dapat dilakukan melalui tautan ugm.id/skm2023. Oh iya, bagi responden yang beruntung tentunya akan mendapatkan hadiah menarik dari Perpustakaan UGM. Ayo sobat ajak teman-temanmu yang lain dengan tag mereka di kolom komentar di bawah, ya. #UGMLibrary #PerpustakaanUGM Edited: 10w · See translation'. The post has 31 likes and is dated August 21.

b. Twitter



The image shows a Twitter post from 'Universitas Gadjah Mada Library @UGMLibrary' dated Sep 5. The tweet text is: 'Halo Sobat Perpustakaan! Saat ini Perpustakaan UGM sedang mengadakan survei kepuasan terhadap layanan Perpustakaan UGM nih, Sobat Perpustakaan. Maka dari itu, kami membutuhkan partisipasi Sobat Perpustakaan dengan mengisi kuesioner berikut: ugm.id/skm2023'. The tweet includes the same flyer as seen in the Instagram post. Below the flyer, there are 2 replies, 2 retweets, and 3.2K views. A second tweet from the same account follows, with the text: 'Oh iya, bagi responden yang beruntung tentunya akan mendapatkan hadiah menarik dari Perpustakaan UGM. Ayo sobat ajak teman-temanmu yang lain dengan tag mereka di kolom komentar di bawah, ya. #UGMLibrary #PerpustakaanUGM'. This second tweet has 375 views.

c. Facebook

 Perpustakaan UGM - UGM Library
August 29 · 🌐

[SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT]

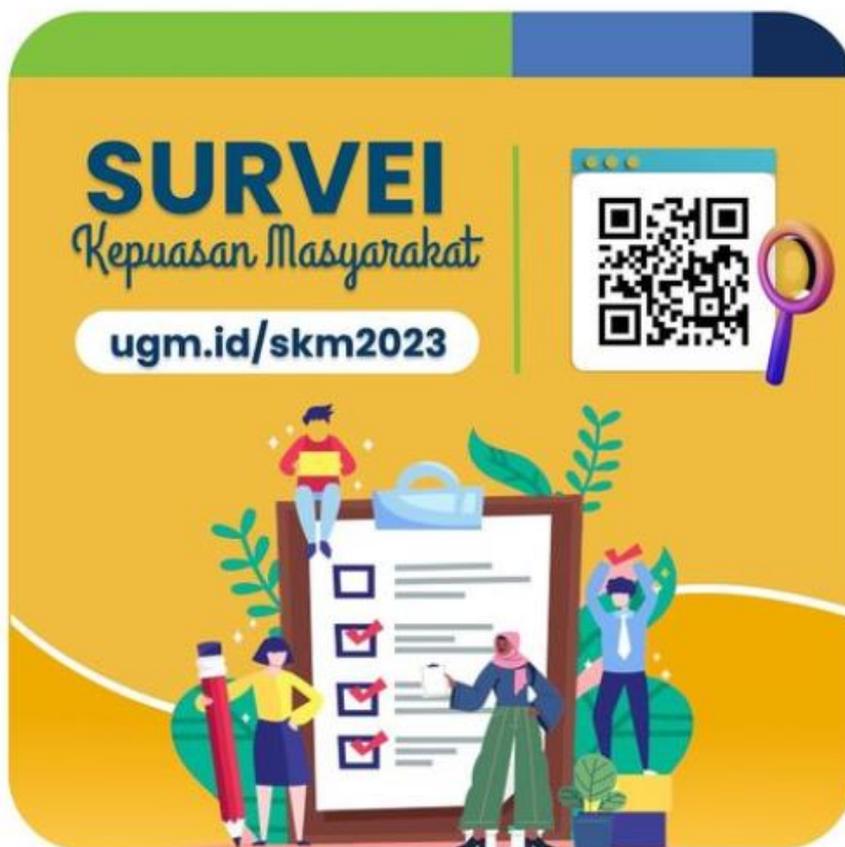
Halo Sobat Perpus! 🌟

Saat ini Perpustakaan UGM sedang mengadakan survei kepuasan terhadap layanan Perpustakaan UGM nih, Sobat Perpus. Maka dari itu, kami membutuhkan partisipasi Sobat Perpus dengan mengisi kuesioner berikut. Partisipasi Sobat Perpus akan sangat membantu kami dalam meningkatkan kinerja layanan Perpustakaan UGM, lho 😊... See more



UNIVERSITAS GADJAH MADA
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP

Kampus
Merdeka
INDONESIA JAYA



SURVEI
Kepuasan Masyarakat

ugm.id/skm2023

The poster features a QR code with a magnifying glass icon to its right. Below the QR code is an illustration of four diverse people (two men and two women) gathered around a large document with checkmarks, symbolizing a survey or community feedback process. The background is a warm yellow-orange gradient with green foliage accents.

-  lib.ugm.ac.id  layanan.lib@ugm.ac.id  Perpustakaan UGM - UGM Library
 [perpustakaan_ugm](https://www.instagram.com/perpustakaan_ugm)  [UGMLibrary](https://twitter.com/UGMLibrary)  [perpustakaan_ugm](https://www.tiktok.com/@perpustakaan_ugm)  [perpustakaan_ugm](https://www.youtube.com/channel/UCperpustakaan_ugm)

d. Tiktok



perpustakaan_ugm
Perpustakaan UGM · 9-5

Follow

Halo Sobat Perpus! 🙌

Saat ini Perpustakaan UGM sedang mengadakan survei kepuasan terhadap layanan Perpustakaan UGM nih, Sobat Perpus. Maka dari itu, kami membutuhkan partisipasi Sobat Perpus dengan mengisi kuesioner berikut: ugm.id/skm2023

Oh iya, bagi responden yang beruntung tentunya akan mendapatkan hadiah menarik dari Perpustakaan UGM 🎁

Ayo sobat ajak teman-temanmu yang lain dengan tag mereka di kolom komentar di bawah, ya 😊

#UGMLibrary
#PerpustakaanUGM

e. Threads

The screenshot shows a Threads post from the account 'perpustakaan_ugm'. The post is titled 'Halo Sobat Perpus!' and contains a survey announcement. The survey poster features the logos of Universitas Gadjah Mada (UGM) and Kampus Merdeka, and is titled 'SURVEI Kepuasan Masyarakat ugm.id/skm2023'. The poster also includes a QR code and an illustration of people using library services. Below the poster, there are social media handles for the library and a list of social media icons. The post has 1 like and a comment from the same account stating that respondents will receive a reward and are encouraged to tag friends in the comments.

Threads

Replies

Reposts

perpustakaan_ugm 9w ...

Halo Sobat Perpus! 🍌

Saat ini Perpustakaan UGM sedang mengadakan survei kepuasan terhadap layanan Perpustakaan UGM nih, Sobat Perpus. Maka dari itu, kami membutuhkan partisipasi Sobat Perpus dengan mengisi kuesioner berikut: ugm.id/skm20...

lib.ugm.ac.id layanan.lib@ugm.ac.id Perpustakaan UGM - UGM Library
perpustakaan_ugm UGMLibrary perpustakaan_ugm perpustakaan_ugm

1 like

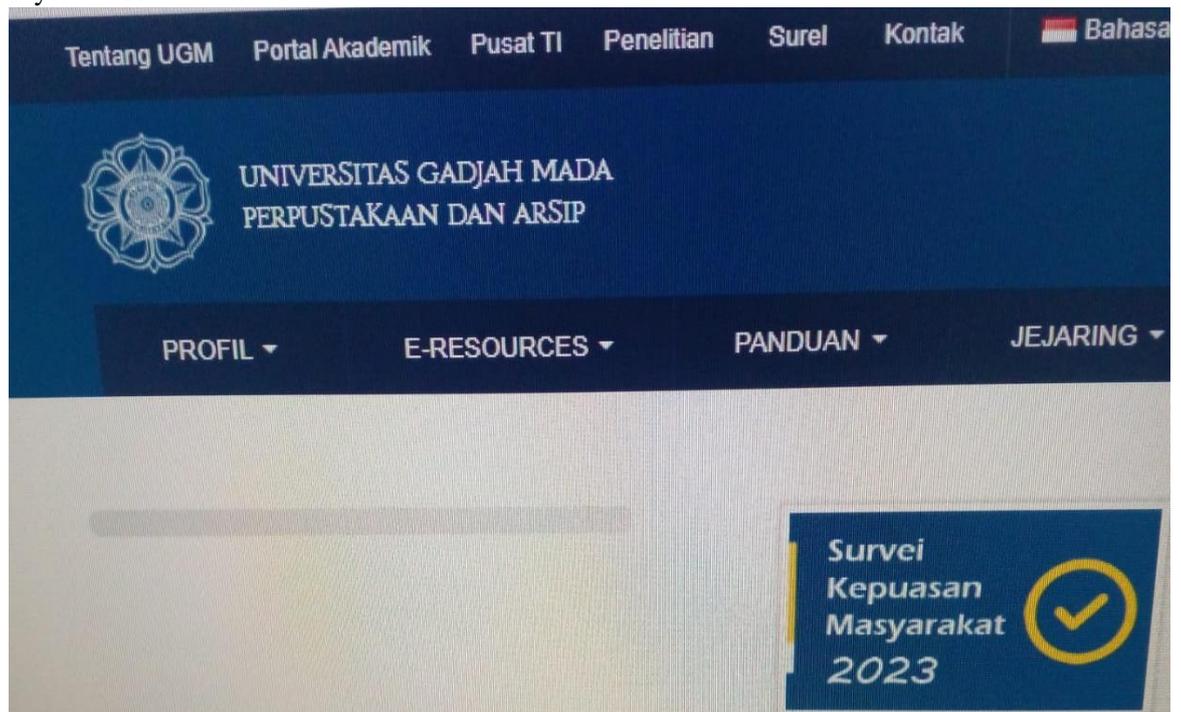
perpustakaan_ugm 9w ...

Oh iya, bagi responden yang beruntung tentunya akan mendapatkan hadiah menarik dari Perpustakaan UGM 🍌

Ayo sobat ajak teman-temanmu yang lain dengan tag mereka di kolom komentar di bawah, ya 😊

#UGMLibrary
#PerpustakaanUGM

5. Flyer Website





PERPUSTAKAAN DAN ARSIP U G M

 library@ugm.ac.id

 [perpustakaan_ugm](https://www.instagram.com/perpustakaan_ugm)

 [Perpustakaan UGM](https://www.facebook.com/PerpustakaanUGM)

 [@UGMLibrary](https://twitter.com/UGMLibrary)

 [Perpustakaan Universitas Gadjah Mada](https://www.youtube.com/PerpustakaanUniversitasGadjahMada)

 [perpustakaan_ugm](https://www.tiktok.com/perpustakaan_ugm)

 [perpustakaan_ugm](https://www.snapchat.com/add/perpustakaan_ugm)

Bulaksumur, Kotak Pos 16, Yogyakarta, 55281