



UNIVERSITAS GADJAH MADA
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP

2024

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)**



LAPORAN
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS GADJAH MADA
2024

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Arif Surachman, S.IP., M.B.A
Wahyu Supriyanto, SE., M.Si.
Yulistiarini Kumaraningrum, S.P., M.M.
Janu Saptari, S.IP.
Martina Uki Emilyasanti, S.I.Pust.
Delta Ira Anggreanie, S.IP.
Dewi Nurhastuti, S.Sos.
Dwi Rahayu, S.Sos.
Isbandini, S.IP.
Nining Indaryani, S.IP.
Safirotu Khoir, Ph.D
Wasilatul Baroroh, S.S.I

HALAMAN PENGESAHAN

Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024:

1. Janu Saptari, SIP (Ketua)



29 November 2024

2. Martina Uki E., S.I.Pust. (Wakil Ketua)



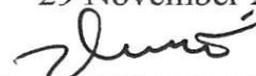
29 November 2024

3. Delta Ira Anggreanie, S.IP. (Sekretaris)



29 November 2024

4. Dewi Nurhastuti, S.Sos. (Anggota)



29 November 2024

5. Dwi Rahayu, S.Sos. (Anggota)



29 November 2024

6. Nining Indaryani, S.IP. (Anggota)



29 November 2024

7. Isbandini, S.IP. (Anggota)



29 November 2024

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



29 November 2024

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



29 November 2024

Diperiksa oleh:		Disetujui oleh:
 Yuhstiarini Kumaraningrum, S.P., M.M. NIP 197407192014092001	 Wahyu Supriyanto, SE., M.Si. NIP 197110161994121001	 Anik Sutachman, S.IP., M.B.A NIP 197503082002121001
Kepala Bidang Data dan Sistem Informasi Tanggal : 29 November 2024	Kepala Bidang Perpustakaan Tanggal : 29 November 2024	Kepala Perpustakaan dan Arsip Tanggal : 29 November 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2024 dapat diselesaikan dengan baik. Survei ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. Hasil survei ini menjadi tolok ukur utama dalam mengevaluasi kinerja layanan yang diberikan serta merumuskan langkah-langkah perbaikan yang berkesinambungan guna mendukung pencapaian visi dan misi Perpustakaan UGM.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2024 ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Laporan ini diharapkan menjadi bahan kajian strategis bagi pengembangan perencanaan, kebijakan, dan peningkatan kualitas pelayanan Perpustakaan UGM yang mengutamakan transparansi, akuntabilitas, dan keberlanjutan.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh staf Perpustakaan UGM yang telah mendukung proses pelaksanaan survei ini, serta kepada para responden yang telah berkontribusi dalam memberikan data yang diperlukan. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan UGM ke arah yang lebih baik.

Sekian dan terima kasih.

Yogyakarta, November 2024
Kepala Perpustakaan dan Arsip

Arif Surachman, S.IP., M.A.
NIP 197503082002121001



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI.....	2
EXECUTIVE SUMMARY	3
DAFTAR TABEL.....	4
DAFTAR DIAGRAM	5
I. Pendahuluan.....	6
1.1 Latar Belakang	6
1.2 Tujuan	7
1.3 Sasaran	7
II. Referensi	7
III. Pelaksanaan.....	8
IV. Metode Pengolahan Data dan Analisis Survei.....	14
V. Penutup	25
VI. Lampiran.....	29

EXECUTIVE SUMMARY

Secara keseluruhan, survei kepuasan masyarakat 2024 yang dilakukan oleh Perpustakaan dan Arsip Universitas Gadjah Mada, fokus pada layanan perpustakaan, menunjukkan hasil yang memuaskan. Mayoritas responden, yang terdiri dari mahasiswa, dosen, alumni, dan tenaga kependidikan, memberikan penilaian positif terhadap layanan dan fasilitas yang disediakan. Tingkat kepuasan mengalami kenaikan dari 84,19 di tahun 2023 menjadi 86,08 di tahun 2024. Hal ini menunjukkan bahwa Perpustakaan dan Arsip UGM telah memenuhi sebagian besar kebutuhan akademik pengguna.

Pertanyaan terkait 12 aspek kinerja Perpustakaan dan Arsip UGM telah diujikan. Kelebihan dan kekurangan telah teridentifikasi. Secara umum, responden mengapresiasi keramahan dan keprofesionalan staf perpustakaan, dengan menyatakan puas terhadap bantuan yang diberikan, baik secara langsung maupun daring. Berbagai pelatihan telah dijalani agar petugas memiliki jiwa profesionalisme yang tinggi dalam bekerja. Layanan peminjaman dan pengembalian dianggap efisien, fasilitas ruang baca dan ruang diskusi dinilai memuaskan, sementara program literasi informasi juga mendapat respons positif. Pemustaka menyatakan puas terhadap layanan sumber daya elektronik. Database yang telah dilanggan dengan biaya yang cukup signifikan menjadi asset pemustaka dalam menghasilkan karya akademik yang berkualitas.

Kelemahan tentu menjadi bagian penting dari sebuah perjalanan perpustakaan. Dengan perubahan perilaku informasi dan perkembangan teknologi, pemustaka membutuhkan akses listrik yang cukup memadai. Kebutuhan ruang yang lebih banyak juga menjadi poin pengembangan ke depan. Hal ini membuat disain perpustakaan harus bisa mengakomodasi beberapa kebutuhan pemustaka terkait ruang belajar, baik secara individu maupun berkelompok.

Beberapa rekomendasi telah menjadi bagian penting dari hasil “mendengarkan” apa yang menjadi impian pemustaka. Beberapa di antaranya yaitu, melengkapi koleksi yang kurang, terutama untuk bidang multidisiplin dan penelitian, meningkatkan kapasitas ruang baca atau menyediakan alternatif seperti ruang belajar kolaboratif tambahan, mengoptimalkan infrastruktur teknologi untuk mempercepat akses katalog dan platform digital lainnya. Akses ruang dengan jam buka lebih lama atau bahkan 24 jam juga menjadi perhatian pemustaka.

Secara keseluruhan, Perpustakaan dan Arsip UGM ini telah berhasil memberikan layanan yang dinilai baik. Dengan memahami tingkat kepuasan sekaligus tantangan yang ada, Perpustakaan dan Arsip UGM tentu saja akan terus meningkatkan perannya sebagai pusat pembelajaran dan penelitian yang unggul.



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tim survei SKM Perpustakaan UGM	4
Tabel 2. Daftar Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat	7
Tabel 3. Daftar Perolehan Survei Perpustakaan UGM 2024	9
Tabel 4. Indeks Survei Kepuasan Masyarakat	10
Tabel 5. Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Perpustakaan UGM 2024	11
Tabel 6. Persentase Survei Unit Pelayanan	13
Tabel 7. Kekuatan dan Kelemahan Layanan Perpustakaan UGM 2024	15
Tabel 8. Indeks Kepuasan Pelanggan Perpustakaan UGM 2024	18



DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. Status Akademik Responden Survei Perpustakaan UGM tahun 2024 19

Diagram 2. Jenjang Studi Responden Survei Perpustakaan UGM tahun 2024 20

LAPORAN PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS GADJAH MADA

2024

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan metode strategis untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh suatu instansi. Dalam konteks layanan perpustakaan, survei ini menjadi alat evaluasi yang penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka serta mendorong pemanfaatan fasilitas dan sumber daya yang tersedia.

Perpustakaan Universitas Gadjah Mada (UGM) secara konsisten melaksanakan SKM setiap tahun untuk menilai efektivitas layanannya. Survei ini didesain menggunakan metode yang terstandar, alat ukur yang valid, dan analisis mendalam, dengan tujuan menghasilkan rekomendasi yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan publik secara berkelanjutan. Sebagai unit kerja yang memberikan pelayanan kepada sivitas akademika dan masyarakat umum, survei ini juga membantu Perpustakaan UGM untuk memetakan tingkat kepuasan pengguna melalui indeks kepuasan, yang kemudian menjadi dasar pengambilan kebijakan strategis.

Memasuki tahun 2024, perpustakaan berada dalam periode transformasi layanan di era pasca-pandemi. Pandemi COVID-19 telah mengubah pola hidup masyarakat secara mendalam, termasuk dalam cara pemustaka mengakses informasi dan layanan, menjadi pemicu penting bagi perpustakaan untuk berinovasi. Layanan berbasis digital, yang sebelumnya menjadi solusi utama selama pandemi, kini semakin terintegrasi ke dalam format layanan perpustakaan sehari-hari. Penyesuaian kebijakan, pengembangan program layanan baru, dan penguatan komunikasi dengan pemustaka juga menjadi prioritas utama dalam menjaga relevansi perpustakaan di tengah perubahan kebutuhan pemustaka.

Selain itu, media digital dan media sosial berperan besar dalam mendukung transformasi ini, baik sebagai alat informasi dan publikasi, maupun sebagai sarana untuk memperkuat citra dan keterlibatan dengan pemustaka. Survei SKM 2024 tidak hanya mengukur tingkat kepuasan pengguna, tetapi juga mengevaluasi sejauh mana transformasi layanan ini telah berhasil meningkatkan pengalaman pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Dengan demikian, hasil survei ini diharapkan dapat menjadi pijakan strategis bagi Perpustakaan UGM dalam mengembangkan layanan yang lebih inovatif, inklusif, dan relevan dengan kebutuhan pengguna di masa 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, khususnya sivitas sebagai pelanggan Perpustakaan UGM untuk berperan serta dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong Perpustakaan UGM sebagai penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas layanan pada pemustaka.
3. Mendorong Perpustakaan UGM untuk mengembangkan inovasi layanan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

II. Referensi

- a. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI, No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- b. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

III. Pelaksanaan

3.1 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Rapat perdana	7 Agustus 2024
Rapat penyusunan instrumen	12 Agustus 2024
Uji coba instrumen	14-29 Agustus 2024
Diskusi hasil coba dan evaluasi instrumen	30 Agustus 2024
Dimulainya penyebaran info tautan SKM: broadcast email dan upload di website, facebook, instagram, thread, tiktok, dan twitter Perpustakaan UGM, serta pemasangan fyer di lokasi layanan	12 September 2024
Waktu SKM	12 September s.d. 23 Oktober 2024
Pengolahan data	24-31 Oktober 2024
Diskusi hasil SKM	4 November 2024
Pembuatan laporan	11 s.d. 28 November 2024

3.2 Tim SKM Perpustakaan UGM

Tabel 1. Tim SKM Perpustakaan UGM

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

3.3 Survei Kepuasan Masyarakat

3.3.1 Penyusunan Instrumen

3.3.1.1 Landasan dasar penyusunan survei

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

3.3.1.2 Instrumen Unit Pelayanan Perpustakaan

Instrumen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Perpustakaan Universitas Gadjah Mada disusun berdasarkan 9 unsur layanan sebagaimana diatur dalam Permenpan RB tentang Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu:

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. Pada pelaksanaan survei ini, indikator biaya/tarif diperoleh dengan cara mengambil data jawaban pemustaka terhadap pernyataan survei yang terkait dengan indikator biaya/tarif. Layanan Perpustakaan UGM tidak dikenakan biaya/tarif pada pemustaka;
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 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).



Unsur-unsur tersebut kemudian dikembangkan lebih lanjut menjadi 12 butir untuk menyesuaikan dengan karakteristik yang merupakan bagian dari layanan Perpustakaan UGM. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa survei mencakup seluruh aspek layanan yang relevan dan memberikan hasil yang representatif terhadap kualitas layanan yang dirasakan pengguna.

Survei kepuasan masyarakat Perpustakaan Universitas Gadjah Mada disiapkan untuk mengumpulkan umpan balik yang komprehensif dari pengguna layanan perpustakaan. Kuesioner survei ini dibagi menjadi tiga bagian utama.

Bagian I berfokus pada identitas responden, mencakup informasi seperti email, akun Instagram, status akademik, jenjang studi, program studi, serta fakultas/sekolah/lembaga tempat responden berada.

Bagian II terdiri dari 12 pernyataan yang dirancang untuk mengevaluasi berbagai aspek layanan perpustakaan, termasuk aksesibilitas, konten, kualitas layanan, fasilitas layanan, kinerja petugas, dan prosedur layanan.

Bagian III memberikan ruang bagi responden untuk menyampaikan saran terbuka guna meningkatkan layanan perpustakaan.

Sebagai tambahan, setelah bagian saran, terdapat dua pertanyaan lainnya, yaitu mengenai ruang atau tempat layanan di Perpustakaan UGM yang paling sering digunakan oleh responden, serta sumber tautan survei yang diakses oleh mereka. Informasi ini disertakan sebagai masukan untuk tim terkait. Dengan pembagian ini, survei diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang pengalaman dan kepuasan pengguna, serta masukan yang konstruktif untuk perbaikan layanan perpustakaan di masa mendatang.

Survei ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan alat pengukuran berupa Skala Likert. Skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu jenis layanan publik. Dalam penerapannya, responden diminta menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap

pernyataan tertentu dengan memilih salah satu dari pilihan jawaban yang telah disediakan.

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 survei ini dirancang untuk menggambarkan setiap variabel melalui perhitungan deskriptif, sehingga dapat diketahui skor (indeks) kepuasan masyarakat. Analisis juga dilakukan untuk melihat hubungan antarunsur yang disurvei, agar hasilnya lebih lengkap.

Dengan pendekatan ini, data SKM tidak hanya menyajikan angka indeks, tetapi juga menghasilkan analisis kualitatif. Hasil ini dapat menjadi pertimbangan untuk perbaikan layanan dan juga melihat tren dari survei sebelumnya. Unsur-unsur pelayanan yang disurvei dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Daftar Pernyataan Survei Kepuasan Masyarakat

1.	Akses koleksi yang disediakan Perpustakaan UGM mudah
2.	Sumber daya elektronik/digital (<i>ebook, ejournal, edatabase, repository</i>) yang disediakan oleh Perpustakaan UGM bermanfaat
3.	Secara keseluruhan website Perpustakaan UGM bermanfaat
4.	Koleksi yang disediakan oleh Perpustakaan UGM bermanfaat
5.	Keberadaan media sosial Perpustakaan UGM bermanfaat
6.	Petugas perpustakaan mampu memberikan layanan sesuai bidang tugasnya
7.	Petugas memberikan layanan perpustakaan dengan ramah dan santun
8.	Petugas mampu memberi solusi dan responsif dalam memberikan layanan perpustakaan

3.3.1.3 Penentuan Sampel dan Responden

Populasi pada survei kepuasan masyarakat ini merupakan pemustaka yang telah memanfaatkan layanan Perpustakaan UGM melalui akses 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 berdasarkan statistik pengunjung tahun 2023 sejumlah 188.682.

Setelah melalui proses validasi dan pembersihan data (data cleansing), yang meliputi pengunduhan data kuesioner dari Google Form, penyaringan kuesioner dengan isian jawaban lengkap, serta verifikasi untuk menghindari kemungkinan duplikasi data responden, jumlah responden yang valid untuk dianalisis adalah sebanyak 328 orang.

Jumlah ini telah memenuhi persyaratan margin of error, yaitu **5,6%**, yang membutuhkan minimal 319 responden berdasarkan perhitungan menggunakan **rumus Slovin** dengan populasi sebanyak **188.682 orang**. Dengan jumlah responden yang valid ini, sampel juga mencakup toleransi kesalahan hingga **6%** (277 responden), sehingga dapat dianggap **representatif** dan **valid** untuk mewakili sampel.

Rumus Slovin yang digunakan dalam perhitungan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \times e^2}$$

Di mana:

- n = jumlah sampel,
- N = populasi (188.682),
- e = tingkat toleransi kesalahan (5,6% atau 0,056).

Berdasarkan perhitungan:

$$n = \frac{188682}{1 + 188682 \times (0,056)^2} = \frac{188682}{1 + 188682 \times 0,003136} = \frac{188682}{1 + 591,37} = \frac{188682}{592,37} \approx 318,56$$

Dengan demikian, jumlah responden sebanyak **328 orang** melampaui jumlah minimum sampel yang diperlukan, memastikan hasil survei ini dapat diandalkan.

3.3.1.4 Pengambilan Data

Data survei diperoleh dengan mendistribusikan tautan kuesioner SKM melalui *broadcast* email pengguna layanan akses layanan online ETD dan cek turnitin September – Oktober 2024, website, facebook, instagram, thread, tiktok, dan twitter Perpustakaan UGM, serta pemasangan fyer di lokasi layanan dengan jangka waktu tertentu.

Survei untuk pengambilan data responden dilaksanakan dari tanggal 12 September – 23 Oktober 2024, dengan subjek sasaran adalah sivitas UGM yaitu mahasiswa, pegawai, dosen, alumni, dan tenaga kependidikan.

Tabel 3. Daftar Perolehan Survei Perpustakaan UGM 2024

Deskripsi	Jumlah data masuk	Kriteria		
		Lengkap	Duplikasi data dan cleansing	Data Diolah
Responden	351	351	23	328

Data survei yang 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 Pelanggan Perpustakaan

Tahun 2024 ini, survei dilakukan sebagaimana tahun sebelumnya dan menyesuaikan dengan kebutuhan pemustaka saat ini, juga beberapa tindak lanjut dari rekomendasi dari hasil survei yang dapat terealisasi. Pelaksanaan survei tetap mengacu pada pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan) Nomor 14 Tahun 2017, sebagai dasar pelaksanaan yang terstandar.

Survei dilakukan secara daring dengan memanfaatkan Google Form, yang dapat diakses melalui tautan berikut: <http://ugm.id/SKM2024>. Unsur pelayanan yang dikaji dalam survei ini adalah faktor atau aspek yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat Universitas Gadjah Mada. Unsur-unsur ini digunakan sebagai variabel dalam penyusunan survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan.

Berdasarkan pengolahan data, survei ini menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada masing-masing unsur pelayanan, serta nilai skor keseluruhan unit pelayanan di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. Hasil survei terhadap 12 unsur pelayanan yang dikaji menunjukkan nilai unsur pelayanan secara terperinci, beserta skor unit pelayanan. Informasi lebih lanjut mengenai hasil survei dirangkum pada Tabel 5, yang menguraikan hasil pengolahan data survei dari pemustaka Perpustakaan Universitas Gadjah Mada tahun 2024.

Tabel 5. Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Perpustakaan UGM 2024

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI SKOR (INDEKS) UNIT PELAYANAN
U1	Akses koleksi yang disediakan Perpustakaan UGM mudah	3,50	0,280
U2	Sumber daya elektronik/digital (<i>ebook, ejournal, edatabase, repository</i>) yang disediakan oleh Perpustakaan UGM bermanfaat	3,66	0,293
U3	Secara keseluruhan website Perpustakaan UGM bermanfaat	3,61	0,289
U4	Koleksi yang disediakan oleh Perpustakaan UGM bermanfaat	3,63	0,291
U5	Keberadaan media sosial Perpustakaan UGM bermanfaat	3,60	0,288
U6	Petugas perpustakaan mampu memberikan layanan sesuai bidang tugasnya	3,64	0,291

U7	Petugas memberikan layanan perpustakaan dengan ramah dan santun	3,63	0,290
U8	Petugas mampu memberi solusi dan responsif dalam memberikan layanan perpustakaan	3,64	0,291
U9	Prosedur untuk mendapatkan layanan perpustakaan dapat dipahami	3,56	0,285
U10	Fasilitas pendukung layanan memadai	3,48	0,279
U11	Persyaratan untuk mendapatkan layanan perpustakaan UGM mudah	3,56	0,285
U12	Biaya layanan Perpustakaan UGM (keanggotaan, peminjaman koleksi, bebas pustaka, cek kemiripan, permintaan dokumen) sudah sesuai	3,52	0,281

Sumber: Data survei yang diolah (Perpustakaan UGM, 2024)

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 (SKM) Perpustakaan UGM dengan 12 unsur pelayanan ditampilkan pada Tabel 6. Berdasarkan tabel tersebut, nilai persentase terendah berasal dari unsur U1 (*Akses koleksi yang disediakan Perpustakaan UGM mudah*), dengan hanya 176 responden (53,7%) yang memilih jawaban *Sangat Setuju*.

Sebaliknya, unsur U2 (*Sumber daya elektronik/digital seperti ebook, ejournal, edatabase, repository yang disediakan Perpustakaan UGM bermanfaat*) menunjukkan nilai persentase tertinggi, dengan 221 responden (67,4%) memilih jawaban *Sangat Setuju*. Hal ini menunjukkan bahwa layanan sumber daya elektronik/digital Perpustakaan UGM dinilai paling bermanfaat oleh pemustaka dibandingkan unsur lainnya.

Sementara itu, frekuensi tertinggi untuk jawaban *Kurang Setuju* ditemukan pada unsur U10 (*Fasilitas pendukung layanan memadai*), dengan 13 responden (4%). Posisi kedua tertinggi untuk jawaban *Kurang Setuju* adalah unsur U9 (*Prosedur untuk mendapatkan layanan perpustakaan dapat dipahami*), kemudian posisi ketiga tertinggi adalah unsur U12 (*Biaya Layanan Perpustakaan*) dengan jumlah 6 responden (1,8%).

Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar layanan perpustakaan dinilai positif oleh pemustaka, ada ruang perbaikan yaitu pada unsur fasilitas pendukung layanan, unsur prosedur mendapatkan layanan, dan unsur biaya layanan perpustakaan. Terkait unsur biaya layanan perpustakaan ini, adalah untuk pertama kali disertakan dalam survei.

Tabel 6. Persentase Survei Unit Pelayanan Tahun 2024

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Persentase Persepsi							
		1		2		3		4	
		f	%	f	%	f	%	f	%
U1	Akses koleksi yang disediakan Perpustakaan UGM mudah	2	0,6%	8	2,4%	142	43,3%	176	53,7%
U2	Sumber daya elektronik/digital (<i>ebook, ejournal, edatabase, repository</i>) yang disediakan oleh Perpustakaan UGM bermanfaat	1	0,3%	2	0,6%	104	31,7%	221	67,4%
U3	Secara keseluruhan website Perpustakaan UGM bermanfaat	0	0%	7	2,1%	113	34,5%	208	63,4%
U4	Koleksi yang disediakan oleh Perpustakaan UGM bermanfaat	1	0,3%	5	1,5%	107	32,6%	215	65,5%
U5	Keberadaan media sosial Perpustakaan UGM bermanfaat	0	0%	7	2,1%	116	35,4%	205	62,5%
U6	Petugas perpustakaan mampu memberikan layanan sesuai bidang tugasnya	1	0,3%	4	1,2%	108	32,9%	215	65,5%
U7	Petugas memberikan layanan perpustakaan	2	0,6%	6	1,8%	105	32,0%	215	65,5%

	dengan ramah dan santun								
U8	Petugas mampu memberi solusi dan responsif dalam memberikan layanan perpustakaan	1	0,3%	5	1,5%	106	32,3%	216	65,9%
U9	Prosedur untuk mendapatkan layanan perpustakaan dapat dipahami	0	0%	13	4,0%	118	36,0%	197	60,1%
U10	Fasilitas pendukung layanan memadai	5	1,5%	13	4,0%	128	39,0%	182	55,5%
U11	Persyaratan untuk mendapatkan layanan perpustakaan UGM mudah	3	0,9%	6	1,8%	122	37,2%	197	60,1%
U12	Biaya layanan Perpustakaan UGM (keanggotaan, peminjaman koleksi, bebas pustaka, cek kemiripan, permintaan dokumen) sudah sesuai	1	0,3%	6	1,8%	143	43,6%	178	54,3%

Sumber: Data survei yang diolah (Perpustakaan UGM, 2024)

4.2.3 Kekuatan dan Kelemahan Unsur Pelayanan Perpustakaan

Analisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024 memetakan unsur pelayanan ke dalam dua kategori, yaitu **kekuatan** dan **kelemahan**. Meskipun secara umum hasil survei menunjukkan nilai interval dengan skor **Baik** dan **Sangat Baik**, pemetaan ini penting dilakukan untuk mengidentifikasi area, baik fasilitas maupun layanan yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan.

Pemetaan kategori kekuatan dan kelemahan dilakukan berdasarkan nilai interval tertinggi dan nilai interval terendah dari instrumen survei. Unsur pelayanan dengan persepsi mutu layanan **Sangat Baik** atau **Baik** dimasukkan dalam kategori kekuatan dan perlu dijaga atau ditingkatkan layanannya. Sebaliknya, unsur dengan nilai interval yang menempati posisi terendah, meskipun persepsinya masih dalam kategori Baik, dikelompokkan sebagai kelemahan yang membutuhkan evaluasi dan perbaikan.

Dari hasil survei, rata-rata nilai persepsi setiap unsur pelayanan berada pada kategori **3 (tiga)** dan **4 (empat)**, dengan nilai interval yang berkisar antara **3,0644 -- 3,532** untuk kategori Baik dan **3,5324 - 4,00** untuk kategori Sangat Baik.

Nilai interval tertinggi dicapai oleh unsur **U2**, yang menunjukkan bahwa sumber daya elektronik/digital (seperti ebook, e-journal, e-database, dan repository) yang disediakan Perpustakaan UGM dianggap sangat bermanfaat oleh pemustaka, dengan rata-rata nilai **3,66**. Hal ini menegaskan pentingnya layanan digital dalam mendukung kebutuhan informasi pengguna.

Di sisi lain, unsur dengan nilai interval terendah adalah **U10**, yang berkaitan dengan **fasilitas pendukung layanan memadai**, dengan rata-rata nilai **3,48**. Meskipun masih dipersepsikan Baik, unsur ini memerlukan perhatian lebih untuk perbaikan di masa mendatang.

Kekuatan dan kelemahan layanan perpustakaan berdasarkan rata-rata nilai dari hasil survei digambarkan pada Tabel 7 berikut. Unsur dengan nilai rata-rata tinggi masuk dalam kategori kekuatan, sedangkan unsur dengan nilai rata-rata terendah menjadi bagian dari kelemahan.

Tabel 7. Kekuatan dan Kelemahan Layanan Perpustakaan UGM 2024

Kekuatan		
	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U2	Sumber daya elektronik/digital (<i>ebook, ejournal, edatabase, repository</i>) yang disediakan oleh Perpustakaan UGM bermanfaat	3,66
U6	Petugas perpustakaan mampu memberikan layanan sesuai bidang tugasnya	3,64

U8	Petugas mampu memberi solusi dan responsif dalam memberikan layanan perpustakaan	3,64
Kelemahan		
Unsur Pelayanan		Nilai Rata-rata
U6	Fasilitas pendukung layanan memadai	3,48

Sumber: Data survei yang diolah (Perpustakaan UGM, 2024)

4.2.3.1 Kekuatan Unsur Pelayanan Perpustakaan

Pada survei tahun 2024, salah satu kekuatan utama yang diidentifikasi adalah kemanfaatan layanan sumber daya elektronik yang dilanggan Perpustakaan UGM, seperti e-journal, e-book, dan berbagai database lainnya. Koleksi ini, dan juga termasuk repository karya akhir mahasiswa, menjadi sumber informasi yang sangat relevan bagi pemustaka, khususnya mahasiswa. Sumber daya elektronik ini digunakan untuk mendukung berbagai aktivitas akademik, seperti mengerjakan tugas, melakukan penelitian, dan menyusun karya akhir. Kemudahan akses terhadap informasi yang spesifik dan relevan membuat unsur ini mendapatkan apresiasi tinggi dari para responden.

Kekuatan lain yang tercatat dalam survei adalah profesionalisme petugas perpustakaan. Petugas dinilai mampu memberikan layanan yang sesuai dengan bidang tugas mereka, memastikan kebutuhan pemustaka dapat terpenuhi dengan baik. Tidak hanya itu, petugas juga menunjukkan kemampuan untuk memberikan solusi dan respons yang cepat terhadap pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi pemustaka. Sikap ramah, santun, dan responsif menjadi nilai tambah yang sangat diapresiasi oleh pengguna layanan perpustakaan.

Secara keseluruhan, kekuatan ini mencerminkan komitmen Perpustakaan UGM dalam menyediakan layanan yang berkualitas, baik dari sisi pemanfaatan sumber daya elektronik maupun pelayanan langsung kepada pemustaka. Hal ini menjadi dasar penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

4.2.3.2 Kelemahan Unsur Pelayanan Perpustakaan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, unsur fasilitas pendukung layanan atau aspek sarana dan prasarana tercatat memiliki nilai IKM terendah. Hal ini mengindikasikan adanya beberapa kelemahan yang perlu mendapatkan perhatian. Salah satu poin yang sering menjadi perhatian adalah ketersediaan stop kontak yang masih terbatas, terutama di area-area belajar seperti selasar lantai 2. Kondisi ini membuat pengguna mengalami kendala dalam mengakses daya untuk perangkat elektronik mereka selama belajar. Selain itu, koneksi Wi-Fi juga sering dikeluhkan lambat, khususnya di lantai 2 dan ruang belajar di lantai 3, yang berdampak pada keterbatasan akses informasi bagi pengguna.

Kebersihan fasilitas juga menjadi perhatian, terutama toilet yang kadang kurang terjaga kebersihannya. Mushola turut disoroti karena sandal yang digunakan kerap dianggap kurang bersih, sehingga memengaruhi kenyamanan pengguna. Selain itu, dari segi estetika, gedung perpustakaan mulai menunjukkan tanda-tanda memerlukan peremajaan, seperti pengecatan ulang, untuk memberikan kesan yang lebih baik kepada pengguna.

Tidak hanya itu, ruang belajar dan area kerja juga sering dianggap kurang memadai untuk memenuhi kebutuhan pengguna, khususnya untuk kegiatan diskusi kelompok. Beberapa masukan menunjukkan perlunya penambahan ruang seperti TGCL di area lain dalam gedung.

Jam operasional perpustakaan juga disebutkan masih kurang fleksibel, terutama pada akhir pekan, sehingga mengurangi aksesibilitas bagi mahasiswa yang membutuhkan waktu lebih panjang untuk belajar atau mengakses layanan.

4.2.4 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil survei kepuasan masyarakat Perpustakaan UGM tahun 2024 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 84,19 pada tahun 2023 menjadi 86,08 pada tahun 2024, dengan kategori mutu pelayanan yang dipersepsikan **Baik** dan kinerja unit pelayanan **B**. Dengan demikian ada kenaikan nilai indeks sebesar 1,89 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 menyanggah mutu layanan **Sangat Baik**. Adapun bobot terendah adalah unsur fasilitas pendukung 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	
	2023	2024
Nilai Interval (NRR tertimbang per unsur*25)	84,19	86,08
Mutu Pelayanan	B	B
Kinerja Unit Pelayanan	Baik	Baik

Sumber: Data survei yang diolah (Perpustakaan UGM, 2024)

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 2024, saran-saran diperoleh dari **218** responden, yang meskipun tidak secara keseluruhan memberikan atau mengisi sebaran survei,

Berbagai saran yang diberikan oleh pemustaka menunjukkan kepedulian yang tinggi terhadap peningkatan kualitas layanan Perpustakaan UGM. Masukan tersebut tidak hanya menggarisbawahi area yang dapat diperbaiki, tetapi juga memberikan apresiasi terhadap aspek-aspek positif yang telah berjalan dengan baik. Contohnya, pengakuan terhadap manfaat sumber daya elektronik/digital yang tersedia menunjukkan kepercayaan pemustaka terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, saran untuk memperbaiki fasilitas dan memperbarui sistem menunjukkan keinginan pemustaka agar perpustakaan terus berkembang mengikuti kebutuhan zaman.

Apresiasi yang tersirat dalam saran ini menjadi motivasi untuk terus memberikan layanan yang terbaik dan memastikan bahwa setiap upaya perbaikan benar-benar memberikan manfaat bagi seluruh pemustaka. Dengan demikian, saran-saran yang masuk tidak hanya menjadi evaluasi, tetapi juga penghargaan atas dedikasi Perpustakaan UGM dalam melayani kebutuhan informasi dan pendidikan.

4.2.6 Profil Sebaran Responden

Partisipasi responden dalam survei kepuasan masyarakat dari civitas 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.

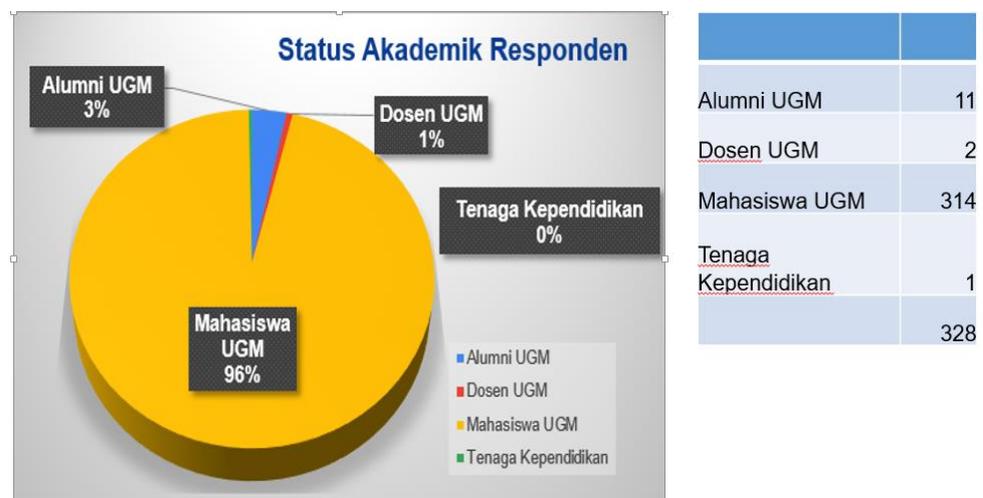


Diagram 1. Status Akademik Responden Survei Perpustakaan UGM tahun 2024

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.

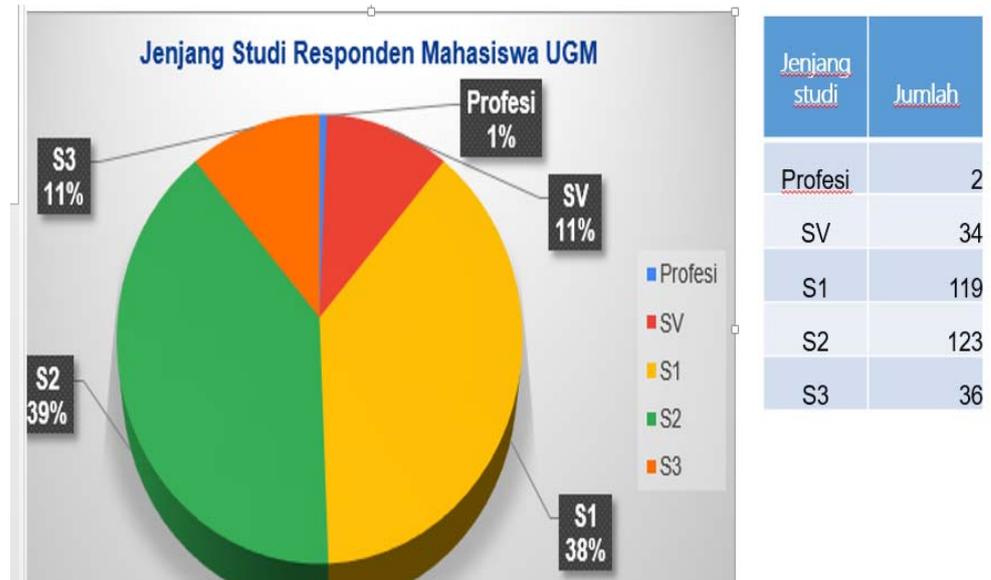


Diagram 2. Jenjang Studi Responden Survei Perpustakaan UGM tahun 2024

V. Penutup

5.1 Kesimpulan

Hasil survei kepuasan masyarakat Perpustakaan UGM tahun 2024 menunjukkan peningkatan indeks kepuasan menjadi 86,08 dibandingkan tahun sebelumnya sebesar 84,19 sehingga ada kenaikan pencapaian skor sebesar 1,89. Meski terdapat ruang untuk perbaikan, hasil survei ini menggambarkan bahwa ada peningkatan mutu pelayanan bagi pemustaka.

Saran-saran yang diberikan menunjukkan apresiasi terhadap aspek positif yang sudah ada, sekaligus harapan agar Perpustakaan UGM terus berkembang seiring kebutuhan zaman. Dengan mengambil langkah-langkah strategis berdasarkan saran tersebut, Perpustakaan UGM dapat meningkatkan mutu layanan yang lebih inovatif, inklusif, dan berorientasi pada pemustaka.

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. 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 pendukung layanan yang memadai

Fasilitas pendukung layanan berupa prasarana fisik adalah hal yang berkaitan langsung dengan pemustaka secara luring. Sarana fisik yaitu berupa ketersediaan ruangan disebut berulang sebanyak 33 kali di antara 218 responden yang memberikan saran terbuka atau presentase sebanyak kurang lebih 20%. 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, di mana hal ini telah menjadi rekomendasi pada tahun 2023 dan relevan untuk ditinjau dan ditindaklanjuti dengan mengupayakan dan mengalokasikan anggaran.

Data survei tersebut diperoleh hipotesa, bahwa terdapat korelasi antara saran pemustaka untuk membuka ruang layanan lebih lama dengan penambahan jam layanan. Pada saran terbuka setiap survei, penambahan jam layanan perpustakaan adalah salah satu saran yang ada pada setiap survei. Lebih lanjut, okupasi area selasar dan area luar perpustakaan dengan fasilitas terbatas menjadi alternatif pilihan pemustaka, ketika tidak menemukan ruang di area yang peruntukannya adalah sebagai wahana kegiatan pembelajaran ataupun yang berkaitan dengan akademik. Hal tersebut juga sebagai bentuk representasi dari berkurangnya area belajar untuk civitas, atau dengan bahasa lain Perpustakaan UGM berada pada kondisi “darurat ruang”. Cafeshop sebagai alternatif untuk belajar sebagai



pengganti ruang perpustakaan, bukan lagi menjadi *trend* ataupun FOMO (*Fear of Missing Out*), akan tetapi menjadi pilihan yang tidak mudah bagi sebagian pemustaka potensial Perpustakaan UGM, yang dihadapkan pada kondisi keterbatasan.

Rasio jumlah mahasiswa sebagai pemustaka terbesar dan generasi ini adalah Generasi Z atau Gen-Z, dan yang perlu diingat bahwa generasi ini adalah dengan ciri mahir teknologi, senang berkomunikasi di dunia maya juga dibarengi dengan pola pikir yang semakin kritis. Dengan demikian perpustakaan dapat memahami dan memilih bertindak antisipatif untuk meminimalisir terkait ketidakpuasan pemustaka terunggah dan viral di media sosial.

2. Kemudahan persyaratan untuk mendapatkan layanan Perpustakaan UGM

Persyaratan untuk mendapatkan layanan perpustakaan dapat dikatakan tidak mudah bagi sebagian responden, yaitu bagi mereka yang tidak terpenuhi harapannya terkait layanan yang disediakan, seperti permintaan naskah file ETD yang melebihi dari ketentuan sebagaimana kebijakan yang berlaku saat ini, termasuk ruang layanan ETD dengan fasilitas komputer yang terbatas dan beberapa kurang *compatible* untuk digunakan sehingga perlu ditambah ataupun diganti. dan terkait jam layanan, ataupun hal lainnya.

Hal lain adalah persyaratan untuk memperoleh kemudahan akses internet, di mana hal tersebut menjadi salah satu kebutuhan utama civitas dalam memanfaatkan perpustakaan. Akses wifi yang masih lambat perlu dilihat kembali sebagai pertimbangan untuk penambahan bandwidth di perpustakaan dengan melihat traffic akses data dari Direktorat Teknologi Informasi (DTI) sebagai dasar acuan.

3. Kemudahan dalam memahami prosedur layanan Perpustakaan UGM.

Prosedur layanan dari dokumen yang sudah ada di Perpustakaan perlu disampaikan atau dibuatkan dalam format yang lebih sederhana untuk pemustaka. Beberapa prosedur seperti bagaimana memperoleh layanan cek kemiripan, peminjaman koleksi, proses bebas pustaka, unggah mandiri, layanan mini class, maupun layanan lainnya. Sejauh ini prosedur tersebut beberap sudah ditautkan pada website perpustakaan, namun sepertinya belum mencapai sasaran pemustaka. Hal demikian dapat terjadi, karena tidak setiap pengunjung adalah pemustaka yang telah terbiasa mejadi pemustaka di Perpustakaan dan Arsip UGM, namun bisa jadi mereka adalah pengunjung pemula.

Selain membuat prosedur praktis bagi pemustaka, dapat juga dengan penayangan informasi pada digital signage. Atau, menyampaikan informasi di mana prosedur tersebut dapat diperoleh atau diketahui pemustaka. Proses untuk memanfaatkan atau mendapatkan layanan dari hasil survei ini dinyatakan mudah, hanya saja informasi terkait prosedur tersebut yang belum sampai kepada pemustaka.

VI. Lampiran

Lampiran 1. Surat Tugas



**UNIVERSITAS GADJAH MADA
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP**

Bulaksumur, Yogyakarta 55281, Telp. +62 274 - 513163, Faks. +62 274 - 513163
<http://lib.ugm.ac.id>, *E-mail*: library@ugm.ac.id, arsip@ugm.ac.id
NPP:3404132D1000001

SURAT TUGAS

Nomor: 855/UN1/PUSTAR/TA.01.02/2024

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arif Surachman, SIP, MBA

NIP : 197503082002121001

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 2024 pada bulan Agustus sampai dengan Oktober 2024. Biaya yang timbul dari kegiatan ini dibiayai dari RKAT Perpustakaan dan Arsip UGM tahun 2024.

Tugas ini harap dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

30 Agustus 2024

Kepala Perpustakaan dan Arsip

ditandatangani secara elektronik

Arif Surachman, SIP, MBA

NIP 197503082002121001

Lampiran surat nomor: 855/UN1/PUSTAR/TA.01.02/2024

No	Nama	NIP	Gol	Tugas	Unit Kerja
1	2	3	4	5	6
1.	Wahyu Supriyanto, S.E., M.Si.	197110161994121001	IVa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanggung jawab Survei Kepuasan Masyarakat Perpustakaan 2024 (SKM) 2. Mengoordinasikan pembuatan jadwal kerja SKM 3. Mereview instrumen SKM 4. Melakukan supervisi terhadap pelaksanaan SKM 5. Menganalisa hasil SKM 	Perpustakaan Pusat
2.	Janu Saptari, SIP.	196901011999031001	IVb	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketua pelaksana SKM 2. Mereview instrumen SKM 3. Melakukan supervisi terhadap pelaksanaan SKM a.l. penyebaran instrumen dan pengolahan hasil 4. Menganalisa hasil SKM 5. Melaporkan hasil SKM 	Perpustakaan Pusat
3.	Martina Uki E., S.I.Pust.	197401262005012001	IIIId	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wakil ketua pelaksana SKM 2. Mereview instrumen SKM 3. Melakukan supervisi terhadap pelaksanaan SKM a.l. penyebaran instrumen dan pengolahan hasil 4. Menganalisa hasil SKM 	Perpustakaan Pusat

4.	Delta Ira Anggreanie, S.IP	210199906202207201	IIIa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sekretaris pelaksana SKM 2. Mendokumentasikan proses pelaksanaan SKM 3. Terlibat dalam proses SKM (penyebaran instrumen dan pengolahan hasil) 	Perpustakaan UGM
4.	Dewi Nurhastuti, S.Sos.	197406282005012001	IIIId	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anggota tim pelaksana SKM 2. Terlibat dalam proses pelaksanaan SKM (penyebaran instrumen dan pengolahan hasil) 	Perpustakaan Pusat
5.	Dwi Rahayu, S.Sos.	197406282005012001	IIIc	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anggota tim pelaksana SKM 2. Terlibat dalam proses pelaksanaan SKM (penyebaran instrumen dan pengolahan hasil) 	Perpustakaan Pusat
7.	Nining Indaryani, S.IP	197505112008102002	IIIb	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anggota tim pelaksana SKM 2. Terlibat dalam proses pelaksanaan SKM (penyebaran instrumen dan pengolahan hasil) 	Perpustakaan Pusat
8.	Isbandini, SIP.	197712072002122001	IIIb	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anggota tim pelaksana SKM 2. Terlibat dalam proses pelaksanaan SKM (penyebaran instrumen dan pengolahan hasil) 	Perpustakaan Pusat
9.	Safirotu Khoir, Ph.D.	210197904201108201	IIIId	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anggota tim pelaksana SKM 2. Terlibat dalam proses pelaksanaan SKM (penyebaran instrumen dan pengolahan hasil) 	Perpustakaan Pusat
10.	Wasilatul Baroroh, S.SI	210199808202207201	IIIa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anggota tim pelaksana SKM 2. Terlibat dalam proses pelaksanaan SKM (penyebaran instrumen dan pengolahan hasil) 	Perpustakaan Pusat

Survei Kepuasan Masyarakat 2024

Halo Sobat Perpus!



Saat ini Perpustakaan dan Arsip 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 personal, 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 🎁

Terima kasih

wasilatul.baroroh@ugm.ac.id [Switch account](#)



📧 Not shared

DESKRIPSI SURVEI



UNIVERSITAS GADJAH MADA PERPUSTAKAAN DAN ARSIP

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

DESKRIPSI SURVEI

PENYELENGGARA:

Perpustakaan dan Arsip Universitas Gadjah Mada

TUJUAN SURVEI:

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

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 dan Arsip UGM:

Email : library@ugm.ac.id
HP/WA : 0813 2870 7290 atau 0857 2508 1628

Next

Clear form

Survei Kepuasan Masyarakat 2024

wasilatul.baroroh@ugm.ac.id [Switch account](#)



Not shared

* 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](#)

Survei Kepuasan Masyarakat 2024

wasilatul.baroroh@ugm.ac.id [Switch account](#)



Not shared

* Indicates required question

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. KKMK
- 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

 This is a required question

Back

Next

Clear form

UNSUR UTAMA

(terdiri dari 12 pernyataan mencakup aksesibilitas, konten, layanan, fasilitas layanan, petugas, dan prosedur layanan)

1) Akses koleksi yang disediakan Perpustakaan UGM mudah *

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

2) Sumber daya elektronik/digital (*ebook, ejournal, edatabase, repository*) yang disediakan oleh Perpustakaan UGM bermanfaat *

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

3) Secara keseluruhan website Perpustakaan UGM bermanfaat *

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

4) Koleksi yang disediakan oleh Perpustakaan UGM bermanfaat *

- 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 perpustakaan mampu memberikan layanan sesuai bidang tugasnya *

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

7) Petugas memberikan layanan perpustakaan dengan ramah dan santun *

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

8) Petugas mampu memberi solusi dan responsif dalam memberikan layanan perpustakaan *

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

9) Prosedur untuk mendapatkan layanan perpustakaan dapat dipahami *

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

10) Fasilitas pendukung layanan memadai *

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

11) Persyaratan untuk mendapatkan layanan perpustakaan UGM mudah *

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

12) Biaya layanan Perpustakaan UGM (keanggotaan, peminjaman koleksi, bebas *
pustaka, cek kemiripan, permintaan dokumen) sudah sesuai

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

Back

Next

Clear form

SARAN (terkait 12 unsur pernyataan seperti layanan, fasilitas, ruang, media sosial,
website, dll.)

SARAN

Your answer

Back

Next

Clear form

Lain-lain

Darimana Saudara mendapatkan tautan survei ini? *

- Email (layanan.lib@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)
- Petugas
- Other:

Ruang/tempat layanan di Perpustakaan UGM yang sering Saudara gunakan (jawaban bisa lebih dari 1) *

- 1. TGCL
- 2. R. Diskusi L1 lantai 3
- 3. WOW
- 4. R. Sirkulasi (peminjaman dan pengembalian)
- 5. R. Referensi dan Terbitan Berkala
- 6. R. ETD dan KKI
- 7. R. Koleksi Langka
- 8. R. Belajar L5 lantai 3
- Other: _____

Back

Submit

Clear form

Lampiran 4. Flyer Media Sosial

a. Instagram



The image shows an Instagram post from the account 'perpustakaan_ugm'. The post features a flyer for the 'SKM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT' (SKM Community Satisfaction Survey). The flyer is blue and yellow, with a central QR code and the URL 'ugm.id/SKM2024'. The text on the flyer asks for feedback on library services and provides contact information for the library. The Instagram post includes the text of the flyer, a call to action to participate, and a comment from a user named 'ojkjava'.

perpustakaan_ugm

perpustakaan_ugm [Survei Kepuasan Masyarakat Perpustakaan UGM]

Halo Sobat Perpus

Untuk meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan UGM, kami mohon kesediaan Sobat Perpus untuk memberikan feedback bagi layanan Perpustakaan UGM melalui form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Partisipasi Sobat Perpus sebagai responden sangat bermanfaat dalam membantu mengoptimalkan dan meningkatkan mutu layanan Perpustakaan UGM di masa mendatang.

Pengisian survei dapat dilakukan di tautan <http://ugm.id/SKM2024>

Atas perhatian dan kerja sama Sobat Perpus, kami ucapkan terima kasih

#PerpustakaanUGM
#UGMLibrary

5 ming

ojkjava Please, perokok di lingkungan perpustakaan di sidak !
Pik4 wajib GERAK !!!!

1 minggu 1 suka 1 Balas

Lihat insight Promosikan postingan

38 suka
13 September

Tambahkan komentar...

b. Facebook



The image shows a Facebook post from the page 'Perpustakaan UGM - UGM Library'. The post features the same flyer as the Instagram post, with the text of the flyer and a call to action to participate. The Facebook post includes the text of the flyer, a call to action to participate, and a comment from a user named 'ojkjava'.

Perpustakaan UGM - UGM Library
September 13

[Survei Kepuasan Masyarakat Perpustakaan UGM]

Halo Sobat Perpus

Untuk meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan UGM, kami mohon kesediaan Sobat Perpus untuk memberikan feedback bagi layanan Perpustakaan UGM melalui form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Partisipasi Sobat Perpus sebagai responden sangat bermanfaat dalam membantu mengoptimalkan dan meningkatkan mutu layanan Perpustakaan UGM di masa mendatang.

Pengisian survei dapat dilakukan di tautan <http://ugm.id/SKM2024>

Atas perhatian dan kerja sama Sobat Perpus, kami ucapkan terima kasih

#PerpustakaanUGM
#UGMLibrary

lib.ugm.ac.id layanan.lib@ugm.ac.id

perpustakaan_ugm UGMLibrary Perpustakaan UGM - UGM Library

c. Twitter



d. Tiktok



e. Thread

perpustakaan_ugm • 07/10/2024

Halo Sobat Perpustakaan Universitas Gadjah Mada

Untuk meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan UGM, kami mohon kesediaan Sobat Perpus untuk memberikan feedback bagi layanan Perpustakaan UGM melalui form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

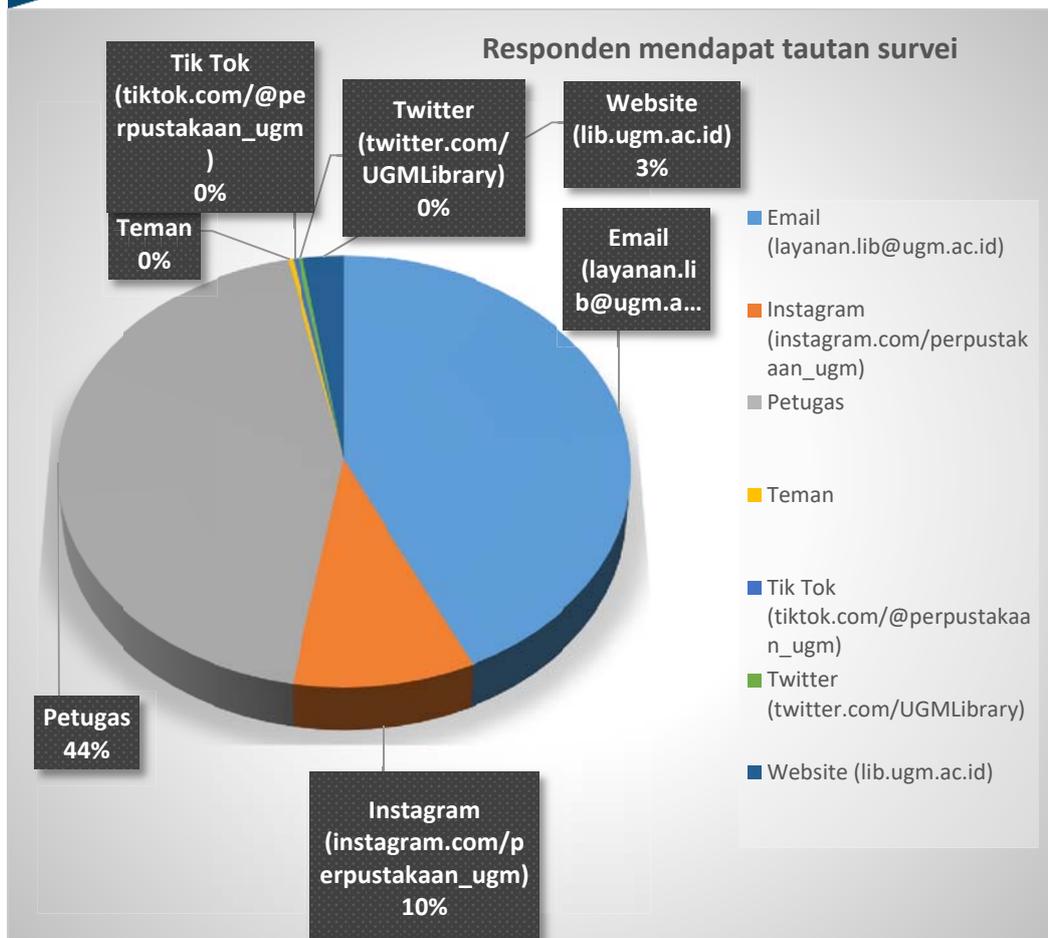
Partisipasi Sobat Perpus sebagai responden sangat bermanfaat dalam membantu mengoptimalkan dan meningkatkan mutu layanan Perpustakaan UGM di masa mendatang.

Pengisian survei dapat dilakukan di tautan ugm.id/SKM2024

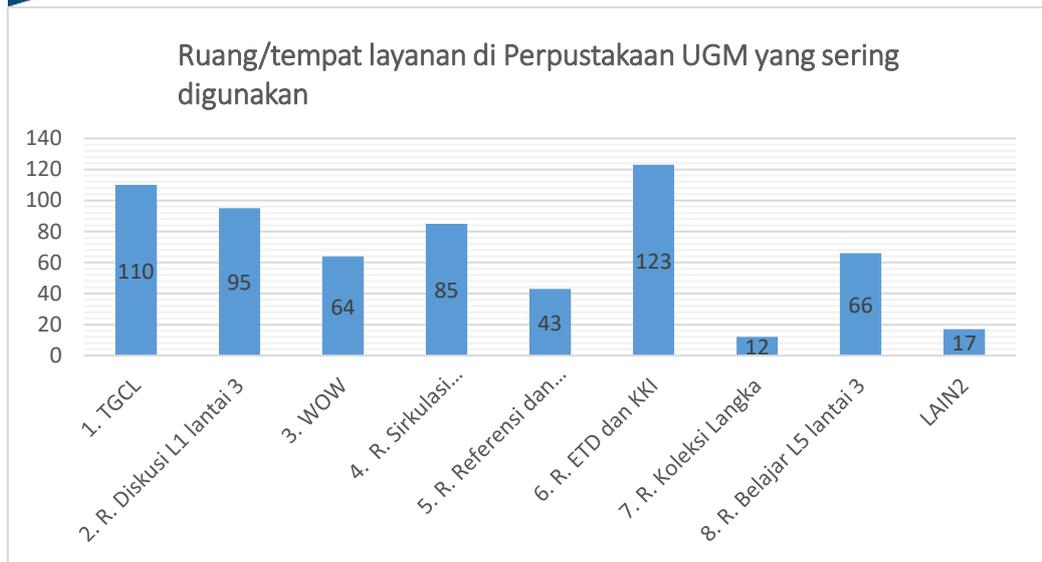


lib.ugm.ac.id layanan.lib@ugm.ac.id
perpustakaan_ugm UGMlibrary Perpustakaan UGM - UGM Library

2



Email (layanannya@ugm.ac.id)	141
Instagram (instagram.com/perpustakaan_ugm)	32
Petugas	144
Teman	1
Tik Tok (tiktok.com/@perpustakaan_ugm)	1
Twitter (twitter.com/UGMLibrary)	1
Website (lib.ugm.ac.id)	8
	328



LAIN2: mushola, R.seminar, gazebo, online, perpus UGM JKT



UNIVERSITAS GADJAH MADA PERPUSTAKAAN DAN ARSIP

-  Library@ugm.ac.id
-  lib.ugm.ac.id
-  [perpustakaan_ugm](https://www.instagram.com/perpustakaan_ugm)
-  [Perpustakaan UGM](https://www.facebook.com/PerpustakaanUGM)
-  [@UGMLibrary](https://twitter.com/UGMLibrary)
-  [perpustakaan_ugm](https://www.youtube.com/channel/UC...)
-  [perpustakaan_ugm](https://www.youtube.com/channel/UC...)
-  [Perpustakaan Universitas Gadjah Mada](https://www.youtube.com/channel/UC...)
-  0811 2944 064

Bulaksumur, Caturtunggal,
Kapanewon Depok, Kab. Sleman,
Daerah Istimewa Yogyakarta 55281

