



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2025



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

PERPUSTAKAAN DAN ARSIP

UNIVERSITAS GADJAH MADA

2025

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

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

HALAMAN PENGESAHAN

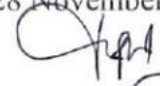
Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025:

1. Janu Saptari, S.IP. (Ketua)



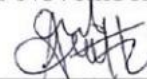
28 November 2025

2. Isbandini, S.IP. (Wakil Ketua)



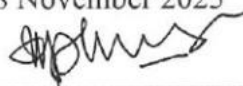
28 November 2025

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



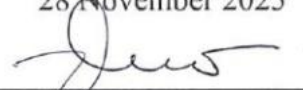
28 November 2025

4. Aprilia Mardiasuti, S.IP., M.A. (Anggota)



28 November 2025

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



28 November 2025

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



28 November 2025

7. Martina Uki Emilyasanti, S.I.Pust. (Anggota)



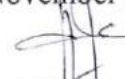
28 November 2025

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



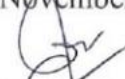
28 November 2025

9. Ratna Setyawati, S.IP. (Anggota)



28 November 2025

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

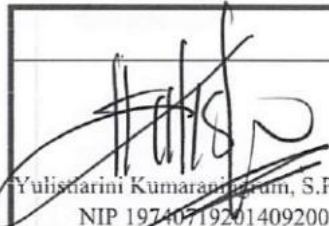




28 November 2025

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



28 November 2025

Diperiksa oleh:		Disetujui oleh:
 Yulistiarini Kumaraningrum, S.P., M.M. NIP 197407192014092001 Kepala Bidang Data dan Sistem Informasi Tanggal : 28 November 2025	 Wahyu Supriyanto, SE., M.Si. NIP 197110161994121001 Kepala Bidang Perpustakaan Tanggal : 28 November 2025	 Arif Sutachman, SIP., MBA NIP 197503082002121001 Kepala Perpustakaan dan Arsip Tanggal : 28 November 2025

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) 2025 dapat diselesaikan dengan baik. Survei ini dilakukan sebagai upaya mengukur tingkat kepuasan masyarakat terutama sivitas terhadap layanan yang disediakan oleh Perpustakaan dan Arsip Universitas Gadjah Mada. Hasil survei ini menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pelayanan sekaligus sebagai dasar perumusan strategi peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan guna mendukung pencapaian visi dan misi Perpustakaan dan Arsip UGM.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 mengacu 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 dapat menjadi bahan kajian strategis dalam pengembangan perencanaan, penyusunan kebijakan, serta peningkatan kualitas pelayanan Perpustakaan dan Arsip UGM dengan menjunjung tinggi prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keberlanjutan.

Ucapan terima kasih dan apresiasi kami sampaikan kepada seluruh staf Perpustakaan dan Arsip UGM yang telah berperan aktif dalam mendukung pelaksanaan survei ini, serta kepada para responden yang telah berpartisipasi dengan memberikan data dan masukan yang berharga. Semoga laporan ini dapat memberikan kontribusi positif dalam upaya peningkatan kualitas layanan Perpustakaan dan Arsip UGM secara berkesinambungan.

Atas perhatian dan kerja sama semua pihak, kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 28 November 2025
Kepala Perpustakaan dan Arsip

Arif Surachman, SIP., MBA.
NIP 197503082002121001

EXECUTIVE SUMMARY

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Perpustakaan dan Arsip UGM Tahun 2025 dilaksanakan sebagai instrumen evaluasi untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik secara berkelanjutan dan dasar penyusunan kebijakan dan perbaikan layanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

SKM Tahun 2025 diselenggarakan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, serta regulasi pendukung lainnya. Survei dilakukan secara daring menggunakan instrumen yang mencakup sembilan unsur pelayanan, yaitu persyaratan pelayanan, sistem dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana.

Jumlah responden yang memenuhi kriteria dan diolah dalam survei ini sebanyak 160 orang, yang terdiri atas mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan alumni. Pengolahan data dilakukan dengan metode perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan skala likert, sehingga menghasilkan nilai indeks yang mencerminkan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan Perpustakaan dan Arsip UGM. Namun ke depan perlu ditingkatkan jumlah responden untuk memberikan gambaran persepsi yang lebih kuat dan mampu mewakili populasi pengguna Perpustakaan dan Arsip.

Hasil SKM Tahun 2025 menunjukkan bahwa Perpustakaan dan Arsip UGM memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 98,78 dengan kategori Sangat Baik (A), yang mencerminkan peningkatan signifikan dibandingkan tahun sebelumnya. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi meliputi ketepatan waktu layanan, kesesuaian produk layanan dengan informasi yang disampaikan, kompetensi dan profesionalisme petugas, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai.

Selain hasil kuantitatif, survei ini juga menghimpun saran dan masukan terbuka dari responden yang menyoroti perlunya peningkatan fasilitas fisik, penambahan jam layanan, peningkatan kenyamanan ruang belajar, serta penguatan sikap ramah, responsif, dan profesional petugas. Secara keseluruhan, hasil SKM Tahun 2025 menunjukkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan dan Arsip UGM berada pada tingkat yang sangat baik dan menjadi dasar strategis bagi pengambilan kebijakan serta pengembangan layanan yang berkelanjutan dan berorientasi pada pengguna.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
EXECUTIVE SUMMARY	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR DIAGRAM	vii
I. Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	2
1.3 Sasaran.....	2
II. Referensi.....	2
III. Pelaksanaan.....	3
3.1 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	3
3.2 Tim SKM Perpustakaan dan Arsip UGM.....	4
3.3 Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
IV. Metode Pengolahan Data dan Analisis Survei.....	10
4.1 Metode Pengolahan Data.....	10
4.2 Analisis Survei.....	11
V. Penutup.....	21
VI. Lampiran.....	26

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tim SKM Perpustakaan dan Arsip UGM.....	4
Tabel 2. Daftar Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
Tabel 3. Daftar Perolehan Survei Perpustakaan 2025.....	10
Tabel 4. Indeks Survei Kepuasan Masyarakat.....	11
Tabel 5. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Perpustakaan 2025.....	12
Tabel 6. Persentase Survei Unit Pelayanan.....	14
Tabel 7. Nilai Unsur Tertinggi Layanan Perpustakaan 2025.....	16
Tabel 8. Indeks Kepuasan Pengguna Perpustakaan 2025.....	18

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. Status Akademik Responden Survei Perpustakaan tahun 2025.....	20
Diagram 2. Jenjang Studi Responden Survei Perpustakaan tahun 2025.....	20

LAPORAN PELAKSANAAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS GADJAH MADA

2025

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan instrumen penting bagi instansi untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam ranah perpustakaan, SKM berfungsi sebagai mekanisme penilaian untuk mengetahui kualitas layanan dan aspek yang memerlukan perbaikan agar layanan yang disediakan dapat mendukung aktivitas dan kebutuhan informasi pengguna.

Perpustakaan dan Arsip Universitas Gadjah Mada melaksanakan SKM secara berkelanjutan sebagai bagian dari komitmen untuk menjaga mutu layanan. Pelaksanaan survei dilakukan dengan pendekatan metodologis yang terukur dan terstandar sehingga data yang dihasilkan dapat diolah menjadi rekomendasi strategis. Melalui indeks kepuasan yang diperoleh, perpustakaan memperoleh gambaran menyeluruh mengenai pengalaman pengguna, yang kemudian digunakan sebagai dasar perumusan program peningkatan layanan.

Pada tahun 2025, Perpustakaan dan Arsip UGM berupaya untuk melakukan pembaruan layanan secara berkelanjutan yang selaras dengan perkembangan kebutuhan pengguna. Perubahan pola pencarian informasi, preferensi layanan digital, serta tuntutan akan efisiensi dan kenyamanan menjadi faktor yang mendorong perpustakaan untuk memperluas dan memperkuat inovasi layanan. Upaya ini mencakup pembaruan sistem, diversifikasi layanan, hingga penguatan kapasitas staf dalam memberikan layanan yang adaptif dan profesional.

Secara keseluruhan, hasil SKM tahun 2025 diharapkan menjadi rujukan dalam merancang langkah-langkah pengembangan layanan yang lebih inovatif, responsif, dan inklusif, sehingga Perpustakaan dan Arsip UGM mampu memberikan kontribusi optimal bagi sivitas akademika dan masyarakat luas.

1.2 Tujuan

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

1.3 Sasaran

1. Mendorong pengguna, khususnya sivitas sebagai pengguna Perpustakaan dan Arsip UGM untuk berperan serta dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong Perpustakaan dan Arsip UGM sebagai penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas layanan pada pengguna.
3. Mendorong Perpustakaan dan Arsip UGM untuk mengembangkan inovasi layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna.



II. Referensi

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB No. 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan.
- e. Pedoman Menteri PANRB Nomor 9 Tahun 2024 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Secara Daring

III. Pelaksanaan

3.1 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Rapat perdana	21 Mei 2025
Rapat penyusunan instrumen	10 Juni 2025
Uji coba instrumen	18 - 20 Juni 2025
Diskusi hasil coba dan evaluasi instrumen	25 Juni 2025
Penyebaran informasi SKM dengan tautan http://ugm.id/SKM2025	18 Juni - 31 Juli 2025
Pengolahan data	13 - 14 September 2025
Diskusi hasil SKM	18 September 2025
Pembuatan laporan	17 - 28 November 2025

3.2 Tim SKM Perpustakaan dan Arsip UGM

Tabel 1. Tim SKM Perpustakaan dan Arsip UGM

No	Nama	Tugas
1	Wahyu Supriyanto, SE., M.Si.	Penanggung Jawab
2	Janu Saptari, S.IP.	Ketua
3	Isbandini, S.IP.	Wakil Ketua
4	Delta Ira Anggreani, S.IP.	Sekretaris
5	Aprilia Mardiasuti, S.IP., MA.	Anggota
6	Dewi Nurhastuti, S.Sos.	Anggota
7	Dwi Rahayu, S.Sos.	Anggota
8	Martina Uki Emilyasanti, S.I.Pust.	Anggota
9	Nining Indaryani, S.IP.	Anggota
10	Ratna Setyawati, S.IP.	Anggota
11	Safirotu Khoir, Ph.D.	Anggota
12	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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB No. 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan.
- e. Pedoman Menteri PANRB Nomor 9 Tahun 2024 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Secara Daring

3.3.1.2 Instrumen Unit Pelayanan Perpustakaan

Instrumen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Perpustakaan dan Arsip 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 pengguna terhadap pernyataan survei yang terkait dengan indikator biaya/tarif. Layanan perpustakaan tidak dikenakan biaya/tarif pada pengguna;
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 terdiri dari 9 butir untuk menyesuaikan dengan karakteristik yang merupakan bagian dari layanan Perpustakaan dan Arsip 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 dan Arsip 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, status akademik, jenjang studi, program studi, serta fakultas/sekolah/lembaga tempat responden berada.

Bagian II terdiri dari 9 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 dan Arsip 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 deskriptif kuantitatif 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 pengguna sebagai responden yaitu persepsi numerik (angka) dengan skala 1-4 sebagai berikut:

Angka 1 adalah nilai persepsi sangat tidak setuju

Angka 2 adalah nilai persepsi tidak setuju

Angka 3 adalah nilai persepsi kurang setuju

Angka 4 adalah nilai persepsi 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 antar unsur 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.	Persyaratan pelayanan jelas dan mudah dipahami
2.	Pelayanan diberikan tepat waktu sesuai yang diinformasikan
3.	Prosedur pelayanan jelas dan mudah dipahami
4.	Informasi biaya/tarif pelayanan diketahui dengan jelas
5.	Produk layanan yang diberikan sesuai dengan yang diinformasikan
6.	Petugas yang memberikan layanan memiliki kompetensi, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang memadai
7.	Petugas memberikan layanan dengan cekatan, responsif, dan handal
8.	Sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran/kritik diketahui dengan jelas
9.	Pelayanan didukung dengan sarana dan prasarana yang baik dan memadai

3.3.1.3 Penentuan Sampel dan Responden

Populasi pada survei kepuasan masyarakat ini merupakan pengguna yang telah memanfaatkan layanan Perpustakaan dan Arsip UGM melalui akses layanan TGCL (The Gade Creative Lounge), ruang diskusi, WOW (Windows of The World), layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian pustaka), dan layanan ETD (Electronic Theses Dissertations). Penentuan besar sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow (1997), karena jumlah populasi tidak diketahui. Berikut rumus Lemeshow.

$$n = \frac{Z^2 \times P(1 - P)}{d^2}$$

n = jumlah sampel

Z = skor Z pada kepercayaan 95%=1,96

P = maksimal estimasi =0,5

d = alpha (0,10) atau sampling error =10%

Jika nilai dalam masing-masing unsur dimasukkan dalam rumusan diatas, maka dihasilkan hitungan angka sebagai berikut:

$$n = ((1,96) \times (1,96) \times 0,5 (1-0,5)) / (0,1) \times (0,1)$$

$$n = (3,8416 \times 0,5 \times 0,5) / 0,01$$

$$n = 96,04$$

n = dibulatkan menjadi 100, atau minimal lebih dari 100 responden.

Dalam survei ini jumlah responden yang dipilih dan ditetapkan ada 160 orang. Dari jumlah responden tersebut, dapat dirumuskan *margin of error*, sebagai berikut:

Diketahui:

$$n = 160$$

$$Z = 1,96 \text{ (tingkat kepercayaan 95\%)}$$

$$p = 0,5$$

$$q = 1 - p = 0,5$$

Rumus margin of error (d):

$$d = \sqrt{(Z^2 \times p \times q / n)}$$

Perhitungan:

$$d = \sqrt{((1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5 / 160)}$$

$$d = \sqrt{(3,8416 \times 0,25 / 160)}$$

$$d = \sqrt{(0,9604 / 160)}$$

$$d = \sqrt{(0,0060025)}$$

$$d = 0,0775$$

Margin of error \approx 7,75%, atau dapat dikatakan bahwa ada penurunan margin of error dari 10% menjadi 7,75%. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat ketelitian dan keandalan hasil survei kepuasan masyarakat

meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah responden atau lebih presisi.

3.3.1.4 Pengambilan Data

Pengambilan data dilakukan terhadap pengguna yang sedang atau sudah sering menggunakan layanan dari yang ditetapkan dalam survei ini. Pengisian survei dilakukan secara online menggunakan *google form* dengan alamat: <https://ugm.id/SKM2025>

Survei untuk pengambilan data responden dilaksanakan dari tanggal 18 - 20 Juni 2025 dan 17 Juli - 31 Juli 2025, dengan subjek sasaran adalah sivitas UGM yaitu mahasiswa, pegawai, dosen, alumni, dan tenaga kependidikan.

Tabel 3. Daftar Perolehan Survei Perpustakaan 2025

Deskripsi	Jumlah data masuk	Kriteria		
		Lengkap	Duplikasi data dan <i>cleansing</i>	Data Diolah
Responden	167	167	7	160

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:

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

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

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

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	1,000 - 2,599	25,00 – 64,99	Tidak Baik	D
2	2,600 - 3,064	66,00 – 76,60	Kurang Baik	C
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	Baik	B
4	3,532 - 4,000	88,31 – 100,00	Sangat Baik	A

4.2 Analisis Survei

4.2.1 Survei Kepuasan Pengguna Perpustakaan

Tahun 2025 ini, survei dilakukan sebagaimana tahun sebelumnya dan menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna 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/SKM2025> 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 dan Arsip Universitas Gadjah Mada. Hasil survei terhadap 9 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 pengguna Perpustakaan dan Arsip Universitas Gadjah Mada tahun 2025.

Tabel 5. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Perpustakaan 2025

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI SKOR (INDEKS) UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan pelayanan jelas dan mudah dipahami	3,96	0,44
U2	Pelayanan diberikan tepat waktu sesuai yang diinformasikan	3,97	0,44
U3	Prosedur pelayanan jelas dan mudah dipahami	3,96	0,44
U4	Informasi biaya/tarif pelayanan diketahui dengan jelas	3,87	0,43
U5	Produk layanan yang diberikan sesuai dengan yang diinformasikan	3,97	0,44
U6	Petugas yang memberikan layanan memiliki kompetensi, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang memadai	3,97	0,44
U7	Petugas memberikan layanan dengan cekatan, responsif, dan handal	3,96	0,44
U8	Sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran/kritik diketahui dengan jelas	3,94	0,44
U9	Pelayanan didukung dengan sarana dan prasarana yang baik dan memadai	3,97	0,44

Sumber: Data survei yang diolah (Perpustakaan UGM, 2025)

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 dan Arsip UGM.

4.2.2 Persentase Unit Pelayanan

Persentase nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Perpustakaan dan Arsip UGM dengan 9 unsur pelayanan ditampilkan pada Tabel 6. Persentase nilai 4 dengan opsi *Setuju*, nilai 3 *Kurang Setuju*, nilai 2 *Tidak Setuju*, dan nilai 1 *Sangat Tidak Setuju*. Berdasarkan tabel tersebut, nilai persentase tertinggi terdapat pada pertanyaan unsur U2, U5, U6 dan U9 (Pelayanan diberikan tepat waktu sesuai yang diinformasikan; Produk layanan yang diberikan sesuai dengan yang diinformasikan; Petugas yang memberikan layanan memiliki kompetensi, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang memadai; Pelayanan didukung dengan sarana dan prasarana yang baik dan memadai menunjukkan nilai persentase tertinggi, dengan 98,13%, dimana 1 responden memilih jawaban *Sangat Tidak Setuju*, 2 responden memilih *Kurang setuju*, dan 157 responden memilih *Setuju*.

Sebaliknya nilai terendah berasal dari unsur U8 (Sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran/kritik diketahui dengan jelas) dengan nilai 95%, dimana 1 responden yang memilih jawaban *Sangat Tidak Setuju* dan 7 responden menjawab *Kurang Setuju*, dan 152 menjawab *Setuju*.

Dari dua rentang nilai tertinggi dan terendah diatas, terlihat bahwa meskipun nilai terendah tetapi masih termasuk kategori nilai “Sangat baik.” Hal ini menunjukkan bahwa unsur U8 mengenai Sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran/kritik Perpustakaan dan Arsip UGM tetap dinilai dalam kategori Sangat baik.

Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar layanan perpustakaan dinilai positif oleh pengguna, ada ruang perbaikan yaitu pada unsur Sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran/kritik.

Tabel 6. Persentase Survei Unit Pelayanan Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan	Nilai Persentase Persepsi							
		1		2		3		4	
		f	%	f	%	f	%	f	%
U1	Persyaratan pelayanan jelas dan mudah dipahami	1	0,63%	0	0%	3	1,88%	156	97,50%
U2	Pelayanan diberikan tepat waktu sesuai yang diinformasikan	1	0,63%	0	0%	2	1,25%	157	98,13%
U3	Prosedur pelayanan jelas dan mudah dipahami	1	0,63%	0	0%	3	1,88%	156	97,50%
U4	Informasi biaya/tarif pelayanan diketahui dengan jelas	3	1,88%	0	0%	3	1,88%	156	97,50%
U5	Produk layanan yang diberikan sesuai dengan yang diinformasikan	1	0,63%	0	0%	2	1,25%	157	98,13%
U6	Petugas yang memberikan layanan memiliki kompetensi, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang memadai	1	0,63%	0	0%	2	1,25%	157	98,13%
U7	Petugas memberikan layanan dengan cekatan, responsif, dan handal	1	0,63%	0	0%	4	2,50%	155	96,88%
U8	Sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran/kritik diketahui dengan jelas	1	0,63%	0	0%	7	4,38%	152	95%
U9	Pelayanan didukung dengan sarana dan prasarana yang baik dan memadai	1	0,63%	0	0%	2	1,25%	157	98,13%

Sumber: Data survei yang diolah (Perpustakaan UGM, 2025)

4.2.3 Kekuatan dan Kelemahan Unsur Pelayanan Perpustakaan

Analisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2025 memetakan unsur pelayanan ke dalam dua kategori, yaitu **kekuatan** dan **kelemahan**. Meskipun secara umum hasil survei menunjukkan nilai interval dengan skor **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, U5, U6 dan U9**, yang menunjukkan bahwa Layanan Perpustakaan diberikan dengan tepat waktu, produk sesuai yang diinformasikan, petugas profesional, memadai, mempunyai kompetensi, serta pelayanan didukung dengan sarana dan prasarana yang baik dan memadai.

Pelayanan diberikan tepat waktu sesuai yang diinformasikan; Produk layanan yang diberikan sesuai dengan yang diinformasikan; Petugas yang memberikan layanan memiliki kompetensi, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang memadai; Pelayanan didukung dengan sarana dan prasarana yang baik dan memadai, serta pelayanan didukung dengan sarana dan prasarana yang baik dan memadai dengan rata-rata nilai 3,97%.

Di sisi lain, unsur dengan nilai interval terendah adalah **U4**, yang berkaitan dengan Informasi biaya/tarif pelayanan diketahui dengan jelas, dengan rata-rata nilai **3,87**. Meskipun masih dipersepsikan Sangat 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. Nilai Unsur Tertinggi Layanan Perpustakaan 2025
Nilai Unsur Tertinggi

Nilai Unsur Tertinggi		
	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U2	Pelayanan diberikan tepat waktu sesuai yang diinformasikan.	3,97
U5	Produk layanan yang diberikan sesuai dengan yang diinformasikan.	3,97
U6	Petugas yang memberikan layanan memiliki kompetensi, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang memadai.	3,97
U9	Pelayanan didukung dengan sarana dan prasarana yang baik dan memadai.	3,97

Sumber: Data survei yang diolah (Perpustakaan dan Arsip UGM, 2025)

4.2.3.1 Unsur Pelayanan Perpustakaan Nilai Tertinggi

Pada survei tahun 2025, salah satu kekuatan utama yang diidentifikasi adalah Kepuasan pengguna terhadap pelayanan tepat waktu cenderung sangat positif dan merupakan faktor kunci dalam kepuasan pengguna secara keseluruhan. Pelayanan yang tepat waktu menunjukkan bahwa penyedia layanan menghargai waktu pengguna dan peduli terhadap kebutuhan mereka, yang secara langsung berdampak pada pengalaman dan loyalitas pengguna.

Kekuatan berikutnya terdapat pada produk layanan yang diberikan sesuai dengan yang diinformasikan. Pengguna dapat memanfaatkan jenis dan macam layanan yang disediakan dapat digunakan dalam aktivitas yang mendukung kegiatan selama studi di kampus.

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

Kekuatan lain terkait dengan penyediaan fasilitas sarana dan prasarana juga dinilai menjadi unsur yang sangat diperlukan oleh pengguna dan dapat mendukung kenyamanan dalam belajar maupun dalam menumbuhkan ide-ide kreatif lainnya. Sarana prasarana tidak hanya sebatas layanan fisik, namun juga non fisik seperti dukungan layanan akses jarak jauh, maupun layanan lain yang memungkinkan untuk tidak perlu hadir secara langsung ke perpustakaan.

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

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, unsur 4 yaitu Informasi biaya/tarif pelayanan diketahui dengan jelas. Hal ini mengindikasikan adanya beberapa kelemahan yang perlu mendapatkan perhatian. Secara angka memang unsur kejelasan informasi terkait tarif ini paling kecil, namun secara nyata berdasarkan masukan dan saran bebas dari responden tidak ada yang memberikan nilai baik maupun negatif. Saran maupun masukan yang diberikan secara bebas bisa dikatakan sebagai bagian unsur pertanyaan yang menjadi titik fokus penilaian yang menonjol dibandingkan hal-hal yang bersifat biasa-biasa saja (normatif).

Di lapangan, terkait tarif memang tidak begitu dominan dalam pelayanan. Hal ini dikarenakan jarang terjadinya transaksi yang melibatkan dengan tarif. Sehingga secara mayoritas jenis layanan yang ada tidak

bersentuhan dengan tarif. Tarif yang ada meliputi denda, tarif tamu bagi non sivitas kampus, layanan cetak tambahan, dan layanan penelusuran informasi.

4.2.4 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil survei kepuasan masyarakat Perpustakaan dan Arsip UGM tahun 2025 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 86,08 pada tahun 2024 menjadi 98,78 pada tahun 2025, dengan kategori mutu pelayanan yang dipersepsikan **Sangat Baik** dan kinerja unit pelayanan **A**. Dengan demikian ada kenaikan nilai indeks sebesar 12,7 jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Unsur pelayanan sebagai aspek yang mendukung dengan bobot terbesar antara lain layanan perpustakaan diberikan dengan tepat waktu, produk sesuai yang diinformasikan, petugas profesional, memadai, mempunyai kompetensi, serta pelayanan didukung dengan sarana dan prasarana yang baik dan memadai. Keempat unsur ini menyandang mutu layanan **Sangat Baik**. Adapun bobot terendah adalah informasi biaya/tarif pelayanan diketahui dengan jelas, namun masih dalam mutu layanan **Sangat Baik**. Skor (indeks) Kepuasan Masyarakat dari hasil survei ditampilkan pada tabel 8 berikut.

Tabel 8. Indeks Kepuasan Pengguna Perpustakaan

Deskripsi	Nilai	
	2024	2025
Nilai Interval (NRR tertimbang per unsur*25)	86,08	98,78
Mutu Pelayanan	B	A
Kinerja Unit Pelayanan	Baik	Sangat Baik

Sumber: Data survei yang diolah (Perpustakaan dan Arsip UGM, 2025)

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 2025, saran-saran diperoleh sebanyak 101 responden. Dari jumlah responden yang memberikan saran dan masukan tersebut, kemudian dikelompokkan pada 9 unsur yang berdekatan objek dan permasalahannya.

Berbagai saran yang diberikan oleh pengguna menunjukkan kepedulian yang tinggi terhadap peningkatan kualitas layanan Perpustakaan dan Arsip 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 pengguna terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, saran untuk memperbaiki fasilitas dan memperbarui sistem menunjukkan keinginan pengguna agar perpustakaan terus berkembang mengikuti kebutuhan zaman.

Masukkan yang mendominasi meliputi mempertahankan dan peningkatan kualitas layanan, penambahan jumlah stop kontak listrik, kelengkapan fasilitas tempat ibadah, loker disebut berulang sebanyak 8 kali di antara 101 (7,9%) responden yang memberikan saran terbuka. 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 pengguna. Dengan demikian, saran-saran yang masuk tidak hanya menjadi evaluasi, tetapi juga penghargaan atas dedikasi Perpustakaan dan Arsip 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.

Jumlah responden mahasiswa sebanyak 160 orang, dosen sejumlah 2 orang, dan alumni sejumlah 3 orang. Gambaran responden survei ditunjukkan pada Diagram 1.

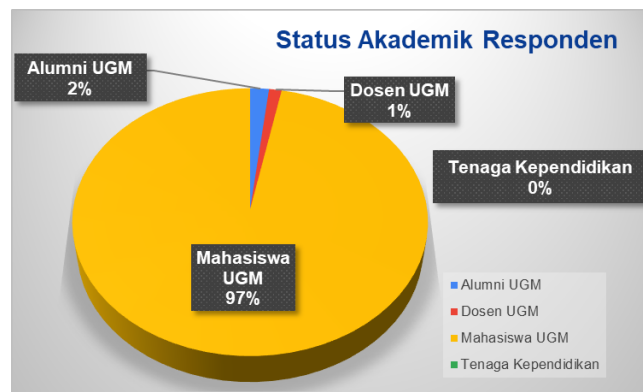


Diagram 1. Status Akademik Responden Survei Perpustakaan tahun 2025

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 vokasi sejumlah 17 orang, S1 sejumlah 70 orang, S2 sejumlah 46, S3 sejumlah 18 orang, dan Profesi sejumlah 9 orang. Jenjang studi responden ditampilkan pada Diagram 2.

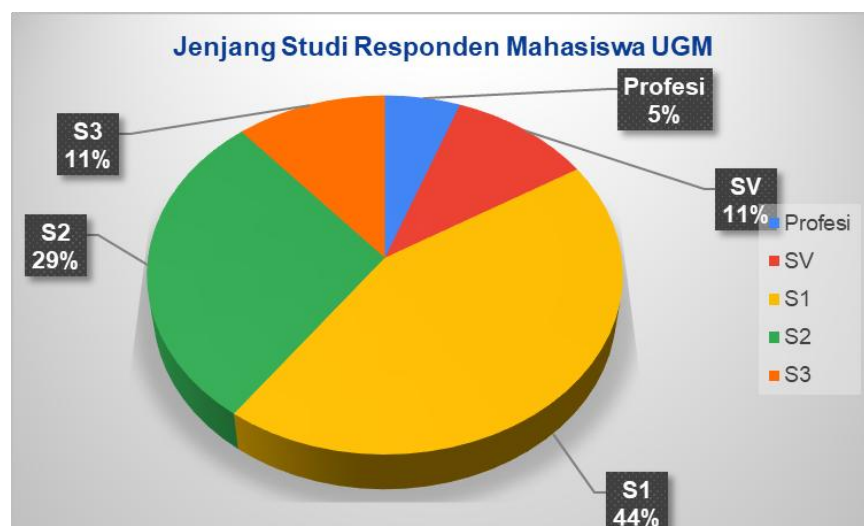


Diagram 2. Jenjang Studi Responden Survei Perpustakaan tahun 2025

V. Penutup

5.1 Kesimpulan

Hasil survei kepuasan masyarakat Perpustakaan dan Arsip UGM tahun 2025 menunjukkan peningkatan indeks kepuasan menjadi 98,78 dibandingkan tahun sebelumnya sebesar 86,08 sehingga ada kenaikan pencapaian skor sebesar 12,70. Meski terdapat ruang untuk perbaikan, hasil survei ini menggambarkan bahwa ada peningkatan mutu pelayanan bagi pengguna.

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

Hal yang menarik terdapat pada unsur U1 Persyaratan pelayanan jelas dan mudah dipahami serta U4 Informasi biaya/tarif pelayanan diketahui dengan jelas tidak terdapat kritikan masukan, namun berupa apresiasi/penilaian positif dan pujian terhadap 2 unsur tersebut. Apresiasi yang diberikan pada unsur pertanyaan U1 dan U4 meliputi: sudah bagus, terus, pertahankan, dan sebagainya.

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 pengguna. 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

Sarana pendukung layanan berupa sarana fisik adalah hal yang berkaitan langsung dengan pengguna secara luring. Sarana fisik yaitu berupa ketersediaan ruangan yang di dalamnya meliputi: penambahan stop kontak, kelengkapan fasilitas tempat ibadah, udara panas pada sebagian ruang tertentu (*individual space*), dan *library phone booth*. Oleh sebab demikian, maka perlunya melihat kembali area yang masih dalam lingkup perpustakaan untuk dapat dioptimalkan menjadi tempat yang dapat dimanfaatkan sebagai sarana belajar pengguna, 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.

Library phone booth merupakan fasilitas di perpustakaan yang dirancang khusus untuk menerima panggilan telepon atau melakukan percakapan singkat. Ruang ini dilengkapi dengan sistem peredaman suara dan pengaturan ruang yang menjaga privasi pengguna, sehingga aktivitas berbicara tidak mengganggu lingkungan sekitar. Keberadaan *library phone booth* menjadi kebutuhan penting, khususnya bagi pengguna di ruang diskusi, serta sebagai fasilitas pendukung untuk menjaga ketenangan dan kenyamanan belajar pada area *silent zone* di perpustakaan.

Kebutuhan sarana ruang belajar yang dirasakan kian terbatas di antara semakin tingginya pengguna, sehingga menggeser sedikit fungsi utama beberapa ruang layanan. Ruang layanan sirkulasi sebagai ruang layanan utama untuk peminjaman pengembalian koleksi, pada beberapa area terbuka digunakan mahasiswa sebagai ruang belajar. Termasuk ruang TGCL dengan kategori *quiet room*, yang mana selayaknya digunakan untuk ruang belajar tenang namun beberapa kali digunakan sebagai ruang diskusi. Uraian di atas digambarkan oleh beberapa saran responden yang menyatakan bahwa ruang belajar masih terus dibutuhkan pengguna dan cenderung meningkat. Hal tersebut dapat diketahui dari survei tahun-tahun sebelumnya yang menyebutkan kebutuhan ruang belajar ini. sebagai

rekomendasi adalah perlunya rencana jangka menengah atau jangka panjang yang menjadi usulan pada taraf kebijakan terkait fasilitas area belajar tersebut, apabila diperlukan maka dapat melakukan *public hearing* dari pengguna dalam hal ini mahasiswa, dan mendukung untuk dipertimbangkan sehingga terpenuhinya fasilitas tersebut.

Data survei tersebut diperoleh hipotesis, bahwa terdapat korelasi antara saran pengguna 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 pengguna, 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 dan Arsip 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 pengguna potensial Perpustakaan dan Arsip UGM, yang dihadapkan pada kondisi keterbatasan.

Rasio jumlah mahasiswa sebagai pengguna 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 pengguna terunggah dan viral di media sosial.

2. Petugas memberikan layanan dengan cekatan, responsif, dan handal

Petugas perpustakaan merupakan bagian garda depan dalam memberikan dan mengawal layanan kepada pengguna. Kepuasan yang dirasakan oleh pengguna akan berdampak secara nyata dalam pengukuran tingkat kepuasan masyarakat. Dalam survei ini ada 8 dari 101 (7,9%)

responden memberikan masukan dan saran perbaikan terhadap unsur ini. Masukan yang diberikan terkait dengan sikap ramah/santun, cekatan dan sikap responsif terhadap permasalahan yang dirasakan oleh pengguna yang menggunakan layanan di perpustakaan. Sikap ramah dan santun ke pengguna akan lebih diperlukan bagi pengguna yang baru pertama kali menggunakan layanan tersebut, atau yang sedang mengalami kendala dalam memanfaatkan layanan.

3. Pelayanan diberikan tepat waktu sesuai yang diinformasikan

Jam layanan yang berlaku di perpustakaan telah menjadikan acuan pengguna untuk datang dan mendapatkan kesiapan waktu yang tepat. Jika jam buka yang telah ada dijalankan secara konsisten, maka hal ini akan menjadi bagian penting dari kepuasan layanan kepada masyarakat. Dalam survei ini ada 9 dari 101 (8,9%) responden memberikan masukan dan saran perbaikan terhadap unsur ini. Masukan yang diberikan berupa kedisiplinan dan kesiapan memberikan layanan sesuai dengan jam buka. Hal ini terutama pada awal jam buka awal (pagi), jam buka kembali (siang setelah jeda istirahat) dan sore/malam hari saat penutupan jam layanan malam.

4. Kemudahan persyaratan untuk mendapatkan layanan perpustakaan

Persyaratan untuk mendapatkan layanan perpustakaan dapat dikatakan tidak mudah bagi sebagian responden, yaitu bagi mereka yang tidak terpenuhi harapannya terkait layanan yang disediakan, seperti penggunaan kembali sistem booking ruang, efektivitas penggunaan ruang yang telah dipinjam untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya (tidak dipakai dalam beberapa jam, sementara ruang telah *dibooking* secara sistem. Peraturan antara satu ruang dengan ruang lainnya juga mendapatkan perhatian terkait informasi bahwa ruang tertentu tidak diperkenankan membawa masuk tas.

Sementara itu kesesuaian informasi ketersediaan dan penempatan buku tidak sesuai atau tidak ditemukan di lokasi. Sistem Informasi di

katalog juga mendapatkan perhatian dari responden dengan permasalahan *search query* dalam sistem temu kembali informasi di sistem belum bisa efektif mengakomodasi berbagai teknik *syntax query* dan *boolean logic*.

VI. Lampiran

Lampiran 1. Surat Tugas



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

SURAT TUGAS

Nomor : 454/UN1/PUSTAR/PUSTAR/TA.01.02/2025

Sehubungan dengan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Tahun 2025 pada bulan Mei sampai dengan Agustus 2025, bersama ini Kepala Perpustakaan dan Arsip memberikan tugas kepada:

No	Nama	NIP	Gol	Jabatan
1.	Wahyu Supriyanto, S.E., M.Si.	197110161994121001	IVa	Penanggung jawab
2.	Janu Saptari, SIP.	196901011999031001	IVb	Ketua
3.	Isbandini, SIP.	197712072002122001	IIIc	Wakil Ketua
4.	Delta Ira Anggreanie, S.IP.	210199906202207201	IIIa	Anggota
5.	Aprilia Mardiasuti, S.IP., MA.	197404132000032001	IIIc	Anggota
6.	Martina Uki E., S.I.Pust.	197401262005012001	IIIc	Anggota
7.	Dewi Nurhastuti, S.Sos.	197406282005012001	IIIc	Anggota
8.	Ratna Setyawati, S.IP.	197105051994032001	IIIc	Anggota
9.	Dwi Rahayu, S.Sos.	197006201999032001	IIIc	Anggota
10.	Nining Indaryani, S.IP	197505112008102002	IIIb	Anggota
11.	Safirotu Khoir, Ph.D.	210197904201108201	IIIc	Anggota
12.	Wasilatul Baroroh, S.S.I	210199808202207201	IIIa	Anggota

untuk menjadi penanggungjawab, ketua, wakil ketua, sekretaris dan anggota kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Tahun 2025.


Tugas ini harap dilakukan dengan penuh tanggung jawab.

3 Juni 2025

Kepala Perpustakaan dan Arsip

ditandatangani secara elektronik

Arif Surachman, SIP, MBA

NIP 197006201999032001 



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

Lampiran 2: Form SKM

Survey Kepuasan Masyarakat 2025

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 🤗

Terima kasih

Salam,
Tim SKM
Perpustakaan dan Arsip UGM

delta.ira.a@ugm.ac.id [Switch account](#)



📧 Not shared

DESKRIPSI SURVEI



UNIVERSITAS GADJAH MADA PERPUSTAKAAN DAN ARSIP

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 dan Arsip Universitas Gadjah Mada

TUJUAN SURVEI:

Memperoleh gambaran secara objektif 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, silahkan hubungi Perpustakaan dan Arsip UGM:

E-mail : library@ugm.ac.id

HP/WA : 0811 2944 064

KESEDIAAN

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

Ya

Tidak

IDENTITAS RESPONDEN

(Email, status akademik, program studi, fakultas)

1) email *

Your answer _____

2) Status Akademik *

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

3) Jenjang Studi Mahasiswa UGM

- Vokasi
- S1
- S2
- S3
- Profesi/spesialis

4) Program Studi

Your answer _____

4) Fakultas *

- 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. Tendik (Fakultas/Sekolah/Kantor Pusat)
- 22. Alumni

Jenis Layanan Yang Digunakan

Pada bagian ini, Sobat Perpus dimohon memilih jenis layanan yang digunakan dan hendak dinilai.

Jenis Layanan *

- 1. Infodesk
- 2. WoW (Windows of the World)
- 3. Sirkulasi (Layanan Peminjaman & Pengembalian)
- 4. ETD (Electronic Thesis & Dissertation)
- 5. TGCL

Kuesioner Survei

Petunjuk Pengisian

1. Bacalah 9 pernyataan dengan seksama dan pilih jawaban yang paling mewakili pendapat Sobat Perpus
2. Sembilan pernyataan mencakup aksesibilitas, konten, layanan, fasilitas, layanan, petugas, dan prosedur
3. Tidak ada jawaban benar atau salah. Jawaban yang paling tepat adalah jawaban yang jujur

1. Persyaratan pelayanan jelas dan mudah dipahami *

- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

2. Pelayanan diberikan tepat waktu sesuai yang diinformasikan. *

- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

3. Prosedur pelayanan jelas dan mudah dipahami *

- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

4. Informasi biaya/tarif pelayanan diketahui dengan jelas. *

- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

5. Produk layanan yang diberikan sesuai dengan yang diinformasikan. *

- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

6. Petugas yang memberikan layanan memiliki kompetensi, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang memadai. *

- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

7. Petugas memberikan layanan dengan cekatan, responsif, dan handal *

- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

8. Sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran/kritik diketahui dengan jelas. *

- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

9. Pelayanan didukung dengan sarana dan prasarana yang baik dan memadai. *

- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Saran dan masukan Bapak/Ibu/Saudara untuk peningkatan kualitas pelayanan kami

Your answer

Lampiran 4. Survei Kepuasan Masyarakat



UNIVERSITAS GADJAH MADA
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP

SURVEI
Kepuasan Masyarakat

ugm.id/SKM2025

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan mengetahui indeks kepuasan pemustaka pada layanan Perpustakaan UGM

lib.ugm.ac.id

layanan.lib@ugm.ac.id

[perpustakaan_ugm](#) [UGMLibrary](#) [Perpustakaan UGM - UGM Library](#)



UNIVERSITAS GADJAH MADA PERPUSTAKAAN DAN ARSIP



Library@ugm.ac.id



lib.ugm.ac.id



perpustakaan_ugm



Perpustakaan UGM



@UGMLibrary



perpustakaan_ugm



perpustakaan_ugm



UGM Library and Archives



0811 2944 064

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