

LAPORAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN

UNIT KERJA : UPT PERPUSTAKAAN

Tahun : 2025

HASIL DAN ANALISIS SURVEY KEPUASAN LAYANAN UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BAKRIE

A. METODOLOGI

1. Metode

Survey dilakukan dengan menggunakan *questioner* melalui *google form*. Link *google form (online)* di *publish* melalui WAG, Media sosial dan E-mail Perpustakaan Universitas Bakrie.

2. Waktu Pelaksanaan Survey

Waktu survey dilaksanakan selama 90 hari terhitung mulai tanggal 31 Januari 2025 sampai dengan 30 April 2025.

3. Instrumen Survey

Responden: Dosen, Tendik, dan Mahasiswa

| No | Pertanyaan | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|--|---|---|---|---|
| 1 | Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan bahan Pustaka: <ul style="list-style-type: none"> ● Textbook Perkuliahan ; ● Buku koleksi tercetak ; ● e-Book ; ● Skripsi/Tesis ; ● e-Journal ; ● Koran ; ● Majalah | | | | |
| 2 | Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian bahan pustaka untuk mendukung kegiatan perkuliahan | | | | |
| 3 | Bagaimana pendapat anda tentang kecukupan dan kemutakhiran bahan Pustaka | | | | |
| 4 | Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan akses bahan Pustaka: <ul style="list-style-type: none"> ● OPAC (Online Public Access Catalog) - https://slims.bakrie.ac.id/ & https://digilib.bakrie.ac.id/ ● Media Sosial Instagram - https://www.instagram.com/perpustakaanubakrie_/ ● Repository - https://repository.bakrie.ac.id/ ● Web - https://library.bakrie.ac.id/ ● e-Mail - layanan.perpustakaan@bakrie.ac.id & perpustakaan@bakrie.ac.id ● Whatsapp | | | | |
| 5 | Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan layanan : <ul style="list-style-type: none"> ● Uji Turnitin - s.id/uji_turnitin ; ● Surat Bebas Pustaka - s.id/SKBPPB_UBAKRIE ; ● Akses Repository -s.id/akunrepository ; ● Book Request - bit.ly/Usulanbuku_ubakrie | | | | |
| 6 | Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan fasilitas | | | | |

| No | Pertanyaan | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---------------------------|--|---|---|---|---|
| | di perpustakaan : <ul style="list-style-type: none"> ● Ruang Baca ; ● Ruang Diskusi ; ● Komputer ; ● BI Corner ; ● AC ; ● Rak Buku ; ● Wi-Fi | | | | |
| 7 | Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dari UPT Perpustakaan | | | | |
| 8 | Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan dari UPT Perpustakaan | | | | |
| 9 | Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan dari UPT Perpustakaan | | | | |
| Pertanyaan Terbuka | | | | | |
| 10 | Masukan dan sSaran untuk meningkatkan layanan UPT Perpustakaan | | | | |

Responden: *Stakeholder* (Instansi Akademik dan Non Akademik: Penerbit, Perpunas, Vendor)

| No | Pertanyaan | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---------------------------|---|---|---|---|---|
| 1 | Penilaian Bapak/Ibu terhadap relevansi kegiatan kerja sama secara keseluruhan dengan perjanjian kerja sama? | | | | |
| 2 | Penilaian Bapak/Ibu terhadap manfaat yang diperoleh dari jalinan kerja sama dengan UBakrie | | | | |
| 3 | Penilaian Bapak/Ibu terhadap produktivitas kerja sama yang dilakukan? | | | | |
| 4 | Penilaian Bapak/Ibu terhadap potensi keberlanjutan kerja sama dengan UBakrie | | | | |
| 5 | Penilaian Bapak/Ibu terhadap dukungan pihak Universitas terhadap pelaksanaan kerja sama? | | | | |
| 6 | Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemudahan komunikasi dan koordinasi dengan UBakrie | | | | |
| 7 | Penilaian Bapak/Ibu terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dari UPT Perpustakaan UBakrie | | | | |
| 8 | Penilaian Bapak/Ibu terhadap keramahan dalam layanan dari UPT Perpustakaan UBakrie | | | | |
| 9 | Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemudahan prosedur layanan dari UPT Perpustakaan UBakrie | | | | |
| Pertanyaan Terbuka | | | | | |
| 10 | Masukan dan saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan layanan UPT Perpustakaan UBakrie | | | | |

B. HASIL SURVEY

Berikut ini disampaikan hasil dan analisis Survey Kepuasan Layanan pada [UPT Perpustakaan Universitas Bakrie Tahun 2025](#):

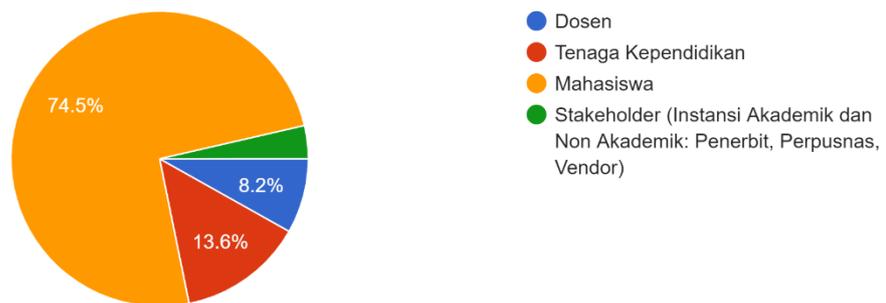
1. Persentase Responden:

Kelompok responden yang paling banyak menyampaikan respon terhadap survey yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan adalah Mahasiswa dengan 75% dari populasi mengisi survey.

Tabel 1 Data Responden

| No. | Responden | Populasi | Jumlah Responden | Persentase Responden dari Populasi (%) |
|-----|---------------------|-------------|------------------|--|
| 1 | Dosen | 115 | 9 | 8% |
| 2 | Mahasiswa | 4255 | 82 | 2% |
| 3 | Tenaga Kependidikan | 94 | 15 | 16% |
| 4 | Stakeholder | 4 | 4 | 100% |
| | Grand Total | 4468 | 110 | 2,46% |

Responden
110 responses



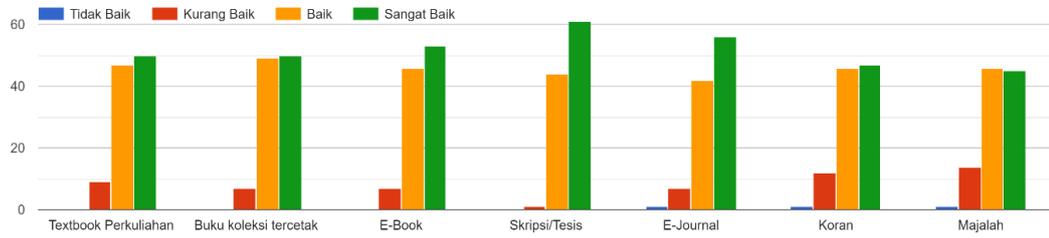
Gambar 1 Pie Chart Responden

2. Bar/column chart persentase jawaban setiap pertanyaan

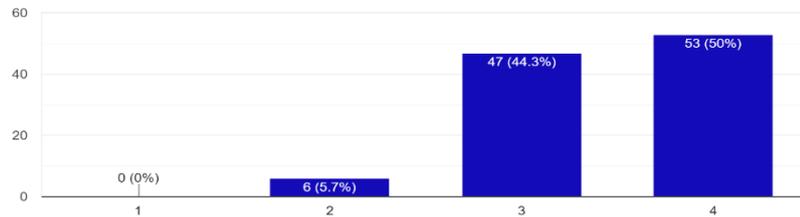
Deskripsi jawaban dari masing-masing pertanyaan kepada setiap kelompok responden adalah sebagai berikut:

- a). Responden 1 : Dosen, Tendik, dan Mahasiswa

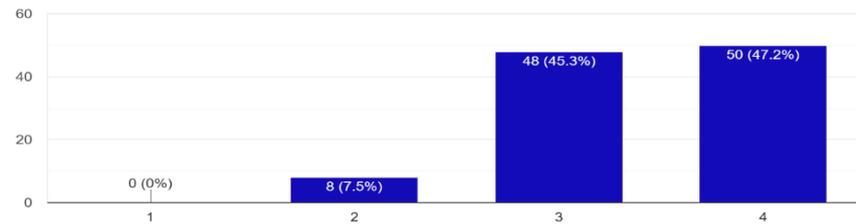
1. Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan bahan Pustaka :



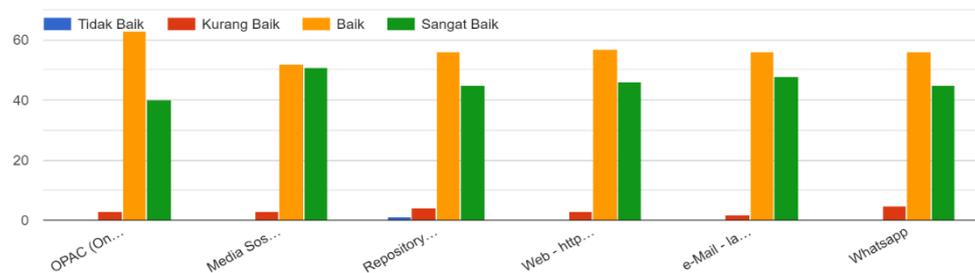
2. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian bahan pustaka untuk mendukung kegiatan perkuliahan
106 responses



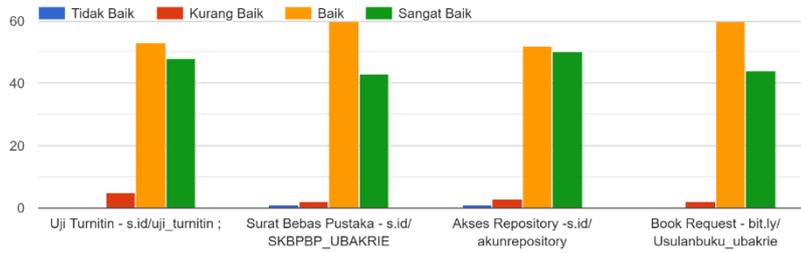
3. Bagaimana pendapat anda tentang kecukupan dan kemutakhiran bahan Pustaka
106 responses



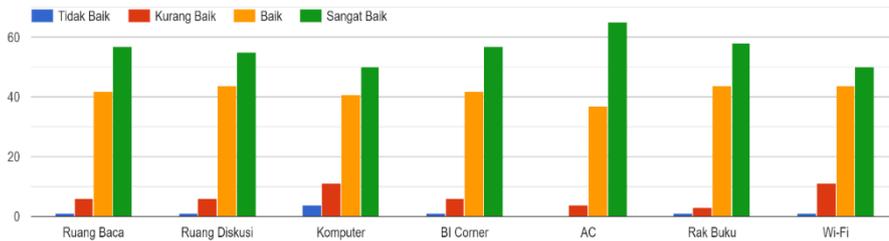
4. Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan akses bahan Pustaka :



5. Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan layanan :

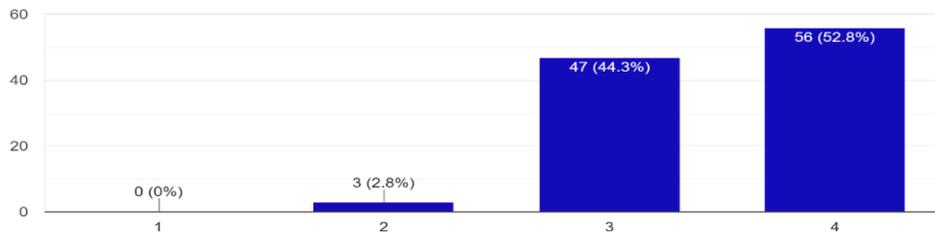


6. Bagaimana pendapat anda tentang ketersediaan fasilitas di perpustakaan :



7. Penilaian Anda terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dari UPT Perpustakaan

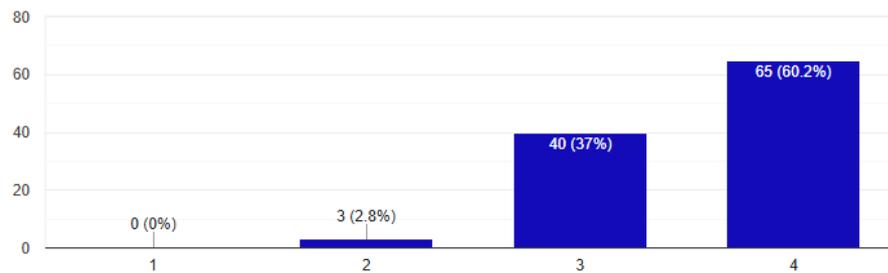
106 responses



8. Penilaian Anda terhadap keramahan dalam layanan dari UPT Perpustakaan

[Copy chart](#)

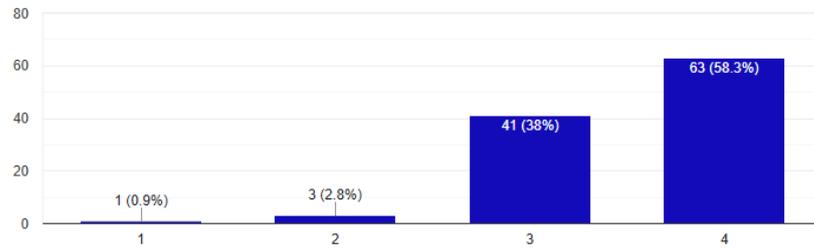
108 responses



9. Penilaian Anda terhadap kemudahan prosedur layanan dari UPT Perpustakaan

[Copy chart](#)

108 responses

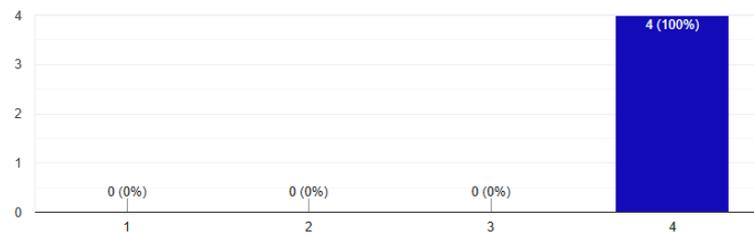


b). Responden 2 : Stakeholder

1. Penilaian Bapak/Ibu terhadap relevansi kegiatan kerja sama secara keseluruhan dengan perjanjian kerja sama?

[Copy chart](#)

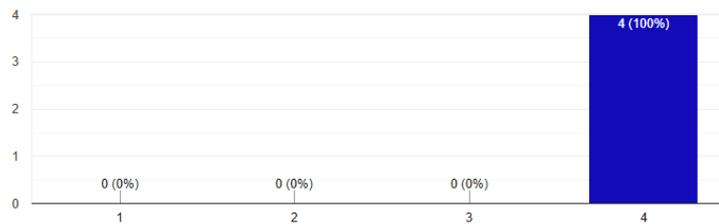
4 responses



2. Penilaian Bapak/Ibu terhadap manfaat yang diperoleh dari jalinan kerja sama dengan UBakrie

[Copy chart](#)

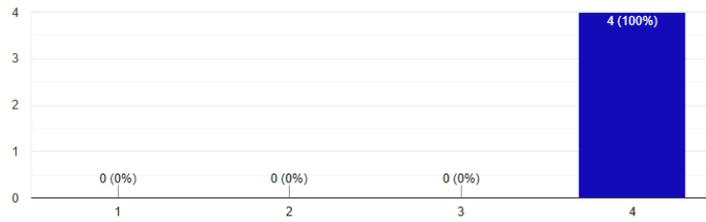
4 responses



3. Penilaian Bapak/Ibu terhadap produktivitas kerja sama yang dilakukan?

[Copy chart](#)

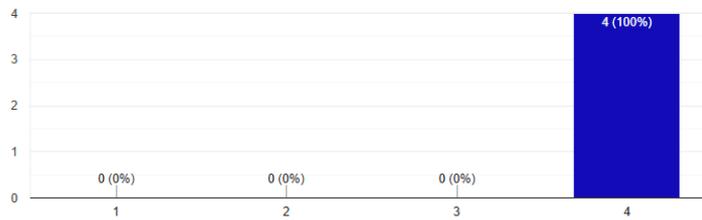
4 responses



4. Penilaian Bapak/Ibu terhadap potensi keberlanjutan kerja sama dengan UBakrie

[Copy chart](#)

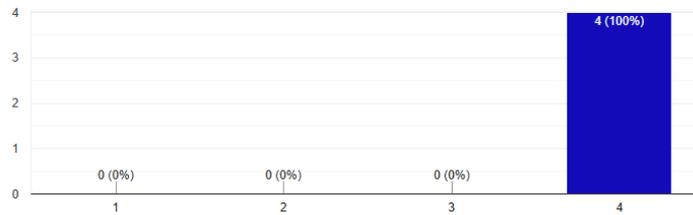
4 responses



5. Penilaian Bapak/Ibu terhadap dukungan pihak Universitas terhadap pelaksanaan kerja sama?

[Copy chart](#)

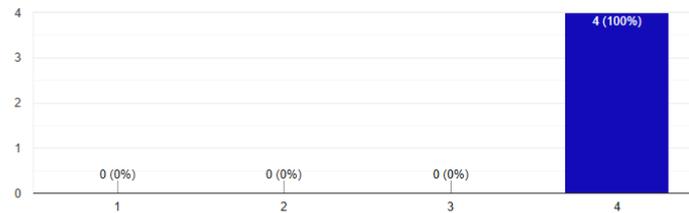
4 responses



6. Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemudahan komunikasi dan koordinasi dengan UBakrie

[Copy chart](#)

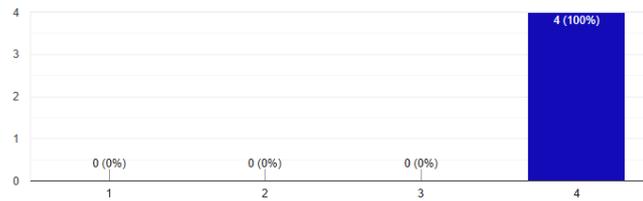
4 responses



7. Penilaian Bapak/Ibu terhadap kecepatan dan ketepatan layanan dari UPT
Perpustakaan UBakrie

[Copy chart](#)

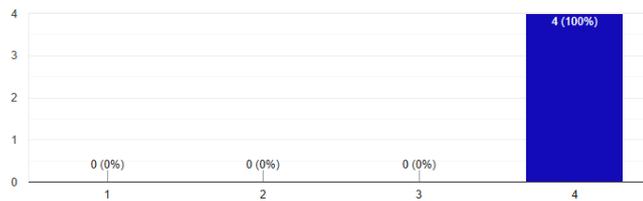
4 responses



8. Penilaian Bapak/Ibu terhadap keramahan dalam layanan dari UPT
Perpustakaan UBakrie

[Copy chart](#)

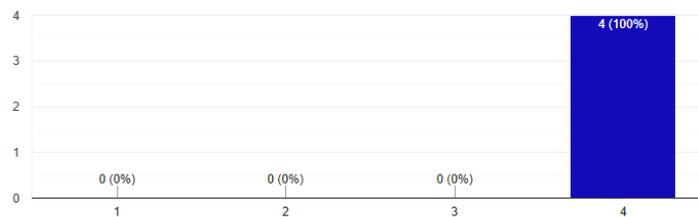
4 responses



9. Penilaian Bapak/Ibu terhadap kemudahan prosedur layanan dari UPT
Perpustakaan UBakrie

[Copy chart](#)

4 responses



3. Jawaban Pertanyaan terbuka: Saran dan harapan Anda untuk peningkatan pelayanan UPT Perpustakaan

Tabel 2 Jawaban dari Pertanyaan Terbuka

| No. | Responden | Jawaban Pertanyaan Terbuka |
|-----|-----------|--|
| 1 | Dosen | Cukup |
| 2 | Dosen | Lebih 3 lagi |
| 3 | Dosen | ditingkatkan |
| 4 | Dosen | Penambahan koleksi, Penyelenggaraan event bedah buku |
| 5 | Dosen | Terima kasih bapak ibu pelaksana layanan Perpustakaan |
| 6 | Dosen | Buku perlu diupdate, dan lebih memudahkan dalam pencarian ebook sesuai pada buku yang tersedia di rak. |
| 7 | Dosen | - |
| 8 | Dosen | terus dipertahankan yang sudah 3 |

| No. | Responden | Jawaban Pertanyaan Terbuka |
|-----|---------------------|--|
| 9 | Dosen | 3, lanjutkan |
| 10 | Tenaga Kependidikan | buat lebih menarik |
| 11 | Tenaga Kependidikan | Sukses selalu tim perpus :) |
| 12 | Tenaga Kependidikan | - |
| 13 | Tenaga Kependidikan | Jaya selalu Perpus!!! terus tingkatkan |
| 14 | Tenaga Kependidikan | - |
| 15 | Tenaga Kependidikan | makasih selalu banyak bantu saat akreditasi,, semoga selalu kompak dan saling membantu,, love love |
| 16 | Tenaga Kependidikan | melakukan evaluasi layanan perpustakaan secara berkala untuk meningkatkan kualitas. Membuat strategi pengembangan perpustakaan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna. Manfaatkan teknologi untuk melakukan evaluasi layanan dan mengumpulkan feedback dari pada pengguna perpustakaan. |
| 17 | Tenaga Kependidikan | Lebih di tingkatkan lagi untuk kemudahan prosedur layanan |
| 18 | Tenaga Kependidikan | Semakin diperbaharui lagi dengan buku-buku dan jurnal yang mutakhir |
| 19 | Tenaga Kependidikan | Sudah cukup 3, tambahkan terus koleksi buku nya |
| 20 | Tenaga Kependidikan | Pelayanan sudah 4 |
| 21 | Tenaga Kependidikan | sudah 3, mohon di pertahankan |
| 22 | Tenaga Kependidikan | - |
| 23 | Tenaga Kependidikan | - |
| 24 | Tenaga Kependidikan | - |
| 25 | Mahasiswa | perpustakaan sudah memberikan layanan yang 3 |
| 26 | Mahasiswa | Karena banyaknya mahasiswa bakrie, saya sarankan administrasi itu lebih cepat dan tanggap, jangan sampai merugikan waktu orang lain, 3 itu dosen maupun mahasiswa, sepertinya jika ada request tidak perlu menunggu 1 - 3 hari. Jika bisa lebih fast respon akan lebih 3 dan lebih mudah. |
| 27 | Mahasiswa | - |
| 28 | Mahasiswa | Menambah fasilitas baru untuk mahasiswa |
| 29 | Mahasiswa | menambah fasilitas baru |
| 30 | Mahasiswa | - |
| 31 | Mahasiswa | sudah 3, terus ditingkatkan, semangat. |
| 32 | Mahasiswa | lama |
| 33 | Mahasiswa | sejauh ini sudah 4, pelayanan juga sangat cepat |
| 34 | Mahasiswa | Tidak ada, sudah 4 pelayanannya |
| 35 | Mahasiswa | mungkin lebih ditingkatkan terhadap layanan pada Whatsapp |
| 36 | Mahasiswa | sudah cukuplah |
| 37 | Mahasiswa | ok lebih mudah aksesnya |

| No. | Responden | Jawaban Pertanyaan Terbuka |
|-----|-----------|--|
| 38 | Mahasiswa | - |
| 39 | Mahasiswa | pelayanan overall 4, namun saya kelas online jadi tidak dapat menilai secara tepat sekali. Tapi pernah sekali keliling emang bagus banget. Semogatetap seperti itu dan ditingkatkan pelayanan terima kasih |
| 40 | Mahasiswa | sudah 3 |
| 41 | Mahasiswa | tidak ada |
| 42 | Mahasiswa | sudah 3 dan lebih ditingkatkan saja |
| 43 | Mahasiswa | Sudah 3 |
| 44 | Mahasiswa | No comant |
| 45 | Mahasiswa | Untuk Akses Web, mungkin perlu dibuat menarik dan Simple untuk digunakan |
| 46 | Mahasiswa | Pelayanan sudah 4 |
| 47 | Mahasiswa | Untuk mahasiswa kelas karyawan, akan sangat membantu jika mempermudah aksesnya |
| 48 | Mahasiswa | nothing |
| 49 | Mahasiswa | kecepatan wifi dijaga karena sangat dibutuhkan akses materi perkuliahan, serta ketenangan di ruang baca agar bisa konsentrasi membaca dan mengejar tugas. |
| 50 | Mahasiswa | . |
| 51 | Mahasiswa | - |
| 52 | Mahasiswa | Diberikan petunjuk atau arahan langsung apabila mengalami kendala yg mendesak dan tidak memungkinkan untuk menghubungi staff |
| 53 | Mahasiswa | Mempermudah akses respiratory dan pelayanan integrasi pembuatan email kampus yg masih banyak mengalami kendala di beberapa mahasiswa |
| 54 | Mahasiswa | Memiliki lebih banyak literatur update |
| 55 | Mahasiswa | no |
| 56 | Mahasiswa | Sejauh ini sudah 3, tetapi saya ingin lingkungan kampus di isi dengan berbagai macam acara mahasiswa yang mungkin bisa menyalurkan ekspresi, agar lebih bewarna lagi, thanks Universitas bakrie, Experience a real things. |
| 57 | Mahasiswa | |
| 58 | Mahasiswa | - |
| 59 | Mahasiswa | Perpustakaan adalah jantung sebuah universitas, sehingga diperlukan perpustakaan yang representatif untuk dukung pembelajaran mahasiswa. Perluas lebih massif perpustakaan, koleksi buku yg lebih lengkap, berikan meja dan bangku lebih banyak, rak penitipan tas yang memiliki kunci, dan colokan lebih banyak |

| No. | Responden | Jawaban Pertanyaan Terbuka |
|-----|-----------|---|
| 60 | Mahasiswa | Untuk Uji turnitin bisa lebih dipercepat |
| 61 | Mahasiswa | nothing |
| 62 | Mahasiswa | Pelayanan cepat, oke banget keren, puas |
| 63 | Mahasiswa | pertahankan kualitas layanan ter3 yang sudah ada :) |
| 64 | Mahasiswa | semoga bisa mempertahankan pelayanan yang sudah 3 ini |
| 65 | Mahasiswa | sudah 4 |
| 66 | Mahasiswa | Ada beberapa Matkul saya yang memerlukan buku tapi bukunya gak ada. Jadi bisa dikomunikasikan ke para pengajar/dosen tentang buku yang ingin mereka gunakan untuk bahan pengajar setelah itu sediakan untuk mahasiswa |
| 67 | Mahasiswa | Saya menyarankan perpustakaan untuk memiliki lebih banyak ruang diskusi dan ruang baca yg nyaman untuk mahasiswa 🙏 |
| 68 | Mahasiswa | Rudisnya nambah, perpusnya nambah, bukunya nambah |
| 69 | Mahasiswa | lebih banyak ruangan diskusi |
| 70 | Mahasiswa | - |
| 71 | Mahasiswa | Mungkin untuk kabel setiap ruangan buat menyambungkan ke proyektor terkadang bermasalah susah buat konek |
| 72 | Mahasiswa | Komputer dari zaman kapan tau. perbanyak lagi ruang untuk belajar dan membaca. Wifi lemot kadang |
| 73 | Mahasiswa | tingkatnya lagi kerjasama |
| 74 | Mahasiswa | Keep the good work, Pak! |
| 75 | Mahasiswa | semoga ada tambahan ruang diskusi karena tempat tersebut sangat membantu mahasiswa dan sering kali penuh |
| 76 | Mahasiswa | - |
| 77 | Mahasiswa | semoga jika ada yang melakukan uji turnitin, hasilnya bisa keluar lebih cepat |
| 78 | Mahasiswa | gaada, tp tolong luaskan lagi perpustakaanya, jadi lebih lebar dan banyak ruang membaca yang lebih santai. makasihh pls bgt ini mah i love membaca di perpuz |
| 79 | Mahasiswa | Turnitin lebih cepat |
| 80 | Mahasiswa | . |
| 81 | Mahasiswa | sudah 4 |
| 82 | Mahasiswa | semoga kedepanya layanan wifi dan komputer lebih di tingkatkan |
| 83 | Mahasiswa | - |
| 84 | Mahasiswa | Saran saya akan lebih banyak jurnal yang dapat di akses dan memperbanyak buku bacaan di ruang perpustakaan |
| 85 | Mahasiswa | perbanyak buku materi dan sebagainya, sama e-book kalau bisa kerjasama sama berbagai yang menyediakan jurnal jadi aksesnya gampang, pls |

| No. | Responden | Jawaban Pertanyaan Terbuka |
|-----|--|--|
| 86 | Mahasiswa | terdapat kesulitan mencaai bahan bacaan pskilogisnya |
| 87 | Mahasiswa | Lebih ditingkatkan lagi untuk memberi pelayananya |
| 88 | Mahasiswa | sudah bagus |
| 89 | Mahasiswa | semoga bisa lebih 3 lg |
| 90 | Mahasiswa | - |
| 91 | Mahasiswa | cukup 3 |
| 92 | Mahasiswa | - |
| 93 | Mahasiswa | Pelayanan perpustakaan universitas bakrie sudah 3, cepat dalam mengerjakan pemeriksaan turnitinnya, Terimakasih 🙏 |
| 94 | Mahasiswa | semuanya 3, saya sangat puas |
| 95 | Mahasiswa | - |
| 96 | Mahasiswa | tambahkan ruang diskusi |
| 97 | Mahasiswa | akses wifi ditingkatkan |
| 98 | Mahasiswa | - |
| 99 | Mahasiswa | Puas dengan layanan perpustakaan |
| 100 | Mahasiswa | tingkatkan lagi |
| 101 | Mahasiswa | Ruangan perpustakaan perlu di perluas |
| 102 | Mahasiswa | - |
| 103 | Mahasiswa | Ruang baca di perbanyak |
| 104 | Mahasiswa | Nyaman |
| 105 | Mahasiswa | - |
| 106 | Mahasiswa | - |
| 107 | Stakeholder (Instansi Akademik dan Non Akademik: Penerbit, Perpustnas, Vendor) | Mohon untuk bersabar menunggu kedatangan buku yang indent, dan jika ada buku/ebook yang dibutuhkan baik lokal maupun impor maka jangan sungkan untuk menghubungi kami, terimakasih |
| 108 | Stakeholder (Instansi Akademik dan Non Akademik: Penerbit, Perpustnas, Vendor) | Tempat nyaman dan banyak koleksi bacaan mungkin saran saya bisa di tambahkan kembali terkait koleksinya |
| 109 | Stakeholder (Instansi Akademik dan Non Akademik: Penerbit, Perpustnas, Vendor) | Kami sudah cukup puas dengan kerjasama dengan UPT Perpustakaan UBakrie. |
| 110 | Stakeholder (Instansi Akademik dan Non Akademik: Penerbit, Perpustnas, Vendor) | Diperbanyak koleksi bukunya terutama edisi terbarunya |

4. Kesimpulan hasil analisis kepuasan layanan UPT Perpustakaan

a). Responden 1 : Dosen, Tendik, dan Mahasiswa

| No. | Hal yang Disurvei | Skor Rata-Rata (max.4) | Faktor Penghambat Keberhasilan | Faktor Penentu Keberhasilan | Usulan Tindak Lanjut |
|-----|---|------------------------|--|---|--|
| 1 | Ketersediaan Bahan Pustaka Textbook Buku koleksi Tercetak e-Book skripsi/tesis e-Journal Koran Majalah Kesesuaiaan Bahan Pustaka Kemutakhir an Bahan Pustaka | 3,41 | Ruangan peprustakaan terbatas, Kurangnya permintaan usulan buku dari dosen dan mahasiswa, Anggaran pengembangan koleksi terbatas | Ruangan Perpustakaan bertambah sesuai standar ruangan Perpustakaa Perguruan Tinggi, Dosen dan Mahasiswa mengisi form usulan buku, Penambahan jumlah anggaran pengembangan koleksi | Menambahkan koleksi e-book, saat ini sudah dalam proses penambahan ruangan perpustakaan (ruang yayasan di Kampus Plaza Festival) |
| 2 | Kemudahan akses bahan pustaka OPAC Media sosial Repository Web e-Mail Whatsapp | 3,40 | Akun untuk log in ke beberapa portal informasi digital masih berbeda beda, terbatasnya aktivitas sosialisasi perpustakaan khususnya ke mahasiwa baru | Tersedia akun dengan fitur single sing in yaitu dengan username dan password yang sama untuk setiap platform | Pendidikan pemakai untuk lebih menjelaskan prosedur akses layanan dan koleksi bahan pustaka. Pengembangan sistem SSO untuk single sign in |
| 3 | Kecepatan Layanan Uji Turnitin SKBPBP Repository Book Request Uji Turnitin SKBPBP | 3,40 | Permintaan layanan yang bersamaan di High seasson masa yudisium atau pendaftaran sidang | Platform dan website dalam keadaan server memadai di saat high season | Perbaikan pola kerja dalam menyelesaikan permintaan layananan. Pemeliharaan server agar tetap dapat beroperasi dengan optimal di high season. Kordinasi dengan Biro yang berkaitan perihal deadline yudisium |
| 4 | Ketersediaan Fasilitas Ruang baca Ruang diskusi komputer BI Corner | 3,44 | Luas ruang perpustakaan terbatas | Ruangan Perpustakaan bertambah sesuai standar ruangan Perpustakaa Perguruan Tingg | Penambahan ruang perpustakaan, sedang dalam proses penambahan ruangan perpustakaan (ruang yayasan di Kampus Plaza Festival), |

| No. | Hal yang Disurvei | Skor Rata-Rata (max.4) | Faktor Penghambat Keberhasilan | Faktor Penentu Keberhasilan | Usulan Tindak Lanjut |
|-----|--|------------------------|--|--|--|
| | AC Rak buku Wi-Fi Ruang baca | | | | penambahan kecepatan Wi-Fi |
| 5 | Kecepatan dan Ketepatan Layanan Pustakawan | 3,50 | Permintaan layanan yang bersamaan di High season masa yudisium atau pendaftaran sidang | Kecepatan dalam menanggapi layanan | Melayani permintaan layanan sesegera mungkin setelah diterima atau diajukan oleh pengguna |
| 6 | Keramahan dalam Layanan Pustakawan | 3,58 | Permintaan di luar jam kerja, mahasiswa yang kurang sabar atau tidak sopan dalam mengajukan permintaan layanan | Selalu menanggapi permintaan layanan dengan profesional sesuai SOP yang berlaku | Tetap mengupayakan layanan dengan ramah dan menyampaikan informasi dengan jelas |
| 7 | Kemudahan prosedur layanan | 3,54 | Perubahan alur dan media layanan sehingga harus merubah informasi prosedur | Tersedianya informasi terkait prosedur layanan yang mudah diakses oleh mahasiswa | Merancang prosedur dengan lebih praktis sehingga mudah untuk diikuti, memperbaharui pedoman prosedur sesuai dengan tampilan sistem |

Rerata Skor:

3,43

b). Responden 2 : Stakeholder

| No. | Hal yang Disurvei | Skor Rata-Rata (max.4) | Faktor Penghambat Keberhasilan | Faktor Penentu Keberhasilan | Usulan Tindak Lanjut |
|-----|---|------------------------|---|---|---|
| 1 | Relevansi kegiatan kerja sama secara keseluruhan dengan perjanjian kerja sama | 4,00 | Jenis jasa yang ditawarkan oleh pihak kedua kurang sesuai dengan jenis layanan yang ada di perpustakaan | Kolaborasi dengan pihak kedua yang memiliki jasa yang dapat dikaitkan dengan layanan yang ada di perpustakaan | Selektif dalam menentukan mitra kerja sama |
| 2 | Manfaat yang diperoleh dari jalinan kerja sama | 4,00 | Menyesuaikan bentuk kerja sama yang akan dilakukan | Terjalinnnya hubungan kerja sama yang berkesinambungan dengan mitra | Mempertahankan hubungan baik dengan mitra kerjasama dengan memberikan benefit bagi mitra dan Perpustakaan |

| No. | Hal yang Disurvei | Skor Rata-Rata (max.4) | Faktor Penghambat Keberhasilan | Faktor Penentu Keberhasilan | Usulan Tindak Lanjut |
|-----|--|------------------------|---|--|---|
| 3 | Produktivitas kerja sama yang dilakukan | 4,00 | Jadwal kegiatan perpustakaan universitas bakrie berbenturan dengan jadwal instansi pihak kedua sehingga terdapat kendala dalam menentukan waktu untuk melakukan kegiatan kerja sama | Adanya keselerasan antara penentuan penyelenggaraan kegiatan kerja sama mengacu pada timeline instansi masing masing | Melakukan diskusi terkait waktu dan rangkaian event kerja sama sebelum melakukan perjanjian kerja sama |
| 4 | Potensi keberlanjutan kerja sama | 4,00 | Jenis kerjasama tidak dibutuhkan lagi | Terjalannya hubungan kerja sama yang berkesinambungan dengan mitra | Mempertahankan hubungan baik dengan mitra kerjasama |
| 5 | Dukungan pihak Universitas terhadap pelaksanaan kerja sama | 4,00 | Kendala di penyediaan fasilitas dan anggaran | Fasilitas, anggaran, SDM dan waktu kegiatan kerja sama tersedia dengan lengkap | Melakukan diskusi terkait kebutuhan instrumen yang dapat disediakan Universitas Bakrie dalam menyelenggarakan kegiatan kerja sama |
| 6 | Kemudahan komunikasi dan koordinasi | 4,00 | Pergantian struktur atau narahubung mitra kerja sama | Rutinitas komunikasi dengan mitra tetap dipertahankan | Mempertahankan komunikasi dengan mitra kerjasama |
| 7 | Kecepatan dan ketepatan layanan | 4,00 | Informasi atau komunikasi terlambat di respon | Respon cepat dalam menanggapi mitra | Mengoptimalkan kecepatan dan ketepatan respon untuk mitra kerja sama |
| 8 | Keramahan dalam layanan | 4,00 | Komunikasi yang kurang optimal dengan mitra kerja sama | Rutinitas komunikasi dengan mitra tetap dipertahankan | Memberikan layanan dengan ramah dan menyampaikan informasi dengan jelas |
| 9 | Kemudahan prosedur layanan | 4,00 | Komunikasi terkait persetujuan kerjasama | Tersedianya SOP dan Prosedur kerjasama | Merancang prosedur dengan lebih praktis sehingga mudah untuk diikuti |

Rerata Skor:
4,00

5. Rata Rata Skor

Rekapitulasi rata-rata skor dari setiap responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

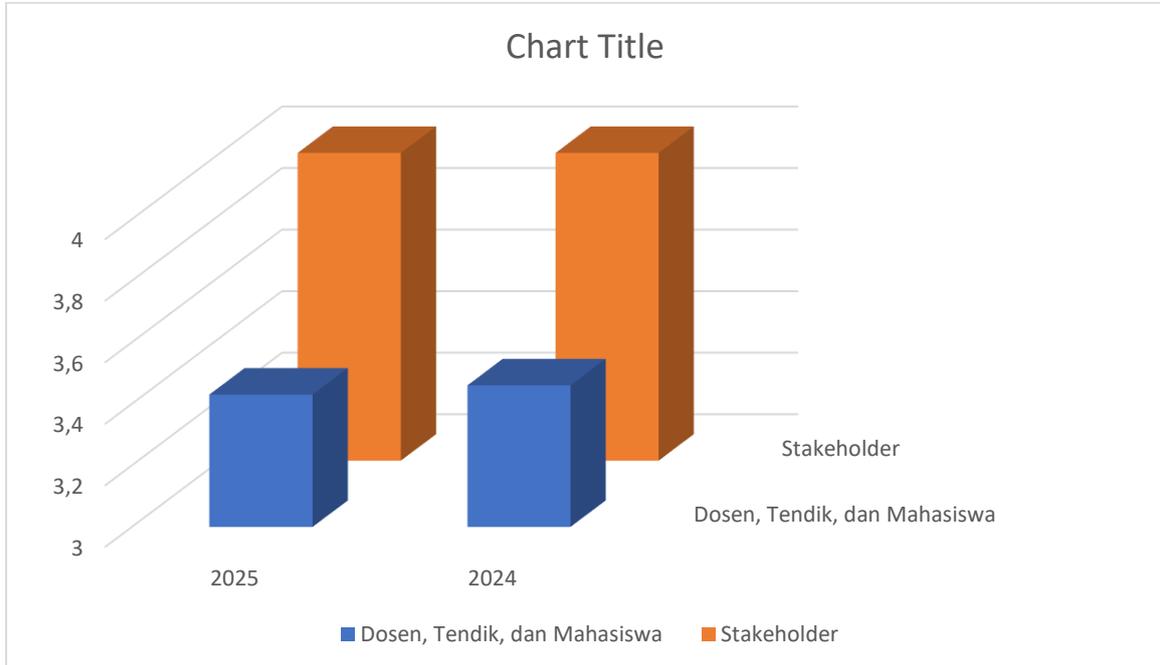
Tabel 3 Rekapitulasi Rata-Rata Skor

| No. | Responden | Rata-Rata Skor |
|-----|-----------------------------------|----------------|
| 1 | Dosen, Tendik, dan Mahasiswa | 3,43 |
| 2 | Stakeholder | 4,00 |
| | Rata-Rata Skor Keseluruhan | 3,71 |

6. Tren dari Tahun Sebelumnya:

Tabel 4 Tren Skor Kepuasan Layanan *UPT Perpustakaan* dari tahun sebelumnya

| No. | Responden | Rata-Rata Skor Tahun [sebelumnya] | Rata-Rata Skor Tahun [sekarang] | Kenaikan/Penurunan |
|-----|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|--------------------|
| 1 | Dosen, Tendik, dan Mahasiswa | 3,46 | 3,43 | Penurunan |
| 2 | Stakeholder | 4,00 | 4,00 | Stabil |
| | Rata-Rata Skor Keseluruhan | 3,73 | 3,71 | -0,02 |



Gambar 2 Tren Skore Kepuasan Layanan *UPT Perpustakaan* dari tahun sebelumnya

C. KESIMPULAN

Poin penting untuk pembelajaran:

1. Terdapat penurunan skor kepuasan pengguna secara keseluruhan dari tahun sebelumnya. Skor tahun ini tercatat sebesar 3,43, turun dari 3,46 pada tahun lalu
2. Aspek yang Mengalami Penurunan diantaranya ketersediaan bahan pustaka, kemudahan akses bahan pustaka, kecepatan layanan, ketersediaan fasilitas, kecepatan dan ketepatan layanan pustakawan, keramahan dalam layanan pustakawan, kemudahan prosedur layanan
3. Faktor Penyebab yang Diidentifikasi: Kurangnya pembaruan koleksi secara rutin; Jumlah staf yang terbatas pada jam sibuk; Kondisi fisik ruang baca yang perlu peremajaan.
4. Aspek yang masih dipertahankan diantaranya terdapat pada hasil kepuasan dari stakeholder yang masih sama dengan skor tahun sebelumnya.
5. Rekomendasi Tindak Lanjut: Melakukan evaluasi rutin terhadap kebutuhan koleksi; Menyesuaikan jumlah staf dengan volume pengunjung; Meningkatkan sarana dan prasarana perpustakaan.

| | | |
|---|---|---|
| STANDAR: STD-SMM-01 Proses Penjaminan Mutu | | PROSEDUR: SMM-15 Pelaksanaan Survey Kepuasan Layanan |
| UNIT KERJA: UPT Perpustakaan | | |
| Disusun oleh: | Disetujui oleh: | Divalidasi oleh: |
| Tanggal:  Dika Nanda Kinanti, S.IP., M.I.Kom. | Tanggal:  Ahmad Yani, S.S., M.Hum. | Tanggal: 20 Mei 2025  <u>Safriah, ST., M.Sc., IPP</u> Direktur Penjaminan Mutu UBakrie |

