

HASIL SURVEI
KEPUASAN LAYANAN PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA (UMY)
Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, Perpustakaan UMY melaksanakan survei kepuasan layanan yang dilakukan pada tanggal 28 – 30 Desember 2024 melalui platform/SIM Kepegawaian. Survei ini bertujuan untuk mendapatkan masukan, saran, dan evaluasi dari pengguna, guna mengidentifikasi kekuatan layanan yang sudah ada sekaligus memahami area yang memerlukan perbaikan dan inovasi.

Survei ini diikuti oleh 328 responden, yang terdiri atas 150 tenaga kependidikan (tendik) dan 178 dosen. Responden memberikan tanggapan yang beragam, mencakup apresiasi terhadap pelayanan yang sudah baik, usulan peningkatan fasilitas, perpanjangan jam layanan, hingga penyempurnaan koleksi dan akses referensi.

Hasil survei ini menjadi landasan bagi Perpustakaan UMY untuk terus berkomitmen memberikan layanan yang unggul, inklusif, dan adaptif terhadap kebutuhan zaman. Dengan demikian, Perpustakaan UMY diharapkan mampu menjadi pusat literasi dan pembelajaran yang semakin nyaman, representatif, dan relevan bagi sivitas akademika maupun masyarakat umum.

Berikut adalah detail hasil surveinya :

1. Pustakawan UMY mampu membantu saya mengatasi berbagai kesulitan di perpustakaan

Nomor	Jawaban	Total	Persentase
1	Sangat Setuju	83	27.36%
2	Setuju	202	66.53%
3	Cukup Setuju	2	0.66%
4	Tidak Setuju	0	0.00%
5	Sangat Tidak Setuju	41	13.51%

Sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kemampuan pustakawan UMY dalam membantu mengatasi berbagai kesulitan di perpustakaan. Sebanyak 27.36% (83 orang) menyatakan sangat setuju, sementara 66.53% (202 orang) menyatakan setuju. Hanya 0.66% (2 orang) yang merasa cukup setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju. Namun, terdapat 13.51% (41 orang) yang memberikan penilaian sangat tidak setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden mengapresiasi kompetensi pustakawan UMY, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan agar semua pengguna perpustakaan merasa terbantu secara maksimal.

2. Pustakawan UMY melayani saya dengan sikap yang ramah dan sopan

Nomor	Jawaban	Total	Persentase
1	Sangat Setuju	94	28.66 %
2	Setuju	197	60.06 %
3	Cukup Setuju	35	10.67 %
4	Tidak Setuju	1	0.30 %
5	Sangat Tidak Setuju	1	0.30 %

Sebagian besar responden, yaitu 60,06%, menyatakan setuju bahwa pustakawan UMY melayani dengan sikap yang ramah dan sopan, sementara 28,66% sangat setuju. Sebanyak 10,67% menyatakan cukup setuju, sedangkan hanya 0,30% yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dengan sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan.

3. Saya merasa mudah dalam melakukan penelusuran informasi di Perpustakaan UMY

Nomor	Jawaban	Total	Persentase
1	Sangat Setuju	75	22.87%
2	Setuju	196	59.76%
3	Cukup Setuju	56	17.07%
4	Tidak Setuju	1	0.30%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%

Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa mudah dalam melakukan penelusuran informasi di Perpustakaan UMY. Sebanyak 22,87% responden menyatakan *Sangat Setuju*, sementara 59,76% responden memilih *Setuju*. Responden yang merasa *Cukup Setuju* berjumlah 17,07%. Hanya 0,30% yang memilih *Tidak*

Setuju, dan tidak ada responden yang menjawab *Sangat Tidak Setuju*. Hasil ini mencerminkan bahwa layanan penelusuran informasi di Perpustakaan UMY sudah berjalan dengan baik dan memenuhi kebutuhan mayoritas penggunanya.

4. Referensi yang saya butuhkan tersedia di Perpustakaan UMY

Nomor	Pernyataan	Total	Persentase
1	Sangat Setuju	62	18.90 %
2	Setuju	200	60.98 %
3	Cukup Setuju	57	17.38 %
4	Tidak Setuju	9	2.74 %
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00 %

Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa referensi yang mereka butuhkan tersedia di Perpustakaan UMY. Sebanyak 62 responden (18,90%) menyatakan "Sangat Setuju," dan 200 responden (60,98%) menyatakan "Setuju." Selain itu, 57 responden (17,38%) memberikan jawaban "Cukup Setuju," sementara 9 responden (2,74%) menyatakan "Tidak Setuju." Tidak ada responden yang memilih "Sangat Tidak Setuju" (0,00%). Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dengan ketersediaan referensi di Perpustakaan UMY.

5. Kondisi di dalam Perpustakaan UMY yang selalu terjaga kebersihannya dan tertata dengan baik, menciptakan suasana kondusif untuk belajar.

Nomor	Pernyataan	Total	Persentase
1	Sangat Setuju	82	25.00 %
2	Setuju	195	59.45 %
3	Cukup Setuju	49	14.94 %
4	Tidak Setuju	2	0.61 %
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00 %

Berdasarkan hasil survei, sebanyak **82 responden (25,00%)** menyatakan *sangat setuju* dengan pernyataan bahwa kondisi di dalam Perpustakaan UMY selalu terjaga kebersihannya dan tertata dengan baik, menciptakan suasana kondusif untuk belajar. Sebagian besar responden, yaitu **195 orang (59,45%)**, menyatakan *setuju*. Kemudian,

49 responden (14,94%) menyatakan *cukup setuju*, sementara **2 responden (0,61%)** menyatakan *tidak setuju*. Tidak ada responden yang menyatakan *sangat tidak setuju*. Secara keseluruhan, mayoritas responden merasa bahwa kebersihan dan keteraturan di Perpustakaan UMY sangat mendukung terciptanya suasana belajar yang kondusif.

6. Jam layanan Perpustakaan UMY (08.00 - 17.00 WIB) sudah sesuai dengan kebutuhan dan jadwal operasional yang ditetapkan

Nomor	Pernyataan	Total	Persentase
1	Sangat Setuju	73	22.29 %
2	Setuju	195	59.57 %
3	Cukup Setuju	43	13.11 %
4	Tidak Setuju	17	5.19 %
5	Sangat Tidak Setuju	0	0.00 %

Sebanyak **73 responden (22,29%)** menyatakan *sangat setuju* bahwa jam layanan Perpustakaan UMY (08.00 - 17.00 WIB) sudah sesuai dengan kebutuhan dan jadwal operasional yang ditetapkan. Sebagian besar responden, yaitu **195 orang (59,57%)**, menyatakan *setuju* dengan pernyataan tersebut. Selanjutnya, **43 responden (13,11%)** menyatakan *cukup setuju*, sementara **17 responden (5,19%)** menyatakan *tidak setuju*. Tidak ada responden yang menyatakan *sangat tidak setuju*. Secara umum, mayoritas responden merasa bahwa jam layanan perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan dan jam operasional yang ditetapkan.

Saran Masukan dari Responden

Selain mengumpulkan data berdasarkan pernyataan dengan pilihan jawaban yang telah ditentukan, Perpustakaan UMY juga berusaha untuk mendapatkan saran dan masukan yang lebih mendalam dari responden. Dengan mengajak mereka memberikan tanggapan terbuka, diharapkan dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan serta mengembangkan layanan perpustakaan lebih baik di masa mendatang. Saran dan masukan ini sangat berharga untuk memastikan bahwa perpustakaan dapat terus memenuhi harapan pengguna dan beradaptasi dengan kebutuhan mereka.

1. Peningkatan Layanan:

Banyak responden mengapresiasi pelayanan yang sudah baik, namun tetap menyarankan agar terus ditingkatkan.

2. Jam Operasional:

Banyak masukan untuk memperpanjang jam layanan, terutama hingga malam hari (pukul 20.00 atau lebih), terutama saat UAS.

3. Koleksi dan Aksesibilitas:

- a. Saran untuk menambah koleksi buku, termasuk buku terbaru, referensi keislaman, jurnal internasional, dan akses jurnal OSIRIS atau lainnya.
- b. Permintaan untuk menambah koleksi e-book, khususnya karya dosen UMY.

4. Fasilitas:

- a. Penambahan ruang diskusi kecil, ruang baca privat, dan ruangan yang lebih kondusif untuk belajar.
- b. Permintaan fasilitas tambahan seperti ruang tamu dengan LCD, mushola yang berada di luar pintu perpustakaan, ruang relaksasi, dan student chair yang lebih nyaman.

5. Inovasi dan Kegiatan:

- a. Responden mendukung diadakannya workshop tentang teknologi, seperti AI, untuk dosen dan mahasiswa.
- b. Saran untuk menyelenggarakan kegiatan seperti pameran buku, bedah buku, lomba bertema literasi, dan even kekinian lainnya.

6. Fasilitas Modern dan Peremajaan:

- a. Beberapa mengusulkan peremajaan cat gedung, penambahan AC, serta penciptaan suasana perpustakaan yang lebih nyaman dan menarik.
- b. Usulan untuk menghadirkan fasilitas modern seperti coworking space.

7. Kolaborasi dan Promosi:

- a. Saran untuk meningkatkan kolaborasi dengan prodi dalam hal literasi IT dan literasi lainnya.
- b. Masukan untuk promosi perpustakaan, seperti lomba berbasis literasi untuk SMA/K sebagai promosi UMY.

8. Masukan Lain:

- a. Permintaan layanan pemesanan buku secara online.
- b. Saran untuk tidak mengunggah karya ilmiah mahasiswa secara utuh demi melindungi hak cipta.

Berdasarkan hasil survei kepuasan layanan Perpustakaan UMY, dapat disimpulkan bahwa secara umum responden merasa puas dengan layanan yang diberikan. Sebagian besar menunjukkan respons positif terhadap berbagai aspek layanan, seperti kemampuan pustakawan dalam membantu pengguna, sikap ramah dan sopan dari pustakawan, kemudahan dalam penelusuran informasi, serta ketersediaan referensi yang dibutuhkan. Kebersihan dan kenyamanan lingkungan perpustakaan juga mendapatkan apresiasi yang baik, menciptakan suasana yang kondusif untuk belajar.

Namun, meskipun sebagian besar responden setuju dengan jam operasional yang ada, terdapat beberapa tanggapan yang menunjukkan kebutuhan untuk penyesuaian lebih lanjut terkait jam layanan atau akses yang lebih fleksibel. Responden juga memberikan masukan yang berguna untuk meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas yang tersedia.

Secara keseluruhan, survei ini menggambarkan bahwa Perpustakaan UMY sudah melayani dengan baik, meskipun ada beberapa area yang dapat diperbaiki berdasarkan saran dan masukan dari para pengguna. Masukan ini akan dijadikan acuan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas perpustakaan demi mendukung kenyamanan dan kemajuan pengguna, baik mahasiswa maupun dosen.

Yogyakarta, 3 Januari 2025

Kepala Perpustakaan UMY

Novy Diana Fauzie, S.S., M.A.

