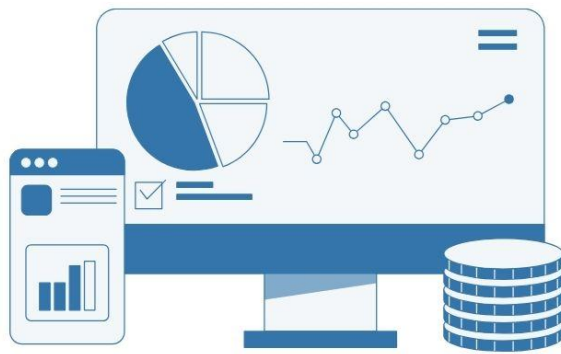




LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (MAHASISWA) TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN TAHUN 2025





KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT. Akhirnya penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (Mahasiswa) terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta tahun 2025 ini dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran serta acuan terhadap pelayanan publik dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Universitas Negeri Jakarta.

Tuntutan mahasiswa atas peningkatan kinerja pelayanan publik baik akademik maupun nonakademik sangat penting bagi Universitas Negeri Jakarta. Untuk itulah perlu dilakukan pengukuran kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh Universitas Negeri Jakarta. Perpustakaan sebagai pemberi jasa layanan menjadi salah satu yang disurvei. Dengan melakukan survei ini maka pihak yang terlibat dalam pelayanan publik dan pimpinan dapat mengetahui tingkat kepuasan responden dan kualitas pelayanan yang telah dilakukan sehingga dengan demikian dapat dilakukan perbaikan-perbaikan kedepan.

Kami sampaikan terimakasih kepada tim survei kepuasan masyarakat yang telah bekerja dengan penuh semangat dan dedikasinya serta bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan ini terselesaikan. Saran dan masukan dari berbagai pihak kami harapkan untuk dapat memperbaiki kegiatan dan laporan survei ini di tahun mendatang.

Jakarta, 2 April 2026

Kepala

Umami Mukminati S., S.Pd., M.Hum.



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	1
2. METODOLOGI.....	1
3. HASIL DAN ANALISIS DATA.....	1
3.1 Profil Responden	1
3.2 Analisis per Unsur Pelayanan.....	2
3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Total	2
4. ANALISIS KUALITATIF (KRITIK & SARAN)	2
4.1 Kekuatan Layanan Perpustakaan.....	2
4.2 Area yang Perlu Peningkatan	3
5. PERSENTASE INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (MAHASISWA)	3
6. KESIMPULAN	4



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (MAHASISWA) TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN TAHUN 2025

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara berkelanjutan. Perpustakaan sebagai bagian dari institusi pendidikan, pengukuran kepuasan masyarakat (mahasiswa) merupakan instrumen penting untuk mengevaluasi sejauh mana layanan administrasi, sarana prasarana, dan kualitas sumber daya manusia memenuhi ekspektasi pengguna Layanan (pustaka).

1.2. Tujuan

- Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat (mahasiswa) secara kuantitatif melalui nilai IKM.
- Mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan pada setiap unsur pelayanan.
- Memberikan rekomendasi perbaikan bagi manajemen unit layanan.
- Mengetahui persentase indeks kepuasan masyarakat (mahasiswa).

2. METODOLOGI

- Waktu Pelaksanaan: Januari - Desember 2025
- Responden: 1.205 Mahasiswa UNJ
- Metode: Pengisian kuesioner mandiri melalui formulir digital.
- Instrumen: Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan (U1-U9) sesuai standar evaluasi pelayanan publik.
- Skala Penilaian: 1 (Tidak Puas) hingga 4 (Sangat Puas).

3. HASIL DAN ANALISIS DATA

3.1 Profil Responden

Responden didominasi oleh mahasiswa aktif yang memiliki interaksi langsung dengan layanan administrasi Perpustakaan dan fasilitas fisik gedung Perpustakaan.

3.2 Analisis per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kinerja Unsur
1	Kesesuaian Persyaratan	3,33	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur	3,33	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.32	Sangat Baik
4	Kesesuaian Biaya/Tarif	3.32	Sangat Baik
5	Produk Pelayanan	3.31	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.33	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.31	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan	3.32	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.30	Sangat Baik

3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Total

Berdasarkan perhitungan rata-rata tertimbang, diperoleh hasil sebagai berikut:

- Nilai Rata-rata (Skala 1-4): 3,32
- Nilai IKM Konversi (Skala 0-100): 82,92
- Mutu Pelayanan: A
- Kinerja Unit Pelayanan: Baik

Kategori nilai indeks berdasarkan PermenPAN-RB:

- 88,31 – 100,00 = Sangat Baik
- 76,61 – 88,30 = Baik
- 65,00 – 76,60 = Cukup
- <65 = Kurang

4. ANALISIS KUALITATIF (KRITIK & SARAN)

4.1 Kekuatan Layanan Perpustakaan

Nilai tertinggi terdapat pada:

- Kompetensi Pelaksana (3,33)
- Prosedur Pelayanan (3,33)
- Persyaratan Pelayanan (3,33)



Artinya:

- Petugas perpustakaan dinilai profesional
- Proses layanan mudah dipahami
- Persyaratan layanan tidak menyulitkan mahasiswa

4.2 Area yang Perlu Peningkatan

Nilai relatif lebih rendah terdapat pada:

- Sarana dan Prasarana (3,30)
- Perilaku Pelaksana (3,31)
- Produk Pelayanan (3,31)

Rekomendasi:

- Penambahan ruang baca
- Peningkatan fasilitas digital library
- Penambahan koleksi buku terbaru
- Peningkatan kenyamanan ruang belajar

5. PERSENTASE INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (MAHASISWA)

Jumlah Responden = 1.205

Skala Penilaian

1	Sangat tidak puas
2	Tidak puas
3	Puas
4	Sangat puas

Perhitungan Skor 3 (Puas) dan 4 (Sangat Puas)

NO	INDIKATOR	SKALA 3 (PUAS)	SKALA 4 (SANGAT PUAS)	TOTAL JUMLAH
1	Persyaratan Layanan	520	537	1057
2	Prosedur Layanan	548	504	1052
3	Waktu Penyelesaian	555	477	1032
4	Biaya/Tarif	465	627	1092

NO	INDIKATOR	SKALA 3 (PUAS)	SKALA 4 (SANGAT PUAS)	TOTAL JUMLAH
5	Produk Pelayanan	532	532	1064
6	Kompetensi Pelaksana	523	552	1075
7	Perilaku Pelaksana	518	574	1092
8	Penanganan & Pengaduan	546	504	1050
9	Sarana dan Prasarana	542	549	1091
	Jumlah Skor	4749	4856	9605

Total Skor Responden = Jumlah real reponden x jumlah indikator
Total Skor Responden = 1205 X 9
= 10845

Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (mahasiswa) terhadap Layanan Perpustakaan Tahun 2025:

$$= \frac{\text{Jumlah Skor Puas + Sangat Puas}}{\text{Total Skor Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{9605}{10845} \times 100\%$$

$$= \mathbf{88\%}$$

6. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei, Layanan Perpustakaan memperoleh nilai **IKM 82,92** dengan kategori **Baik**. Tingkat Indeks Kepuasan sebesar **88%**. Secara umum mahasiswa sangat puas terhadap layanan yang diberikan, namun masih terdapat peluang peningkatan pada aspek sarana prasarana, koleksi, dan inovasi layanan.