



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN AKADEMIS  
(PERPUSTAKAAN)  
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

**FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA  
2025**

# KATA PENGANTAR

alah satu bentuk komitmen Universitas Muhammadiyah Jakarta dalam mewujudkan sistem penjaminan mutu internal adalah dengan mengadakan survei layanan perpustakaan dan non-perpustakaan untuk semester genap Tahun akademik 2024/2025. Survei ini diselenggarakan oleh Unit Kendali Mutu Fakultas Teknik sebagai langkah konkret dalam desentralisasi penjaminan mutu, dengan harapan dapat meningkatkan budaya mutu secara menyeluruh di lingkungan universitas.

Kegiatan ini juga merupakan bagian dari implementasi siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) Standar Mutu. Untuk memastikan standar perpustakaan dan non-perpustakaan diterapkan secara optimal, survei ini dilakukan secara berkala setiap semester. Pelaksanaan rutin ini bertujuan untuk membangun budaya mutu yang berkelanjutan.

Selain itu, survei ini melibatkan peran aktif seluruh Unit Kendali Mutu (UKM) dan Gugus Kendali Mutu (GKM) di tingkat fakultas serta program studi. Keberhasilan pelaksanaan survei ini tidak terlepas dari dukungan dan kerja sama seluruh civitas perpustakaan. Kami berharap laporan ini tidak hanya menjadi bukti penyelenggaraan survei layanan perpustakaan, tetapi juga menjadi sumber data yang mendukung Universitas Muhammadiyah Jakarta dalam meningkatkan kualitas secara berkelanjutan.

Jakarta, 7 Oktober 2025

Ketua Unit Kendali Mutu

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	2
1.3 Dasar Hukum.....	2
1.4 Lingkup Bahasan.....	2
1.5 Waktu dan Tempat .....	2
BAB II METODE PELAKSANAAN .....	4
2.1 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.2 Instrumen dan Pengolahan Data .....	4
2.3 Kriteria Penilaian.....	5
2.4 Proses Monitoring dan Evaluasi .....	5
BAB III HASIL PELAKSANAAN.....	7
3.1. Paparan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Perpustakaan).....	7
3.2. Temuan dan Rekomendasi.....	9
A. Temuan.....	12
B. Rekomendasi .....	12
BAB IV PENUTUP .....	12
LAMPIRAN.....	15

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Universitas Muhammadiyah Jakarta telah memiliki dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yakni dokumen Kebijakan Mutu, Manual Mutu, Standar Mutu dan Formulir. SPMI Universitas Muhammadiyah Jakarta tersebut telah dilaksanakan pada semua level/unit lingkup Universitas. Pelaksanaan penjaminan mutu di Universitas Muhammadiyah Jakarta bertujuan untuk mencapai visi, misi dan tujuan serta memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan baik secara internal maupun eksternal. SPMI yang dilaksanakan di dasarkan karakteristik dan kekhasan Universitas Muhammadiyah Jakarta serta mengacu pada Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 dan beberapa peraturan yang berlaku. Pelaksanaan SPMI ini berlaku bagi setiap unsur yang terlibat dalam penyelenggaraan kegiatan Pendidikan. Penjaminan mutu diterapkan di seluruh aspek penyelenggaraan Pendidikan, baik perpustakaan maupun non perpustakaan. Sesuai dengan siklus SPMI maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelaksanaan standar pendidikan melalui monitoring dan evaluasi perpustakaan dan non perpustakaan.

Dalam siklus ini, monitoring merupakan pengawasan dan pemantauan pelaksanaan SPMI yang dilakukan oleh unit kerja setingkat di atasnya, dengan tujuan agar pelaksanaan SPMI tidak menyimpang dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Monitoring dilakukan secara paralel atau bersamaan dengan pelaksanaan standar mutu. Sementara evaluasi merupakan kegiatan penilaian hasil pelaksanaan yang dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja sendiri, untuk mengukur ketercapaian dan kesesuaian hasil pelaksanaan dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu, UKM/GKM (Program Studi/Fakultas) menyelenggarakan kegiatan Monitoring dan Evaluasi (MONEV) perpustakaan pada Semester Genap Tahun akademik 2024/2025.

## **1.2 Tujuan**

Pelaksanaan survey ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah yang timbul dari temuan indikator yang belum tercapai dan serta memberikan saran pemecahan masalah guna meningkatkan dan memperbaiki kinerja dalam pelaksanaan layanan dengan:

1. Melakukan monitoring dan evaluasi kinerja layanan bagian Perpustakaan yang diperoleh dari hasil survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Perpustakaan) secara berkala.
2. Memberikan laporan atas temuan pada indikator kinerja yang belum tercapai
3. Memberikan masukan atas temuan ketidaksesuaian sebagai dasar dalam pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan Rencana Tindak Lanjut (RTL)
4. Meningkatkan kualitas layanan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Perpustakaan).

## **1.3 Dasar Hukum**

Dasar hukum pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi ini adalah sebagai berikut:

1. Peraturan Menteri Ristek Dikti RI Nomor 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Menteri Ristek Dikti RI Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 dan Nomor 50 Tahun 2018 tentang perubahannya .
3. Surat Keputusan Rektor Nomor 194 Tahun tentang Standar Mutu Universitas Muhammadiyah Jakarta
4. Permendikbud No 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi

## **1.4 Lingkup Bahasan**

Ruang Lingkup dalam pelaksanaan survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Perpustakaan) ini adalah seluruh mahasiswa di lingkungan FTUMJ. Survey ini dilakukan untuk menilai Pelayanan Akademik dan Akademis (Perpustakaan).

## **1.5 Waktu dan Tempat**

Pengisian dilakukan secara online melalui link yang telah disediakan oleh Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta. Waktu pelaksanaan pengisian adalah di

akhir Semester Genap Tahun 2024/2025.

# BAB II

## METODE PELAKSANAAN

### 2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan pada pelaksanaan Survey ini adalah metode survei dengan pendekatan deskriptif. Metode ini mengumpulkan data tentang penilaian mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dengan menggunakan angket atau kuesioner yang dimuat di google form pada link berikut ini: <https://forms.gle/Niz6HsZfyPMSGcRv5>.

Survey ini dilaksanakan setiap akhir semester. Setiap mahasiswa secara tidak langsung diwajibkan untuk melakukan penilaian terhadap Pelayanan Akademik. Hasil survey menunjukkan kualitas terhadap Pelayanan Akademik.

### 2.2 Instrumen dan Pengolahan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan evaluasi ini dengan cara membagikan kuesioner kepada responden (mahasiswa FT-UMJ). Kuesioner tersebut terdiri dari 8 item pertanyaan untuk bagian perpustakaan. Mahasiswa diminta untuk menilai layanan yang telah dilaksanakan secara jujur, objektif, tidak terintimidasi, dan penuh tanggung jawab kepada setiap bagian tersebut dengan cara mengklik salah satu dari empat pilihan yang disediakan, yang menunjukkan penilaian mahasiswa terhadap layanan yang dilakukan pada setiap pertanyaan yang dinilai. Setelah data terisi, kemudian data direkap dan diolah oleh UKM dan hasilnya diserahkan kepada Dekan di lingkungan FTUMJ untuk dianalisis lebih lanjut. Adapun instrumen dan daftar pertanyaan disajikan pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Instrumen pertanyaan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Perpustakaan)

No	Pertanyaan	Skor			
		1 Kuran g	2 Cuku p	3 Baik	4 Sangat baik
1	Perpustakaan memiliki prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami sesuai SOP.				
2	Perpustakaan memiliki peraturan yang memadai (misalkan waktu operasional pelayanan, denda keterlambatan / menghilangkan buku, surat bebas perpustakaan).				
3	Perpustakaan dapat memenuhi ketersediaan buku yang digunakan dalam proses belajar mengajar baik secara cetak maupun elektronik.				

4	Perpustakaan sudah memiliki sistem keamanan yang baik terhadap koleksi literatur maupun barang bawaan mahasiswa				
5	Ruang perpustakaan, fasilitas, dan rak koleksi buku memadai, tertata rapi dan bersih				
6	Kepala dan staf perpustakaan sudah memberi pelayanan yang adil dan baik sesuai kebutuhan mahasiswa secara profesional				
7	Sistem informasi (komputer) yang ada di perpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan				
8	Kepala dan staf perpustakaan sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan				

### 2.3 Kriteria Penilaian

survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Perpustakaan) merupakan penilaian mahasiswa terhadap kinerja Perpustakaan dalam memberikan pelayanan. Penilaian menggunakan skala likert dengan skor sangat baik (4), baik (3), cukup (2) dan kurang (1). Deskripsi capaian indikator ditentukan berdasarkan nilai rata-rata survey setiap bagian yang tertera pada tabel 2:

Tabel 2. Capaian Indikator

NILAI RATA – RATA SURVEY	KATEGORI CAPAIAN
3,6 – 4,0	Sangat baik
3,0 – 3,5	Baik
2,75 – 2,9	Cukup
< 2,75	Kurang

### 2.4 Proses Monitoring dan Evaluasi

Proses monitoring dan evaluasi ini dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku di FTUMJ. Proses monev mulai dari persiapan instrumen monev yaitu memastikan bahwa instrumen monev pada google form adalah benar dan dapat diakses oleh mahasiswa. Pengisian kuisisioner online oleh mahasiswa melalui google form. Penarikan hasil kuisisioner. Pengolahan data kuisisioner dan pembuatan laporan.

Hasil Monitoring yang menunjukkan ketidak tercapaian atas target ataupun kinerja, dikelompokkan pada dua kriteria, berupa temuan Ketidak Sesuaian (KTS) dan Temuan Observasi (OBS).

Dari temuan tersebut akan terbaca seberapa besar masalah factor internal maupun eksternal yang berpengaruh pada capaian indikator dan dapat dilihat pada grafik hasil capaian kinerja. Persentase capaian diperoleh melalui perbandingan implementasi

rencana operasional sesuai target yang dibuat dengan terlaksana atau tidaknya rencana tersebut. Dari grafik juga terlihat komponen operasional dari program sasaran mana yang memiliki ketercapaian maksimal, program mana yang tidak tercapai, dan program mana yang masih berproses dalam hal ini dinyatakan dengan dalam proses.

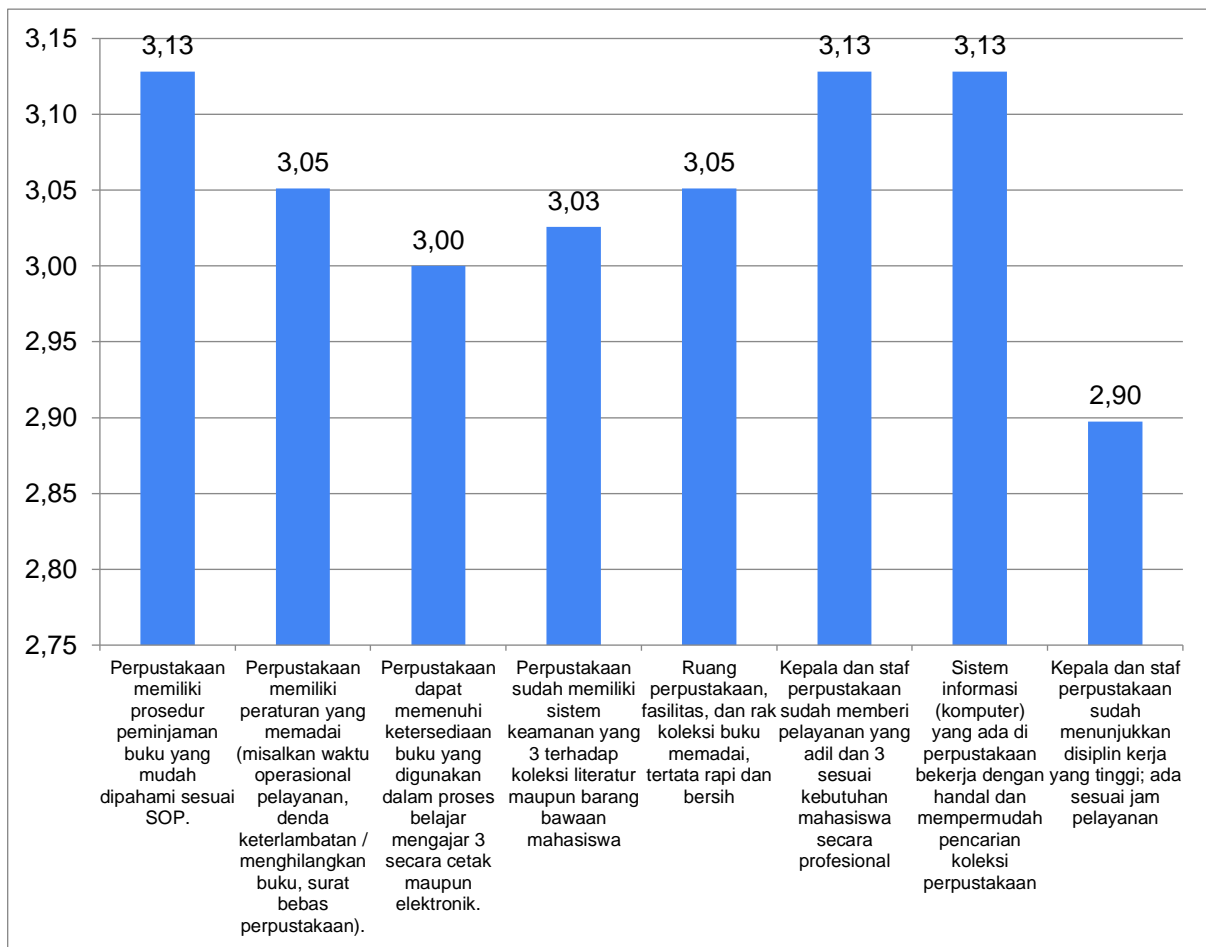
# BAB III

## HASIL PELAKSANAAN

### 3.1. Paparan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Perpustakaan)

Hasil penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Perpustakaan) sebagai berikut:

1. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis bagian perpustakaan adalah 3,05, yang berarti bagian perpustakaan memberikan pelayanan yang tergolong “BAIK” kepada mahasiswa.



Gambar 1. Prosentase Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Akademis Bagian Perpustakaan.

Berdasarkan gambar 1 diatas, menunjukkan bahwa nilai terendah ada pada pertanyaan 8 yaitu Kepala dan staf perpustakaan sudah menunjukkan disiplin kerja yang tinggi; ada sesuai jam pelayanan. Pertanyaan tersebut memberikan nilai 2,90, yang dapat diartikan bahwa walaupun pertanyaan tersebut nilainya paling rendah, namun layanan yang diberikan oleh bagian perpustakaan masih dinilai CUKUP.

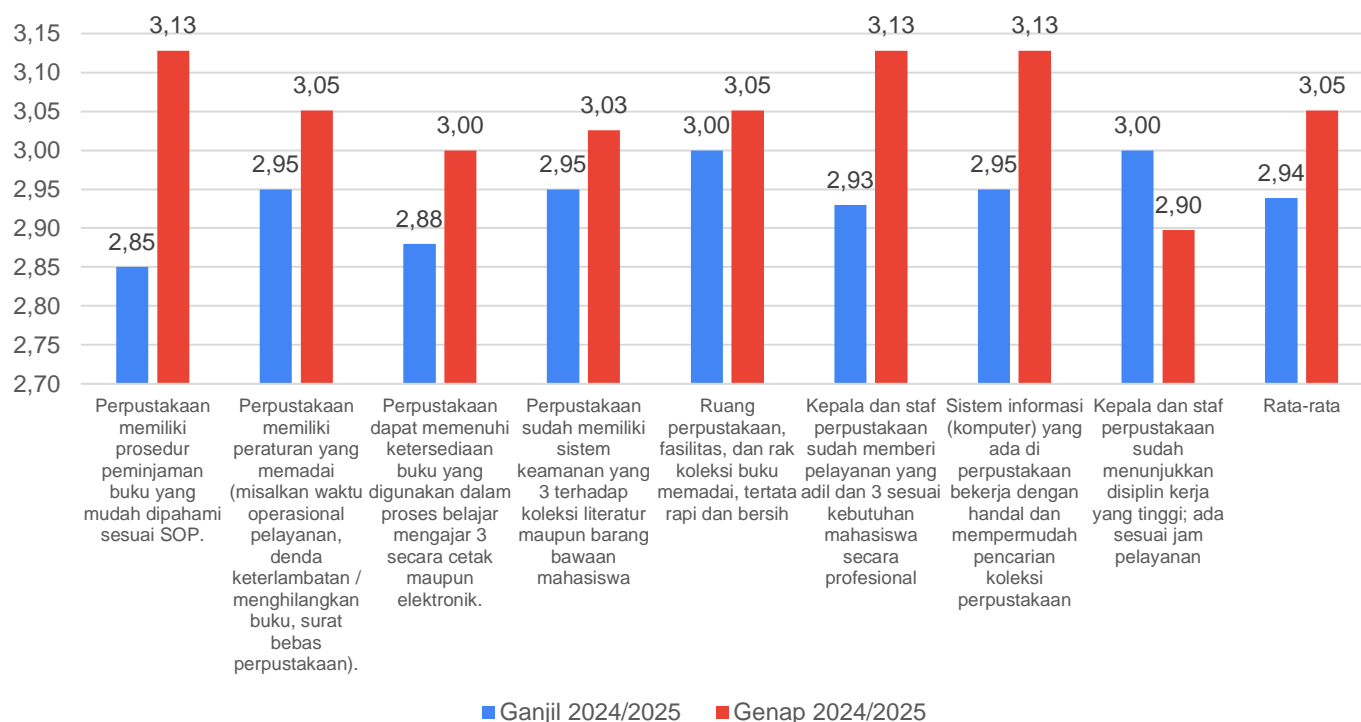
Beberapa saran dan komentar dari responden terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Perpustakaan) yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi antara lain :

1. Mantap
2. ok
3. Moga sukses
4. Cukup
5. sudah baik, karena saya mahasiswa karyawan beberapa tempat atau seputar perpustakaan belum dirasakan semuanya.
6. pertahankan
7. ok
8. alhamdulillah
9. ditingkatkan lagi
10. Cukup
11. BKA nya terlalu banyak istirahat nya, untuk jam operasional kurang disiplin,
12. baik
13. Sangat memuaskan
14. Terima kasih
15. pelayanan terpadu lebih ramah lagi
16. Oke aja
17. Mantap
18. Mohon agar mahasiswa dapat dilayani secara menyeluruh, baik dari segi informasi maupun kebutuhan peralatan.
19. Pastikan segala hal yang diperlukan mahasiswa tersedia dan dapat diakses dengan mudah, agar kegiatan mereka berjalan lancar dan optimal.
20. Jika ada mahasiswa yang menghubungi melalui jalur online seperti WhatsApp atau telepon, mohon untuk merespons dengan cepat dan jelas agar tidak terjadi kebingungan atau keterlambatan informasi."

21. Perbaiki sarana kelas ruabg belajar terutama setudio arsitektur
22. Layanan UTS dan UAS susulan semoga disederhanakan lagi
23. Pada bagian perpustakaan untuk siakad sebaiknya tersistem dengan bagian keuangan karena beberapa masalah sering terjadi tidak terupdate di siakad padahal sudah membayar sehingga dapat menghambat kelanjutan sistem seperti nilai tidak bisa di lihat atau tidak bisa mengisi kuisioner, krs dan sebagainya karena terdapat tagihan pada siakad padahal sudah dibayar.
24. Mahasiswa sering mengalami kesulitan saat ingin menggunakan ruang kelas untuk mengerjakan tugas atau diskusi kelompok di luar jam mata kuliah. Meskipun ruang dalam keadaan kosong dan masih dalam jam operasional kampus (sebelum pukul 16.00), tidak jarang mahasiswa tetap diminta keluar karena ruangan akan segera dikunci. Kondisi ini cukup menghambat proses belajar mandiri maupun kelompok yang seharusnya dapat difasilitasi oleh kampus.
25. agar lebih baik lagi dalam melayani mahasiswa
26. Baik
27. Bagus

### **3.2. Perbandingan Hasil Evaluasi Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Perpustakaan) Semester Ganjil 2024/2025 dengan Semester Genap 2024/2025**

## PROSENTASE RATA-RATA KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN AKADEMIS BAGIAN PERPUSTAKAAN SEMESTER GANJIL 2024/205 DAN GENAP 2024/2025



**Gambar 2. Prosentase Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Akademis Bagian Perpustakaan Semester Ganjil 2024/2025 dan Genap 2024/2025**

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan akademis pada Bagian Perpustakaan, diperoleh gambaran perbandingan antara Semester Ganjil 2024/2025 dan Semester Genap 2024/2025. Hasil ini memberikan gambaran mengenai kualitas layanan perpustakaan dalam mendukung proses pembelajaran, penelitian, serta kebutuhan akademik mahasiswa.

Secara umum, terdapat peningkatan rata-rata skor kepuasan mahasiswa, yaitu dari 2,94 pada Semester Ganjil menjadi 3,05 pada Semester Genap. Hal ini menunjukkan adanya perbaikan yang cukup signifikan dalam layanan perpustakaan, terutama pada aspek prosedur, sistem, dan fasilitas pendukung.

Pertama, indikator kepemilikan prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami sesuai SOP meningkat tajam dari 2,85 pada Semester Ganjil menjadi 3,13 pada Semester Genap. Peningkatan ini menandakan adanya kejelasan prosedur yang lebih baik dan mudah dipahami mahasiswa.

Kedua, indikator peraturan operasional perpustakaan (jam layanan, denda, surat bebas perpustakaan, dll.) juga menunjukkan peningkatan dari 2,95 menjadi 3,05. Hal ini mengindikasikan bahwa pengelolaan aturan layanan perpustakaan lebih transparan dan memadai.

Ketiga, indikator ketersediaan buku cetak maupun elektronik untuk mendukung pembelajaran mengalami peningkatan dari 2,88 menjadi 3,00. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan koleksi mulai membaik, meskipun masih perlu ditingkatkan lebih lanjut.

Keempat, indikator sistem keamanan terhadap koleksi literatur maupun barang bawaan mahasiswa meningkat dari 2,95 pada Semester Ganjil menjadi 3,03 pada Semester Genap, menandakan adanya perbaikan sistem keamanan perpustakaan.

Kelima, indikator fasilitas, ruang, dan rak koleksi buku yang memadai, tertata rapi, dan bersih meningkat dari 2,93 menjadi 3,13. Perubahan ini menunjukkan adanya peningkatan kenyamanan dan kualitas fasilitas fisik perpustakaan.

Keenam, indikator layanan profesional kepala dan staf perpustakaan juga mengalami peningkatan dari 3,00 menjadi 3,13, menandakan perbaikan dalam kualitas pelayanan staf sesuai kebutuhan mahasiswa.

Ketujuh, indikator sistem informasi (komputer) yang mendukung pencarian koleksi perpustakaan meningkat dari 2,95 menjadi 3,13. Hal ini menunjukkan sistem informasi yang ada semakin handal dan mempermudah mahasiswa.

Namun demikian, indikator terakhir yaitu disiplin kerja dan ketepatan jam pelayanan staf perpustakaan justru mengalami penurunan dari 2,90 pada Semester Ganjil menjadi 2,85 pada Semester Genap. Hal ini menjadi catatan khusus bahwa meskipun sistem dan fasilitas membaik, aspek kedisiplinan dan konsistensi jam layanan perlu ditingkatkan kembali.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan pada Semester Genap 2024/2025 mengalami peningkatan kualitas dibandingkan Semester Ganjil 2024/2025. Peningkatan terlihat pada hampir seluruh aspek, khususnya pada prosedur peminjaman, fasilitas, serta sistem informasi perpustakaan. Namun demikian, aspek kedisiplinan staf dan ketepatan jam layanan menjadi satu-satunya indikator yang menurun dan perlu mendapatkan perhatian dalam perbaikan mutu layanan ke depan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan telah menunjukkan kemajuan signifikan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa, meskipun tetap perlu menjaga konsistensi disiplin kerja untuk mempertahankan kualitas layanan secara menyeluruh.

### **3.3. Temuan dan Rekomendasi**

#### **A. Temuan**

Temuan merupakan perolehan hasil survey yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan penetapan standar mutu pendidikan, nilai rata-rata setiap pertanyaan yang ditetapkan  $\geq 2,75$ . Berdasarkan hasil survey diatas, nilai rata-rata setiap pertanyaan  $>$  dari 2,75. Sehingga tidak ada temuan yang memiliki nilai  $<$  dari 2,75.

#### **B. Rekomendasi**

Berdasarkan saran dan komentar dari responden terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Perpustakaan), berikut adalah beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan:

1. -

## BAB IV PENUTUP

Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Akademis (Perpustakaan) ini memberikan gambaran pelaksanaan pengelolaan mutu di FTUMJ. Adapun kesimpulannya sebagai berikut :

Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan oleh Unit Kendali Mutu Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta (FT-UMJ) pada Semester Genap Tahun Akademik 2024/2025, diperoleh gambaran bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan akademis bagian Perpustakaan berada pada rata-rata skor 3,05, yang termasuk dalam kategori “BAIK.”

### 1. Gambaran Umum Hasil Survei

Mahasiswa menilai bahwa pelayanan perpustakaan sudah terlaksana dengan baik, terutama dalam aspek prosedur peminjaman buku, kebersihan dan kerapian ruang baca, serta ketersediaan literatur baik dalam bentuk cetak maupun digital. Aspek pelayanan yang memperoleh skor tertinggi adalah kemudahan prosedur peminjaman dan layanan profesional staf perpustakaan, sementara disiplin kerja dan ketepatan jam pelayanan staf menjadi indikator dengan nilai terendah (2,90), meskipun masih tergolong “CUKUP.”

### 2. Perbandingan dengan Semester Ganjil 2024/2025

Hasil survei menunjukkan adanya peningkatan signifikan dibandingkan Semester Ganjil 2024/2025, di mana skor rata-rata sebelumnya sebesar 2,94 meningkat menjadi 3,05 pada semester ini. Peningkatan ini terlihat hampir di semua aspek utama:

- Prosedur peminjaman buku meningkat dari 2,85 → 3,13
- Peraturan operasional (jam, denda, surat bebas) meningkat dari 2,95 → 3,05
- Ketersediaan buku cetak dan elektronik meningkat dari 2,88 → 3,00
- Sistem keamanan koleksi meningkat dari 2,95 → 3,03
- Kebersihan dan tata ruang perpustakaan meningkat dari 2,93 → 3,13
- Kualitas pelayanan staf meningkat dari 3,00 → 3,13
- Sistem informasi pencarian koleksi meningkat dari 2,95 → 3,13

Satu-satunya aspek yang mengalami penurunan ialah disiplin kerja dan ketepatan jam pelayanan staf, dari 2,90 menjadi 2,85, yang menunjukkan perlunya peningkatan

dalam konsistensi kehadiran dan pelayanan tepat waktu.

### 3. Temuan dan Analisis

Tidak ditemukan nilai indikator di bawah standar mutu ( $\geq 2,75$ ), sehingga tidak terdapat temuan ketidaksesuaian (KTS). Namun, masih terdapat beberapa catatan yang perlu diperhatikan, antara lain:

- Kedisiplinan waktu dan ketepatan jam pelayanan staf masih kurang konsisten.
- Ketersediaan literatur dan bahan referensi elektronik perlu terus diperbarui agar relevan dengan kebutuhan mahasiswa.
- Sistem informasi perpustakaan sudah baik, tetapi perlu dipastikan tetap stabil dan mudah diakses selama jam operasional.

### 4. Rekomendasi Peningkatan

Berdasarkan hasil survei dan saran responden, berikut beberapa langkah perbaikan yang disarankan:

- Meningkatkan disiplin dan kehadiran staf perpustakaan agar layanan konsisten sesuai jam operasional.
- Melakukan penambahan dan pembaruan koleksi buku serta e-book sesuai kebutuhan kurikulum.
- Menjaga kebersihan dan kenyamanan ruang baca agar mendukung kegiatan belajar mahasiswa.
- Memastikan sistem informasi dan komputerisasi perpustakaan berfungsi optimal untuk memudahkan pencarian koleksi.

### 5. Kesimpulan Akhir

Secara keseluruhan, pelayanan Perpustakaan FT-UMJ pada Semester Genap 2024/2025 menunjukkan peningkatan yang nyata dibandingkan periode sebelumnya, dengan kategori kepuasan “BAIK.” Aspek prosedur, fasilitas, dan sistem informasi telah membaik, meskipun kedisiplinan staf masih menjadi catatan untuk peningkatan berikutnya.

Dengan demikian, hasil survei ini menjadi dasar bagi Fakultas Teknik dalam menyusun Rencana Tindak Lanjut (RTL) serta memperkuat implementasi siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) mutu layanan perpustakaan secara berkelanjutan.

Laporan ini dibuat untuk memberikan kemanfaatan bagi seluruh sivitas perpustakaan FTUMJ menjadi lebih baik dan berkemajuan.

# LAMPIRAN

Perpustakaan memiliki prosedur penerimaan buku yang mudah dipahami sesuai SOP.	Perpustakaan memiliki peraturan yang memadai (misalkan waktu operasional pelayanan, denda keterlambatan) menghilangkan buku, surat bebas persembahan	Perpustakaan dapat memenuhi ketersediaan buku yang digunakan dalam proses belajar mengajar 3 secara cetak maupun elektronik.	Perpustakaan sudah memiliki sistem keamanan yang 3 tertang koleksi literatur maupun barang bawaan mahasiswa	Ruang perpustakaan, fasilitas, dan rak koleksi buku memadai, tertata rapi dan bersih	Kapala dan staf perpustakaan sudah membent pelayan yang adil dan 3 sesuai kebutuhan mahasiswa secara profesional	Sistem informasi (komputer) yang ada di perpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan	Kapala dan staf perpustakaan sudah menurahkan disiplin kerja yang tinggi, ada sesuai jam pelayanan
4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	4	3
2	3	2	2	2	2	2	1
3	3	3	3	2	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	4	4	4	4	4	4
3	2	2	2	2	3	3	2
1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	2	2	2	2	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
2	1	1	2	2	3	3	1
2	2	2	2	2	2	2	1
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
122	119	117	118	119	122	122	113
3,13	3,05	3,00	3,03	3,05	3,13	3,13	2,90