



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI

KUALITAS LAYANAN

PERPUSTAKAAN

2025/2026



Pusat Penjaminan Mutu
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga *Laporan Survei Layanan Bagian Perpustakaan Universitas Hayam Wuruk Perbanas Periode Tahun 2025–2026* ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan bagian dari kegiatan evaluasi rutin yang dilaksanakan oleh **Pusat Penjaminan Mutu (PPM) Universitas Hayam Wuruk Perbanas** dalam rangka menilai dan meningkatkan kualitas layanan institusi.

Survei ini dilakukan dengan melibatkan tiga kelompok utama dalam sivitas akademika, yaitu **dosen, tenaga kependidikan (tendik), dan mahasiswa**, sebagai responden utama yang berinteraksi langsung dengan berbagai layanan universitas. Melalui survei ini, PPM menghimpun data dan masukan yang objektif sebagai dasar dalam proses penjaminan mutu dan perbaikan berkelanjutan.

Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi dan tingkat kepuasan pengguna layanan, serta menjadi referensi penting dalam pengambilan kebijakan, peningkatan layanan, dan pengembangan sistem pendukung di lingkungan Universitas Hayam Wuruk Perbanas.

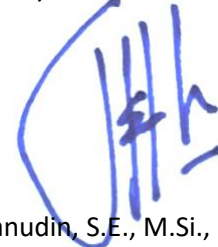
Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi aktif dalam survei ini, serta kepada seluruh tim pelaksana yang telah bekerja dengan penuh dedikasi dalam pengumpulan data dan penyusunan laporan ini.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat nyata bagi seluruh pihak dan menjadi pijakan dalam mewujudkan layanan pendidikan tinggi yang unggul, profesional, dan berdaya saing.

Surabaya, 31 Agustus 2026

Kepala Pusat Penjaminan Mutu

Universitas Hayam Wuruk Perbanas



(Burhanudin, S.E., M.Si., Ph.D.)

Hasil Survei Kualitas Layanan Perpustakaan 2025/2026

A. RESPONDEN MAHASISWA

A.1. Data Responden

Berikut rincian responden mahasiswa yang mengisi kuesioner Perpustakaan yang dikelompokkan berdasarkan prodi sebagai berikut:

Prodi	Banyak Responden	Persentase (%)
D3 Perbankan dan Keuangan	27	3
S1 Manajemen	237	29
S1 Akuntansi	193	24
S1 Ekonomi Syariah	49	6
S2 Manajemen	137	17
S2 Akuntansi	18	2
S1 Sistem Informasi	51	6
S1 Informatika	46	6
S1 Desain Komunikasi Visual	62	8
Total	820	100

A.2. Hasil Survei

No.	Item Pernyataan	%Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
1	Kemampuan Perpustakaan memberikan layanan	1%	11%	49%	39%	100%	3,26	Sangat Baik
2	Kemampuan memberikan solusi atas masalah layanan	1%	12%	54%	33%	100%	3,19	Baik
3	Kemampuan memberikan penjelasan tentang ketentuan di perpustakaan	1%	14%	49%	37%	100%	3,21	Baik
	Rata-rata Reliability	1%	12%	51%	36%	100%	3,22	Baik
4	Kecepatan dalam memberikan layanan	2%	11%	53%	34%	100%	3,20	Baik
5	Kecepatan menanggapi keluhan	1%	12%	52%	35%	100%	3,22	Baik
6	Selalu tersedia waktu guna memberikan layanan	1%	13%	50%	36%	100%	3,20	Baik
	Rata-rata Responsiveness	1%	12%	51%	35%	100%	3,21	Baik
7	Kesesuaian layanan dengan ketentuan	1%	12%	52%	35%	100%	3,22	Baik
8	Ketepatan Bagian Perpustakaan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	1%	12%	53%	35%	100%	3,22	Baik
9	Penyediaan ragam koleksi pustaka sesuai kebutuhan	2%	13%	51%	34%	100%	3,18	Baik
10	Ketepatan proses pemenuhan layanan sirkulasi (peminjaman, pengembalian, perpanjangan) sesuai dengan ketentuan yang berlaku	1%	11%	50%	38%	100%	3,24	Baik
11	Pengelolaan E-Library sesuai dengan ketentuan yang berlaku	1%	13%	52%	34%	100%	3,20	Baik

No.	Item Pernyataan	%Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
12	Pengelolaan Research Zone (TA, Serial, Referensi, Konsultasi, Layanan Data) sesuai dengan ketentuan	0%	14%	52%	33%	100%	3,18	Baik
13	Besarnya biaya untuk mendapatkan pelayanan data	0%	14%	52%	34%	100%	3,19	Baik
14	Pemenuhan layanan sesuai dengan kebutuhan	1%	11%	54%	35%	100%	3,22	Baik
	Rata-rata Assurance	1%	13%	52%	35%	100%	3,21	Baik
15	Kelengkapan koleksi buku literatur, jurnal dan majalah	2%	13%	50%	35%	100%	3,19	Baik
16	Koleksi buku literatur, jurnal dan majalah sesuai kebutuhan mahasiswa	2%	12%	52%	34%	100%	3,19	Baik
17	Kebaruan koleksi buku literatur, jurnal dan majalah	1%	14%	51%	34%	100%	3,18	Baik
18	Kemudahan mahasiswa dalam mencari koleksi (buku literatur, jurnal dan majalah)	1%	13%	52%	34%	100%	3,18	Baik
19	Kemudahan akses layanan perpustakaan	1%	13%	52%	34%	100%	3,20	Baik
	Rata-rata Tangible	2%	13%	52%	33%	100%	3,19	Baik
	Rata-rata Skor TERRA	1%	13%	51%	35%	100%	3,21	Baik
20	Kepuasan yang dirasakan atas layanan unit perpustakaan	1%	12%	50%	37%	100%	3,22	Baik

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek reliability yaitu senilai 3,22 yang berada di skala sangat baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek tangible yaitu sebesar 3,19. Skor rata-rata TERRA sebesar 3,21 yang artinya baik, dengan skor kepuasan sebesar 3,22 yang artinya mahasiswa puas terhadap layanan yang telah diberikan.

B. RESPONDEN DOSEN & TENDIK

B.1. Data Responden

Berikut rincian responden dosen & tendik yang mengisi kuesioner Perpustakaan:

Kelompok	Jumlah	Persentase (%)
Dosen	60	75
Tenaga Kependidikan	20	25
Total	80	100

B.2. Hasil Survei

Dosen

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
1	Kemampuan Bagian Perpustakaan dalam memberikan layanan	0%	2%	47%	52%	100%	3,50	Sangat Baik
2	Kemampuan memberikan penjelasan tentang ketentuan di perpustakaan	0%	3%	43%	53%	100%	3,50	Sangat Baik
3	Kemampuan memberikan solusi terkait layanan	0%	3%	45%	52%	100%	3,48	Sangat Baik
	Rata-Rata Skor Reliability	0%	3%	45%	52%	100%	3,49	Sangat Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
4	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat.	0%	3%	37%	60%	100%	3,57	Sangat Baik
5	Kecepatan proses layanan	0%	2%	43%	55%	100%	3,53	Sangat Baik
6	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0%	2%	43%	55%	100%	3,53	Sangat Baik
	Rata-Rata Skor Responsiveness	0%	2%	41%	57%	100%	3,54	Sangat Baik
7	Ketepatan menyelesaikan keluhan atas layanan	0%	2%	47%	52%	100%	3,50	Sangat Baik
8	Proses layanan sesuai dengan ketentuan	0%	3%	40%	57%	100%	3,53	Sangat Baik
9	Penyediaan ragam koleksi sesuai dengan cakupan program studi	3%	13%	53%	30%	100%	3,10	Baik
10	Kesesuaian biaya layanan data dengan ketentuan	0%	12%	53%	35%	100%	3,23	Baik
11	Kesesuaian layanan sirkulasi (peminjaman, pengembalian, perpanjangan) dengan ketentuan	0%	2%	52%	47%	100%	3,45	Sangat Baik
12	Pemenuhan layanan sesuai dengan kebutuhan Pemustaka	0%	5%	55%	40%	100%	3,35	Sangat Baik
	Rata-Rata Skor Assurance	1%	6%	50%	43%	100%	3,36	Sangat Baik
13	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan Pemustaka	0%	5%	38%	57%	100%	3,52	Sangat Baik
14	Sikap ramah dalam melayani	0%	2%	37%	62%	100%	3,60	Sangat Baik
	Rata-Rata Skor Empathy	0%	3%	38%	59%	100%	3,56	Sangat Baik
15	Kenyamanan ruang perpustakaan	0%	2%	30%	68%	100%	3,67	Sangat Baik
16	Kenyamanan suasana ruang baca	0%	3%	28%	68%	100%	3,65	Sangat Baik
17	Kelengkapan koleksi (buku literatur, jurnal dan majalah)	3%	20%	52%	25%	100%	2,98	Baik
18	Kebaruan koleksi (buku literatur, jurnal dan majalah)	7%	15%	50%	28%	100%	3,00	Baik
19	Kesesuaian koleksi pada masing-masing bidang ilmu dengan kebutuhan Pemustaka	2%	17%	52%	30%	100%	3,10	Baik
20	Ketepatan penempatan koleksi yang memudahkan pencarian	0%	5%	57%	38%	100%	3,33	Sangat Baik
21	Ketepatan penataan meja dan kursi di ruang Perpustakaan	0%	3%	42%	55%	100%	3,52	Sangat Baik
22	Ketersediaan stop contact (colokan kabel) di Perpustakaan	0%	5%	38%	57%	100%	3,52	Sangat Baik
23	Ketersediaan komputer untuk mendukung pemenuhan layanan	2%	15%	48%	35%	100%	3,17	Baik
24	Ketersediaan tempat penyimpanan barang yang aman	0%	5%	58%	37%	100%	3,32	Sangat Baik
25	Kesesuaian sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	2%	5%	45%	48%	100%	3,40	Sangat Baik
26	Kesesuaian pengaturan ruangan untuk proses layanan	0%	3%	45%	52%	100%	3,48	Sangat Baik
27	Kemudahan akses menuju Perpustakaan	2%	3%	42%	53%	100%	3,47	Sangat Baik
	Rata-Rata Skor Tangible	1%	8%	45%	46%	100%	3,35	Sangat Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
	Rata-rata Skor TERRA	0%	4%	44%	51%	100%	3,46	Sangat Baik
28	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Perpustakaan	0%	7%	37%	57%	100%	3,50	Sangat Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek empathy yaitu senilai 3,56 yang berada di skala sangat baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek tangible sebesar 3,35. Skor rata-rata TERRA sebesar 3,46 yang artinya sangat baik, dengan tingkat kepuasan sebesar 3,50 yang artinya dosen sangat puas dengan layanan yang diberikan.

Tendik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
1	Kemampuan Bagian Perpustakaan dalam memberikan layanan	0%	15%	55%	30%	100%	3,15	Baik
2	Kemampuan memberikan penjelasan tentang ketentuan di perpustakaan	0%	15%	60%	25%	100%	3,10	Baik
3	Kemampuan memberikan solusi terkait layanan	0%	15%	55%	30%	100%	3,15	Baik
	Rata-Rata Skor Reliability	0%	15%	57%	28%	100%	3,13	Baik
4	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat.	0%	15%	50%	35%	100%	3,20	Baik
5	Kecepatan proses layanan	0%	25%	65%	10%	100%	2,85	Baik
6	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0%	15%	70%	15%	100%	3,00	Baik
	Rata-Rata Skor Responsiveness	0%	18%	62%	20%	100%	3,02	Baik
7	Ketepatan menyelesaikan keluhan atas layanan	0%	15%	65%	20%	100%	3,05	Baik
8	Proses layanan sesuai dengan ketentuan	0%	15%	55%	30%	100%	3,15	Baik
9	Penyediaan ragam koleksi sesuai dengan cakupan program studi	0%	25%	60%	15%	100%	2,90	Baik
10	Kesesuaian biaya layanan data dengan ketentuan	0%	15%	65%	20%	100%	3,05	Baik
11	Kesesuaian layanan sirkulasi (peminjaman, pengembalian, perpanjangan) dengan ketentuan	0%	15%	55%	30%	100%	3,15	Baik
12	Pemenuhan layanan sesuai dengan kebutuhan Pemustaka	0%	15%	70%	15%	100%	3,00	Baik
	Rata-Rata Skor Assurance	0%	17%	62%	22%	100%	3,05	Baik
13	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan Pemustaka	0%	15%	65%	20%	100%	3,05	Baik
14	Sikap ramah dalam melayani	0%	15%	50%	35%	100%	3,20	Baik
	Rata-Rata Skor Empathy	0%	15%	58%	28%	100%	3,13	Baik
15	Kenyamanan ruang perpustakaan	0%	15%	40%	45%	100%	3,30	Sangat Baik
16	Kenyamanan suasana ruang baca	0%	15%	40%	45%	100%	3,30	Sangat Baik
17	Kelengkapan koleksi (buku literatur, jurnal dan majalah)	0%	20%	70%	10%	100%	2,90	Baik
18	Kebaruan koleksi (buku literatur, jurnal dan majalah)	0%	25%	60%	15%	100%	2,90	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
19	Kesesuaian koleksi pada masing-masing bidang ilmu dengan kebutuhan Pemustaka	0%	15%	65%	20%	100%	3,05	Baik
20	Ketepatan penempatan koleksi yang memudahkan pencarian	0%	15%	60%	25%	100%	3,10	Baik
21	Ketepatan penataan meja dan kursi di ruang Perpustakaan	0%	15%	65%	20%	100%	3,05	Baik
22	Ketersediaan stop contact (colokan kabel) di Perpustakaan	0%	15%	65%	20%	100%	3,05	Baik
23	Ketersediaan komputer untuk mendukung pemenuhan layanan	5%	25%	60%	10%	100%	2,75	Baik
24	Ketersediaan tempat penyimpanan barang yang aman	0%	20%	55%	25%	100%	3,05	Baik
25	Kesesuaian sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	0%	25%	55%	20%	100%	2,95	Baik
26	Kesesuaian pengaturan ruangan untuk proses layanan	0%	20%	60%	20%	100%	3,00	Baik
27	Kemudahan akses menuju Perpustakaan	0%	20%	60%	20%	100%	3,00	Baik
	Rata-Rata Skor Tangible	0%	19%	58%	23%	100%	3,03	Baik
	Rata-rata Skor TERRA	0%	17%	59%	24%	100%	3,07	Baik
28	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Perpustakaan	0%	15%	65%	20%	100%	3,05	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek reliability dan empathy yaitu senilai 3,13 yang berada di skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek responsiveness sebesar 3,02. Skor rata-rata TERRA sebesar 3,07 yang artinya baik, dengan tingkat kepuasan sebesar 3,05 yang artinya tendik puas dengan layanan yang diberikan.

Dosen & Tendik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
1	Kemampuan Bagian Perpustakaan dalam memberikan layanan	0%	8%	51%	41%	100%	3,33	Sangat Baik
2	Kemampuan memberikan penjelasan tentang ketentuan di perpustakaan	0%	9%	52%	39%	100%	3,30	Sangat Baik
3	Kemampuan memberikan solusi terkait layanan	0%	9%	50%	41%	100%	3,32	Sangat Baik
	Rata-Rata Skor Reliability	0%	9%	51%	40%	100%	3,31	Sangat Baik
4	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat.	0%	9%	43%	48%	100%	3,38	Sangat Baik
5	Kecepatan proses layanan	0%	13%	54%	33%	100%	3,19	Baik
6	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0%	8%	57%	35%	100%	3,27	Sangat Baik
	Rata-Rata Skor Responsiveness	0%	10%	51%	38%	100%	3,28	Sangat Baik
7	Ketepatan menyelesaikan keluhan atas layanan	0%	8%	56%	36%	100%	3,28	Sangat Baik
8	Proses layanan sesuai dengan ketentuan	0%	9%	48%	43%	100%	3,34	Sangat Baik
9	Penyediaan ragam koleksi sesuai dengan cakupan program studi	2%	19%	57%	23%	100%	3,00	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
10	Kesesuaian biaya layanan data dengan ketentuan	0%	13%	59%	28%	100%	3,14	Baik
11	Kesesuaian layanan sirkulasi (peminjaman, pengembalian, perpanjangan) dengan ketentuan	0%	8%	53%	38%	100%	3,30	Sangat Baik
12	Pemenuhan layanan sesuai dengan kebutuhan Pemustaka	0%	10%	63%	28%	100%	3,18	Baik
	Rata-Rata Skor Assurance	0%	11%	56%	33%	100%	3,21	Baik
13	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan Pemustaka	0%	10%	52%	38%	100%	3,28	Sangat Baik
14	Sikap ramah dalam melayani	0%	8%	43%	48%	100%	3,40	Sangat Baik
	Rata-Rata Skor Empathy	0%	9%	48%	43%	100%	3,34	Sangat Baik
15	Kenyamanan ruang perpustakaan	0%	8%	35%	57%	100%	3,48	Sangat Baik
16	Kenyamanan suasana ruang baca	0%	9%	34%	57%	100%	3,48	Sangat Baik
17	Kelengkapan koleksi (buku literatur, jurnal dan majalah)	2%	20%	61%	18%	100%	2,94	Baik
18	Kebaruan koleksi (buku literatur, jurnal dan majalah)	3%	20%	55%	22%	100%	2,95	Baik
19	Kesesuaian koleksi pada masing-masing bidang ilmu dengan kebutuhan Pemustaka	1%	16%	58%	25%	100%	3,08	Baik
20	Ketepatan penempatan koleksi yang memudahkan pencarian	0%	10%	58%	32%	100%	3,22	Baik
21	Ketepatan penataan meja dan kursi di ruang Perpustakaan	0%	9%	53%	38%	100%	3,28	Sangat Baik
22	Ketersediaan stop contact (colokan kabel) di Perpustakaan	0%	10%	52%	38%	100%	3,28	Sangat Baik
23	Ketersediaan komputer untuk mendukung pemenuhan layanan	3%	20%	54%	23%	100%	2,96	Baik
24	Ketersediaan tempat penyimpanan barang yang aman	0%	13%	57%	31%	100%	3,18	Baik
25	Kesesuaian sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	1%	15%	50%	34%	100%	3,18	Baik
26	Kesesuaian pengaturan ruangan untuk proses layanan	0%	12%	53%	36%	100%	3,24	Baik
27	Kemudahan akses menuju Perpustakaan	1%	12%	51%	37%	100%	3,23	Baik
	Rata-Rata Skor Tangible	1%	13%	52%	34%	100%	3,19	Baik
	Rata-rata Skor TERRA	0%	11%	51%	38%	100%	3,27	Sangat Baik
28	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Perpustakaan	0%	11%	51%	38%	100%	3,28	Sangat Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek empathy yaitu senilai 3,34 yang berada di skala sangat baik, sedangkan bobot nilai terendah ada pada aspek tangible sebesar 3,19. Skor rata-rata TERRA sebesar 3,27 yang artinya sangat baik, dengan tingkat kepuasan sebesar 3,28 yang artinya dosen dan tendik sangat puas dengan layanan yang diberikan.

MASUKKAN/SARAN

No.	Masukkan/Saran
-----	----------------

1	Perlunya update buku terbaru, jurnal terbaru, majalah terbaru, berlangganan jurnal bereputasi
2	Ada baiknya koleksi buku-buku diperbarui. Langganan jurnal internasional berputasi juga penting, meskipun institusi dalam kondisi saat ini namun menjadi perhatian kedepannya
3	ketersediaan jurnal manajemen online bermutu perlu dilakukam
4	mesin kopinya jangan diskip. mhs perlu minum kopi saat belajar di perpustakaan
5	Di kampus satu tidak ada perpus
6	Mohon ditingkatkan keramahan staf baru di perpustakaan
7	Sebaiknya diinfo kan kembali koleksi perpustakaan kepada dosen khususnya yang terkait buku-buku wajib, dan sebaiknya perpustakaan juga dijadikan tempat menjual buku-buku wajib dosen UHW agar mhs tidak membeli langsung ke dosen (kesannya biar bagus), ini sebagai potensi revenue generating perpustakaan
8	<p>Inisiatif pendirian Campus Library Cafe merupakan strategi komersialisasi dan optimasi aset (asset monetization) yang sangat relevan untuk mengatasi keterbatasan arus kas (cash flow) institusi saat ini. Secara psikologis dan ergofisiologis, aktivitas kognitif tingkat tinggi yang dilakukan mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan di perpustakaan meningkatkan laju metabolisme yang memicu kebutuhan nutrisi dan hidrasi secara simultan. Ketiadaan fasilitas konsumsi di area perpustakaan menciptakan unmet needs yang memaksa pengunjung meninggalkan area belajar lebih cepat.</p> <p>Dengan mentransformasi perpustakaan menjadi konsep third place yang terintegrasi antara ruang akademis dan fasilitas food & beverage (F&B), institusi dapat meningkatkan dwell time (durasi tinggal) pemustaka secara signifikan. Peningkatan foot traffic dan dwell time ini berbanding lurus dengan potensi peningkatan spend per capita, yang secara langsung mentransformasi perpustakaan dari sekadar unit biaya (cost center) menjadi unit penghasil pendapatan (revenue center) baru melalui skema recurring income atau kemitraan komersial.</p> <p>Pengembangan fasilitas ini menjadi solusi strategis yang adaptif: tidak hanya mendukung kenyamanan riset dan pembelajaran, tetapi juga memberikan kontribusi riil terhadap diversifikasi pendapatan (revenue diversification) kampus di tengah krisis keuangan.</p>
9	ketika sosialisai unggah mandiri mahasiswa agar tidak terlalu dekat dengan waktu yudisium
10	koleksi butuh banyak pembaruan edisi, kesesuaian ilmu dan sesuai ketentuan update