

MANUAL PROSEDUR

(STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR)

Prosedur : Survei Kepuasan Pengguna
No. Dokumen : MP-LP-01

BERLAKU EFEKTIF : 27 JULI 2026
STATUS REVISI : 01
DISIAPKAN OLEH : MANAJER LAYANAN PERPUSTAKAAN
DIPERIKSA OLEH : KOORDINATOR SPMI
DISAHKAN OLEH : KEPALA



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR SURVEI
KEPUASAN PENGGUNA**

No. Dokumen	:	MP-LP-01
Edisi	:	00
Revisi	:	01
Berlaku Efektif	:	27 Juli 2026
Halaman	:	1 - 9

PENYUSUN

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. Irna Maulina Siregar, S. Sos. | Manajer Pelayanan Perpustakaan |
| 2. Maisyaroh Harahap, S. Sos. | Koordinator Tetap Layanan Sirkulasi dan
Perpustakaan Cabang |
| 3. Lia Marisa Barus, S.I.Pus. | Koordinator Tetap Layanan Referensi dan
Penataan Bahan Cetak |



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR SURVEI
KEPUASAN PENGGUNA**

No. Dokumen : MP-LP-01
Edisi : 00
Revisi : 01
Berlaku Efektif : 27 Juli 2026
Halaman : 2 - 9

LEMBAR PENGESAHAN

Disiapkan Oleh	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
	Irna Maulina Siregar, S.Sos	Manajer Pelayanan Perpustakaan		27 Juli 2026
Diperiksa Oleh	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
	Murniaty, S.Sos.	Koordinator SPMI		27 Juli 2026
Disahkan Oleh	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
	Prof. Dr. Syahril Efendi, S.Si., M.I.T.	Kepala		27 Juli 2026



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR SURVEI
KEPUASAN PENGGUNA**

No. Dokumen	:	MP-LP-01
Edisi	:	00
Revisi	:	01
Berlaku Efektif	:	27 Juli 2026
Halaman	:	3 - 9

1. TUJUAN

Prosedur Survei Kepuasan Pengguna disiapkan untuk memberikan pedoman bagi Perpustakaan untuk mengetahui persepsi pengguna perpustakaan (*stakeholder*) dalam peningkatan kinerja dan layanan Perpustakaan.

2. RUANG LINGKUP

Survei kepuasan Pengguna ini dilakukan terhadap pengguna Perpustakaan (civitas akademika) yang langsung berkunjung ke Perpustakaan Universitas dan Perpustakaan Cabang Fakultas untuk mendapatkan semua layanan yang terdapat di Perpustakaan.

3. DEFINISI

- 3.1. Kuesioner: Merupakan media yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan Pengguna terhadap kinerja Perpustakaan. Kuesioner tersebut berisi beberapa point-point pertanyaan yang cenderung untuk mencari input yang berkaitan dengan kepuasan pengguna yang berhubungan dengan kinerja pustakawan yang bersangkutan.
- 3.2. Survei kepuasan Pengguna: Survei yang dilakukan untuk menilai kelengkapan sarana dan prasarana, akses, bahan pustaka dan dedikasi serta kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan.
- 3.3. Kepuasan Pengguna: Perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau layanan yang diterimanya.



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR SURVEI
KEPUASAN PENGGUNA**

No. Dokumen : MP-LP-01
Edisi : 00
Revisi : 01
Berlaku Efektif : 27 Juli 2026
Halaman : 4 - 9

- 3.4. Stakeholder: Seluruh pihak (masyarakat) yang memiliki keterkaitan dan kepentingan dengan Perpustakaan.
- 3.5. Layanan Sirkulasi: adalah kegiatan pelayanan peminjaman, pengembalian, perpanjangan peminjaman, dan penagihan koleksi buku yang ada di Perpustakaan.
- 3.6. Layanan Literasi dan Referensi Informasi adalah layanan bertujuan untuk membantu dan membimbing pengguna dalam penelusuran informasi dari berbagai sumber baik tercetak maupun elektronik.
- 3.7. Layanan Koleksi Pinjam Simpan adalah layanan peminjaman, pengembalian, perpanjangan peminjaman koleksi buku dengan menggunakan sistem layanan tertutup.
- 3.8. Layanan deposit adalah layanan yang menyajikan koleksi atau bahan perpustakaan oleh dan tentang USU (USUiana) yang tidak diterbitkan di tempat lain seperti karya tulis dosen, tesis magister, disertasi doktor, pidato rektor, pidato pengukuhan Guru Besar, hasil seminar, hasil symposium, dsb dalam bentuk tercetak.
- 3.9. Layanan Repository USU: adalah layanan yang menyajikan koleksi atau bahan perpustakaan oleh dan tentang USU (USUiana) yang tidak diterbitkan di tempat lain seperti karya tulis dosen, tesis magister, disertasi doktor, pidato rektor, pidato pengukuhan Guru Besar, hasil seminar, hasil simposium, dsb dalam bentuk digital/ elektronik.



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR SURVEI
KEPUASAN PENGGUNA**

No. Dokumen	:	MP-LP-01
Edisi	:	00
Revisi	:	01
Berlaku Efektif	:	27 Juli 2026
Halaman	:	5 - 9

4. REFERENSI

- 4.1 Libqual (*Library Quality*)
- 4.2 Peraturan Menteri PAN dan RB No. 9 Tahun 2024 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- 4.3 Pedoman Sistem Manajemen Mutu
- 4.4 Standar ISO 9001:2015, Klausul 9.1.2

5. KETENTUAN UMUM

Perpustakaan harus menyiapkan dan melakukan Survei Kepuasan Pengguna kepada masyarakat (stakeholder) agar apa yang ditawarkan kepada sivitas akademika sesuai dengan harapan mereka.

6. TUJUAN KEGIATAN

Survei kepuasan Pengguna bertujuan:

- 6.1 Memonitoring dan mengevaluasi hasil pemanfaatan dan penggunaan sarana dan prasarana, akses, bahan pustaka dan dedikasi serta kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan Perpustakaan
- 6.2 Meningkatkan kualitas pengelolaan perpustakaan terutama penyediaan sarana dan prasarana serta kompetensi pustakawan.

7. PERSYARATAN

Persyaratan dalam melakukan pengukuran kepuasan Pengguna:

- 7.1 Perpustakaan menyusun kuesioner kepuasan Pengguna terhadap mutu sarana dan prasarana, koleksi serta kompetensi pustakawan.



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR SURVEI
KEPUASAN PENGGUNA**

No. Dokumen	:	MP-LP-01
Edisi	:	00
Revisi	:	01
Berlaku Efektif	:	27 Juli 2026
Halaman	:	6 - 9

7.2 Menyiapkan standar ukuran kepuasan.

7.3 Menunjuk penanggung jawab dalam pengolahan data kuesioner

7.4 Melakukan evaluasi secara berkala (minimal per semester dalam setahun).

8. TATA CARA PELAKSANAAN

8.1 Bidang Pelayanan Pengguna membuat konsep pertanyaan yang menjadi penilaian untuk mengukur kepuasan Pengguna (stakeholder).

8.2 Bidang Pelayanan Pengguna menyebarkan kuesioner/ angket secara langsung kepada pengguna perpustakaan yang berkunjung

8.3 Pengguna Perpustakaan mengisi kuesioner

8.4 Petugas Pelayanan mengumpulkan kembali kuesioner yang telah diisi pengguna perpustakaan untuk selanjutnya dilakukan pengolahan, analisis dan evaluasi hasil kuesioner

8.5 Hasil analisis disampaikan dalam rapat Pimpinan Perpustakaan untuk dilakukan tindakan perbaikan agar pelayanan meningkat.



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR SURVEI
KEPUASAN PENGGUNA**

No. Dokumen : MP-LP-01
Edisi : 00
Revisi : 01
Berlaku Efektif : 27 Juli 2026
Halaman : 7 - 9

FLOWCHART

Diagram Alir	Penanggung Jawab	Dokumen Terkait
Mulai		
Membuat konsep kuesioner	Manajer Pelayanan Pengguna	
Menyebarkan kuesioner melalui website perpustakaan kepada Pengguna	Manajer Pelayanan Pengguna	
Melakukan Analisis dan evaluasi hasil pengukuran kuesioner	Manajer Pelayanan Pengguna	Kuesioner kepuasan pengguna
Melakukan Analisis dan evaluasi hasil pengukuran kuesioner	Manajer Pelayanan Pengguna	
Menyampaikan ke Koordinator SPMI dan Pimpinan untuk dilakukan tindakan perbaikan	Manajer Pelayanan Pengguna	
Selesai		



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR SURVEI
KEPUASAN PENGGUNA**

No. Dokumen	:	MP-LP-01
Edisi	:	00
Revisi	:	01
Berlaku Efektif	:	27 Juli 2026
Halaman	:	8 - 9

9. LAMPIRAN

- | | |
|--|---------------|
| 9.1 Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna | : FM-LP-01-01 |
| 9.2 Laporan Survei Kepuasan Pengguna | : FM-LP-01-02 |