

LAPORAN EVALUASI DAN TINDAK LANJUT
KRITIK DAN SARAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN UM
PALEMBANG TAHUN 2026



DISUSUN OLEH : TIM PENYUSUN

Daftar Isi

1. Daftar Isi	2
2. Kata Pengantar	3
3. Pendahuluan	4
4. Tujuan	4
5. Sumber Kritik Dan Saran	4
6. Hasil Evaluasi Kritik Dan Saran	5
7. Evaluasi Dan Analisis	5
8. Rencana Tindak Lanjut	6
9. Kesimpulan	7
10. Penutup	7
11. Dokumentasi	8

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Evaluasi Kritik dan Saran Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang ini dapat disusun dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi dan tindak lanjut terhadap berbagai kritik, saran, masukan, serta tanggapan yang disampaikan oleh pemustaka. Masukan tersebut merupakan bagian penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, kenyamanan, ketersediaan fasilitas, koleksi, serta berbagai aspek penyelenggaraan layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang.

Melalui laporan ini, diharapkan setiap kritik dan saran yang diterima dapat diidentifikasi, dianalisis, serta ditindaklanjuti secara tepat dan berkelanjutan. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan langkah perbaikan dan pengembangan layanan perpustakaan agar semakin sesuai dengan kebutuhan dan harapan pemustaka. Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan penyempurnaan pada masa yang akan datang.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pemustaka dan pihak-pihak yang telah memberikan kritik, saran, serta dukungan terhadap peningkatan kualitas layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bagian dari upaya peningkatan mutu layanan perpustakaan secara berkelanjutan.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

A. Pendahuluan

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang (UM Palembang) berkomitmen untuk memberikan layanan perpustakaan yang berkualitas, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam rangka meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan, perpustakaan menyediakan sarana bagi pemustaka untuk menyampaikan kritik, saran, masukan, maupun keluhan terhadap layanan yang diberikan.

Kritik dan saran dari pemustaka merupakan salah satu sumber informasi penting dalam melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan perpustakaan. Setiap masukan yang diterima perlu diidentifikasi, dianalisis, dan ditindaklanjuti agar dapat menjadi dasar dalam perbaikan layanan, fasilitas, koleksi, maupun sistem pelayanan perpustakaan.

Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi terhadap kritik dan saran yang disampaikan oleh pemustaka serta sebagai dokumentasi tindak lanjut yang telah dan akan dilakukan oleh Perpustakaan UM Palembang.

B. Tujuan

Laporan evaluasi ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan oleh pemustaka.
2. Mengetahui permasalahan yang masih terdapat dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan.
3. Mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan masukan dari pemustaka.
4. Menentukan langkah perbaikan dan tindak lanjut terhadap setiap masukan.
5. Meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pemustaka.
6. Mewujudkan layanan perpustakaan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

C. Sumber Kritik dan Saran

Kritik dan saran pemustaka dapat diperoleh melalui berbagai media, antara lain:

1. Kotak kritik dan saran.
2. Formulir atau survei kepuasan pemustaka.
3. Media sosial dan kanal komunikasi perpustakaan.
4. Penyampaian secara langsung kepada petugas.
5. Sistem layanan perpustakaan secara daring.
6. Hasil komunikasi dan interaksi antara petugas dengan pemustaka.

D. Hasil Evaluasi Kritik dan Saran

Berdasarkan masukan yang diterima, beberapa aspek yang menjadi perhatian dalam evaluasi layanan perpustakaan meliputi:

No.	Aspek yang Dievaluasi	Kritik/Saran	Evaluasi	Tindak Lanjut
1.	Koleksi	Pemustaka mengharapkan penambahan buku dan referensi terbaru	Ketersediaan koleksi perlu disesuaikan dengan kebutuhan akademik pengguna	Melakukan identifikasi kebutuhan koleksi dan pengadaan bahan pustaka secara bertahap
2.	Fasilitas	Saran peningkatan kenyamanan ruang baca dan fasilitas pendukung	Beberapa fasilitas perlu dipelihara dan ditingkatkan	Melakukan pemeliharaan serta mengusulkan peningkatan fasilitas
3.	Layanan	Masukan mengenai kecepatan dan ketepatan pelayanan	Pelayanan perlu dilakukan secara konsisten dan responsif	Meningkatkan koordinasi dan evaluasi kinerja layanan
4.	Sistem informasi	Saran agar akses informasi koleksi dan layanan lebih mudah	Informasi layanan perlu disampaikan secara jelas dan mudah diakses	Memperbarui informasi melalui media informasi perpustakaan
5.	Kenyamanan	Masukan terkait suasana ruang perpustakaan	Kenyamanan merupakan faktor penting dalam mendukung kegiatan belajar	Meningkatkan kebersihan, ketertiban, pencahayaan, dan kenyamanan ruang
6.	Jam layanan	Saran mengenai waktu operasional perpustakaan	Kebutuhan pengguna perlu menjadi bahan pertimbangan dalam pengaturan layanan	Melakukan evaluasi terhadap kebutuhan jam layanan dan menyesuaikannya dengan kebijakan yang berlaku

E. Evaluasi dan Analisis

Berdasarkan kritik dan saran yang diterima, secara umum masukan pemustaka dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Kritik yang disampaikan tidak hanya menunjukkan adanya kekurangan, tetapi juga menjadi informasi mengenai kebutuhan dan harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan.

Beberapa hal yang menjadi perhatian dalam evaluasi adalah sebagai berikut:

1. Kualitas koleksi

Ketersediaan bahan pustaka yang relevan dan mutakhir perlu terus diperhatikan. Pengembangan koleksi hendaknya mempertimbangkan kebutuhan program studi, perkembangan ilmu pengetahuan, serta permintaan pemustaka.

2. Kualitas pelayanan

Petugas perpustakaan perlu memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan responsif. Evaluasi secara berkala diperlukan untuk memastikan standar pelayanan dapat diterapkan secara konsisten.

3. Fasilitas perpustakaan

Fasilitas yang memadai dapat mendukung kenyamanan pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan. Pemeliharaan fasilitas perlu dilakukan secara rutin, sementara kebutuhan fasilitas baru dapat diidentifikasi berdasarkan prioritas dan kemampuan institusi.

4. Pemanfaatan teknologi dan informasi

Penyediaan informasi mengenai koleksi, prosedur layanan, dan kegiatan perpustakaan melalui media digital perlu terus dikembangkan agar pemustaka dapat memperoleh informasi dengan lebih mudah.

5. Kenyamanan lingkungan perpustakaan

Kebersihan, ketenangan, pencahayaan, sirkulasi udara, serta ketertiban ruang perlu menjadi perhatian dalam menciptakan lingkungan yang mendukung kegiatan membaca, belajar, dan penelitian.

F. Rencana Tindak Lanjut

Sebagai bentuk respons terhadap kritik dan saran pemustaka, Perpustakaan UM Palembang melakukan dan merencanakan beberapa tindak lanjut, yaitu:

1. Melakukan rekapitulasi dan pengelompokan kritik serta saran berdasarkan jenis permasalahan.
2. Menentukan skala prioritas terhadap masukan yang membutuhkan penanganan segera.
3. Melakukan koordinasi internal untuk menentukan solusi terhadap setiap permasalahan.
4. Melakukan pemeliharaan dan perbaikan fasilitas perpustakaan secara berkala.
5. Mengevaluasi kebutuhan dan pengembangan koleksi perpustakaan.
6. Meningkatkan kualitas dan responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan.
7. Memperbarui informasi layanan melalui media komunikasi yang tersedia.
8. Melakukan monitoring terhadap pelaksanaan tindak lanjut.
9. Melakukan evaluasi kepuasan pemustaka secara berkala untuk mengetahui efektivitas perbaikan yang telah dilakukan.

G. Monitoring dan Evaluasi

Pelaksanaan tindak lanjut terhadap kritik dan saran perlu dipantau secara berkala. Monitoring dilakukan untuk mengetahui apakah tindakan perbaikan telah dilaksanakan dan apakah perbaikan tersebut memberikan dampak terhadap kualitas layanan.

Hasil monitoring selanjutnya menjadi bahan evaluasi bagi pengelola perpustakaan untuk menentukan langkah perbaikan berikutnya. Dengan demikian, pengelolaan kritik dan saran tidak berhenti pada penerimaan masukan, tetapi menjadi bagian dari siklus peningkatan mutu layanan perpustakaan secara berkelanjutan.

H. Kesimpulan

Kritik dan saran pemustaka merupakan bagian penting dalam proses evaluasi dan peningkatan mutu layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang. Setiap masukan perlu ditanggapi secara objektif dan dijadikan dasar untuk memperbaiki aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan.

Melalui evaluasi dan tindak lanjut yang dilakukan secara berkesinambungan, diharapkan Perpustakaan UM Palembang dapat memberikan layanan yang semakin efektif, responsif, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka serta mendukung kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

I. Penutup

Demikian laporan evaluasi dan tindak lanjut kritik dan saran pemustaka ini dibuat sebagai bentuk dokumentasi dan pertanggungjawaban dalam upaya peningkatan mutu layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang. Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola perpustakaan dalam merencanakan dan melaksanakan perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Palembang, 7 agustus 2026

Mengetahui,
Kepala Perpustakaan UM Palembang



(Rendi Artha Putra)
NIP/NBM.1436363

Dokumentasi

Kritik & Saran PERPUS (Jawaban)						
File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Ekstensi Bantuan						
100% 123 Roboto						
F717						
Form Responses 1						
Timestamp	Nama	E-Mail	No HP/WA	Kritik	Saran	
07/05/2026 10:14:29	dwi retno aji	dwiretnoaji2@gmail.com	088747729194	perbaiki website dan aplikasinya agar mudah diak	perbaiki website dan aplikasinya agar muda	
07/05/2026 11:22:23	Intan Tiara	intantiara542@gmail.col	082248169644	Cukup	Perpustakaan dan pelayanannya nyaman	
07/05/2026 11:34:14	Marshanda Tya Abfryani	Marshandatyaabfryani@	085809401725	Tidak ada	Tidak ada	
07/05/2026 13:30:30	RINDI ANTIKA	rindiantikaa0300@gmail	082281538929	tidak ada semuanya bagus	perbanyakin tempat duduknya.	
07/05/2026 13:35:26	Okti Ringsya	oktiringsya@gmail.com	082252963290	sangat bagus	banyakin lagi kursinya kalo bisa	
08/05/2026 9:02:34	Nabilah Afifa Sari	nabilahafifasari229@gmr	088286674727	Tidak ada	Tidak ada	
08/05/2026 10:25:12	PRIYO SANTOSO	priyosantoso909@gmail	081367310473	Perbaiki website dan aplikasi	Perbaiki website dan aplikasi	
09/05/2026 9:04:56	Siti Annisa Kurniawati	annisaa0099@gmail.cor	083874244479	-	-	
11/05/2026 8:33:55	Aulia Anggraeni	auliaanggraeni0616@gn	082299470845	Perpustakaan kampus sudah memiliki pelayanan	Diharapkan perpustakaan dapat terus menir	
11/05/2026 8:47:40	Sevaldi Batian	Gilangananta706@gmai	081632359635	-	-	
11/05/2026 8:50:33	Amelia Rinata	rinataamelia2@gmail.co	085809705097	Tidak ada	Tidak ada	
13/05/2026 11:12:39	Aulia aisyah rifai	auliaisyah352@gmail.cc	081274252745	baik sekali	ga ada saran	
18/05/2026 13:24:42	Marsya Helin Desja Utar	marsyahelinmaca@gma	08136179	Tidak ada	Tidak ada	
18/05/2026 13:35:44	Rasti Dea Amanda	rastideaamanda2112@	082182660054	-	Tempat duduknya dibuat lebih banyak	

Kritik & Saran PERPUS (Jawaban)						
File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Ekstensi Bantuan						
100% 123 Roboto						
E775						
Form Responses 1						
Timestamp	Nama	E-Mail	No HP/WA	Kritik	Saran	
09/09/2026 11:46:28	Salsa Billa Nazwa	Salsabilanazwa009@gr	081368410443	Tidak ada	Tidak ada	
09/09/2026 13:30:28	abil dwi junico	abildwijunico06@gmail.	081272347315	tidak ada	tidak ada	
10/09/2026 13:56:42	Miranda Rahayu	ajamiranda99@gmail.co	092180592135	engga ada	ibunya baik	
10/09/2026 14:09:10	Seli Sela Marselina	selyselamarselina12@gr	08973647095	-	-	
10/09/2026 14:11:07	RAHMAT FERRI FADHIL	ferryatong71@gmail.cor	08990669552	tidak ada	tidak ada	
10/09/2026 14:13:07	Aldi Ramon Pratama	thriftamon@gmail.com	082184447404	sangat nyaman dan bagus	Tidak ada	
12/09/2026 11:25:48	Asgar M	asgarmasalle@gmail.co	085788386144	Lebih baik	Pertahankan	
12/09/2026 11:34:31	Ridho Baihaki Fadhil	ridhobaihakifadhil@gma	081367735721	Komputer yang tersedia hanya beberapa y	Mohon diperbaiki	
12/09/2026 11:50:59	Renaldi	Renaldinopriansya71@g	081273282983	Sangat baik	Perbanyak buku	
12/09/2026 11:57:57	Rido	ridoajja36@gmail.com	089519435539	-	Sangat bagus	
21/09/2026 13:56:43	Fauziah Eka Pratiwi	fauziahekapratiwi04@gr	083144620755	Baik semua	Baik	
28/09/2026 9:58:17	ari kurniawan	akur9584@gmail.com	082289408652	-	-	
28/09/2026 11:45:17	putri firnanda datau	clarisyadatau@gmail.co	089630581885	tidak ada	tidak ada	
29/09/2026 10:18:16	M ARI MOULA SAJIDA	putriari493@gmail.com	085709213740	Perbanyak buku tahun terbit terbaru di per	Tambahkan buku ajar yang terbaru	

Kritik & Saran PERPUS (Jawaban)						
File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Ekstensi Bantuan						
F717						
Form Responses 1						
1	Timestamp	Nama	E-Mail	No HP/WA	Kritik	Saran
612	27/12/2025 8:30:32	Adelia Hendrayani	Hendrayaniadelia@gmail	095701244368	Koleksi buku dan jurnal masih terbatas, terutama	Perlu penambahan koleksi buku dan jurnal t
613	27/12/2025 13:31:52	MUHAMMAD JEFRI ALI	M.jefry2210@gmail.com	083809339006	Tidak ada	Tidak ada
614	30/12/2025 9:23:14	agiel octa zili	agiolokta07@gmail.com	08979666100	.	.
615	05/01/2026 10:26:51	Suci Abellia	Suciabellia17@gmail.co	082269905136	Tidak ada	Tidak ada
616	05/01/2026 10:41:13	Tasya julia dwitanila	tasyajuliatania@gmail.c	082179146715	tidak seluruh komputer hidup	akses komputer diperbanyak
617	05/01/2026 10:57:05	amalia khoirunnisa	amaliakhoirunnisa607@	082175951081	-	-
618	06/01/2026 9:07:50	Raisa Raslina	raisaraslina@gmail.cor	08127872671	pelayanan baik	-
619	06/01/2026 10:08:36	Jasmimum Sambac Adf	jasmimumsambacc@gn	0895604896454	Tidak ada	aplikasi e-library disediakan di iphone
620	06/01/2026 10:10:37	Anisa Salsabila Rahma	salsabilaanisa391@gmc	08117332290	Aplikasi e-Library tidak bisa diakses di iphone	Sudah bagus namun disarankan untuk apli
621	06/01/2026 10:18:08	Lidia Fransiska	lidiafransiska76@gmail	082351705800	-	sudah bagus pelayanannya
622	06/01/2026 10:30:29	Muhammad Pandi Waliy	mpandiw12@gmail.com	081278451955	Pelayanan Sangat ramah	Sudah sangat baik, lebih di pertahankan dan
623	06/01/2026 10:34:03	aliya nadra chairunisa	aliyanad2102@gmail.co	082297155853	baikk	baikk
624	06/01/2026 11:01:37	Amanda Amelyea Putri	mndamlyea20@gmail.co	082176548261	tidak ada	baik
625	07/01/2026 9:24:38	Reswara Bhanuwati	arareswara14@gmail.co	087820587215	sudah baik	pelayanan dan fasilitas sudah baik



