

KEPUASAN PELANGGAN KEPUASAN PENGUNJUNG AKAN LAYANAN PERPUSTAKAAN

TAHUN 2018



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA

ATMA JAYA

Tepercaya • Kualitas • Lulusannya

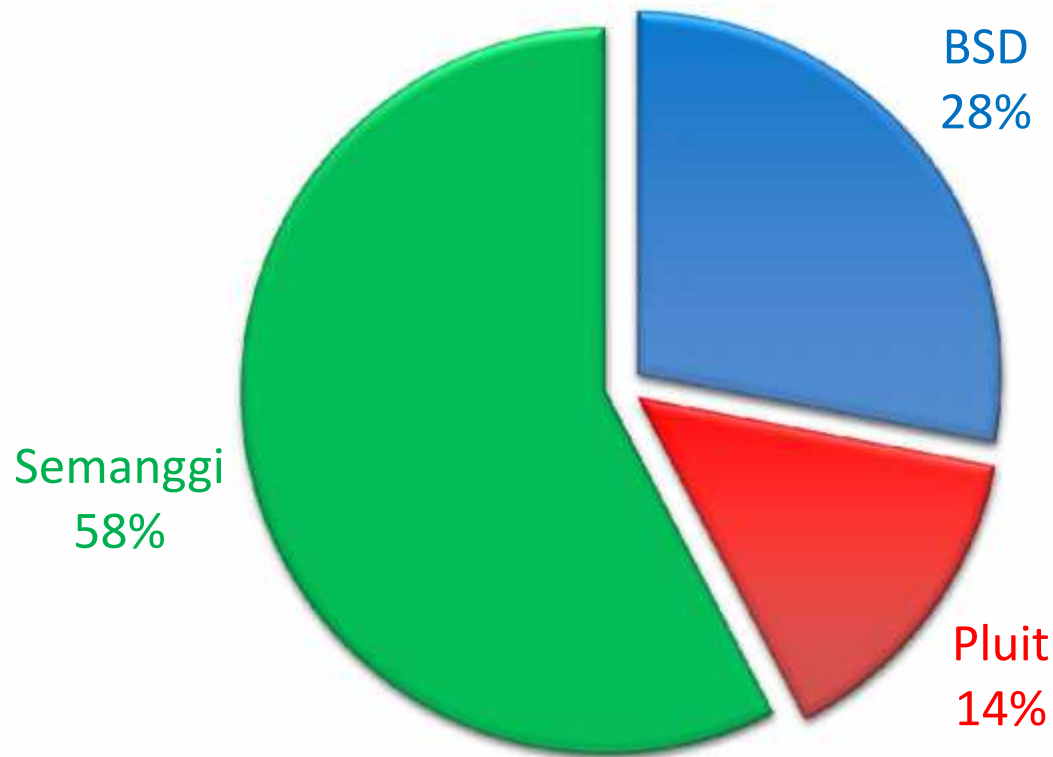
KEPUASAN PENGUNJUNG AKAN LAYANAN PERPUSTAKAAN

PENGANTAR

- Tujuan:
 - memantau konsistensi kualitas layanan,
 - mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan.
- Standar kualitas layanan adalah 3 dari skala 0 sampai 5. Semakin tinggi skor berarti kualitas layanan semakin baik.
- LPM bekerja sama dengan Perpustakaan.
- 571 sampel pengunjung perpustakaan dari 3 kampus (Semanggi, Pluit dan BSD).
- Perbedaan metode pengumpulan data 2018 dengan 2017
2018 online + offline **VS** 2017 offline.

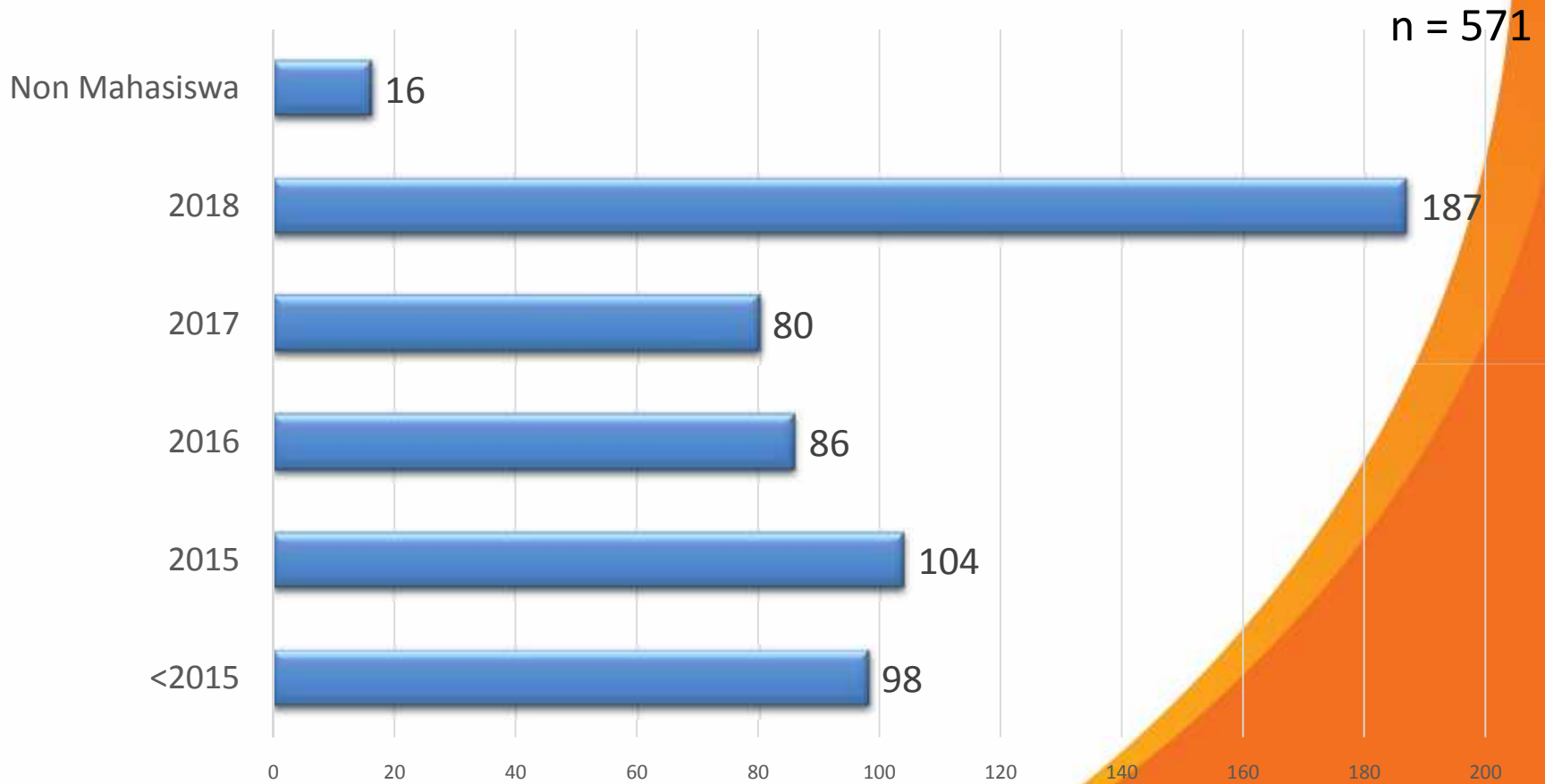
SEBARAN RESPONDEN BERDASARKAN LOKASI

n = 571



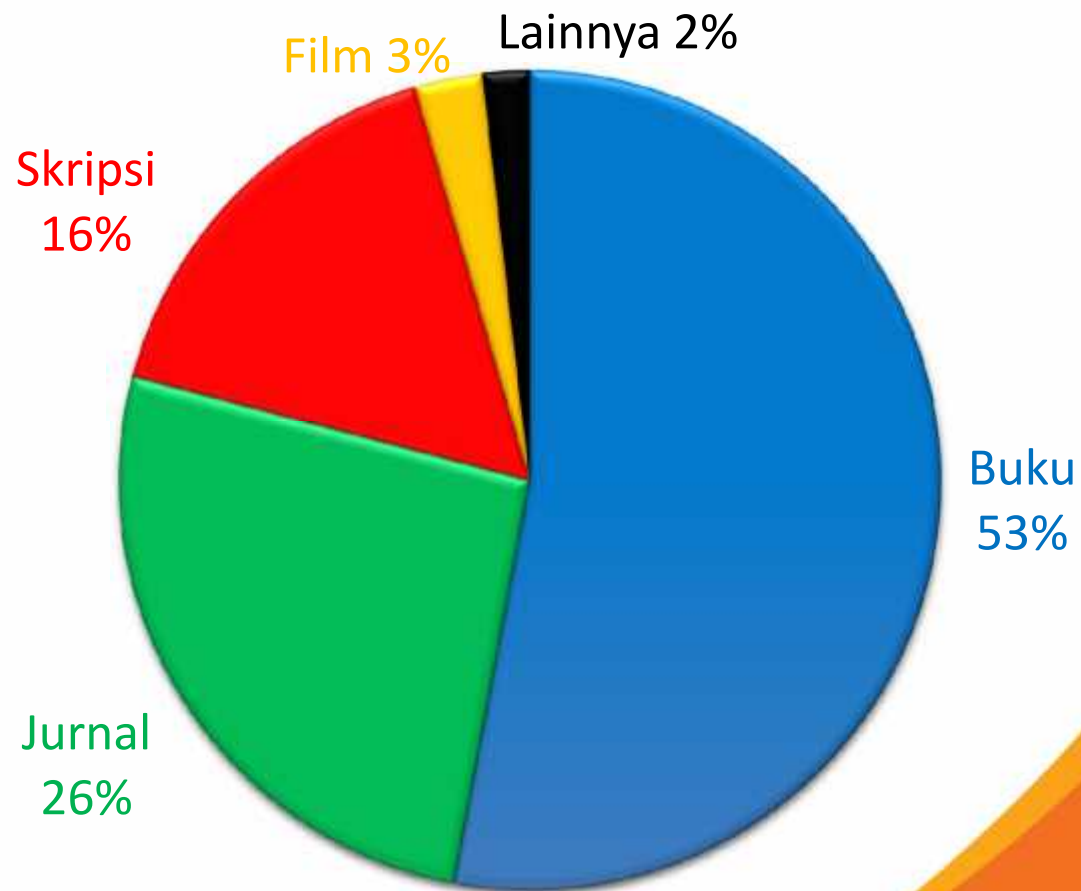
Perpustakaan di BSD diutamakan untuk mahasiswa yang kuliah di BSD yaitu : FT dan FTB (semua prodi), prodi Hospitality dan prodi-prodi lain yang sebagian membuka kelas di sana.

KARAKTERISTIK PENGUNJUNG



Non Mahasiswa: dosen, alumni, dan karyawan.

KOLEKSI YANG PALING SERING DIMANFAATKAN



Lainnya: novel dan CD.

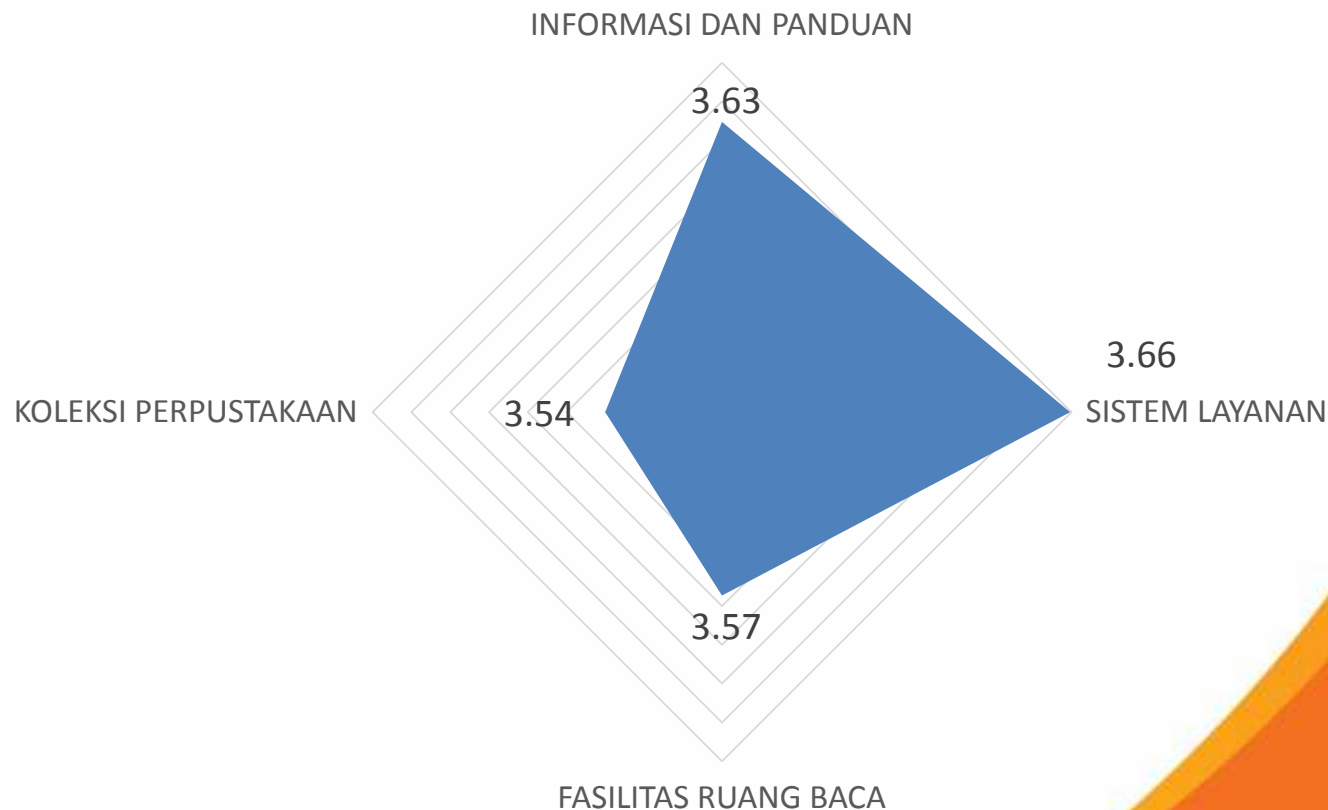
BUTIR INSTRUMEN SURVEY

Kualitas layanan terdiri dari 4 kelompok yang masing-masing terdiri dari 6 pertanyaan. Keempat kelompok tersebut adalah:

1. Informasi dan panduan
2. Sistem layanan
3. Fasilitas ruang baca
4. Koleksi perpustakaan

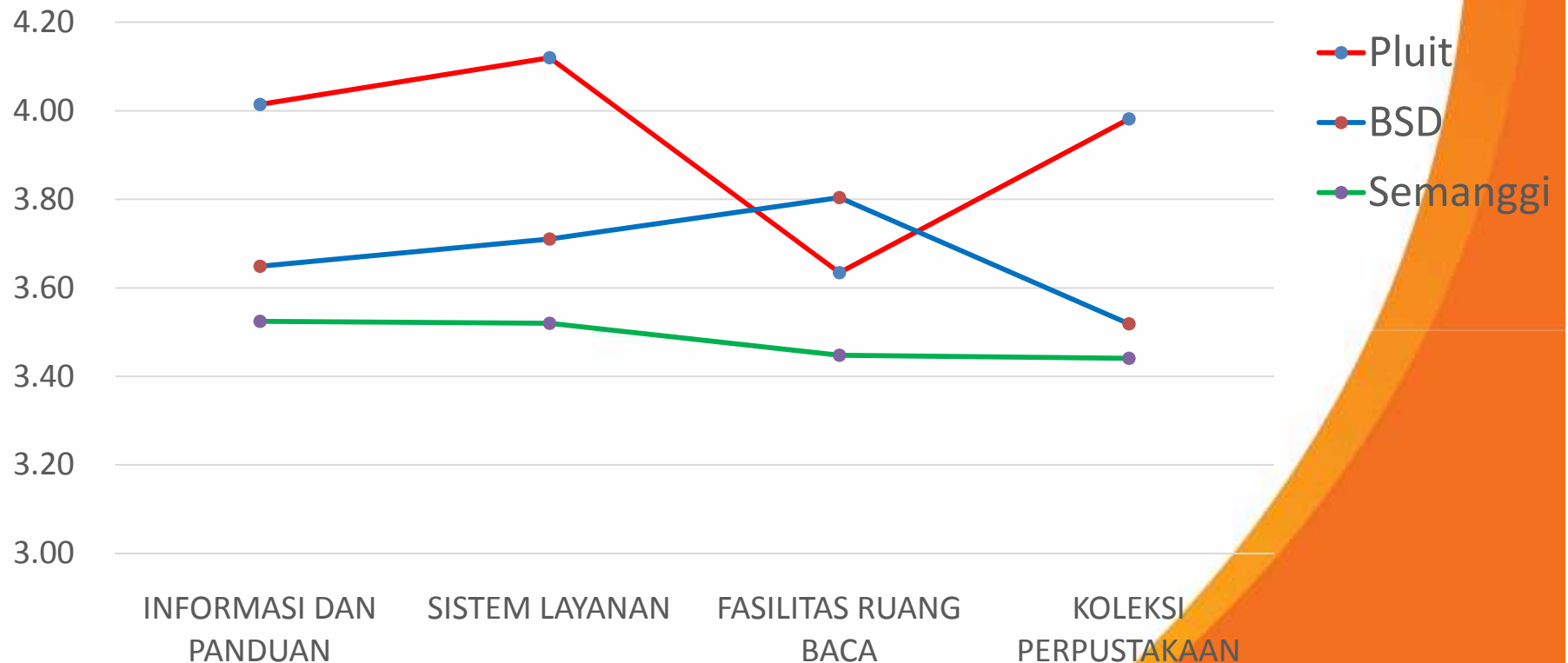
Secara keseluruhan, butir instrumen survey dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengunjung perpustakaan.

KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN



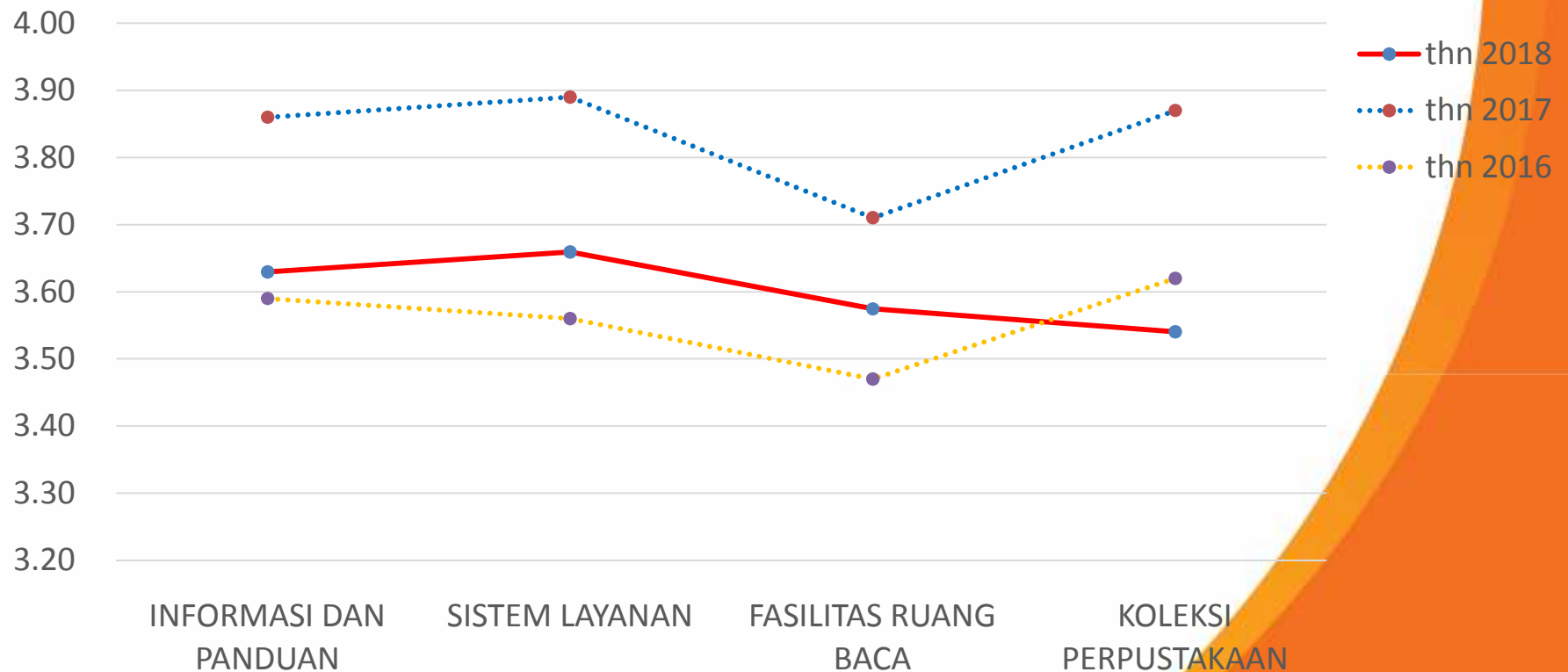
- Secara **keseluruhan** layanan di perpustakaan **memuaskan** (skor > 3).
- Yang **terbesar** adalah system **layanan**,
- Yang **terkecil** adalah **koleksi perpustakaan**.

KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN per KAMPUS



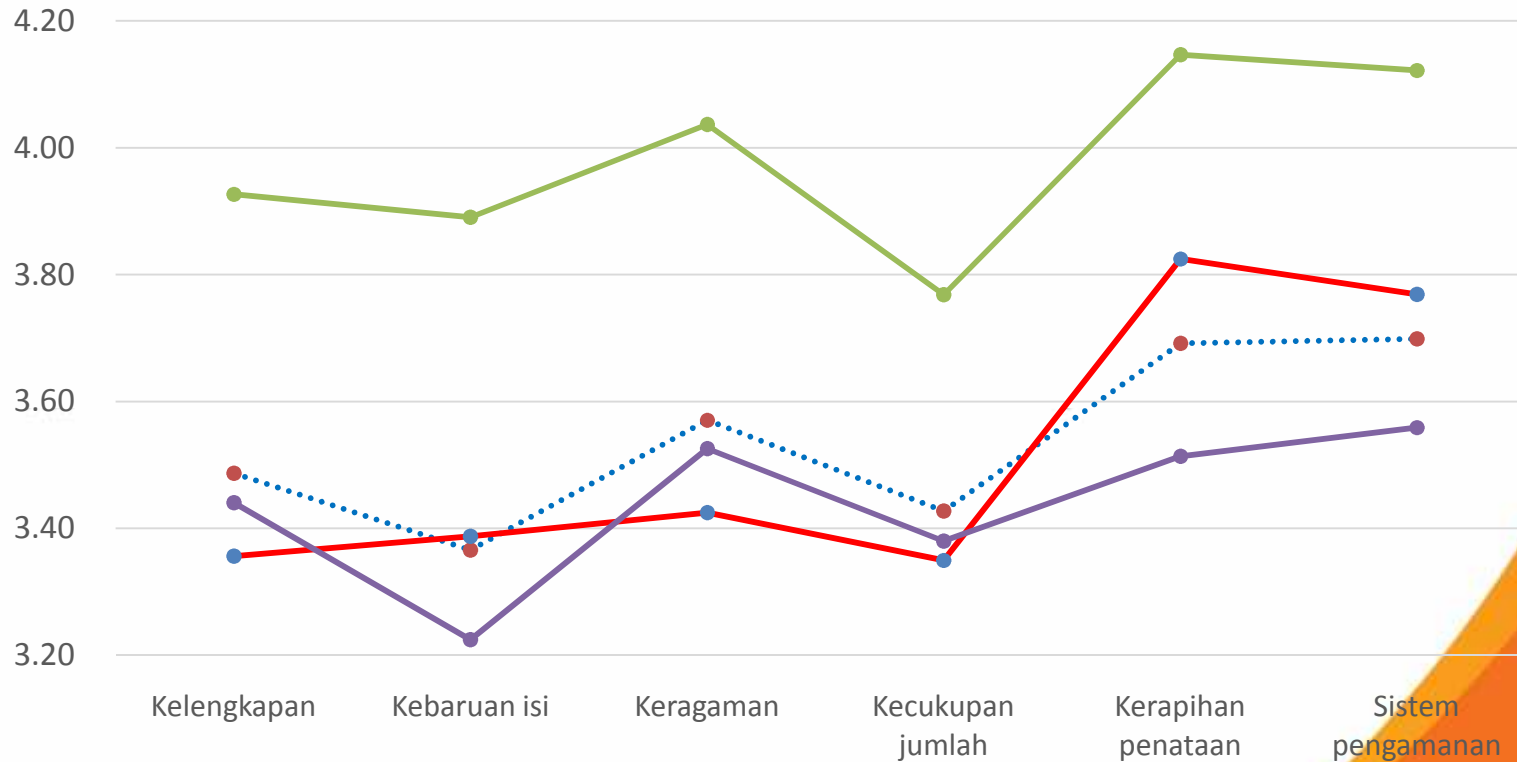
- **Pluit** unggul **hampir** di **seluruh** hal, kecuali Fasilitas Ruang Baca.
- **BSD** paling unggul di **Fasilitas Ruang Baca**.
- **Semanggi** dinilai **paling rendah** di semua hal.

PERBANDINGAN KEPUASAN 3 TAHUN



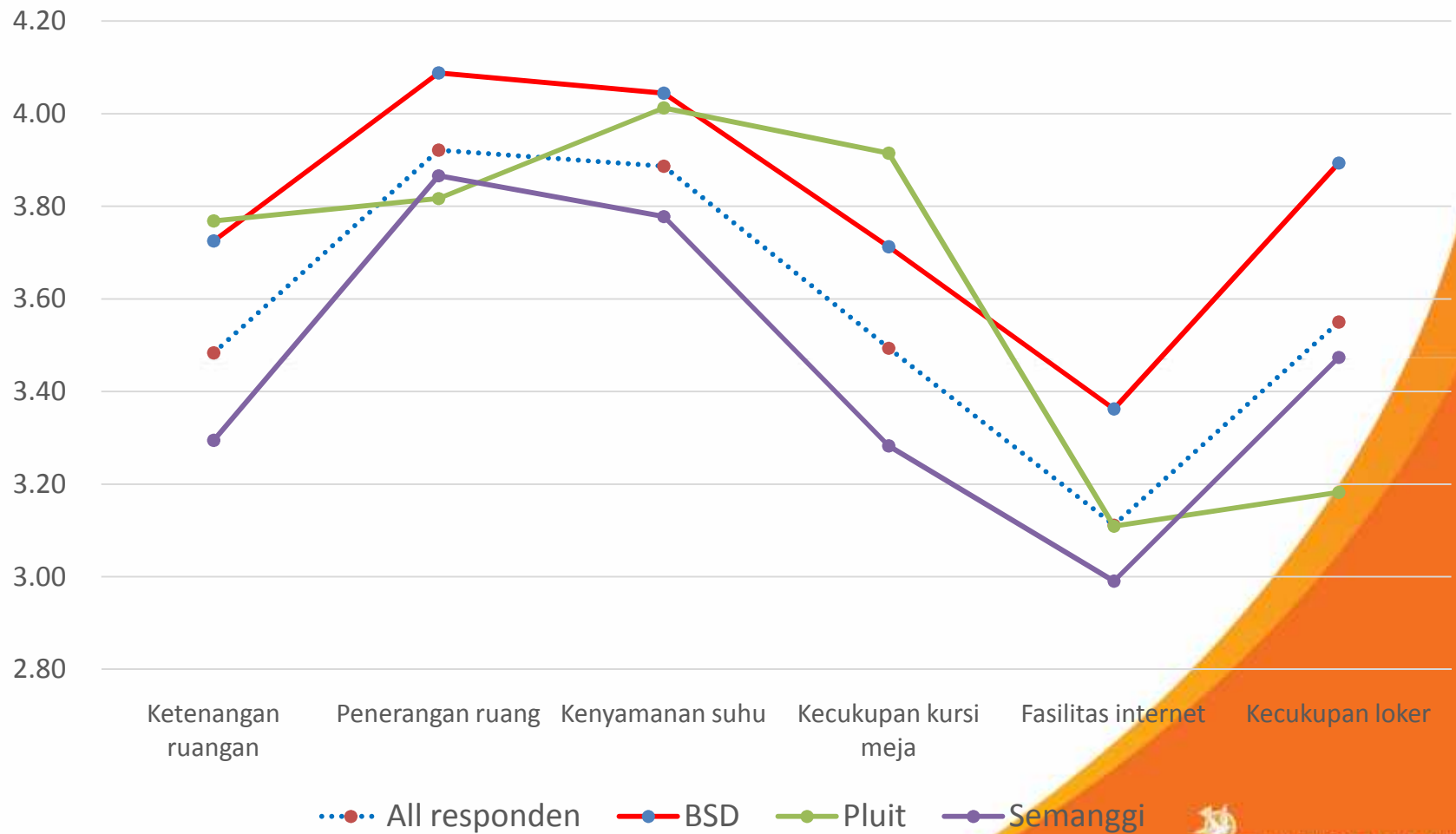
- Kepuasan layanan perpustakaan tahun 2018 **kurang dari** tahun 2017.
- **Koleksi Perpustakaan** merupakan hal yang **paling rendah** diantara ketiga tahun tersebut.

KOLEKSI PERPUSTAKAAN (3,54)

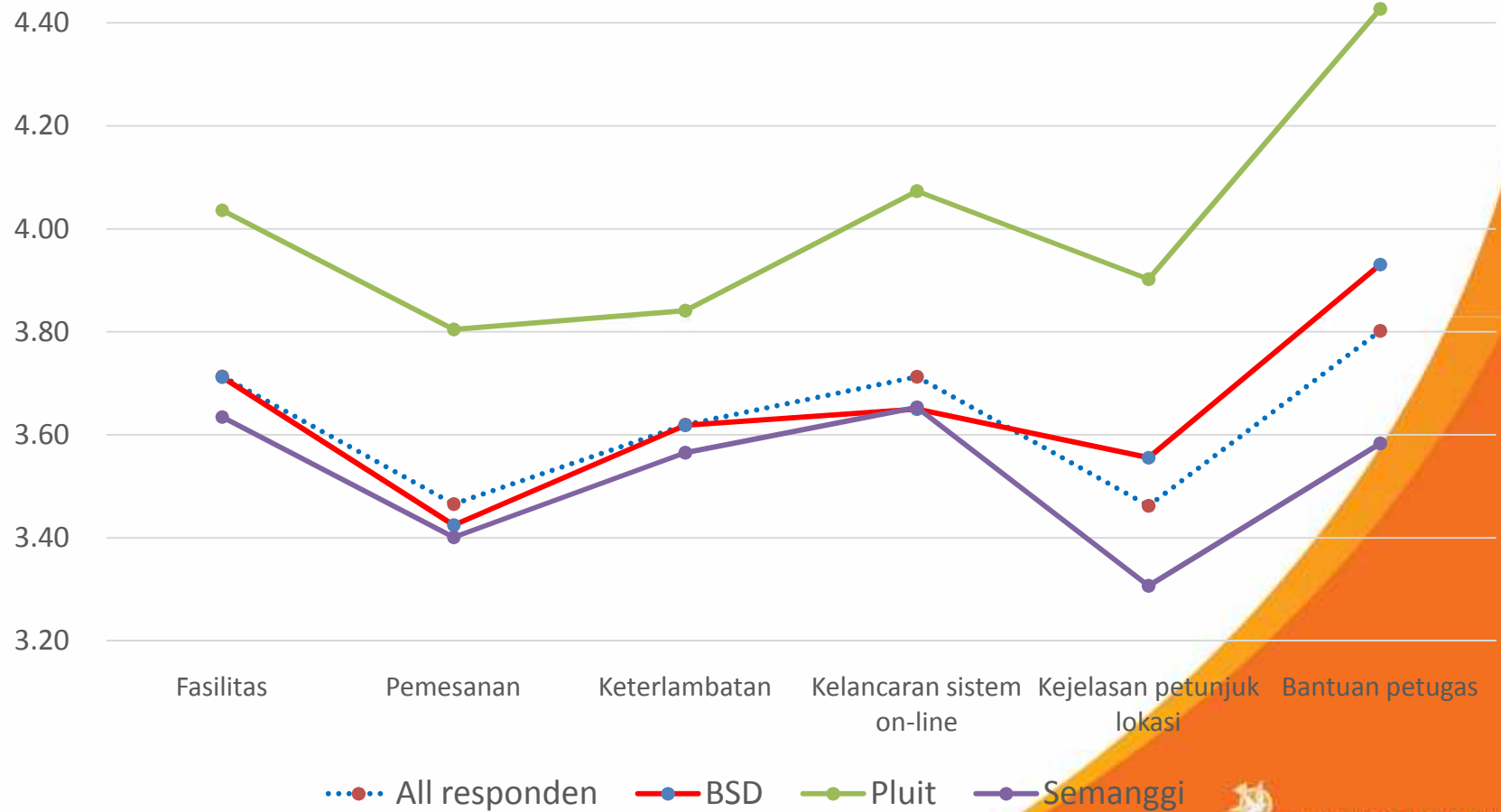


..... All responden —●— BSD —●— Pluit —●— Semanggi

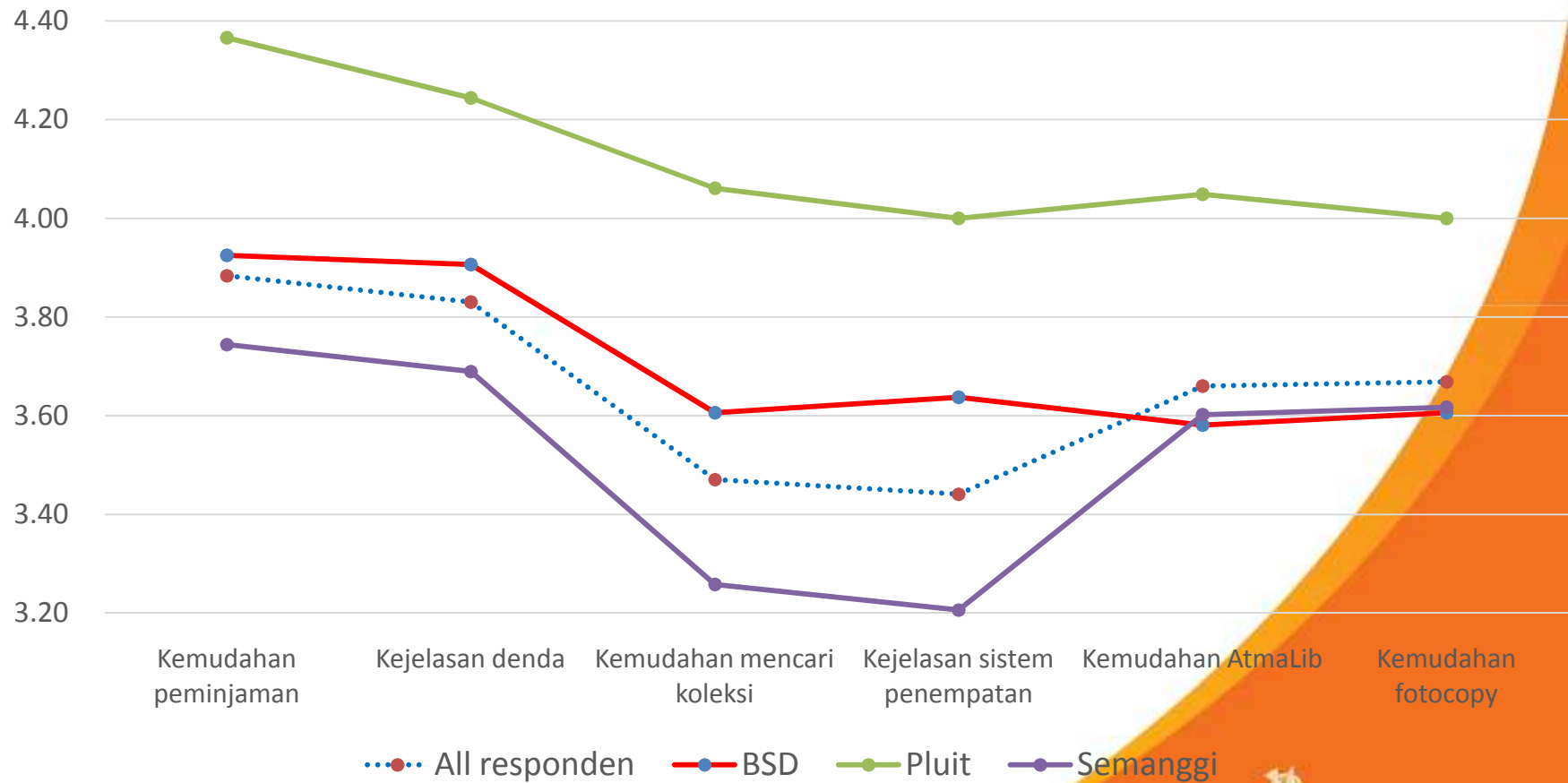
FASILITAS RUANG BACA (3,57)



INFORMASI dan PANDUAN (3,63)



SISTEM LAYANAN (3,66)



RINGKASAN FOKUS PENINGKATAN

DESKRIPSI	BSD	Pluit	Semanggi
INFORMASI DAN PANDUAN			
Fasilitas			✓
Pemesanan			✓
Keterlambatan			✓
Kelancaran sistem on-line	✓		
Kejelasan petunjuk lokasi			✓
Bantuan petugas			✓
SISTEM LAYANAN			
Kemudahan peminjaman			✓
Kejelasan denda			✓
Kemudahan mencari koleksi			✓
Kejelasan sistem perempatan			✓
Kemudahan AtmaLib	✓		
Kemudahan fotocopy	✓		
FASILITAS RUANG BACA			
Keterangan ruangan			✓
Penerangan ruang		✓	
Kenyamanan suhu			✓
Kecukupan kursi meja			✓
Fasilitas internet			✓
Kecukupan loker		✓	
KOLEKSI PERPUSTAKAAN			
Kelengkapan	✓		
Kebaruan isi			✓
Keragaman	✓		
Kecukupan jumlah	✓		
Kerapihan penataan			✓
Sistem pengamanan			✓

REKOMENDASI

Tidak Di Publish Untuk Umum

Thank You!



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA
ATMA JAYA
Tepercaya. Kualitas. Lulusannya.