

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2019

**KEPUASAN PENGUNJUNG akan
LAYANAN PERPUSTAKAAN**

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA

ATMA JAYA

Tepercaya • Kualitas • Lulusannya

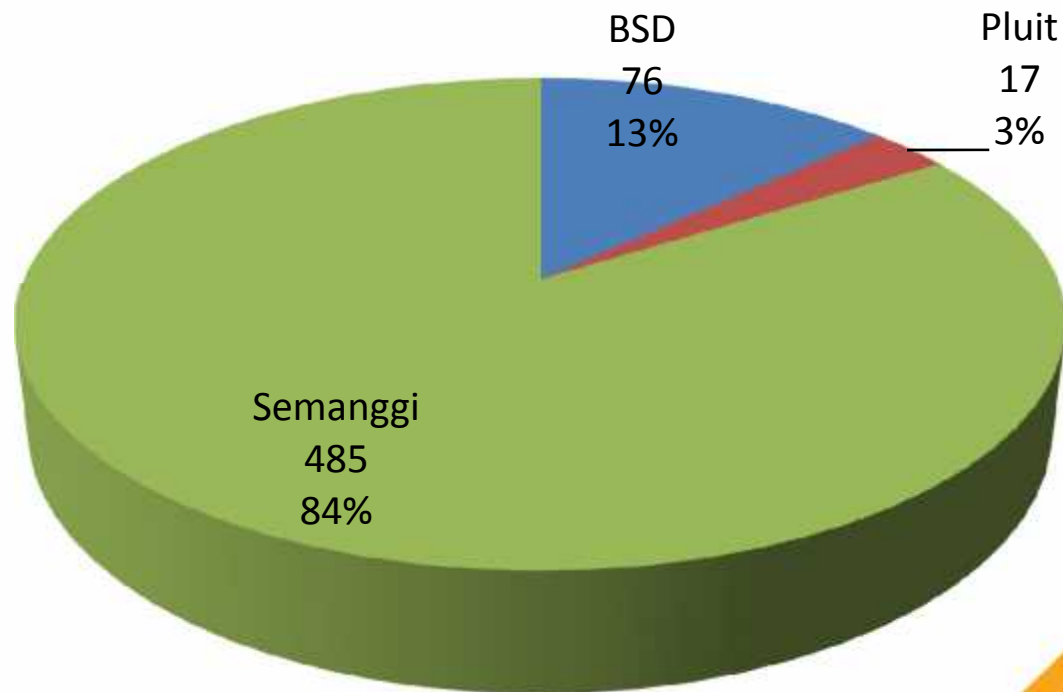
KEPUASAN PENGUNJUNG akan LAYANAN PERPUSTAKAAN

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.
- 571 sampel pengunjung perpustakaan dari 3 kampus (Semanggi, Pluit dan BSD).
- Metode pengumpulan data 2019 ini dilakukan secara online

SEBARAN RESPONDEN BERDASARKAN LOKASI

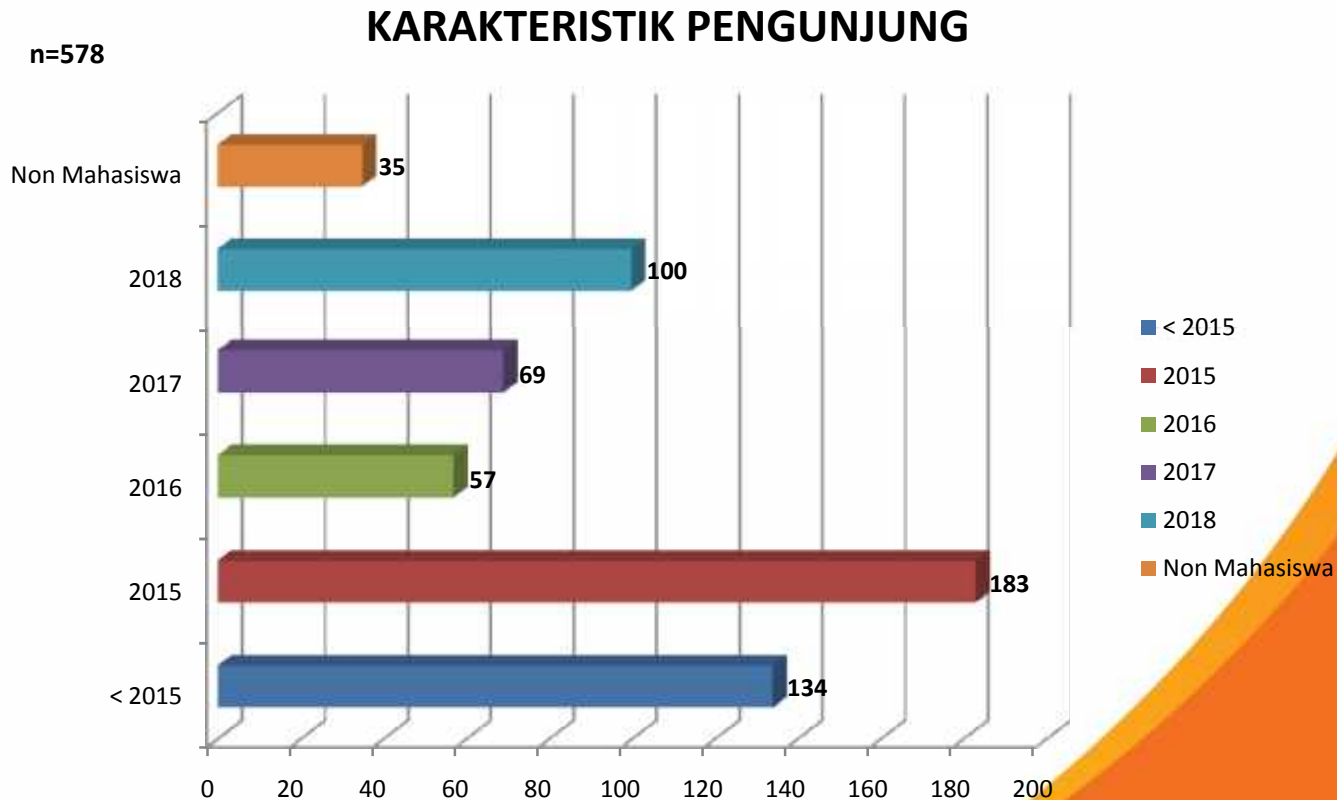
n = 578



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

n = 571

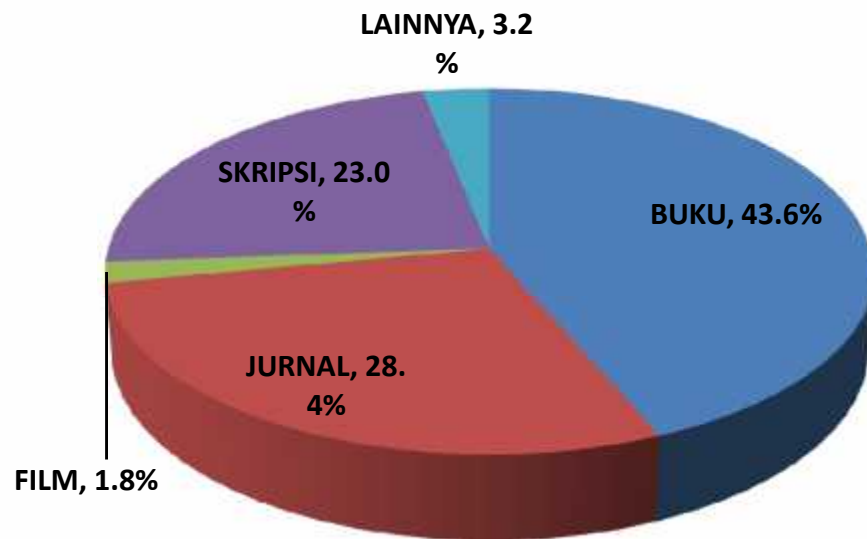


Non Mahasiswa: dosen, alumni, dan karyawan.

Mahasiswa : Tahun Angkatan

KOLEKSI & MANFAAT

KOLEKSI YANG PALING SERING DIMANFAATKAN



Lainnya: Sarana, novel dan CD.

Apakah anda memanfaatkan koleksi digital?



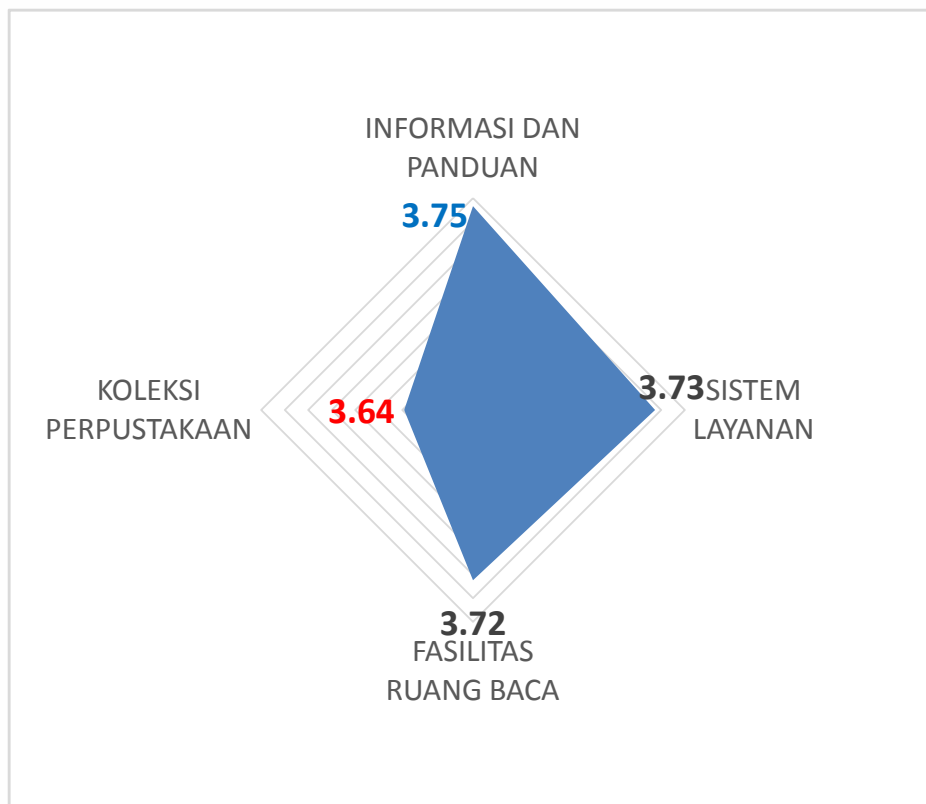
INSTRUMEN SURVEY

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

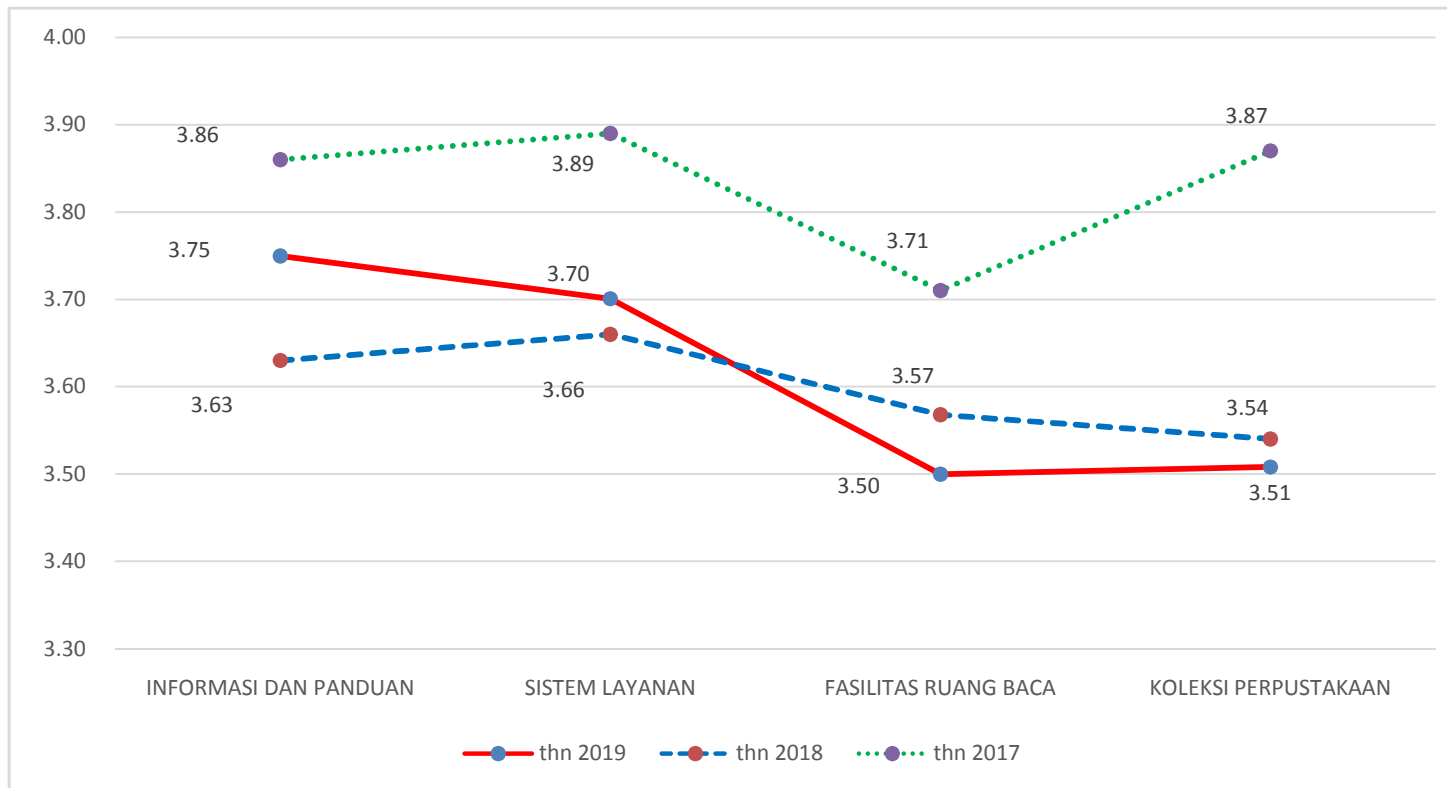


Kelompok Cronbach's Alpha

Informasi dan panduan	0.940
Sistem layanan	0.930
Fasilitas ruang baca	0.916
Koleksi perpustakaan	0.959

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

PERBANDINGAN KEPUASAN 3 TAHUN

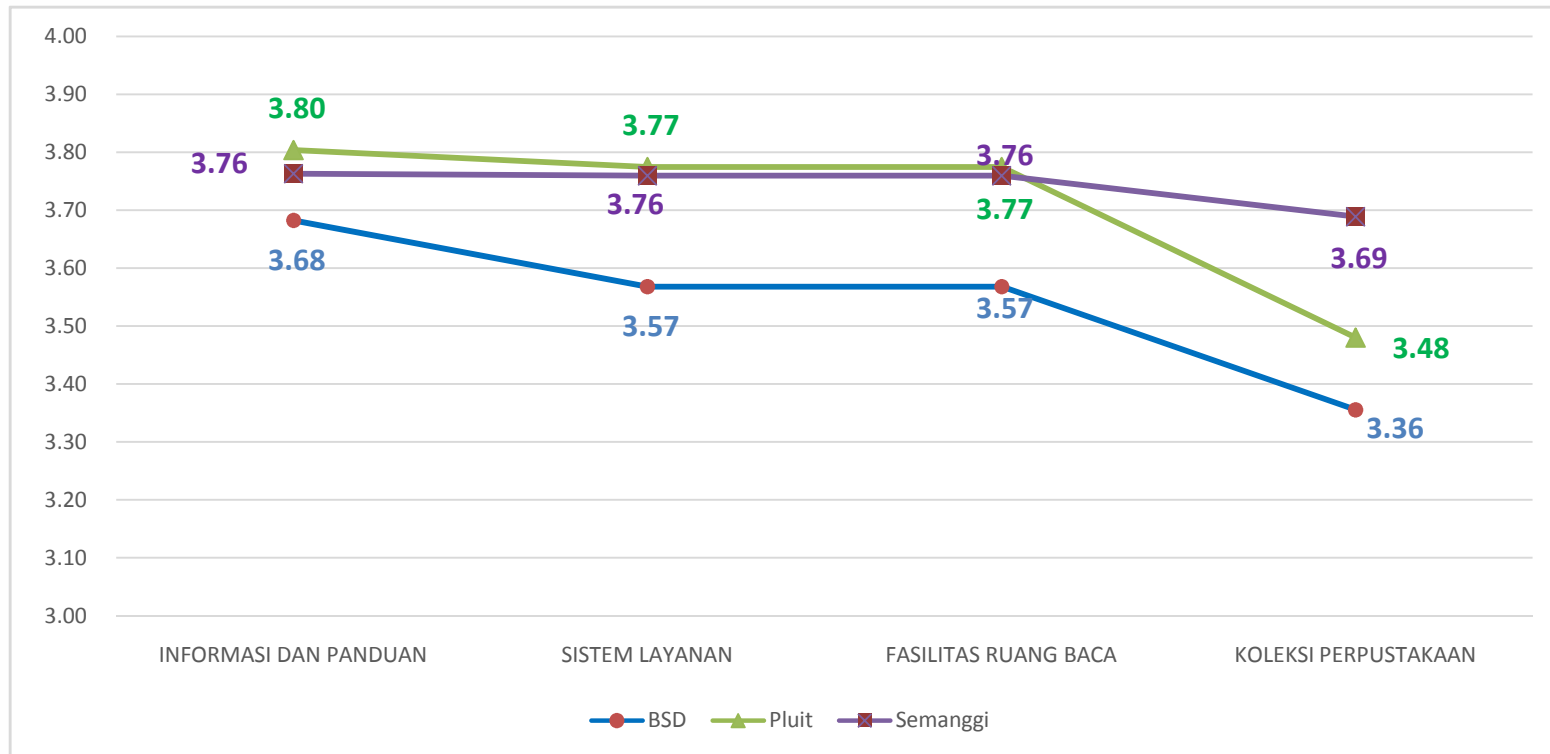


Kepuasan layanan perpustakaan dari tahun 2018 ke tahun 2019

Kepuasan Meningkat pada **Informasi dan Panduan**, serta **Sistem Layanan**

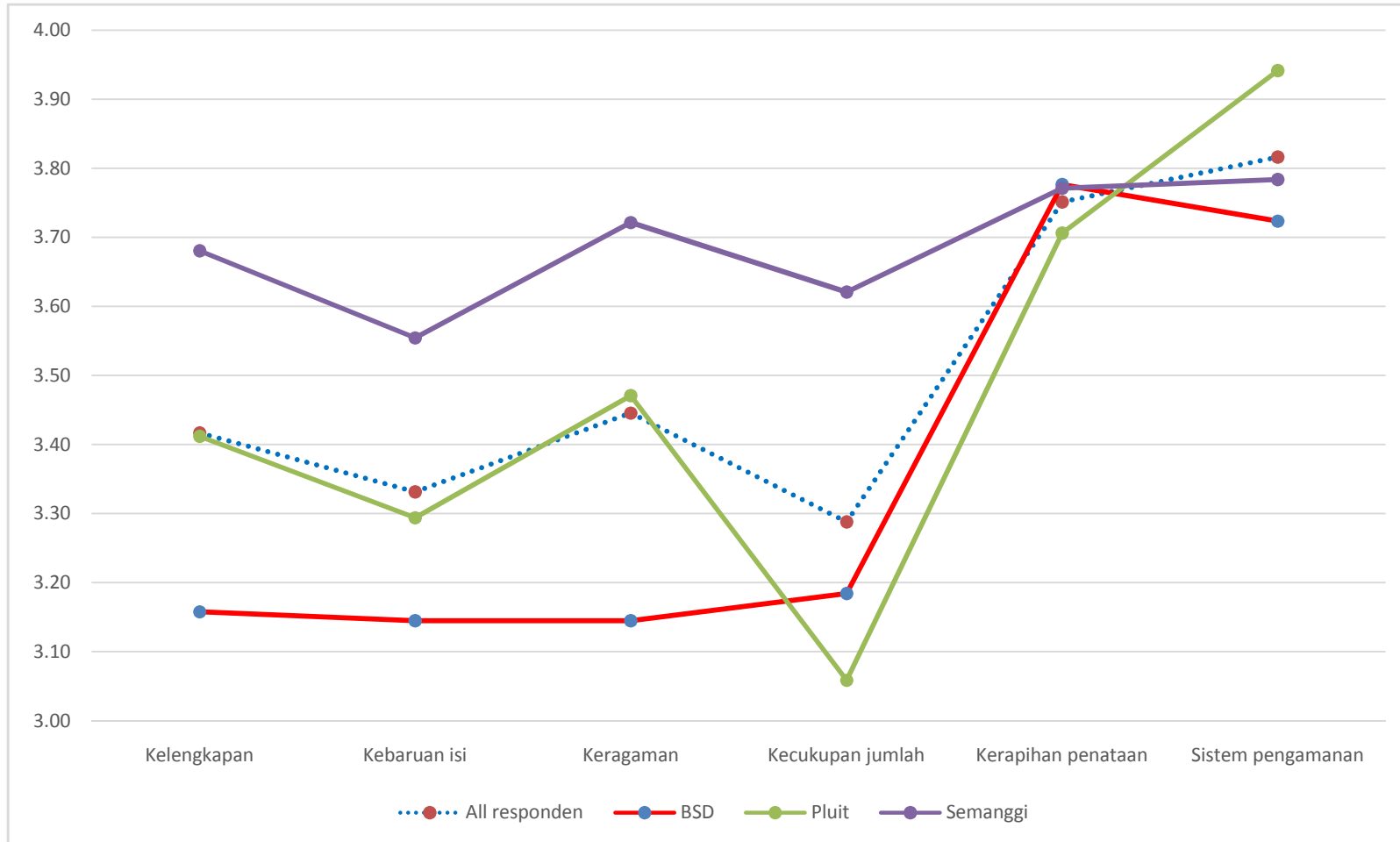
Kepuasan Menurun pada **Fasilitas Ruang Baca** dan **Koleksi Perpustakaan**

KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN per KAMPUS

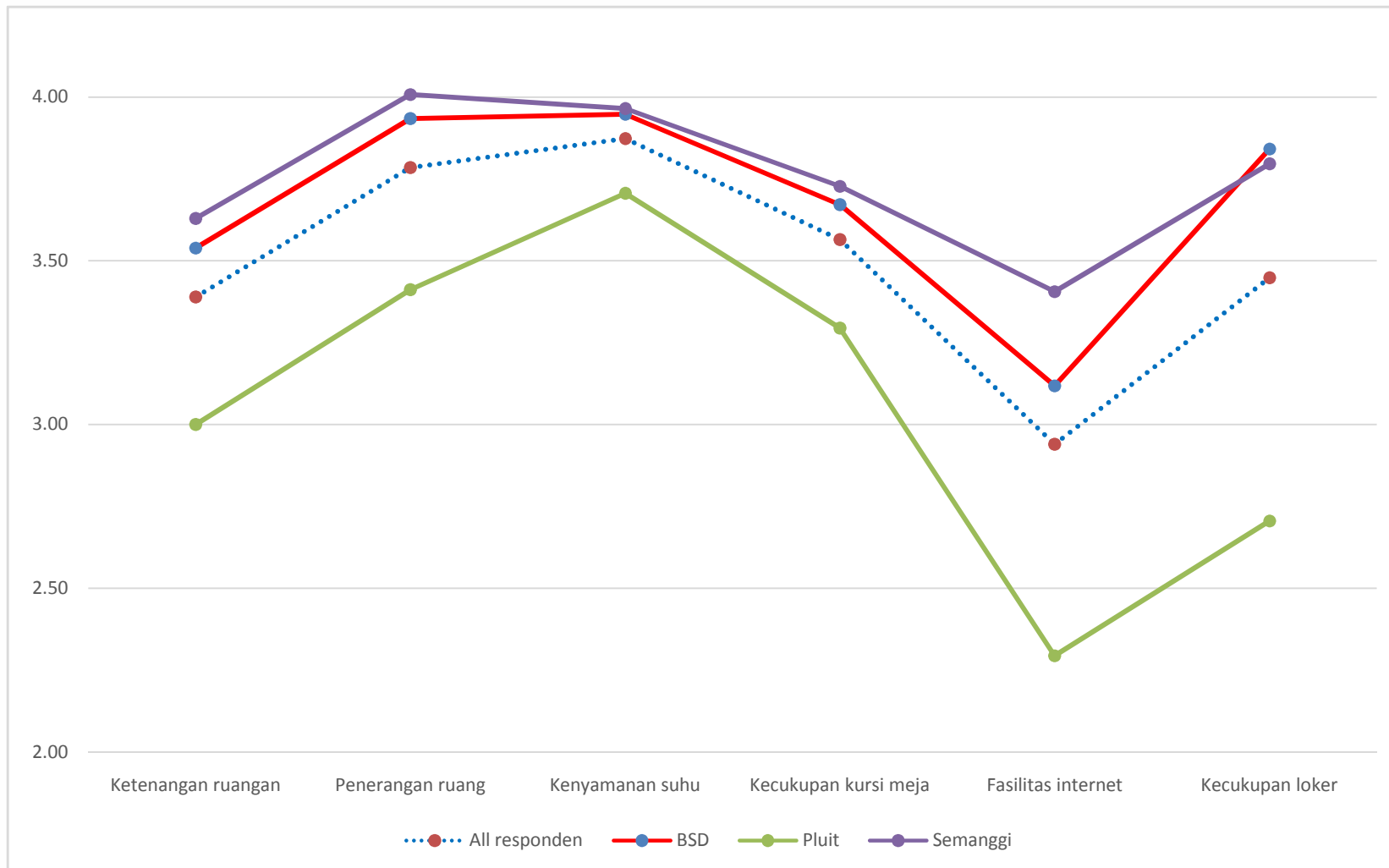


- **Pluit** unggul hampir di seluruh hal, kecuali **Koleksi Perpustakaan**.
- **Semanggi** dinilai paling rendah di semua hal.

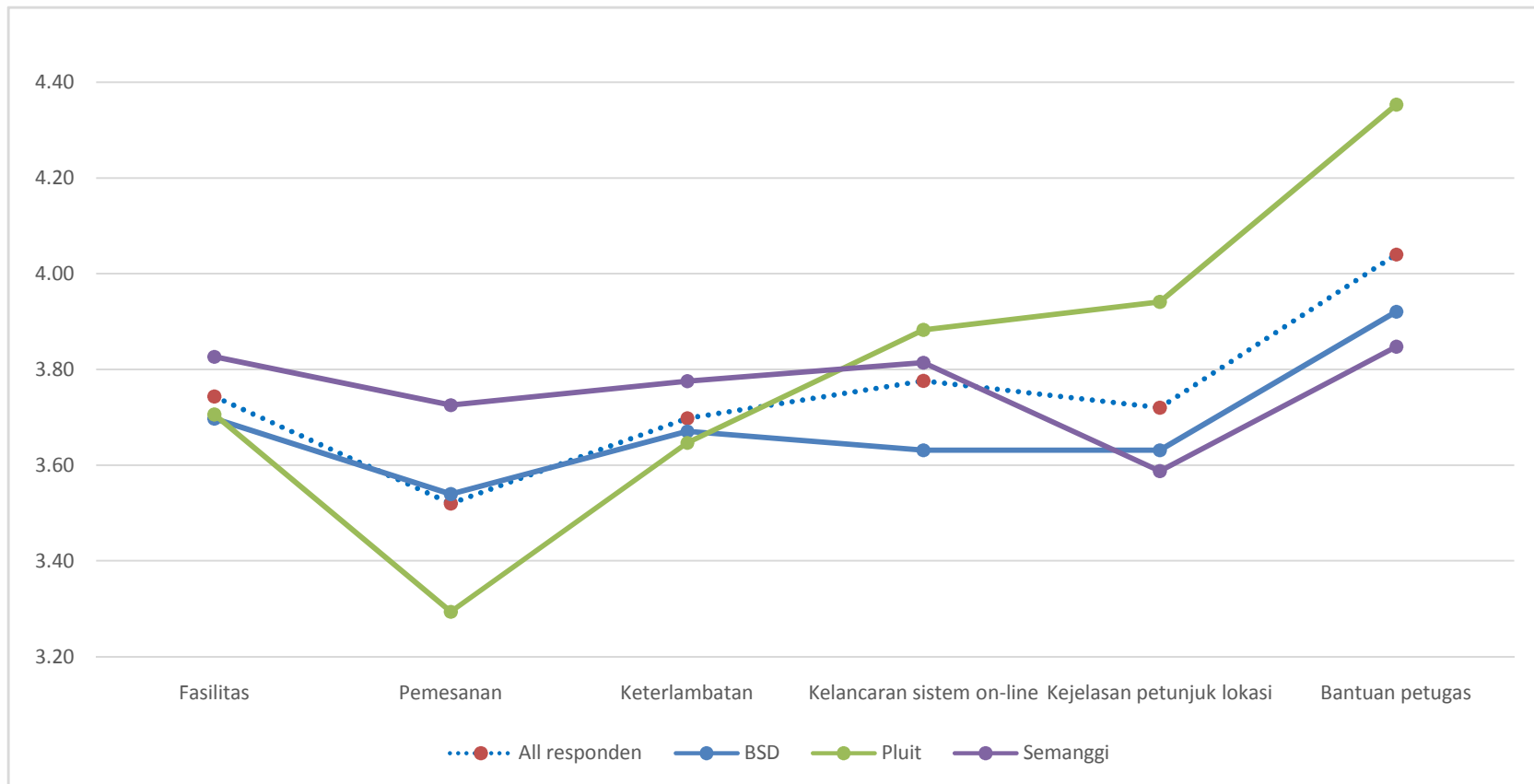
KOLEKSI PERPUSTAKAAN (3,51)



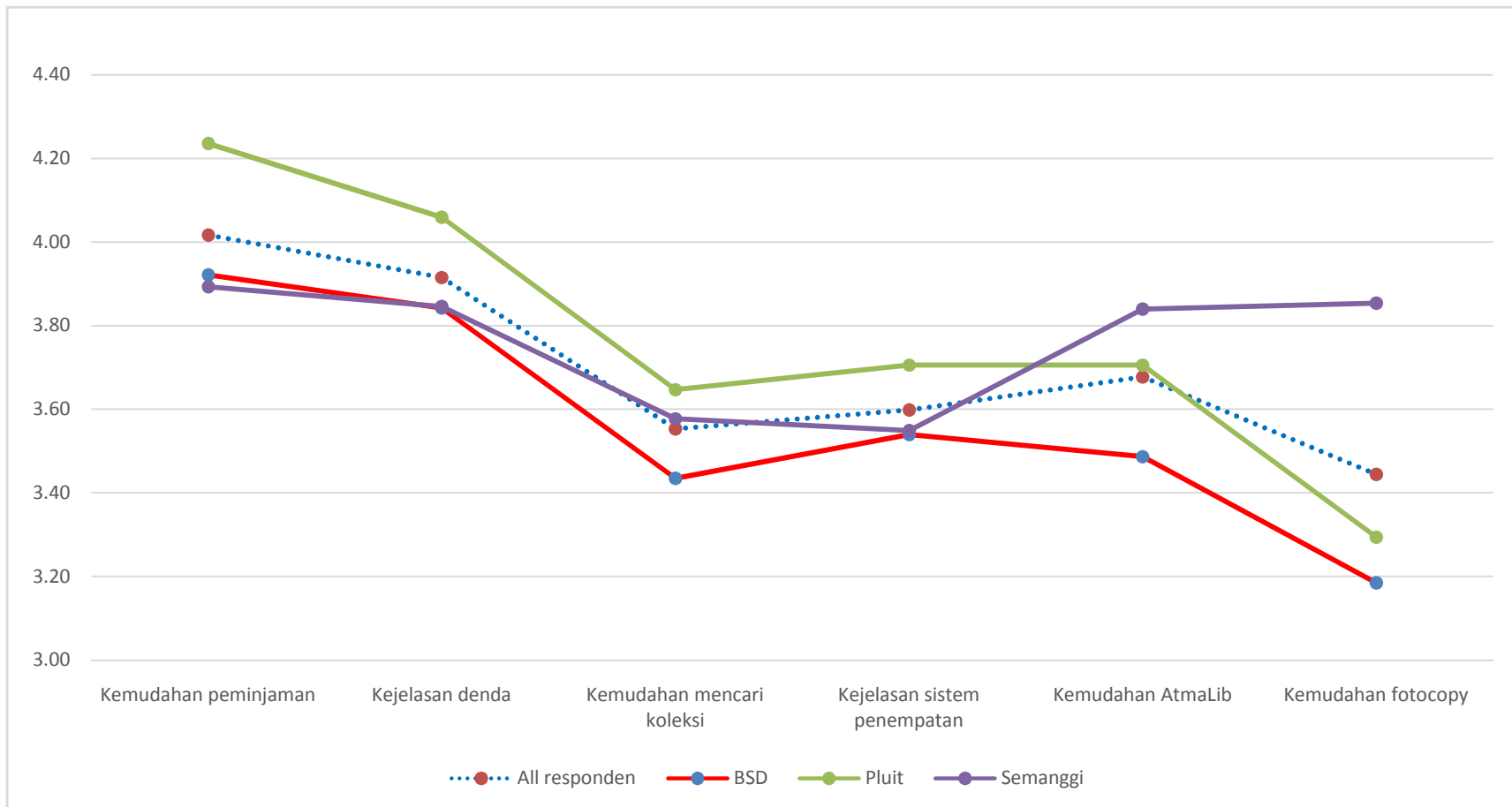
FASILITAS RUANG BACA (3,50)



INFORMASI dan PANDUAN (3,75)

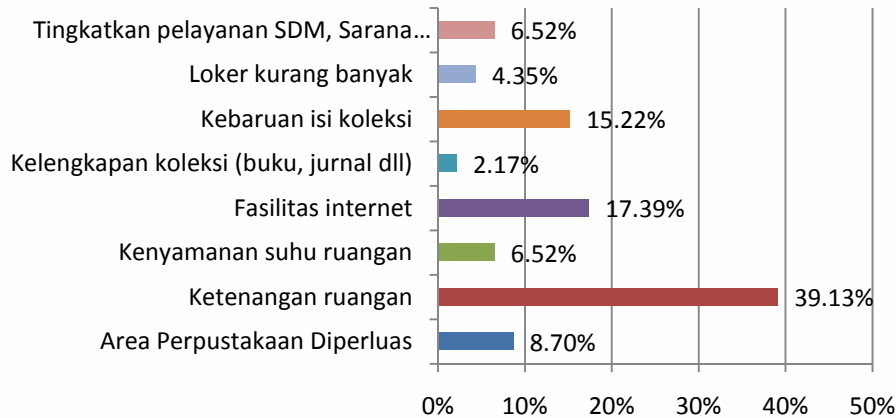


SISTEM LAYANAN (3,70)

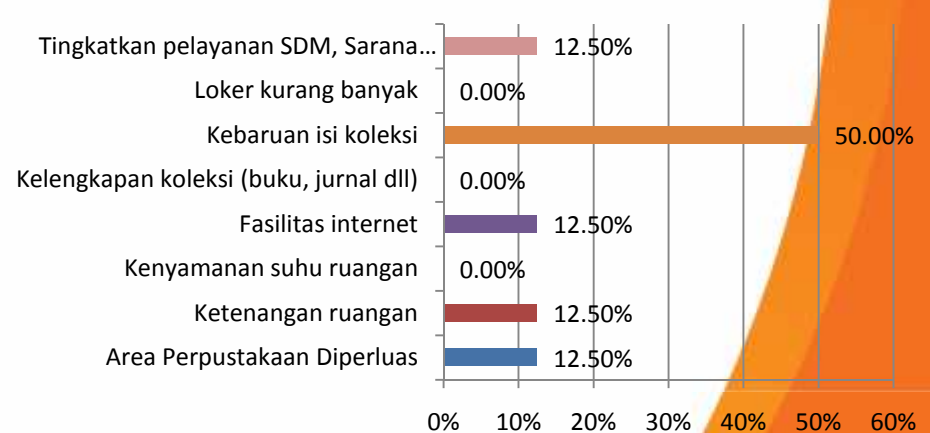


Pengelompokan jawaban Kritik dan Saran berdasarkan permasalahan

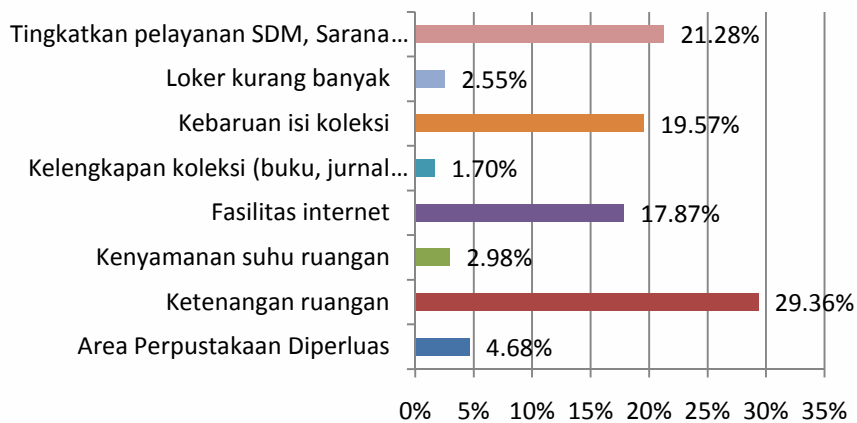
BSD



Pluit



Semanggi



Dari grafik menggambarkan Saran dan kritik (setelah dikelompokan permasalahannya), Dibagi menjadi tiga lokasi:

Pluit : persalahan lebih menonjol pada

kebaruan isi Koleksi

BSD dan Semanggi:

permasalahan lebih menonjol pada

ketenangan ruangan

RINGKASAN FOKUS PENINGKATAN

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



Thank You!

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA
ATMA JAYA
Tepercaya. Kualitas Lulusannya