

# **SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2020**

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA

**ATMA JAYA**

Tepercaya • Kualitas • Lulusannya

# **SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2020**

**KEPUASAN PENGUNJUNG AKAN  
LAYANAN PERPUSTAKAAN**

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA

**ATMA JAYA**

Tepercaya • Kualitas • Lulusannya

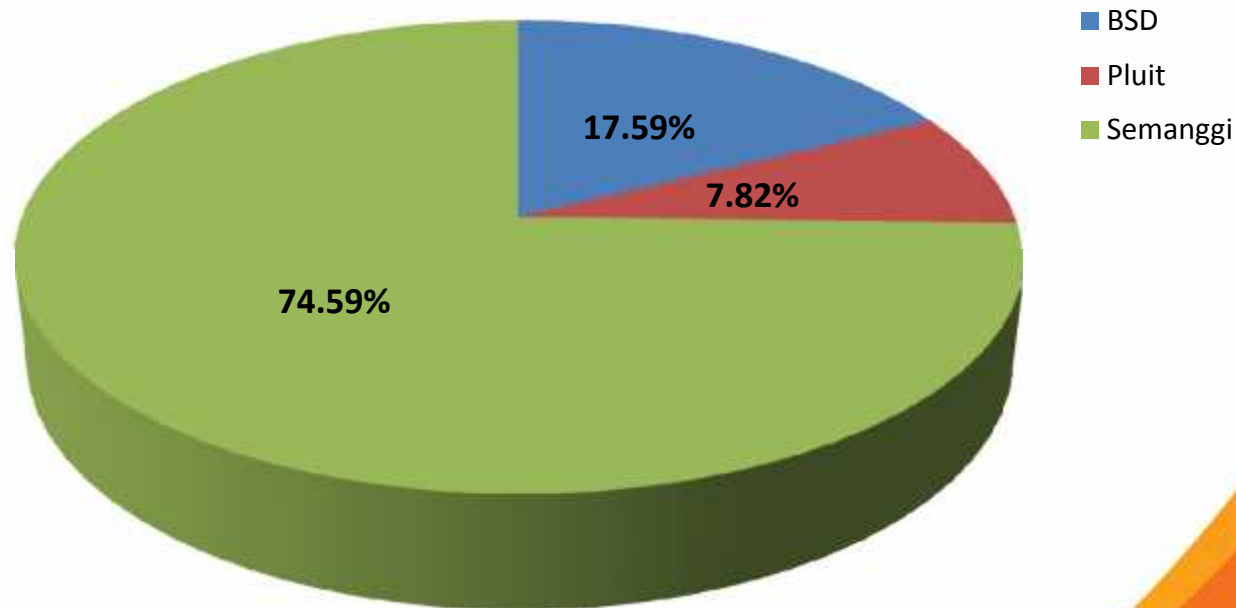
# **KEPUASAN PENGUNJUNG akan LAYANAN PERPUSTAKAAN**

# 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.
- 307 sampel pengunjung perpustakaan dari 3 kampus (Semanggi, Pluit dan BSD).
- Dalam situasi wabah covid 19 ini, pengumpulan data tahun 2020 ini dilakukan secara online dengan menggunakan G-Form.

# SEBARAN RESPONDEN BERDASARKAN LOKASI

n = 307

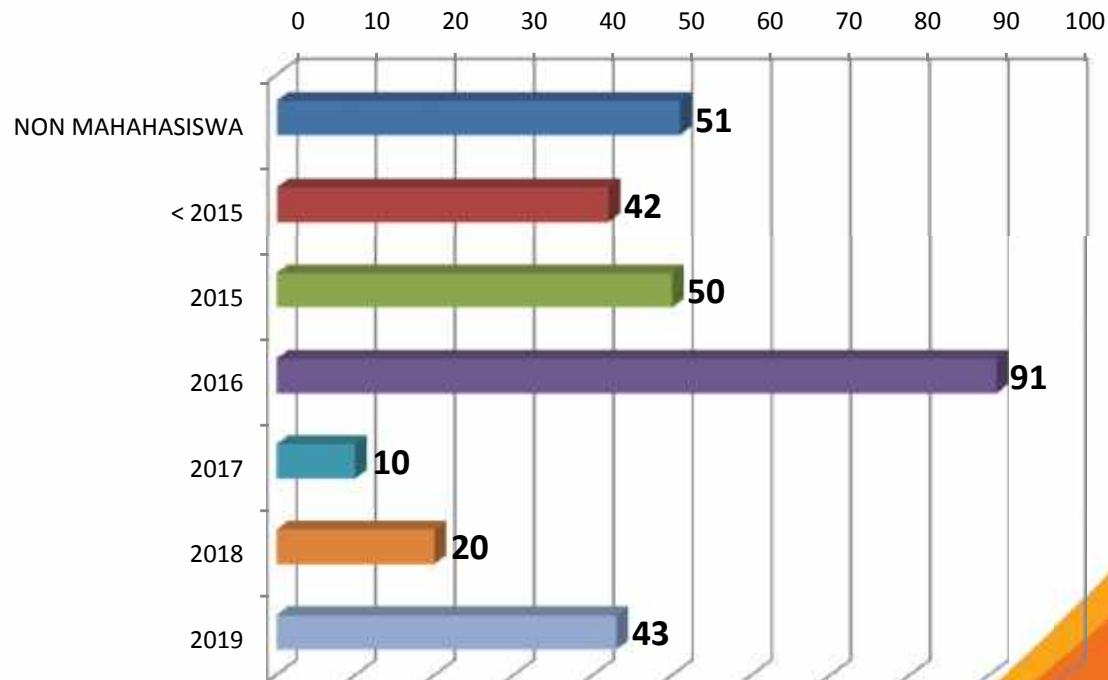


Perpustakaan di BSD diutamakan untuk mahasiswa yang kuliah di BSD yaitu : FT dan FTB (semua prodi), prodi Hospitality dan prodi-prodi lain yang sebagian membuka kelas di sana.

# KARAKTERISTIK PENGUNJUNG

n = 307

## KARAKTERISTIK PENGUNJUNG

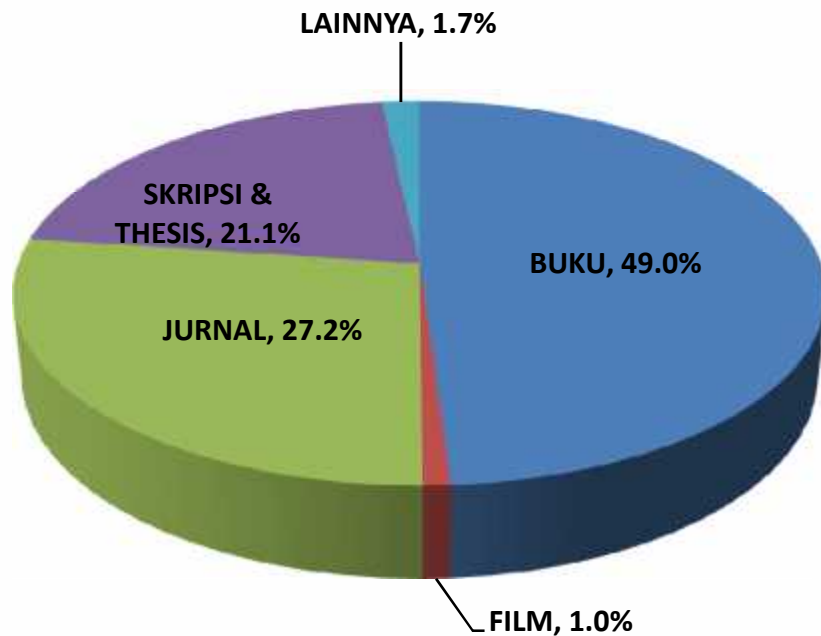


**Non Mahasiswa:** dosen, alumni, dan karyawan.

Mahasiswa : Tahun Angkatan

# KOLEKSI & MANFAAT

## KOLEKSI YANG PALING SERING DIMANFAATKAN



Lainnya: Sarana, novel dan CD.

## PEMANFAAT KOLEKSI DIGITAL



# INSTRUMEN SURVEY

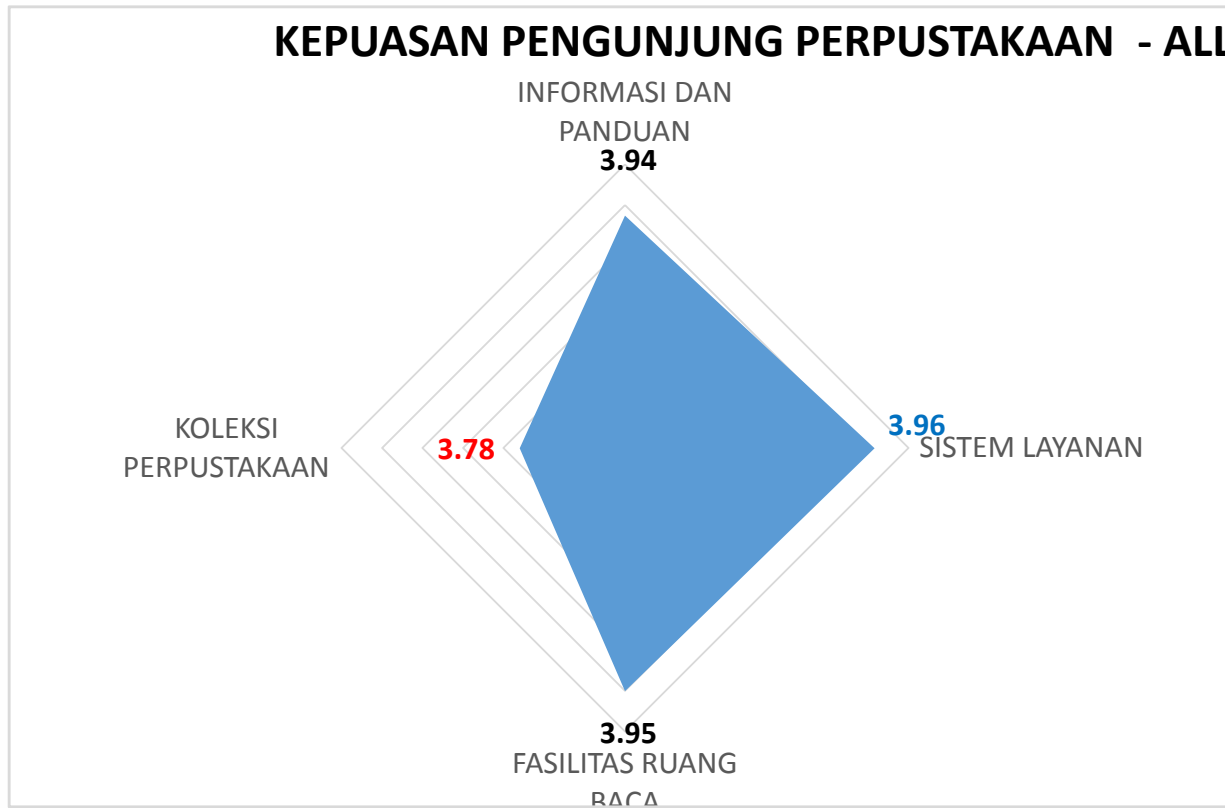
Kualitas layanan terdiri dari 4 kelompok yang masing-masing terdiri dari 6 pertanyaan. Keempat kelompok tersebut adalah:

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.

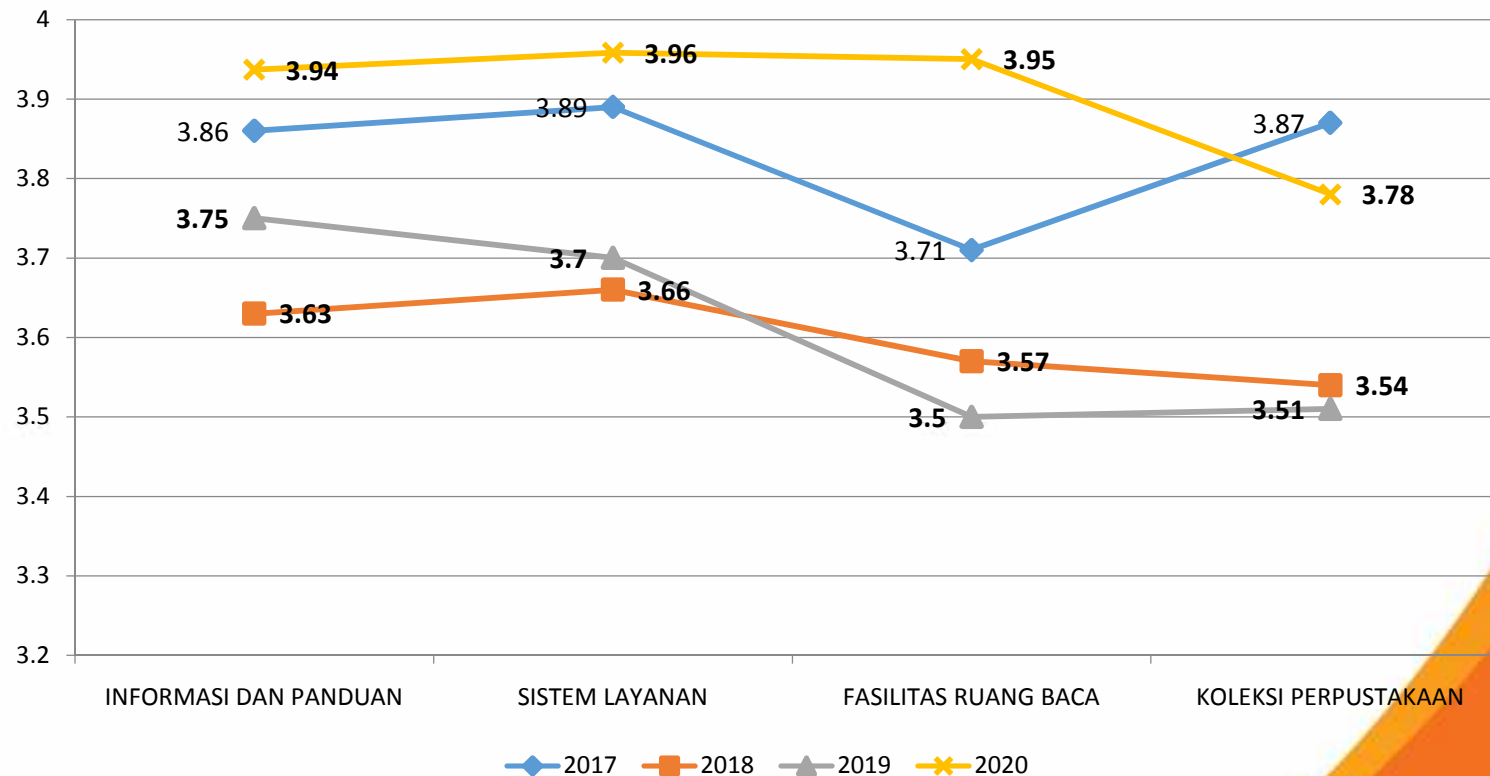


# KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN



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

# PERBANDINGAN KEPUASAN 4 TAHUN

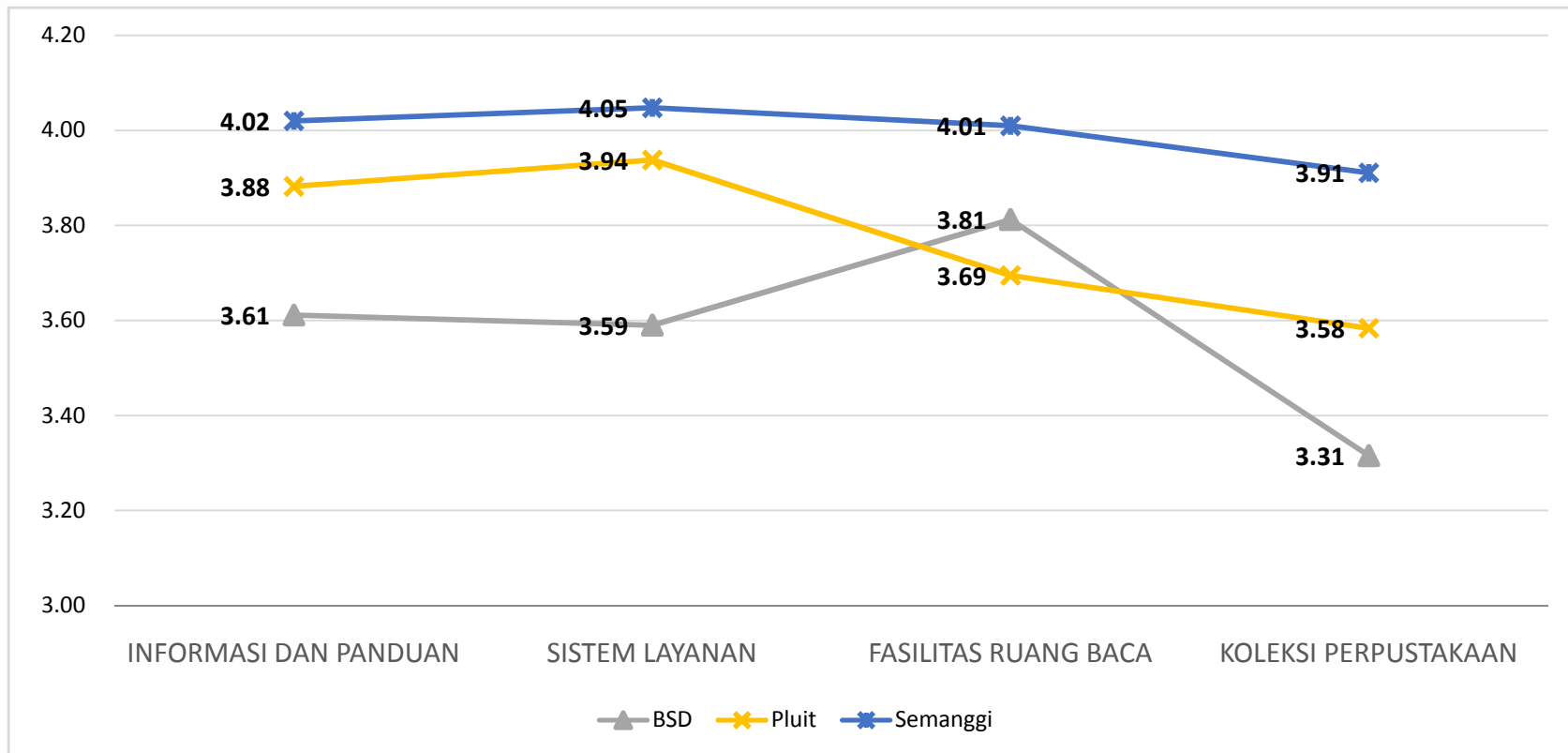


Kepuasan layanan perpustakaan dari tahun 2019 ke tahun 2020

**Kepuasan Meningkat pada Informasi dan Panduan, Sistem Layanan dan Fasilitas Ruang Baca**

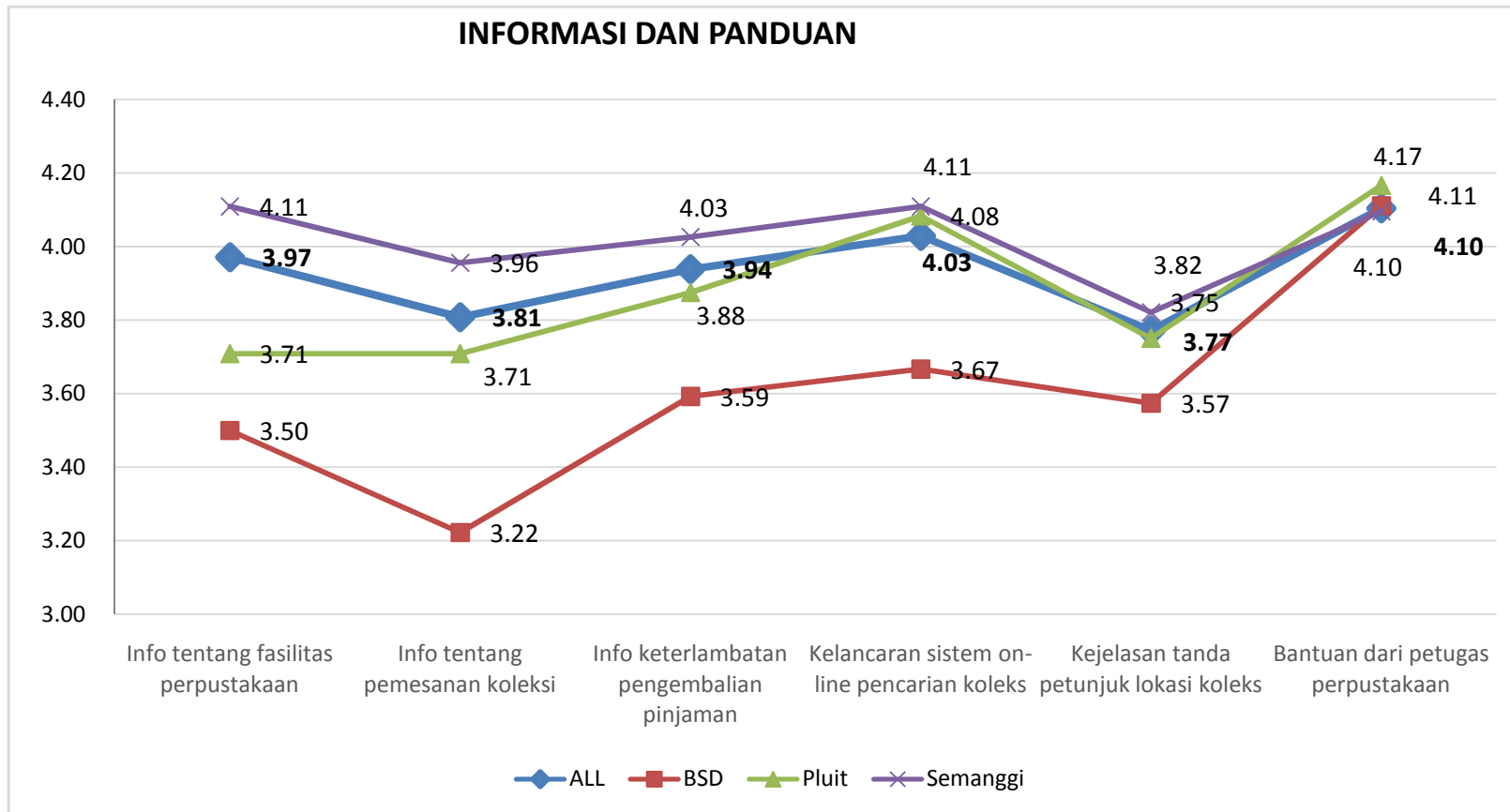
**Kepuasan Menurun pada Koleksi Perpustakaan**

# KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN per KAMPUS



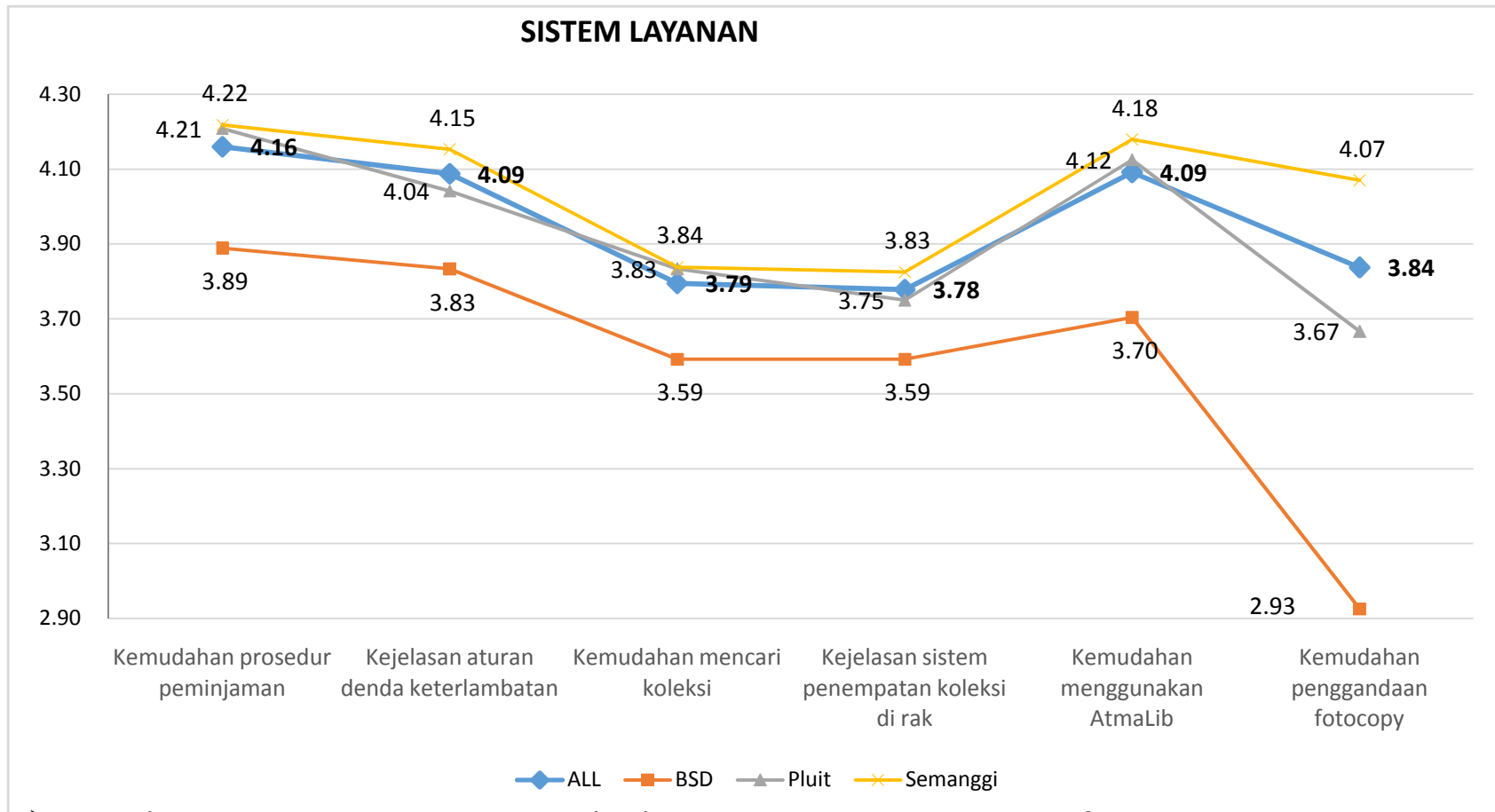
- Tingkat Kepuasan Pengunjung di **Semanggi** unggul hampir di semua variabel
- Di **BSD** terlihat **rendah** di variabel **Informasi Panduan, Sistem Layanan dan Koleksi Perpustakaan**
- Di **Pluit** terlihat **rendah** di variabel **Fasilitas Ruang Baca**

# INFORMASI dan PANDUAN (3,94)



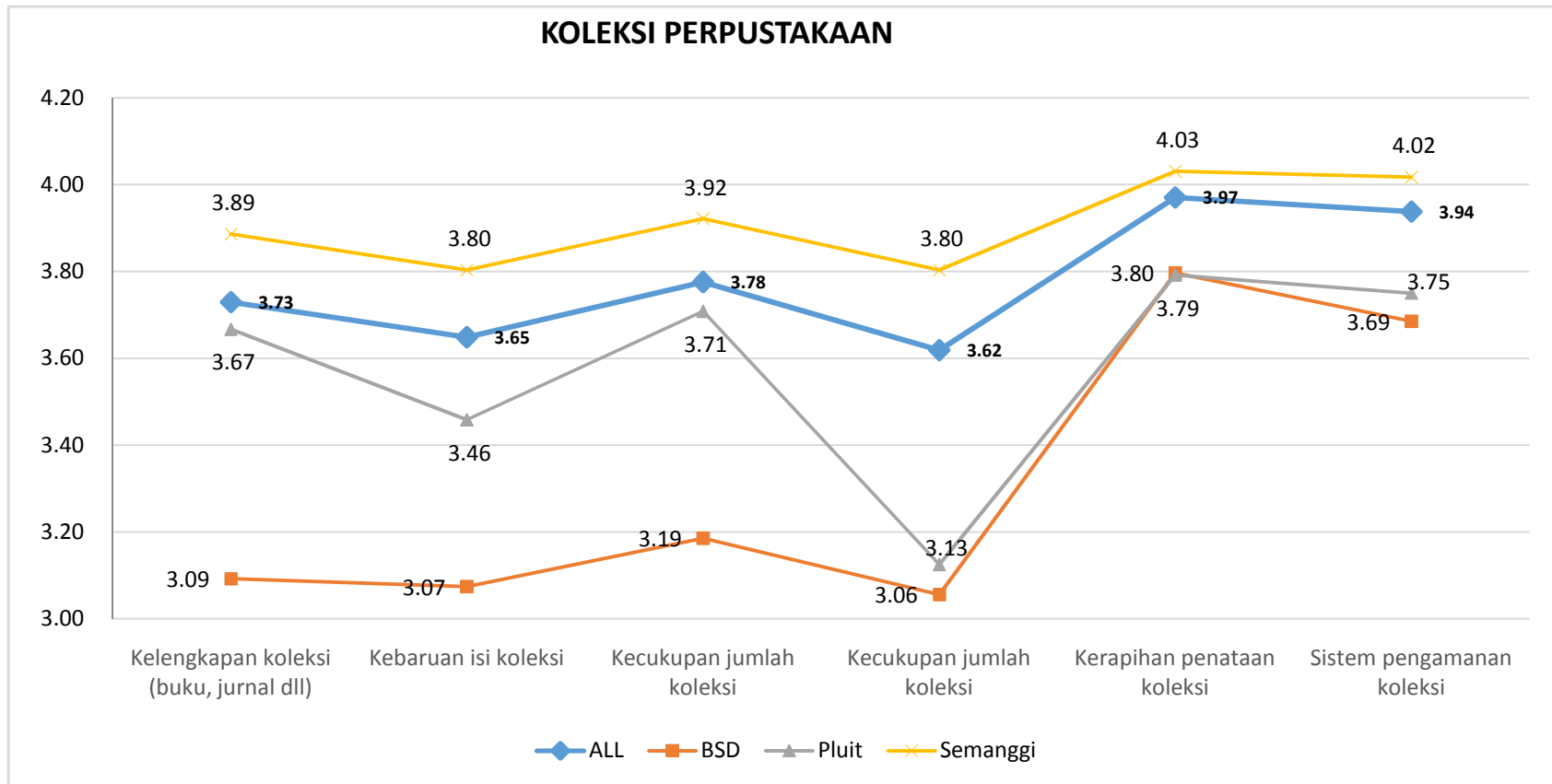
- Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap **Informasi dan Panduan** Memuaskan
  - Tertinggi pada **Kelancaran sistem on-line pencarian koleksi**
  - Terendah pada **Kejelasan tanda petunjuk lokasi koleksi**

# SISTEM LAYANAN (3,96)



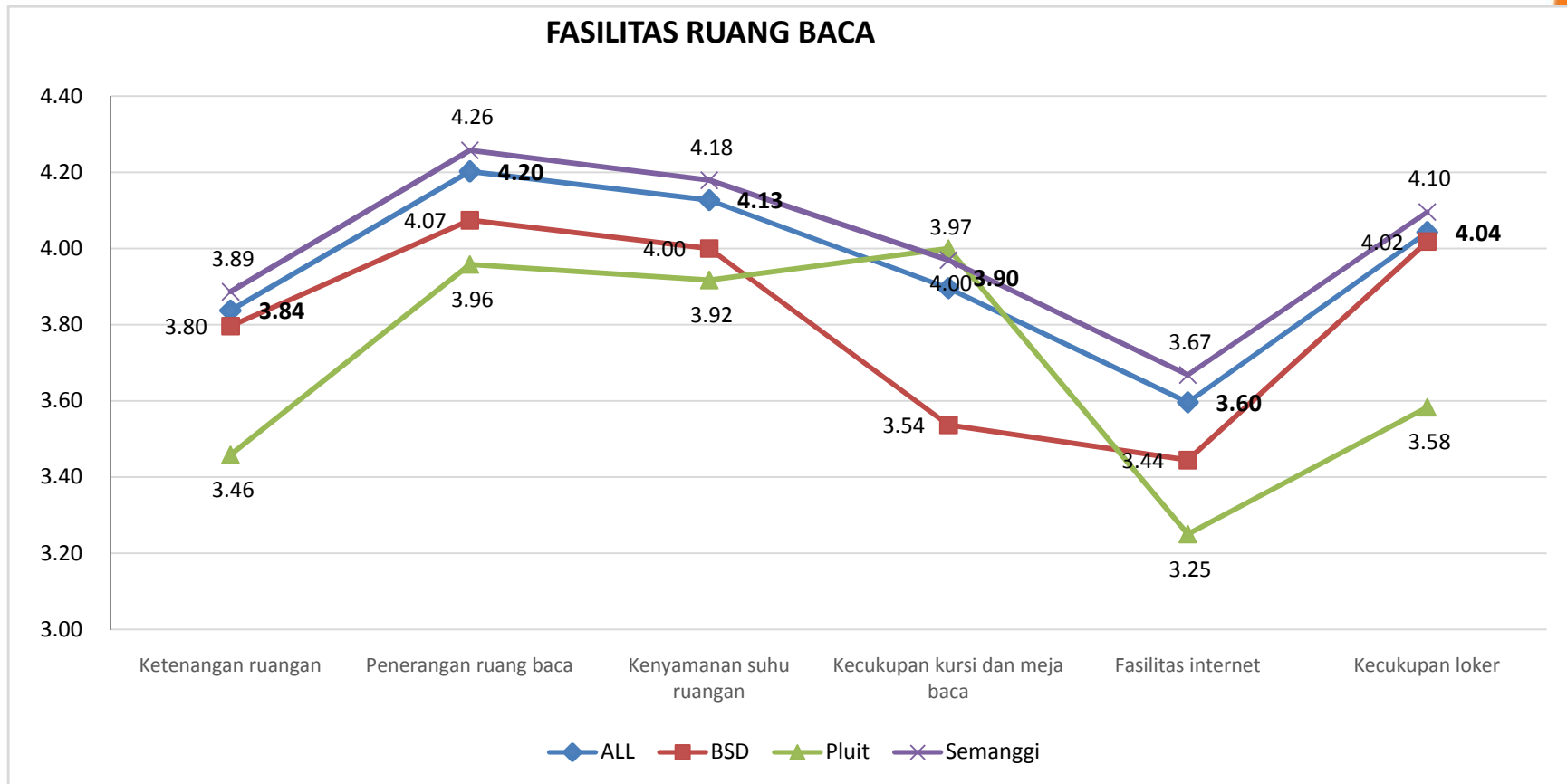
- Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap **Sistem Layanan Memuaskan**
  - Tertinggi pada **Kemudahan prosedur peminjaman**
  - Terendah pada **Kejelasan sistem penempatan koleksi di rak**

# KOLEKSI PERPUSTAKAAN (3,78)



- Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap **Koleksi Perpustakaan** **Memuaskan**
  - Tertinggi pada **Kerapihan Penataan Koleksi**
  - Terendah pada **Kecukupan Jumlah Koleksi**

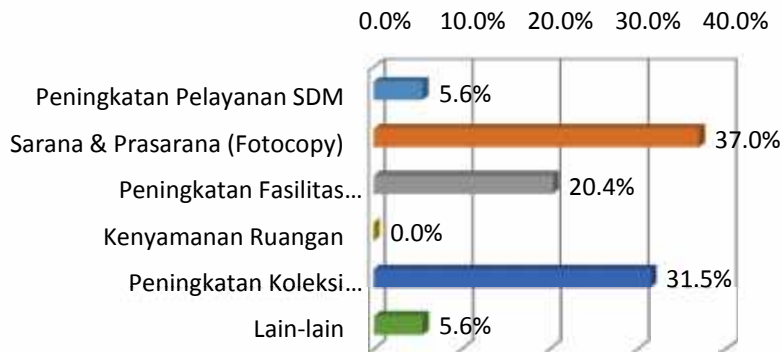
# FASILITAS RUANG BACA (3,95)



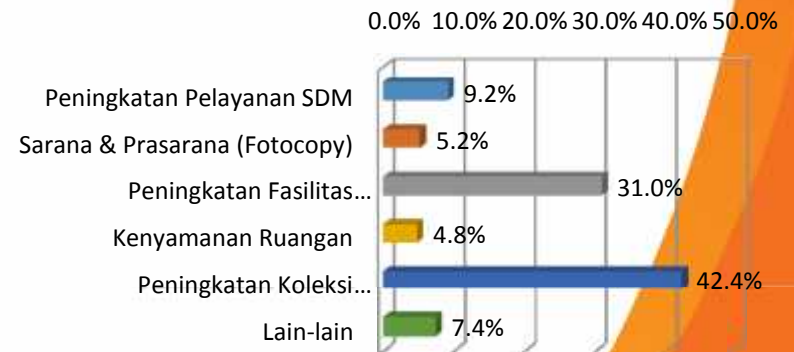
- Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap **Fasilitas Ruang Baca Memuaskan**
  - Tertinggi pada **Penerangan Ruang Baca**
  - Terendah pada **Fasilitas Internet**

# Pengelompokan jawaban Kritik dan Saran berdasarkan permasalahan

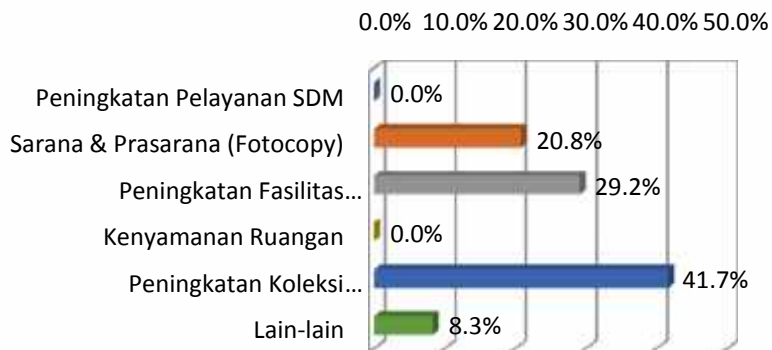
**BSD (N=54)**



**SEMANGGI (N=229)**



**PLUIT (N=24)**



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

**Pluit dan Semanggi :**

**Peningkatan dan Kebaruan isi Koleksi**

**BSD : Peningkatan sarana dan Prasarana**

**Perpustakaan (Fotocopy)**



# RINGKASAN FOKUS PENINGKATAN

DESKRIPSI	BSD	Pluit	Semanggi
<b>INFORMASI DAN PANDUAN</b>			
Info tentang <b>fasilitas perpustakaan</b>		√	
Info tentang <b>pemesanan koleksi</b>	√	√	
Info keterlambatan pengembalian pinjaman			
Kelancaran sistem on-line pencarian koleks			
<b>Kejelasan tanda petunjuk lokasi koleksi</b>			√
Bantuan dari petugas perpustakaan			
<b>SISTEM LAYANAN</b>			
Kemudahan prosedur peminjaman			
Kejelasan aturan denda keterlambatan			
Kemudahan mencari koleksi			
<b>Kejelasan sistem penempatan koleksi di rak</b>			√
Kemudahan menggunakan AtmaLib			
<b>Kemudahan penggandaan fotocopy</b>	√	√	
<b>FASILITAS RUANG BACA</b>			
Ketenangan ruangan			
Penerangan ruang baca			
Kenyamanan suhu ruangan			
Kecukupan kursi dan meja baca			
<b>Fasilitas internet</b>	√	√	√
Kecukupan loker			
<b>KOLEKSI PERPUSTAKAAN</b>			
Kelengkapan koleksi (buku, jurnal dll)			
<b>Kebaruan isi koleksi</b>			√
Kecukupan jumlah koleksi			
<b>Kecukupan jumlah koleksi</b>	√	√	√
Kerapihan penataan koleksi			
Sistem pengamanan koleksi			

