

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN

TAHUN 2021

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA

ATMA JAYA

Tepercaya Kualitas Lulusannya



Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Perpustakaan

PENDAHULUAN

Tujuan:

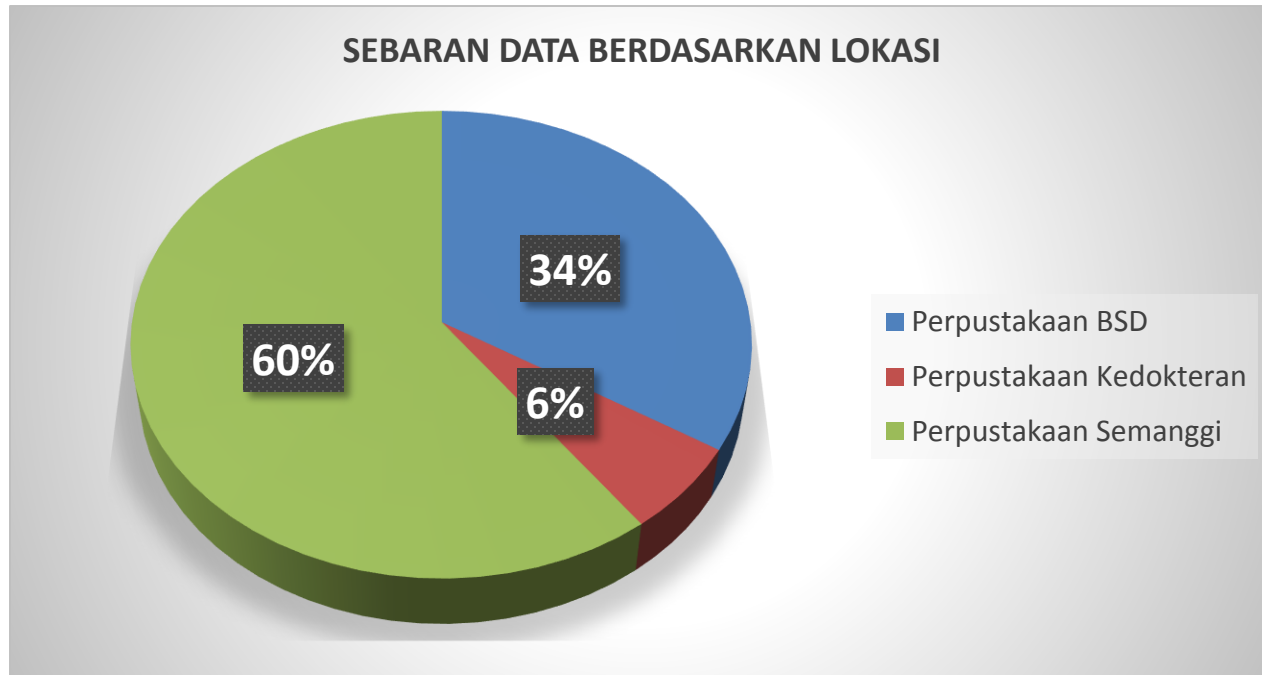
- **Untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan perpustakaan**

Kuesioner layanan perpustakaan ini baru dirubah dan disesuaikan dengan kondisi saat ini.

Data responden yang diperoleh saat ini sebanyak 148 responden terdiri dari mahasiswa dan dosen data terlampir

Penyebaran dan pengisian kuesioner dilakukan menggunakan G-Form dilaksanakan pada bulan November – Desember 2021

DATA RESPONDEN BERDASARKAN LOKASI

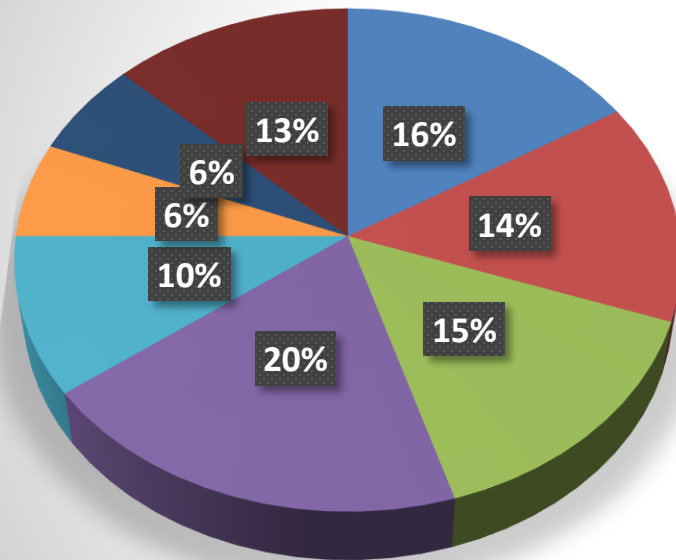


LOKASI	JUMLAH RESPONDEN
Perpustakaan BSD	50
Perpustakaan Kedokteran	9
Perpustakaan Semanggi	89
Grand Total	148



DATA RESPONDEN BERDASARKAN FAKULTAS

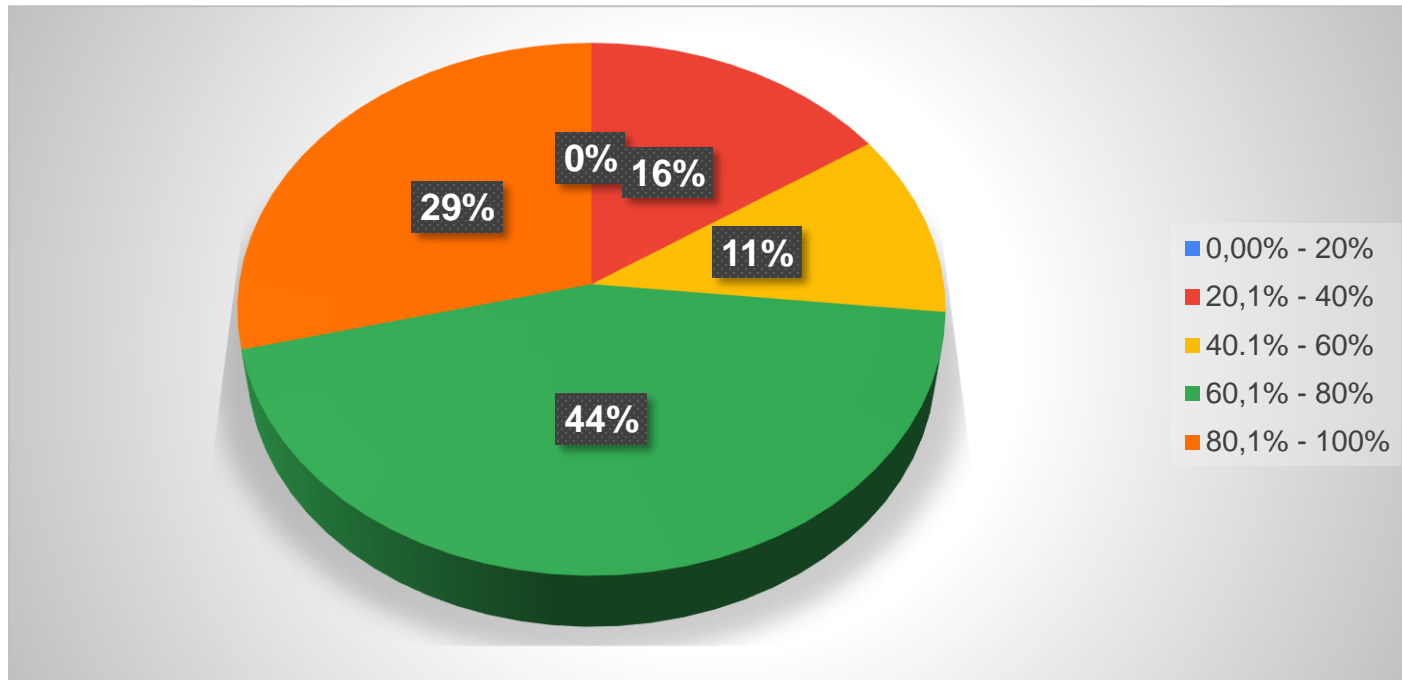
JUMLAH RESPONDEN



- 21-000 - F. Ekonomi
- 22-000 - F. Ilmu Administrasi & Ilmu Komunikasi
- 23-000 - F. Pendidikan & Bahasa
- 24-000 - F. Teknik
- 25-000 - F. Hukum
- 26-000 - F. Kedokteran
- 27-000 - F. Psikologi
- 28-000 - F. Teknobiologi

FAKULTAS	JUMLAH RESPONDEN	%
21-000 - F. Ekonomi	24	16%
22-000 - F. Ilmu Administrasi & Ilmu Komunikasi	21	14%
23-000 - F. Pendidikan & Bahasa	22	15%
24-000 - F. Teknik	29	20%
25-000 - F. Hukum	15	10%
26-000 - F. Kedokteran	9	6%
27-000 - F. Psikologi	9	6%
28-000 - F. Teknobiologi	19	13%
Grand Total	148	100%

Prosentase Dampak Pelayanan Perpustakaan terhadap Kegiatan Pengajaran, Pembelajaran, dan Penelitian (Khusus Dosen) - (N=90)



% DAMPAK PELAYANAN	JUMLAH
0.0% - 20%	0
20,1% - 40%	14
40.1% - 60%	10
60,1% - 80%	40
80,1% - 100%	26

Rata rata dan Prosentase Kelompok Tingkat Kepuasan Pelanggan (N= 148)

Pernyataan tingkat kepuasan pelanggan terhadap Layanan :	Rata rata	Jumlah Respon den	Sangat Tidak Pua s	Tidak Pua s	Cukup Pua s	Pua s	Sangat Pua s	Total %
Unggah Mandiri Karya Tulis Ilmiah (Khusus Mahasiswa)	4.02	58	0.0%	0.0%	14.9%	68.1%	17.0%	100.0%
Klarifikasi dan Verifikasi Data Bebas Pinjaman dan Denda *Jika ada (khusus Mahasiswa)	4.30	58	0.0%	0.0%	3.6%	62.5%	33.9%	100.0%
Administrasi Surat Menyurat Perpustakaan (Khusus Dosen)	4.80	90	0.0%	0.0%	0.0%	19.5%	80.5%	100.0%
Teknis yang berkaitan dengan permintaan dan pengolahan koleksi (Khusus Dosen)	4.83	90	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	83.3%	100.0%
Peminjaman dan Pengembalian Koleksi (Dosen & Mahasiswa)	4.64	148	0.0%	0.0%	2.7%	31.0%	66.3%	100.0%
Pencarian Koleksi di Rak dan Akses E-Journals/E-books (Dosen & Mahasiswa)	4.71	148	0.0%	0.0%	0.0%	29.4%	70.6%	100.0%
Referensi (Dosen & Mahasiswa)	4.74	148	0.0%	0.0%	1.2%	23.5%	75.3%	100.0%
Permintaan Pelatihan (Dosen & Mahasiswa)	4.76	148	0.0%	0.0%	1.2%	21.5%	77.4%	100.0%
Peminjaman Ruang Diskusi (Dosen & Mahasiswa)	4.80	148	0.0%	0.0%	0.0%	19.6%	80.4%	100.0%
Setting WI-FI (Dosen & Mahasiswa)	4.62	148	0.0%	0.0%	0.0%	37.8%	62.2%	100.0%
Akses IT Perpustakaan (Dosen & Mahasiswa)	4.56	148	0.0%	0.0%	0.0%	44.3%	55.7%	100.0%
Staff IT Perpustakaan (Dosen & Mahasiswa)	4.69	148	0.0%	0.0%	0.0%	31.2%	68.8%	100.0%
Layanan yang pernah digunakan di Studio Teknologi Pendidikan (STP)	4.34	88	0.0%	0.0%	0.0%	65.4%	34.6%	100.0%
Pernyataan tingkat kepuasan pelanggan terhadap Layanan staff Studio Teknologi Pendidikan (STP)	4.46	114	0.0%	0.0%	0.0%	52.2%	47.8%	100.0%



Pernyataan Indikator Khusus Mahasiswa

Pernyataan Indikator	Rata rata	Responden	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
Unggah Mandiri Karya Tulis Ilmiah (Khusus Mahasiswa)								
[Kemudahan Proses Unggah Mandiri Karya Tulis Ilmiah (Skripsi, Tesis, dan Disertasi)]	4.09	58	0.0%	0.0%	22.4%	46.6%	31.0%	100.0%
[Ketersediaan Formulir Unggah Mandiri Karya Tulis Ilmiah]	4.26	58	0.0%	0.0%	8.6%	56.9%	34.5%	100.0%
[Kejelasan Petunjuk Unggah Mandiri Karya Tulis Ilmiah]	4.07	58	0.0%	0.0%	6.9%	79.3%	13.8%	100.0%
[Pengetahuan dan Keterampilan Staff dalam Melayani Unggah Mandiri]	4.00	58	0.0%	0.0%	10.3%	79.3%	10.3%	100.0%
[Kecepatan Staff dalam Melayani Unggah Mandiri]	3.71	58	0.0%	0.0%	39.7%	50.0%	10.3%	100.0%
[Keramahan Staff dalam Melayani Unggah Mandiri]	4.00	58	0.0%	0.0%	1.7%	96.6%	1.7%	100.0%
Klarifikasi dan Verifikasi Data Bebas Pinjaman dan Denda *Jika ada (khusus Mahasiswa)								
[Pengetahuan dan Keterampilan Staff dalam Melakukan Klarifikasi Verifikasi Data Bebas Pinjaman dan Denda]	4.20	56	0.0%	0.0%	7.1%	66.1%	26.8%	100.0%
[Kecepatan Staff dalam Melakukan Klarifikasi Verifikasi Data Bebas Pinjaman dan Denda]	4.27	56	0.0%	0.0%	3.6%	66.1%	30.4%	100.0%
[Keramahan Staff dalam Melakukan Klarifikasi Verifikasi Data Bebas Pinjaman dan Denda]	4.45	56	0.0%	0.0%	0.0%	55.4%	44.6%	100.0%



Pernyataan Indikator Khusus Dosen

Pernyataan Indikator	Rata rata	Responden	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
Teknis yang berkaitan dengan permintaan dan pengolahan koleksi (Khusus Dosen)								
[Kemudahan Proses Permintaan Pengadaan dan Pengolahan Koleksi]	4.86	90	0.0%	0.0%	0.0%	14.4%	85.6%	100.0%
[Kecepatan Staff dalam Merespon dan Melayani permintaan dan pengolahan koleksi]	4.81	90	0.0%	0.0%	0.0%	18.9%	81.1%	100.0%
[Ketepatan Dalam Menyediakan Koleksi yang Diminta]	4.83	90	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	83.3%	100.0%
[Keramahan Staff dalam Melayani Pengguna]	4.71	148	0.0%	0.0%	0.0%	29.1%	70.9%	100.0%
Administrasi Surat Menyurat Perpustakaan (Khusus Dosen)								
[Kemudahan Menghubungi Staff Administrasi Perpustakaan (WA, Email, Permintaan Layanan, dll.)]	4.77	90	0.0%	0.0%	0.0%	23.3%	76.7%	100.0%
[Ketelitian Staff dalam Melakukan Korespondensi Surat Menyurat]	4.66	90	0.0%	0.0%	0.0%	34.4%	65.6%	100.0%
[Pengetahuan dan Keterampilan Staff dalam Melakukan Korespondensi Surat Menyurat]	4.78	90	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	77.8%	100.0%
[Kecepatan Staff dalam Merespon dan Menindaklanjuti Permintaan Kebutuhan dan Surat Masuk Pe]	4.86	90	0.0%	0.0%	0.0%	14.4%	85.6%	100.0%
[Keramahan Staff dalam Melayani Surat Menyurat Perpustakaan]	4.86	90	0.0%	0.0%	0.0%	14.4%	85.6%	100.0%
[Staff Administrasi Perpustakaan (W	4.88	88	0.0%	0.0%	0.0%	8.0%	92.0%	100.0%



Pernyataan Indikator Dosen & Mahasiswa

Pernyataan Indikator	Rata rata	Responden	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
Peminjaman dan Pengembalian Koleksi (Dosen & Mahasiswa)								
[Kemudahan Proses Peminjaman dan Pengembalian Koleksi Perpustakaan]	4.59	148	0.0%	0.0%	3.4%	34.5%	62.2%	100.0%
[Kemudahan Proses Perpanjangan Waktu Pinjaman]	4.58	148	0.0%	0.0%	1.4%	39.2%	59.5%	100.0%
[Pengetahuan dan Keterampilan Staff dalam Melayani Kebutuhan Pengguna]	4.74	148	0.0%	0.0%	4.7%	16.2%	79.1%	100.0%
[Kecepatan Staff dalam Melayani Peminjaman dan Pengembalian Koleksi]	4.79	148	0.0%	0.0%	0.0%	20.9%	79.1%	100.0%
[Keramahan Staff dalam Melayani Peminjaman dan Pengembalian Koleksi]	4.76	148	0.0%	0.0%	2.7%	18.2%	79.1%	100.0%
[Kecepatan Proses Pembayaran Denda (jika ada)]	4.35	148	0.0%	0.0%	4.1%	56.8%	39.2%	100.0%
Pencarian Koleksi di Rak dan Akses E-Journals/E-books (Dosen & Mahasiswa)								
[Kemudahan Pencarian Koleksi di Rak]	4.63	148	0.0%	0.0%	0.0%	37.2%	62.8%	100.0%
[Kejelasan Petunjuk Lokasi Koleksi]	4.63	148	0.0%	0.0%	0.0%	37.2%	62.8%	100.0%
[Kesamaan Data Koleksi di /katalog AtmaLib dengan Keberadaan Fisik di Rak]	4.63	148	0.0%	0.0%	0.0%	37.2%	62.8%	100.0%
[Kemudahan Mengakses E-Journals/E-Books]	4.68	148	0.0%	0.0%	0.0%	31.8%	68.2%	100.0%
[Pengetahuan dan Keterampilan Staff dalam Melayani Pencarian Koleksi di Rak]	4.80	148	0.0%	0.0%	0.0%	19.6%	80.4%	100.0%
[Pengetahuan dan Keterampilan Staff dalam Melayani Akses E-Journals/E-Books]	4.75	148	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	75.0%	100.0%
[Kecepatan Staff dalam Melakukan Pencarian Koleksi di Rak dan Akses E-Journals/E-books]	4.74	148	0.0%	0.0%	0.0%	26.4%	73.6%	100.0%
[Kecepatan Staff dalam Melayani Akses E-Journals/E-books]	4.78	148	0.0%	0.0%	0.0%	22.3%	77.7%	100.0%
[Keramahan Staff dalam Memberikan Layanan Pencarian Koleksi di Rak dan Akses E-Journals/E-b	4.72	148	0.0%	0.0%	0.0%	27.7%	72.3%	100.0%



Pernyataan Indikator Dosen & Mahasiswa

Pernyataan Indikator	Rata rata	Responden	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
Referensi (Dosen & Mahasiswa)								
[Kesesuaian Bahan/Informasi yang Dibutuhkan dengan yang Diberikan]	4.79	148	0.0%	0.0%	0.0%	20.9%	79.1%	100.0%
[Pengetahuan dan Ketrampilan Staff dalam Memberikan Layanan Referensi]	4.71	148	0.0%	0.0%	0.0%	29.1%	70.9%	100.0%
[Kecepatan Staff dalam Memberikan Kebutuhan Layanan Referensi]	4.73	148	0.0%	0.0%	4.7%	17.6%	77.7%	100.0%
[Keramahan Staff dalam Memberikan Layanan Referensi]	4.74	148	0.0%	0.0%	0.0%	26.4%	73.6%	100.0%
Permintaan Pelatihan (Dosen & Mahasiswa)								
[Kecepatan Staff dalam Merespon Permintaan Pelatihan]	4.78	148	0.0%	0.0%	0.0%	22.3%	77.7%	100.0%
[Kesesuaian Topik yang Dibutuhkan dengan Pelatihan yang Diberikan]	4.68	148	0.0%	0.0%	4.1%	23.6%	72.3%	100.0%
[Pengetahuan dan Ketrampilan Staff dalam Memberikan Pelatihan]	4.78	148	0.0%	0.0%	0.7%	20.3%	79.1%	100.0%
[Keramahan Staff dalam Memberikan Pelatihan]	4.80	148	0.0%	0.0%	0.0%	19.6%	80.4%	100.0%
Peminjaman Ruang Diskusi (Dosen & Mahasiswa)								
[Kemudahan Prosedur Permintaan Peminjaman Ruang Diskusi]	4.78	148	0.0%	0.0%	0.0%	22.3%	77.7%	100.0%
[Kecepatan Staff dalam Merespon Permintaan Peminjaman Ruang Diskusi]	4.82	148	0.0%	0.0%	0.0%	18.2%	81.8%	100.0%
[Keramahan Staff dalam Melayani Permintaan Peminjaman Ruang Diskusi]	4.82	148	0.0%	0.0%	0.0%	18.2%	81.8%	100.0%
Setting WI-FI (Dosen & Mahasiswa)								
[Pengetahuan dan Ketrampilan Staff dalam Melakukan Setting Wi-Fi]	4.62	148	0.0%	0.0%	0.0%	37.8%	62.2%	100.0%
[Kecepatan Staff dalam Melakukan Setting Wi-Fi]	4.62	148	0.0%	0.0%	0.0%	37.8%	62.2%	100.0%
[Keramahan Staff dalam Melakukan Setting Wi-Fi]	4.62	148	0.0%	0.0%	0.0%	37.8%	62.2%	100.0%



Pernyataan Indikator Dosen & Mahasiswa

No.	Pernyataan Indikator	Rata rata	Responden	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
Layanan yang pernah digunakan di Studio Teknologi Pendidikan (STP)									
58	[Jenis Permintaan Layanan STP]	4.30	87	0.0%	0.0%	0.0%	69.0%	31.0%	100.0%
59	[Dokumentasi Acara (Foto)]	4.28	86	0.0%	0.0%	0.0%	70.9%	29.1%	100.0%
60	[Dokumentasi Acara (Video)]	4.30	88	0.0%	0.0%	0.0%	70.5%	29.5%	100.0%
61	[Live Streaming]	4.27	87	0.0%	0.0%	0.0%	71.3%	28.7%	100.0%
62	[Promosi Internal (Foto)]	4.34	88	0.0%	0.0%	0.0%	65.9%	34.1%	100.0%
63	[Promosi Internal (Video)]	4.33	88	0.0%	0.0%	0.0%	67.0%	33.0%	100.0%
64	[Promosi Eksternal (Foto)]	4.31	88	0.0%	0.0%	0.0%	69.3%	30.7%	100.0%
65	[Promosi Eksternal (Video)]	4.33	88	0.0%	0.0%	0.0%	67.0%	33.0%	100.0%
66	[Editing Foto]	4.36	88	0.0%	0.0%	0.0%	63.6%	36.4%	100.0%
67	[Editing Video]	4.46	114	0.0%	0.0%	0.0%	54.4%	45.6%	100.0%
68	[Desain Grafis]	4.36	88	0.0%	0.0%	0.0%	63.6%	36.4%	100.0%
69	[Pelatihan yang berkaitan dengan STP]	4.47	59	0.0%	0.0%	0.0%	52.5%	47.5%	100.0%
70	[Permintaan Data Audio Visual]	4.32	86	0.0%	0.0%	0.0%	65.1%	34.9%	100.0%
Pernyataan tingkat kepuasan pelanggan terhadap Layanan staff Studio Teknologi Pendidikan (STP)									
71	[Kemudahan Menghubungi Staff STP (WA, Email, Permintaan Layanan, dll.)]	4.48	114	0.0%	0.0%	0.0%	49.1%	50.9%	100.0%
72	[Pengetahuan dan Keterampilan Staff dalam Melakukan Layanan STP yang Diminta]	4.47	116	0.0%	0.0%	0.0%	53.4%	46.6%	100.0%
73	[Kesesuaian Hasil Produksi dengan Kebutuhan yang Diminta]	4.37	112	0.0%	0.0%	0.0%	58.0%	42.0%	100.0%
74	[Ketepatan Waktu dalam Menyelesaikan Produk yang Diminta oleh Pengguna]	4.49	114	0.0%	0.0%	0.0%	48.2%	51.8%	100.0%
75	[Kecepatan Staff dalam Merespon dan Menindaklanjuti Permintaan Pengguna]	4.44	116	0.0%	0.0%	0.0%	56.0%	44.0%	100.0%
76	[Keramahan Staff dalam Melayani Pengguna]	4.52	116	0.0%	0.0%	0.0%	48.3%	51.7%	100.0%



Thank You!

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA
ATMA JAYA
Tepercaya Kualitas Lulusannya