

2023



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN PENGGUNA

PERPUSTAKAAN STIKEP PPNI JABAR 2023



<https://perpus.stikep-ppnijabar.ac.id>

Daftar ISI

1. BAB I PENDAHULUAN.....	1
2. BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN.....	3
3. KESIMPULAN.....	23

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan STIKep PPNI JABAR setiap tahun nya melakukan survei kepuasan pelayanan, survei ini dilakukan secara terpadu yang dilaksanakan setiap tahun di bulan Desember. Pelaksanaan survei kepuasan ini akan terus dilaksanakan setiap akhir tahun di bulan Desember dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka mengenai pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan STIKep PPNI JABAR. Adapun teknis pelaksanaan survei ini dilakukan dengan mengisi kuesioner berbasis online dengan alamat <http://tinyurl.com/surperpu23>.

Hasil pelaksanaan survei kepuasan ini dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan dan fasilitas yang didapatkan oleh pemustaka dalam memanfaatkan pelayanan dan fasilitas yang telah disediakan oleh perpustakaan. Selain itu hasil pelaksanaan survei akan digunakan sebagai bahan evaluasi bagi Perpustakaan STIKep PPNI JABAR dalam meningkatkan pelayanan secara optimal dan tepat guna bagi pengguna perpustakaan.

1.2 Tujuan Survei Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan layanan ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengukur kelemahan atau kekurangan dari penyelenggaraan layanan yang diberikan oleh Perpustakaan STIKep PPNI JABAR pada Tahun 2023.
- b. Sebagai bahan evaluasi kinerja penyelenggaraan layanan yang telah dilaksanakan oleh Perpustakaan STIKep PPNI JABAR.
- c. Sebagai masukan dan pertimbangan untuk tindak lanjut berupa perbaikan atau peningkatan layanan Perpustakaan STIKep PPNI JABAR selanjutnya.

1.3 Waktu dan Metode pengambilan responden

Waktu pengambilan responden selama 1 bulan di mulai pada tanggal 1 Desember 2023 dan metode pengambilan responden menggunakan aplikasi *online Google Form* dengan alamat <http://tinyurl.com/surperpu23>.

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pertanyaan

Jumlah pertanyaan yang di tanyakan kepada responden berjumlah 37 dengan beberapa kategori sebagai berikut :

A. Identitas Responden

Member (pilih salah satu & beri tanda ceklis (v)) :

Prodi DIII Keperawatan

Prodi S1 Keperawatan

Prodi Profesi Ners

Dosen/staf

B. Petunjuk Pengisian

Kuesioner tingkat kebutuhan Pengguna Layanan

1. Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama.
2. Beri tanda ceklis (v) pada salah satu jawaban yang menurut anda menjadi ***faktor yang mempengaruhi kepuasan anda menggunakan layanan perpustakaan***, isikan jawaban anda pada kolom yang telah disediakan.

STP : Sangat Tidak Puas

TP : Tidak Puas

N : Netral

P : Puas

SP : Sangat Puas

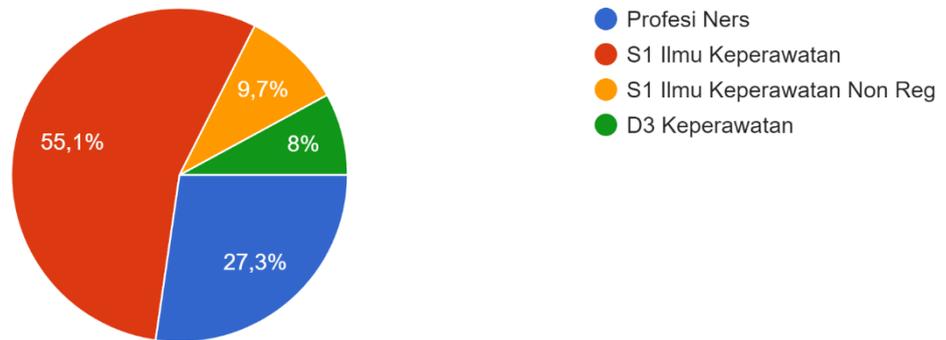
No	Pertanyaan	STP	TP	N	P	SP
Akses terhadap informasi						
1	Kelengkapan koleksi buku					
2	Kelengkapan koleksi jurnal, majalah dan Surat Kabar					
3	Kelengkapan koleksi tugas akhir (KTI & skripsi)					
4	Kelengkapan koleksi <i>e-Journal</i>					
5	Kelengkapan koleksi <i>e-Book</i>					
6	Kelengkapan koleksi digital Repository					
7	Relevansi koleksi					
8	Kemudahan penelusuran koleksi tercetak					
9	Kemudahan koneksi internet / koleksi digital					
Sikap petugas dalam melayani						
10	Suka membantu pengguna dalam kesulitan					
11	Selalu ramah dan sopan					
12	Dapat diandalkan dalam menangani kesulitan yang dialami pengguna					
13	Memberikan perhatian kepada pengguna					

14	Mempunyai wawasan yang cukup dalam menjawab pertanyaan pengguna					
15	Memiliki inisiatif yang tinggi dalam memberikan alternatif koleksi					
16	Responsive (cepat dan tanggap) memberikan pelayanan kepada pengguna					
Kemudahan pengguna dalam pencarian informasi tanpa bantuan						
17	Penelusuran katalog <i>online</i> memudahkan pengguna menemukan informasi					
18	Rambu-rambu yang tersedia sangat jelas dan menuntun pengguna menemukan informasi					
19	Adanya peralatan modern yang memudahkan pengguna dalam mengakses informasi					
20	Susunan buku di rak memudahkan pengguna dalam pencarian					
21	Layanan konsultasi membantu pengguna melakukan pencarian koleksi					
22	Informasi yang disediakan perpustakaan melalui internet memudahkan pengguna dalam melakukan pencarian					
Perpustakaan sebagai sebuah tempat						
23	Tingkat keamanan yang dirasakan saat berada di Perpustakaan STIKep PPNI Jabar					
24	Tingkat kebersihan di Perpustakaan STIKep PPNI Jabar					
25	Tempat yang nyaman untuk belajar					
26	Tempat yang tenang untuk berkonsentrasi					
27	Tempat untuk menumbuhkan kreativitas					
28	Sebagai sarana rekreasi					
29	Sebagai tempat berdiskusi					
30	Tempat untuk berkontemplasi / merenung					
Fasilitas						
31	Layanan multimedia perlu ada di Perpustakaan STIKep PPNI Jabar					
32	Jumlah jam buka layanan di Perpustakaan STIKep PPNI Jabar					
33	Jumlah komputer yang disediakan di Perpustakaan STIKep PPNI Jabar					
34	Jumlah fasilitas belajar (meja, kursi) yang disediakan					
35	Fasilitas WIFI yang disediakan					
36	Layanan penitipan tas dan barang lainnya					
Media promosi yang digunakan						
37	Website yang telah disediakan oleh Perpustakaan STIKep PPNI Jabar untuk pengguna					

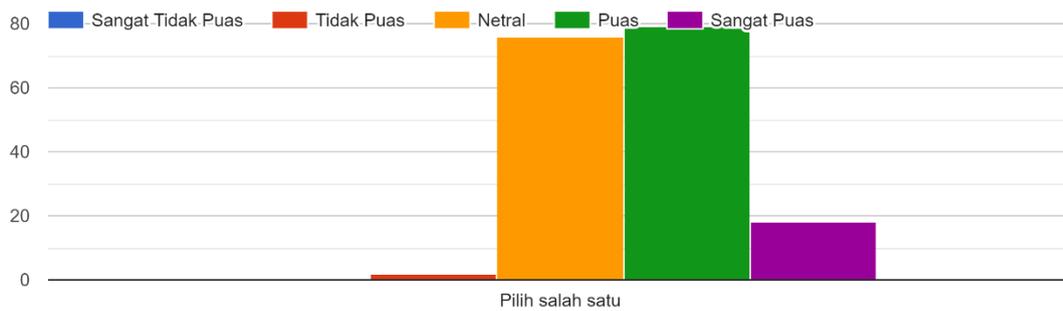
2. Hasil Responden

PRODI

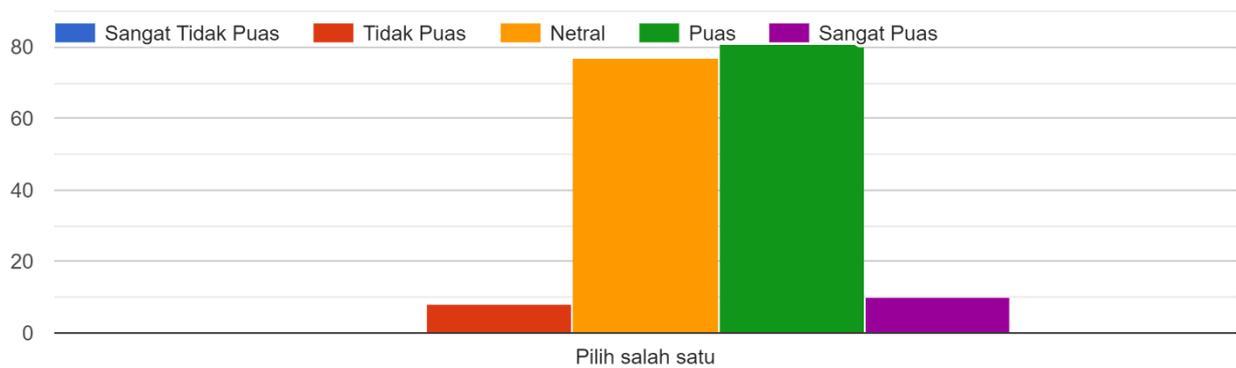
176 jawaban



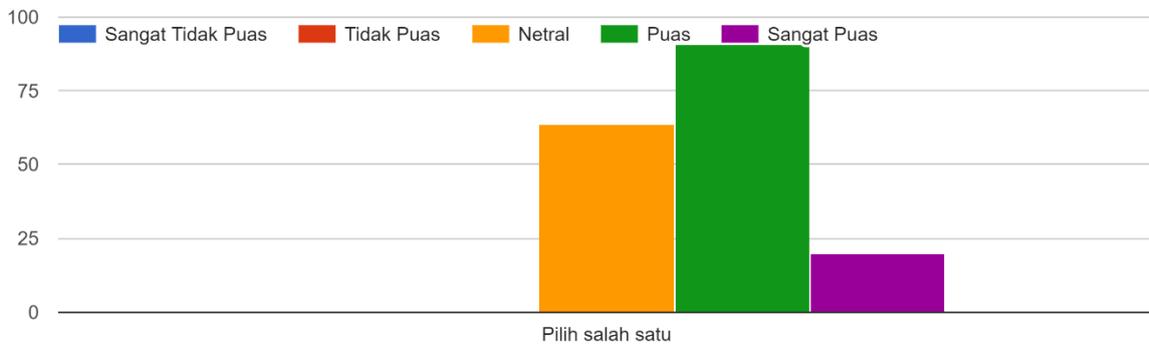
Bagaimana Kelengkapan Koleksi Buku



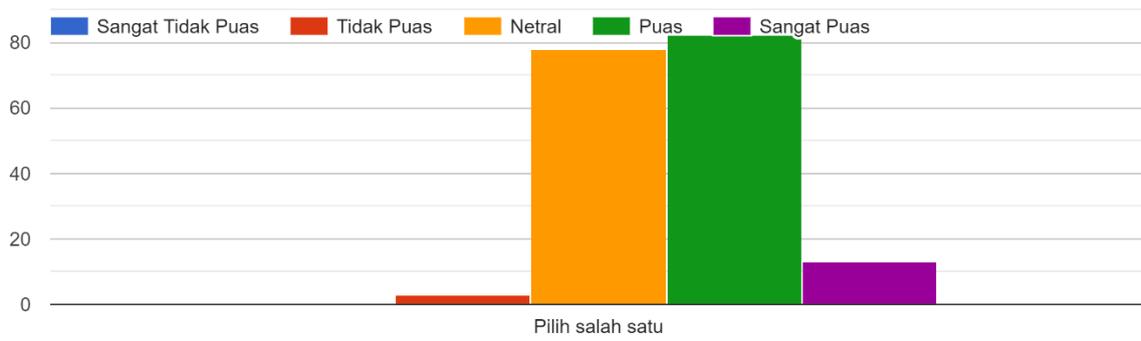
Kelengkapan koleksi Jurnal, Majalah dan Surat Kabar



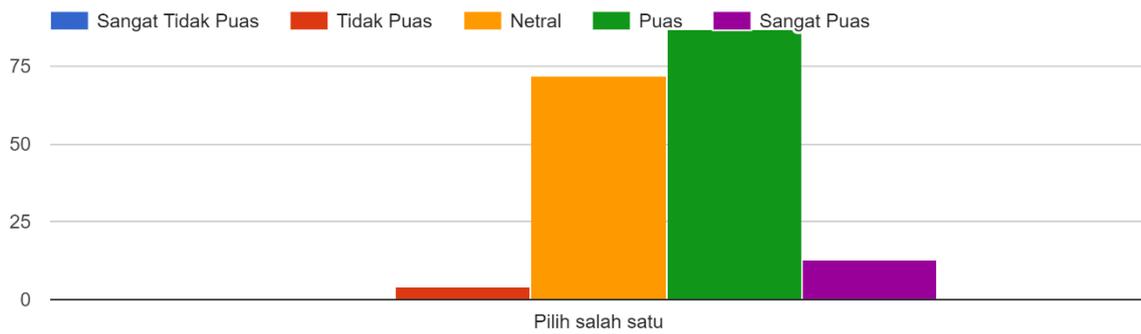
Bagaimana Kelengkapan Koleksi Tugas Akhir (KTI & Skripsi)



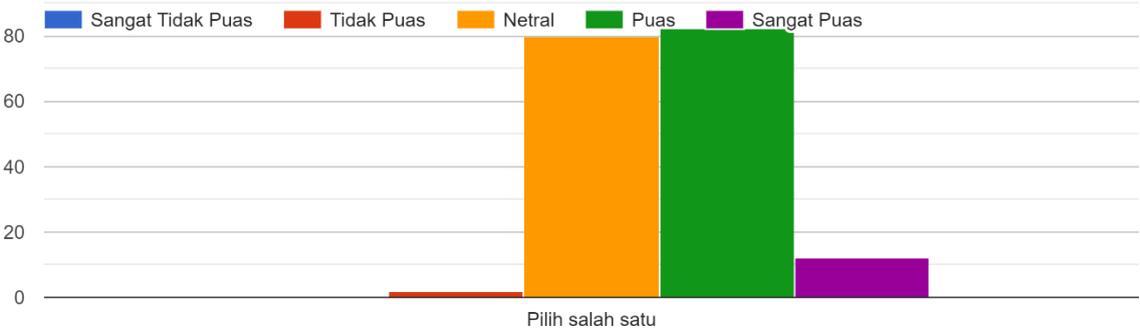
Bagaimana Kelengkapan Koleksi e-Journal



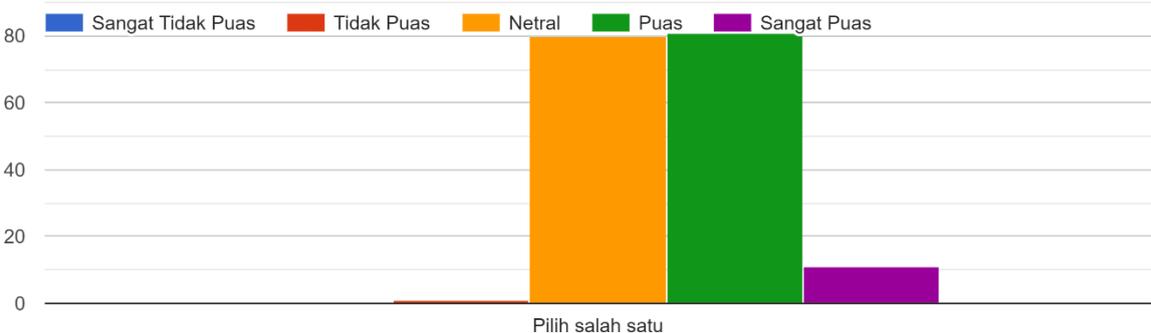
Bagaimana Kelengkapan Koleksi e-Book



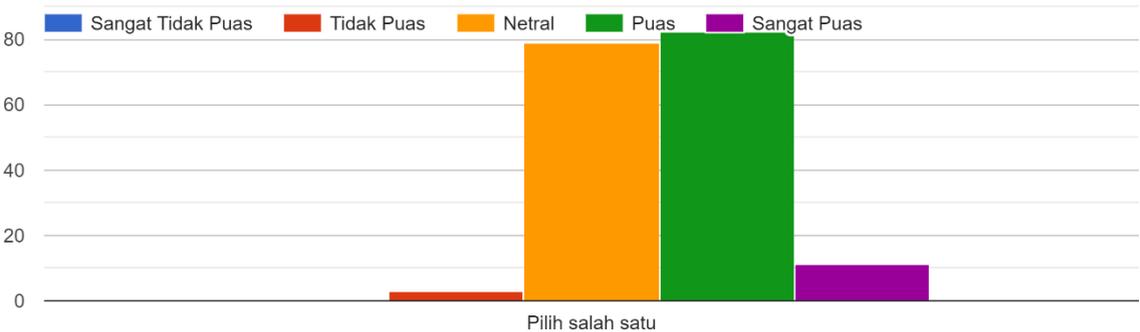
Bagaimana Kelengkapan koleksi digital Repository



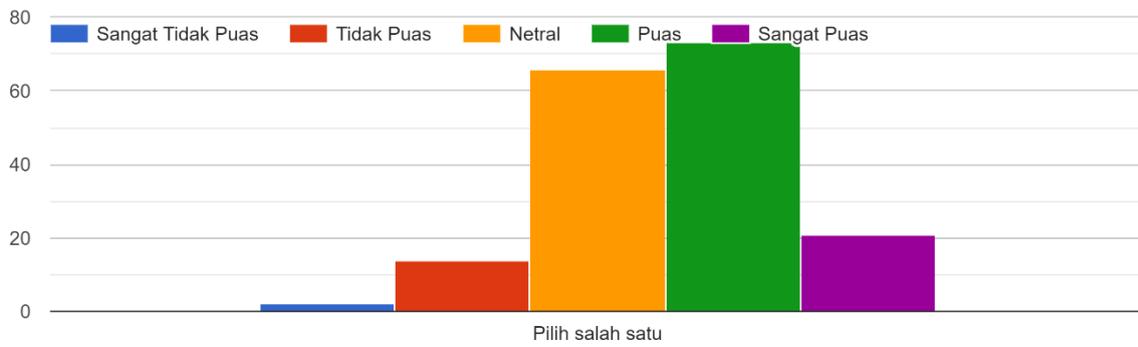
Bagaimana Relevansi koleksi apakah



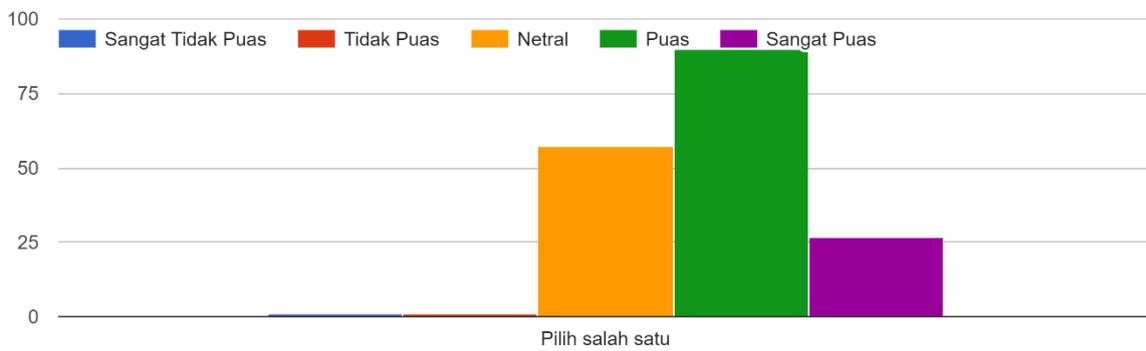
Bagaimana Kemudahan penelusuran koleksi tercetak



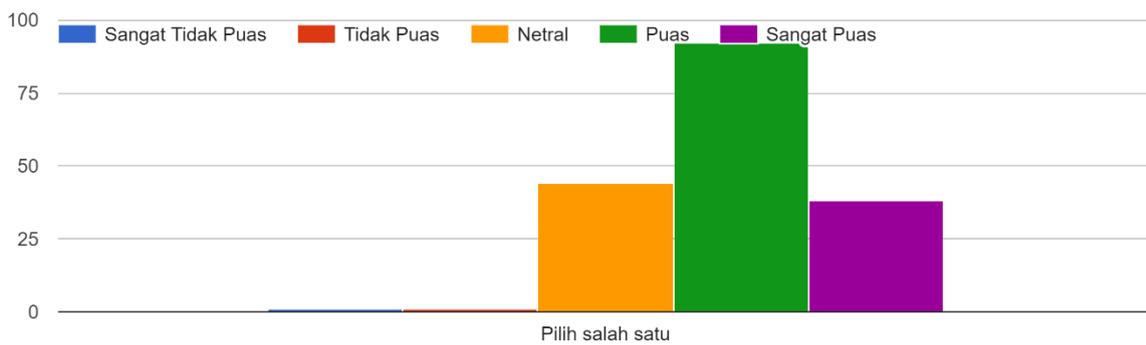
Bagaimana Kemudahan koneksi internet / koleksi digital



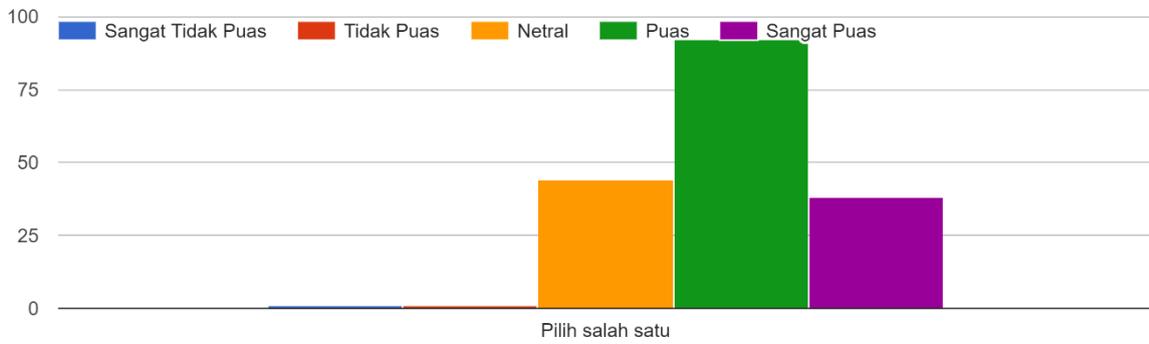
Apakah Suka membantu pengguna dalam kesulitan



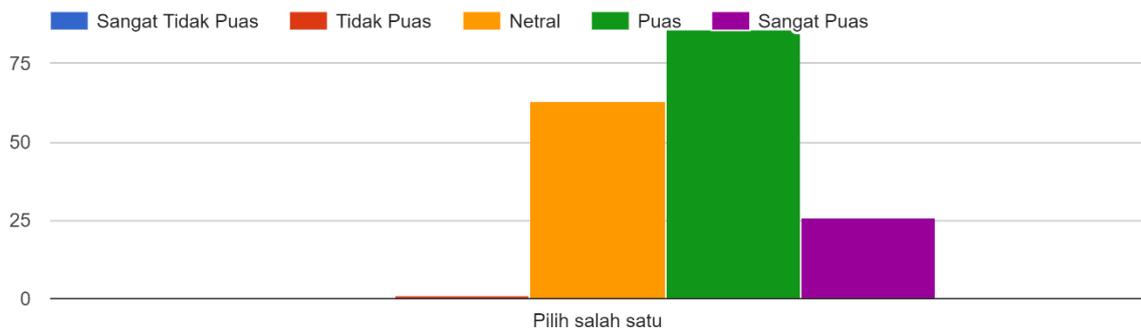
Apakah Selalu ramah dan sopan dalam pelayanan



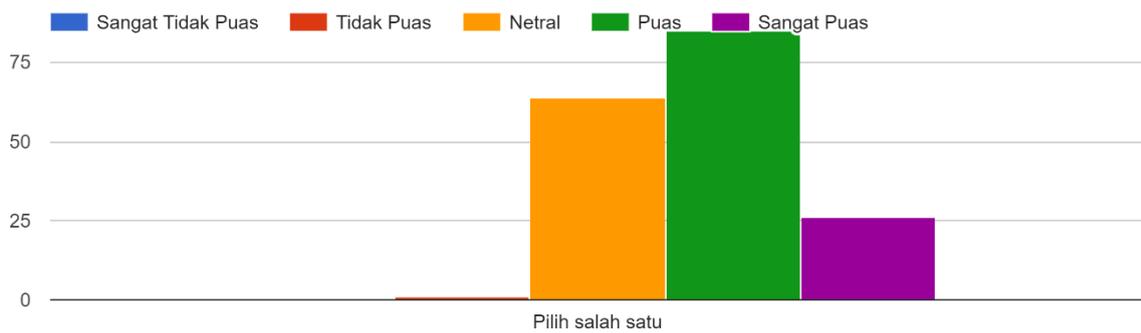
Apakah Selalu ramah dan sopan dalam pelayanan



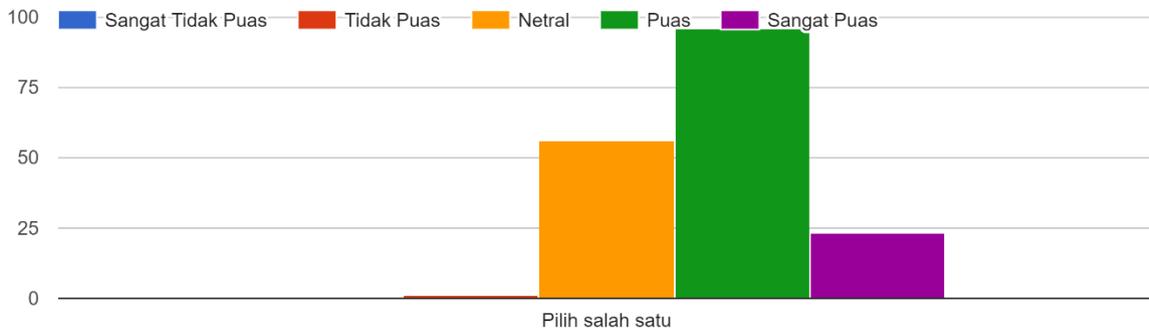
Apakah Dapat diandalkan dalam menangani kesulitan yang dialami pengguna



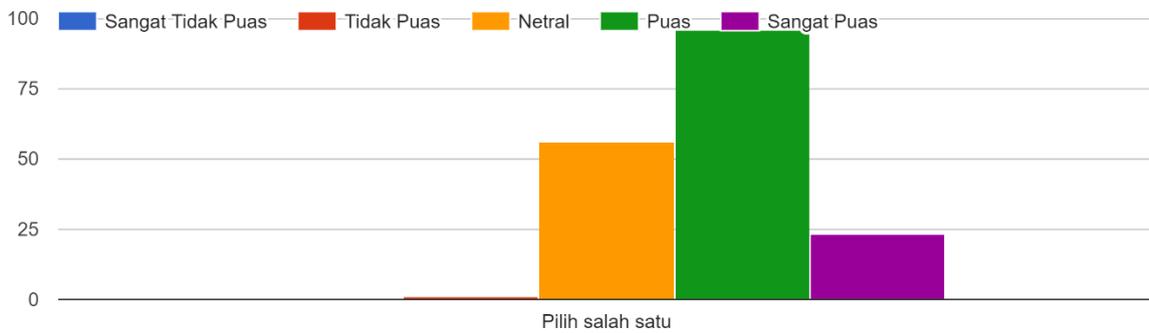
Bagaimana Memberikan perhatian kepada pengguna



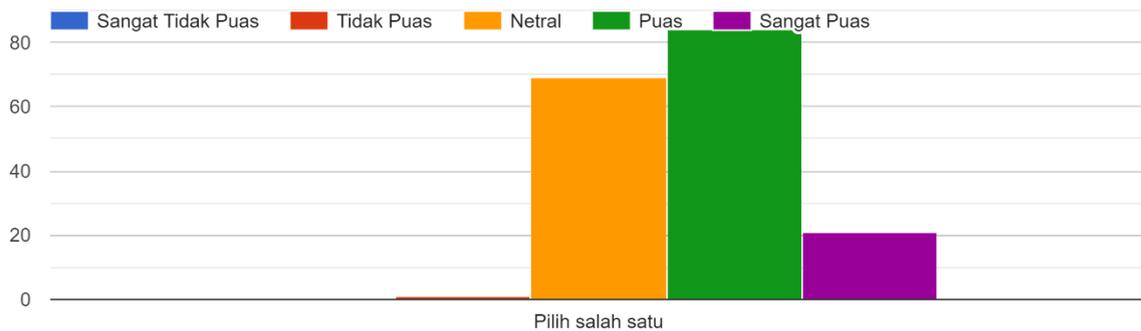
Bagaimana Responsive (cepat dan tanggap) memberikan pelayanan kepada pengguna



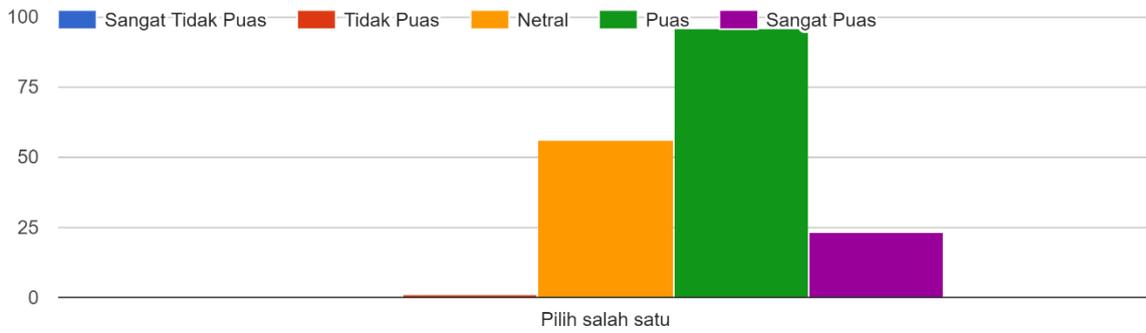
Bagaimana Responsive (cepat dan tanggap) memberikan pelayanan kepada pengguna



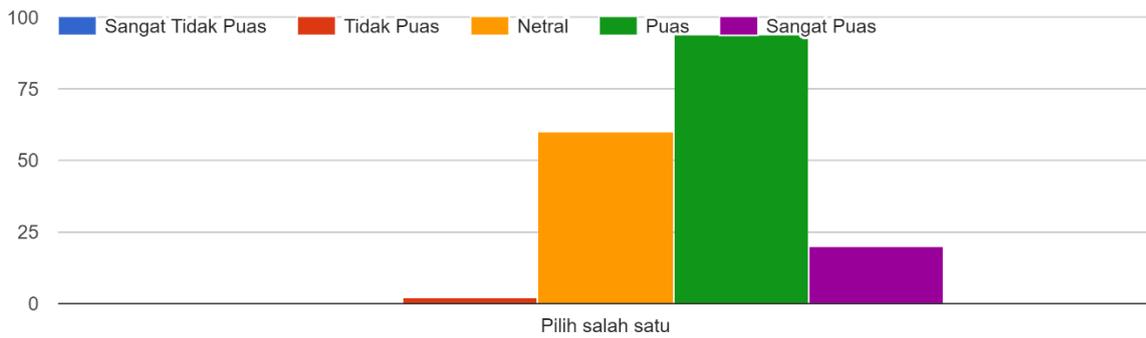
Apakah Memiliki inisiatif yang tinggi dalam memberikan alternatif koleksi



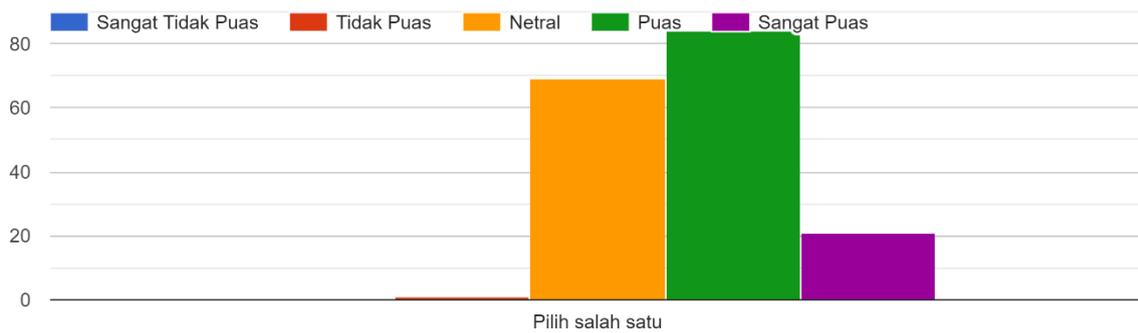
Bagaimana Responsive (cepat dan tanggap) memberikan pelayanan kepada pengguna



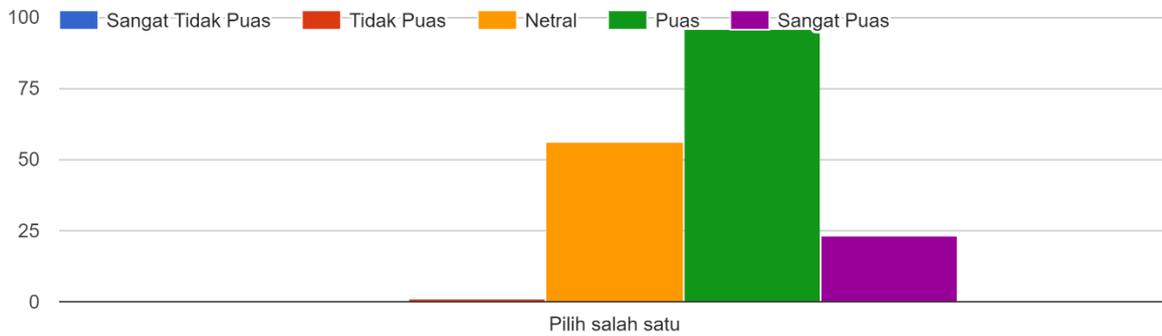
Mempunyai wawasan yang cukup dalam menjawab pertanyaan pengguna



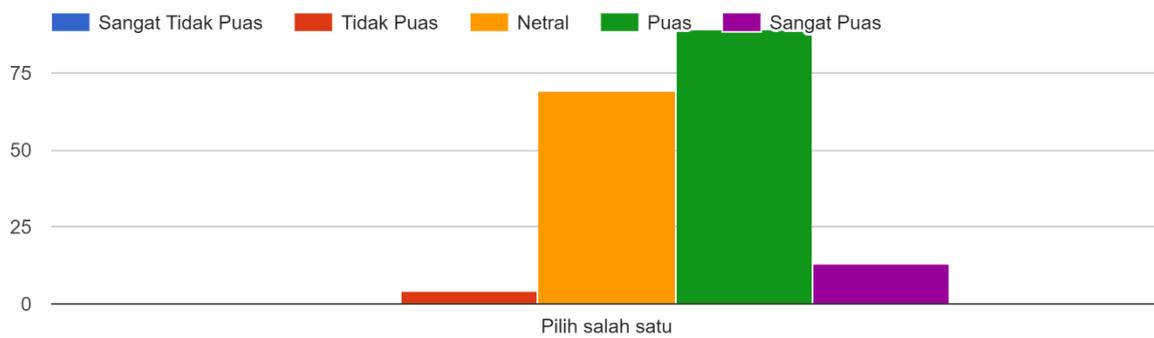
Apakah Memiliki inisiatif yang tinggi dalam memberikan alternatif koleksi



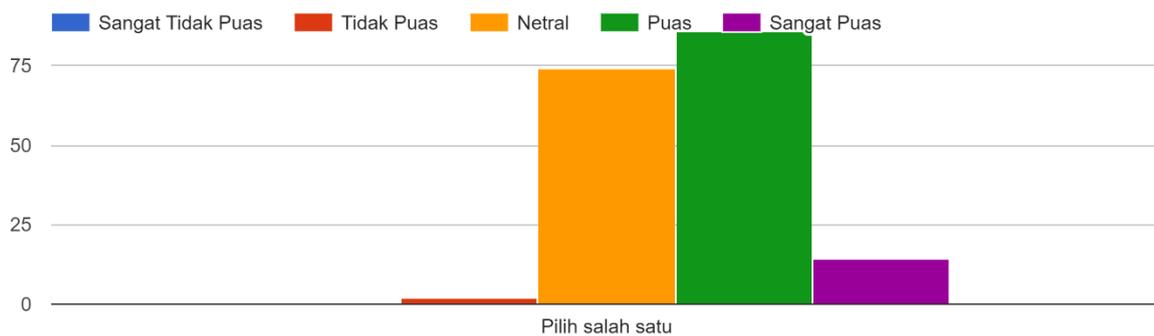
Bagaimana Responsive (cepat dan tanggap) memberikan pelayanan kepada pengguna



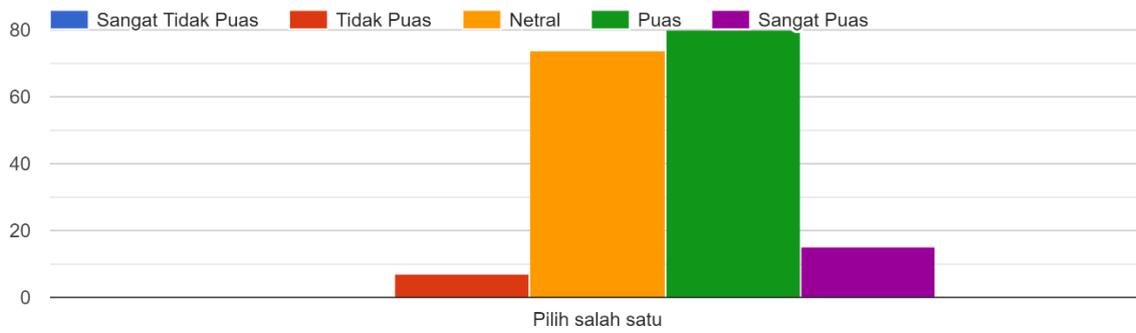
Bagaimana Penelusuran katalog online memudahkan pengguna menemukan informasi



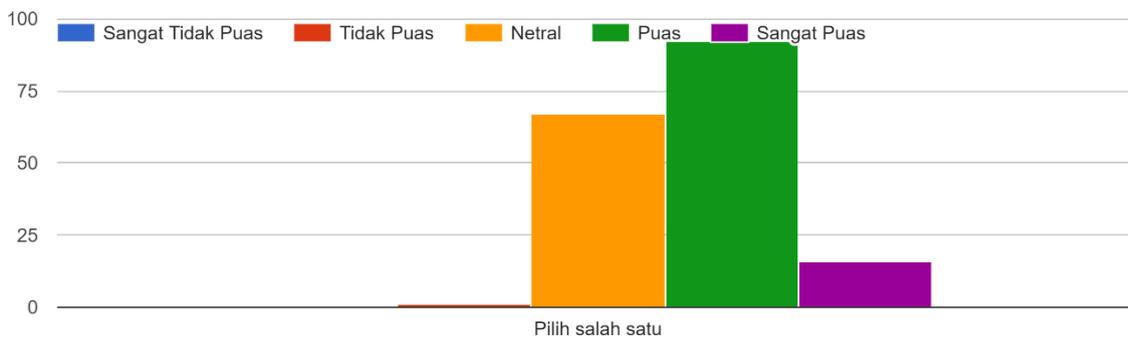
Apakah Rambu-rambu yang tersedia sangat jelas dan menuntun pengguna menemukan informasi



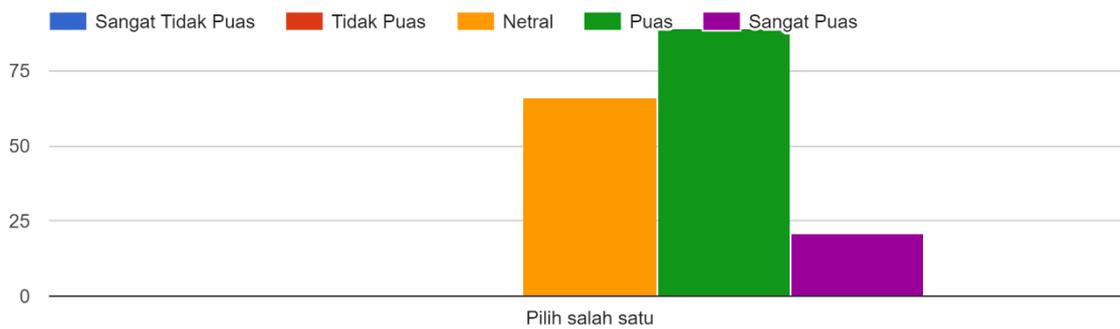
Adanya peralatan modern yang memudahkan pengguna dalam mengakses informasi



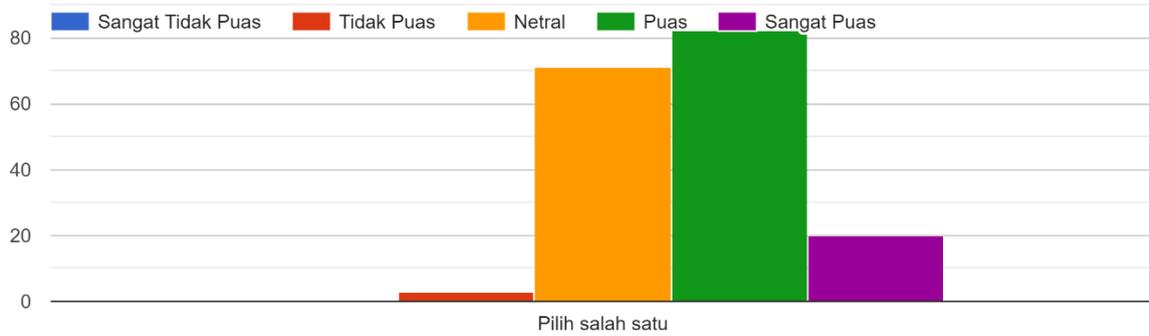
Bagaimana Susunan buku di rak memudahkan pengguna dalam pencarian



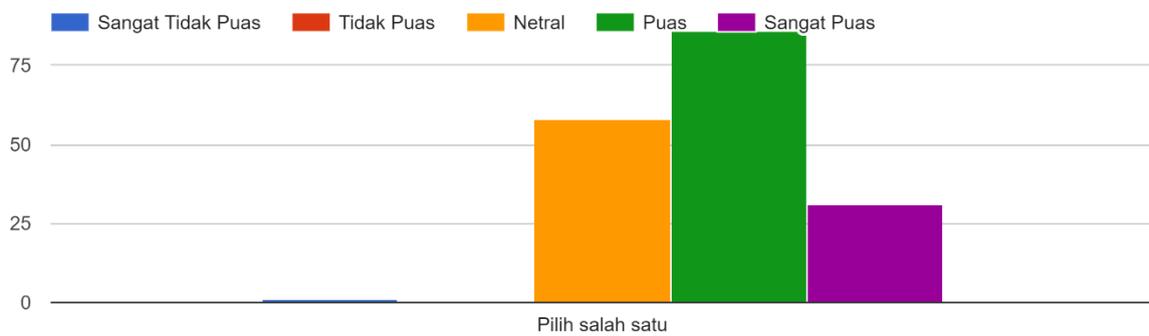
Bagaimana Layanan konsultasi membantu pengguna melakukan pencarian koleksi



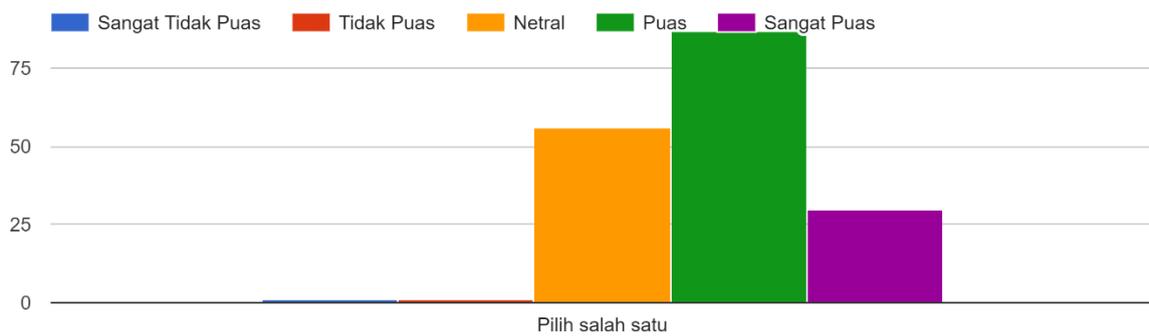
Bagaimana Informasi yang disediakan perpustakaan melalui internet memudahkan pengguna dalam melakukan pencarian



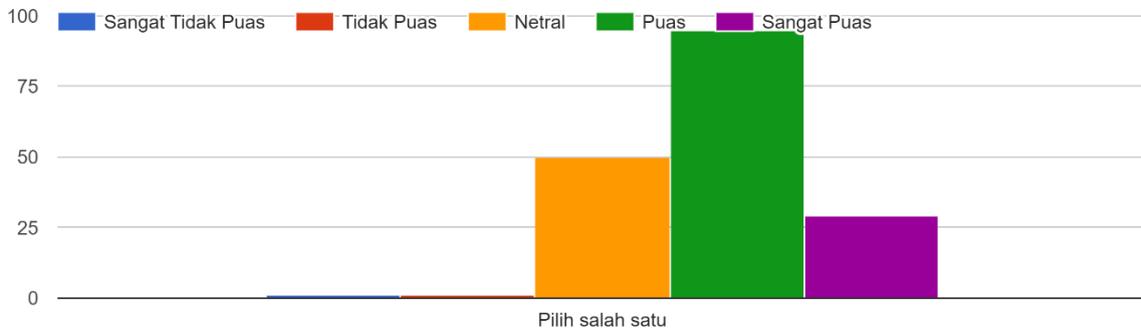
Bagaimana Tingkat keamanan yang dirasakan saat berada di Perpustakaan STIKep PPNI Jabar



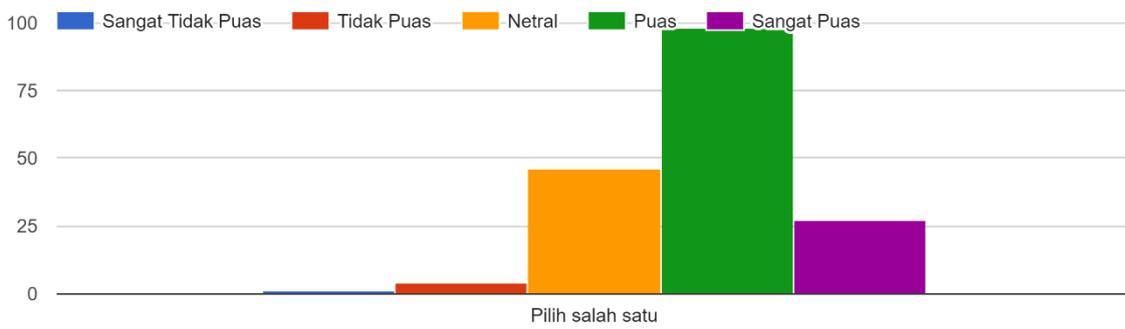
Bagaimana Tingkat kebersihan di Perpustakaan STIKep PPNI Jabar



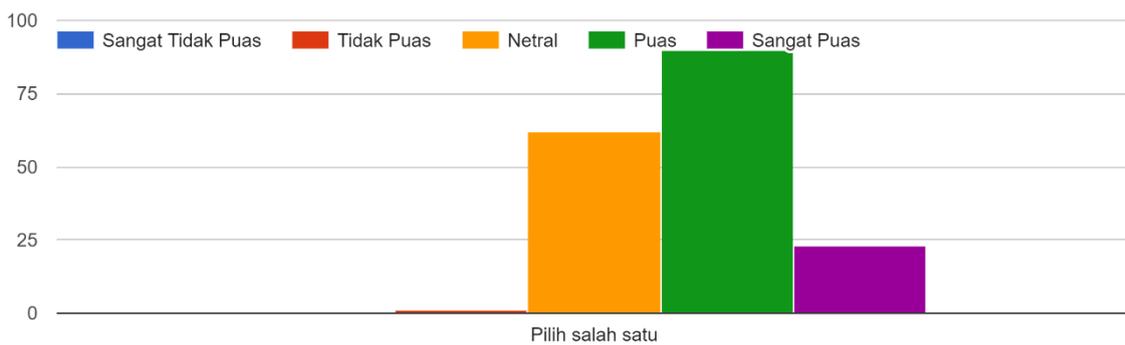
Apakah Tempat yang sediakan nyaman untuk belajar



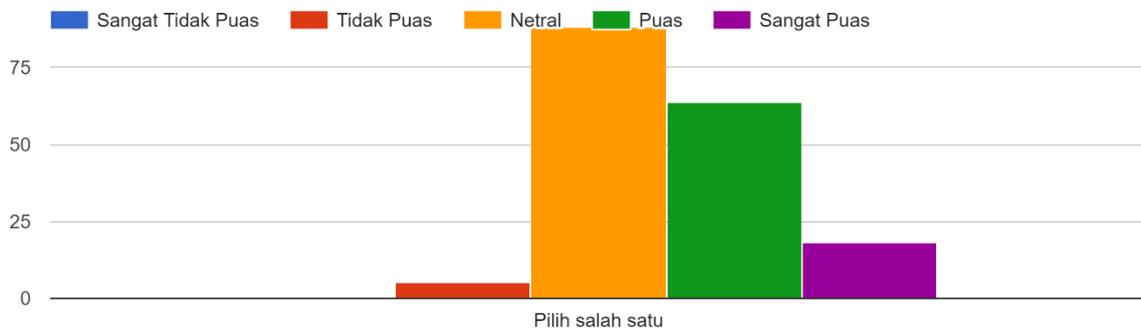
Bagaimana Tempat tenang yang telah disediakan untuk berkonsentrasi



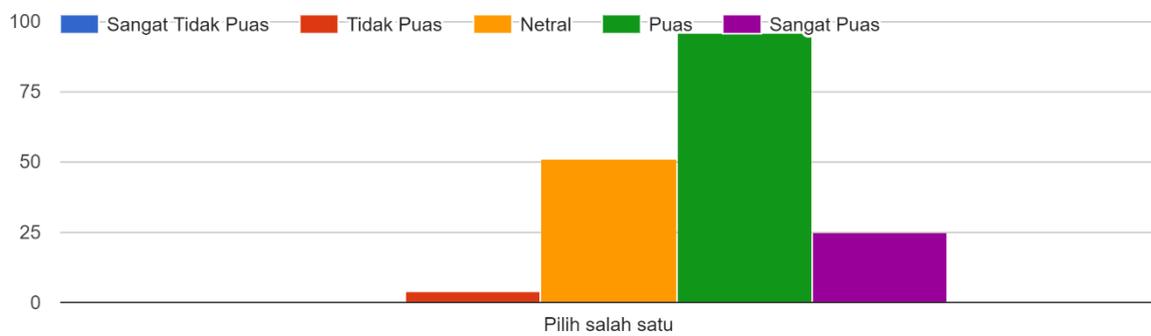
Bagaimana Tempat untuk menumbuhkan kreativitas



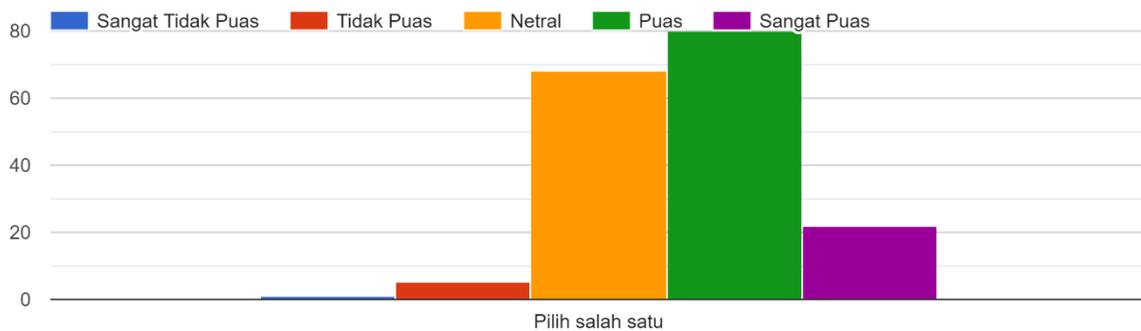
Apakah Perpustakaan sudah sebagai sarana rekreasi



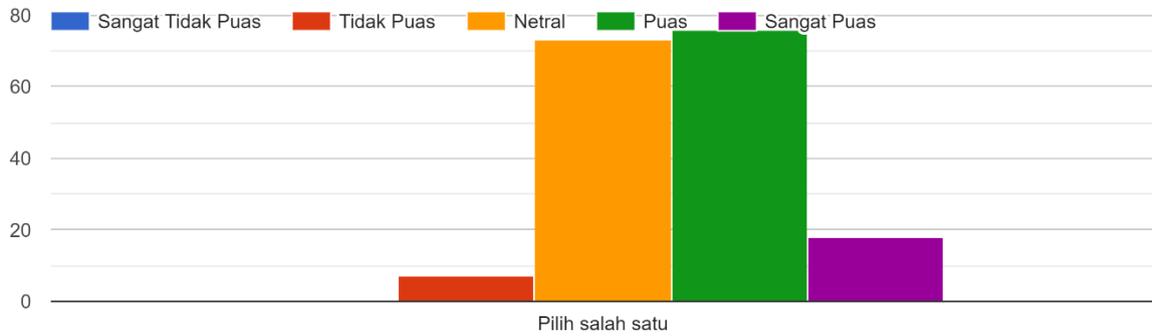
Bagaimana perpustakaan tempat berdiskusi



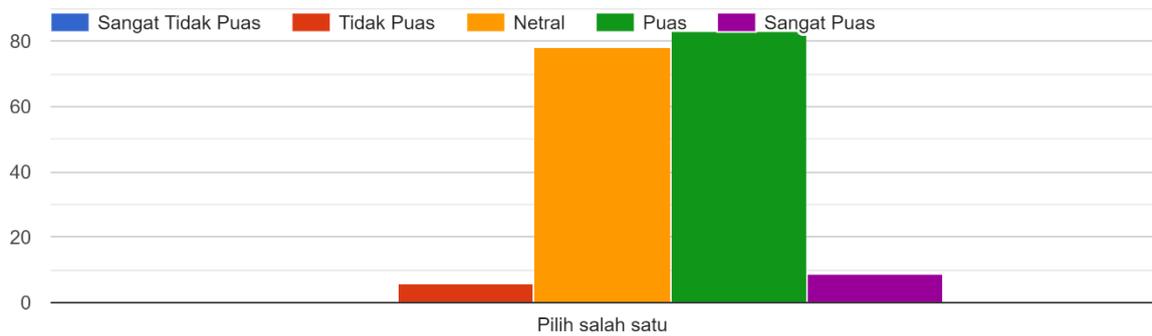
Bagaimana perpustakaan Tempat untuk berkontemplasi / merenung



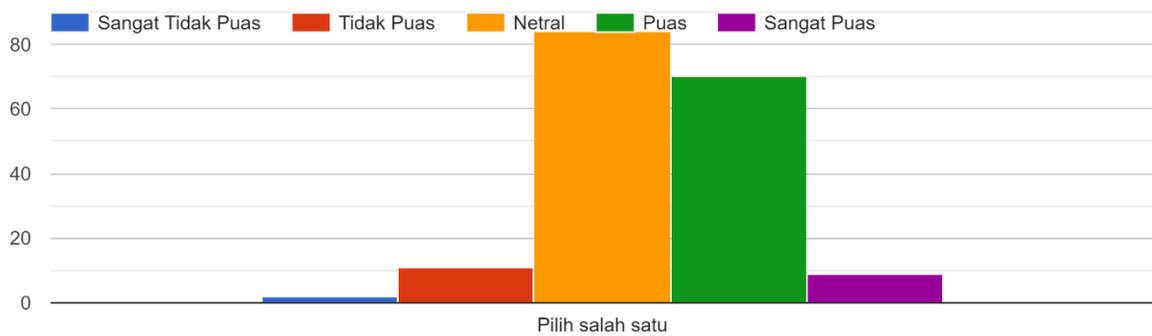
Bagaimana Layanan multimedia perlu ada di Perpustakaan STIKep PPNI Jabar



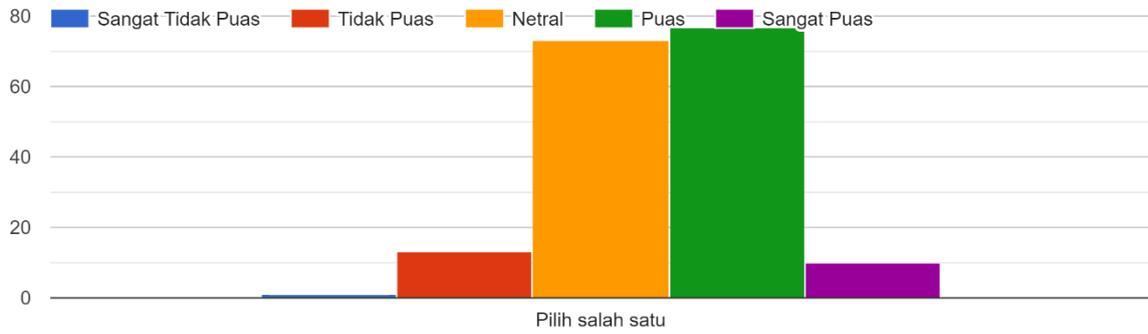
Bagaimana Jumlah jam buka layanan di Perpustakaan STIKep PPNI Jabar



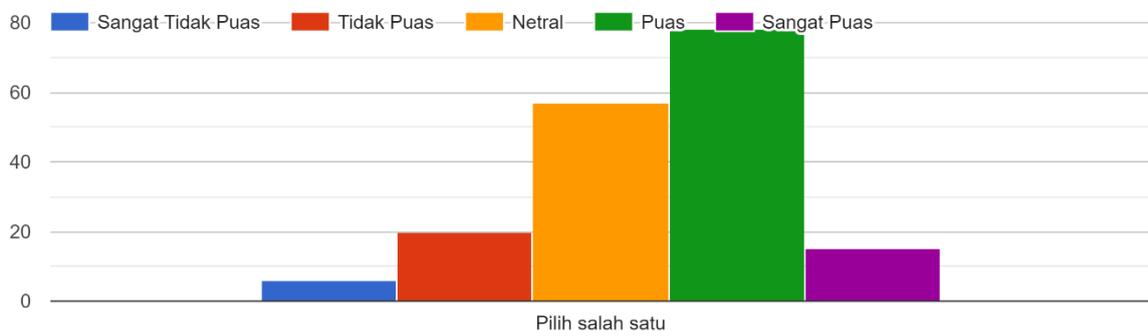
Apakah Jumlah komputer yang disediakan di Perpustakaan STIKep PPNI Jabar



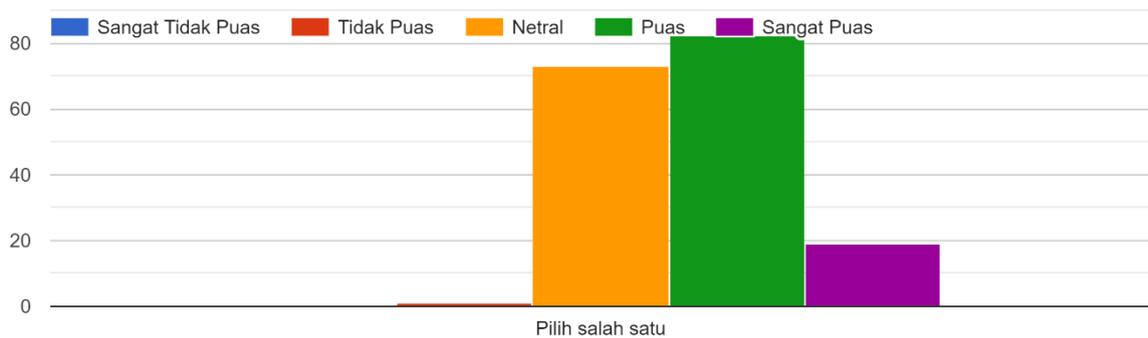
Bagaimana Jumlah fasilitas belajar (meja, kursi) yang disediakan



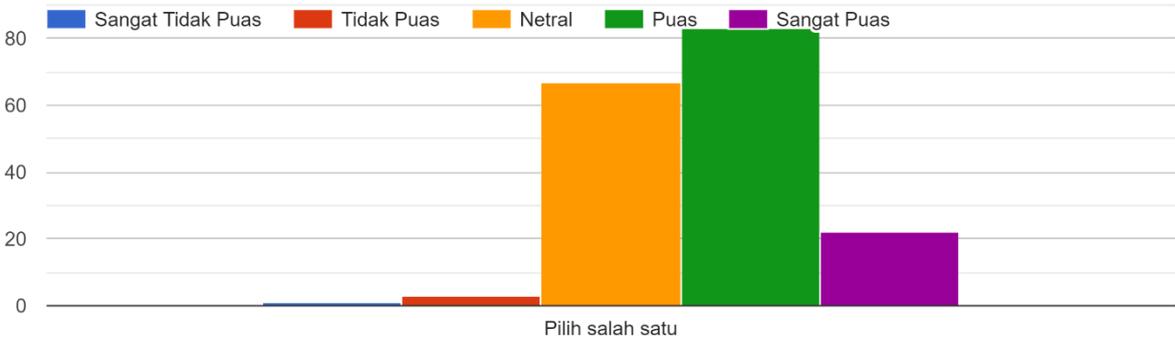
Bagaimana Fasilitas WIFI yang disediakan



Bagaimana Layanan penitipan tas dan barang lainnya



Apakah Website yang telah disediakan oleh Perpustakaan STIKep PPNI Jabar untuk pengguna



BAB III

KESIMPULAN

3.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan kinerja pada Perpustakaan STIKep PPNI JABAR adalah Puas.
2. Upaya tindak lanjut Perpustakaan akan mempertahankan nilai Puas dan meningkatkan nilai Puas menjadi Sangat Puas serta memperbaiki nilai Netral menjadi Puas atau Sangat Puas di beberapa variabel perpustakaan.