

Laporan Kepuasan Pelanggan Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan 2016




Prepared for:
Kementerian Kesehatan



Prepared by:
CV. Adhy Artha Graha

Date: 20 September 2016

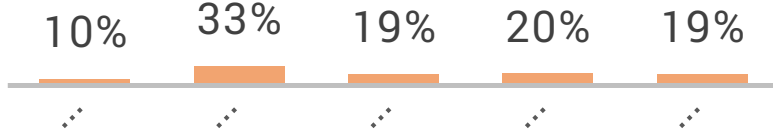


HASIL SURVEY KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN KEMKES

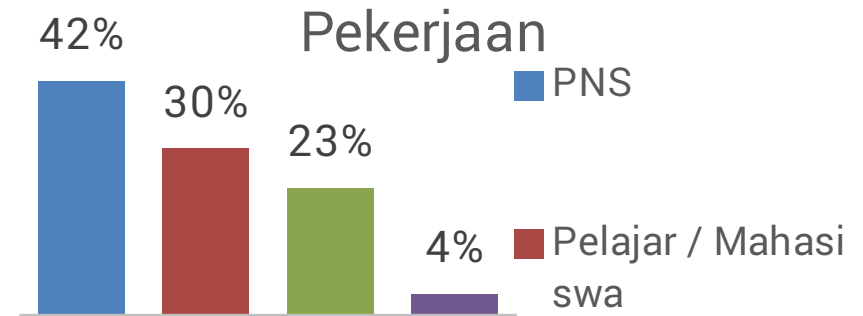
Profil Responden

Pengunjung layanan perpustakaan Kemkes RI didominasi oleh usia muda antara 21 – 30 tahun dengan latar belakang pendidikan S1/DIV dengan latar belakang pekerjaan PNS dan Mahasiswa. Frekuensi berkunjung ke perpustakaan 32% mengatakan merupakan pertama kali.

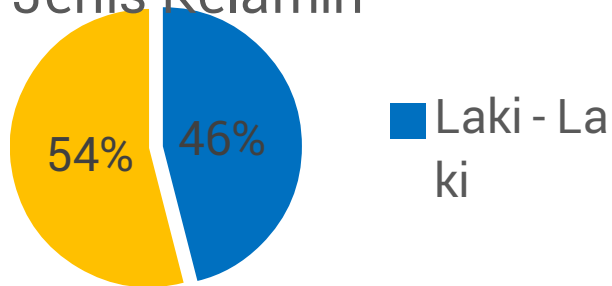
Usia



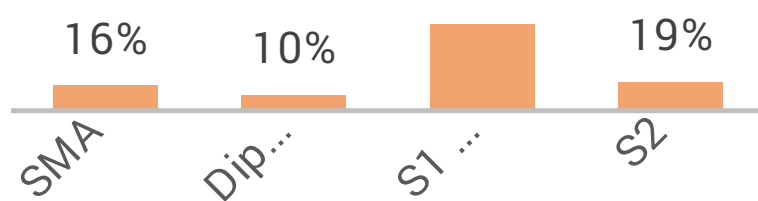
Pekerjaan



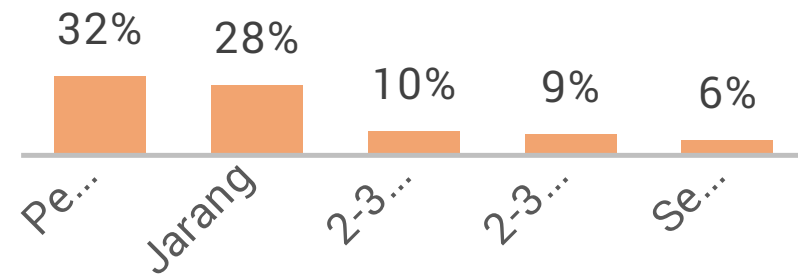
Jenis Kelamin



Pendidikan



Frekuensi

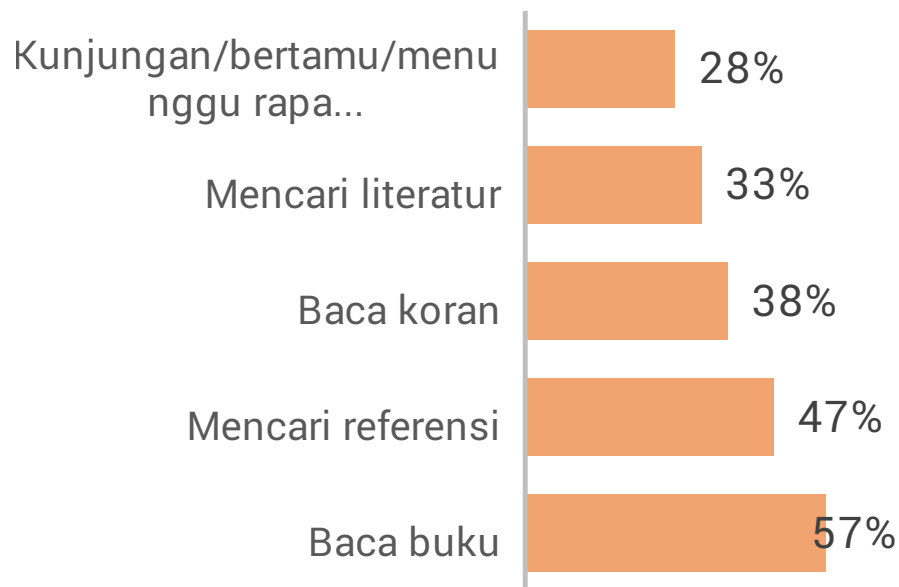


n=81

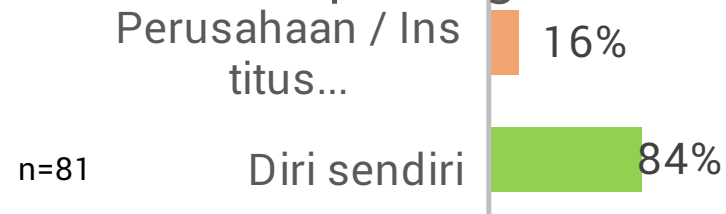
Alasan Berkunjung ke Perpustakaan

Sebanyak 16% pengunjung perpustakaan yang bertindak mewakili perusahaan / institusi kesehatan dan berstatus sebagai karyawan di institusi tersebut. Sebagian besar responden datang ke perpustakaan Kemkes untuk membaca buku dan mencari referensi.

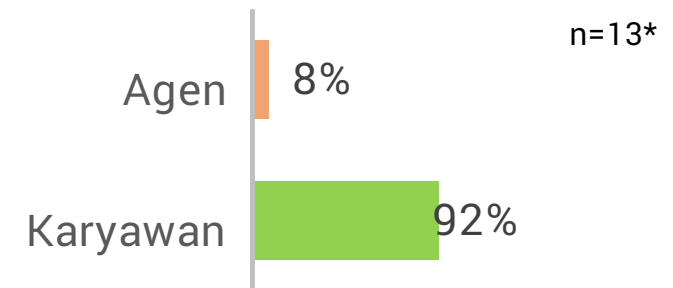
Alasan ke Perpustakaan



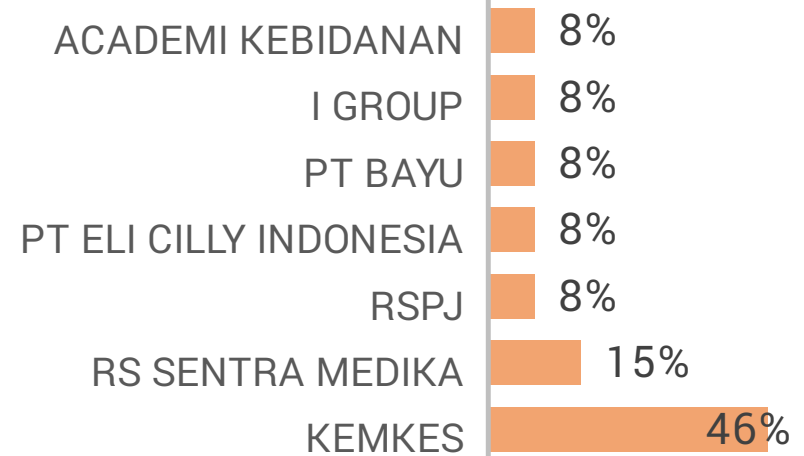
Kepentingan



Status

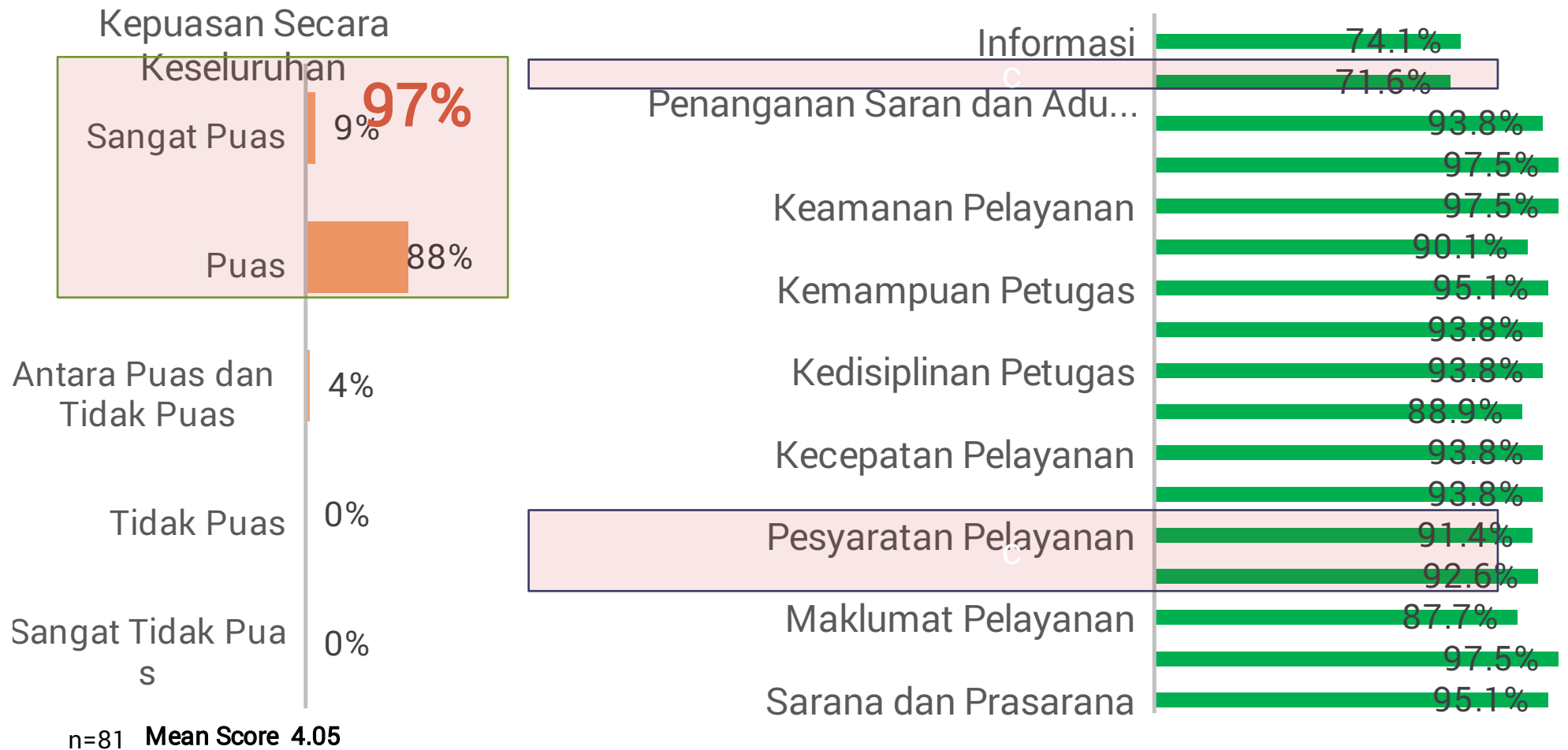


Perusahaan / Institusi



Kepuasan Pengunjung Perpustakaan

Berdasarkan tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan Kemkes secara keseluruhan maka sebanyak 97% pengunjung merasa puas dengan layanan perpustakaan Kemkes. Dari 17 aspek yang dinilai, aspek yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah aspek "kenyamanan lingkungan", "keamanan pelayanan" dan "keadilan mendapatkan pelayanan"



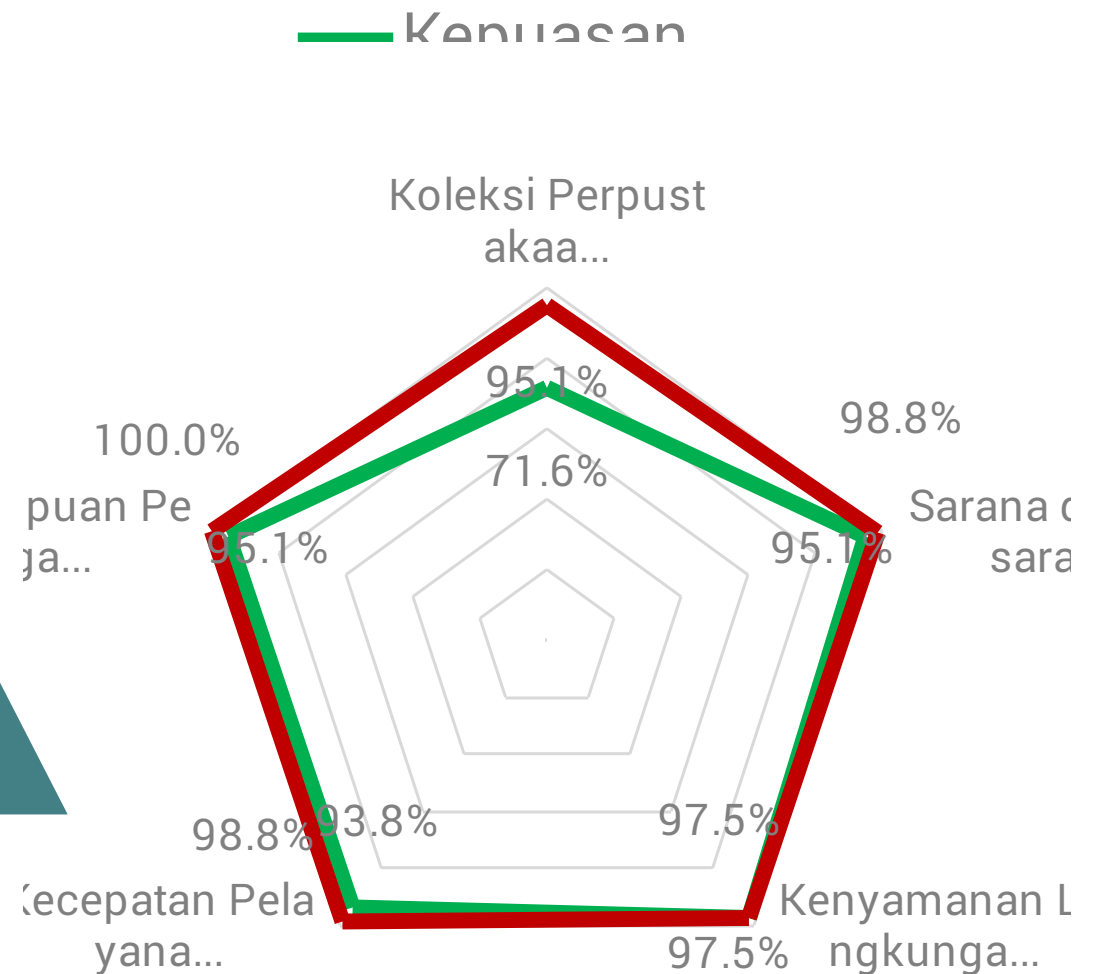
Top 5 Aspek Penting dan Harapan

Dari 17 aspek yang dinilai, menurut pengunjung 5 aspek penting dalam layanan perpustakaan Kemkes adalah Koleksi Perpustakaan, Sarana & Prasarana, Kenyamanan Lingkungan, Kecepatan Pelayanan dan Kemampuan Petugas. Dari 5 hal penting tersebut, Koleksi Perpustakaan yang masih jauh di luar harapan pengunjung

RANKING

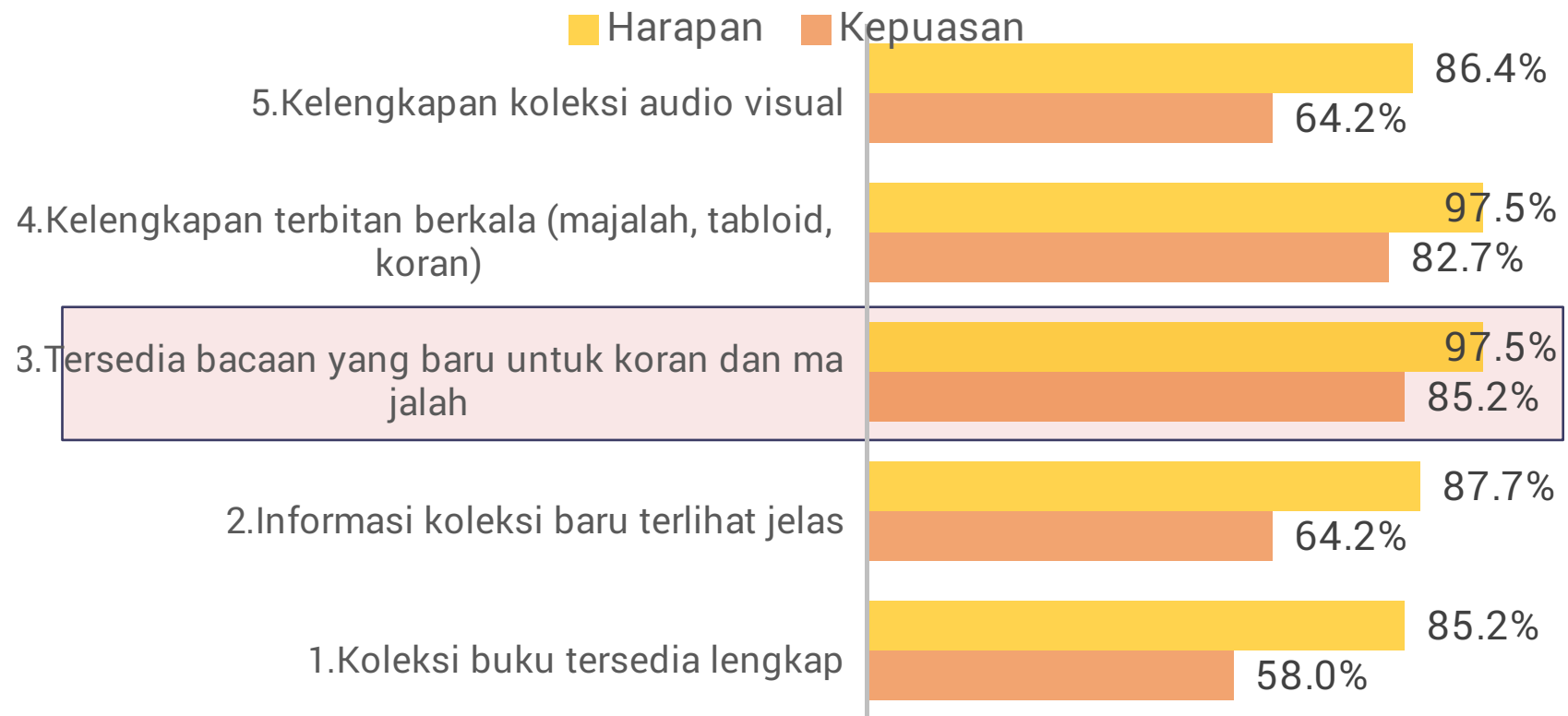


n=81



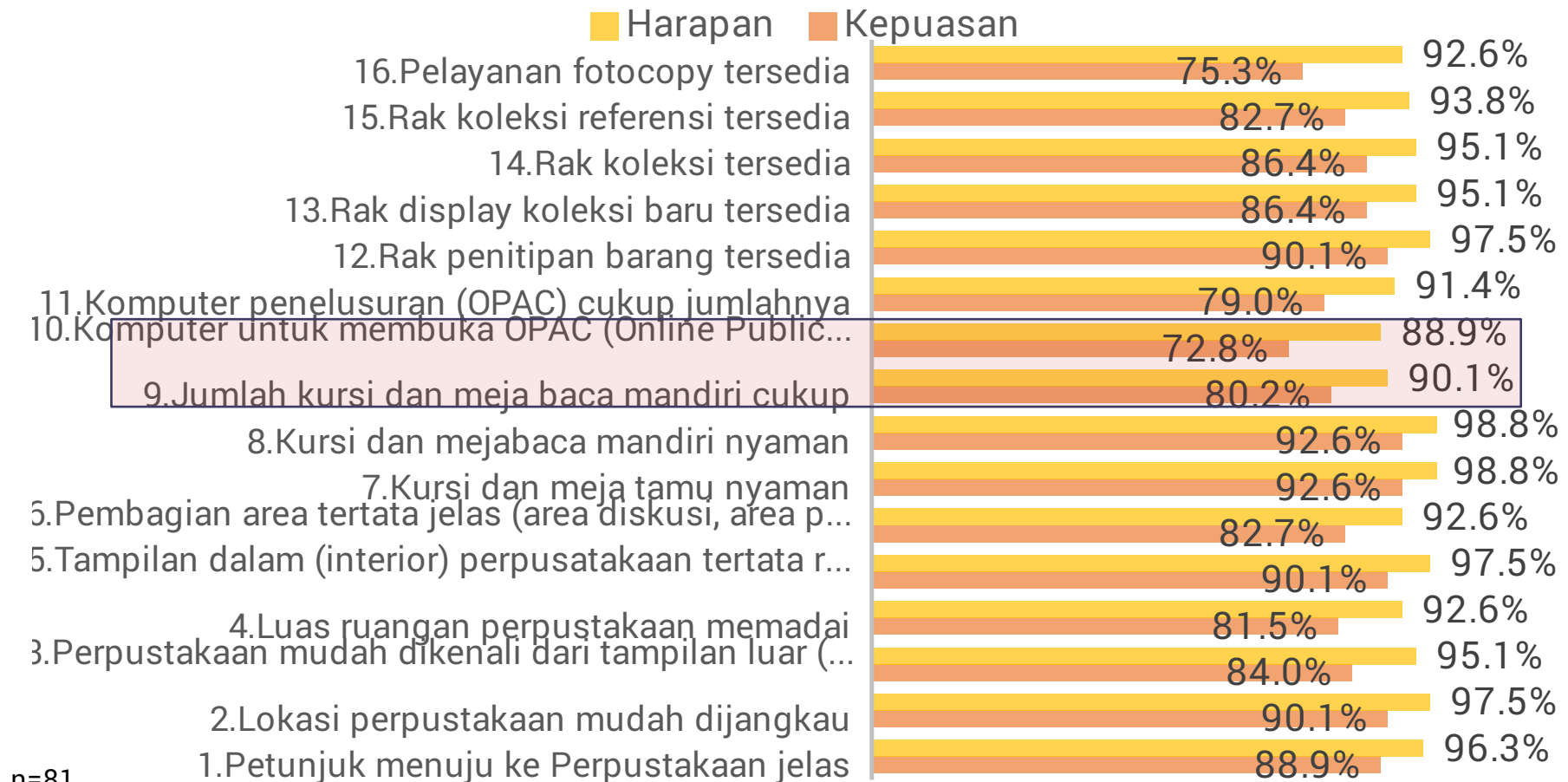
ASPEK PENTING 1 – Koleksi Perpustakaan

Dari aspek Koleksi Perpustakaan, kepuasan pengunjung terhadap Kelengkapan Koleksi Buku, Kejelasan Informasi adanya Koleksi Baru dan Kelengkapan Koleksi Audio Visual masih kurang memuaskan dan jauh dari harapan pengunjung. Pengunjung sudah sangat puas dengan Tersedianya Bacaan Baru Untuk Koran dan Majalah dan Terbitan Berkala.



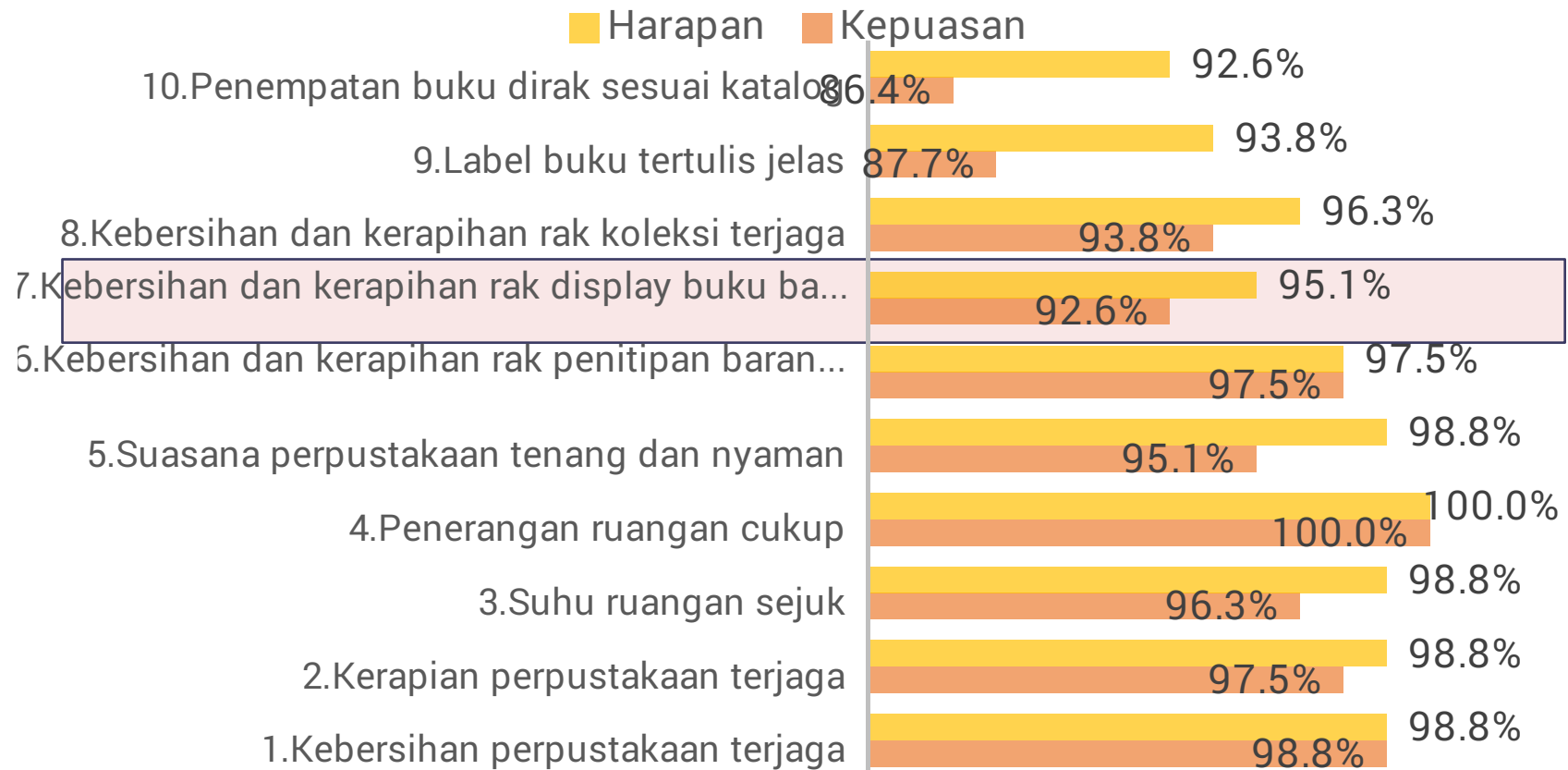
ASPEK PENTING 2 – Sarana & Prasarana

Aspek Sarana dan Prasarana di Perpustakaan Kemkes sudah sangat memuaskan disemua atribut yang dinilai dan sudah dapat memenuhi harapan mereka. Hanya dalam hal “Kondisi Komputer dan Jumlah Komputer Untuk Membuka OPAC dan Pelayanan Fotocopy” yang masih perlu ditingkatkan.



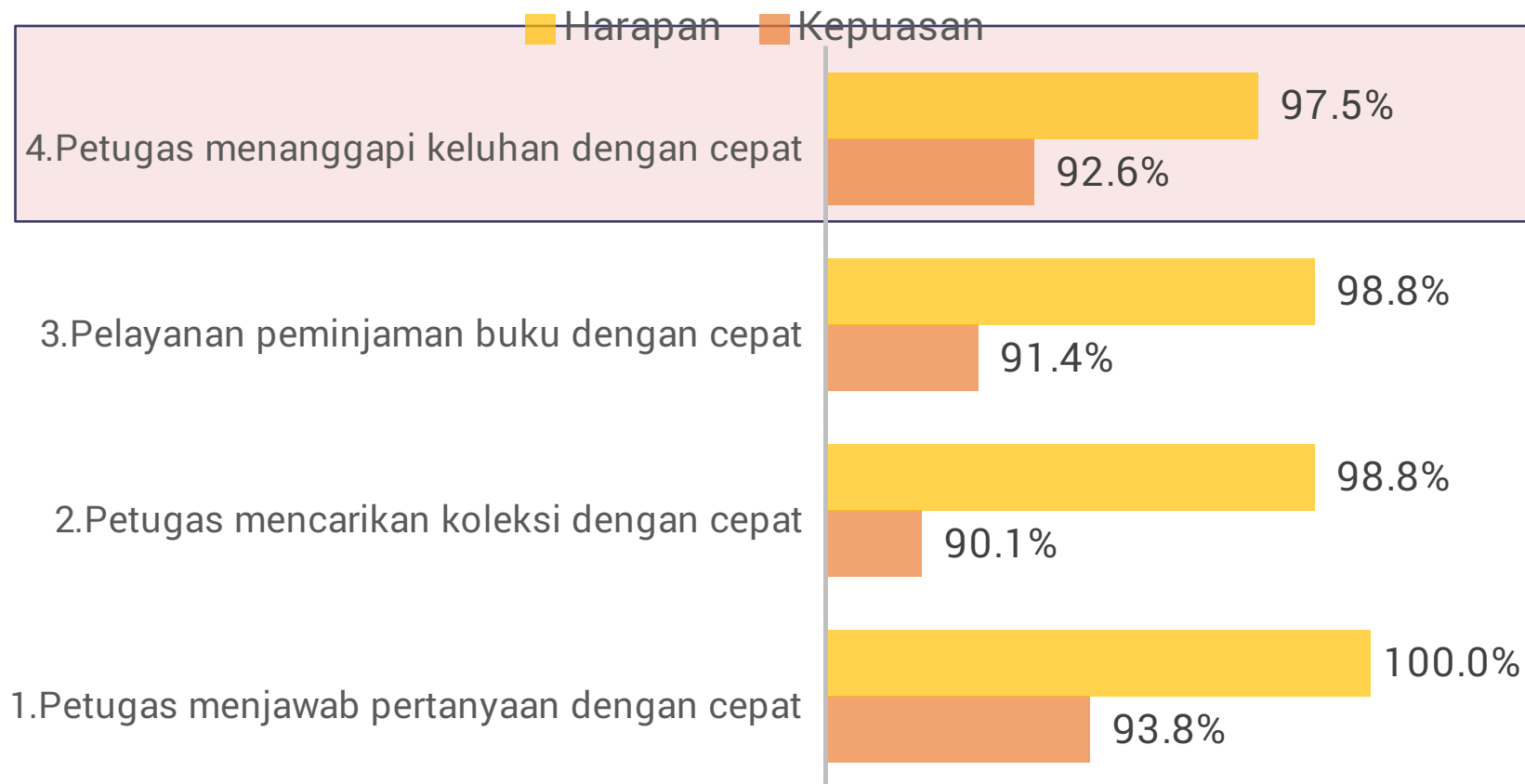
ASPEK PENTING 3 – Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan Lingkungan di Perpustakaan Kemkes sudah sangat memuaskan mulai dari “Penerangan, Kebersihan, Kerapian dan Suhu Ruang maupun Rak yang tersedia”. Hanya dalam hal “Penempatan Buku Sesuai Katalog” dan “Label Buku Tertulis Jelas” yang masih memerlukan perbaikan.



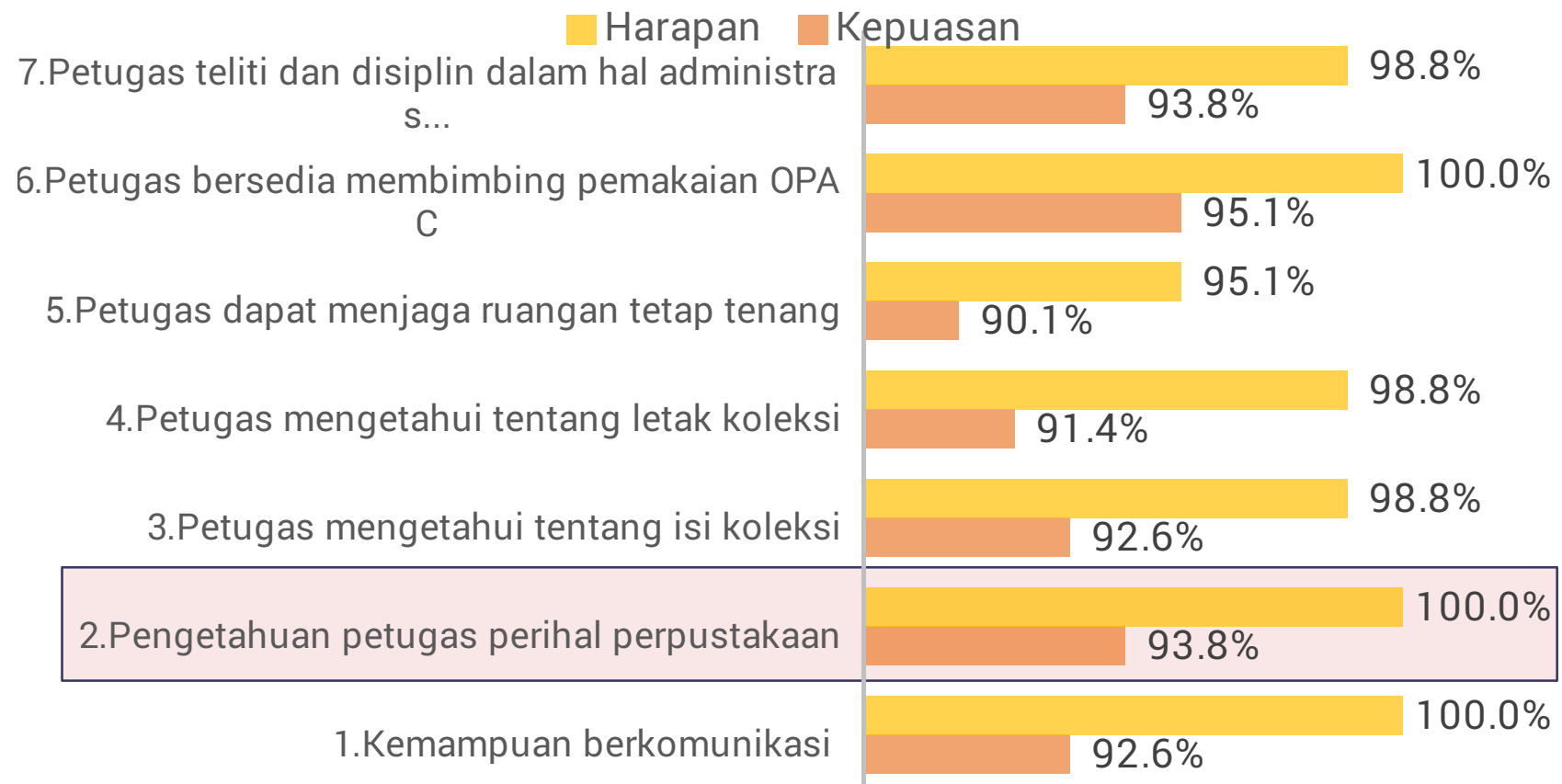
ASPEK PENTING 4 – Kecepatan Pelayanan

Demikian juga dengan aspek Kecepatan Pelayanan, semua atribut sudah sangat memuaskan pengunjung Perpustakaan Kemkes, baik dari segi kesigapan petugas menjawab pertanyaan, mencari koleksi, dan proses peminjaman buku; demikian juga dengan kesigapan petugas menanggapi keluhan.



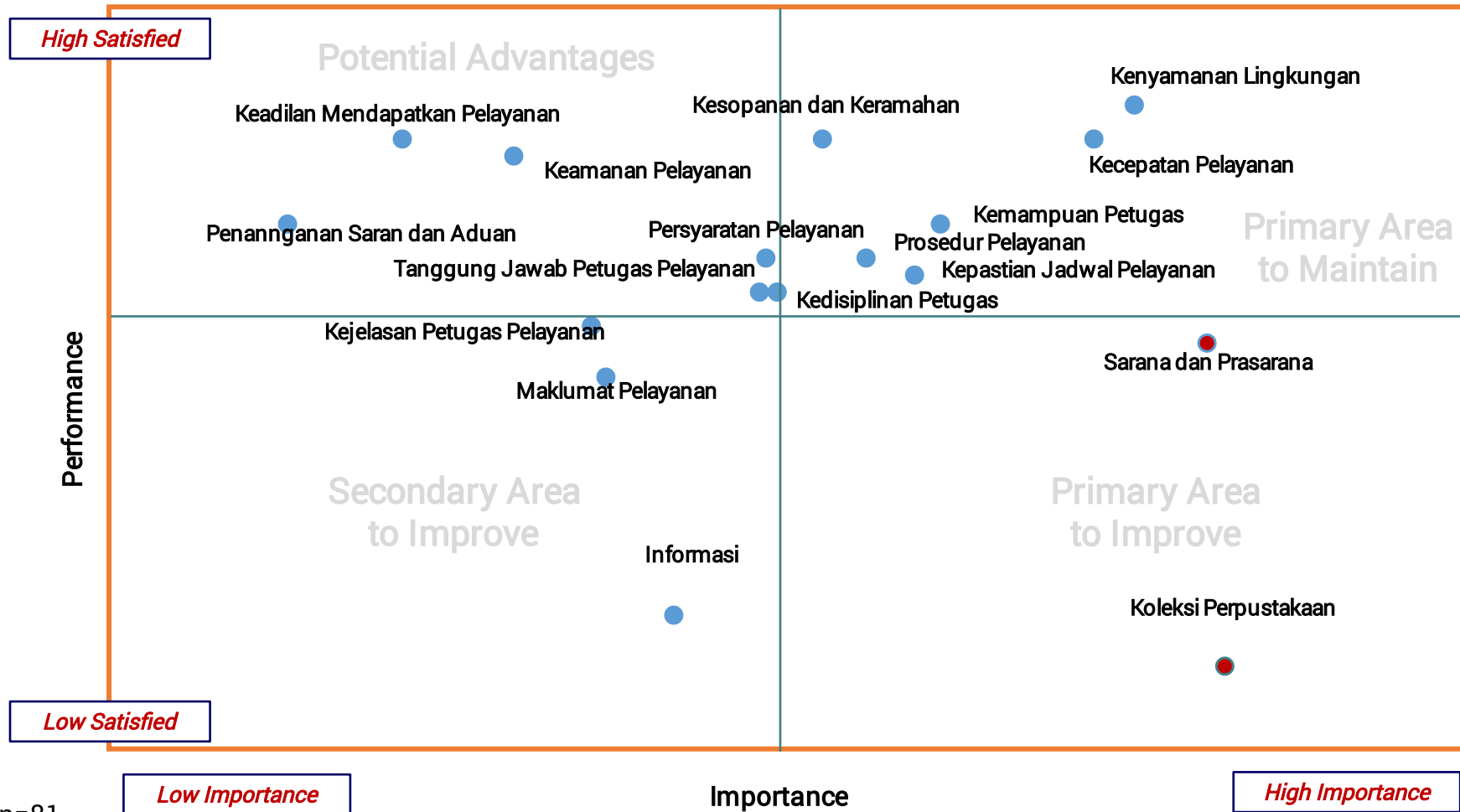
ASPEK PENTING 5 – Kemampuan Petugas

Aspek penting kelima adalah Kemampuan Petugas, dimana pengunjung sudah sangat puas dengan Kemampuan Petugas dalam melayani pengunjung, terutama “Kebersediaan Petugas Dalam Membimbing Pemakaian OPAC”



Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

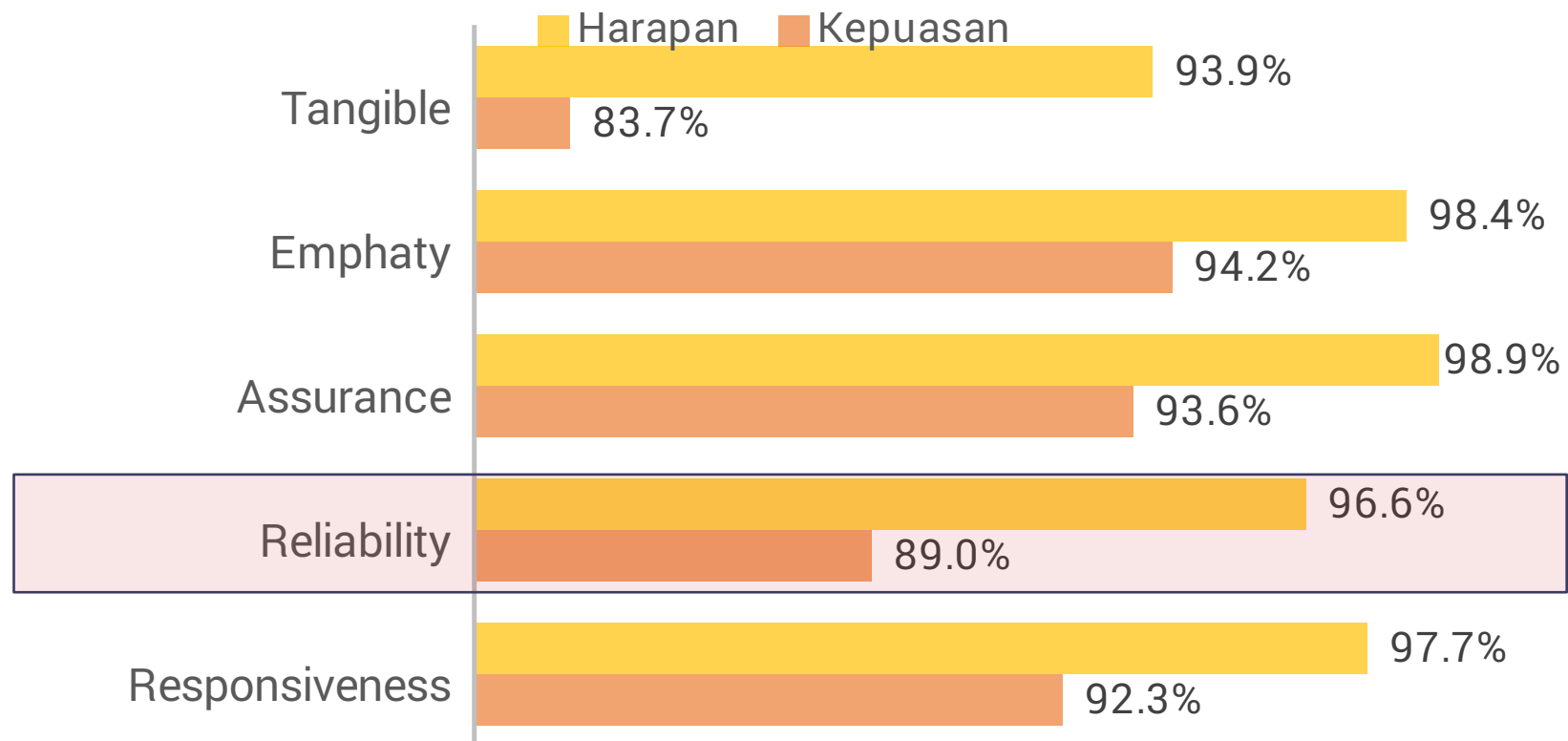
Aspek layanan Perpustakaan Kemkes yang perlu menjadi perhatian untuk segera ditingkatkan adalah "Koleksi Perpustakaan" dan "Sarana & Prasarana" karena pengguna layanan perpustakaan masih merasa kurang puas dan dirasa sangat penting peranannya.



n=81

SERVICE QUALITY Layanan Perpustakaan Kemkes

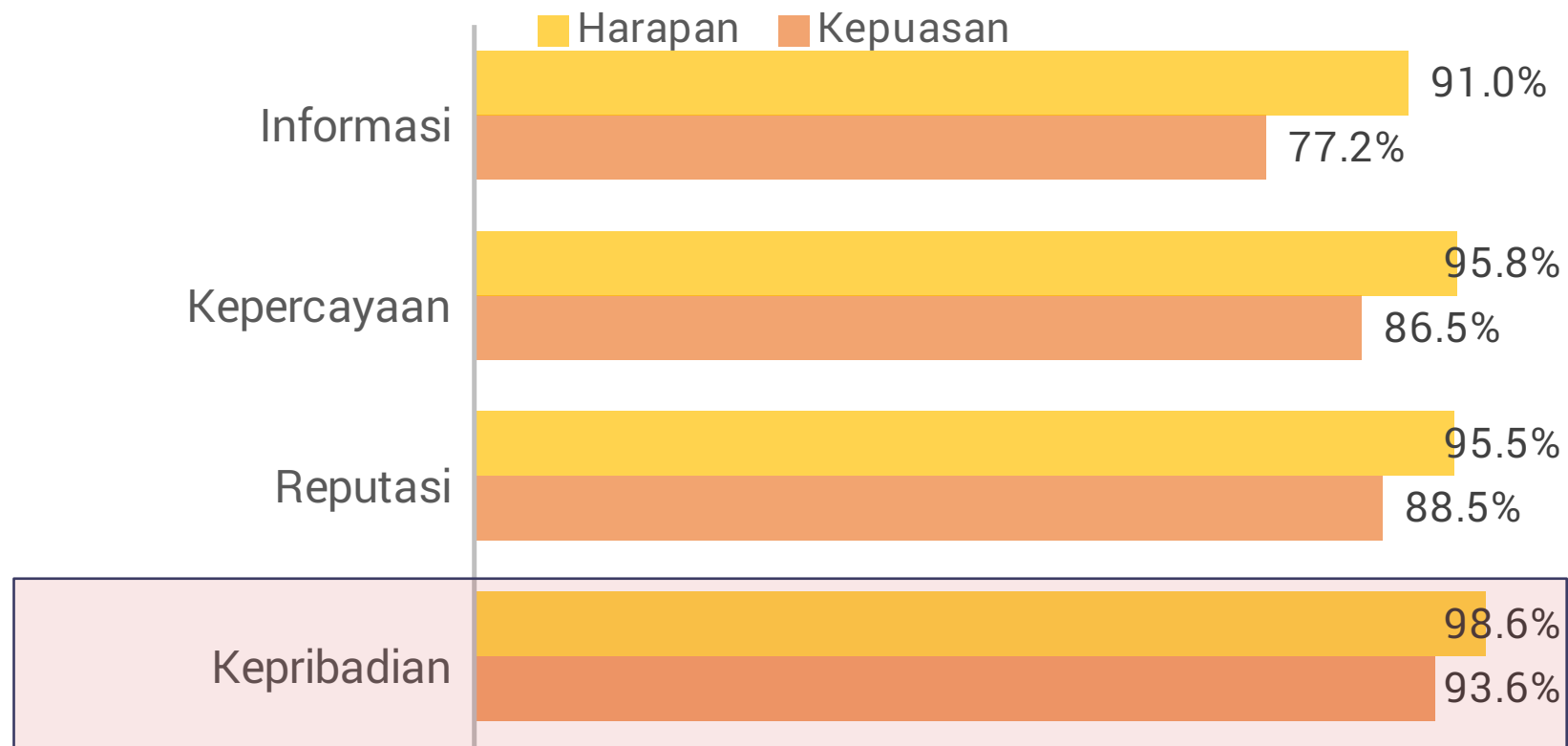
Dari 5 aspek Service Quality yang dinilai, aspek "Emphaty" dan "Assurance" yang sudah sangat memuaskan dan sesuai dengan harapan.



n=81

Citra Layanan Perpustakaan Kemkes

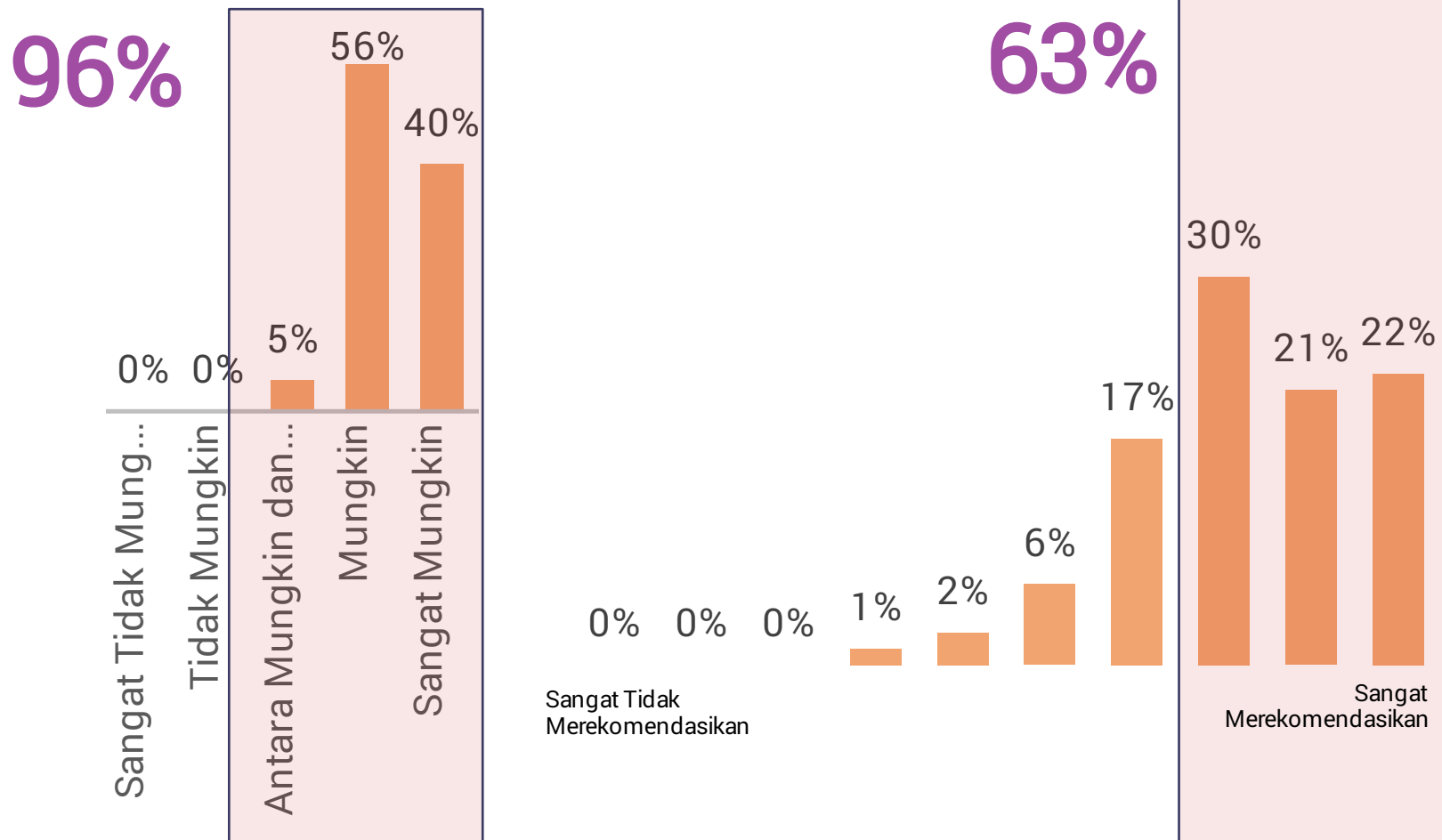
Citra layanan Perpustakaan Kemkes yang masih perlu dilakukan pembenahan adalah mengenai aspek "Informasi". Pengguna layanan Kemkes merasa masih belum terinformasi banyak mengenai detail tentang layanan Perpustakaan Kemkes.



n=81

Loyalitas dan Rekomendasi Pengunjung Perpustakaan

Loyalitas Pengunjung Perpustakaan Kemkes sangat tinggi (96%) akan kembali menggunakan layanan perpustakaan Kemkes dalam waktu 1 tahun mendatang. Namun tingkat rekomendasi masih rendah, hanya 63% pengunjung yang merekomendasikan perpustakaan Kemkes kepada orang lain.



Saran Pengunjung Perpustakaan

Saran yang paling banyak diutarakan oleh pengunjung perpustakaan adalah “memperbanyak referensi buku” kemudian “ruang perpustakaan diperluas” dan “kerapian rak buku selalu terjaga”.

SARAN (TOP 5)	%
Referensi bukunya diperbanyak / koleksi bukunya ditambah	41.98%
Ruang perpustakaan diperluas	16.05%
Agar rak display buku selalu rapi	9.88%
Pelayanannya lebih ditingkatkan lagi	8.64%
Kursi dan meja di perpustakaan ditambah	7.41%
Jaringan internet ditingkatkan	7.41%
Petunjuk menuju loket / perpustakaan diperjelas	6.17%
Lebih disosialisasikan mengenai keberadaan perpustakaan Kemkes	6.17%
Agar mesin fotocopy selalu berfungsi / mesin fotocopy tersedia	6.17%
Petugas memberikan kenyamanan dalam pelayanan untuk customernya	4.94%



ASPEK LAIN

Ranking Aspek, Indeks Kepuasan dan Harapan

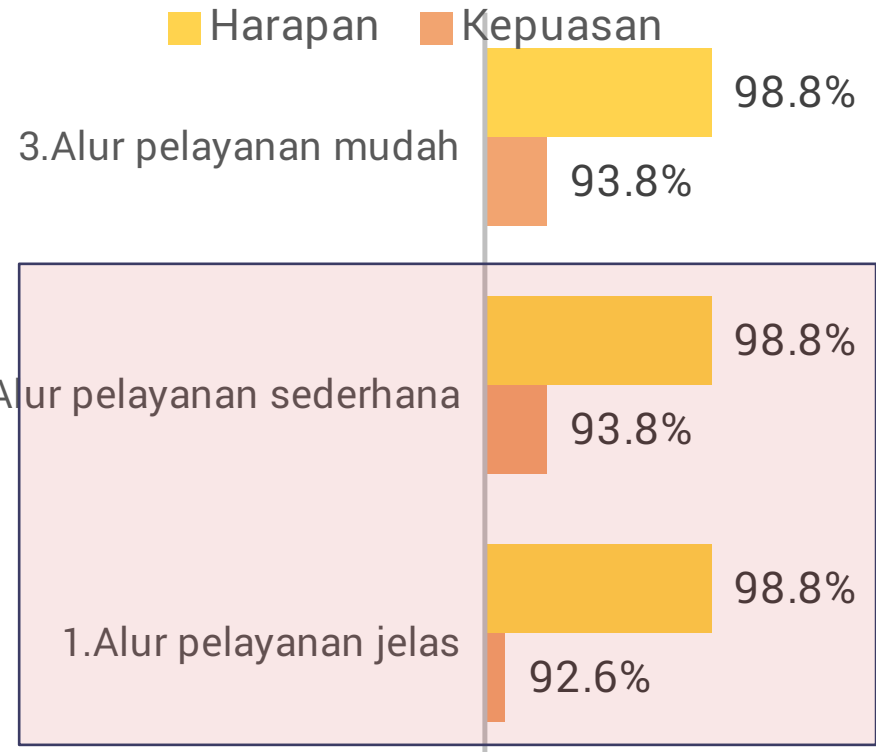
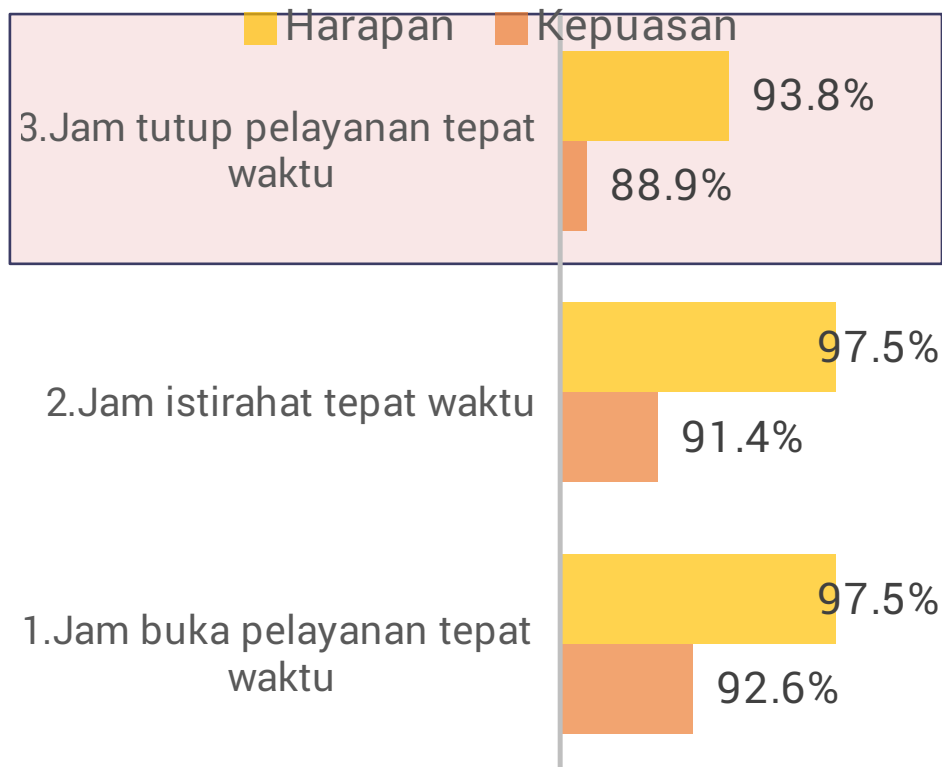
ASPEK	TINGKAT KEPENTINGAN	KEPUASAN		HARAPAN	
		T2B (TOP 2 BOXES)	INDEKS KEPUASAN	T2B (TOP 2 BOXES)	INDEKS HARAPAN
Koleksi Perpustakaan	1	71.6%	3.74	95.1%	4.16
Sarana dan Prasarana	2	95.1%	3.98	98.8%	4.23
Kenyamanan Lingkungan	3	97.5%	4.15	97.5%	4.33
Kecepatan Pelayanan	4	93.8%	4.12	98.8%	4.51
Kemampuan Petugas	5	95.1%	4.06	100.0%	4.40
Kepastian Jadwal Pelayanan	6	92.6%	4.02	97.5%	4.33
Prosedur Pelayanan	7	93.8%	4.04	98.8%	4.40
Kesopanan dan Keramahan	8	93.8%	4.12	98.8%	4.43
Kedisiplinan Petugas	9	93.8%	4.01	98.8%	4.36
Pesyaratan Pelayanan	10	91.4%	4.04	98.8%	4.40
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	11	90.1%	4.01	97.5%	4.41
Informasi	12	74.1%	3.78	92.6%	4.17
Maklumat Pelayanan	13	87.7%	3.95	97.5%	4.21
Kejelasan Petugas Pelayanan	14	88.9%	3.99	96.3%	4.36
Keamanan Pelayanan	15	97.5%	4.11	97.5%	4.23
Keadilan Mendapatkan Pelayanan	16	97.5%	4.12	100.0%	4.32
Penanganan Saran dan Aduan	17	93.8%	4.06	97.5%	4.19

n=81

Kepuasan & Harapan – Kepastian Jadwal Pelayanan & Prosedur Pelayanan

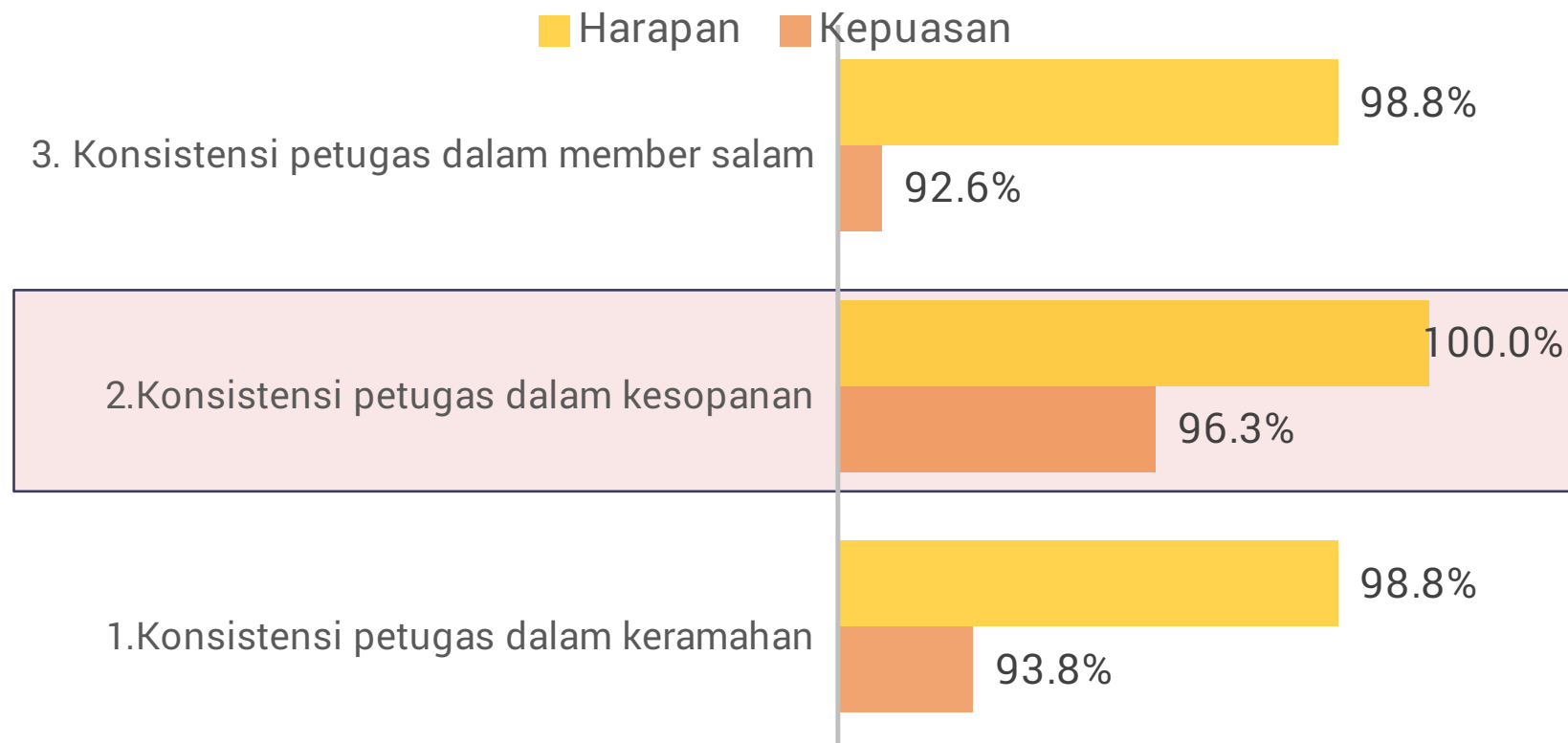
Aspek Kepastian Jadwal Pelayanan sudah sangat memuaskan dan sudah memenuhi harapan pengunjung.

Aspek Prosedur Pelayanan juga sudah sangat memuaskan dan memenuhi harapan pengunjung



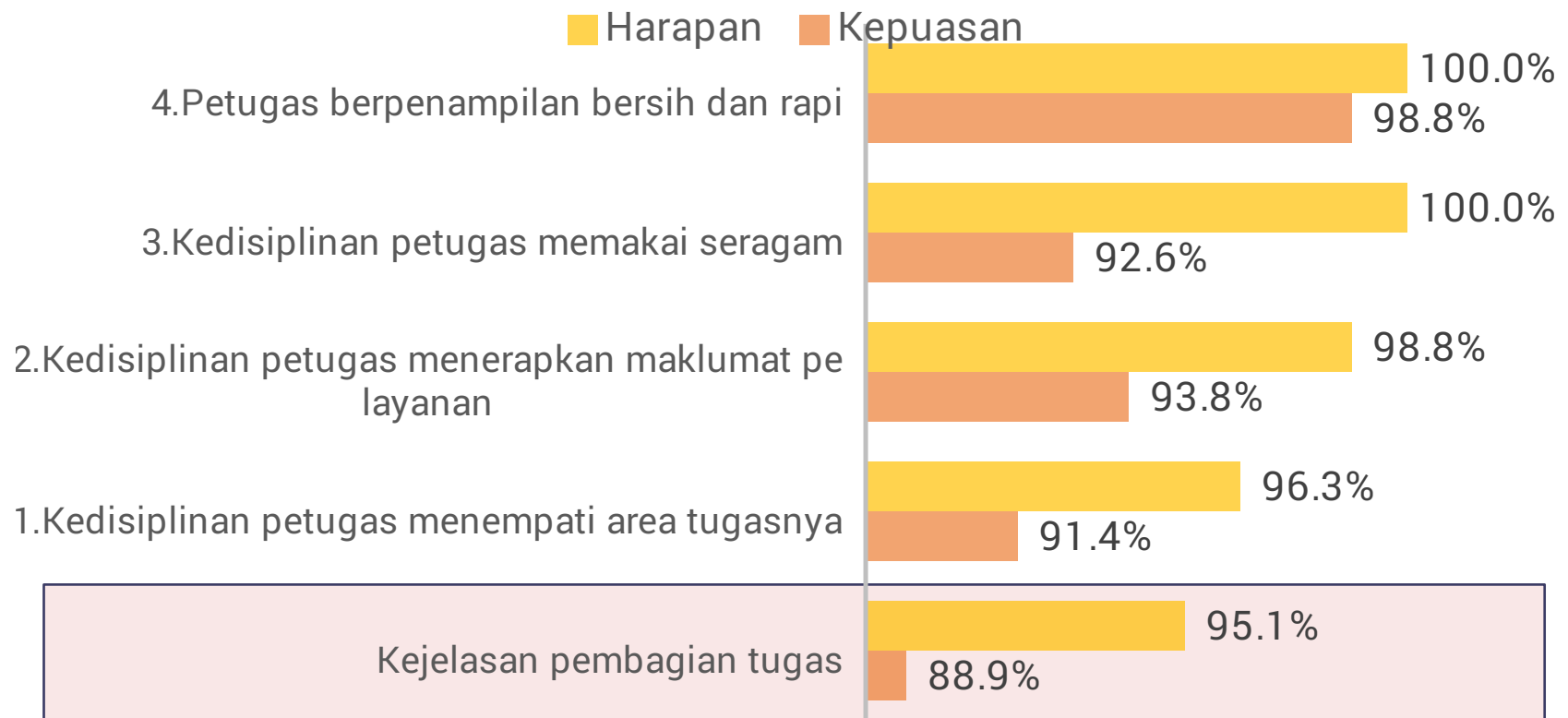
Kepuasan & Harapan – Kesopanan & Keramahan

Kepuasan pengunjung sangat tinggi dan sudah sesuai harapan dalam hal Kesopanan dan Keramahan Petugas Perpustakaan Kemkes



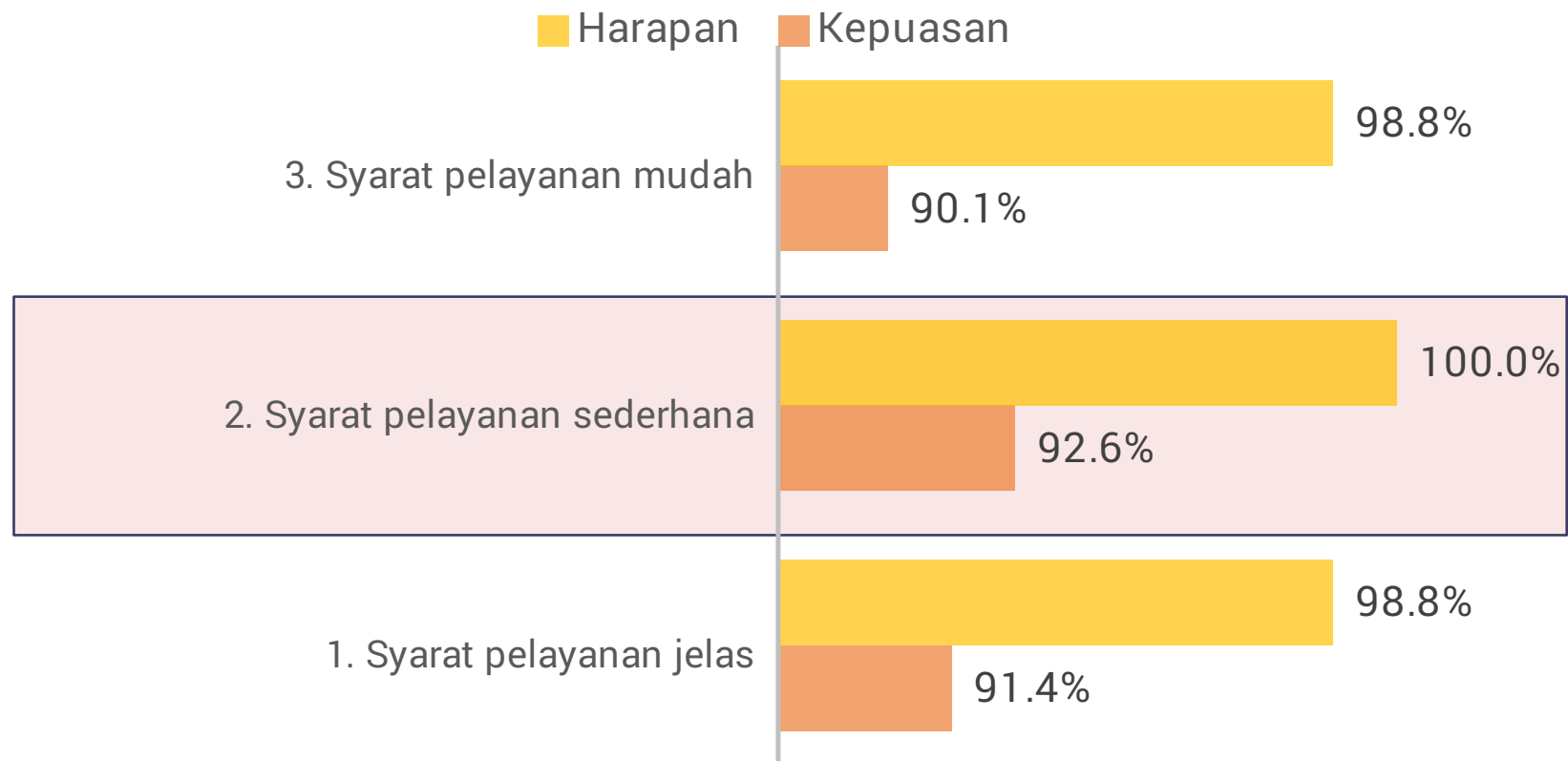
Kepuasan & Harapan – Kejelasan & Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kepuasan pengunjung juga sangata tinggi terhadap aspek Kejelasan Petugas Pelayanan dan Kedisiplinan. Hanya dalam hal Kejelasan Pembagian Tugas yang masih perlu ditingkatkan lagi.



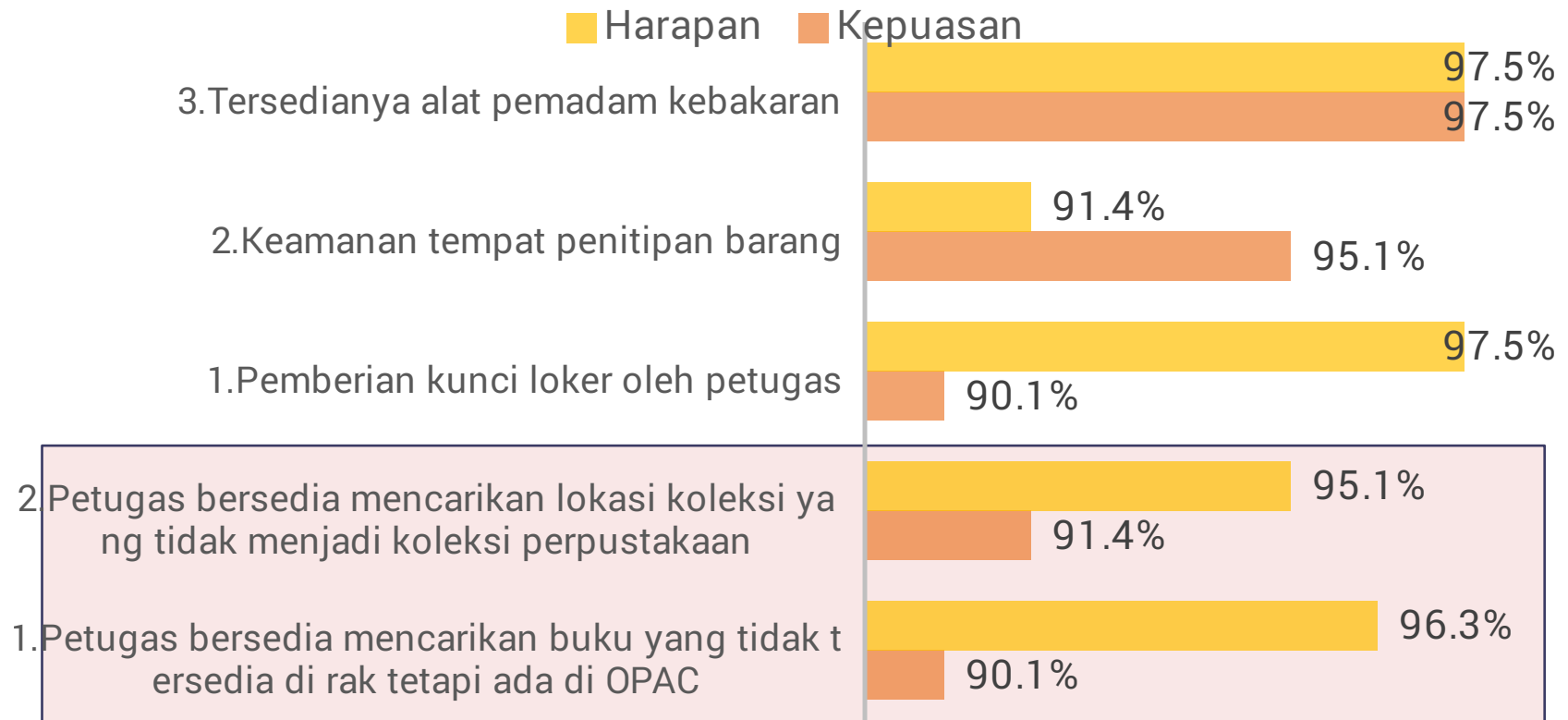
Kepuasan & Harapan – Persyaratan Pelayanan

Kepuasan akan Persyaratan Pelayanan juga sudah sangat memuaskan dan sudah memenuhi harapan pengunjung.



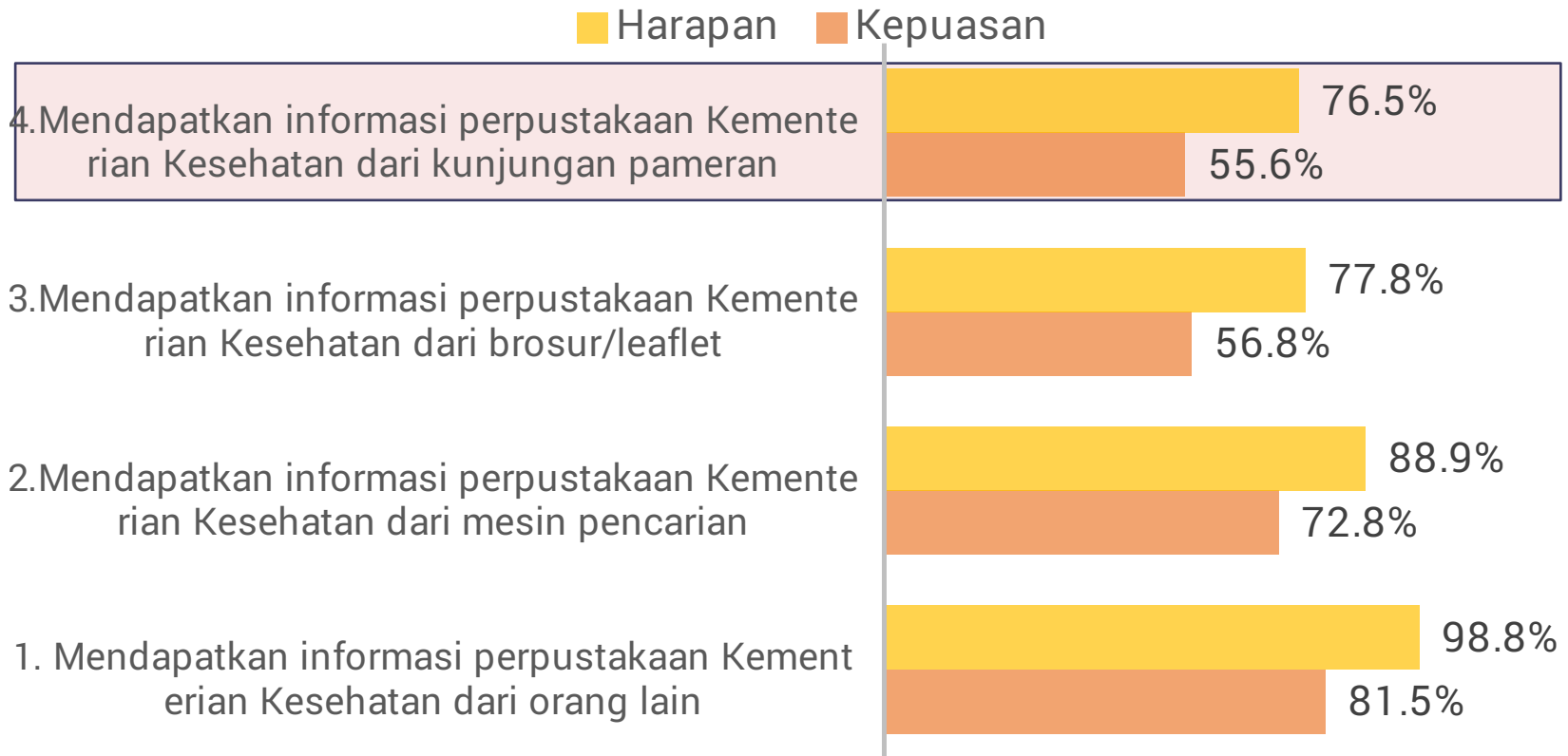
Kepuasan & Harapan – Tanggung Jawab Petugas dan Keamanan Pelayanan

Kepuasan pengunjung akan Tanggung Jawab Petugas dan Keamanan Pelayanan di Perpustakaan Kemkes sudah sangat memuaskan dan memenuhi harapan mereka.



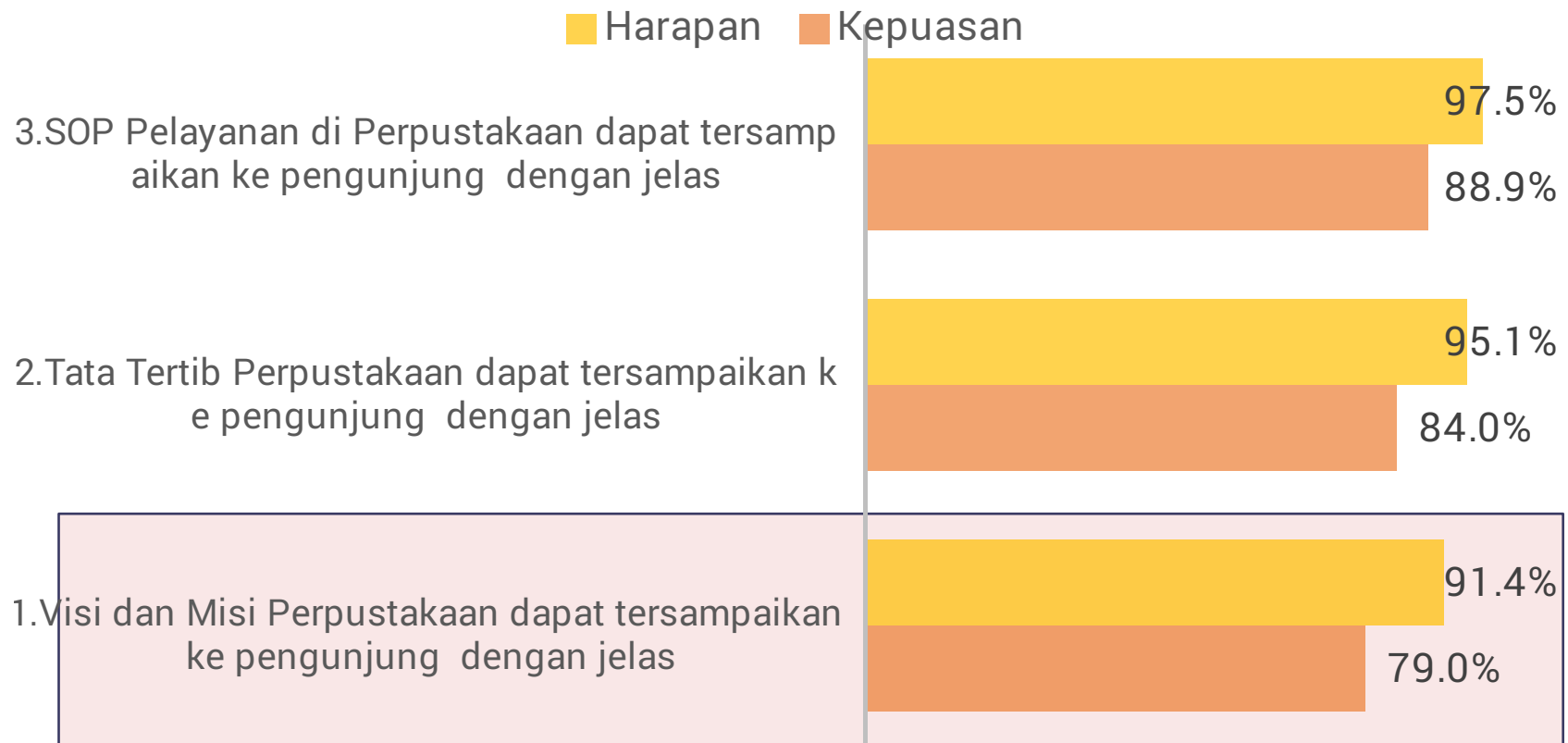
Kepuasan & Harapan – Informasi

Kepuasan pengunjung terhadap aspek Informasi masih rendah dibanding dengan aspek yang lain. Informasi dari mulut ke mulut dan dari mesin pencarian yang sudah cukup memuaskan. Namun informasi akan keberadaan Perpustakaan Kemkes dari Brosur dan Pameran masih sangat rendah dan masih dibawah harapan mereka.



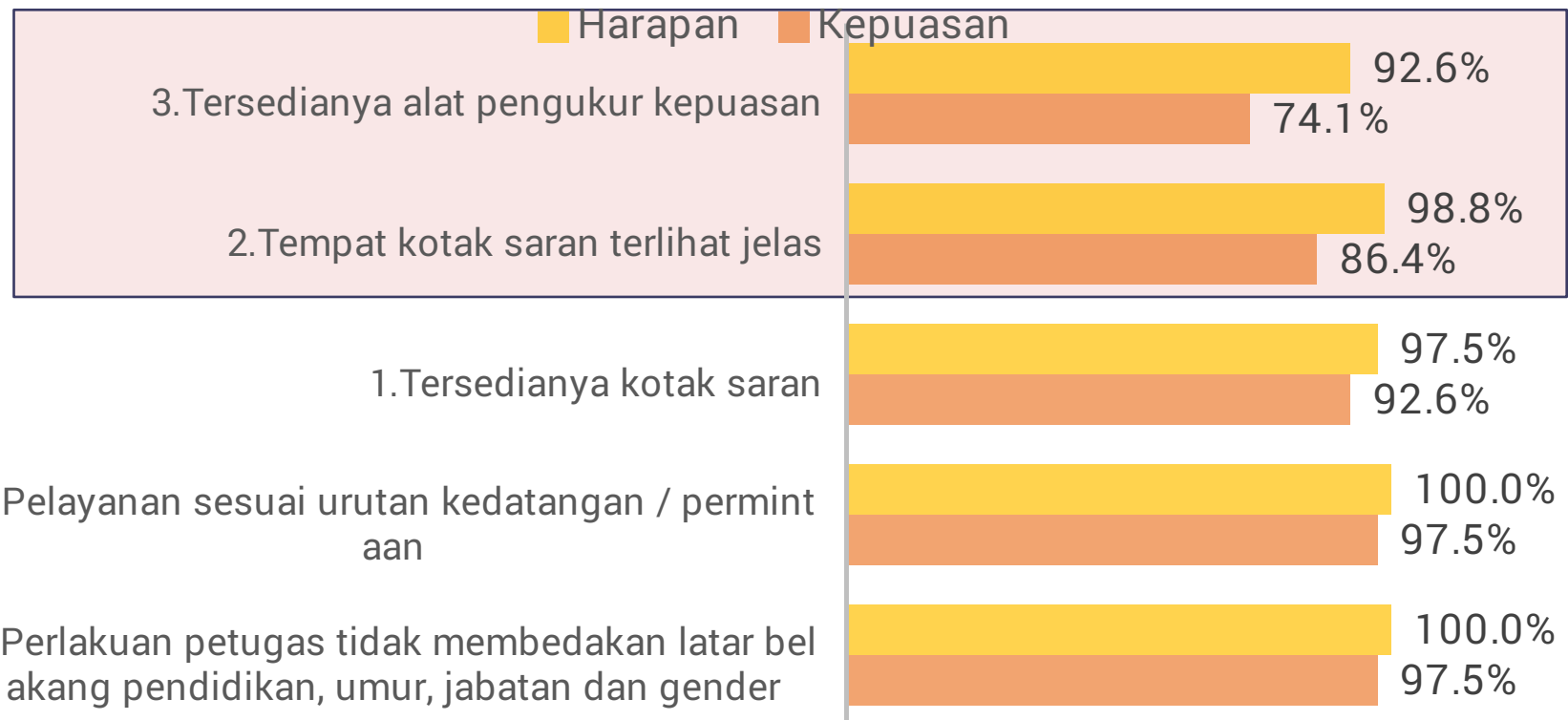
Kepuasan & Harapan – Maklumat Pelayanan

Kepuasan pengunjung terhadap aspek Makluma Pelayanan sudah sangat memuaskan dan sudah memenuhi harapan mereka. Hanya aspek “Visi dan Misi Perpustakaan” yang masih dinilai kurang jelas disampaikan kepada pengunjung.



Kepuasan & Harapan – Keadilan Mendapatkan Pelayanan & Penanganan Saran dan Aduan

Kepuasan pengunjung akan Keadilan Mendapatkan Pelayanan serta Penanganan Saran dan Aduan sudah sangat memuaskan. Hanya dalam hal “Tersedianya Alat Pengukur Kepuasan” yang masih perlu ditingkatkan untuk dapat memenuhi harapan pengunjung.



n=81



TERIMA KASIH