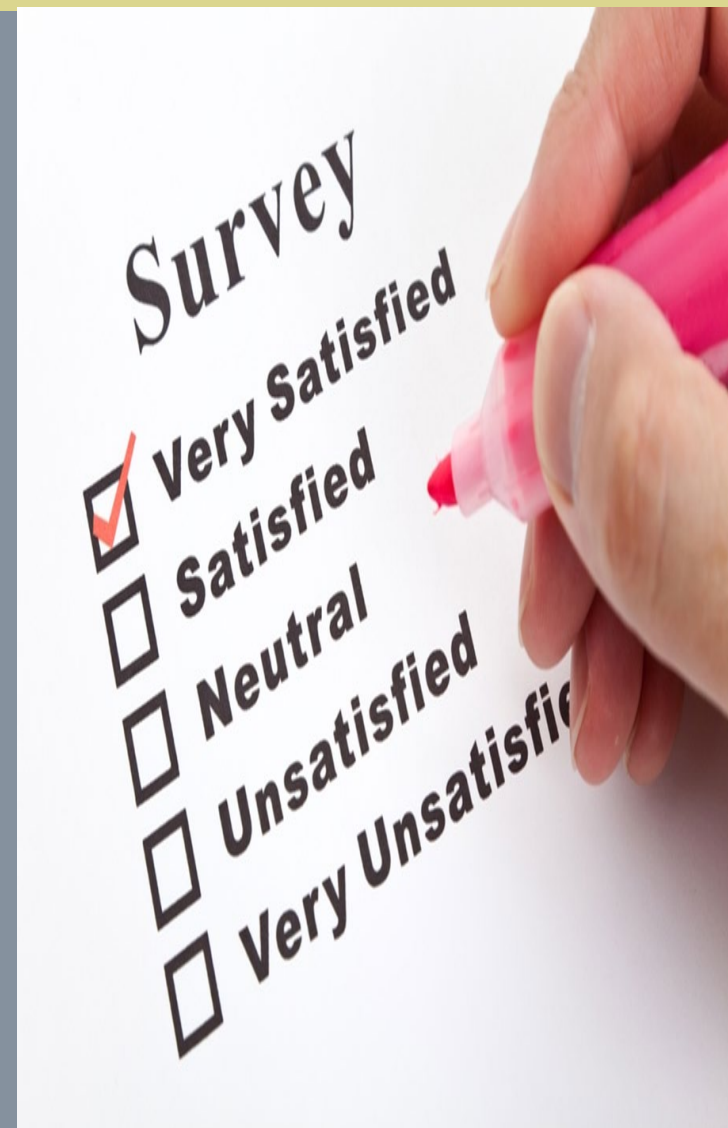


RINGKASAN LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PERPUSTAKAAN 2019



TUJUAN

Kajian Kepuasan Pelanggan dilaksanakan untuk menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan, kemudahan, koleksi dan kakitangan Perpustakaan Tuanku Bainun bagi memastikan kepuasan pelanggan adalah optima dan memenuhi keperluan maklumat dan ilmu mereka.

OBJEKTIF

- ❑ menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan perpustakaan;
- ❑ menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap koleksi perpustakaan;
- ❑ menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap kemudahan perpustakaan;
- ❑ menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap profesionalisme kakitangan perpustakaan; dan
- ❑ mendapatkan maklum balas daripada pelanggan terhadap perkhidmatan, kemudahan, koleksi dan kakitangan perpustakaan.

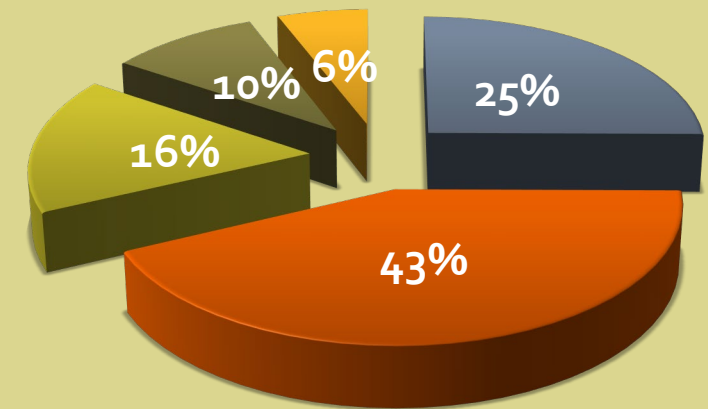
METODOLOGI KAJIAN

- ❑ Menggunakan kaedah pendekatan kuantitatif;
- ❑ data diperolehi melalui borang soal selidik yang diedarkan secara terus dan rawak kepada pelanggan-pelanggan yang mengunjungi Perpustakaan Tuanku Bainun, Kampus Sultan Abdul Jalil dan Pusat Sumber Kampus Sultan Azlan Shah. dalam tempoh Julai – Oktober 2018.
- ❑ Sebanyak 784 borang maklum balas telah diperolehi di mana 508 (65%) maklum balas diperolehi secara edaran borang bercetak dan 276 (35%) maklum balas diperolehi secara atas talian.
- ❑ *Roasoft Calculator* digunakan bagi tujuan penetapan jumlah persampelan.
- ❑ *Cronbach's Alpha Test* dilakukan untuk mengukur reliability(kebolehpercayaan) soal selidik dan menunjukkan skor .939 yang mana kebolehpercayaan soal selidik adalah tinggi.
- ❑ Data dianalisa dengan menggunakan *Statistical Package for Social Science* (SPSS).
- ❑ Bagi mengukur respon tahap kepuasan pelanggan 5 pilihan skala likert (likert scale) telah digunakan

RESPONDEN MENGIKUT KATEGORI

Kategori	Bilangan (Orang)	Peratus (%)
Pelajar Siswazah	197	25
Pelajar Prasiswazah	336	43
Pelajar Diploma	129	16
Kakitangan Akademik	76	10
Kakitangan Bukan Akademik	46	6
Total	784	100

Kategori Pelajar

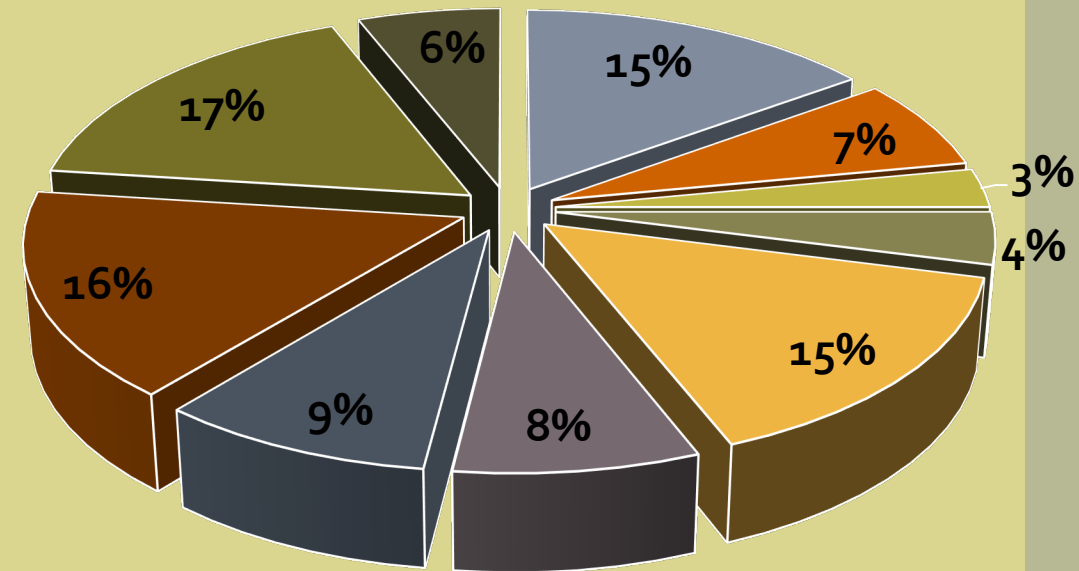


- Siswazah
- Prasiswazah
- Diploma
- Kakitangan Akademik
- Kakitangan Bkn Akademik

RESPONDEN MENGIKUT FAKULTI

Fakulti	Bilangan	Peratus (%)
FPM	120	15
FPE	53	7
FSSKj	26	3
FTV	31	4
FSM	115	15
FSKIK	65	8
FSK	69	9
FMSP	125	16
FBK	131	17
Lain-lain	49	6
Total	784	100

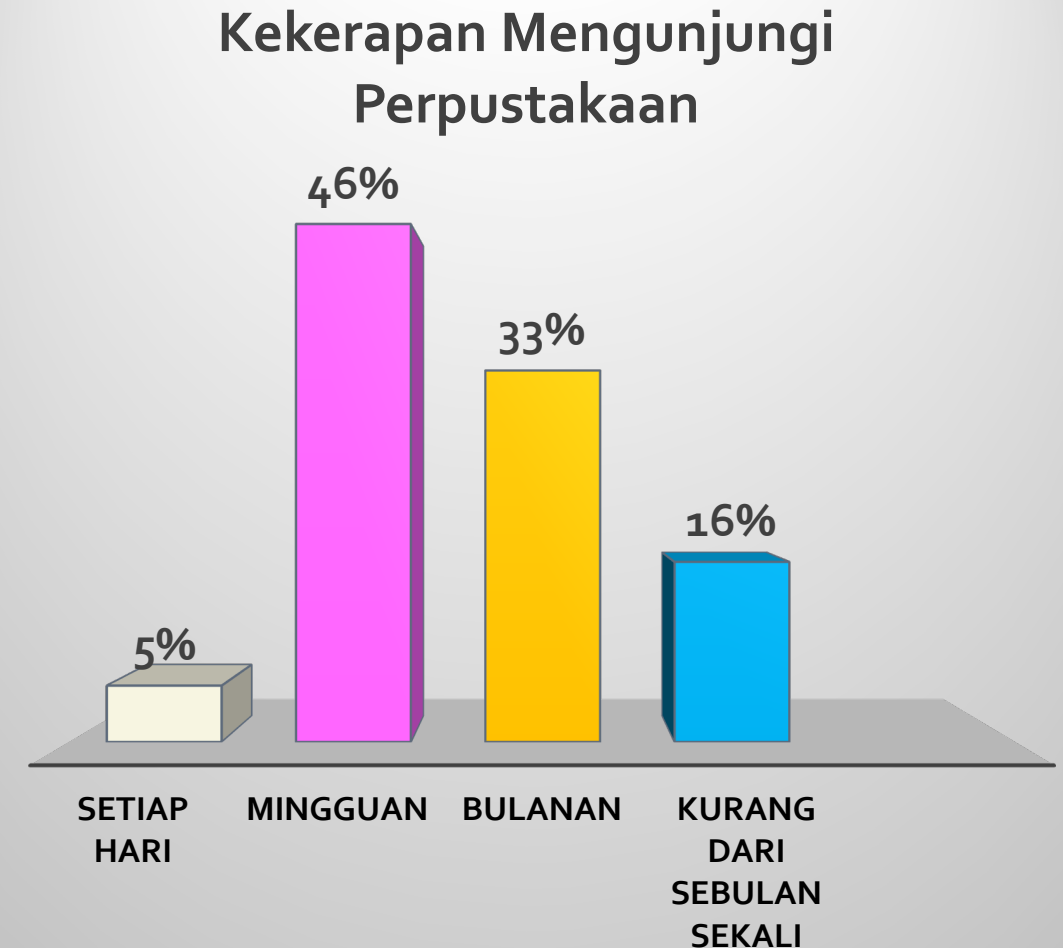
Fakulti/ Pusat Tanggungjawab



■ FPM
■ FPE
■ FSSKJ
■ FTV
■ FSM
■ FSKIK
■ FSK
■ FMSP
■ FBK
■ Lain-lain

KEKERAPAN MENGUNJUNGI PERPUSTAKAAN

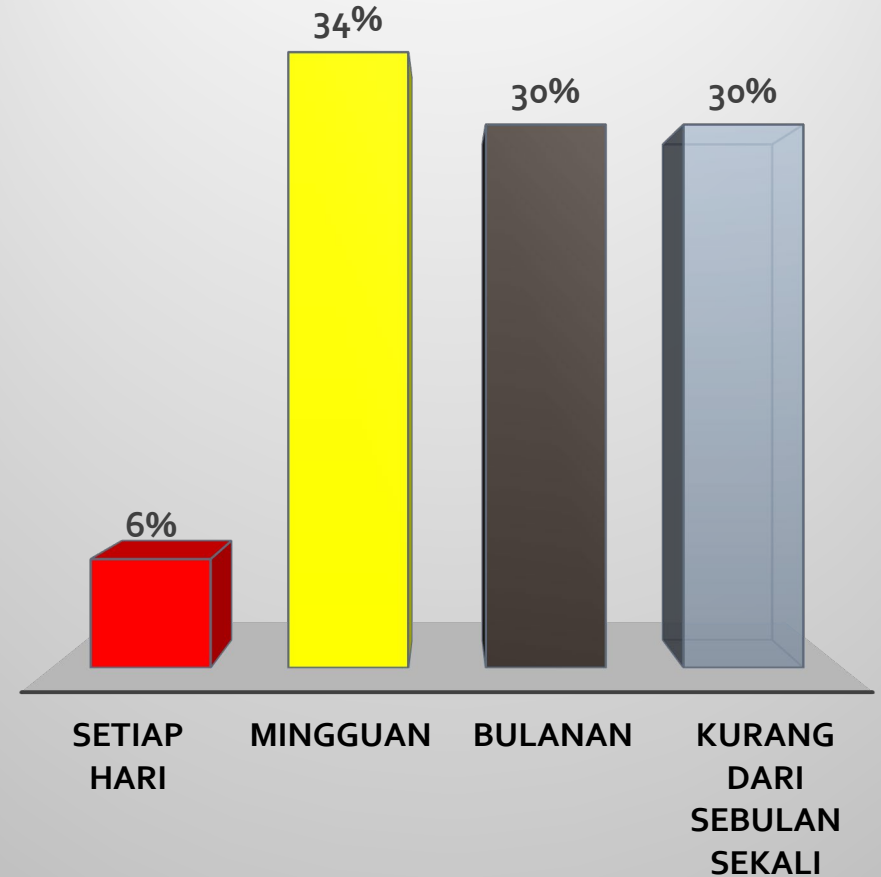
Fakulti	Bilangan	Peratus (%)
Setiap hari	40	5
Mingguan	361	46
Bulanan	255	33
Kurang dari sebulan sekali	128	16
Total	784	100



KEKERAPAN MENGUNJUNGI PORTAL PERPUSTAKAAN

Fakulti	Bilangan	Peratus (%)
Setiap hari	43	5
Mingguan	269	34
Bulanan	236	30
Kurang dari sebulan sekali	236	30
Total	784	100

Kekerapan Mengunjungi Portal Perpustakaan

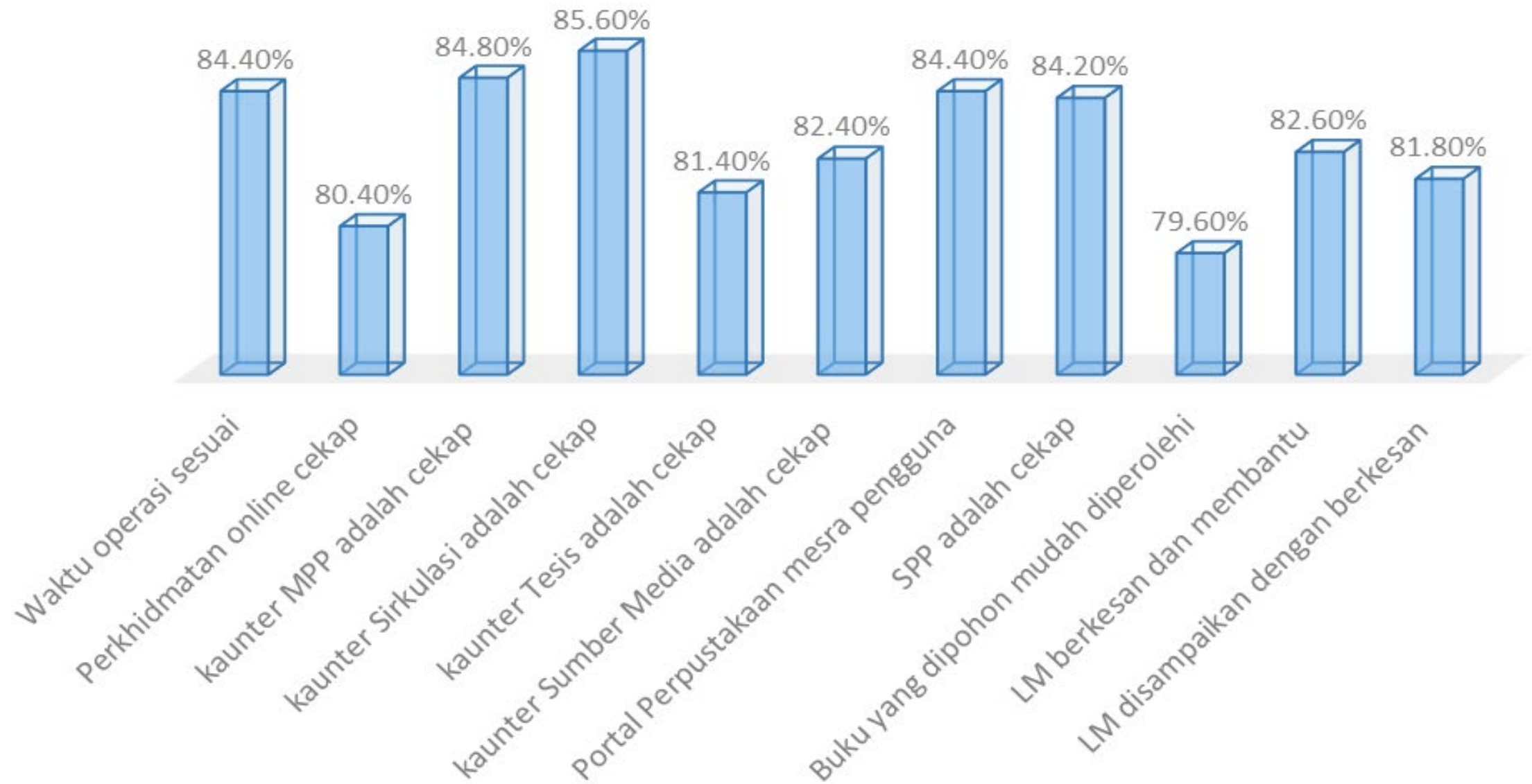


TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN

- ❑ Skor *mean* untuk perkhidmatan perpustakaan adalah antara *mean* 3.98 – 4.28.
- ❑ Perkhidmatan kaunter perpustakaan adalah cekap (Kaunter Peminjaman/ Pemulangan) mendapat skor *mean* yang paling tinggi iaitu 4.28 (85.6%)
- ❑ buku/ artikel yang dipohon mudah diperolehi dan cepat mendapat skor *mean* paling rendah iaitu 3.98 (79.6%).
- ❑ Keseluruhan skor *mean* bagi perkhidmatan adalah 4.14 (82.8%).

Perkhidmatan Perpustakaan

Mean 4.14

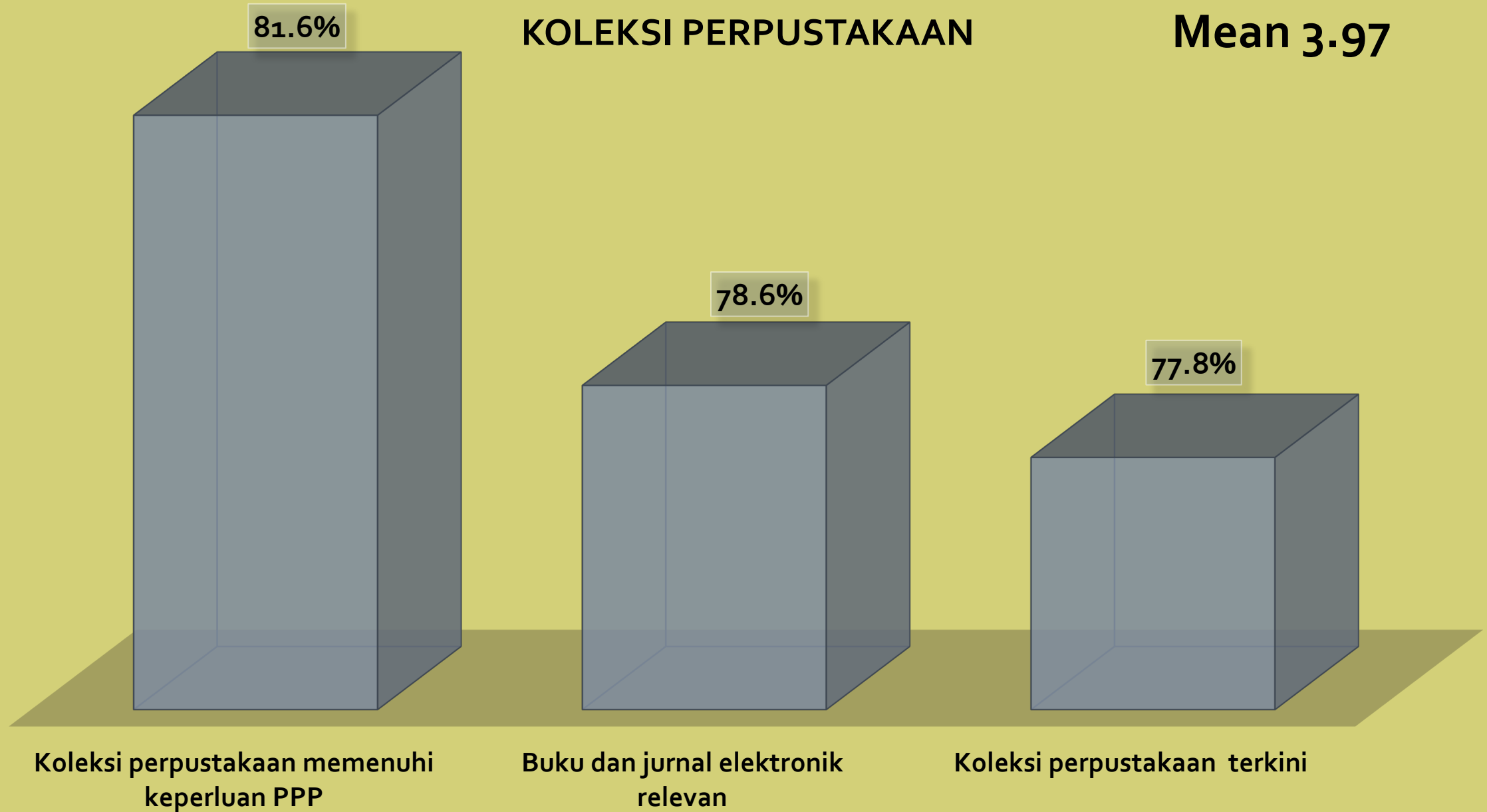


TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KOLEKSI PERPUSTAKAAN

- ❑ Skor *mean* untuk koleksi perpustakaan adalah antara *mean* 3.89 sehingga *mean* 4.08.
- ❑ Koleksi perpustakaan memenuhi keperluan pengajaran, pembelajaran dan penyelidikan mendapat skor *mean* yang paling tinggi iaitu 4.08 (81.6%).
- ❑ koleksi perpustakaan adalah terkini mendapat skor *mean* paling rendah iaitu 3.89 (77.8%).
- ❑ Keseluruhan skor *mean* bagi koleksi perpustakaan adalah 3.97 (79.4%) .

KOLEKSI PERPUSTAKAAN

Mean 3.97

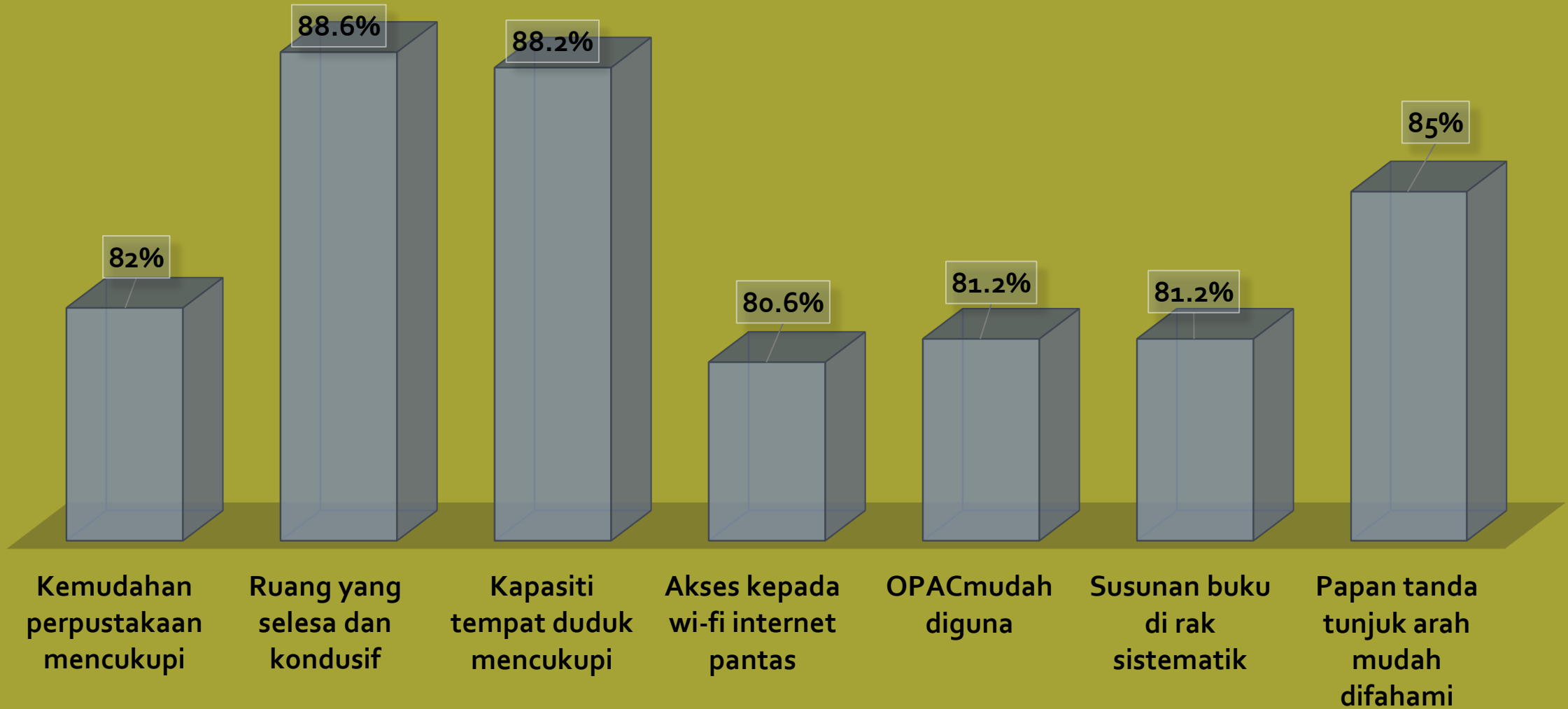


TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KEMUDAHAN PERPUSTAKAAN

- ❑ Skor *mean* untuk kemudahan & persekitaran perpustakaan adalah antara *mean* 4.03 – 4.43.
- ❑ Ruang yang selesa dan kondusif (kebersihan, susun atur perabot, suhu dan pencahayaan) mendapat skor mean yang paling tinggi iaitu 4.43 (88.6%).
- ❑ Akses kepada wi-fi internet pantas dan efisien mendapat skor *mean* paling rendah iaitu 4.03 (80.6%).
- ❑ Keseluruhan skor *mean* bagi kemudahan & persekitaran perpustakaan adalah 4.19 (83.8%)

KEMUDAHAN & PERSEKITARAN PERPUSTAKAAN

Mean 4.19

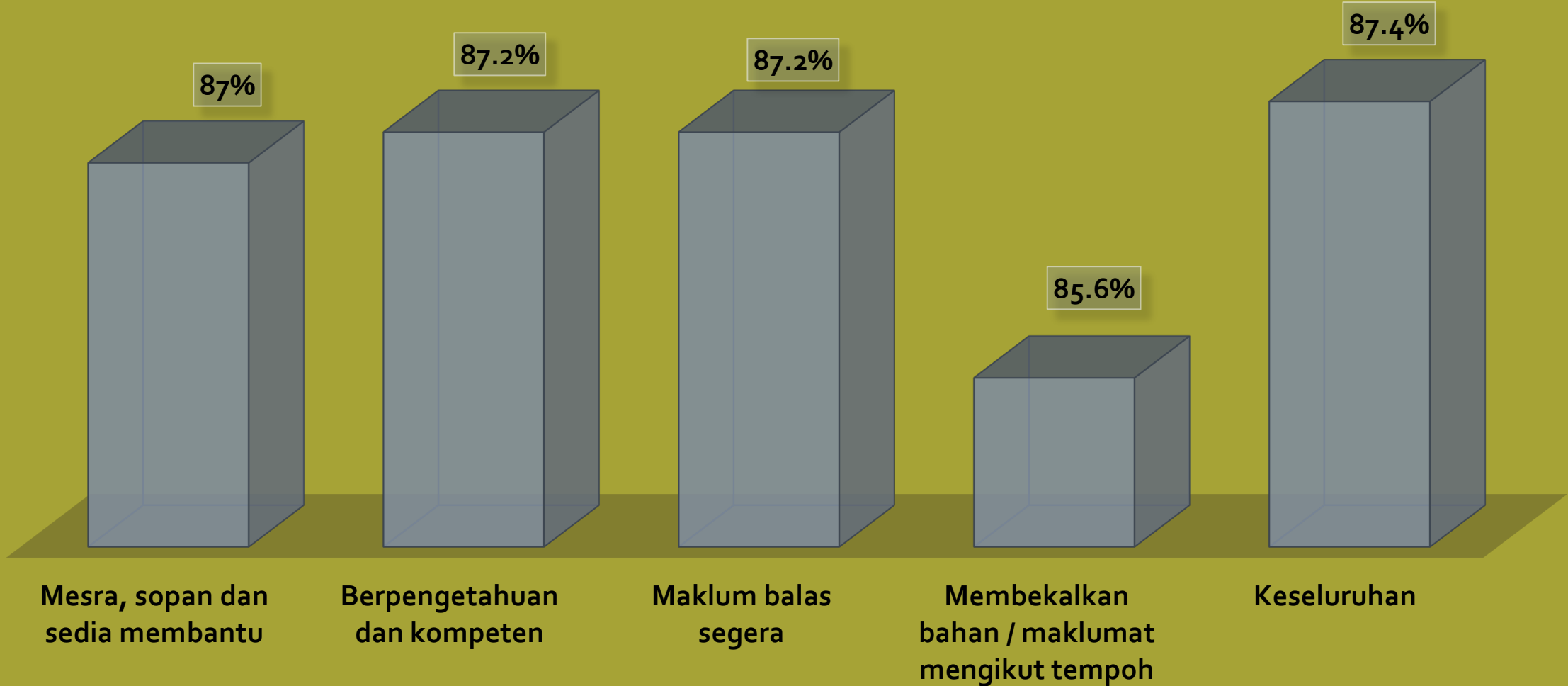


TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KAKITANGAN PERPUSTAKAAN

- ❑ Skor *mean* untuk kakitangan perpustakaan adalah antara *mean* 4.28 – 4.36.
- ❑ Kakitangan berpengetahuan dan kompeten mendapat skor *mean* yang paling tinggi iaitu 4.36 (87.2%)
- ❑ kakitangan mampu membekalkan bahan/ maklumat mengikut tempoh yang diperlukan mendapat skor *mean* paling rendah iaitu 4.28 (85.6%).
- ❑ Keseluruhan skor *mean* bagi kakitangan perpustakaan adalah 4.34 (86.8%) .

KAKITANGAN PERPUSTAKAAN

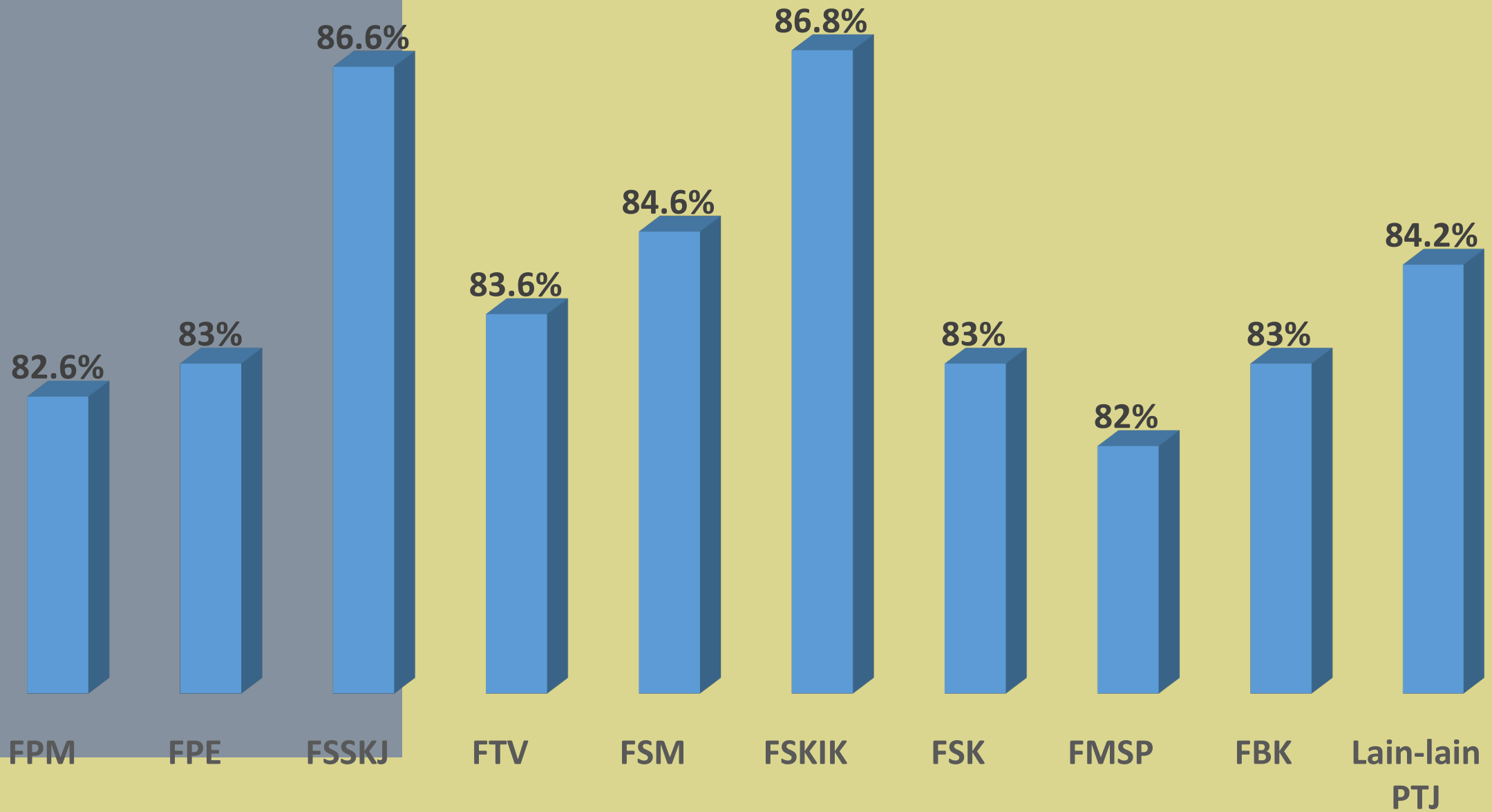
Mean 4.34



TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT FAKULTI

Daripada keputusan analisa FSKIK menunjukkan skor *mean* paling tinggi iaitu 4.34 (86.8%) diikuti oleh FSSKJ 4.33 (86.6%), FSM 4.23 (84.6%), Lain-lain PTJ 4.21 (84.2%), FTV 4.18 (83.6%), FSK, FBK & FPE 4.15 (83%) , FPM 4.13 (82.6%), dan skor *mean* paling rendah FMSP 4.1 (82%).

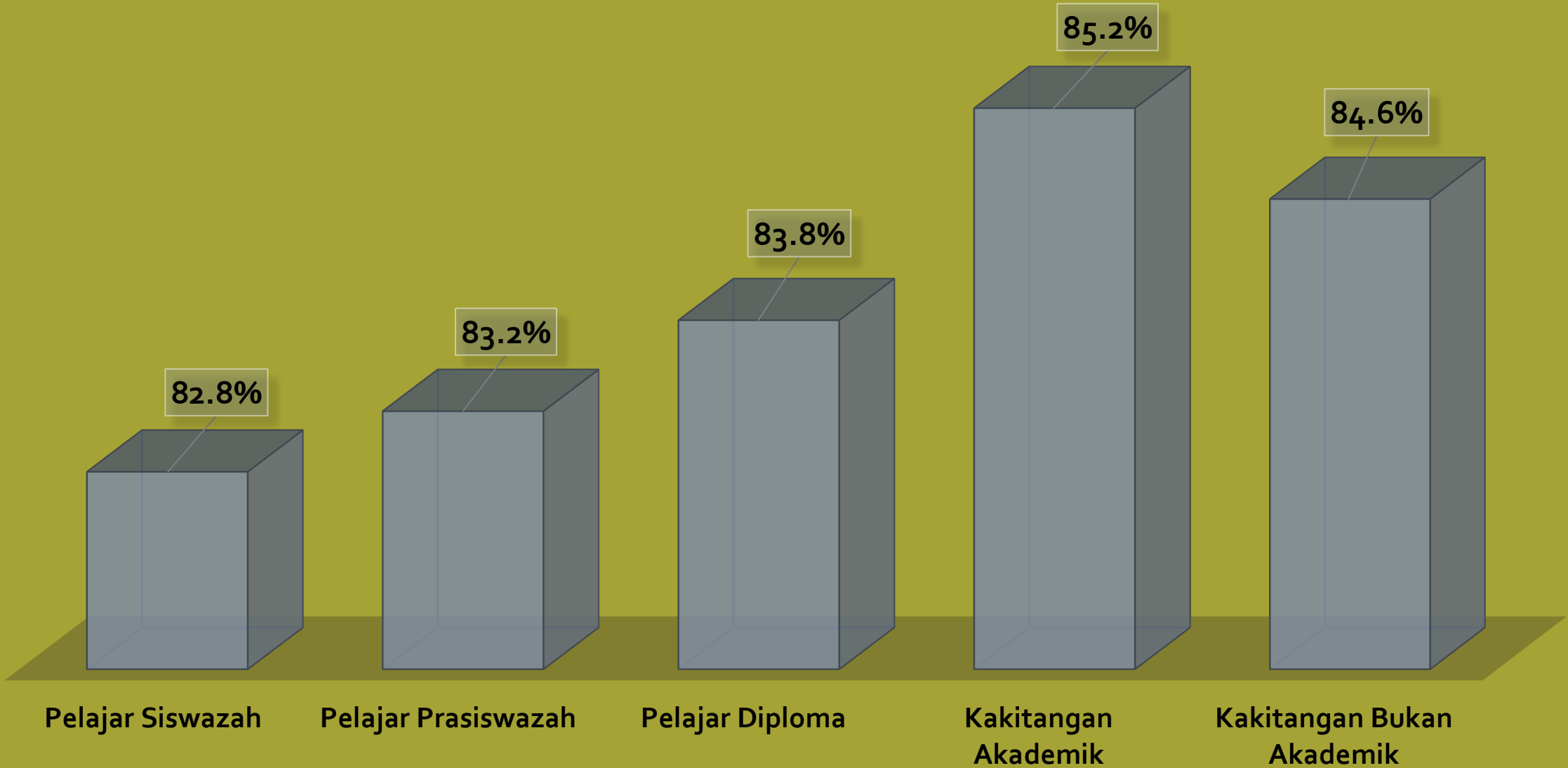
Kepuasan Pelanggan Mengikut Fakulti



TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT KATEGORI RESPONDEN

Tahap kepuasan pelanggan mengikut kategori responden menunjukkan skor *mean* paling tinggi adalah dari kategori kakitangan akademik iaitu 4.26 (85.2%) diikuti oleh kategori kakitangan bukan akademik iaitu 4.23 (84.6%), pelajar diploma 4.19 (83.8%), pelajar prasiswazah 4.16 (83.2%) dan skor *mean* paling rendah kategori pelajar siswazah 4.14 (82.8%).

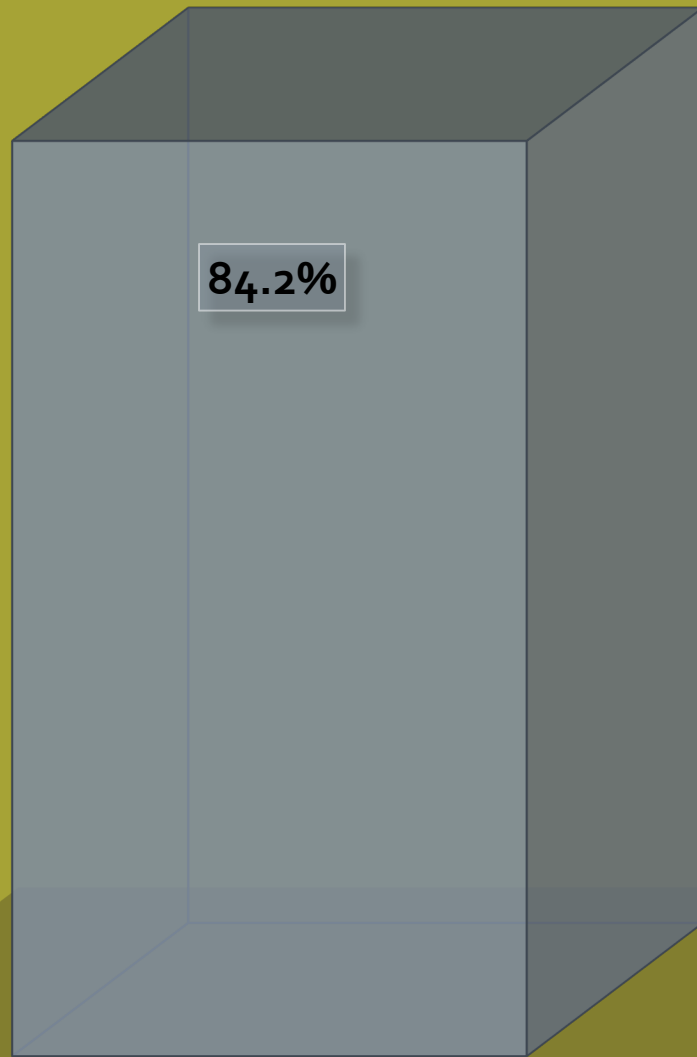
KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT KATEGORI RESPONDEN



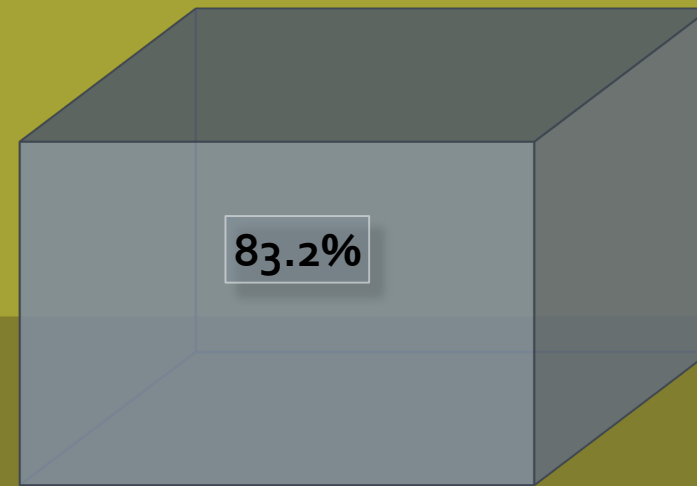
Tahap Kepuasan Pelanggan Mengikut Jantina Responden

Tahap kepuasan pelanggan mengikut jantina responden tidak menunjukkan perbezaan yang ketara. Tahap kepuasan pelanggan bagi responden lelaki adalah pada skor *mean* 4.21(84.2%) dan responden perempuan adalah pada skor *mean* 4.16 (83.2%).

KEPUASAN PELANGGAN MENGIKUT JANTINA RESPONDEN



Lelaki



Perempuan

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN PERKHIDMATAN



Bil.	Perkara	Kekerapan
1.	Perkhidmatan perpustakaan di buka lebih lama pada hari Sabtu dan Ahad	12
2.	Perpustakaan perlu dibuka pada Sabtu dan Ahad walaupun pelajar prasiswazah / siswazah cuti semester	9
3.	Perkhidmatan perpustakaan di buka 24 jam	5
4.	Mengadakan aktiviti untuk pelanggan perpustakaan supaya dapat menarik minat pelajar untuk berkunjung ke perpustakaan	5
5.	Tambah baik program literasi maklumat	1

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN KOLEKSI



Bil.	Perkara	Kekerapan
1.	Penambahan buku-buku yang terkini untuk semua subjek dan buku rujukan Contoh: Teater, Pendidikan Khas, calculus, dan pedagogi Pendidikan Islam, jenis haiwan, buku Bahasa isyarat ASL untuk pelajar pendidikan khas	46
2.	Penyusunan buku dengan lebih teratur	4
3.	Langganan jurnal elektronik untuk pendidikan khas dan jurnal psychology of music.	2
4.	Promosi buku-buku terkini di setiap fakulti	1

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN KEMUDAHAN



Bil.	Perkara	Kekerapan
1.	Mengemas kini status atau lokasi buku dalam sistem OPAC Cth : available tapi tiada di rak	26
2.	Membenarkan pelajar membawa masuk minuman ke dalam perpustakaan	18
3.	Penambahbaikan sistem WIFI	16
4.	Perbanyakkan suis atau plug pada bilik 24 jam dan ruang-ruang lain	11

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN KEMUDAHAN



Bil.	Perkara	Kekerapan
5.	Penambahan meja dan kerusi di bilik 24 jam dan ruang-ruang lain.	7
6.	Menyediakan tandas untuk pengguna di bilik 24 jam	6
7.	Sediakan drop box bagi memudahkan pelajar (PJJ/ PhD.) memulangkan buku	5
8.	Surau • Perbesarkan surau • Telekung surau perlu di basuh setiap minggu • Surau perlu di bersihkan	5

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN KEMUDAHAN



Bil.	Perkara	Kekerapan
9.	Benarkan pelajar menggunakan lif	4
10.	Penambahan bilik 24 jam	3
11.	Atasi masalah <i>air-cond</i> di bilik karek	3
12.	Penambahan bilik karek pada setiap aras.	3
13.	Pembersihan terhadap bilik karek perlu di lakukan dengan kerap	3

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

KEMUDAHAN



Bil	Perkara	Kekerapan
14.	Perbesarkan bilik tesis, tambah meja & kerusi	2
15.	Tambah bilangan komputer untuk carian WEOPAC. Capaian WEBOPAC menggunakan telefon bimbit selalu down	2
16.	Menambah mesin pinjaman buku	1
17.	Adakan 'signboard' untuk pencarian buku mengikut kategori	1

CADANGAN
PENAMBAHBAIKAN

KEMUDAHAN



Bil	Perkara	Kekerapan
18.	Panjangkan tempoh peminjaman buku kepada semua pelajar	1
19.	Pastikan bilik 24 jam yang lebih efisien dan pastikan pelajar sekolah yang menggunakan bilik 24 jam untuk tujuan pembelajaran.	1
20.	Ruang <i>photobooth</i> untuk bergambar	1

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN KAKITANGAN



Bil.	Perkara	Kekerapan
1.	Kakitangan perpustakaan haruslah mesra terhadap pelanggan	6
2.	Kadangkala library terlalu bising, orang di dalam bercakap dengan suara kuat dan juga membuat perbincangan dalam ruang terbuka.	1

PUJIAN



Bil.	Perkara	Kekerapan
1.	Keep up the good work. Well done	2
2.	I love perpustakaan	1
3.	Perkhidmatan sangat memuaskan. Tidak perlu penambahbaikan	1
4.	Sudah sangat baik	1

PUJIAN



Bil.	Perkara	Kekerapan
5.	Perpustakaan sangat memuaskan	1
6.	Semoga staf di perpustakaan terus memberikan perkhidmatan yang cemerlang dan mesra	1
7.	Kekalkan prestasi sedia ada	1
8.	Untuk saya perpustakaan ini sangatlah bagus cuma kalau boleh benarkan orang yang bawa botol air sendiri masuk dalam perpustakaan	1

ANALISA KESELURUHAN



- **Purata keseluruhan** untuk tahap kepuasan pelanggan perpustakaan terhadap perkhidmatan, koleksi, kemudahan & persekitaran dan kakitangan perpustakaan untuk tahun 2019 adalah pada skor *mean* **4.17 (83.4%)** iaitu pada tahap 'Memuaskan'.
- Berbanding dengan tahap kepuasan pelanggan pada tahun 2018 ianya menunjukkan **peningkatan sebanyak 1.6%**.
- Umumnya kepuasan pelanggan terhadap keempat-empat elemen menunjukkan peningkatan tahap kepuasan pelanggan berbanding tahun sebelumnya.

**PERBANDINGAN PENCAPAIAN TAHAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA TAHUN 2019, 2018 DAN 2017**

Perkara	2019	2018	2017
Perkhidmatan	4.14 (82.8%)	4.08 (81.6%)	4.21 (84.2%)
Koleksi	3.97 (79.4%)	3.78 (75.6%)	3.9 (78.0%)
Kemudahan & Persekitaran	4.19 (83.8%)	4.08 (81.6%)	4.22 (84.4%)
Kakitangan	4.34 (86.8%)	4.29 (85.8%)	4.43 (88.6%)
Keseluruhan	4.17 (83.4%)	4.09 (81.8%)	4.19 (83.8%)

KESIMPULAN

- ❑ Peningkatan jumlah cadangan penambahbaikan yang diutarakan oleh responden perlu diambil perhatian dan dipertimbangkan untuk pelaksanaan bagi memenuhi keperluan pengguna perpustakaan di masa akan datang.
- ❑ PTB perlu sentiasa proaktif dalam memastikan penambahbaikan berterusan ke atas mutu perkhidmatan PTB agar sentiasa memenuhi tahap kepuasan setiap pelanggan.



TERIMA KASIH