

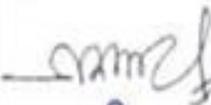
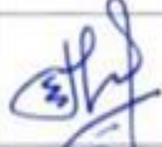
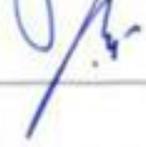


**PEDOMAN  
SURVEI KEBUTUHAN LAYANAN PEMUSTAKA  
DAN KEPUASAN PEMUSTAKA**

**PERPUSTAKAAN  
POLTEKKES KEMENKES YOGYAKARTA  
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES YOGYAKARTA  
Jl. Tata Bumi No.3 Banyuraden, Gamping, Sleman, D.I. Yogyakarta  
Telp/Fax. (0274) 61601, website :[poltekkesjogja.ac.id](http://poltekkesjogja.ac.id), email:[info@poltekkesjogja.ac.id](mailto:info@poltekkesjogja.ac.id)**

	<b>POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN YOGYAKARTA</b>		
	<b>PEDOMAN SPMI</b>		
<b>PEDOMAN SURVEY SURVEI KEBUTUHAN LAYANAN PEMUSTAKA DAN KEPUASAN PEMUSTAKA</b>			
Nomor: <u>SPMI/PO/057/2018</u>	Tanggal: <u>06-02-2018</u>	Halaman: 1 dari 16	Revisi: 0

#### PENGESAHAN DOKUMEN

Proses	Jabatan	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Perumusan 1	Penanggung Jawab Layanan Perpustakaan	Didi Nurhadi, A.Md		6/2-2018
Perumusan 2	Ka. Unit Perpustakaan	Sapto Harmoko, SIP, M.A		6/2-2018
Pemeriksa	Wadir III	Dr. Iswanto, S.Pd, M.Kes		6/2-2018
Penetapan	Direktur	Joko Susilo, SKM, M.Kes		6/2-2018
Pengendalian	Ka. Pusat Penjaminan Mutu	DR. Waryana, SKM, M.Kes		6/2-2018

#### CATATAN PERUBAHAN

No.	Tanggal	Hlm	Yang Direvisi	Revisi	Alasan Revisi	Nama Perevisi	Tanda Tangan Pengesahan
1							
2							
3							

## **KATA PENGANTAR**

Perpustakaan adalah suatu unit kerja di mana informasi dan ilmu pengetahuan dikumpulkan, disimpan, dikelola, dan diatur secara sistematis dengan cara tertentu, untuk dapat digunakan masyarakat pemustakanya sebagai sumber informasi.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka. Pemustaka akan memilih perpustakaan yang memberikan pelayanan paling memuaskan bagi dirinya sehingga perpustakaan harus berusaha memberikan pelayanan yang paling baik.

Mengingat pentingnya aspek kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan volume pemanfaatan perpustakaan, maka pengukuran terhadap hal tersebut perlu dilakukan untuk mengetahui atribut pelayanan apa yang belum memuaskan pemustaka sehingga dapat dilakukan perbaikan.

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Layanan Pemustaka dan Kepuasan Pemustaka Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi segenap jajaran staf di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta untuk lebih aktif dalam mencapai visi dan melaksanakan misi yang telah ditetapkan. Melalui survey ini diharapkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus sehingga memenuhi harapan dari pengguna layanan dalam hal ini adalah pemustaka Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.

Yogyakarta, Februari 2018

Direktur

Joko Susilo

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
SK PEDOMAN SURVEI KEBUTUHAN LAYANAN PEMUSTAKA DAN KEPUASAN PEMUSTAKA PERPUSTAKAAN POLTEKKES KEMENKES YOGYAKARTA .....	1
PEDOMAN SURVEI KEBUTUHAN LAYANAN PEMUSTAKA DAN KEPUASAN PEMUSTAKA PERPUSTAKAAN POLTEKKES KEMENKES YOGYAKARTA .....	3
1. PENDAHULUAN .....	3
2. TUJUAN .....	3
3. SASARAN .....	3
4. RUANG LINGKUP .....	4
5. LANGKAH-LANGKAH SURVEI KEBUTUHAN LAYANAN PEMUSTAKA DAN KEPUASAN PEMUSTAKA .....	4
6. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR .....	7
7. PENUTUP .....	10
Lampiran I .....	11
Lampiran II .....	13



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**  
**BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN**  
**SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN**  
**POLITEKNIK KESEHATAN YOGYAKARTA**

Jl. Tatabumi No. 3, Banyuraden, Gamping, Sleman, D.I. Yogyakarta  
Telp./Fax. (0274) 617601

<http://www.poltekkesjogja.ac.id> e-mail : [info@poltekkesjogja.ac.id](mailto:info@poltekkesjogja.ac.id)



**KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES YOGYAKARTA**  
**NO. : HK.01.07/5/0512/2018**

**TENTANG**

**PEDOMAN SURVEI KEBUTUHAN LAYANAN PEMUSTAKA**  
**DAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI LINGKUNGAN POLITEKNIK KESEHATAN**  
**KEMENTERIAN KESEHATAN YOGYAKARTA**

**DIREKTUR POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES YOGYAKARTA**

- Menimbang** :
- bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan
  - bahwa untuk kelancaran evaluasi kepuasan pemustaka perlu dilakukan survei kepuasan pemustaka perpustakaan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, untuk itu perlu disusun pedoman pelaksanaan survei kebutuhan layanan pemustaka dan kepuasan pemustaka
  - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Surat Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Yogyakarta;
- Mengingat** :
- UU Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik
  - Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);
  - Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531);
  - Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 58 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
  - Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 704);

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN YOGYAKARTA TENTANG PEDOMAN SURVEI KEBUTUHAN LAYANAN PEMUSTAKA DAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI LINGKUNGAN POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN YOGYAKARTA

**Jurusan Gizi**  
Jl. Tatabumi No. 3 Banyuraden, Gamping, Sleman, Yogyakarta  
Telp./Fax : 0274-617679

**Jurusan Keperawatan**  
Jl. Tatabumi No. 3 Banyuraden, Gamping, Sleman, Yogyakarta  
Telp./Fax : 0274-617685

**Jurusan Kesehatan Lingkungan**  
Jl. Tatabumi No. 3 Banyuraden, Gamping, Sleman, Yogyakarta  
Telp./Fax : 0274-560962

**Jurusan Teknologi Laboratorium Medis**  
Jl. Ngadinegaran M1 III/62, Yogyakarta 55143  
Telp./ Fax : 0274-374200

**Jurusan Kebidanan**  
Jl. Mangkuyudan M1 III/304 Mantrijeron Yogyakarta  
Telp./Fax : 0274-374331

**Jurusan Kesehatan Gigi**  
Jl. Kyai Mojo No.56 Yogyakarta 55243  
Telp./ Fax : 0274-514306

Pasal 1

- (1) Perpustakaan wajib melakukan Survei Kebutuhan Layanan Pemustaka dan Kepuasan Pemustaka secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
- (2) Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kuadran Survei Kebutuhan Layanan Pemustaka dan Kepuasan Pemustaka Perpustakaan

Pasal 2

Survei Kebutuhan Layanan Pemustaka dan Kepuasan Pemustaka yang dilakukan terhadap pemustaka perpustakaan menggunakan indikator dan metode survei yang sudah ditentukan.

Pasal 3

Laporan hasil Survei Kebutuhan Layanan Pemustaka dan Kepuasan Pemustaka dilaporkan kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Pasal 4

Keputusan Direktur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Tembusan disampaikan Kepada Yth. :

1. Kepala Perpustakaan Kementerian Kesehatan RI
2. Unit Layanan Perpustakaan I, II, III dan IV
3. Arsip



Ditetapkan Di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 9 Februari 2018

Direktur,

Joko Susilo

**PEDOMAN SURVEI  
KEBUTUHAN LAYANAN PEMUSTAKA DAN KEPUASAN PEMUSTAKA  
PERPUSTAKAAN POLTEKKES KEMENKES YOGYAKARTA**

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka. Pemustaka akan memilih perpustakaan yang memberikan pelayanan paling memuaskan bagi dirinya sehingga perpustakaan harus berusaha memberikan pelayanan yang paling baik. Pengukuran terhadap hal tersebut perlu dilakukan untuk mengetahui atribut pelayanan apa yang belum memuaskan pemustaka sehingga dapat dilakukan perbaikan.

2. TUJUAN

Tujuan umum survei ini dilakukan adalah untuk mengetahui tingkat kebutuhan layanan pemustaka dan tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan pada Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.

3. SASARAN

- 3.1 Mendorong partisipasi pemustaka perpustakaan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta sebagai pengguna layanan menilai kinerja penyelenggara pelayanan
- 3.2 Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memuaskan pemustaka.
- 3.3 Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam memberikan pelayanan sehingga dapat memuaskan pemustaka.

#### 4. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Survei Kebutuhan Layanan Pemustaka dan Kepuasan Pemustaka dalam pedoman ini adalah meliputi dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan di Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.

#### 5. LANGKAH-LANGKAH SURVEI KEBUTUHAN LAYANAN PEMUSTAKA DAN KEPUASAN PEMUSTAKA

##### 5.1 Penetapan Pelaksana

Survei dilaksanakan secara swakelola, dengan membentuk Tim penyusunan survei yang terdiri dari:

1) Pengarah

2) Pelaksana, terdiri dari:

a) Ketua.

b) Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak- banyaknya 3 orang.

3) Sekretariat 2 orang

##### 5.2 Penyiapan Bahan Survei

###### Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kebutuhan Layanan Pemustaka dan Kepuasan Pemustaka digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner terlampir (**Lampiran I**) pada lampiran ini.

##### 5.3 Metode Survey

Survey ini merupakan survey kuantitatif dengan menggunakan metode survey dan desain cross sectional study. Sampel yang diambil minimal 30 responden dengan menggunakan teknik secara incidental sampling yaitu pengambilan sampel pada

individu-individu yang kebetulan dijumpai di tempat baik mahasiswa, dosen dan karyawan.

#### 1.4 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Survey ini dilakukan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta Jl. Tata Bumi No. 3, Banyuraden, Gamping, Sleman, Yogyakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket pada bulan Juni – September tiap tahun-nya.

#### 1.5 Pengolahan Data

Data yang diperoleh tersebut, diolah dan dideskripsikan secara kualitatif berupa karakteristik responden dan secara kuantitatif berupa gambaran kebutuhan dan kepuasan pemustaka.

Deskripsi kualitatif merupakan deskripsi yang tidak menggunakan rumus-rumus tertentu yang telah dilakukan berdasar pada hasil jawaban atas pertanyaan dari responden. Deskripsi ini dilakukan dengan cara menyusun tabel tabulasi sehingga dapat ditarik kesimpulan.

Deskripsi kualitatif dalam penelitian ini dilakukan terhadap data-data yang menyangkut karakteristik pemustaka dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. Karakteristik pemustaka pada penelitian ini meliputi jenis kelamin dan kategori pemustaka.

Deskripsi kuantitatif merupakan gambaran tingkat kebutuhan dan kepuasan pemustaka yang dapat dilihat melalui kategori, kurva dan analisa kuadran masing-masing item variable jasa layanan perpustakaan.

Pengolahan data dilakukan dengan pengukuran Skala Likert. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur . Dalam penghitungan survei setiap unsur

memiliki penimbang yang sama Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Selanjutnya, masing-masing bobot nilai dimasukkan ke dalam diagram kartesius sesuai kategori kuadran masing-masing berdasarkan perhitungan jawaban masing-masing item.

Ada 4 (empat) atribut kuadran, yaitu:

- Kuadran I : Atribut ini dianggap sangat penting oleh pemakai perpustakaan dan pelayanannya sangat memuaskan, sehingga perpustakaan harus mempertahankan kualitas pelayanannya.
- Kuadran II : Atribut ini dianggap sangat penting oleh pemakai tetapi pelayanannya tidak memuaskan sehingga perpustakaan harus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga atribut tersebut bergeser dari kuadran II menuju I.
- Kuadran III : Atribut ini dianggap kurang atau tidak penting oleh pemakai dan pelayanannya kurang memuaskan
- Kuadran IV : Atribut ini dianggap kurang atau tidak penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya sangat memuaskan.

Jika hasil penelitian berada di kuadran I, maka Kualitas Layanannya Harus Dipertahankan.

Jika hasil penelitian berada di kuadran II, maka harus meningkatkan pelayanannya hingga mencapai kuadran I.

Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Tabel rencana tindak lanjut dapat dilihat di lampiran II.

Jika hasil penelitian berada di kuadran III dan IV, maka dapat diabaikan.

6. Standar Operasional Prosedur

 <p style="text-align: center;"><b>KEMENTERIAN KESEHATAN POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN YOGYAKARTA</b></p>	<p>Nomor SOP : <b>SPM/ISO/PERPUS/002/2018</b></p> <p>Tgl Pembuatan : 7 Februari 2018</p> <p>Tgl Revisi I : -</p> <p>Tgl Efektif : 9 Februari 2018</p> <p>Disahkan oleh :</p>
	<p>Direktur</p>  <p><b>Joko Susilo SKM, M.Kes</b> NIP. 196412241988031002</p>
<p><b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) UNIT PERPUSTAKAAN</b></p>	<p>Nama SOP : <b>SURVEI KEBUTUHAN LAYANAN PEMUSTAKA DAN KEPUASAN PEMUSTAKA</b></p>
<p><b>Dasar Hukum :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemerpen-RB No 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan System Operasional Prosedur (SOP).</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 58 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan di Lingkungan Kementerian Kesehatan.</li> <li>3. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi</li> <li>4. Tata tertib perpustakaan</li> </ol>	<p><b>Kualifikasi Pelaksana :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pustakawan / staff</li> <li>2. Petugas yang memiliki keahlian dalam mengoperasikan komputer.</li> <li>3. Memiliki kemampuan komunikasi dengan baik, sopan, ramah.</li> <li>4. Tingkat pendidikan SMA / D3/ S1/ S2</li> </ol>
<p><b>Keterkaitan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemanfaatan fasilitas perpustakaan (ruang baca, ruang referensi, ruang diskusi, wifi, instalasi listrik, AC).</li> </ol>	<p><b>Peralatan/Perfengkapn :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Program Aplikasi SPSS</li> <li>3. Jaringan Internet.</li> <li>4. Barcode scanner</li> <li>5. ATK</li> <li>6. Printer</li> </ol>
<p><b>Peringatan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jika SOP tidak dilaksanakan maka pemustaka tidak bisa mendapatkan layanan sesuai kebutuhan.</li> </ol>	<p><b>Pencatatan dan Pendataan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pencatatan dan pendataan dilakukan oleh penanggung jawab layanan perpustakaan</li> </ol>

**BAGAN SOP SURVEI KEBUTUHAN LAYANAN PEMUSTAKA DAN KEPUASAN PEMUSTAKA**

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku		Ket.
		Pustakawan /staff	Pemustaka	Direktur	Kelengkapan	Waktu	
1	Menyiapkan kuesioner survey kebutuhan koleksi				1. Komputer 2. Katalog	4 hari (5760 menit)	Kuesioner, fotocopy kuesioner, bahan sosialisasi
2	Melakukan Sosialisasi kegiatan untuk survey kepuasan ke kaprodi, unit kemahasiswaan				1. Komputer 2. Undangan	2 jam (120 menit)	Laporan kegiatan sosialisasi
3	Mengirimkan kuesioner ke pemustaka				1. Angket	7,5 jam (450 menit)	Memberikan kuesioner ke pemustaka
4	Mengisi kuesioner kebutuhan layanan pemustaka dan kepuasan pemustaka				1. Angket 2. ATK	5 menit	Mengambil kuesioner yang sudah terisi.
3	Mengolah / menganalisis hasil				1. Komputer 2. Aplikasi SPSS 3. ATK	15 jam (900 menit)	Mengolah data
4	Membuat laporan survei				Tim survei	15 jam (900 menit)	Laporan hasil pengolahan data
5	Menerima laporan survei				Ka. Unit Perpustakaan	5 menit	Laporan di sahkan Direktur
6	Melaksanakan Tindak lanjut				Koordinator	2 jam (120 menit)	Pengusulan koleksi

Waktu yang dibutuhkan dalam survey kebutuhan koleksi 7360 menit (5 hari 2 jam 40 menit).

## **Tujuan**

SOP ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai:

1. Tahap persiapan yang harus dilakukan untuk survei kebutuhan layanan pemustaka dan kepuasan pemustaka
2. Tahap pelaksanaan survei
3. Tahap akhir dari survei

## **Definisi**

Kegiatan Survey Kebutuhan Layanan Pemustaka dan Kepuasan Pemustaka merupakan suatu proses evaluasi internal terhadap pelayanan pemustaka. Respondennya adalah pemustaka (dosen, mahasiswa, tendik) di Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. Hasil survei ini berupa kekuatan dan kelemahan dari kualitas layanan pemustaka perpustakaan. Kekuatan diharapkan dapat dipertahankan atau ditingkatkan sedangkan kelemahannya harus diminimalkan atau ditiadakan.

## **Ruang Lingkup**

SOP ini meliputi:

1. Tata cara dan proses pelaksanaan kegiatan survei
2. Pelayanan di Perpustakaan di dalam dan diluar kampus utama

## **Referensi**

UU Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) Nomor 20 tahun 2003, bahwa setiap Perguruan Tinggi wajib melaksanakan sistem penjaminan mutu akademik dan pengawasan internal mutu akademik.

## 7. PENUTUP

Survei Kebutuhan Layanan Pemustaka dan Kepuasan Pemustaka perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas layanan pemustaka di Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.

Yogyakarta, Februari 2018  
Direktur,

Joko Susilo

Lampiran I

	POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN YOGYAKARTA			
	FORMULIR			
<b>SURVEI KEBUTUHAN LAYANAN DAN KEPUASAN PEMUSTAKA PERPUSTAKAAN POLTEKKES KEMENKES YOGYAKARTA</b>				
Nomor: SPMI/FO/PERPUS/001/2018	Tanggal: 6 Februari 2018	Tanggal efektif: 6 Februari 2018	Revisi: 0	

**SURVEI KEBUTUHAN LAYANAN DAN KEPUASAN PEMUSTAKA  
PERPUSTAKAAN POLTEKKES KEMENKES YOGYAKARTA**

Nama : .....

Prodi : .....

Status : (1) Dosen (2) Mahasiswa (3) Tenaga Kependidikan

Jenis Kelamin : (1) Laki-Laki (2) Perempuan

Mohon kesediaan Pemustaka Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta untuk mengisi kuesioner ini dengan baik guna pengembangan dan perbaikan pelayanan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.

Pilihlah angka yang sesuai dengan penilaian Anda terhadap pernyataan yang disediakan dengan cara memberi tanda ✓.

No	PERNYATAAN	TINGKAT KEPUASAN					TINGKAT KEPENTINGAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Kesigapan petugas dalam melayani pengguna										
2	Penampilan dan kerapian petugas perpustakaan										
3	Kesopanan dan keramahan petugas perpustakaan										
4	Pengetahuan dan kemampuan petugas perpustakaan dalam menjawab pertanyaan pengguna										
5	Cara bicara/berkomunikasi petugas dalam memberikan pelayanan										
6	Sikap tanggap/empati petugas dalam melayani pengguna										
7	Kelengkapan dan keupdatean koleksi										
8	Jumlah buku yang boleh dipinjam										
9	Batas maksimal waktu peminjaman buku										
10	Kecepatan dan ketepatan prosedur peminjaman dan pengembalian buku										
11	Fasilitas perpustakaan										
12	Kapasitas dan letak ruang baca di perpustakaan										
13	Kebersihan dan kenyamanan perpustakaan										
14	Kemudahan menemukan kembali informasi di										

No	PERNYATAAN	TINGKAT KEPUASAN					TINGKAT KEPENTINGAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	rak										
15	Kenyamanan ruang diskusi										
16	Ergonomis kursi dan meja baca										
17	Jam buka/jam layanan perpustakaan										
18	Rambu-rambu/petunjuk perpustakaan										
19	Alat telusur informasi (OPAC)/katalog										
20	Penataan interior perpustakaan										
21	Pelayanan perpustakaan secara keseluruhan										

**KETERANGAN :**

- 1 = Tidak Memuaskan = Tidak Penting
- 2 = Kurang Memuaskan = Kurang Penting
- 3 = Cukup Memuaskan = Cukup Penting
- 4 = Memuaskan = Penting
- 5 = Sangat Memuaskan = Sangat Penting

Yogyakarta,.....

Nama Mahasiswa

(..... )

Lampiran II

	POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN YOGYAKARTA			
	FORMULIR			
<b>SURVEI KEBUTUHAN LAYANAN DAN KEPUASAN PEMUSTAKA PERPUSTAKAAN POLTEKKES KEMENKES YOGYAKARTA</b>				
Nomor: SPMI/FO/PERPUS/002/2018	Tanggal: 6 Februari 2018	Tanggal efektif: 6 Februari 2018	Revisi: 0	

RENCANA TINDAK LANJUT  
SURVEI KEBUTUHAN LAYANAN DAN KEPUASAN PEMUSTAKA  
PERPUSTAKAAN POLTEKKES KEMENKES YOGYAKARTA

No.	Prioritas	Program/Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab

Yogyakarta, -----

Mengetahui :  
Ka. Unit Perpustakaan  
Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Koordinator  
Layanan Pemustaka

-----

-----