

LAMPIRAN



KUESIONER

A. Identitas Responden

Nama :

(Boleh Inisial)

Status :

B. Petunjuk Pengisian

a. Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama.

b. Beri tanda cek (√) pada salah satu pilihan jawaban yang menurut anda menjadi **faktor yang mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Sahid Surakarta**. Isikan jawaban anda pada kolom yang telah disediakan. Adapun pilihan jawaban yang tersedia adalah sebagai berikut :

- SS : Sangat Sesuai
- S : Sesuai
- TS : Tidak Sesuai
- STS : Sangat Tidak Sesuai

Contoh :

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Pelayanan yang ramah terhadap mahasiswa		√		

Kuisiomer Kualitas Layanan Perpustakaan

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Pembuatan kartu anggota perpustakaan yang mudah				
2	Kartu anggota perpustakaan cepat rusak				
3	Pembuatan kartu anggota perpustakaan dengan biaya yang terjangkau				
4	Koleksi buku tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna				
5	Layanan katalog <i>online</i> memudahkan mahasiswa dalam mencari bahan pustaka				
6	Layanan peminjaman buku tidak dilayani dengan baik				
7	Karyawan selalu dapat ditemui pada jam kerja				

8	Perpustakaan Universitas Sahid Surakarta menangani dokumen-dokumen dengan cermat				
9	Pelayanan perpustakaan dilakukan tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan				
10	Perpustakaan tidak memberikan informasi tentang koleksi buku terbaru				
11	Petugas memberikan informasi dengan jelas tentang pelayanan yang akan diberikan				
12	Petugas perpustakaan tidak membantu kesulitan mahasiswa				
13	Petugas perpustakaan menanggapi keluhan mahasiswa dengan baik				
14	Petugas perpustakaan antusias menanggapi pertanyaan mahasiswa				
15	Petugas perpustakaan tidak menanggapi kritik dan saran dari mahasiswa				
16	Petugas perpustakaan kurang memiliki kompetensi yang baik di bidang kerjanya				
17	Petugas Perpustakaan menjaga barang mahasiswa di rak penitipan				
18	Petugas perpustakaan mampu memberikan penjelasan tentang layanan yang diberikan				
19	Ketidak tersediaan papan informasi ditempat strategis				
20	Penelusuran bahan pustaka di katalog <i>online</i> memiliki <i>call number</i> yang sama dengan bahan pustaka di rak				
21	Penerangan didalam perpustakaan Universitas Sahid Surakarta tidak merusak mata				
22	Petugas perpustakaan kurang sabar dalam melayani mahasiswa				
23	Petugas perpustakaan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa				
24	Petugas perpustakaan bersikap sopan dalam memberikan layanan kepada pengguna				
25	Petugas perpustakaan bersedia membantu mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan				
26	Kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan				
27	Keberadaan Perpustakaan ditempat yang kurang strategis				
28	Ketersediaan ruang baca yang memadai terdapat kursi dan meja				
29	Ketidak tersediaan <i>wifi</i> di perpustakaan				
30	Pengatur suhu ruangan berfungsi dengan baik				
31	Keidak tersediaan toilet didalam ruang perpustakaan				

32	Susunan penataan buku memberikan kemudahan pengguna				
33	Penampilan baju petugas perpustakaan Universitas Sahid Surakarta rapi				
34	Penampilan petugas meyakinkan karena berpendidikan tinggi				
35	Koleksi buku di perpustakaan kurang aktual				
36	Koleksi jurnal di perpustakaan kurang lengkap				
37	Ketersediaan koleksi skripsi banyak diperpustakaan				
38	Ketersediaan koleksi buku lengkap diperpustakaan				
39	Ruang baca memberikan ketenangan kepada mahasiswa				
40	Ketidak tersediaan presensi pengunjung di perpustakaan				

Kuisisioner Kepuasan Pemustaka

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Prosedur peminjaman dan pengembalian di bagian pelayanan perpustakaan mudah dipahami oleh pemakai perpustakaan				
2	Petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan yang ada				
3	Pelayanan perpustakaan buka sesuai dengan jadwal yang ada				
4	Transaksi peminjaman dan pengembalian sudah menggunakan sistem otomasi komputer				
5	Tidak ada layanan fotokopi di perpustakaan				
6	Informasi atau pencarian buku tidak dapat dilakukan dengan mudah dan cepat				
7	Menurut saya, Penyampaian kalimat yang disampaikan oleh pustakawan jelas				
8	Saya kecewa karena perpustakaan ini tidak cukup menyiapkan para karyawan sesuai dengan profesinya				
9	Menurut saya, tidak adanya komunikasi dari karyawan kepada pemustaka				
10	Saya belum memahami benar tata tertib di perpustakaan				
11	Bagi saya, kelengkapan yang disediakan sudah memadai				
12	Saya bisa mengakses digilib Universitas Sahid Surakarta				
13	Saya senang melihat penampilan yang rapi pada karyawannya				
14	Saya senang semua jamaah mendapatkan hak yang sama				
15	Selalu ada informasi buku baru				
16	Tidak pernah adanya teguran kepada pemustakai yang ramai				

17	Tidak pernah ada sosialisasi tentang digilib Universitas Sahid Surakarta				
18	Susunan buku tidak sesuai nomor				
19	Ketidak tersediaanya ruang diskusi				
20	Ruangan bersih, rapi dan wangi				
21	Ruangan yang nyaman				
22	Kurang lengkapnya koleksi buku dan jurnal				
23	Buku koleksi tidak ada yang rusak				
24	Peraturan diberlakukan sama bagi pemustaka				
25	Pemustaka yang akan pinjam wajib memiliki kartu anggota perpustakaan				
26	Pustakawan melayani semua kebutuhan pengunjung				
27	Pustakawan tidak memberi sanksi denda				

Terimakasih