



**INSTRUMEN PENILAIAN
PERPUSTAKAAN**

Identitas responden (Berikan tanda \surd atau X pada pilihan jawab)

Status Bapak/Ibu/Sdr/i:

1. Dosen

2. Mahasiswa

Keterangan: Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan akper.

Petunjuk pengisian: Bacalah dengan seksama pernyataan berikut dan berilah tanda silang (X) atau (\surd) pada kolom kosong dengan kategori penilaian:

Kepuasan 1 = Sangat tidak puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat puas

No	Uraian	Kepuasan			
		1	2	3	4
A.	Wujud Nyata (<i>Tangibles</i>)				
1.	Kebersihan ruang baca yang nyaman dan bersih				
2.	Ketersediaan Koleksi/Buku yang memadai				
3.	Ketersediaan e-book				
B.	Kepercayaan (<i>Reliability</i>)				
1.	Penataan dan kerapian buku sesuai dengan kategori				
2.	Referensi perpustakaan diperbaruhi sesuai dengan edisi terbaru				
3.	Tersedianya layanan pergantian kartu hilang				
C.	Tanggung Jawab (<i>Responsiveness</i>)				
1	Petugas perpustakaan menjelaskan prosedur peminjaman dan pengembalian buku				
2	Petugas melakukan perawatan terhadap buku-buku dipergustakaan				
3	Petugas Cepat, tanggap dan melakukan tindak lanjut terhadap keluhan				
D.	Jaminan (<i>Assurance</i>)				
1	Peminjaman dan pengembalian buku ditangani dengan baik				
2.	Pengurusan kartu anggota perpustakaan dilayani petugas dengan baik				
3	Adanya barcode pada kartu perpustakaan				
E.	Empati (<i>Empathy</i>)				
1	Keramahan dan kesopanan pelayanan				
2.	Petugas berkomunikasi dengan baik				
3	Petugas menerima kritik dan saran				

Saran/Kritik

.....

.....

.....