



LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PENGGUNA

BAGI TAHUN 2022

PERPUSTAKAAN AL-WATHIQU
BILLAH (PWB)

LATAR BELAKANG KAJIAN



- Dijalankan pada 11 Dis 2022 sehingga 15 Jan 2023
- Meliputi ketiga-tiga Kampus

Edaran soalan:

- Portal UniSZA
- Portal Pelajar
- Portal Perpustakaan
- Media sosial
- Fizikal

$$\frac{\text{Jumlah Skala} \times \text{Nilai Skala (converted)}}{\text{Bilangan Responden}} \times \%$$

PENGENALAN

OBJEKTIF

- Menilai tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan yang ditawarkan
- Mengenal pasti langkah yang perlu diambil bagi meningkatkan mutu perkhidmatan

KAEDAH KAJIAN

Skala Likert yang digunakan adalah seperti berikut:

- | | |
|---|----------------------|
| 1 | Amat Tidak Memuaskan |
| 2 | Tidak Memuaskan |
| 3 | Memuaskan |
| 4 | Baik |
| 5 | Amat Baik |

PETUNJUK PRESTASI

Skala Tahap Kepuasan

100% - 90%	Cemerlang
89% - 80%	Baik
79% - 60%	Memuaskan
59% - 50%	Kurang Memuaskan

PENGIRAAN

Skala Likert	Nilai % (Converted)
1	0%
2	25%
3	50%
4	75%
5	100%

Sumber: Schreuder (2001)

BAHAGIAN A: MAKLUMAT RESPONDEN

**456**

KAMPUS GONG BADAK

Pra siswazah	428
Pasca siswazah	14
Staf akademik	13
Staf pentadbiran	1
Lelaki	91
Perempuan	365

KAMPUS BESUT

313

Pra siswazah	299
Pasca siswazah	12
Staf akademik	0
Staf pentadbiran	2
Lelaki	123
Perempuan	190

JUMLAH
RESPONDEN
MENGIKUT
KAMPUS

150

KAMPUS PERUBATAN

Pra siswazah	136
Pasca siswazah	5
Staf akademik	2
Staf pentadbiran	7
Lelaki	36
Perempuan	114

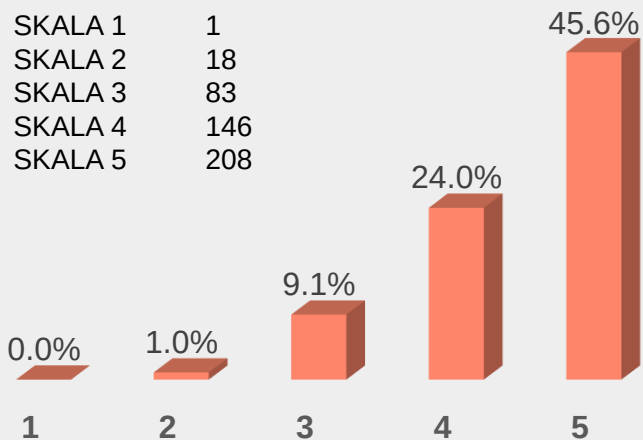
JUMLAH KESELURUHAN

919

BAHAGIAN B: KUALITI PERKHIDMATAN STAF

Apakah pandangan anda terhadap tahap profesionalisme staf kami?

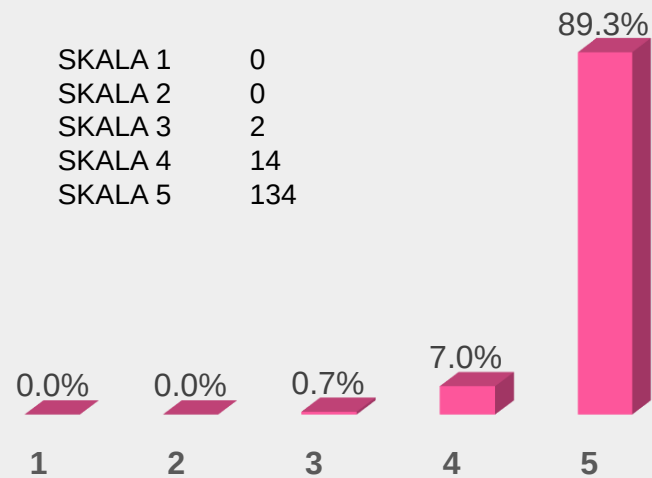
KAMPUS GONG BADAK



79.7%

- Rata-rata pengguna memilih skala 5 dengan markah skala 45.6%.
- Purata keseluruhan bagi kualiti perkhidmatan staf PWB Kampus Gong Badak adalah 79.7%, di tahap **Memuaskan**.

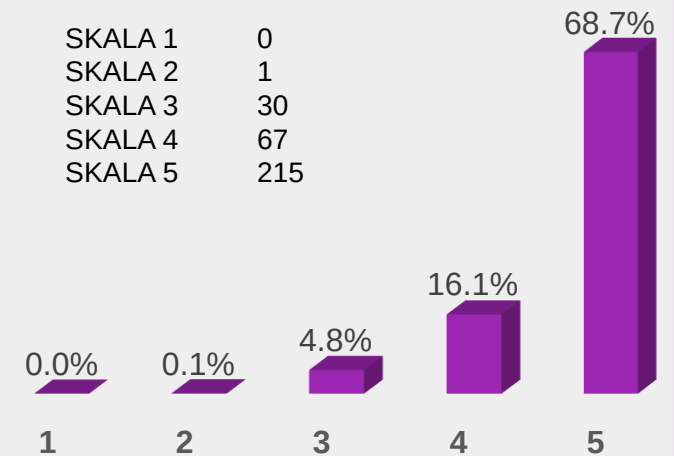
KAMPUS PERUBATAN



97.0%

- Rata-rata pengguna memilih skala 5 dengan markah skala 89.3%.
- Purata keseluruhan bagi kualiti perkhidmatan staf PWB Kampus Perubatan adalah 97%, di tahap **Cemerlang**.

KAMPUS BESUT



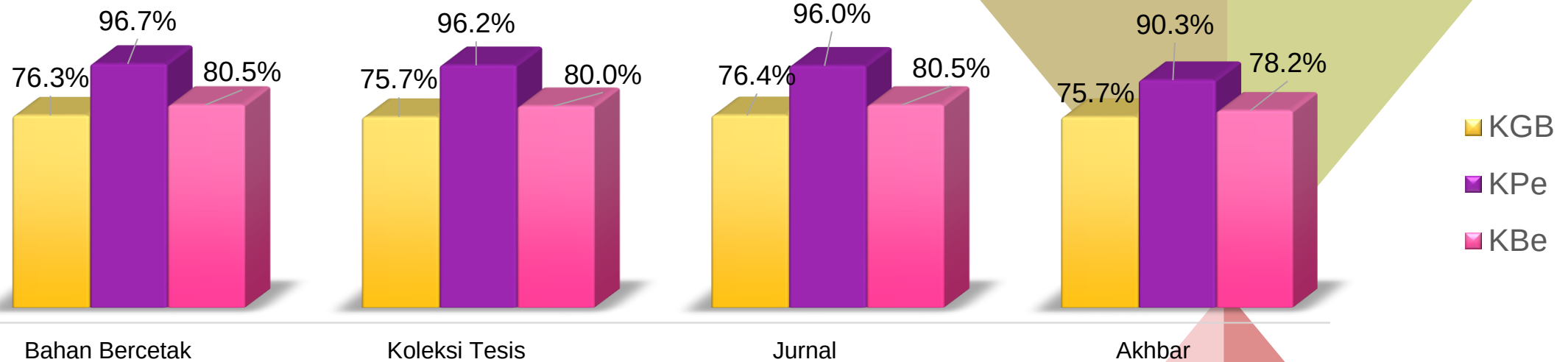
89.6%

- Rata-rata pengguna memilih skala 5 dengan markah skala 68.7%.
- Purata keseluruhan bagi kualiti perkhidmatan staf PWB Kampus Besut adalah 89.6%, di tahap **Baik**.

BAHAGIAN C: KOLEKSI



Koleksi mencukupi?



KOMEN/CADANGAN						TINDAKAN PWB
KAMPUS GONG BADAK	JUMLAH RESPONDEN	KAMPUS PERUBATAN	JUMLAH RESPONDEN	KAMPUS BESUT	JUMLAH RESPONDEN	1. Pembelian buku adalah berdasarkan permintaan/cadangan dari fakulti. 2. Perpustakaan telah & sentiasa menghantar surat peringatan dan makluman perolehan bahan berkaitan senarai bahan rujukan fakulti (proforma) kepada pihak fakulti.
✓ Menambah buku rujukan undang-undang ✓ Menambah bahan rujukan yang terkini bagi setiap fakulti ✓ Memperbanyakkan bahan untuk program hubungan antarabangsa & kerja sosial	4 6 2	✓ Tiada	0	✓ Menambah buku rujukan yang terkini.	4	

Kampus Gong Badak

- Rata-rata responden memilih skala 4 & 5, bersetuju 4 jenis koleksi ini mencukupi.
- Walau bagaimanapun ada 12 komen/cadangan supaya menambah buku rujukan dan yang terkini bagi setiap fakulti.

Kampus Perubatan

- Responden di Kampus Perubatan amat bersetuju bahan adalah mencukupi.

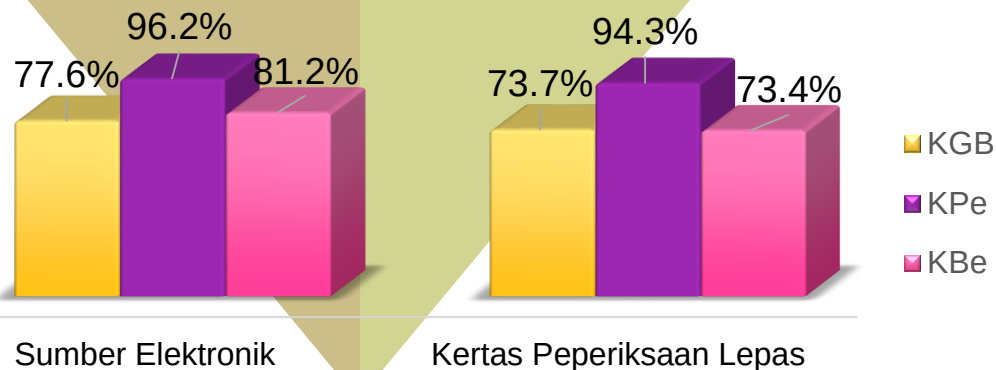
Kampus Besut

- Rata-rata responden memilih skala 4 & 5, bersetuju 4 koleksi ini mencukupi.
- Walau bagaimanapun ada 4 komen/cadangan supaya menambah buku rujukan terkini.

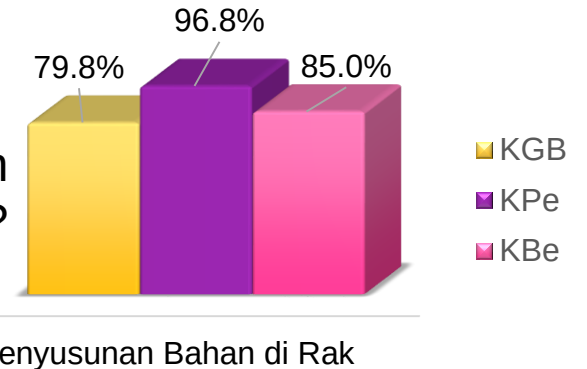
BAHAGIAN C: KOLEKSI ...samb



Koleksi mencukupi dan relevan?



Bahan disusun dirak?



KOMEN/CADANGAN						TINDAKAN PWB
KAMPUS GONG BADA	JUMLAH RESPONDEN	KAMPUS PERUBATAN	JUMLAH RESPONDEN	KAMPUS BESUT	JUMLAH RESPONDEN	
✓ Menambah kertas peperiksaan lepas yang terkini ✓ Langganan pangkalan data WOS	3 1	Tiada	0	✓ Menambah kertas peperiksaan lepas yang terkini	5	1. PWB telah menyemak senarai kertas peperiksaan lepas di dalam sistem perpustakaan. 2. PWB telah mengadakan perbincangan dengan pihak Pusat Pengurusan Kecemerlangan & Inovasi Akademik (CoMAE-i) pada 16/1/2023 3. Hasil perbincangan, CoMAE-i akan menyerahkan kertas peperiksaan yang tiada dalam rekod PWB



KGB & KBesut

- Rata-rata responden memilih skala 4 & 5, bersetuju 2 koleksi ini mencukupi.
- Walau bagaimanapun ada 8 cadangan supaya menambah kertas peperiksaan terkini dan 1 cadangan supaya melanggan WOS.



KPerubatan

- Responden di Kampus Perubatan amat bersetuju 2 bahan ini mencukupi.

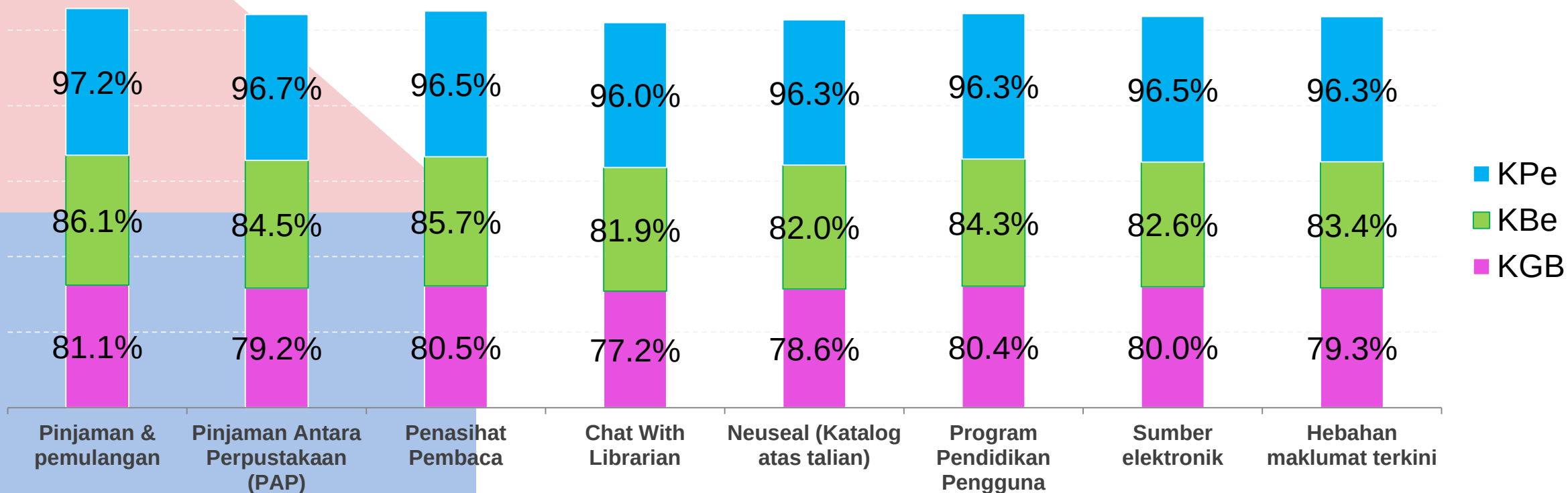
Purata keseluruhan bagi Koleksi di PWB adalah:

- KGB - 76.5%
 - KBesut - 79.8%
 - KPerubatan - 95.2%
- Memuaskan
Cemerlang



BAHAGIAN D: KUALITI PERKHIDMATAN PENGGUNA

D1. PERKHIDMATAN



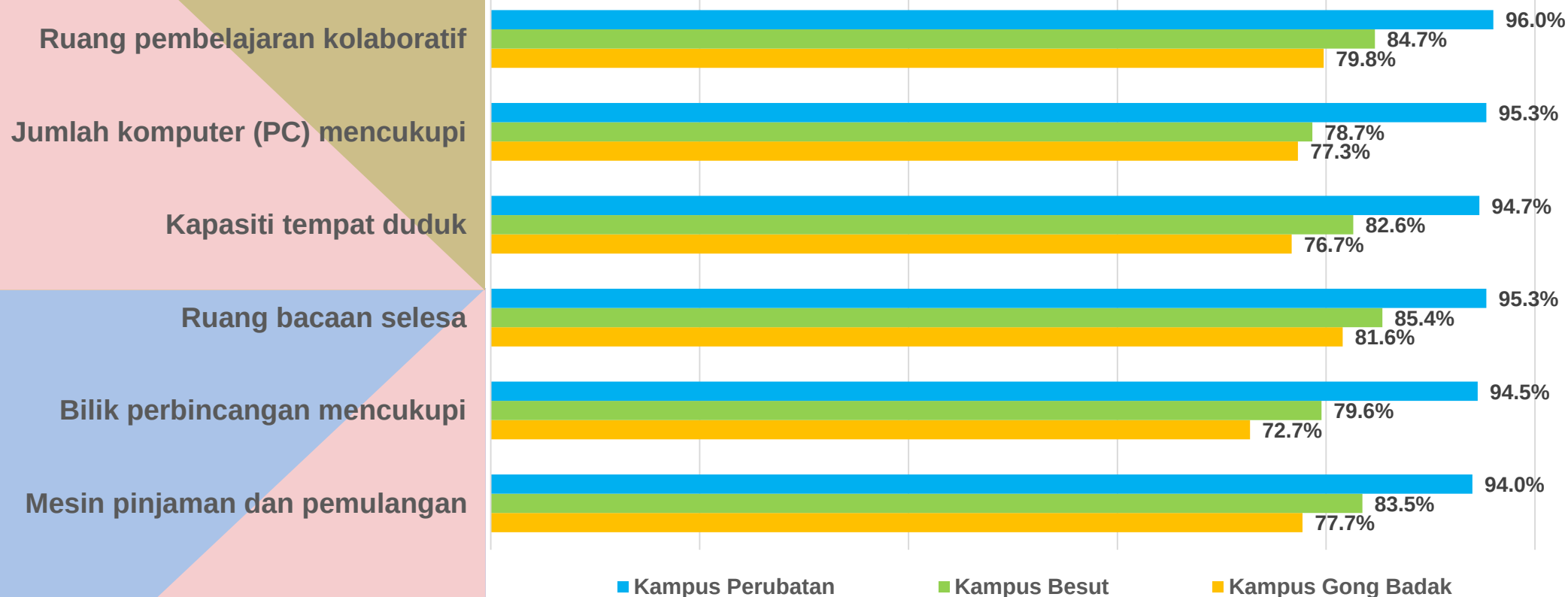
Purata keseluruhan bagi Seksyen D1 Perkhidmatan adalah:

- KGB - 79.5% di tahap Memuaskan
- KBe - 83.8% di tahap Baik
- KPe - 96.5%, di tahap Cemerlang

BAHAGIAN D: KUALITI PERKHIDMATAN PENGGUNA...samb



D2. KEMUDAHAN



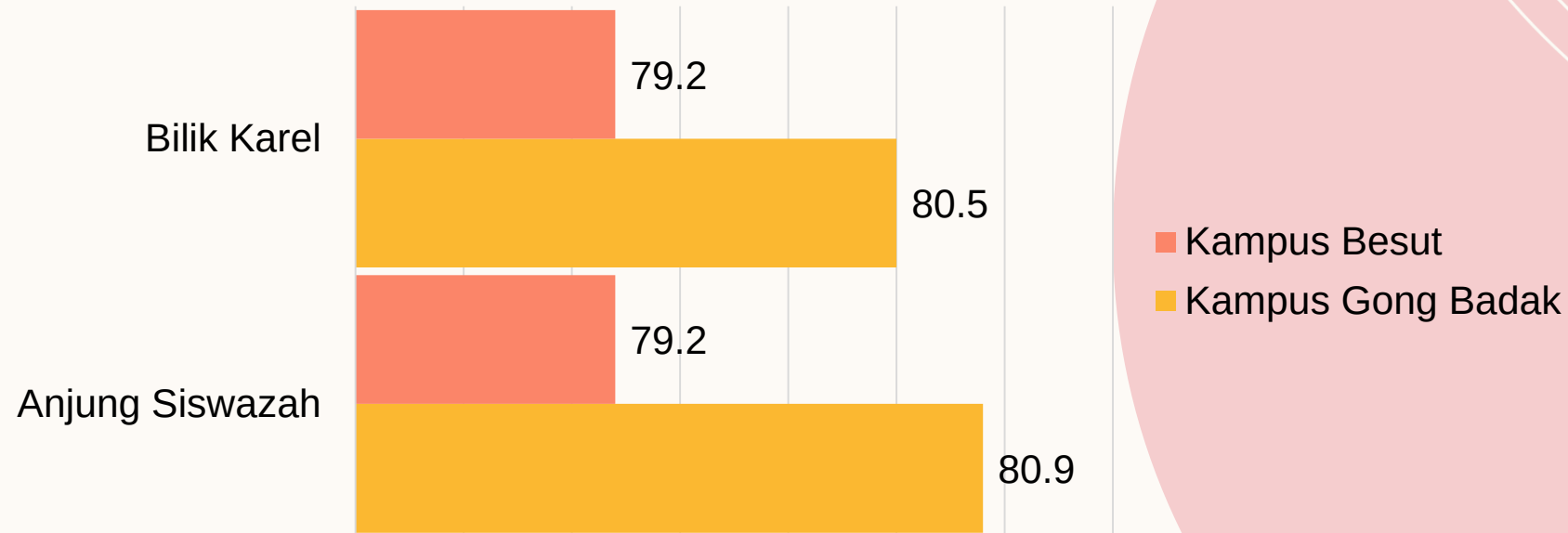
Purata keseluruhan bagi Seksyen D2 Kemudahan adalah:

- KGB - 77.6% di tahap Memuaskan
- KBe - 82.4% di tahap Baik
- KPe - 95% di tahap Cemerlang

BAHAGIAN D: KUALITI PERKHIDMATAN PENGGUNA...samb



D3. KEMUDAHAN UNTUK PELAJAR SISWAZAH



Purata keseluruhan bagi Seksyen D2 Kemudahan adalah:

- KGB - 80.7% di tahap Baik
- KBe - 79.2% di tahap Memuaskan

BAHAGIAN D: KUALITI PERKHIDMATAN PENGGUNA...samb



BIL	KATEGORI/KEPERLUAN KEMUDAHAN	KOMEN/CADANGAN		
		JUMLAH RESPONDEN		
		KAMPUS GONG BADAQ	KAMPUS PERUBATAN	KAMPUS BESUT
1	Menambah kapasiti/ruang tempat duduk	*25	2	5
2	Bilik perbincangan	*19	-	*10
3	Surau	*15	-	5
4	Bilik karel	*10	-	5
5	Tambah plug	6	-	4
6	Ruang permainan (board game/dat dll)	6	1	*10
7	Naik taraf peralatan di bilik-bilik (projektor/PC dll)	5	-	4
8	Bilik kedap bunyi	4	-	5
9	Bilik 24 jam	1	-	0
10	Mesin kopi, <i>vending machine</i> , mesin penapis air	1	-	1
11	Nap room/bilik rehat	1	-	1
12	Bilik Gaming	0	-	4

KGB

- Keperluan ruang/bilik iaitu menambah tempat duduk, bilik perbincangan & bilik karel serta surau antara permintaan tinggi daripada responden.

KBesut

- Bilik perbincangan dan ruang permainan antara yang memberi cadangan paling banyak.

KPerubatan

- Responden mencadangkan menambah ruang tempat duduk dan ruang permainan.



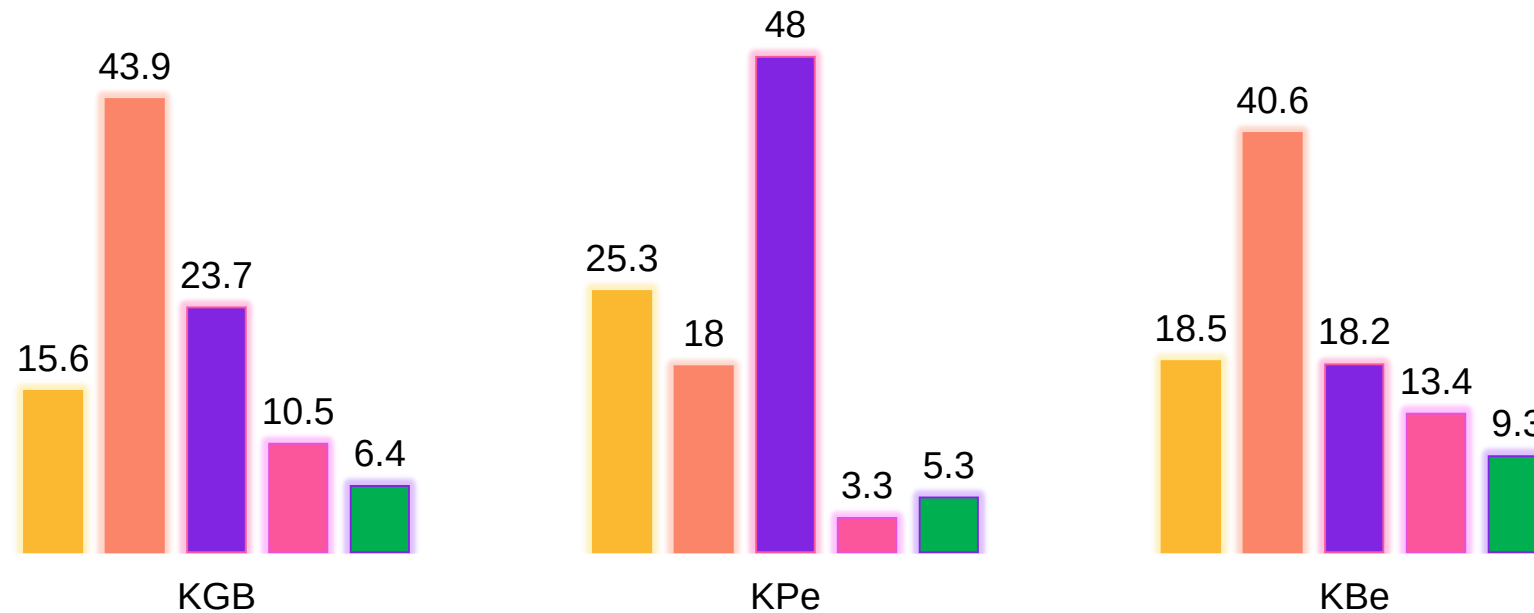
Purata keseluruhan bagi Kualiti Perkhidmatan Pengguna di PWB adalah:

- KGB - 79.3%
 - KBesut - 78.4%
 - KPerubatan - 95.7%
- Memuaskan
Cemerlang



BAHAGIAN E: PERKHIDMATAN DAN PERALATAN DALAM TALIAN

■ Setiap hari ■ Seminggu sekali ■ Sebulan sekali ■ Sekali dalam semester ■ Tidak pernah



% kekerapan mengakses portal PWB mengikut kampus

KGB

- Rata-rata responden mengakses portal perpustakaan Seminggu Sekali (43.9%) diikuti Sebulan Sekali (23.7%), Setiap hari (15.6%), sekali dalam semester (10.5) dan Tidak pernah (6.4%).

KPerubatan

- Responden di Kampus Perubatan, kekerapan mengakses portal adalah Sebulan Sekali (48%) diikuti Setiap Hari (25.3%), Seminggu sekali (18%), Tidak pernah (5.3%) dan Sekali dalam semester (3.3%)

KBesut

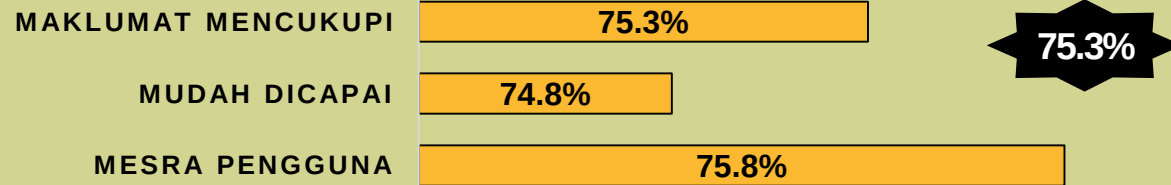
- Rata-rata responden mengakses portal perpustakaan Seminggu Sekali (40.6%) diikuti Setiap hari (18.5%), Sebulan Sekali (18.2%), Sekali dalam semester (13.4%) dan Tidak pernah (9.3%)

BAHAGIAN E: PERKHIDMATAN DAN PERALATAN DALAM TALIAN

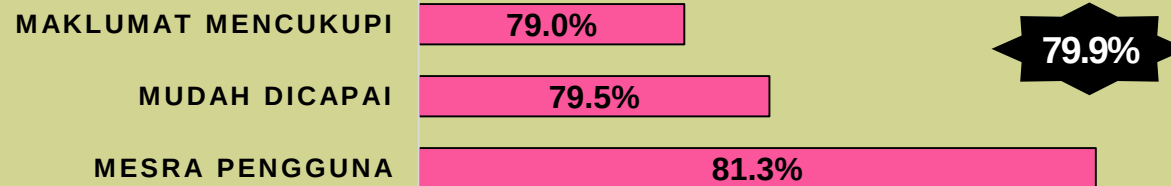


% Kepuasan Pengguna terhadap Portal PWB

KAMPUS GONG BADAK



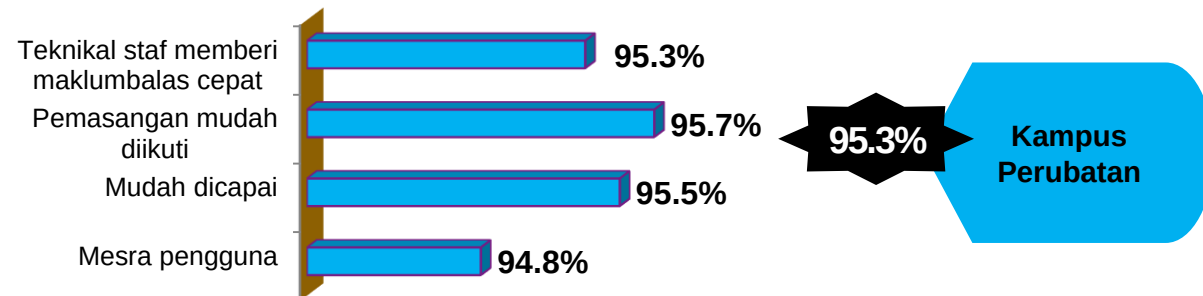
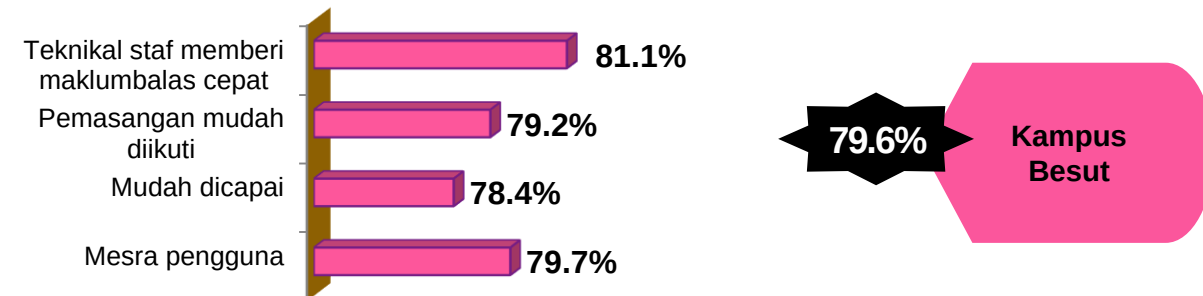
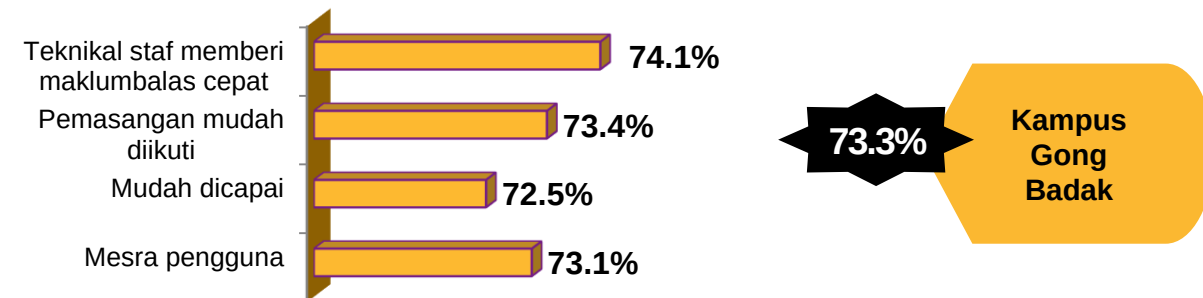
KAMPUS BESUT



KAMPUS PERUBATAN



% Kepuasan Pengguna terhadap eduVPN (Akses luar kampus)



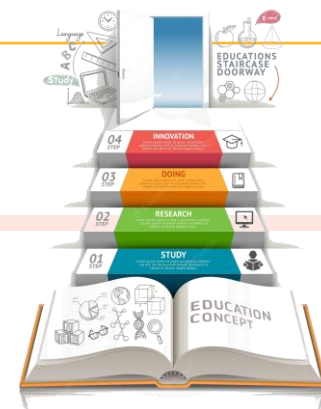
BAHAGIAN E: PERKHIDMATAN DAN PERALATAN DALAM TALIAN

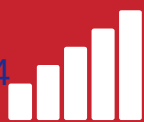


KOMEN/CADANGAN					TINDAKAN PWB
KATEGORI/KEPERLUAN KEMUDAHAN	JUMLAH RESPONDEN				
	KAMPUS GONG BADAK	KAMPUS PERUBATAN	KAMPUS BESUT		
1. eduVPN	4	-	2	1. PPIR dalam proses menukarkan platform akses ke sumber elektronik yang dilanggan dari luar kampus menggunakan ezproxy bagi mengatasi masalah ini.	
2. WiFi /Capaian internet	25	-	7	1. Untuk makluman, tahun 2022 PPIR telahpun membuat penambahan liputan wifi di tempat-tempat yang kebolehcapaian kurang. 2. PPIR akan membuat semakan semula terhadap prestasi liputan wifi /internet di perpustakaan.	
3. Portal perpustakaan (Kertas peperiksaan lepas & sumber elektronik) adakalanya tidak dapat diakses.	8	-	-	1. Pihak PWB mengakui laman tersebut terdapat kekangan sumber menyebabkan ia sukar diakses apabila capaian tinggi dalam satu-satu masa. 2. Masalah tersebut telah disampaikan kepada pihak pentadbir yang sepatutnya dan isu tersebut sedang diteliti oleh PPIR.	

Purata keseluruhan bagi Perkhidmatan & Peralatan Dalam Talian di PWB adalah:

- KGB - 74.3%
 - KBe - 79.8%
 - KPe - 95.7%
- Memuaskan
Cemerlang





INDEKS PRESTASI KEPUASAN PENGGUNA

MENGIKUT KAMPUS



KAMPUS	GONG BADAK	BESUT	PERUBATAN	KESELURUHAN
KOMPONEN				
Kakitangan	79.7%	89.6%	97%	88.8%
Koleksi	76.5%	79.8%	95.2%	83.8%
Perkhidmatan	79.3%	81.9%	95.7%	85.6%
Perkhidmatan & Peralatan Dalam Talian	74.4%	79.8%	95.7%	83.3%
IPKP	77.4%	82.8%	95.9%	85.4%

PETUNJUK
PRESTASI
BAGI
KETIGA-
TIGA
KAMPUS
ADALAH
BAIK



Secara keseluruhannya, Indeks Prestasi Kepuasan Pengguna bagi ketiga-tiga kampus adalah di tahap **Baik**.

Walau bagaimanapun, Indeks Prestasi Kepuasan Pengguna untuk PWB Kampus Gong Badak adalah di tahap **Memuaskan (77.4%)** dan memerlukan beberapa penambahbaikan/pelan tindakan mengikut beberapa aspek berikut:

BIL	KATEGORI	Ullasan & Pelan Tindakan PWB
1.	Kualiti Perkhidmatan Staf	a) Pendedahan kepada staf kursus/latihan Perkhidmatan Kaunter/Perkhidmatan Pelanggan. b) Bengkel Refreshment Literasi Maklumat kepada semua staf secara bersiri dimasukkan dalam takwim tahunan perpustakaan.
2.	Kecukupan Koleksi di PWB KGB	a) Perpustakaan sentiasa menghantar surat peringatan kepada fakulti untuk pembelian bahan rujukan terkini.
3.	Kemudahan - Mesin pinjaman dan pemulangan - Bilik perbincangan mencukupi - Ruang bacaan - Kapasiti tempat duduk - Jumlah komputer (PC) mencukupi - Ruang pembelajaran kolaboratif	a) Bagi memenuhi keperluan pengguna, PWB memerlukan ruang tambahan dan implikasi kewangan yang besar. b) Trend belajar sekarang adalah secara berkumpulan dan memerlukan bilik-bilik khas untuk membuat perbincangan secara santai. c) Jumlah kunjungan ke Perpustakaan semakin meningkat dan ruang yang ada tidak dapat menampung jumlah pengguna yang hadir dalam satu-satu masa. d) Perpustakaan telahpun membuat permohonan kepada pihak PPHB untuk menaik taraf prasarana perpustakaan yang lebih kondusif, selesa dan selamat.
4.	Portal Perpustakaan	a) Naik taraf laman web perpustakaan yang lebih mesra pengguna, masih dalam proses dan akan siap dalam masa terdekat.
5.	Perkhidmatan WiFi	a) PPIR akan membuat semakan semula terhadap prestasi liputan wifi/internet di perpustakaan. b) PPIR juga memaklumkan pemasangan AP di perpustakaan dijangka pada bulan Mac 2023.
6.	Platform Akses dari Luar Kampus	a) PPIR dalam proses menukarkan platform akses ke sumber elektronik yang dilanggan dari luar kampus menggunakan EZproxy: <i>Access and authentication software</i> bagi mengatasi isu teknikal yang dihadapi oleh pengguna perpustakaan.