



LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PENGGUNA

BAGI TAHUN 2023

PERPUSTAKAAN AL-WATHIQU
BILLAH (PWB)

LATAR BELAKANG KAJIAN



- Dijalankan pada 5 November 2023 sehingga 31 Disember 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)

SAIZ PENSAMPELAN



Sample Size Determination menggunakan
Krejcie and Morgan Table
(<http://www.kenpro.org/sample-size-determination-using-krejcie-and-morgan-table/>)

KAMPUS GONG BADAK

Jumlah populasi : 15,000
Jumlah sampel : 375

KAMPUS PERUBATAN

Jumlah populasi : 500
Jumlah sampel : 217

SAIZ PENSAMPELAN

KAMPUS BESUT

Jumlah populasi : 1,600
Jumlah sampel : 310

JUMLAH KESELURUHAN SAMPEL

902

BAHAGIAN A: MAKLUMAT RESPONDEN

**502**

KAMPUS GONG BADAK

Pra siswazah	392
Pasca siswazah	44
Staf akademik	47
Staf pentadbiran	16
Lelaki	152
Perempuan	350

KAMPUS BESUT

313

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

JUMLAH
RESPONDEN
MENGIKUT
KAMPUS

224

KAMPUS PERUBATAN

Pra siswazah	194
Pasca siswazah	3
Staf akademik	12
Staf pentadbiran	15
Lelaki	60
Perempuan	164

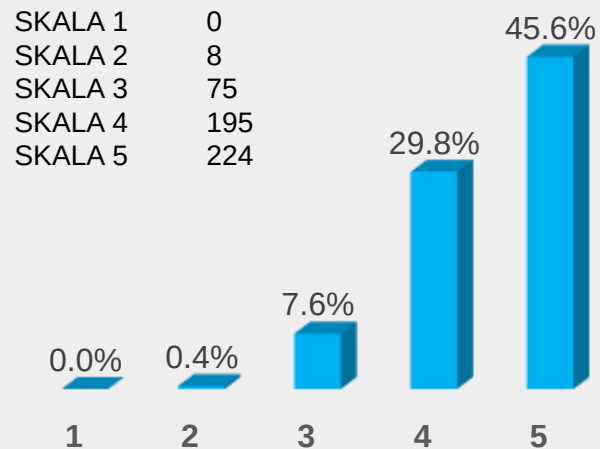
JUMLAH KESELURUHAN

1,039

BAHAGIAN B: KUALITI PERKHIDMATAN STAF

Apakah pandangan anda terhadap tahap profesionalisme staf kami?

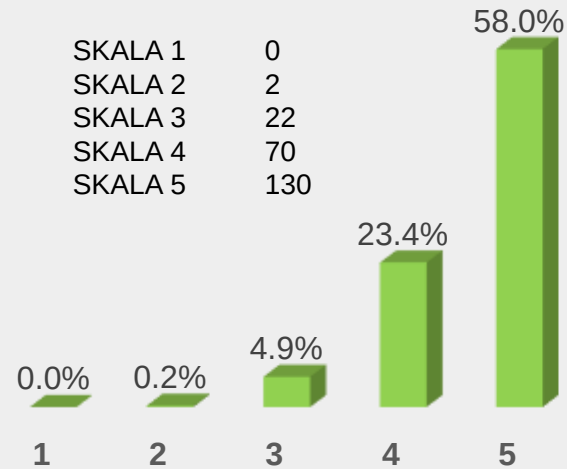
KAMPUS GONG BADAK



83.5%

- Rata-rata pengguna memilih skala 5 dengan markah skala 45.6%.
- Purata keseluruhan bagi kualiti perkhidmatan staf PWB Kampus Gong Badak adalah 83.5%, di tahap **Baik**.

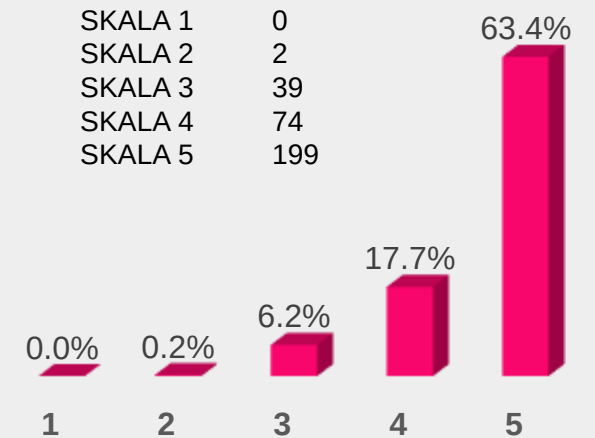
KAMPUS PERUBATAN



86.6%

- Rata-rata pengguna memilih skala 5 dengan markah skala 58.0%.
- Purata keseluruhan bagi kualiti perkhidmatan staf PWB Kampus Perubatan adalah 86.6%, di tahap **Baik**.

KAMPUS BESUT



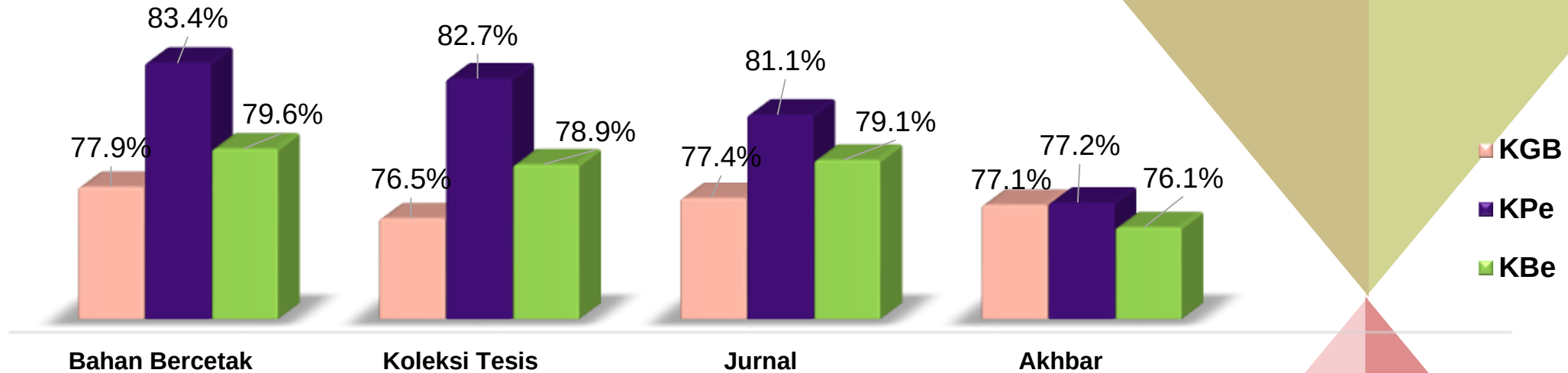
87.4%

- Rata-rata pengguna memilih skala 5 dengan markah skala 63.4%.
- Purata keseluruhan bagi kualiti perkhidmatan staf PWB Kampus Besut adalah 87.4%, 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	4	✓ Menambah buku rujukan perubatan	1	✓ Menambah buku rujukan yang terkini.	1	

Kampus Gong Badak

- Rata-rata responden memilih skala 4 & 5, bersetuju 4 jenis koleksi ini mencukupi.
- Walau bagaimanapun ada 8 komen/cadangan supaya menambah buku rujukan terkini bagi setiap fakulti.

Kampus Perubatan

- Responden di Kampus Perubatan amat bersetuju bahan adalah mencukupi.
- Terdapat 1 komen/cadangan untuk menambah buku rujukan terkini.

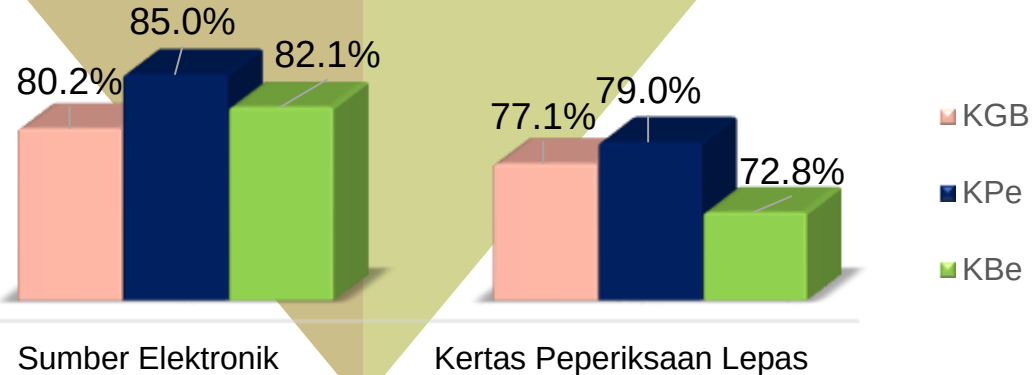
Kampus Besut

- Rata-rata responden memilih skala 4 & 5, bersetuju 4 koleksi ini mencukupi.
- Walau bagaimanapun ada 1 komen/cadangan supaya menambah buku rujukan terkini.

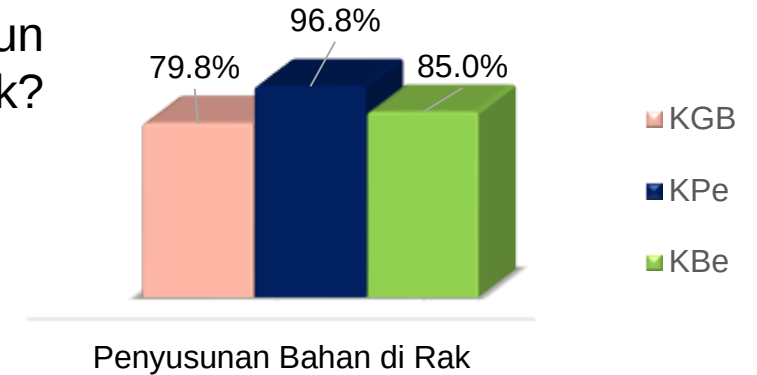
BAHAGIAN C: KOLEKSI ...samb



Koleksi mencukupi dan relevan?



Bahan disusun dirak?



KOMEN/CADANGAN				TINDAKAN PWB
KAMPUS GONG BADAK	JUMLAH RESPONDEN	KAMPUS BESUT	JUMLAH RESPONDEN	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 29/1/2024 untuk penambah baikan.
✓ Menambah kertas peperiksaan lepas yang terkini ✓ Langganan pangkalan data	2 1	✓ Menambah kertas peperiksaan lepas yang terkini	5	

Purata keseluruhan bagi Koleksi di PWB adalah:

- KGB - 78.3%
 - KBesut - 79.1%
 - KPerubatan - 81.8%
- Memuaskan
Baik

KGB & KBesut

- Rata-rata responden memilih skala 4 & 5, bersetuju 2 koleksi ini mencukupi.
- Walau bagaimanapun ada 7 cadangan supaya menambah kertas peperiksaan terkini dan 1 cadangan supaya melanggan pangkalan data berkaitan.

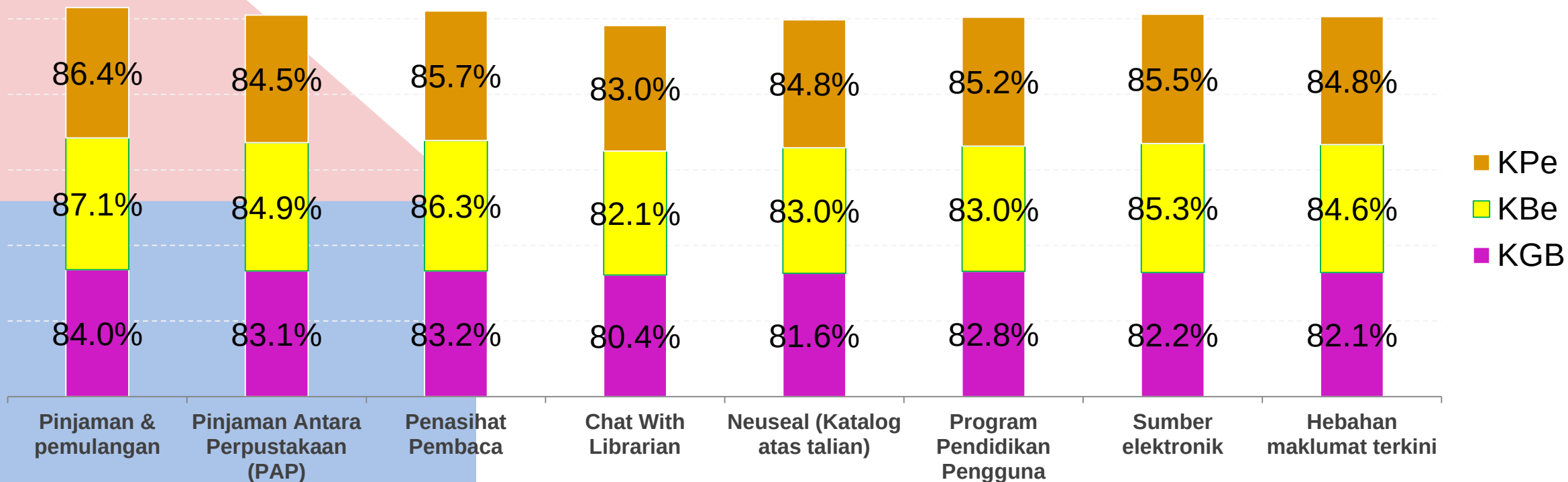
KPerubatan

- Responden di Kampus Perubatan amat bersetuju bahan ini mencukupi.



BAHAGIAN D: KUALITI PERKHIDMATAN PENGGUNA

D1. PERKHIDMATAN



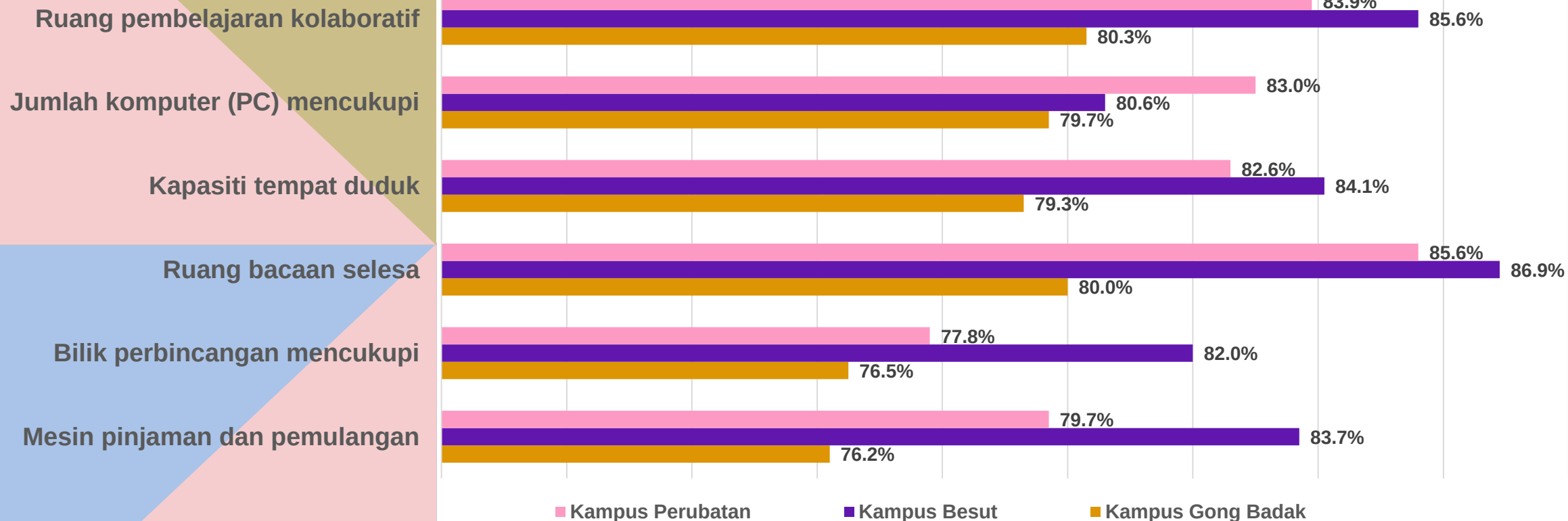
Purata keseluruhan bagi Seksyen D1 Perkhidmatan adalah:

- KGB - 82.4%
 - KBe - 84.5%
 - KPe - 85.0%
- } Baik

BAHAGIAN D: KUALITI PERKHIDMATAN PENGGUNA...samb



D2. KEMUDAHAN



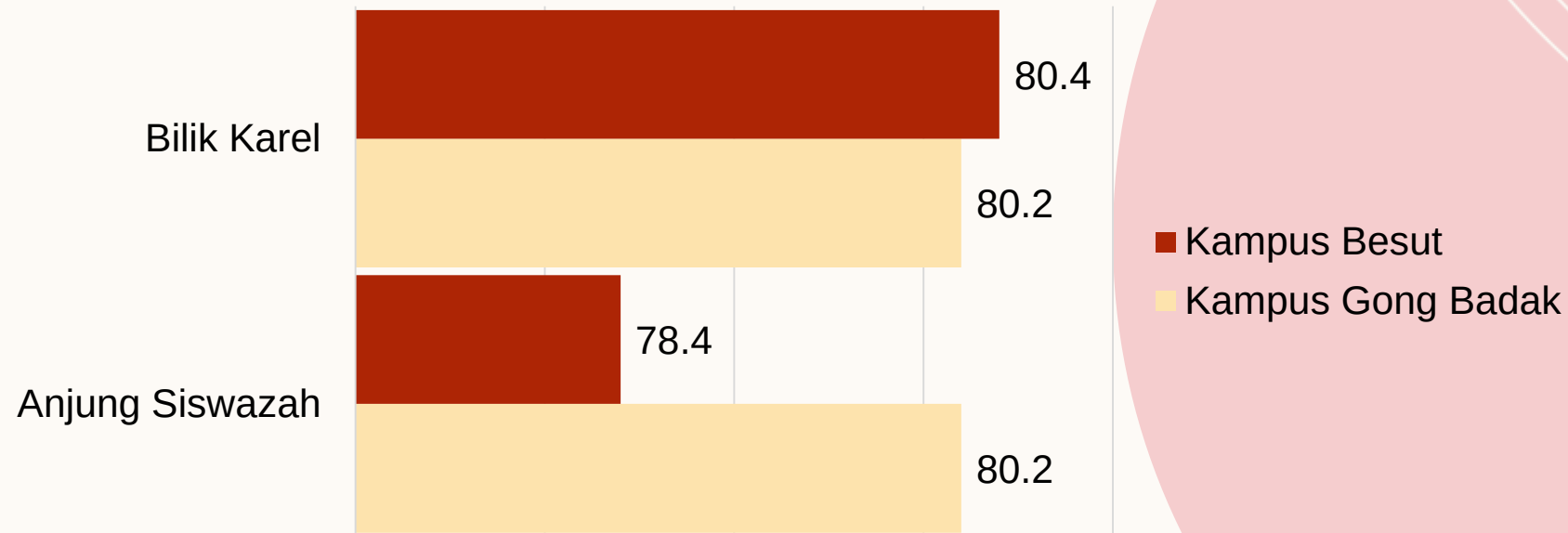
Purata keseluruhan bagi Seksyen D2 Kemudahan adalah:

- KGB - 78.7% di tahap Memuaskan
- KBe - 83.8% di tahap Baik
- KPe - 82.1% di tahap Baik

BAHAGIAN D: KUALITI PERKHIDMATAN PENGGUNA...samb



D3. KEMUDAHAN UNTUK PELAJAR SISWAZAH



Purata keseluruhan bagi Seksyen D3 Kemudahan untuk Pelajar Siswazah adalah:

- KGB - 80.2% di tahap Baik
- KBe - 79.4% di tahap Memuaskan

BAHAGIAN D: KUALITI PERKHIDMATAN PENGGUNA...samb



BIL	KATEGORI/KEPERLUAN KEMUDAHAN	KOMEN/CADANGAN		
		JUMLAH RESPONDEN		
		KAMPUS GONG BADAK	KAMPUS PERUBATAN	KAMPUS BESUT
1	Bilik perbincangan/ bilik karel	*38	4	3
2	Menambah baik WiFi	*22	7	-
3	Menambah kapasiti/ruang tempat duduk	*15	3	2
4	Surau	*15	-	-
5	Self-check machine	7	-	-
6	Menambah plug	6	2	-
7	Bilik karel untuk pra siswazah	5	-	-
8	Perkhidmatan fotostat dan mencetak	5	3	-
9	Aplikasi tempahan bilik	3	1	2
10	Kafe	2	3	3
11	Mesin penapis air	2	-	1
12	Bilik 24 jam	1	-	1
13	Bilik kedap bunyi/ Bilik tv	-	-	2

KGB

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

KBesut

- Bilik perbincangan, menambah ruang tempat duduk dan menambah baik wifi untuk pengguna antara yang cadangan paling banyak diterima.

KPerubatan

- Responden mencadangkan menambah ruang tempat duduk dan bilik perbincangan. .



***Purata keseluruhan bagi Kualiti Perkhidmatan Pengguna di PWB adalah:

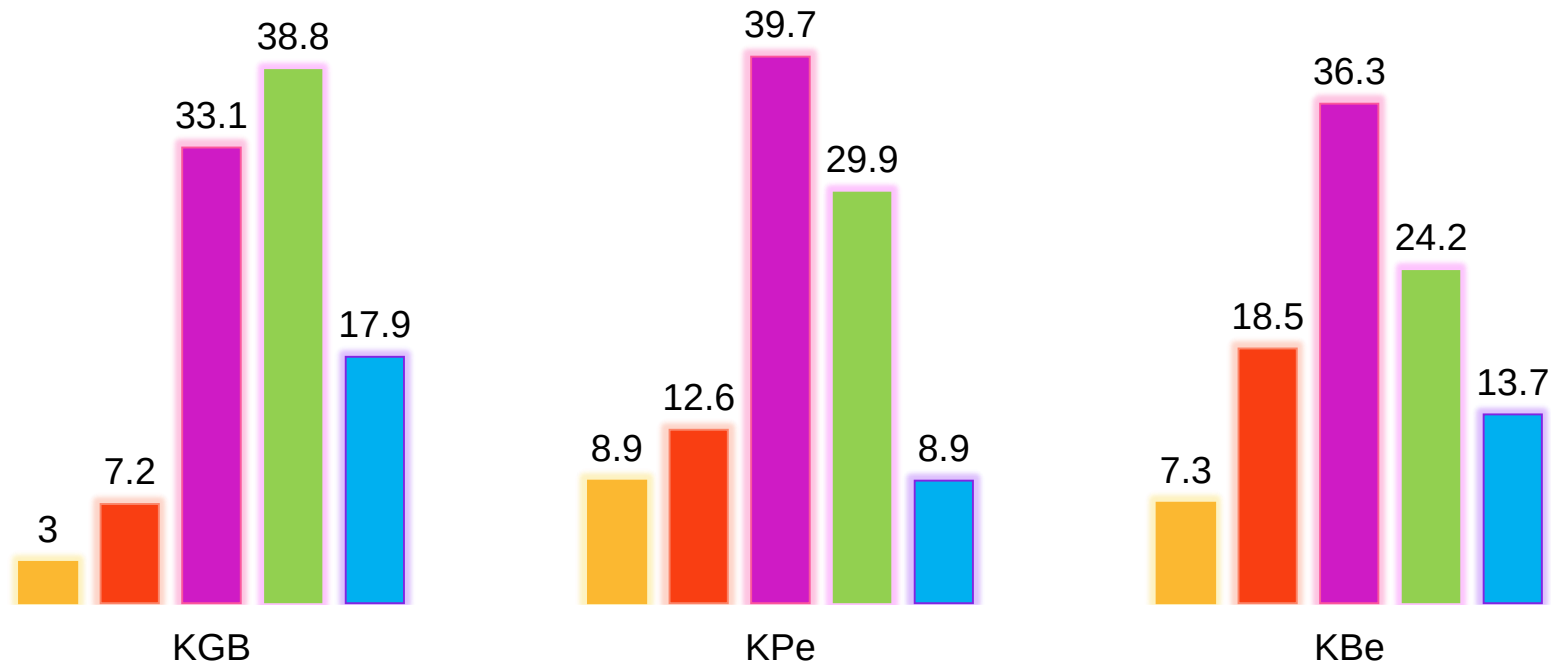
- KGB - 80.4%
- KBesut - 82.6%
- KPerubatan - 83.5%

Baik



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 Sekali dalam semester (38.8%) diikuti Sebulan Sekali (33.1%), Tidak Pernah (17.9%), Seminggu sekali (7.2%) dan Setiap hari (3%).

KPerubatan

- Responden di Kampus Perubatan, kekerapan mengakses portal adalah Sebulan Sekali (39.7%) diikuti Sekali dalam semester (29.9%), Seminggu sekali (12.6%), Setiap hari (8.9%) dan Tidak pernah (8.9%).

KBesut

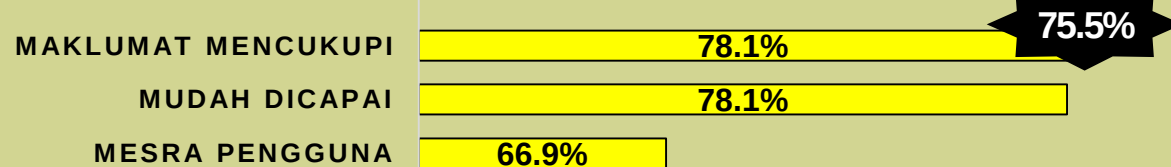
- Rata-rata responden mengakses portal perpustakaan Sebulan sekali (36.3%) diikuti Sekali dalam semester (24.2%), Seminggu sekali (18.5%), Tidak pernah (13.7%) dan Setiap hari (7.3%).

BAHAGIAN E: PERKHIDMATAN DAN PERALATAN DALAM TALIAN

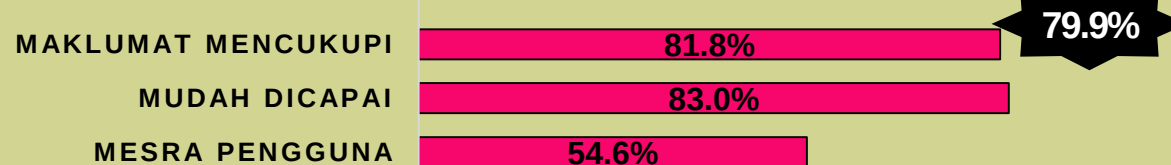


% Kepuasan Pengguna terhadap Portal PWB

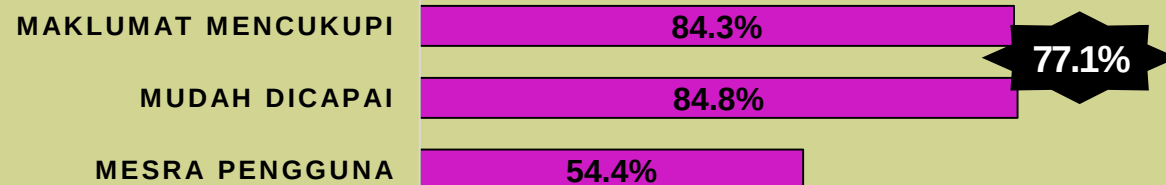
KAMPUS GONG BADAK



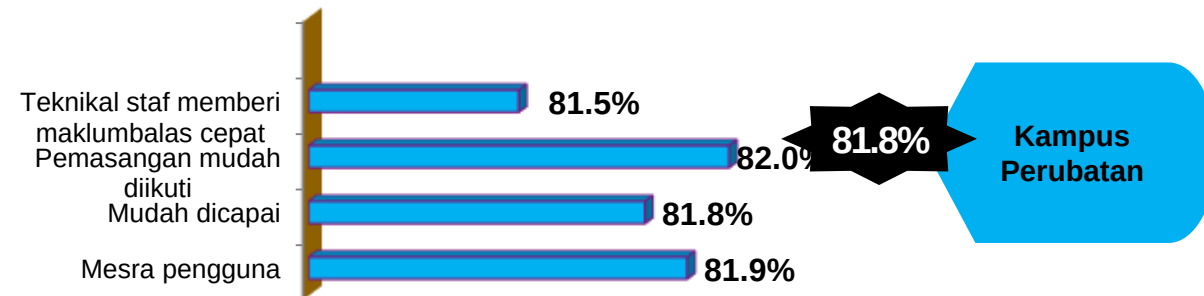
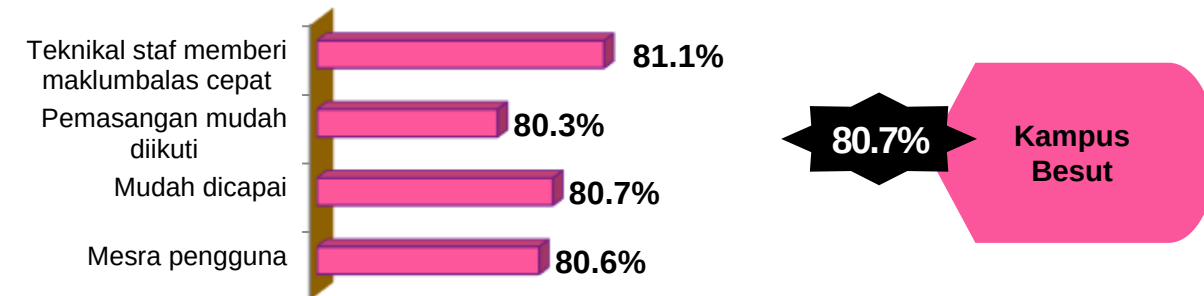
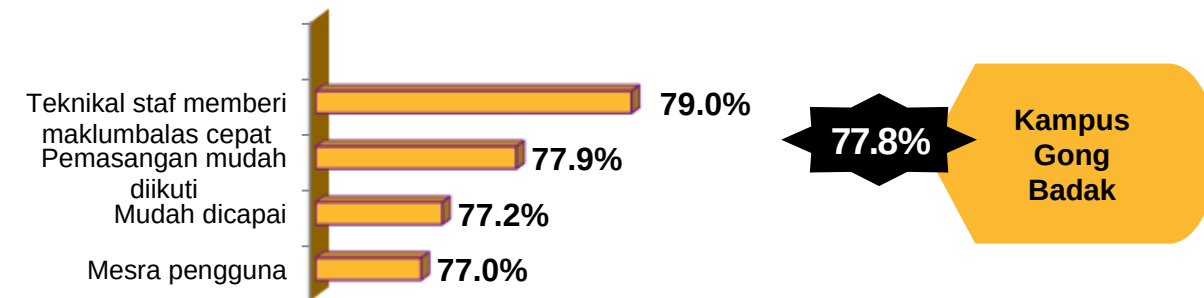
KAMPUS BESUT



KAMPUS PERUBATAN



% Kepuasan Pengguna terhadap PROXY (Akses luar kampus)



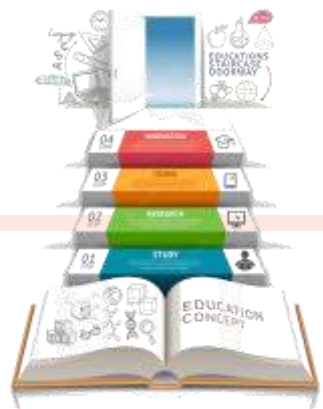
BAHAGIAN E: PERKHIDMATAN DAN PERALATAN DALAM TALIAN



KOMEN/CADANGAN				TINDAKAN PWB
KATEGORI/KEPERLUAN KEMUDAHAN	JUMLAH RESPONDEN			
	KAMPUS GONG BADAK	KAMPUS PERUBATAN	KAMPUS BESUT	
1. WiFi /Capaian internet	22	7	-	1. Tahun 2022 - PPIR telah membuat penambahan liputan wifi di tempat-tempat yang kurang kadar kebolehcapaian. 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.	5	-	5	1. Pihak PWB mengakui laman tersebut terdapat kekangan sumber menyebabkan sukar diakses apabila capaian tinggi pada satu-satu masa. 2. Masalah tersebut telah dikemukakan kepada pihak pentadbir yang sepatutnya dan isu tersebut sedang diteliti oleh PPIR.

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

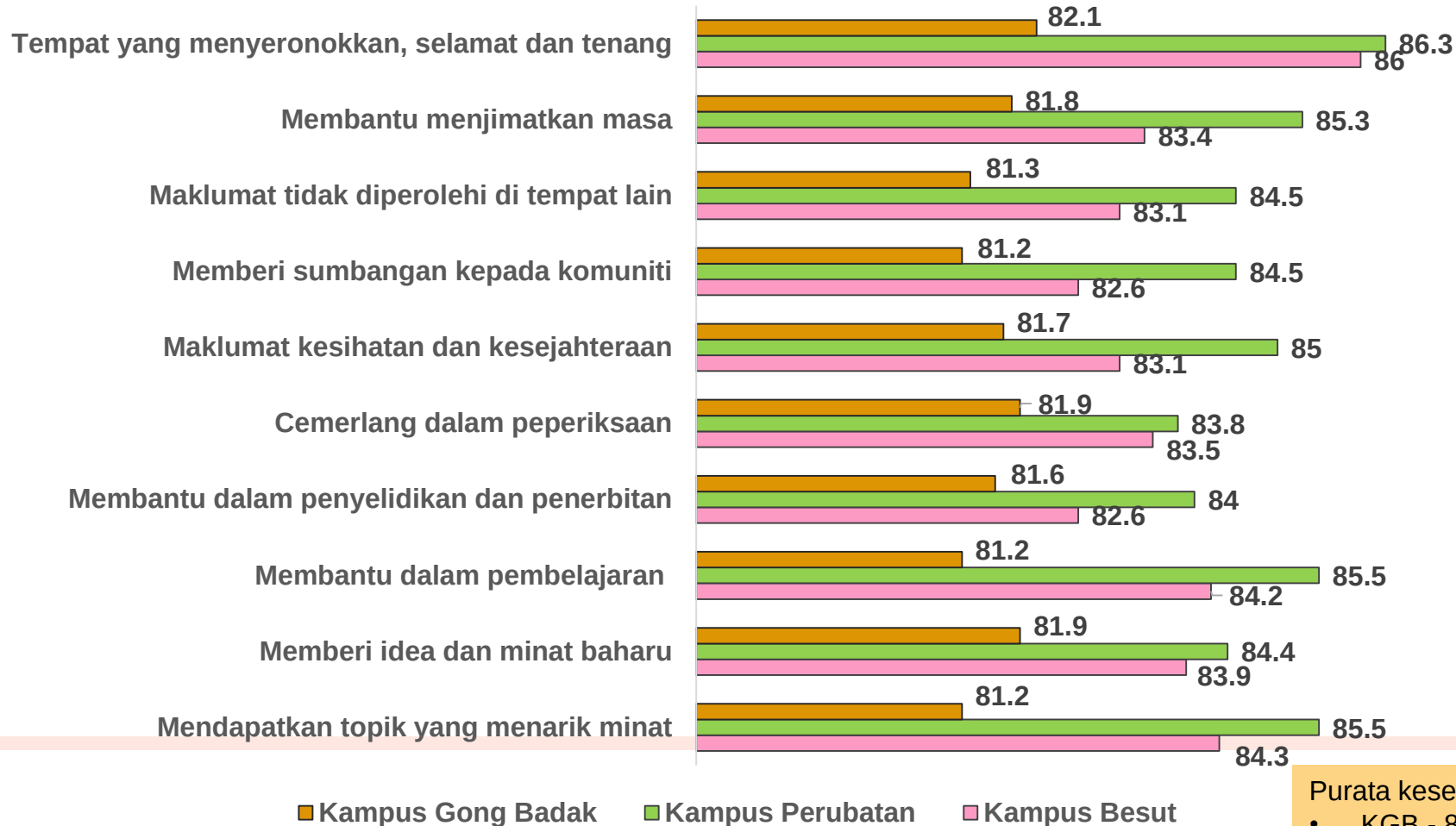
- KGB – 76.6%
 - KBe – 77.9%
 - KPe – 79.4%
- Memuaskan**



BAHAGIAN F: IMPAK KEPADA PENGGUNA PERPUSTAKAAN.... samb



Manfaat mengunjungi perpustakaan dan menggunakan perkhidmatan perpustakaan:



- Soalan-soalan kajian di Bahagian F merujuk kepada standard ISO 11620:2023 – *Library and documentation – Library performance indicators*
- Indikator ini digunakan bagi menilai persepsi pengguna perpustakaan terhadap perkhidmatan dan fasiliti yang disediakan seperti koleksi digital, kemudahan pembelajaran, perkhidmatan rujukan dan pendidikan pengguna.

Purata keseluruhan bagi Bahagian F adalah:

- KGB - 81.6%
 - KPe - 84.9%
 - KBe - 83.6%
- } Baik

INDEKS PRESTASI KEPUASAN PENGGUNA

MENGIKUT KAMPUS



KAMPUS	GONG BADAK	BESUT	PERUBATAN
KOMPONEN			
Kakitangan	83.5%	87.4%	86.6%
Koleksi	78.3%	79.1%	81.8%
Perkhidmatan	80.4%	82.6%	83.5%
Perkhidmatan & Peralatan Dalam Talian	76.6%	77.9%	79.4%
Impak Kepada Pengguna Perpustakaan	81.6%	83.6%	84.9%
IPKP	80.1%	82.1%	83.2%

KESELURUHAN

85.8%

79.7%

82.2%

78.0%

83.4%

81.8%

PETUNJUK
PRESTASI
BAGI
KETIGA-
TIGA
KAMPUS
ADALAH
BAIK



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

Walau bagaimanapun, beberapa penambah baikan/pelan tindakan perlu dilaksanakan mengikut beberapa aspek berikut:

BIL	KATEGORI	ULASAN
1.	Kecukupan Koleksi di PWB KGB	a) Perpustakaan sentiasa menghantar surat peringatan kepada fakulti untuk pembelian bahan rujukan terkini. b) PWB telah menyemak senarai kertas peperiksaan lepas di dalam sistem perpustakaan dan mengadakan perbincangan dengan pihak Pusat Pengurusan Kecemerlangan & Inovasi Akademik (CoMAE-i) pada 29/1/2024 untuk penambah baikan.
2.	Kemudahan • Mesin pinjaman dan pemulangan (Self-check machine) • Bilik perbincangan/ bilik karek • Ruang bacaan/ Kapasiti tempat duduk • Surau • Kemudahan plug/suis • Perkhidmatan fotostat dan mencetak • Aplikasi tempahan bilik • Kafe • Mesin penapis air	a) Bagi memenuhi keperluan pengguna, PWB memerlukan ruang tambahan dan implikasi kewangan yang besar untuk menambah baik ruang yang sedia ada. 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 pada satu-satu masa. d) Perkhidmatan fotostat dan mencetak telah disediakan di luar perpustakaan.
3.	Perkhidmatan WiFi	a) PPIR akan membuat semakan semula terhadap prestasi liputan wifi/internet di perpustakaan. b) Tahun 2022 - PPIR telah membuat penambahan liputan wifi di tempat-tempat yang kurang kadar kebolehcapaian. c) Pihak PWB mengakui laman tersebut terdapat kekangan sumber menyebabkan sukar diakses apabila capaian tinggi pada satu-satu masa. Masalah tersebut telah dikemukakan kepada pihak pentadbir yang sepatutnya dan isu tersebut sedang diteliti oleh PPIR.