

Analisis kepuasan civitas akademika terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta

Sukirno, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20494793&lokasi=lokal>

Abstrak

Academic Health System (AHS) menjadi fokus utama untuk kinerja dari Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. AHS adalah konsep yang mengintegrasikan universitas dengan berbagai penyedia layanan kesehatan yang berfokus pada penelitian, layanan klinis, pendidikan, dan pelatihan yang didukung oleh fasilitas dan infrastruktur yang memadai. Salah satu infrastrukturnya adalah menyediakan fasilitas dan sumber belajar yang memadai dengan kualitas layanan yang baik. Untuk mendukung AHS, Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan di Universitas Gadjah Mada selalu melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan kepada civitas akademika.

Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan 99 responden dari total 6708 populasi dosen dan mahasiswa. Hasil penelitian terhadap nilai indeks penyajian menggunakan metode analisis servqual, diperoleh bahwa kesenjangan kualitas layanan terbesar (-) ada pada layanan penitipan barang dilakukan dengan cepat yaitu -0,17. Nilai tersebut menggambarkan bahwa kualitas dari pelayanan tidak memuaskan pemustaka. Sedangkan terhadap layanan terkecil tidak ada celah (+) pada kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak yaitu 0,28. Nilai tersebut menggambarkan bahwa layanan tersebut memuaskan bagi pemustaka.

Rekomendasi dalam penelitian ini adalah Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan untuk menjaga kualitas layanan untuk memuaskan pemustaka dan perlu meningkatkan kualitas layanan agar dapat memuaskan bagi pemustaka.