

# Survei kepuasan pengguna dan keterpakaian jasa audio visual terhadap pengunjung UPT Perpustakaan ITS dan Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya

Agus Sugio Pranoto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=103213&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah (1) mengetahui tingkat keterpakaian jasa AV di perpustakaan UK Petra dan ITS, (2) mengetahui tingkat kepuasan pengguna atas jasa AV di UK Petra dan ITS, (3) melihat perbedaan keterpakaian jasa AV antara perpustakaan UK Petra dengan ITS (4) melihat perbedaan kepuasan pengguna atas jasa AV antara perpustakaan UK Petra dengan ITS. Penelitian ini dilaksanakan dengan pendekatan survei. Sampel yang dipilih adalah mahasiswa UK Petra dan ITS yang masih aktif kuliah dan terdaftar sebagai anggota perpustakaan serta pernah menggunakan Jasa AV. Metode pengumpulan data berbentuk kuesioner. Dengan model pertanyaan tertutup dan terbuka dilengkapi dengan kolom komentar dan saran. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan teknik aksidental dan diperoleh responden masing-masing 48 orang di perpustakaan UK Petra dan 56 orang di ITS. Data yang terkumpul diolah dan dihas secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan jasa AV di UK Petra dan ITS belum berjalan secara maksimal karena cenderung berfungsi sebagai sarana hiburan. Hal ini belum sejalan dengan Tri Dharma perguruan tinggi, yang mempunyai fungsi pendidikan dan pengajar. Ada 4 jenis pengguna jasa AV yaitu, (a) pengguna yang jarang memanfaatkan tetapi puas terhadap layanan yang diberikan, (b) pengguna yang karena kebutuhan sering datang memanfaatkan jasa tetapi tidak puas, (c) pengguna yang sering datang memanfaatkan jasa dan mereka merasa puas, (d) pengguna yang jarang memanfaatkan jasa dan merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan. Promosi (penunjang) merupakan aspek utama yang sangat mempengaruhi keterpakaian dan kepuasan pengguna atas jasa AV di perpustakaan UK Petra dan ITS. Perbandingan keterpakaian dan kepuasan atas jasa AV antara perpustakaan UK Petra dan ITS adalah sebagai berikut : (a) keterpakaian koleksi jasa AV di perpustakaan UK Petra dan ITS secara keseluruhan adalah rendah, (b) kepuasan pengguna atas jasa AV di perpustakaan UK Petra dan ITS secara keseluruhan adalah tinggi, (c) secara keseluruhan tidak ada perbedaan keterpakaian dan kepuasan pengguna atas jasa AV di UK Petra dan ITS. Kecuali pada koleksi mikrofilm. Penggunaan mikrofilm UK Petra mendapat tanggapan responden "rendah" sedangkan di ITS adalah "tinggi", (d) terdapat perbedaan kepuasan atas pelayanan, waktu layanan dan biaya layanan. Responden ITS merasa puas terhadap layanan, waktu layanan dan biaya layanan. tetapi responden UK Petra adalah sebaliknya."