

## Kepuasan pemakai terhadap katalog, pelayanan, referens, dan penelusuran buku di rak di Perpustakaan Umum DKI Jakarta Pusat

Ria Dhiani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20158975&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui seberapa jauh tingkat kepuasan pemakai terhadap pelayanan Perpustakaan Umum DKI Jakarta Pusat, yang mencakup penggunaan katalog, pelayanan referens dan penelusuran buku di rak. Lebih lanjut kemudian adalah mengungkapkan permasalahan yang dihadapi dan memberikan saran/gagasan yang berhubungan dengan peningkatan kepuasan pemakai terhadap pelayanan perpustakaan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Jumlah sampel sebanyak 90 orang, dengan perincian untuk penggunaan katalog 30 orang, pelayanan referens 30 orang dan penelusuran buku di rak 3 orang. Penyebaran kuesioner dilakukan dari tanggal 13-31 Desember 1991. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan perpustakaan. Untuk penggunaan katalog dengan pengaran dan/atau judul buku yang diketahui tingkat kepuasan pemakai mencapai 71,4% dan untuk subjek yang diketahui tingkat kepuasan pemakai adalah 73,7%. Untuk penelusuran buku di rak kepuasan pemakai ada pada tingkat 93.3%, dan untuk pelayanan referens tingkat kepuasan pemakai adalah 86,7%. Selain hal tersebut diatas, penelitian ini juga mengungkap kan bahwa banyak dari koleksi perpustakaan sudah tidak layak untuk dijadikan modal yang bisa menunjang jasa pelayanan perpustakaan. Baik dari informasinya yang tidak aktual lagi, maupun dari segi fisik buku-buku.