

## Evaluasi kinerja layanan di News Library Metro TV suatu kajian pemakai

Heri Sulistyowati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20159299&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian mengenai kinerja layanan telah dilakukan di News Library Metro TV, Jakarta Barat, pada bulan Maret-Mei 2004, tujuannya ialah untuk mengetahui pendapat jurnalis televisi terhadap layanan perpustakaan, baik dari segi layanan pustakawannya, sistem temu kembali informasi yang ada, maupun koleksi di News Library Metro TV dan mengetahui masalah-masalah yang menjadi kendala bagi jurnalis televisi dalam mendapatkan informasi yang diinginkan. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga tahap yaitu: observasi, penyebaran kuesioner dan wawancara mendalam kepada responden. Cara penyusunan wawancara, pembentukan kerangka sampel, dan pemilihan sampel dijelaskan. Hasilnya menunjukkan seluruh responden menyatakan bahwa mereka memerlukan layanan penelusuran yang cepat dan tepat untuk menunjang pekerjaan mereka. Mereka merasakan bekerja di suatu stasiun televisi berita berhubungan dengan penyampaian informasi yang akurat dan tepat, dan kecepatan merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi karena Metro TV mengemban visi dan misi sebagai penyampai berita tercepat dan menjadi panutan bagi televisi lain. Oleh karena itu mereka mengharapkan peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan, setidaknya pustakawan tahu betul koleksi yang dimilikinya dan menginformasikan koleksi tersebut kepada pemakai. Di samping itu, pustakawan harus mampu berperan aktif dalam penyediaan informasi yang cepat dan tepat. Penyampaian informasi ini tentu harus didukung dengan sistem temu kembali yang cepat dan tepat pula, sehingga tidak mengecewakan pemakai ketika mereka mendapatkan informasi tersebut. Kinerja layanan di News Library Metro TV sudah cukup bagus, namun perlu adanya beberapa usaha sebagai berikut: 1. Peningkatan layanan dari segi kontak langsung staf perpustakaan dengan pemakai, staf harus ramah, membantu dan siap melayani dalam kondisi apapun. 2. Peningkatan kualitas sistem temu kembali informasi dengan compiling kaset per tema/subjek yang lebih memudahkan jurnalis dalam mendapatkan alternatif informasi lain yang mereka cari, di samping itu juga akan lebih menghemat waktu bagi jurnalis maupun staf perpustakaan itu sendiri. 3. Peningkatan koleksi dengan updating peristiwa-peristiwa yang bisa diperbaharui dalam jangka waktu 1-3 bulan sekali dan kualitas gambar (dari segi editing).