

# Persepsi pengguna terhadap layanan taman bacaan masyarakat studi kasus: Rumah Baca Zhaffa, TBM@Mall Plaza Semanggi dan Rumah Cahaya = Users perception of community reading centre service a case study: Rumah Baca Zhaffa, TBM@Mall Plaza Semanggi and Rumah Cahaya

Riva Delviatma, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20298912&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai persepsi pengguna terhadap layanan Taman Bacaan Masyarakat (TBM); meliputi jam buka, kegiatan pendukung, koleksi, petugas dan sarana prasarana di tiga TBM yaitu Rumah Baca Zhaffa (TBM-A), TBM@Mall Plaza Semanggi (TBM-B) dan Rumah Cahaya (TBM-C). Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode penelitian studi kasus. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap layanan yang disediakan oleh TBM dan harapan pengguna terhadap layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan, persepsi pengguna TBM-A dan TBM-C terhadap layanan adalah cukup baik sedangkan persepsi pengguna TBM-B adalah baik. Hasil penelitian ini menyarankan tiap TBM untuk meningkatkan koleksi dan fasilitas.

.....This research describes users perception of Community Reading Centre services; including operational hours, supporting events, collections, staffs and facilities at Rumah Baca Zhaffa (TBM-A), TBM@Mall Plaza Semanggi (TBM-B) and Rumah Cahaya (TBM-C). This research is a qualitative research with case study method. The objectives of this research are to know users' perception of the services and their expectations on services. The results show that users perception at TBM-A and TBM-C are good enough while at TBM-B, users provide a good perception of the services. The results suggest that each of Community Reading Centres should improve their collections and facilities.