KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS LANCANG KUNING PEKANBARU

SKRIPSI

Oleh:

RISKA FITRI MAYANTI
NIM.0810041960015

JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
2013

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul : kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di perpustakaan Pusat Universitas Lancang Kuning Pekanbaru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di perpustakaan Pusat Universitas Lancang Kuning Pekanbaru dan untuk mengetahui bagaimana layanan sirkulasi di perpustakaan tersebut. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1300 orang. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus sederhana. Selanjutnya sampel tersebut diambil dengan menggunakan metode accident sampling yaitu siapa saja pengguna yang datang dan kebetulan ada di perpustakaan tersebut dapat mewakili sebagai sampel penelitian. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Dan teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan angket, observasi dan teknik dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap sistem layanan terbuka sudah memuaskan pengguna pada umumnya, karena dengan sistem terbuka pengguna bebas mencari koleksi yang mereka butuhkan. Dari segi kemudahan memperoleh informasi melalui pustakawan sebagian besar pengguna merasa puas karena informasi yang yang diberikan cukup jelas. Sedangkan kemudahan memperoleh informasi melalui katalog tercetak sebagian besar penguna merasa biasa saja. Kemudian pelayanan pemberian informasi yang diberikan oleh pustakawan sebagian besar sudah memuaskan, karena pustakawan pada layanan sirkulasi melayani pengguna dengan sabar, melayani dengan wajah ceria, dan mau mendengarkan keluhan dari pengguna. Kemudian layanan sirkulasi dari segi peminjaman dan pengembalian sebagian besar pengguna sudah merasa puas. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa pada saat ini perpustakaan Pusat UNILAK Pekanbaru walaupun sudah memadai bagi pengguna, tetapi diharapkan agar dapat lebih memberikan pelayanan yang lebih maksimal lagi kepada pengguna. Untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik penulis menyarankan kepada pihak perpustakaan, hendaknya adanya penambahan pustakawan pada layanan sirkulasi.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, Layanan Sirkulasi