

# Kepuasan pemakai terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Siti Rachma, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20159203&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas layanan sirkulasi dilihat dari tingkat kepuasan pemakai, serta masalah yang dihadapi pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data utama melalui kuesioner, ditunjang dengan wawancara dan penelusuran literatur. Pengambilan sampel dilakukan secara kebetulan (accidental sampling) dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data yang terkumpul diolah dan dianalisa dengan menggunakan rumus Persentase dan Skala Sikap Likert.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa tingkat kepuasan pemakai terhadap prosedur dan persyaratan keanggotaan serta OPAC adalah tinggi; tingkat kepuasan pemakai terhadap jam buka perpustakaan, katalog, kecepatan layanan serta layanan dan bantuan staf perpustakaan adalah cenderung tinggi; tingkat kepuasan pemakai terhadap sistem layanan tertutup, prosedur peminjaman dan layanan fotokopi adalah cenderung rendah; tingkat kepuasan pemakai terhadap sistem baca di tempat adalah rendah.

Diketahui pula bahwa pengetahuan pemakai terhadap Perpustakaan Nasional Republik Indonesia adalah cenderung rendah. Pemakai tidak mengetahui tugas dan fungsi perpustakaan nasional sebagai pusat deposit dan pelestarian literatur nasional. Hal inilah yang menjadi masalah dalam layanan sirkulasi. Pemakai merasa kebebasan mereka dalam mengakses dan memperoleh bahan pustaka yang dibutuhkannya dibatasi oleh kebijakan yang diterapkan perpustakaan nasional yang cenderung lebih melindungi koleksinya.