KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, rasa syukur kami sampaikan pada Allah SWT, dengan segala Maha Rahman Nya penulis dapat membuat dan menyelesaikan evaluasi Perpustakaan UNIKOM berkaitan dengan kepuasan pengguna dan layanan malam. Ucapan terima kasih disampaikan juga kepada staff perpustakaan yang telah bersedia membantu menyebarkan kuestioner dengan segala dukungannya yang dapat diberikan hingga program ini dapat terlaksana.

Di dalam penelitian ini membahas kepuasan pengguna dengan 4 indikator yaitu koleksi, fasilitas, jenis layanan dan staff perpustakaan. Hasilnya sungguh diluar dugaan kami terutama terkait dengan staff perpustakaan, responden menyatakan baik penilaian terhadap keramahan, ketrampilan, kerapihan dan helpful. Kemudian untuk fasilitas terutama toilet, ternyata responden menyatakan membutuhkan toilet yang lebih baik dari kualitas maupun kuantitas berada di area perpustakaan. Dan ternyata responden membutuhkan jam operasional lebih lama dengan memberikan layanan perpustakaan sampai dengan malam hari yaitu maksimal 21.00 WIB.

Apapun hasil penilaian responden terhadap penilaian ini, baik memberikan respon sangat baik, baik, cukup, kurang dan sangat kurang adalah evaluasi bagi Top Manajemen UNIKOM khususnya Manajemen Perpustakaan UNIKOM untuk lebih meningkatkan kualitas dan kuantitas berdasarkan data real dari survey, dan mengaspirasi suara pengguna untuk memberikan layanan prima di masa yang akan datang.

Bandung, 24 Desember 2008
Penulis,

Ubudiyah Setiawati
NIP.4127.02.01.017

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui respon dari anggota perpustakaan terhadap tingkat kepuasan koleksi,fasilitas, jenis layanan, staff perpustakaan di Perpustakaan UNIKOM, evaluasi layanan malam, dengan metode survey dan analisis deskriptif. Hasilnya ternyata diluar dugaan, penilaian - penilaian terhadap indicator yang diteliti bernilai baik terutama penilaian terhadap staff perpustakaan, dan permintaan jam operasional sampai dengan jam 21.00 WIB.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, evaluasi perpustakaan.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

ABSTRAK

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

I Latar Belakang 1

II Tujuan 2

III Hasil Kuestioner 3

A. Data Responden 3

B. Data Penelitian 3

- Kepuasan Pengguna 3

- Layanan Malam 15

IV Kesimpulan 17

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Jenis Kelamin	3
Tabel 2	: Jenis Koleksi Buku	4
Tabel 3	: Koleksi Jurnal Tercetak/Majalah	4
Tabel 4	: Online Database	5
Tabel 5	: Penerangan	6
Tabel 6	: Tata Ruang	6
Tabel 7	: Kenyamanan	7
Tabel 8	: Komputer	7
Tabel 9	: Toilet	8
Tabel 10	: Peminjaman dan Pengembalian	8
Tabel 11	: Rujukan	9
Tabel 12	: Pendidikan Pemakai	10
Tabel 13	: Koleksi Lokal	11
Tabel 14	: Keramahan	11
Tabel 15	: Ketrampilan	12
Tabel 16	: Kerapihan	12
Tabel 17	: Helpfull	13
Tabel 18	: Saran	14
Tabel 19	: Informasi Layanan Malam	15
Tabel 20	: Kebutuhan Layanan Malam	15
Tabel 21	: Jam Layanan Malam	16
Tabel 22	: Jumlah Hari	17

KEPUASAN PENGGUNA DAN LAYANAN MALAM DI PERPUSTAKAAN UNIKOM : Penelitian

Oleh : Ubudiyah Setiawati
Librarian , NIP.4127.02.01.017
dyah@unikom.ac.id

PERPUSTAKAAN UNIKOM PUSAT
JALAN DIPATI UKUR NO.114
GEDUNG IV LANTAI 7
BANDUNG 40132
TELP.022-2533825 EXT.112
FAX. 022-2533754
http://lib.unikom.ac.id
http://digilib.unikom.ac.id
perpus@unikom.ac.id