

Persepsi pemakai terhadap pelayanan petugas meja informasi di Perpustakaan PDII-LIPI

Heni Hendarsih, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20159038&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini mengenai persepsi pemakai terhadap pelayanan petugas meja informasi di Perpustakaan PDII-LIPI yang dilakukan pada bulan Maret 2005. Tujuan utamanya adalah untuk mengetahui persepsi pemakai terhadap aspek tingkah laku petugas meja informasi PDII-LIPI dalam memberikan layanan rujukan terhadap aspek-aspek : pendekatan (approachability), minat (interest), kemampuan mendengar (listening), kemampuan menelusur (searching) dan tindakan lanjutan (follow up) dan kemampuan petugas meja informasi dalam memberikan layanan meliputi: pengetahuan terhadap sumber-sumber informasi, kemampuan menggunakan teknologi informasi, keakuratan jawaban, kecepatan menjawab dan kemampuan memberikan instruksi kepada pemakai dalam menggunakan perpustakaan. Pengumpulan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner, sementara sampel yang digunakan adalah sampel kebetulan (accidental sampling). Subjek dari penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan PDII-LIPI yang pernah menggunakan layanan meja informasi, dengan objek penelitian aspek tingkah laku dan kemampuan petugas dalam memberikan layanan rujukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di meja informasi adalah factor penting yang saling menunjang dan mempengaruhi persepsi pemakai yang pada akhirnya mempengaruhi keputusan pemakai untuk mendekati atau tidak petugas meja informasi untuk berkonsultasi. Secara keseluruhan, persepsi pemakai terhadap aspek tingkah laku dan kemampuan petugas meja informasi PDII-LIPI dalam memberikan layanan adalah positif.