

ABSTRAK

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Kopertis Wilayah X

Oleh: Andriko Firma

Makalah ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka di Perpustakaan Kopertis Wilayah X. Kajian ini bertujuan untuk mendeskripsikan faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka di Perpustakaan Kopertis Wilayah X.

Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara langsung dengan pemustaka yang datang berkunjung ke Perpustakaan Kopertis Wilayah X. Penganalisisan data dilakukan secara deskriptif.

Berdasarkan penganalisisan data, disimpulkan hal-hal sebagai berikut. *Pertama*, pustakawan di Perpustakaan Kopertis Wilayah X dapat dikatakan sudah melakukan pekerjaannya dengan baik, walaupun terkadang pustakawan belum dapat memuaskan pemustaka dengan sepenuhnya. Kecepatan jasa pustakawan dalam menjawab pertanyaan pemustaka sudah dapat memuaskan pemustaka. Jawaban yang diberikan oleh pustakawan belum dapat memuaskan pemustaka sepenuhnya. Jawaban yang diberikan oleh pustakawan belum sesuai dengan yang diinginkan oleh pemustaka, karena pustakawan belum sepenuhnya mengetahui tentang informasi terbaru yang terjadi saat sekarang ini. *Kedua*, koleksi yang tersedia di Perpustakaan Kopertis wilayah X juga belum begitu lengkap. Banyak dari buku koleksi tersebut yang sudah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan informasi saat sekarang ini karena koleksi yang tersedia merupakan buku terbitan lama. *Ketiga*, sarana dan prasarana di Perpustakaan Kopertis wilayah X juga belum lengkap tersedia, seperti meja dan kursi yang bisa digunakan untuk belajar dan membaca. Pemustaka hanya membaca sambil berdiri saja. Tentunya ini membuat pemustaka merasa tidak nyaman, terlebih dengan keadaan ruangan pustaka yang panas karena belum dilengkapi dengan pendingin udara (AC). Ruangan pustaka juga belum tersedia alat telusur pustaka yang memudahkan pemustaka dalam mencari buku yang dibutuhkan. Pemustaka hanya mencari sendiri dengan mendatangi rak demi rak, tentunya ini akan membuat pemustaka lama atau sulit dalam menemukan buku yang ingin dicari.