

ABSTRAK

Nama : Uus Firdaus
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul : Kepuasan Pemakai Terhadap Layanan Koleksi Ilmu Terapan Di Perpustakaan Nasional RI dan Tinjauannya Menurut Islam

Skripsi ini berjudul “Kepuasan pemakai terhadap layanan koleksi ilmu terapan di Perpustakaan Nasional RI dan tinjauannya menurut Islam”. Adapun permasalahan yang diungkap adalah “Sejauhmana tingkat kepuasan pemakai terhadap layanan koleksi ilmu terapan di Perpustakaan Nasional RI dan ditinjau menurut Islam”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, dan menggunakan analisis deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi ke objek penelitian dengan penyebaran kuesioner, studi kepustakaan dan wawancara. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 350 orang. Sedangkan jumlah sampel yang diambil untuk penulisan ini 20% dari jumlah populasi, yaitu 70 orang. Jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 62 responden, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari segi koleksi tidak memuaskan, untuk fasilitas layanan dapat dikatakan memuaskan, sedangkan bagi petugas layanan yang melayani tidak memuaskan pemakai. Dengan adanya perkembangan ilmu perpustakaan dan teknologi informasi maka sedikit banyak dapat mempengaruhi kegiatan dalam pengelolaan perpustakaan yang lebih baik, perlunya peningkatan dan pengembangan koleksi serta petugas layanan yang profesional. Ini terbukti dengan belum adanya kepercayaan masyarakat pemakai jasa perpustakaan dalam memanfaatkan layanan koleksi ilmu terapan Perpustakaan Nasional RI. Untuk itu perlu ditingkatkan dan melakukan inovasi baru terutama bagi pimpinan dan sumber daya manusia yang potensial di bidangnya. Agar pemakai jasa perpustakaan selalu menyatakan puas atas layanan yang diberikan. Dalam hal ini layanan koleksi ilmu terapan yang diberikan kepada pemakai jasa perpustakaan dan informasi belum berhasil meningkatkan kepuasan pemakai. Menurut tinjauan Islam tentang kepuasan pemakai terhadap layanan koleksi ilmu terapan di Perpustakaan Nasional RI, belum maksimal dalam memanfaatkan koleksi buku-buku perpustakaan. Perlu dilakukan perbaikan dengan menambah koleksi ilmu terapan untuk kesempurnaan layanan, kalau tidak dilakukan perubahan maka Perpustakaan Nasional akan ketinggalan, sesuai dengan firman Allah dalam surat Ar-ra’d (13) ayat 11, yang artinya *“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.”*

Kata kunci : Kepuasan pemakai, Pemanfaatan koleksi, Ilmu terapan.