

Abstrak

Layanan Pusat Deposit Bahan Pustaka adalah layanan perpustakaan yang mengumpulkan, menyimpan dan melestarikan terbitan suatu daerah dan tentang daerah tersebut untuk dimanfaatkan oleh pemustaka. Dengan adanya layanan pusat deposit bahan pustaka di Perpustakaan Nasional RI peneliti ingin mengetahui seberapa besar peran layanan pusat deposit bahan pustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi, kepuasan pengguna dan kualitas pelayanan yang disediakan. Dalam penelitian ini menggunakan 3 teori diantaranya : 1. Kebutuhan Informasi menurut Katz, Gurevitch, dan Haas 2. Kepuasan Pengguna yang digunakan adalah menurut Kolter Dan 3. Kualitas Pelayanan menurut Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Teknik pengambilan sample menggunakan non probability sampling dengan menggunakan sampel incidental dan metode yang digunakan metode kuantitatif deskriptif. kebutuhan informasi yang meliputi 5 dimensi diatas dinilai Sudah Baik dengan tingkatan sedang (59% responden ada dalam kategori ini). Dari ke 5 dimensi tersebut yang paling mengedepan/ menonjol adalah dimensi *Personal Needs of integration*. Selain itu, dari beberapa pendapat para ahli mengenai kebutuhan informasi sebgaiian besar mengatakan bahwa kebutuhan informasi dapat dipengaruhi oleh karakteristik sosial demografis seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman, dan penghasilan. Dari hasil tabel silang antara kebutuhan informasi dan jenis kelamin ternyata tidak terlalu nampak perbedaannya, karena laki-laki sebesar 28% dan perempuan sebesar 31%. Demikian juga halnya dengan tingkat pendidikan. Ternyata dalam penelitian ini juga didapatkan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka terdiri dari penilaian akan fasilitas, layanan, kinerja dan sikap pustakawan yang ada pada layanan pusat deposit bahan pustaka dinilai Sudah Memenuhi Kepuasan Pemustaka 80% lebih tinggi dari penilaian kategori kurang puas sebesar 20%.

Kata kunci : layanan pusat deposit bahan pustaka, Perpustakaan Nasional RI, kebutuhan Informasi, kepuasan pengguna, kualitas pelayanan.