

ABSTRAK

Perpustakaan merupakan sarana strategis untuk meningkatkan sumber daya manusia guna mewujudkan masyarakat Indonesia yang unggul, dan berkualitas. Layanan ini diperkenalkan kepada masyarakat agar masyarakat dapat memanfaatkan perpustakaan keliling sebagai sarana untuk mendapatkan informasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan Remaja terhadap layanan perpustakaan keliling badan arsip di tempat-tempat publik di Surabaya.

Metode dalam penelitian ini adalah metode survai. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan keliling di Taman Bungkul, Kebun Bibit, Taman Prestasi, Taman Mundu dan Taman Ekspresi. Berdasarkan data dari Badan Arsip Perpustakaan Daerah Tingkat II Surabaya jumlah pengunjung pada tahun 2011 sebanyak 14.000 pengunjung. Metode penarikan sampel *Purposive Sampling* dengan sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan tabel frekuensi.

Hasil dari penelitian ini adalah Kepuasan pengunjung perpustakaan keliling berdasarkan kemudahan, kepastian dan kejelasan petugas dalam melayani, tanggung jawab petugas dalam melayani, kecepatan petugas dalam melayani, kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani, ketepatan jadwal pelayanan, kenyamanan dan keamanan lingkungan sebagian besar responden menyatakan puas. Sedangkan pengelompokkan responden mengenai kepuasan dalam mengunjungi perpustakaan keliling berdasarkan keseluruhan kategori, maka sebagian besar responden termasuk kedalam katagori tinggi dengan pronsentase 94%, dimana kepuasan yang dirasakan oleh responden tinggi mengenai pelayanan di perpustakaan keliling.

Kata Kunci : Kepuasan remaja, pelayanan perpustakaan keliling

ABSTRACT

The library is a strategic tool to enhance human resources in order to achieve an excellent and quality of Indonesian society. This service was introduced to the public so that people can benefit bookmobile as a tool to gain information. The purpose of this study was to determine the satisfaction of Youth on the mobile library service of archives institution in public places in Surabaya.

The method in this research is survey method. The population in this study were the visitors of mobile libraries in the Taman Bungkul, Kebun Bibit, Taman Prestasi, Taman Mundu and Taman Ekspresi. Based on data from the National Archives Regional Library II Surabaya, the number of visitors in 2011 is 25. 413 visitors. The sampling method used in this research is Accedental sampling method with the sample in this study was 100 people. Methods of data analysis in this study was using frequency tables.

The results of this study is mobile library visitors' satisfaction are based on simplicity, certainty and clarity of the serving officer, the responsibility of serving officers, the service speed, courtesy and friendliness of staff in the service, the accuracy of the schedule of service, comfort and safety of the environment. The majority of respondents expressed satisfaction . While the grouping of respondents regarding the satisfaction of the visiting mobile library were based on the overall category, the majority of respondents included in the high category with percentage 94 %, where the satisfaction felt by respondents are high on the mobile library service.

Keywords: Youth satisfaction, mobile library service