

## ABSTRAK

*Perpustakaan umum sebagai pusat informasi yang menyediakan beragam informasi yang meliputi semua bidang ilmu. Layanan ruang baca hendaknya disediakan dengan baik karena banyak pengunjung menghabiskan waktunya di ruang baca. Pelayanan yang menyenangkan akan menjadikan pengalaman baik oleh pengguna dan akan membentuk persepsi yang baik oleh pengguna sehingga di lain waktu akan memanfaatkan lagi layanan yang ada di perpustakaan. Penelitian ini ditujukan untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap layanan ruang baca Badan Arsip dan Perpustakaan Kota Surabaya. Teknik Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan pertimbangan telah berkunjung minimal 3 kali dalam satu bulan terakhir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap layanan ruang baca Badan Arsip dan Perpustakaan Kota Surabaya masing-masing aspek mulai dari aspek yang pertama yaitu persepsi pengguna terhadap sumber daya layanan ruang baca perpustakaan dimana terdapat 66,3% responden yang menilai bahwa ketersediaan buku tidak lengkap. Selanjutnya dari aspek persepsi pengguna terhadap penggunaan layanan ruang baca perpustakaan, bahwa terdapat 41,8% responden yang menyatakan bahwa ruang baca perpustakaan sangat nyaman karena tersedia banyak tempat duduk dan meja. Dan yang terakhir dari aspek persepsi terhadap operasi dan lingkungan ruang baca perpustakaan, bahwa terdapat 81,6% responden yang menyatakan bahwa staf perpustakaan sangat ramah dan sangat membantu pengguna.*

**Kata kunci:** persepsi, layanan perpustakaan, layanan ruang baca, perpustakaan umum.

## ABSTRACT

Public library as an information center which provides a wide range of information covering all fields of science. Services should be provided with a reading room well as many visitors to spend time in the reading room. Service will make the experience enjoyable by both users and will form a good perception by the user so that in the future will again utilize existing services in the library. This study aimed to describe the user's perception of the service den Archives and Library Agency Surabaya. Sampling techniques using purposive sampling with consideration has been at least 3 times in the last month. The results showed that the perception of the service users den Archives and Library Agency Surabaya each aspect from the first aspect of the user's perception of the service resource library reading room where there are 66.3% of respondents considered that the availability of the book is incomplete. Furthermore, from the aspect of user perception of the use of the library reading room services, that there are 41.8% of respondents stated that the reading room of the library is very convenient because there are plenty of seating and tables. And the last of the aspects of the operation and the perception of the library reading room environment, that there are 81.6% of respondents stated that the library staff is very friendly and very helpful users.

**Keywords:** perception, library, reading room services, public library.