

ABSTRAK

Hadistya, Hafsari. 2014. Efektivitas Layanan Referensi Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pengguna Pada Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara.

Penelitian ini dilakukan pada layanan referensi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara, Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui efektivitas layanan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna pada Perpustakaan IAIN Sumatera Utara. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi Perpustakaan IAIN Sumatera Utara, penulis, dan peneliti selanjutnya.

Jenis penelitian deskriptif dan metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang datang memanfaatkan layanan referensi sampai akhir Desember 2013 sebanyak 54.600 orang. Penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin, sehingga diketahui banyaknya sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, dan studi kepustakaan. Data yang terkumpul dari penyebaran kuesioner akan dianalisis dengan menggunakan rumus distribusi frekuensi.

Dari hasil analisis data diketahui bahwa layanan referensi di Perpustakaan IAIN Sumatera Utara belum efektif dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Hal ini disebabkan sebagian besar (64%) Jumlah koleksi referensi yang tersedia di perpustakaan IAIN Sumatera Utara belum sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna dan sebagian besar (59%) koleksinya tidak mutakhir. Kemudian sebagian besar (56%) pelayanan yang diberikan Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara belum memuaskan. Pada umumnya (59%) pustakawan tidak pernah berkomunikasi dengan pengguna untuk mengetahui keinginan pengguna, dan sebagian besar (66%) pustakawan dalam memberikan pelayanan tidak pernah bekerja dengan cepat dan akurat. Sebagian besar (70%) buku yang dibutuhkan kadang-kadang terpenuhi di perpustakaan. Dan pada umumnya (88%) kebutuhan akan informasi terbaru tidak terpenuhi di perpustakaan.

Kata Kunci : Efektivitas Layanan Referensi, Kebutuhan Informasi