

## ABSTRAK

Pada bulan Pebruari 2011, Pustakawan layanan referensi perpustakaan Universitas Surabaya melakukan survey pengguna yang telah memanfaatkan layanan referensi dengan menggunakan email. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan referensi via email perpustakaan Ubaya dan sejauh mana layanan referensi via email ini dapat lebih ditingkatkan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan metode survei, yaitu “penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi, Responden adalah pengguna layanan referensi *via email* dipilih dari mereka yang telah mengajukan pertanyaan ke layanan referensi *via email* secara *online*. *Penyebaran kuesioner survei* dengan menggunakan “*Lime survey*”. Setiap pengguna diberikan undangan melalui email untuk mengisi kuesioner yang memuat pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab. Kuesioner yang dibagikan kepada pengguna berbentuk pertanyaan tertutup dan terbuka.

Lokasi penelitian di layanan referensi Perpustakaan UBAYA.

Terdapat 73 alamat email pengguna yang diberikan undangan mengisi kuesioner penelitian layanan referensi *via email*. Total yang memberikan respons dengan mengirimkan kembali ke peneliti dan telah diisi lengkap sebanyak 62 responden, dan sisanya sebanyak 11 responden tidak memberikan respons.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden (91,6%) merasa puas dengan layanan referensi melalui e-mail perpustakaan UBAYA, dengan tingkat respon responden cukup tinggi (84,9%). Hasil ini menunjukkan bahwa layanan referensi melalui e-mail telah secara efektif dan efisien memberikan pelayanan informasi kepada pengguna diperlukan.