

ANALISIS BEBERAPA FAKTOR YANG BERPENGARUH PADA KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN: Studi kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umbian

Sutardji dan Sri Ismi Maulidyah

Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umbian
Jalan. Raya Kendalpayak, Kotak Pos 66 Malang 65101

ABSTRAK

Layanan informasi yang mudah, cepat, dan jelas dapat memberikan kepuasan kepada pengguna sehingga citra perpustakaan dapat terjaga. Penelitian dilakukan di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umbian (Balitkabi) dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh pada kepuasan pengguna perpustakaan. Sampel diambil secara purposive terhadap pengguna yang telah menjadi anggota perpustakaan dan minimal sudah tiga kali memanfaatkan perpustakaan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, dan data yang terkumpul dianalisis menggunakan chi kuadrat. Sebagai variabel bebas adalah sistem layanan, biaya atau jasa perpustakaan, kemudahan dan kecepatan memperoleh informasi, serta pelayanan pemberian informasi, sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pengguna. Hasil analisis untuk sistem layanan menunjukkan nilai X^2 hitung lebih kecil dari X^2 tabel ($0,735 < 3,481$), sedangkan untuk biaya, kemudahan memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi, dan pelayanan menunjukkan nilai X^2 hitung lebih besar dari nilai X^2 tabel. Koefisien kontingensi harga C sebesar 0,494 untuk biaya, 0,516 untuk kemudahan memperoleh informasi, 0,456 untuk kecepatan memperoleh informasi, dan 0,615 untuk pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa antara sistem layanan dan kepuasan pengguna tidak terdapat hubungan yang nyata, sedangkan biaya, kemudahan memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi, dan pelayanan terdapat hubungan yang nyata.

ABSTRACT

Analysis of Several Factors that Influenced Satisfaction of Library Users

An easy, fast and clear information service can give satisfaction to users and maintain a good image of the library in users' mind. This case study was carried out at the Indonesian Legume and Tuber Crops Research Institute (ILETRI) library which aimed to determine factors that influenced satisfaction of library users. Samples were taken based on purposive methods on respondents which consisted of library members who used the library services at least three times as respondents. Data were collected by using a questionnaire, and a chi square test was used to analyze the data.

The independent variables were the system of service, library costs, the easiness and speed of information obtaining, and information service while the dependent variable was user satisfaction. Results of the study revealed that the service system showed X^2 estimated less than X^2 observed ($0.735 < 3.481$). Then X^2 estimated was higher than X^2 observed for cost, the easiness of information obtaining, speed of information obtaining, and information service. The coefficient contingency C value was 0.494 for cost, 0.516 for easiness, 0.456 for speed of information obtaining, and 0.615 for information service. Based on analysis results, it could be concluded that there was no significant relationship between service system and user satisfaction. On the other hand, cost, easiness and speed of information obtaining, and information service significantly correlated with user satisfaction.

Keywords: *Library services, user analysis, user satisfaction, agricultural information*

PENDAHULUAN

Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umbian (Balitkabi) merupakan salah satu penghasil informasi dan sekaligus penyedia informasi ilmu pengetahuan dan teknologi tanaman kacang-kacangan dan umbi-umbian. Informasi hasil penelitian akan bermanfaat apabila dapat diakses dengan mudah oleh pengguna. Oleh karena itu, informasi tersebut perlu dikelola dengan baik sesuai dengan kaidah ilmu perpustakaan.

Sampai saat ini perpustakaan masih menjadi pilihan utama dalam memperoleh informasi (dokumen) secara langsung, mudah, dan murah. Besarnya jumlah mahasiswa yang mencari informasi di luar perpustakaan kampus, antara lain di perpustakaan balai penelitian, mengindikasikan bahwa perpustakaan besar pun yang didukung dengan teknologi informasi (internet) ternyata kurang mampu memenuhi kebutuhan informasi spesifik anggotanya.

Kehadiran mahasiswa di perpustakaan balai penelitian bertujuan mencari informasi ilmiah yang diperlukan

untuk membangun kerangka pemikiran dan sekaligus sebagai dasar sandaran ilmiah dalam penyelesaian tugas-tugas kuliah atau menyusun skripsi, tesis atau disertasi. Hal ini dimungkinkan karena sebagian koleksi perpustakaan balai penelitian adalah hasil-hasil penelitian dan majalah ilmiah. Informasinya dikelola dengan baik sehingga mudah diakses dan cepat disebarluaskan. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Rusmana (1998), salah satu fungsi utama perpustakaan adalah pengemasan dan penyebaran informasi (*information dissemination*), bukan penciptaan informasi. Dengan demikian, sumber daya yang profesional serta kemampuan bersaing dengan perusahaan pengemas informasi sudah selayaknya dimiliki oleh perpustakaan. Koleksi yang lengkap di bidangnya, pengelolaan informasi yang baik, dan layanan yang disediakan merupakan produk yang dapat ditawarkan kepada masyarakat pengguna informasi.

Perilaku pengguna informasi berkaitan dengan kondisi yang ada di sekitarnya. Kedatangan pengguna ke perpustakaan/unit informasi merupakan bagian dari orientasi mereka dalam mencari informasi (Darmono 2001). Oleh karena itu, kesiapan perpustakaan/unit informasi untuk memberikan dukungan terhadap pemenuhan kebutuhan pengguna berpengaruh terhadap perilaku pengguna informasi. Koleksi yang berkualitas, sistem pengelolaan informasi yang baik, prosedur pelayanan yang mudah dipahami, hak dan kewajiban pengguna dan pemberi informasi yang jelas, kenyamanan, dan ketersediaan dokumen merupakan aset yang besar dalam memberikan kepuasan kepada pengguna.

Kepuasan pengguna merupakan barometer keberhasilan suatu perpustakaan. Berdasarkan *International Organization for Standardization* atau ISO 11620-1998, kepuasan pengguna menempati urutan pertama dari 29 indikator untuk pengukuran kinerja perpustakaan (Purnomowati 2000). Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya. Kepuasan pengguna informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima. Sulastiyono sebagaimana yang dikutip Sumarno (2003) merumuskan kepuasan dan membandingkan antara harapan dan kenyataan sebagai berikut:

- a. Jika harapan < kenyataan maka sangat puas.
- b. Jika harapan = kenyataan maka puas.
- c. Jika harapan > kenyataan maka tidak puas.

Kualitas pelayanan yang diterima pengguna informasi mempengaruhi perilaku dan loyalitas di waktu yang

akan datang. Haryono (1998) menyatakan perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Semakin baik pelayanannya, semakin tinggi penghargaan yang diberikan kepada perpustakaan.

Kepuasan pengguna dapat terpenuhi melalui kualitas produk (misalnya jasa penelusuran, jasa rujukan, jasa bibliografi, jasa ketersediaan informasi, harga informasi) dan kesesuaian persepsi pengguna terhadap perpustakaan. Persepsi tersebut dapat terbentuk oleh tingkat pengetahuan, pengalaman, serta kebutuhan pengguna terhadap jasa perpustakaan yang tersedia. Mewujudkan kepuasan pengguna bukanlah hal yang mudah dilakukan karena kepuasan pengguna sulit diukur dan memerlukan perhatian yang khusus. Upaya perbaikan atau penyempurnaan terhadap faktor-faktor layanan akan dapat membantu memberikan kepuasan dan nilai tambah serta membawa citra baik bagi perpustakaan. Penolakan terhadap salah satu faktor tersebut merupakan indikasi tidak adanya kepuasan pada pengguna perpustakaan.

Berkaitan dengan hal tersebut, pengkajian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh pada kepuasan pengguna perpustakaan Balitkabi, Malang. Hasil kajian diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi pengambil kebijakan serta sebagai bahan referensi.

METODE

Penelitian dilaksanakan di perpustakaan Balitkabi pada bulan Januari hingga April 2005. Populasi penelitian adalah pengguna eksternal, yaitu mahasiswa S1, S2, dan S3. Sampel diambil secara *purposive*, yaitu mahasiswa yang sudah menjadi anggota khusus perpustakaan Balitkabi dan minimal tiga kali memanfaatkan perpustakaan. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang akurat. Responden berjumlah 68 orang.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai sumber dan digunakan untuk menunjang informasi yang diperlukan dalam kajian. Faktor-faktor yang dianalisis dan dianggap dominan mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan adalah:

1. Sistem layanan, yaitu sistem layanan tertutup untuk pengguna eksternal (mahasiswa), artinya pengguna tidak dapat langsung ke ruang koleksi; untuk mengakses informasi disediakan alat bantu penelusuran

informasi seperti kartu katalog, bibliografi, indeks, dan daftar tambahan koleksi.

2. Biaya, yaitu satuan rupiah yang dibebankan kepada pengguna perpustakaan terhadap jasa yang diberikan perpustakaan, seperti keanggotaan, jasa ke-siagaan informasi, jasa penelusuran informasi, dan jasa layanan fotokopi.
3. Kemudahan memperoleh informasi, yaitu sarana yang diberikan dan disediakan perpustakaan untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka) yang dibutuhkan pengguna.
4. Kecepatan memperoleh informasi, yaitu waktu yang dibutuhkan pengguna untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka), baik melalui alat bantu penelusuran maupun langsung dari petugas perpustakaan.
5. Pelayanan pemberian informasi, yaitu segala sesuatu yang diberikan dan disediakan oleh perpustakaan yang dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna.

Pengujian hipotesis menggunakan chi kuadrat (Sugiono 2003) untuk menganalisis ada atau tidak adanya hubungan antarfaktor. Untuk menghitung nilai X^2 dan koefisien kontingensi C digunakan rumus sebagai berikut:

$$X^2 = \sum_{i=1}^x \frac{(f_0 - f_n)^2}{f_n} \quad \text{dan} \quad C = \sqrt{\frac{X^2}{N + X^2}}$$

Agar harga C yang diperoleh dapat digunakan untuk menilai kuatnya hubungan antarfaktor maka nilai C perlu dibandingkan dengan koefisien kontingensi maksimum. Harga C maksimum dihitung dengan rumus (Sudjana 1996):

$$C_{\text{maks}} = \sqrt{\frac{m-1}{m}}$$

X^2 = chi kuadrat

f_0 = frekuensi yang diobservasi

f_n = frekuensi yang diharapkan

N = jumlah sampel

m = nilai minimum antara baris dan kolom

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perpustakaan Balitkabi merupakan perpustakaan penelitian yang tugas utamanya adalah menyediakan literatur untuk mendukung kegiatan penelitian lembaga induknya, yaitu penelitian tanaman kacang-kacangan dan umbi-umbian. Namun demikian, perpustakaan tersebut terbuka pula untuk masyarakat umum, termasuk mahasiswa.

Karena sifat mahasiswa yang dinamis, datang-pergi silih berganti, untuk memperoleh sampel yang diharapkan sesuai dengan kriteria yang disyaratkan membutuhkan waktu yang cukup lama. Responden berasal dari berbagai perguruan tinggi negeri dan swasta, seperti Universitas Brawidjaja, Universitas Negeri Malang, Universitas Islam Negeri Malang, Universitas Islam Malang, Akademi Gizi Malang, Universitas Gadjah Mada, Universitas Muhammadiyah Malang, dan Universitas Merdeka Pasuruan. Kehadiran mahasiswa di perpustakaan berkaitan dengan upaya pemenuhan kebutuhan informasi sehingga perlu mendapat perhatian dan kesiapan pustakawan untuk melayaninya.

Analisis Faktor Sistem Layanan dengan Kepuasan Pengguna

Sejak tahun 1990, perpustakaan Balitkabi menganut dua sistem layanan, yaitu sistem layanan terbuka (*open access*) untuk pengguna internal (peneliti) dan sistem layanan tertutup (*closed access*) untuk pengguna eksternal (mahasiswa dan lainnya). Respons pengguna terhadap sistem layanan tertutup menunjukkan bahwa 57,4% pengguna menyatakan setuju dan 42,6% menyatakan tidak setuju, yang berarti sistem layanan tertutup relatif tidak ditolak pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa walaupun perpustakaan Balitkabi menganut sistem layanan tertutup, bukan berarti layanan tersebut mengurangi kebebasan pengguna dalam mengakses informasi.

Berdasarkan perhitungan menggunakan chi kuadrat diperoleh nilai X^2 hitung 0,735. Dengan tingkat kesalahan 5% dan dk 1, diperoleh nilai X^2 tabel sebesar 3,481. Ternyata nilai X^2 hitung lebih kecil dari nilai X^2 tabel ($0,735 < 3,481$). Ketentuan pengujian ditetapkan apabila X^2 hitung lebih kecil dari X^2 tabel, maka hipotesis alternatif (H_1) ditolak dan H_0 diterima. Artinya tidak ada hubungan yang nyata antara sistem layanan perpustakaan dengan tingkat kepuasan pengguna, atau dengan kata lain tidak ada perbedaan respons pengguna terhadap sistem layanan tertutup maupun sistem layanan

terbuka. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem layanan tertutup masih layak diterapkan di perpustakaan Balitkabi, dengan pertimbangan sistem ini dapat meminimumkan risiko kehilangan dan tindakan mutilasi serta menjamin kepastian letak bahan pustaka pada tempatnya. Namun, konsekuensinya adalah petugas perpustakaan harus selalu siap melayani pengguna, alat bantu penelusuran informasi harus lengkap, serta pengaturan koleksi pada rak (*shelving*) dan pengecekan susunan koleksi dilakukan setiap hari.

Analisis Faktor Biaya dengan Kepuasan Pengguna

Pembebanan biaya kepada pengguna perpustakaan merupakan suatu yang sulit bagi pengelola perpustakaan milik pemerintah termasuk perpustakaan Balitkabi, karena sebagian besar pengguna masih mengharapkan layanan gratis. Upaya mengimbangi hal ini dapat dilakukan dengan cara pengelolaan informasi secara profesional sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pengguna. Dengan demikian, pengguna tidak akan keberatan membayar terhadap sesuatu yang menurut mereka patut diberikan harga. Biaya yang dibebankan kepada pengguna dapat berupa jasa keanggotaan, pemesanan artikel, penelusuran informasi, fotokopi, dan sebagainya. Sekitar 45,6 % pengguna menyatakan wajar terhadap pembebanan biaya, sedangkan yang menjawab tidak wajar sekitar 17,6% (Tabel 1). Data tersebut menunjukkan bahwa faktor biaya tidak terlalu menjadi masalah bagi pengguna perpustakaan. Bagi mereka, yang terpenting adalah kepuasan dalam memperoleh informasi, atau nilai informasi yang diperoleh jauh lebih besar dibanding harga yang dibayarkan.

Hasil perhitungan chi kuadrat memperoleh nilai X^2 hitung 21,998. Dengan tingkat kesalahan 5% dan dk 3 diperoleh nilai X^2 tabel 7,815 dan untuk 1% 11,341. Harga X^2 hitung ternyata lebih besar dari nilai X^2 tabel baik pada tingkat kesalahan 5% maupun 1%. Sesuai dengan ketentuan pengujian, apabila X^2 hitung lebih besar dari X^2 tabel maka H_0 ditolak, yang berarti terdapat hubungan yang nyata antara biaya dan tingkat kepuasan pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan.

Untuk mengetahui besarnya hubungan antara kedua faktor tersebut, perbandingan hasil kontingensi dan kontingensi maksimum diperoleh harga $C = 0,494$ dan $C_{maks} = 0,866$, yang berarti derajat asosiatif faktor biaya dengan tingkat kepuasan pengguna cukup bagus, karena hasil perbandingan menunjukkan besarnya harga

Tabel 1. Nilai absolut untuk biaya/jasa di perpustakaan Balitkabi.

Kriteria	Jumlah	Persen
Sangat wajar	5	7,4
Wajar	31	45,6
Cukup wajar	20	29,4
Tidak wajar	12	17,6
Total responden	68	100

C terkoreksi = 0,57. Hal ini berarti tingkat kepuasan pengguna dengan biaya yang dibebankan oleh perpustakaan mencapai 57%. Besarnya nilai koefisien kontingensi tersebut disebabkan karena hanya 17,6% responden yang menyatakan tidak wajar. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan lembaga penelitian seyogianya menetapkan biaya untuk pengguna eksternal (mahasiswa), mengingat pengadaan sumber informasi (koleksi) dan akses informasi membutuhkan biaya yang tidak sedikit, sedangkan dana yang tersedia sangat terbatas. Sehubungan dengan itu, perpustakaan lingkup Badan Litbang Pertanian sudah saatnya mengubah pelayanan dari yang selama ini gratis (*free information*) menjadi lebih komersial dengan memperhitungkan biaya (*fee information*) tanpa mengurangi prinsip kebebasan akses informasi (*free access*). Dengan cara seperti ini, perpustakaan akan memperoleh nilai tambah sekaligus juga pemasukan/pendapatan untuk menambah dana operasional yang akhirnya akan bermuara pada peningkatan mutu layanan perpustakaan. Hal senada dinyatakan oleh Muhajan (2002) yang mengharuskan perpustakaan mengubah posisinya dari organisasi yang bersifat *cost center* menjadi *profit center*.

Analisis Kemudahan Memperoleh Informasi dengan Kepuasan Pengguna

Upaya penataan koleksi dan pengelolaan informasi perlu terus dilakukan agar kekayaan informasi yang dimiliki oleh perpustakaan dapat diakses dengan mudah oleh pengguna. Respons pengguna terhadap kemudahan memperoleh informasi menunjukkan bahwa 47,1% pengguna menyatakan cukup mudah memperoleh informasi (Tabel 2). Data ini memperlihatkan bahwa kemudahan memperoleh informasi memberi kontribusi terhadap kepuasan pemakai. Artinya pengguna perpustakaan tidak mengalami kesulitan dalam mengakses informasi di perpustakaan Balitkabi.

Tabel 2. Nilai absolut untuk kemudahan memperoleh informasi di perpustakaan Balitkabi.

Kriteria	Jumlah	Persen
Sangat mudah	7	10,3
Mudah	21	30,9
Cukup mudah	32	47,1
Tidak mudah	8	11,7
Jumlah	68	100

Hasil perhitungan chi kuadrat memperoleh nilai X^2 *hitung* sebesar 24,822. Berdasarkan dk 3 dengan tingkat kesalahan 5% diperoleh nilai X^2 *tabel* 7,815. Ternyata X^2 *hitung* lebih besar dari X^2 *tabel* ($24,822 > 7,815$), sehingga H_1 diterima, artinya terdapat hubungan yang nyata antara kemudahan memperoleh informasi dengan tingkat kepuasan pengguna.

Setelah mengetahui hubungan antara kedua faktor tersebut, dari perbandingan hasil kontingensi dan kontingensi maksimum diperoleh harga $C = 0,516$ dan $C_{maks} = 0,866$. Hal ini berarti bahwa derajat asosiatif kemudahan memperoleh informasi dengan kepuasan pengguna sangat bagus, karena hasil perbandingan menunjukkan harga C terkoreksi 0,596, artinya tingkat kepuasan pengguna dengan kemudahan memperoleh informasi mencapai 59,6%. Besarnya nilai koefisien kontingensi tersebut dikarenakan hanya 11,7% responden yang menjawab tidak mudah dalam memperoleh informasi. Kemudahan dalam memperoleh informasi tidak terlepas dari sistem pengelolaan informasi dan kesiapan perpustakaan dalam menyediakan berbagai sarana untuk akses informasi. Informasi dapat diakses oleh pengguna bila tersedia jalur dan sarana untuk mengaksesnya, serta kemudahan akses informasi bergantung pada kemauan dan kemampuan dalam menata sistem informasi.

Analisis Kecepatan Memperoleh Informasi dengan Kepuasan Pengguna

Kecepatan dan keakuratan memperoleh informasi merupakan idaman pengguna perpustakaan. Untuk mencapai itu diperlukan berbagai sarana dan alat bantu penelusuran informasi baik manual maupun elektronik. Sebagian besar responden (57,4%) menyatakan bahwa kecepatan memperoleh informasi tergolong sedang (Tabel 3). Data tersebut menunjukkan bahwa kecepatan memperoleh informasi di perpustakaan Balitkabi masih relatif jauh dari yang diharapkan pengguna.

Tabel 3. Nilai absolut untuk kecepatan memperoleh informasi di perpustakaan Balitkabi.

Kriteria	Jumlah	Persen
Cepat	13	19,1
Sedang	39	57,4
Lambat	16	23,5
Jumlah	68	100

Hasil perhitungan chi kuadrat memperoleh nilai X^2 *hitung* 17,904. Berdasarkan dk 2 dan tingkat kesalahan 5% didapatkan nilai X^2 *tabel* 5,991. Karena nilai X^2 *hitung* lebih besar dari nilai X^2 *tabel* ($17,904 > 5,991$) maka H_0 ditolak, artinya terdapat hubungan yang nyata antara kecepatan memperoleh informasi dengan tingkat kepuasan pengguna.

Dari perbandingan hasil koefisien kontingensi dan kontingensi maksimum, diketahui harga $C = 0,456$ dan $C_{maks} = 0,816$. Angka ini menunjukkan bahwa derajat asosiatif kecepatan memperoleh informasi terhadap kepuasan pengguna cukup baik, karena harga C terkoreksi masih 0,558, yang artinya tingkat kepuasan pengguna dengan kecepatan memperoleh informasi yang dibutuhkan sebesar 55,8%. Besarnya tingkat koefisien kontingensi dikarenakan 23,5% responden menyatakan lambat dalam memperoleh informasi di perpustakaan Balitkabi. Kelambatan ini disebabkan sarana yang disediakan untuk akses/penelusuran informasi masih bersifat konvensional, atau pengguna kurang terampil memanfaatkan sarana yang tersedia. Basisdata seperti katalog buku, katalog induk majalah, dan katalog artikel belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh pengguna karena perpustakaan hanya memiliki dua unit komputer yang kapasitasnya terbatas. Agar informasi yang tersedia di perpustakaan dapat diakses dengan mudah dan cepat oleh pengguna, perlu disediakan sarana khusus yang memiliki kemampuan yang memadai.

Analisis Pelayanan Pemberian Informasi dengan Kepuasan Pengguna

Menciptakan pelayanan perpustakaan yang memuaskan bukanlah pekerjaan yang mudah sebagaimana anggapan kebanyakan orang selama ini. Pengguna perpustakaan akan merasa puas bila keinginan/kebutuhan mereka terpenuhi. Kepuasan diperoleh bukan semata-mata secara kebetulan, tetapi merupakan hasil daya upaya pelayanan

Tabel 4. Nilai absolut untuk pelayanan pemberian informasi di perpustakaan Balitkabi.

Kriteria	Jumlah	Persentase
Sangat baik	9	13,3
Baik	36	52,9
Cukup baik	23	33,8
Kurang baik	-	-
Jumlah	68	100

yang diberikan pustakawan dengan didukung berbagai faktor. Sebagian besar responden (52,9%) menyatakan pelayanan pemberian informasi tergolong baik (Tabel 4). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pemberian informasi berkontribusi terhadap kepuasan pengguna dalam mencari dan memperoleh informasi yang dibutuhkan. Hal ini berarti bahwa pelayanan pemberian informasi pada perpustakaan Balitkabi tergolong baik dan memuaskan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan pemberian informasi mampu memberikan kontribusi terhadap kepuasan pemakai. Dari perhitungan diperoleh nilai X^2 hitung 44,116. Dengan taraf kesalahan 5% dan dk 3 diperoleh nilai X^2 tabel 7,815 dan untuk 1% = 11,341. Karena nilai X^2 hitung lebih besar dari nilai X^2 tabel, baik untuk taraf kesalahan 5% maupun 1%, berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat hubungan yang nyata antara pelayanan pemberian informasi dengan tingkat kepuasan pengguna. Dari perbandingan antara harga $C = 0,627$ dengan $C_{maks} = 0,866$ diperoleh harga C terkoreksi 0,724, yang berarti terdapat hubungan yang sangat nyata antara pelayanan pemberian informasi di perpustakaan Balitkabi dengan kepuasan pengguna. Besarnya tingkat koefisien kontingensi dikarenakan tidak ada responden yang menjawab kurang baik.

Data tersebut menunjukkan bahwa kinerja perpustakaan Balitkabi cukup baik. Hal ini sesuai dengan esensi pelayanan perpustakaan yakni memberi kepuasan kepada pengguna tanpa membedakan asal dan status sosial mereka. Meskipun demikian, sesuai dengan tugas pokok dan fungsi perpustakaan, pengguna internal perpustakaan (peneliti) tetap harus diutamakan. Secara umum,

pengguna perpustakaan kurang memiliki kepedulian terhadap keberadaan perpustakaan. Pengguna menganggap perpustakaan penting saat mereka membutuhkan informasi dan dapat memperolehnya dengan cepat dan tepat. Meskipun demikian, pelayanan perpustakaan harus selalu berorientasi pada pengguna agar kepuasan pengguna dapat terwujud.

KESIMPULAN

Sistem layanan terbuka maupun tertutup yang diterapkan oleh perpustakaan Balitkabi berhubungan nyata dengan tingkat kepuasan pengguna. Namun, tingkat kepuasan pengguna berhubungan nyata dengan biaya, kemudahan memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi, dan pelayanan pemberian informasi.

Dari keempat faktor yang berpengaruh nyata tersebut, pelayanan pemberian informasi mempunyai hubungan yang paling nyata terhadap kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna dengan pelayanan pemberian informasi mencapai 72,4%.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmono. 2001. Kebutuhan dan perilaku pencari informasi penunjang studi mahasiswa pascasarjana: Studi kasus di dua perguruan tinggi penyelenggara program pascasarjana di Malang. Buletin FKP2T 6(1-2): 7-27.
- Haryono, T. 1998. Kriteria pelayanan perpustakaan. Jurnal Perpustakaan Pertanian 7(1): 15-17.
- Muhajan, Z. 2002. Prospek komersialisasi jasa perpustakaan. Jurnal Perpustakaan Pertanian 11(1): 7-14.
- Purnomowati, S. 2000. Mengukur kinerja perpustakaan. BACA 25(3&4): 61-67.
- Rusmana, A. 1998. Peran informasi dalam era globalisasi sebuah strategi menyongsong *information free market*. Dalam E. Koswara (Ed.). Dinamika Informasi Era Global. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sudjana. 1996. Metoda Statistika. Edisi ke-6. Bandung: Transito. 508 hlm.
- Sugiono. 2003. Statistik nonparametrik: untuk penelitian. Cetakan ke-3. Bandung: Alfabeta. 157 hlm.
- Sumarno. 2003. Faktor-faktor yang dipertimbangkan tamu menginap di hotel (studi kasus tamu Hotel NCS Surabaya). Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi UPN Veteran Jawa Timur 3(1): 20-27.