

Kepuasan Pengguna Layanan Referensi Menurut Keputusan MENPAN 63/KEP/M.PAN/7/2003

(Studi Deskriptif Tentang Layanan Referensi Pada Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur)

Ulfa Kurnia Sari¹

Abstrak

Layanan referensi adalah layanan perpustakaan yang memiliki koleksi yang lebih khusus dan sering disebut dengan koleksi rujukan. Dengan adanya layanan referensi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur peneliti ingin mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan layanan referensi pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur. Dalam penelitian ini menggunakan Keputusan MENPAN 63/KEP/M.PAN/7/2003 untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka. Teknik pengambilan sample menggunakan non probability sampling dengan menggunakan sampel *sampling purposive* dan metode yang digunakan metode kuantitatif deskriptif. Kepuasan pemustaka diukur dengan beberapa 14 indikator yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kemutakhiran koleksi, kepastian koleksi untuk proses belajar mengajar, kepastian layanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan. Selain itu, dari beberapa pendapat para ahli mengenai kepuasan pemustaka sebagian besar mengatakan bahwa kepuasan pemustaka dapat dipengaruhi oleh karakteristik sosial demografis seperti usia dan pendidikan. Dari hasil tabel silang antara kepuasan pemustaka dan jenis kelamin ternyata nampak perbedaan. Demikian juga halnya dengan tingkat pendidikan. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka pada layanan referensi pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur Memenuhi Kepuasan Pemustaka 64% lebih tinggi dari penilaian kategori kurang puas sebesar 36%.

Kata kunci : layanan referensi, Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur, Keputusan MENPAN 63/KEP/M.PAN/7/2003, kepuasan pengguna.

¹ Korespondensi: Ulfa Kurnia Sari. Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga. E-Mail: Ulfakurnia70@yahoo.com

Abstract

Library reference service is a service that has a collection of more specialized and often referred to the reference collection. With the reference services at the Library and Archives of East Java Province researchers wanted to know how much the level of satisfaction of reference services at the Library and Archives of East Java Province. In this study using decision MENPAN 63/KEP/M.PAN/7/2003 pemustaka to measure the level of satisfaction. Sampling techniques using non probability sampling using *purposive* sampling and sampling methods used descriptive quantitative method. Pemustaka satisfaction measured by 14 indicators that some service procedures, conditions of service, clarity of service personnel, service personnel discipline, responsibility of service personnel, service personnel capabilities, speed of service, justice get service, courtesy and friendliness of staff, currency collection, collection certainty to the process teaching and learning, service assurance, environmental comfort and security environment. In addition, the opinion of some experts on the satisfaction of the bulk pemustaka pemustaka say that satisfaction can be influenced by socio-demographic characteristics such as age and education. From the results of cross-table between satisfaction and sex turned pemustaka visible difference. Similarly, the level of education. It can be concluded that satisfaction pemustaka on reference services at the Library and Archives of East Java Province Meets Satisfaction pemustaka 64% higher than the ratings categories are not satisfied by 36%.

Keywords: eference services, the Library and Archives of East Java Province, Decision MENPAN 63/KEP/M.PAN/7/2003, user satisfaction.

Pendahuluan

Dewasa ini pembangunan perpustakaan sangat diperhatikan. Usaha pembangunan perpustakaan memang telah dilakukan baik oleh berbagai departemen atau lembaga pendidikan dan ilmiah, namun sampai sekarang ternyata perpustakaan belum menjadi lembaga yang benar-benar memasyarakat. Berbagai hambatan telah membuat perkembangan perpustakaan belum mencapai taraf yang diinginkan. Alasan klasik antara lain disebut bahwa membaca belum membudaya dikalangan masyarakat Indonesia. Apresiasi masyarakat akan bahan bacaan masih perlu selalu ditingkatkan, apalagi dengan semakin mahal buku bagi sebagian besar masyarakat. Selain faktor dana dan tenaga, pemahaman yang benar akan pentingnya lembaga perpustakaan bagi masyarakat, juga menjadi sebab belum berhasilnya usaha pembangunan perpustakaan. Mungkin justru alasan terakhir inilah yang menjadi sebab utama dan pertama kelambatan perpustakaan terwujud sebagai lembaga yang benar-benar diperlukan keberadaannya bagi seluruh lapisan masyarakat.

Pemahaman yang benar atas lembaga perpustakaan memang perlu dimiliki oleh sebagian besar lapisan masyarakat. Apabila pemahaman itu tidak tepat maka logis apabila strategi pembangunan juga menjadi tidak tepat. Ketidaktepatan strategi pasti akan membuat tidak efektifnya usaha pembangunan perpustakaan. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa tugas pokok perpustakaan adalah mengumpulkan bahan pustaka dari masa lalu dan sekarang, serta menyimpan dan menyediakan untuk keperluan pemakai kini dan masa mendatang. Dengan demikian, perpustakaan memiliki dua fungsi utama yaitu fungsi dokumentasi dan fungsi pelayanan informasi. Informasi yang dimaksud dalam hal ini adalah informasi terekam dalam berbagai media. Sebagian terbesar informasi yang dikumpulkan saat ini oleh perpustakaan adalah dalam media tertulis atau tercetak. Maka tidak mengherankan apabila masyarakat umum lalu menganggap bahwa perpustakaan hanyalah tempat kumpulan buku, dan tugas perpustakaan adalah menata dan menjaga buku saja.

Ketidaktepatan interpretasi tentang perpustakaan ini juga terdukung oleh kegiatan kebanyakan perpustakaan yang terlalu mengutamakan pengolahan teknis perpustakaan, atau pembangunan infrastruktur belaka. Kegiatan ini memang lebih mencermati “wadah” informasi daripada “isi” informasinya. Padahal justru “isi” informasi inilah yang diperlukan oleh pemakai perpustakaan, tidak jarang pemakai mengalami kesulitan dalam menemukan “isi” yang diperlukan, karena relatif sukarnya sistem temu kembali informasi yang diterapkan oleh perpustakaan, atau bahkan tidak tersediannya sistem temu kembali informasi koleksi. Dengan kata lain perpustakaan tidak selalu dapat memenuhi kebutuhan informasi pemakai atau sistem informasi yang digunakan di perpustakaan memang kurang ramah terhadap pemakai. Apabila ini terjadi sebenarnya perpustakaan itu sudah melanggar prinsip “berorientasi kepada masyarakat”.

Perpustakaan sebagai pusat informasi dan masyarakat yang membutuhkan informasi ibarat dua sisi mata uang yang saling berhubungan yang tak dapat dipisahkan. Hal itu dapat terwujud manakala perpustakaan sudah siap melayani dengan sumber informasi yang memadai. Sementara masyarakat mampu atau memahami, menghayati, dan memaknai pentingnya informasi dalam kesehariannya. Disamping itu informasi sangat beragam, baik dalam jenis, tingkatan, maupun bentuknya. Dengan demikian, fungsi informasi pun beragam karena akan bergantung pada manfaatnya bagi setiap orang yang kebutuhannya berbeda-beda. Meskipun demikian, fungsi informasi bagi suatu organisasi akan disesuaikan dengan jenis organisasi bersangkutan.

Dalam organisasi sekolah atau lembaga-lembaga pendidikan misalnya informasi yang bermanfaat adalah yang banyak mendukung tugas-tugas lembaga tersebut, yaitu semua jenis informasi yang diperkirakan mempunyai aspek edukatif, riset, dan rekreatif. Informasi jenis lain juga diperlukan tapi tidak menonjol. Demikian pula untuk suatu lembaga yang berorientasi pedagang (profit oriented), disini sangat diperlukan segala jenis informasi yang berkaitan dengan aspek peningkatan produktivitas organisasi, misalnya informasi yang tepat untuk suatu pengambilan keputusan para manager, informasi dengan aspek peningkatan pemasaran produk-produknya, dan informasi tentang peramalan harga pasar.

Di dunia perpustakaan, pengelolaan informasi menjadi garapan utama untuk kepentingan peningkatan kualitas manusia pada umumnya. Melalui metode penyebarluasan informasi (pelayanan) yang dilakukan oleh perpustakaan, diharapkan kebebasan dan akses masyarakat akan informasi menjadi lebih terbuka sehingga pengetahuan masyarakat pada umumnya juga meningkat sejalan dengan peningkatan kehidupannya. Semua anggota masyarakat semua lapisan dan tingkatan mempunyai kesempatan yang sama untuk memanfaatkan perpustakaan. Dengan demikian, masalah pemerataan kesempatan memperoleh informasi, ilmu pengetahuan dan teknologi bagi seluruh anggota masyarakat bisa terwujud, yang pada akhirnya akan terbentuk suatu masyarakat yang sadar akan manfaat informasi sehingga mereka akan bersikap responsif terhadap gejala-gejala yang bersifat inovatif.

Setiap perpustakaan tentunya mempunyai visi yang berbeda, namun dapat dipastikan bahwa perpustakaan itu dikatakan berhasil bila banyak digunakan oleh pemustakanya. Salah satu aspek penting untuk membuat perpustakaan itu banyak digunakan adalah ketersediaan koleksi yang memenuhi kebutuhan pemustakanya dan perpustakaan juga memperhatikan kepuasan pemustaka perpustakaan tersebut. Menurut Kotler dalam Tjiptono (2000:146), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dalam menyelenggarakan pelayanan, pihak penyedia dalam hal ini pihak perpustakaan dan pemberi pelayanan dalam hal ini pemustaka perpustakaan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pemustaka. Sebagai pihak pemberi layanan mereka tidak akan mengetahui apakah masyarakat yang dilayani merasa terpenuhi akan kebutuhannya, karena yang merasakan kepuasan dari layanan hanyalah individu atau masyarakat yang bersangkutan. Sifat kepuasan sangat bersifat subyektif, sehingga sulit sekali mengukurnya. Dalam memberikan pelayanan, pihak perpustakaan harus mengutamakan kebutuhan masyarakat yaitu dengan cara memperbaiki dan meningkatkan sarana dan prasarana yang ada serta meningkatkan efektivitas pegawai dalam memberikan pelayanan. Suatu pelayanan publik dapat dikatakan bermutu atau berkualitas apabila masyarakat sebagai pemustaka dapat terpenuhi kebutuhannya.

Suatu pelayanan publik biasanya menyediakan “kotak saran” untuk mengukur secara cepat kinerja mereka dan untuk menampung segala keluhan pengguna suatu instansi. Begitu juga pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Timur juga menyediakan kotak saran yang disediakan di depan buku tamu, ini bertujuan agar pihak perpustakaan dapat mengontrol kinerja pegawai secara cepat jika ada pemustaka yang merasa dirugikan oleh pelayanan perpustakaan agar citra perpustakaan tidak terlalu buruk dan dapat membenahi diri sejak dini.

Kepuasan pemustaka juga dapat dilihat dari hasil penelitian skripsi yang dilakukan oleh Rhoni Rodin (2011) yang berjudul “Kepuasan pemustaka terhadap layanan rujukan : Studi kasus di Perpustakaan STAIN Curup” Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, dibutuhkan suatu alat ukur atau indikator untuk mengukur seberapa tinggi tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan khususnya pada perpustakaan. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

63/KEP/M.PAN/7/2003, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan pengguna. Dengan adanya indeks kepuasan masyarakat, perpustakaan dapat mengetahui dengan pasti dan jelas bagaimana tingkat kepuasan pemustaka atas pelayanan yang diberikan ditempat tersebut dan bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi terhadap suatu perpustakaan. Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur yang telah mengukur kepuasan pemustaka pada tahun 2010 pada seluruh layanan dengan menggunakan Keputusan MENPAN 63/KEP/M.PAN/7/2003, peneliti bermaksud untuk mengukur kepuasan dengan memusatkan pada layanan referensi dikarenakan layanan referensi memiliki koleksi yang lebih diunggulkan daripada koleksi umum dan peneliti bermaksud ingin mengetahui kepuasan pemustaka pada layanan referensi dikarenakan layanan referensi memiliki aturan peminjaman yang berbeda dengan koleksi umum. Peneliti ingin mengetahui apakah dengan aturan yang tidak boleh membawa pulang buku pinjaman tersebut dapat memuaskan pemustaka.

Agar perpustakaan dapat menjalankan tujuannya untuk memenuhi kepuasan pemustaka maka perpustakaan melakukan upaya untuk memberikan pelayanan terbaik dan memenuhi ketersediaan koleksi. Begitu juga pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur, perpustakaan tersebut berusaha untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dengan cara melengkapi koleksi yang mereka punya. Salah satu koleksi yang dimiliki oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur adalah layanan koleksi Referensi. Pada dasarnya pencari informasi yang datang ke perpustakaan tujuan utamanya adalah untuk memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian pemenuhan kebutuhan informasi yang ada pada Koleksi Referensi bagi pemustaka merupakan salah satu tugas utama perpustakaan. Berdasarkan isi informasi yang terkandung, maka keberadaannya sangat penting dalam menunjang pemenuhan kebutuhan akan informasi. Statistik Pemustaka layanan referensi :

Tabel 1

Statistik Pemustaka Layanan Referensi Bulan Juni – Agustus 2012

Bulan	Pelajar	Mahasiswa	Guru	Dosen	Pegawai	Pensiunan	Umum
Juni	637	399	66	35	364	40	891
Juli	598	507	122	59	420	140	598
Agustus	511	380	68	30	309	51	568
Jumlah	1746	1286	256	124	1093	231	2057

Sumber : Sungram BAPERPUSIP

Dari statistik diatas data pemustaka koleksi referensi selama 3 bulan di mulai pada bulan Juni hingga Agustus pemustaka terbanyak berasal dari kalangan umum sebanyak 2057 orang dalam 3 bulan, dan pemustaka kedua terbanyak adalah dari kalangan pelajar sebanyak 1746 orang dari kalangan pelajar. Selanjutnya pemustaka yang berasal dari kalangan mahasiswa menempati posisi ketiga berjumlah 1286 orang. Pada perpustakaan umum pemustaka memang beranekaragam jadi pihak perpustakaan perlu memenuhi kebutuhan informasi bagi seluruh pemustaka.

Informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka perpustakaan beraneka ragam, menurut Katz, Gurevitch, dan Haas (dalam Tan, 1981:300) juga menemukan dalam penelitiannya bahwa orang yang tingkat pendidikannya tinggi lebih banyak mempunyai kebutuhan dibandingkan dengan orang yang berpendidikan rendah. Pemustaka berasal dari berbagai elemen masyarakat misalnya dari kalangan mahasiswa, pelajar, pegawai, dosen, guru, pensiunan, dan masyarakat umum. Pada kalangan mahasiswa, pelajar, dosen dan guru biasanya mereka memanfaatkan layanan koleksi referensi dengan mencari informasi mengenai pendidikan dan mengerjakan tugas-tugas mereka dengan menggunakan ensiklopedi serta jurnal yang tersedia, sedangkan pada masyarakat umum lainnya mereka memanfaatkan layanan referensi dengan mencari informasi secara umum, memanfaatkan media cetak yang tersedia, dan memenuhi kebutuhan informasi.

Dengan melihat kekhasan informasi yang dimiliki oleh Koleksi Referensi dalam mendukung pemenuhan kebutuhan dan beraneka ragamnya kebutuhan informasi antar pemustaka perpustakaan khususnya pada layanan Referensi, maka perpustakaan sedapat mungkin menyediakan dan memanfaatkannya koleksi tersebut kepada pemustaka serta menginginkan untuk mengukur kepuasan pemustaka. Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, penulis tertarik melakukan penelitian tentang: “Kepuasan Pengguna Layanan Referensi Menurut Keputusan MENPAN 63/KEP/M.PAN/7/2003 (Studi Deskriptif tentang Layanan Referensi pada Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur)”

Pertanyaan Penelitian

Melihat perlunya layanan referensi dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

- Bagaimanakah kepuasan pengguna layanan referensi menurut Keputusan MENPAN 63/KEP/M.PAN/7/2003 pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur?

Tinjauan Pustaka

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya. Kepuasan pemustaka informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima. Sedangkan definisi pengguna dalam penelitian ini adalah pengguna perpustakaan (pemustaka), pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 pasal 1 ayat 9) .

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pengguna dilakukan dengan penelitian survai, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung (McNeal dan Lamb dalam Peterson dan Wilson, 1992, p.61). Cara yang dipakai untuk mengukur tingkat

kepuasan pemustaka bermacam-macam. 6 konsep yang dapat dipakai untuk pengukuran kepuasan pelanggan menurut Umar (2003:13) :

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan. Caranya yaitu dengan menanyakan pelanggan mengenai tingkat kepuasan atas jasa yang bersangkutan serta memilih dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan atas jasa yang mereka terima dari para pesaing.
2. Dimensi kepuasan pelanggan. Prosesnya melalui empat langkah. Pertama mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf pelayanan terhadap pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Keempat, meminta pelanggan menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka ada di kelompok penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.
3. Konfirmasi harapan. Pada cara ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual jasa yang dijual perusahaan.
4. Minat pembelian ulang. Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan apakah mereka akan mengadakan pembelian ulang atas jasa yang sama yang dia konsumsi.
5. Ketersediaan untuk merekomendasi. Cara ini merupakan ukuran yang penting, apalagi bagi jasa yang pembelian ulangnya relatif lama, seperti jasa pendidikan tinggi.
6. Ketidakpuasan pelanggan. Dapat dikaji misalnya dalam hal keluhan, biaya garansi, *word of mouth* yang negatif, serta *defections*.

Sementara itu Fornell et.al. (1996) dalam Hidayat (2006) mengemukakan pengukuran terhadap kepuasan pemustaka yang menggunakan 3 (tiga) item pengukuran, yaitu :

1. Kepuasan pemustaka secara menyeluruh (*overall satisfaction*) yaitu hasil evaluasi dan pengalaman konsumsi atau pemustakaan sekarang yang berasal dari kebiasaan, kendala dan standarisasi pelayanan.
2. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectation*) adalah tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pemustaka.
3. Perbandingan dengan kondisi ideal (*comparison of ideal*) adalah kinerja produk dibandingkan dengan kondisi ideal menurut persepsi pemustaka.

Menurut keputusan MENPAN 63/KEP/M.PAN/7/2003 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

1. **Prosedur Pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;

3. **Kejelasan Petugas Pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. **Kedisiplinan Petugas Pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. **Tanggung Jawab Petugas Pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. **Kemampuan Petugas Pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Kecepatan Pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. **Keadilan mendapatkan Pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. **Kesopanan dan Keramahan Petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. **Kewajaran Biaya Pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. **Kepastian Biaya Pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. **Kepastian Jadwal Pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. **Kenyamanan Lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Layanan Referensi

Di dalam ilmu perpustakaan istilah referensi berarti “menunjuk kepada suatu koleksi yang dapat menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pemakai perpustakaan”. Qolyubi dkk (2003, p. 225) menjelaskan bahwa Koleksi rujukan dapat diartikan sebagai bahan bacaan yang disusun dengan sistem tertentu untuk mendapatkan informasi yang lebih khusus. Menurut Donald Davidson, dalam bukunya: *Reference Service* (1998:11) menyatakan “Layanan Referensi dan informasi adalah aktivitas yang dilakukan oleh para pustakawan dan staf dari perpustakaan-perpustakaan referensi, dengan menggunakan buku-buku dan bahan-bahan pustaka lainnya yang mereka miliki untuk tujuan berbeda dari bahan-bahan yang disediakan untuk bacaan di rumah atau pemakaian di luar perpustakaan”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa titik tolak dari suatu pelayanan referensi adalah menjawab permintaan-permintaan informasi serta

memberikan bimbingan pembaca dalam memilih serta menelusuri informasi, melalui penggunaan koleksi referensi dan sebagainya, sehingga informasi yang dibutuhkan pengguna dapat terpenuhi.

Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengambilan sample secara *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2011). populasi sample sebanyak 41.520 pengunjung pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur. Sedangkan sample yang digunakan sebanyak 100 orang responden. Teknik pengumpulan data penelitian yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, dan observasi. Dan teknik pengolahan data penelitian yang digunakan adalah editing, coding dan tabulasi.

Analisis Data

Kepuasan Pengguna

Menurut Haryono (1998) "Perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Semakin baik pelayanannya, semakin tinggi penghargaan yang diberikan kepada perpustakaan". Menurut Sutardji dan Maulidiah (2006); Kepuasan pemustaka dapat terpenuhi melalui kualitas produk (misalnya jasa penelusuran, jasa rujukan, jasa bibliografi, jasa ketersediaan informasi, harga informasi) dan kesesuaian persepsi pemustaka terhadap perpustakaan. Persepsi tersebut dapat terbentuk oleh tingkat pengetahuan, pengalaman, serta kebutuhan pemustaka terhadap jasa perpustakaan yang tersedia.

Menurut Richard F. Gerson (1993), kepuasan pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Menurut Hoffman dan Beteson (1997), kepuasan atau ketidakpuasan adalah perbandingan dari ekspektasi konsumen kepada persepsi mengenai interaksi jasa (*service encounter*) yang sebenarnya. Menurut Juran (1992), kepuasan pelanggan adalah hasil yang dicapai ketika keistimewaan produk merespons kebutuhan pelanggan. Adanya kekurangan produk (*product deficiencies*) dapat menyebabkan pelanggan tidak puas sehingga menimbulkan reaksi, seperti komplain, pengembalian produk, menolak memberi produk, perkara pengadilan.

Dari pendapat pakar tersebut disimpulkan bahwa secara umum pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dilihat dari kesesuaian antara harapan (*expectation*) pelanggan dengan persepsi, pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami).

Dari pengolahan data pada bab 3, di ketahui bahwa Layanan Referensi pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur, telah mampu memuaskan para pemustaka dalam tingkatan sedang/cukup puas sebesar 64%.

Terkait dengan kepuasan pengguna beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya. Menurut Dalam penelitian Thi et al (2002) mengenai “*Factors determining impatient satisfaction with care*”, faktor-faktor sosiodemografi pemustaka, seperti umur, pendidikan mempunyai hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan pemustaka. Dengan demikian peneliti ingin melakukan tabel silang (*cross tab*) antara kepuasan pemustaka dengan umur responden dan kepuasan pemustaka dengan pendidikan responden. menghasilkan data sebagai berikut :

Tabel.2 Kepuasan Pemustaka dengan Umur Responden

Umur	Tingkat Kepuasan Pemustaka			Total
	Rendah	Sedang	Tinggi	
15-28	18	40	5	63
28-41	4	16	5	25
41-54	4	8	0	12
Total	26	64	10	100

Pada tabel diatas apabila tingkat kepuasan tinggi maka dinilai sangat puas, apabila tingkat kepuasannya sedang maka dinilai cukup puas dan apabila tingkat kepuasannya rendah maka dinilai kurang puas. Keterangan berikut dapat digunakan pada penilaian akan tingkat kepuasan pemustaka pada tabel *cross tab* selanjutnya. Sedangkan pada penilaian umur pemustaka dilihat pada rentan umur berapa pemustaka pasa layanan referensi merasa puas. Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa pemustaka yang berumur 15-28 tahun memiliki tingkat kepuasan sedang, yang berarti cukup puas dengan prosentase 40%.

Demikian peneliti ingin melakukan tabel silang (*cross tab*) antara Kepuasan Pemustaka dengan pendidikan responden yang menghasilkan data sebagai berikut:

Tabel.3 Kepuasan Pemustaka dengan Pendidikan Responden

Pendidikan Pemustaka	Tingkat Kepuasan Pemustaka			Total
	Rendah	Sedang	Tinggi	
SMP	2	3	1	6
SMA	10	28	3	41
Akademi	4	5	1	10
S1	9	26	5	40
S2	1	2	0	3
Total	26	64	10	100

Pada tabel diatas membandingkan tingkat kepuasan pemustaka dengan pendidikan, untuk membuktikan penelitian sebelumnya. Jika dilihat dari tabel crosstab diatas pemustaka yang berpendidikan SMA memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi. Menurut Katz, Gurevitch, dan Haas (dalam Tan, 1981:300) juga menemukan dalam penelitiannya bahwa orang yang tingkat pendidikannya tinggi lebih banyak mempunyai kebutuhan dibandingkan dengan orang yang berpendidikan rendah. Pada penelitian Nia Yuliatrini (2004) tentang “Analisis Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSP Pertamina Jakarta” mengatakan bahwa “Responden yang tingkat pendidikannya lebih rendah memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan responden dengan tingkat pendidikan lebih tinggi”. Dengan melihat tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan rendah lebih merasa puas daripada pemustaka yang memiliki tingkat pendidikan tinggi.

Peneliti akan mengurutkan hasil kepuasan pengguna pada layanan referensi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Timur sesuai dengan tabel kategori yang disajikan pada **Bab III**, Sebagai berikut :

1. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Dari 14 indikator untuk mengukur kepuasan pemustaka, indikator “kedisiplinan petugas pelayanan” memiliki tingkat kepuasan tertinggi dengan penilaian **Sangat Baik** sebesar 90%. Menurut White & Beckley (1973:6) menyatakan bahwa kepribadian atau personality dapat diungkapkan melalui akronim P-E-R-S-O-N-A-L-I-T-Y, dengan salah satu akronimnya “O” yang berarti **Orderly mind is essential for methodical and accurate work** yaitu seseorang harus memiliki jalan pikiran yang teratur dan terorganisasi untuk melakukan pekerjaan dengan metode yang baik dan tingkat ketepatan yang tinggi. Kedisiplinan dalam bekerja dalam hal ini pustakawan yaitu kedisiplinan dalam melayani pemustaka juga perlu diperhatikan agar hasil yang didapat dapat maksimal dan berpengaruh baik kepada pemustaka dan perpustakaan itu sendiri. Pemustaka menilai bahwa kedisiplinan pustakawan pada layanan referensi sangat baik, sehingga pemustaka merasa puas akan kinerja pustakawan yang bersikap profesional.

2. Persyaratan Pelayanan

Menurut Philip B. Crosby, kualitas adalah “*conformance to requirements*” yang berarti kesesuaian terhadap persyaratan. Kepuasan pemustaka akan tercipta jika pustakawan memiliki kualitas. Persyaratan pelayanan memiliki tingkat kepuasan **Baik** dengan prosentase sebesar 87%. Ini diartikan bahwa kualitas persyaratan pelayanan pada layanan referensi baik, maka dari itu dapat menyumbang prosentase kepuasan pemustaka secara keseluruhan pada layanan referensi. Persyaratan pelayanan pada layanan referensi dinilai memuaskan pemustaka karena pemustaka merasa peraturan yang ada pada layanan referensi diberlakukan dengan baik oleh pustakawan dan tidak mempersulit pemustaka.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

Menurut White & Beckley (1973:6) menyatakan bahwa kepribadian atau personality dapat diungkapkan melalui akronim P-E-R-S-O-N-A-L-I-T-Y, dengan salah satu

akronimnya “E” yang diartikan **Eagerness to help others, with aliking for people and willingness to serve them** yaitu adanya keinginan yang kuat dari dalam diri untuk membantu dan menyukai orang lain, bergaul dan rela melayani orang yang berkepentingan dengan pekerjaan kita merupakan salah satu unsur kepribadian dari dalam diri kita. Kita harus bangga dengan pekerjaan kita dan berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat membahagiakan diri kita sehingga perasaan tersebut secara otomatis mempengaruhi orang lain.

Sesuai dengan teori tersebut diatas kejelasan petugas pelayanan dimaksudkan pustakawan membantu pemustaka jika mengalami kesulitan dalam mencari informasi. Kejelasan petugas pelayanan memiliki tingkat kepuasan **Baik** dengan prosentase sebesar 77%. Pustakawan yang berada pada layanan referensi dinilai cukup memadai sehingga pemustaka yang berada pada layanan referensi tidak mengalami kesulitan jika ingin meminta bantuan pustakawan. Pustakawan pada layanan tersebut juga berkompentensi dibidangnya, maka dari itu pemustaka merasa puas akan kinerja pustakawan yang berada pada layanan referensi.

4. Kepastian Jadwal Layanan

Menurut (Vincent Gaspersz, 1997:4) produk-produk di desain dan diproduksi, serta pelayanan yang diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pada layanan referensi Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jatim juga memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka agar keinginan pemustaka dapat terpenuhi salah satunya yaitu kepastian jadwal pelayanan. Kepastian jadwal pelayanan adalah kepastian jadwal yang telah ditetapkan oleh pihak pemustaka dan kepastian aturan yang berlaku pada layanan referensi. Kepastian layanan memiliki tingkat kepuasan **Baik** dengan prosentase sebesar 77%. Pemustaka merasa layanan referensi memberlakukan syarat peminjaman sesuai dengan aturan yang berlaku yaitu hanya boleh difotocopy, dan meninggalkan SIM/STNK. Ini membuat pemustaka merasa memiliki kejelasan dalam aturan yang berlaku pada layanan referensi. Waktu yang ditentukan oleh pihak perpustakaan mengenai jam buka dan jam tutup layanan referensi dinilai telah memadai untuk pemustaka meskipun ada yang menilai bahwa jam buka layanan kurang lama.

5. Kemutakhiran Koleksi

Magrill dan Corbin (1989:1) bahwa pengembangan koleksi merupakan serangkaian proses atau kegiatan yang bertujuan mempertemukan pemakai dengan rekaman informasi dalam lingkungan perpustakaan atau unit informasi. Pengembangan koleksi pada layanan referensi juga perlu diperhatikan agar pemustaka dapat memanfaatkan layanan referensi secara maksimal. Dalam pengukuran kepuasan pemustaka penulis juga mengukur tingkat kemutakhiran koleksi pada layanan referensi karena ingin mengetahui bagaimana penilaian pemustaka terhadap koleksi. Kemutakhiran koleksi pada layanan referensi memiliki tingkat kepuasan **Baik** dengan prosentase sebesar 71%. Pemustaka merasa puas akan kelengkapan koleksi pada layanan referensi meskipun tidak sedikit pemustaka yang merasa koleksi layanan referensi kurang lengkap. Kondisi fisik koleksi juga membuat pemustaka merasa nyaman menggunakan koleksi tersebut. Penelusuran koleksi juga mempermudah pemustaka menelusur koleksi yang mereka butuhkan.

6. Kepastian Koleksi Untuk Proses Belajar Mengajar

Calvert 1994, dalam (Zurni Zahara Samosir, 2005 “Pengaruh kualitas pelayanan referensi terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan USU”) yang menyatakan bahwa “pelayanan perpustakaan yang utama adalah koleksi yang baik, dalam arti yang relevan dan sesuai dengan kurikulum yang dijalankan, pengolahannya tertata dengan baik sehingga temu kembali mudah dilakukan”.

Perpustakaan harus memenuhi kebutuhan pemustaka sesuai dengan kebutuhan mereka. Koleksi yang disediakan juga sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Indikator kepastian koleksi untuk proses belajar mengajar memiliki tingkat kepuasan **Baik** dengan prosentase sebesar 71%. Pemustaka merasa koleksi yang berada pada layanan referensi sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

7. Keamanan Lingkungan

Dalam teori Maslow dijelaskan kebutuhan keamanan dan keselamatan merupakan kebutuhan aman dari ancaman, kesehatan, dan kepastian pekerjaan dan materi. Maka dari itu pemustaka berhak mendapatkan keamanan jika berada pada lingkup Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur. Keamanan lingkungan pada layanan referensi memiliki tingkat kepuasan **Baik** dengan prosentase sebesar 70%. Pemustaka merasa perpustakaan memiliki tingkat keamanan yang tinggi dengan disediakannya loker dan sarana tempat parkir yang memadai dengan kapasitas pemustaka, meskipun ada pemustaka yang merasa keamanan pada perpustakaan kurang dikarenakan pada sarana parkir tidak tersedia kanopi agar kendaraan pemustaka tidak terkena hujan dan tidak adanya karcis parkir untuk meminimalisir kehilangan pada perpustakaan.

8. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Menurut Mahmoeidin (1995:69-71), dalam berperilaku hendaknya petugas pelayanan mempunyai sikap tanggung jawab, dalam hal ini bertanggung jawab atas setiap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, dengan menyelesaikannya sampai tuntas dengan baik tanpa menimbulkan masalah yang timbul dari pekerjaannya, kecuali masalah tersebut penyelesaiannya berada diluar jangkauan.

Ini sesuai dengan petugas yang ada pada layanan referensi. Pustakawan dinilai memiliki tanggung jawab dengan tingkat kepuasan **Baik** dengan prosentase 69%. Pemustaka merasa pustakawan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, jika pemustaka mengalami kesulitan maka pustakawan akan siap membantu dan pada saat pemustaka melakukan komplain pustakawan akan menanggapi keluhan tersebut dengan tanggung jawab dan tidak lepas tangan.

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Menurut Mahmoeidin (1995:69-71), dalam berperilaku hendaknya petugas pelayanan mempunyai sikap ramah dan simpatik, sikap yang ramah dari petugas pelayanan menunjukkan nilai lebih dari petugas itu sendiri, sikap yang ramah dan simpatik terlihat dari ucapan dan perbuatan petugas, sikap itu antara lain membantu masyarakat yang kesulitan yang datang kepadanya dan membantu masyarakat dalam menyelesaikan urusannya.

Ini sesuai dengan apa yang terjadi pada pustakawan yang berada pada layanan referensi. Kesopanan dan keramahan petugas pada layanan referensi memiliki tingkat

kepuasan **Baik** dengan prosentase sebesar 57%. Pemustaka merasa nyaman dengan sikap dan pelayanan pustakawan yang ramah dan sopan sehingga pemustaka merasa betah berada pada layanan referensi. Pustakawan tidak segan untuk membantu pemustaka yang mengalami kesulitan dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan.

10. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Menurut teori yang dikemukakan oleh Wexley dan Yulk (1984) tentang kepuasan, mengemukakan bahwa orang akan merasa puas sepanjang mereka merasa ada keadilan (*equity theory*). Sesuai pada layanan referensi keadilan mendapatkan pelayanan pada layanan referensi memiliki tingkat kepuasan **Baik** dengan prosentase 56% karena Pustakawan melayani pemustaka secara adil tanpa membedakan status sosial pemustaka, sehingga pemustaka merasa puas akan hal tersebut karena merasa dihargai keberadaannya.

11. Kenyamanan Lingkungan

Menurut Frick (1997:74) bau dan pencemaran udara, radiasi alam dan buatan, serta bahan bangunan, warna dan pencahayaan ikut mempengaruhi kenyamanan ruangan secara fisik maupun fisiologis. Kenyamanan lingkungan pada layanan referensi memiliki tingkat kepuasan **Baik** dengan prosentase 56%. Kondisi fisik, kebersihan, ketenangan, dan kenyamanan membuat pemustaka merasa betah berada pada layanan referensi sehingga layanan referensi dapat dimanfaatkan.

Penelitian diatas sesuai dengan penelitian yang dilakukan Zurni Zahara Samosir, 2005 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Referensi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU” menyimpulkan bahwa lingkungan fisik adalah merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling membedakan sering tidaknya pengguna perpustakaan menggunakan layanan referensi.

12. Kemampuan Petugas Pelayanan

Robbins (2002:82) mengatakan bahwa kemampuan adalah kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dan kemampuan itu hakekatnya terdiri dari kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Pada layanan referensi kemampuan petugas pelayanan memiliki tingkat kepuasan **Baik** dengan prosentase sebesar 44%. Meskipun, tidak separoh dari responden memilih kemampuan pustakawan layanan baik, tetapi pustakawan dalam layanan referensi cukup membantu pemustaka dalam hal penelusuran katalog dan penelusuran koleksi pada layanan referensi.

13. Kecepatan Pelayanan

Menurut White & Beckley (1973:6) menyatakan bahwa kepribadian atau personality dapat diungkapkan melalui akronim P-E-R-S-O-N-A-L-I-T-Y, dengan salah satu akronimnya “A” yang berarti **Accuracy in everything done is of paramount importance**. Keakuratan/ketepatan/ketelitian dalam setiap hal yang kita kerjakan adalah nilai yang sangat penting. Jika kita bekerja secara tepat, cepat dan aman, serta ramah pada tamu, balasan yang akan kita terima adalah kepuasan dalam bekerja dan peningkatan penghargaan. Sesuai dengan teori tersebut jika pustakawan memperhatikan kecepatan

dalam memberikan pelayanan maka pemustaka maka akan merasa puas pada pelayanan yang disediakan oleh pihak layanan referensi.

Kecepatan pelayanan pada layanan referensi memiliki tingkat kepuasan **Kurang Baik** dengan prosentase sebesar 40%. Pemustaka beranggapan bahwa pustakawan kurang cepat pada saat melayani pemustaka akibatnya pemustaka merasa kurang puas kepada kecepatan pelayanan pada layanan referensi. Pihak perpustakaan sebaiknya memberi pelatihan kepada pustakawan mengenai kecepatan pelayanan, agar dapat meningkatkan kepuasan dalam layanan referensi sehingga layanan referensi lebih termanfaatkan.

14. Prosedur Pelayanan

Pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat menurut Moenir (2006:41-44) yaitu adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat. Prosedur pelayanan pada layanan referensi jauh dari yang diharapkan oleh pemustaka. Prosedur pelayanan pada layanan referensi memiliki tingkat kepuasan **Kurang Baik** dengan prosentase sebesar 79%. Pihak perpustakaan sebaiknya memperbaiki prosedur pelayanan pada layanan referensi sesuai dengan yang diharapkan pemustaka, agar layanan referensi tersebut lebih termanfaatkan.

Dengan rincian tingkat kepuasan dari yang memiliki prosentase tertinggi hingga terendah dengan disajikan pula teori dari beberapa asli diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan keseluruhan pada layanan referensi **Cukup Puas** dengan prosentase 64%. Separuh dari responden mengatakan bahwa layanan referensi telah sesuai dengan yang mereka harapkan baik itu ditingkat koleksi maupun pada aspek yang mendukung didalamnya.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai kepuasan pengguna layanan referensi menurut Keputusan MENPAN 63/KEP/M.PAN/7/2003, dengan berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah diajukan, maka peneliti dapat menyimpulkan hasil temuan penelitian yaitu :

- Secara keseluruhan kepuasan pemustaka layanan referensi sedang dengan prosentase sebesar 64%. Lebih dari 50% pemustaka merasa telah terpuaskan oleh layanan referensi indikator yang telah memuaskan pemustaka pada layanan referensi yaitu : persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kemutakhiran koleksi, kepastian koleksi untuk proses belajar mengajar, kepastian jadwal layanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan. Meskipun pada prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan menghasilkan hasil yang kurang memuaskan. Ini diartikan bahwa pemustaka merasa terpuaskan dengan segala aspek yang ada didalamnya. Layanan referensi memiliki aspek yang mendukung terciptanya kepuasan pemustaka misalnya kondisi fisik, kebersihan, ketenangan dan kenyamanan yang membuat pemustaka merasa betah berada

pada layanan referensi. Peneliti mengukur kepuasan pemustaka dengan menggunakan Keputusan MENPAN 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai indikator dikarenakan pemerintah menganjurkan instansi pemerintahan mengukur kepuasan pemustaka menggunakan indikator tersebut. Indikator tersebut telah terbukti kevalidannya. Instansi pemerintahan lainnya menggunakan indikator tersebut untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa mereka. Pada **tabel 2** tentang tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan usia pemustaka menyimpulkan bahwa usia lebih muda lebih mudah untuk merasa puas daripada usia yang lebih tua. Pada **tabel 3** tentang tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan pendidikan pemustaka menyimpulkan bahwa tingkat pendidikan lebih rendah lebih merasa puas daripada tingkat pendidikan yang lebih tinggi. Karena pemustaka yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi akan membutuhkan informasi yang jauh lebih beraneka ragam daripada yang berpendidikan lebih rendah.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsini. 2006, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Bandung : Rineka Cipta
- Budianto, Herman. 2002, *Buku Panduan Layanan Perpustakaan*, Surabaya : Badan Perpustakaan Propinsi Jawa timur
- Hasan. 2004. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta : Kencana Media Group
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat no 63/Kep/M.PAN/7/2003*
- Muslich, Masnur. 2009. *Bagaimana Menulis Skripsi?*, Jakarta : PT Bumi Aksara
- Nazir, M. 2003. *Metode Penelitian*. Cetakan 5. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nurhadi. 1987, *Membaca Cepat dan Efektif*, Bandung : Sinar Baru
- Poerwadarminta. 1976, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta : PN Balai Pustaka
- Septiyantono, Tri. 2007, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab
- Singarimbun, Masri. 2006, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta : LP3ES
- Sugiyono. 2008, *Metode Penelitian kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- Sulistyo-Basuki. 1991, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sutarno NS. 2004, *Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Samitra Media Utama
- Sutarno NS. 2006, *Perpustakaan Dan Masyarakat*, Jakarta : Sagung Seto
- Suwarno, Wiji. 2010. *Pengetahuan Dasar Kepustakaan*, Bogor : Ghalia Indonesia
- Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
- Winarsih, dkk. 2005. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Yusup, Pawit M. 1995, *Pedoman Praktis Mencari Informasi*, Bandung : Remaja Rosdakarya

Website Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur

<http://www.baperpusip.go.id> diakses tanggal 7 Oktober 2012

Website Portal Garuda

<http://www.garuda.kemdiknas.go.id> diakses tanggal 21 April 2013

Website USU Institutional Repository : Open Access Repository

<http://repository.usu.ac.id> diakses tanggal 16 Mei 2013

Website Universitas Diponegoro

<http://eprints.undip.ac.id> diakses tanggal 16 Mei 2013

Website e-library Unikom

<http://elib.unikom.ac.id> diakses tanggal 17 Mei 2013

Dwi Laksono, Budi. 2012. *Skripsi Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur*. Surabaya : Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Surabaya

Hanik, Oemi. 2009. *Skripsi Tentang Pemanfaatan Koleksi Dewasa Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Jawa Timur*. Surabaya : Universitas Wijaya Kusuma Suraba

Vitalia T.F Tambunan. 2010. *Skripsi Tentang Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Referensi Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga*. Surabaya : Universitas Airlangga

Zuri Zahara Samosir, 2005. *Skripsi Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*