

**Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Ruang Baca Perpustakaan Umum**  
**(Studi Deskriptif Tentang Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Ruang Baca**  
**Badan Arsip dan Perpustakaan Kota Surabaya)**

**Wasis Wulandari (070916075)**

**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. Tipe penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode deskriptif dan dengan menggunakan pendekatan survey. 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. This type of research is descriptive and quantitative method using a survey approach. 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 extremely helpful users.

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

## **Pendahuluan**

Perpustakaan umum sebagai tempat untuk belajar sepanjang hayat, berbeda dengan perpustakaan sekolah atau perpustakaan perguruan tinggi yang keanggotaannya terbatas hanya ketika menjadi siswa atau mahasiswa. Dari mulai ketika menjadi anak-anak, remaja, dewasa sampai tua boleh menjadi anggota perpustakaan. Dengan kebebasan pemanfaatan oleh semua orang tersebut seharusnya perpustakaan memberikan pelayanan yang baik dan memberikan pelayanan yang memuaskan. Seseorang yang sudah nyaman berlama-lama di perpustakaan akan terus mempertahankan kebiasaannya tersebut. Sehingga hal ini akan menguntungkan bagi perpustakaan karena pengguna loyal terhadap perpustakaan. Dan pada akhirnya akan meningkatkan jumlah kunjungan perpustakaan.

Perpustakaan umum sebagai pusat informasi yang menyediakan beragam informasi yang meliputi semua bidang ilmu. Informasi disediakan dalam bentuk layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan umum hendaknya dapat diakses oleh semua masyarakat umum karena dana perpustakaan juga didapat dari pajak masyarakat dan keanggotaan bersifat cuma-cuma, namun ada perpustakaan yang memungut biaya biasanya untuk urusan administrasi.

Pelayanan pustakawan 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. Dengan layanan yang ada diharapkan pengguna dapat memanfaatkannya dan dapat membantu memenuhi kebutuhan pengguna.

Layanan ruang baca adalah layanan yang banyak dikunjungi oleh pengguna, semua pengunjung bebas memanfaatkan layanan ruang baca, baik sebagai anggota perpustakaan maupun tidak. Pada layanan ruang baca biasanya terdiri dari layanan-layanan penunjang yang dapat membantu pengguna untuk memenuhinya. Ketika pengguna memanfaatkan layanan ruang baca, pengguna juga akan memanfaatkan fasilitas penunjang yang ada, misalnya OPAC (alat penelusuran buku), memanfaatkan koleksi, memanfaatkan toilet, mushola dan lain-lain. Layanan ruang baca yang lengkap dan nyaman akan membuat pengguna merasa senang dan berlama-lama di perpustakaan.

Walaupun fasilitas dan kelengkapan gedung atau ruang memiliki prosentase yang sangat kecil dibanding dengan faktor yang lainnya, faktor ini sangat perlu mendapat perhatian serius, karena tingkat keberhasilan bangunan secara umum sangat ditentukan oleh kelengkapan ruang maupun fasilitas yang ada, begitu juga dengan ruang baca adalah tempat dimana pengunjung menghabiskan waktunya untuk aktifitas membaca (Eko Sasmito, 2009).

Menurut Hanani (2008) dalam Kurniawati (2012) menyatakan bahwa saat ini tata ruang bacaan masih belum menjadi fokus perhatian untuk dibenahi oleh pengelola perpustakaan. Padahal, suasana ruang bacaan sangat mempengaruhi terhadap kenyamanan bagi pihak pengguna perpustakaan. Ruang baca perpustakaan yang nyaman menjadi stimulus atau rangsangan bagi pengunjung perpustakaan untuk menjadikan perpustakaan sebagai pengisi waktu luang. Ruang baca ini sekaligus dapat menarik minat pengunjung untuk membaca.

Ketika muncul kepuasan pelanggan, persepsi pelanggan—benar atau salah, informasi atau kurang informasi—adalah “realitas” yang penting. Ada kecenderungan untuk setiap perpustakaan untuk menjadi defensif tentang peringkatnya dengan menegaskan bahwa “kita benar-benar melakukan pekerjaan yang lebih baik daripada angka yang mencerminkan” atau “pengguna hanya tidak menyadari,” sikap yang hanya menutupi kenyataan bahwa perpustakaan telah gagal dalam beberapa cara. Mungkin ada banyak alasan untuk lebih rendah dari peringkat diharapkan: tidak memberikan layanan yang diinginkan, kurangnya kualitas dalam pelayanan, kebutuhan untuk pelatihan staf, atau tidak mengkomunikasikan nilai perpustakaan kepada pelanggan dan keputusan stakeholder (Joseph R. Matthews, 2007:249).

Berdasarkan laporan magang oleh Citra Nanda Yanuariska (2013) pada Perpustakaan Umum Kota Surabaya dapat disimpulkan bahwa dengan pelayanan yang baik atau tanggap terhadap kesulitan user dalam pencarian koleksi, koleksi yang bagus dan ter *up to date* pasti user mengalami kepuasan pelanggan terhadap layanan

di perpustakaan. Karena Perpustakaan Umum Kota Surabaya adalah pusat pencarian informasi masyarakat umum. Jika layanan di Perpustakaan itu jelek pasti akan sepi pengunjungnya padahal visi Perpustakaan Umum Kota Surabaya adalah menjadi sumber informasi dan mencerdaskan masyarakat kota Surabaya. Oleh karena itu, Perpustakaan Umum Kota Surabaya harus memberi layanan prima kepada user dan koleksi yang *up to date*. Dari laporan magang di atas dapat dikemukakan bahwa layanan perpustakaan masih kurang bagus.

### **Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah persepsi pengguna terhadap layanan ruang baca Badan Arsip dan Perpustakaan Kota Surabaya?

### **Tinjauan Pustaka**

#### **1. Persepsi**

Persepsi menurut Wiji Suwarno (2009) adalah suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di dalam lapangan penginderaan seseorang. Penginderaan ini mengakibatkan manusia mulai memberikan penilaian baik atau buruk, enak atau tidak enak, dan lain-lain. Kemudian penilaian itu dijadikan suatu kesan yang dapat menstimulasi kegiatan untuk mengadaptasikan diri (Wiji Suwarno, 2009). Jika penilaian seseorang terhadap sesuatu baik, maka akan mengulangi kegiatan tersebut di kesempatan lain.

Persepsi menurut Desiderato dalam Jalaluddin Rakhmat (2005) adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli indrawi (*sensory stimuli*). Hubungan sensasi dengan persepsi sudah jelas. Sensasi adalah bagian dari persepsi. Walaupun begitu, menafsirkan makna informasi indrawi tidak hanya melibatkan sensasi, tetapi juga atensi, ekspektasi, motivasi, dan memori.

Menurut Moskowitz dan Orgel (1969) dalam Bimo Walgito 1992:70 persepsi merupakan proses yang integrated dalam diri individu terhadap stimulus yang diterimanya. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa persepsi itu merupakan pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diinderanya sehingga merupakan sesuatu yang berarti, dan merupakan respon yang integrated dalam diri individu. Dengan persepsi individu akan menyadari tentang keadaan di sekitarnya dan juga keadaan diri sendiri (Davidoff, 1981 dalam Bimo Walgito 1992:70).

#### **2. Layanan Ruang Baca**

Menurut Elang (2009) dalam Kurniawati (2012) sesuai dengan jenis dan kondisinya layanan ruang baca dapat dibagi menjadi 7 yaitu :

- 1) Layanan ruang baca buku rujukan

Buku rujukan adalah bahan perpustakaan yang sangat penting karena dari buku-buku ini berbagai pertanyaan dapat dijawab contohnya globe, peta, kamus (seperti *webster international dictionary*). Dalam ruangan ini, biasanya ada petugas atau pustakawan rujukan yang siap sedia memberikan bantuan. Jawaban pertanyaan rujukan tidak semuanya diperoleh dari buku, tetapi dapat juga dari pengalaman petugas perpustakaan. Lengkap tidaknya koleksi buku rujukan menunjukkan mutu layanan yang diberikan perpustakaan, buku-buku rujukan tidak boleh dipinjamkan ke luar perpustakaan. Perpustakaan yang sudah maju dan mempunyai biaya biasanya menyediakan mesin fotocopy. Selain itu, di ruang baca buku rujukan biasanya juga disediakan meja besar untuk membaca, berbagai alat rujukan beserta alat untuk mencatat seperti potongan kertas kecil dan bolpoint.

- 2) Layanan ruang baca berupa meja baca perorangan  
Layanan ini sebenarnya sekedar perluasan dari fasilitas ruang baca. maksudnya, untuk memberikan kenyamanan bagi mereka yang menghendaki ketenangan khusus. Dengan fasilitas ini seolah pembaca memiliki ruang khusus di perpustakaan yang tidak boleh diganggu orang lain. Ia juga merasa bahwa dirinya tidak mau mengganggu orang lain. Suasana nyaman dapat meningkatkan semangat belajar atau membaca di perpustakaan.
- 3) Layanan ruang baca berupa meja baca kelompok  
Ruang baca jenis ini terdapat di berbagai perpustakaan. Ada kelemahan dan keunggulan meja baca seperti ini. Kelemahannya ialah saling mengganggu di antara para pembaca. Keunggulannya, pertama, menghemat ruang dan fasilitas perpustakaan, karena adanya ruang baru itu, kedua karena melihat teman sebangkunya membaca, ia sendiri mungkin akan berbuat demikian dan diantara pembaca dapat saling komunikasi.
- 4) Fasilitas untuk ruang baca yang baik  
Ruang baca hendaknya dilengkapi berbagai fasilitas untuk menunjang kenyamanan. Pemasangan AC atau jendela yang luas, dapat memperlancar sirkulasi udara. Penerangan harus memadai. Sinar yang baik adalah sinar alami. Dianjurkan, perpustakaan memiliki pengontrol sinar pada setiap jendela, misalnya dengan *krey (blind fold)*. Serta didukung adanya alunan instrumen musik agar siswa dapat merasa nyaman ketika berada di ruang baca.
- 5) Perluasan dan ruang baca berupa ruang untuk diskusi  
Ruang ini dapat digunakan oleh sekelompok pembaca yang sama untuk membahas sesuatu, buku-buku dibawa dari perpustakaan kemudian dibicarakan bersama di sana. Biasanya ini membutuhkan jadwal dan pengumuman yang tepat dari perpustakaan. contohnya di Perpustakaan Nasional Singapura.
- 6) Ruang baca yang berupa ruang kerja bagi pembaca perpustakaan  
Ruang ini dapat digunakan untuk pembaca remaja dan anak-anak agar mereka

dapat berkarya. Meskipun perpustakaan menyediakan fasilitas dan mengeluarkan biaya, tetapi nilai kegiatan ini sangat tinggi.

7) Ruang santai

Ruang ini dapat digunakan oleh pembaca yang telah lelah membaca agar segar kembali. Sambil beristirahat ia dapat membaca dan menonton televisi.

**3. Tiga Bidang Interaksi yang Harus Dipertimbangkan dalam Berinteraksi dengan Layanan Perpustakaan**

Menurut Joseph R. Matthews (2004:108) bahwa ada tiga bidang interaksi yang harus dipertimbangkan dalam berinteraksi dengan layanan perpustakaan antara lain:

- 1) Sumber Daya. Dari sudut pandang klien, ada tiga perspektif yang mungkin dianggap di daerah ini:
  - Ketersediaan. Ini mengukur evaluasi tradisional yang mencoba untuk menilai apakah perpustakaan memiliki sumber daya yang diberikan, barang, atau jasa yang diinginkan oleh klien.
  - Aksesibilitas. Ukuran ini berfokus pada kemudahan layanan dapat diakses. Apakah kunjungan ke perpustakaan diperlukan.
  - Kualitas. Ukuran ini menilai sejauh mana layanan atau sumber daya yang akurat, terkini, tepat waktu, dan lengkap.
- 2) Penggunaan sumber daya dan jasa. Dalam memeriksa daerah ini, perpustakaan bisa meminta klien untuk menilai lima langkah potensial:
  - Tingkat kenyamanan dalam menggunakan sumber daya atau layanan.
  - Kemudahan penggunaan. Seberapa sulit untuk menggunakan sumber daya atau layanan perpustakaan.
  - Apakah frustrasi, jika ada, hasil dari menggunakan sumber daya atau layanan perpustakaan.
  - Bagaimana kesuksesan klien dalam menggunakan perpustakaan atau sumber daya.
  - Berapa banyak usaha yang dibutuhkan untuk berpindah dari satu layanan ke lainnya. Sebagai contoh, berapa banyak usaha yang dibutuhkan untuk melakukan pencarian untuk mengidentifikasi kutipan dan kemudian mengambil artikel jurnal yang diinginkan atau sumber daya lainnya.
- 3) Operasi dan lingkungan. Ada empat kategori di mana pengguna dapat diminta untuk menilai perpustakaan dan layanannya:
  - Bagaimana kewajaran dan kejelasan kebijakan perpustakaan dan prosedur. Apakah mereka memfasilitasi akses ke layanan perpustakaan atau bertindak sebagai hambatan.
  - Apakah ukuran fasilitas memadai? Apakah tata letak fisik dan organisasi sumber daya perpustakaan memfasilitasi akses ke sumber daya dan jasa?
  - Apakah anggota staf perpustakaan membantu, efisien, dan berpengetahuan? Apakah ada pemahaman yang jelas tentang tujuan dan sasaran dari organisasi dan keinginan oleh staf perpustakaan untuk menawarkan layanan berkualitas?

- Apakah peralatan yang handal dan mudah digunakan? Apakah tersedia petunjuk atau panduan pengguna?

## **Metode Penelitian**

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengambilan sample *non probability sampling* dengan menggunakan purposive sampling dengan pertimbangan bahwa pengguna tersebut telah berkunjung minimal tiga kali dalam satu bulan terakhir dan diasumsikan telah memanfaatkan layanan ruang baca perpustakaan. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 orang. Menurut Roscoe dalam Sugiyono (2010: 91) bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 adalah layak. Teknik pengumpulan data penelitian yang digunakan adalah kuesioner, dan observasi. Dan teknik pengolahan data penelitian yang digunakan adalah editing, coding, tabulasi dan analisis data.

## **Analisis Data**

### **1. Persepsi Terhadap Sumber Daya Ruang Baca Perpustakaan**

Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa ketersediaan buku adalah tersedia banyak buku namun buku yang dibutuhkan pengguna tidak ada. Hal ini ditunjukkan sebanyak 65 orang yang memilih opsi jawaban tersebut dengan persentasenya 66,3%. Dalam hal ini berarti bahwa meskipun banyak buku yang tersedia di perpustakaan namun belum mencakup banyak subyek ilmu pengetahuan yang dibutuhkan pengguna sehingga banyak pengguna yang tidak menemukan buku yang dibutuhkan. Beberapa responden menyatakan bahwa buku di perpustakaan ini tidak lengkap untuk beberapa literatur yang lebih khusus. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Pawit M. Yusuf (2010:26) bahwa fungsi yang tidak bisa diabaikan dan selalu melekat pada perpustakaan umum ialah sifat menghibur, rekreatif. Koleksi yang disediakan banyak yang berisi informasi ringan, artinya tidak mendalam seperti halnya pada perpustakaan-perpustakaan perguruan tinggi dan apalagi perpustakaan khusus. Hal ini disebabkan oleh kondisi masyarakat yang dilayaninya sangat beragam, baik pada tingkat pengetahuan, pendidikan, maupun usianya, sehingga sumber informasi yang disediakan pun harus menyesuaikan diri dengan keberagaman kondisi masyarakat tersebut. Secara sederhana pengertiannya ialah, masyarakat penggunaannya beragam, maka sumber informasi yang sesuai dengan kebutuhannya pun beragam pula. Keberagaman ini mencerminkan adanya sediaan informasi yang ringan dan umum secara berimbang.

Ketersediaan koran yang ada di perpustakaan jumlahnya sedikit dan update. Hal ini ditunjukkan sebanyak 48 orang yang memilih opsi jawaban tersebut dengan

prosentasenya 52,2%. Menurut G. Edward Evans (2005:122) bahwa koran harian, mingguan, dan publikasi bulanan terikat kepentingan lokal, regional, nasional, dan internasional. Semua jenis perpustakaan, dengan pengecualian media center SD, mengumpulkan koran. Penyediaan jumlah koran seharusnya ditingkatkan dan di sediakan koran yang update.

Mayoritas pengguna memberikan penilaian terhadap ketersediaan majalah adalah jumlah majalah sangat banyak namun kurang update. Hal ini ditunjukkan sebanyak 56 orang yang memilih opsi jawaban tersebut dengan prosentasenya 52,2%. Majalah merupakan jenis koleksi perpustakaan umum yang menarik karena selalu menyajikan informasi terbaru. Koleksi majalah akan banyak dimanfaatkan apabila majalah yang ada di update karena pengguna pasti selalu ingin membaca majalah terbaru. Barbara Debono dalam Joseph R. Matthews (2004:117) menemukan bahwa tiga atau lebih dari studi diartikulasikan dampak sosial berikut: peningkatan kualitas hidup, akses ke budaya dan seni, ekuitas / akses gratis ke sumber daya, pengembangan pribadi ditingkatkan, kejuruan dan / atau efek ekonomi, rekreasi, membangun komunitas, penurunan isolasi sosial, pendidikan, kesehatan dan informasi umum, dan ruang publik. Demikian beberapa dampak sosial yang ditimbulkan perpustakaan, maka untuk menunjang hal-hal diatas seharusnya perpustakaan lebih banyak menyediakan majalah dan juga menyediakan yang merupakan terbitan terbaru. Sulistyio Basuki (1993:433) mengatakan bahwa perpustakaan hendaknya memiliki sejumlah majalah. Pada perpustakaan khusus, sebagian besar dana dihabiskan hanya untuk berlangganan majalah. Majalah harus dipilih secara seksama dengan mempertimbangkan permintaan dan kebutuhan pemakai.

Dari segi aksesibilitas diperoleh data bahwa mayoritas pengguna memberikan penilaian terhadap jam buka perpustakaan adalah nyaman dan sesuai dengan waktu luang responden. Hal ini ditunjukkan sebanyak 68 orang yang memilih opsi jawaban tersebut dengan prosentasenya 69,4%.

Jam layanan Badan Arsip dan Perpustakaan Kota Surabaya adalah sebagai berikut:

Hari Senin s/d Kamis	: Pukul 08.00 – 19.00 WIB
Hari Jum'at	: Pukul 08.00 – 18.00 WIB
Istirahat Sholat Jum'at	: Pukul 11.00 – 13.00 WIB
Hari Sabtu & Minggu	: Pukul 09.00 – 14.00 WIB
Hari Libur Nasional	Tutup



Pengguna juga memberikan penilaian tentang jam buka perpustakaan. Dari jawaban mayoritas responden diketahui bahwa jam buka perpustakaan yang telah ditetapkan sudah baik dan sesuai dengan waktu luang yang dimiliki kebanyakan responden. Pengguna dapat memanfaatkan layanan maupun tempat di perpustakaan sampai jam 7 malam. Jam buka yang telah ditetapkan oleh perpustakaan sudah baik karena sesuai dengan waktu luang kebanyakan pengguna.

Lokasi Badan Arsip dan Perpustakaan Kota Surabaya adalah strategis, hal ini ditunjukkan dengan adanya 81 orang dengan prosentase 82,7% yang menilai bahwa lokasi perpustakaan strategis dikarenakan dekat dengan rumah pengguna, dekat dengan sekolah-sekolah, dekat dengan kampus, dan mudah dijangkau.

Menurut Gronroos dalam Tjiptono (2005:136) bahwa pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan, dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengaksesnya dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan. Selanjutnya menurut Fitzsimmons & Fitzsimmons, 1994 dalam Tjiptono (2005:91) bahwa lokasi berpengaruh terhadap dimensi-dimensi strategik, seperti fleksibilitas, competitive positioning, manajemen permintaan, dan fokus strategik. Fleksibilitas sebuah lokasi merupakan ukuran sejauh mana sebuah jasa mampu bereaksi terhadap situasi perekonomian yang berubah. Sehingga perpustakaan harus benar-benar mempertimbangkan lokasi yang tepat dan responsive terhadap kemungkinan perubahan.

Jam buka perpustakaan sangat terkait dengan lokasi perpustakaan. Lokasi perpustakaan yang strategis dan jam buka perpustakaan yang nyaman akan menguntungkan pengguna. Seperti dijelaskan oleh Joseph R. Matthews (2004:69) bahwa perpustakaan umum telah menjadi seperti bagian dari kehidupan sebagian besar orang bahwa pemikiran penutupan perpustakaan umum, karena alasan apapun, adalah kutukan bagi kebanyakan orang. Bagi orang yang menggunakan perpustakaan tidak ada pengganti. Satu studi di Inggris yang meneliti bahwa walaupun sembilan dari sepuluh pengguna kehilangan perpustakaan, hanya 9 persen menggantikan penggunaan perpustakaan mereka dengan kegiatan berorientasi non perpustakaan. Walaupun hampir setengah dari responden diganti layanan perpustakaan dengan kegiatan yang terkait, mereka merasa bahwa alternatif itu tidak dapat diterima atau memuaskan secara jangka panjang. Toko buku lokal memang melihat kenaikan tak terduga dalam penjualan selama waktu perpustakaan ditutup. Sebuah studi terkait di Inggris berfokus pada dampak dari penutupan perpustakaan masyarakat dan pengurangan jam buka pada 1996-1997. Tergantung pada lokal dan ketersediaan perpustakaan terdekat lainnya, antara 8 dan 29 persen pengguna kehilangan akses ke layanan perpustakaan (kerugian lebih tinggi di antara anak-anak sekolah). Tidak mengherankan, dampak pengurangan jam buka kurang dari dampak ketika

perpustakaan umum setempat benar-benar menutup pintu. Delapan puluh dua persen dari pengguna mampu menggeser penggunaan perpustakaan ke lokasi di dekatnya yang tetap terbuka.

Untuk dapat melakukan peminjaman buku perpustakaan maka harus menjadi anggota perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian terdapat 81 orang dengan prosentase 82,7% yang menilai mudah karena tidak perlu membayar dan 17 orang dengan prosentase 17,3% yang menilai tidak mudah karena harus membayar. Kebanyakan responden dalam penelitian ini adalah orang Surabaya asli sehingga menyatakan mudah untuk menjadi anggota perpustakaan. Sedangkan orang luar Surabaya termasuk sidoarjo dan lainnya menyatakan tidak mudah untuk menjadi anggota perpustakaan karena jumlah uang yang harus dibayarkan cukup mahal. Sulistyio Basuki (1993:46) mengatakan bahwa pada beberapa perpustakaan umum di Indonesia masih ada yang memungut biaya untuk menjadi anggota, namun hal ini semata-mata karena alasan administrasi belaka, bukanlah prinsip utama. Berbeda dengan yang dikatakan Blasius Sudarsono (2006:161) bahwa perpustakaan umum pada prinsipnya harus bebas biaya. Penyelenggaraan perpustakaan umum merupakan tanggung jawab pemerintah pusat dan daerah. Perpustakaan umum harus didukung perundang-undangan dan dibiayai oleh pemerintah pusat dan daerah.

Dari segi kualitas dapat diperoleh data bahwa ketepatan informasi di perpustakaan adalah tepat sejak awal dan ada pemberitahuan apabila perubahan. Hal ini ditunjukkan sebanyak 60 orang menilai tepat sejak awal dan ada pemberitahuan jika ada perubahan. Penemuan data dalam penelitian ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Fandy Tjiptono (2005:132) bahwa reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati), menyimpan data (*record*) secara tepat, dan mengirimkan tagihan secara akurat. Maka perpustakaan diharapkan selalu mampu menyampaikan jasanya tepat sejak awal dan memberikan informasi apabila ada perubahan.

Mayoritas pengguna memberikan penilaian bahwa buku baru hanya sedikit, hal ini ditunjukkan sebanyak 52 orang dengan prosentase 53,1% yang menilai buku baru hanya sedikit. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Joseph R. Matthews (2004) bahwa dalam berinteraksi dengan layanan perpustakaan, salah satu aspek dari kualitas adalah terkini. Akan lebih baik apabila perpustakaan menyediakan banyak buku baru sesuai dengan kebutuhan terkini. Sulistyio Basuki (1993:132) juga menekankan pentingnya koleksi bahan pustaka yang mutakhir dan seimbang.

Pencarian buku di perpustakaan dapat ditemukan ketika dibutuhkan karena buku tertata rapi dan tersedia tepat di raknya, hal ini ditunjukkan sebanyak 40 orang yang memberikan penilaian tersebut.

Temuan data dalam penelitian ini sama seperti yang telah dikatakan oleh William S, Dix (Librarian of Princenton United State University) dalam Kurniawan Hardiantara (2012), bahwa mutu perpustakaan diukur dari kemampuannya memberikan buku yang tepat kepada pengguna pada saat koleksi tersebut dibutuhkan, dan dikatakan juga bahwa perpustakaan dianggap bermutu apabila dapat memberikan layanan cepat, tepat, dan benar kepada penggunanya.

## **2. Persepsi Terhadap Penggunaan Sumber Daya dan Jasa Layanan Ruang Baca Perpustakaan**

Ruang baca perpustakaan sangat nyaman karena tersedia banyak tempat duduk dan meja, hal ini ditunjukkan sebanyak 41 orang dengan prosentase 41,8% yang memberikan penilaian tersebut. Penemuan dalam penelitian ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Sulisty Basuki (1993:131) bahwa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam merencanakan tata letak perpustakaan, salah satunya adalah ruang studi dan santai. Setiap perpustakaan memerlukan ruangan yang dilengkapi dengan meja dan kursi formal dan informal (artinya kursi untuk santai). Pembaca dapat duduk dan memilih bahan pustaka yang diinginkannya. Diperpustakaan khusus dan perpustakaan perguruan tinggi, ruang studi menduduki tempat penting karena pemakai umumnya menghabiskan waktunya belajar di perpustakaan. Begitu juga di Badan Arsip dan Perpustakaan Kota Surabaya bahwa ruang baca merupakan hal penting. Semakin nyaman ruang baca yang disediakan maka pengguna semakin lama menghabiskan waktunya di perpustakaan.

Kenyamanan fasilitas parkir dinilai bahwa sebaiknya tidak perlu membayar biaya parkir, hal ini ditunjukkan dengan sebanyak 44 orang dengan prosentase 44,9% memberikan penilaian tersebut. Penemuan data ini tidak sama dengan yang dikatakan oleh Sulisty Basuki (1993:46) bahwa jasa yang diberikan pada hakekatnya bersifat cuma-cuma.

Kenyamanan fasilitas mushola dinilai bahwa kebersihan mushola sangat terjaga, hal ini ditunjukkan dengan sebanyak 22 orang dengan prosentase 22,4% menilai kebersihan mushola sangat terjaga. Mushola merupakan aspek penting dalam perpustakaan, karena apabila perpustakaan mampu menyelenggarakan layanan satu hari penuh, maka harus menyediakan layanan mushola bagi pengunjung muslim yang berlama-lama di perpustakaan. Penemuan dalam penelitian ini sesuai yang dikatakan oleh Sutarno NS (2008:83) bahwa salah satu konsep layanan prima adalah kerasan/betah bagi pengunjung karena suasana yang menyenangkan, seperti sejuk, nyaman, asri, tenang, aman, bersih, tertib, dan bersahabat. Mushola dan fasilitas mushola yang nyaman dan bersih akan mampu membuat pengunjung memanfaatkannya dan berlama-lama di perpustakaan.

Mayoritas pengguna menilai bahwa fasilitas toilet sudah cukup nyaman digunakan, hal ini ditunjukkan sebanyak 64 orang dengan prosentase 65,3% memberikan penilaian tersebut.

Kenyamanan penitipan barang dinilai bahwa mayoritas pengguna menyatakan bahwa penitipan barang nyaman karena jumlah locker sudah cukup banyak, hal ini ditunjukkan dengan sebanyak 33 orang dengan prosentase 33,7% memberikan penilaian tersebut.

Menurut Wiji Suwarno (2010:41) bahwa perpustakaan yang berdiri sendiri biasanya memiliki sebuah bangunan sendiri, didesain khusus untuk perpustakaan dan dilengkapi dengan berbagai sarana, prasarana, perabot, dan perlengkapan yang diperlukan, serta persyaratan-persyaratan yang standar bagi perpustakaan. Perpustakaan yang merupakan bagian dari suatu unit kerja memiliki ruangan-ruangan yang memadai, baik untuk menempatkan koleksi, semua inventaris dan barang yang ada, maupun untuk melayani pengunjung. Yang perlu dipahami adalah bahwa gedung atau ruangan yang representatif merupakan daya tarik tersendiri, baik bagi pegawai maupun bagi perpustakaan. Sehingga selain perpustakaan memperhatikan layanan inti juga harus memperhatikan fasilitas penunjang seperti mushola, toilet, locker penitipan barang dan lainnya karena fasilitas penunjang ini yang membuat pengunjung betah di perpustakaan.

OPAC yang ada di perpustakaan mudah digunakan, hal ini ditunjukkan dengan sebanyak 49 orang dengan prosentase 50,0% memberikan penilaian tersebut. Ada pengguna yang menyatakan bahwa info yang di OPAC tidak selalu sama dengan letak buku. Maka perpustakaan sebaiknya menyesuaikan informasi yang ada di OPAC dengan buku-buku yang ada di rak.

### **3. Persepsi Terhadap Operasi dan Lingkungan Layanan Ruang Baca Perpustakaan**

Panduan layanan perpustakaan adalah jelas, hal ini ditunjukkan dengan sebanyak 52 orang dengan prosentase 53,1% menyatakan bahwa panduan layanan perpustakaan jelas. Beberapa pengguna menyatakan jelas karena sistem yang mulai baik, cukup akurat dalam memberikan layanan, terlihat jelas papan petunjuknya, petugas memberikan instruksi dengan baik, petunjuk-petunjuk dapat dibaca dan tulisannya besar, tidak terlalu banyak aturan, panduannya tidak rumit, adanya pemberitahuan dan lain-lain. Menurut Sulistyio Basuki (1993:286) bahwa untuk mengenalkan serta memasarkan jasa perpustakaan, perpustakaan tidak cukup hanya membangun jasa informasi serta mengharapkan umum akan memenuhi perpustakaan. Memang selalu ada orang yang ingin tahu namun jumlahnya hanya sedikit. Sebagai ketentuan umum, masyarakat perlu selalu diingatkan secara terus menerus dan efektif akan eksistensi jasa perpustakaan serta apa saja yang dapat dilakukan. Hal ini perlu dilakukan karena pustakawan tidak dapat meramalkan kapan keperluan mereka akan

informasi segera timbul. Karena itu pustakawan perlu mengusahakan agar publisitas dapat diperoleh melalui berbagai bentuk serta keluaran sesuai dengan kemampuan keuangan. Dari hasil penelitian ini juga ada beberapa pengguna yang menyatakan kurang jelas karena tidak ada pengumuman, tidak ada publikasi, panduan tidak tertulis dengan jelas dan lain-lain.

Fasilitas perpustakaan memadai, hal ini ditunjukkan dengan sebanyak 73 orang dengan prosentase 74,5%. Ada responden yang menyatakan bahwa fasilitas perpustakaan telah memadai karena semua fasilitas telah tersedia, lengkap, nyaman, gratis, tertata dengan baik, dan banyak fasilitasnya. Penemuan ini sesuai yang dikatakan oleh Wiji Suwarno (2010:41) bahwa perpustakaan yang berdiri sendiri biasanya memiliki sebuah bangunan sendiri, didesain khusus untuk perpustakaan dan dilengkapi dengan berbagai sarana, prasarana, perabot, dan perlengkapan yang diperlukan, serta persyaratan-persyaratan yang standar bagi perpustakaan

Staf perpustakaan sangat ramah dan sangat membantu pengguna, hal ini ditunjukkan dengan sebanyak 80 orang dengan prosentase 81,6% memberikan penilaian tersebut. Penemuan data ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Gronroos dalam Tjiptono (2005:136) dalam kriteria attitudes and behavior yaitu bahwa pelanggan merasa bahwa para karyawan kontak memperhatikan mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah pelanggan secara spontan dan senang hati.

OPAC dapat diandalkan, hal ini ditunjukkan sebanyak 69 orang dengan prosentase 70,4% menyatakan hal tersebut. Penemuan data ini sesuai dengan yang dikatakan Parasuraman dalam Tjiptono (2005:132) bahwa reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal.

## **Penutup**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Ruang Baca Perpustakaan Umum (Studi Deskriptif Tentang Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Ruang Baca Badan Arsip dan Perpustakaan Kota Surabaya) dengan berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hasil temuan penelitian, yaitu mengenai sumber daya seperti ketersediaan koleksi adalah kurang baik, hal ini diketahui dari jawaban mayoritas responden bahwa koleksi buku tidak lengkap, selain itu juga koleksi koran dan majalah juga kurang, kemudian dari aspek aksesibilitas dan kualitas adalah baik, kemudian dari segi penggunaan adalah baik hal ini dilihat dari tingkat kenyamanan adalah baik, mayoritas pengguna menyatakan nyaman dengan fasilitas yang ada, kemudian dari aspek kemudahan penggunaan juga baik, dari aspek sikap dan tindakan ketika mengalami kegagalan atau kesuksesan adalah baik,

kemudian mengenai operasi dan lingkungan adalah baik, hal ini dilihat dari aspek kejelasan panduan layanan, fasilitas, sikap staf dan kehandalan OPAC adalah baik.

## V.2 Saran

Berdasarkan temuan-temuan dari penelitian, ada beberapa saran yang akan dikemukakan oleh peneliti, antara lain sebagai berikut:

1. Perpustakaan seharusnya menyediakan koleksi buku disesuaikan dengan kebutuhan pengguna dan disediakan lebih banyak lagi koleksi baru.
2. Perpustakaan seharusnya menyediakan arsip koran tanggal-tanggal sebelumnya, hal ini agar pengguna mudah menemukan berita hari-hari sebelumnya.
3. Perpustakaan seharusnya menyediakan banyak majalah yang menarik dan baru, karena majalah mempunyai daya tarik tersendiri, pengguna yang lelah membaca buku dapat membaca dan membolak-balik halaman majalah meskipun hanya melihat gambar-gambarnya.

## Daftar Pustaka

Evans, G. Edward. 2005. *Developing library and information center collections*. London: Libraries Unlimited.

Hardiantara, Kurniawan. 2012. *Persepsi Pengguna terhadap Dimensi Kualitas Layanan di Perpustakaan (Studi Deskriptif tentang Persepsi Pengguna Perpustakaan terhadap Dimensi Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya)* (Skripsi). Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya.

Kurniawati, Nuning Setia. 2012. *Pemanfaatan Layanan Ruang Baca Pada Perpustakaan di SMA Negeri 2 Kota Mojokerto*. (Skripsi). Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya.

Matthews, Joseph R. 2004. *Measuring for Result: The Dimensions of Public Library Effectiveness*. London: Libraries Unlimited.

Matthews, Joseph R. 2007. *The Evaluation and Measurement of Library Service*. London: Libraries Unlimited.

Rakhmat, Jalaluddin. 2005. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Sasmito, Eko. 2009. *Tanggapan Pengguna Terhadap Desain Interior Ruang Baca Umum Perpustakaan Daerah Kabupaten Bantul Yogyakarta* (Skripsi). Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

- Sudarsono, Blasius. 2006. *Antologi Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarno,NS. 2008. *Membina Perpustakaan Desa*. Jakarta: Sagung Seto.
- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Suwarno, Wiji. 2010. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Walgito, Bimo. 1992. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.
- Yanuariska, Citra Nanda. 2013. Laporan Praktik Kerja (Magang) Pada Perpustakaan Umum Kota Surabaya. Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya.
- Yusuf, Pawit M dan Subekti, Priyo. 2010. *Teori dan Praktik Penelusuran Informasi (Information Retrieval)*. Jakarta : Kencana