

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN REFERENSI MELALUI *E-MAIL* DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SURABAYA

Analysis of Users' Satisfaction on Reference Services via E-mail in Library of Surabaya University

Lasi dan Eko Setiawan

Perpustakaan Universitas Surabaya, Jalan Raya Kalirungkut-Tenggiling, Surabaya 60293
Telp. (031) 2981340, Faks. (031) 2981341
E-mail: lasi@ubaya.ac.id; eko_s@ubaya.ac.id

Diajukan: 6 Desember 2011; Diterima: 8 Februari 2012

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi memberikan peluang kepada pustakawan layanan referensi untuk meningkatkan kinerja layanan perpustakaan. Penelitian kepuasan pengguna layanan referensi telah dilakukan pada bulan Juli-Desember 2010 untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan referensi melalui *e-mail*. Penelitian dilaksanakan dengan metode survei. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dikirim ke responden, yaitu sivitas akademika Universitas Surabaya (UBAYA), melalui *e-mail* pustaka@ubaya.ac.id. Hasil pengkajian menunjukkan bahwa layanan referensi melalui *e-mail* di perpustakaan UBAYA telah berjalan dengan efektif. Hal ini ditunjukkan oleh tingkat kepuasan pengguna yang tinggi (91,6%) dilihat dari waktu respons, kualitas respons, kemudahan akses, pengetahuan pustakawan, dan kualitas petunjuk/informasi. Sebanyak 90,3% responden menyatakan puas terhadap waktu respons yang tidak lebih dari 3 hari. Respons yang diperoleh pengguna dari layanan referensi melalui *e-mail* sangat bermanfaat dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna secara cepat. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan referensi memberikan peluang kepada pustakawan untuk merespons lebih cepat permintaan pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi, sehingga memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan referensi melalui *e-mail*. Penggunaan *e-mail* juga lebih efektif untuk memperoleh umpan balik dari pengguna dalam rangka meningkatkan kualitas layanan referensi melalui *e-mail*.

Kata kunci: Layanan referensi *online*; layanan referensi via *e-mail*; kepuasan pengguna; layanan penelusuran informasi

ABSTRACT

The development of information technology provides an opportunity for reference services librarian to enhance library services performance. The reference services librarians of Surabaya University (UBAYA) carried out a survey in July to December 2010 on users who had used the services. The purpose of the study was to determine the users' satisfaction on reference services via e-mail in fulfilling

their information needs. A survey method was applied in the study and used questionnaire which were distributed to UBAYA's civitas academica as respondents via e-mail pustaka@ubaya.ac.id. The result showed that reference services via e-mail in UBAYA's library had been effective, indicated by time of response, quality of response, accessibility, librarian knowledge, and quality of instruction. As much as 90.3% respondents were satisfied on time of response of less than 3 days. The response obtained by users from the reference service via e-mail was highly useful in fulfilling users' information need fast. This indicated that the use of information technology in reference services enabled librarian to give quick response to meet user's need, and it reflected on users' satisfaction of the quality of reference service via e-mail. The use of e-mail was an effective method to obtain feedback from users to improve the performance of reference service via e-mail.

Keywords: *Online reference services, e-mail reference services, user satisfaction, information retrieval services*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan pada berbagai bidang. Demikian pula pada manajemen perpustakaan perguruan tinggi, khususnya dalam mengelola dan memberikan informasi kepada pengguna. Kemajuan teknologi informasi memberikan kemudahan bagi perpustakaan dalam kegiatan layanan perpustakaan. Kinerja perpustakaan tidak lagi diukur berdasarkan jumlah koleksi dan pengunjung yang datang ke perpustakaan, melainkan dari jumlah pengguna yang memanfaatkan layanan, meskipun pengguna tidak datang secara fisik ke perpustakaan. Hal ini menandakan adanya perubahan perilaku pengguna dalam pencarian informasi yang berdampak pada lembaga informasi dan perpustakaan itu sendiri (Wilson 1999).

Layanan referensi merupakan salah satu kegiatan pokok di perpustakaan untuk mendayagunakan koleksi

referensi kepada pengguna. Kegiatan layanan referensi meliputi jasa penunjukan, penemuan kembali dan penelusuran informasi, serta bimbingan pengguna.

Janes (2002) memaparkan akan terjadi perubahan dalam layanan referensi akibat perkembangan teknologi informasi (TI), di antaranya peningkatan jumlah dan macam sumber daya informasi yang tersedia di perpustakaan yang secara bersama-sama dapat digunakan untuk mengatasi suatu masalah. Perkembangan TI memberikan kemudahan bagi pengguna untuk menemukan sumber daya informasi.

Dampak nyata penerapan teknologi informasi di Perpustakaan Universitas Surabaya (UBAYA) adalah adanya pengembangan layanan referensi melalui *e-mail* pustaka@ubaya.ac.id pada *website* perpustakaan sehingga pengguna tidak harus datang langsung ke perpustakaan, tetapi dapat mengajukan pertanyaan melalui *e-mail*. Layanan referensi melalui *e-mail* dapat memberikan respons terhadap permintaan pengguna dalam waktu 48 jam atau dua hari kerja sejak pertanyaan diajukan, kecuali pada akhir pekan dan hari libur. Selain itu, pengguna akan lebih cepat mendapat umpan balik dari perpustakaan sehingga terjalin komunikasi timbal-balik antara pengguna dan perpustakaan.

Kegiatan layanan referensi di Perpustakaan UBAYA sebelumnya masih bersifat konvensional, yaitu pengguna harus datang ke perpustakaan untuk mencari informasi dengan mengisi lembar penelusuran informasi. Lembar penelusuran informasi memuat identitas pengguna, meliputi nama, status, fakultas, nomor telepon/*mobile phone*, *e-mail*, alamat, serta informasi yang dibutuhkan. Dalam menjawab pertanyaan pengguna, pustakawan hanya terbatas menggunakan sumber-sumber informasi yang dimiliki perpustakaan dan hanya memberikan tanggapan awal terhadap setiap pertanyaan dengan jangka waktu yang tidak ditentukan. Pengguna harus bertemu langsung (*face to face*) dengan pustakawan agar subjek/bidang kajian yang diajukan lebih mendalam dan terfokus sehingga memudahkan pustakawan dalam memberikan jawaban sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Layanan referensi melalui *e-mail* di Perpustakaan UBAYA mendapat respons cukup baik dari pengguna. Untuk lebih mengoptimalkan layanan referensi melalui *e-mail*, mulai Januari 2009 Perpustakaan UBAYA menyediakan lembar isian *online* "Kontak *Online*" dan "Penelusuran Informasi" di *website* perpustakaan. Lembar isian *online* ini memuat informasi pengguna,

meliputi nama, alamat, nomer telepon, alamat *e-mail*, serta pertanyaan dan kriteria jawaban yang dibutuhkan (tersedia dalam lembar isian), yang selanjutnya dijadikan acuan oleh perpustakaan untuk memberikan respons/jawaban. Guna memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien kepada pengguna, sejak Juli 2010 layanan referensi melalui *e-mail* di Perpustakaan UBAYA menyediakan *e-mail* pustakaubaya@yahoo.com. Meskipun perpustakaan sudah menyediakan beberapa metode *link* yang dapat digunakan pengguna dalam mengajukan pertanyaan ke perpustakaan, dalam pelaksanaannya masih ada pengguna yang mengajukan pertanyaan langsung melalui *e-mail* ke pustakawan referensi, meskipun jumlahnya relatif kecil.

Semua pertanyaan yang diajukan pengguna mendapat tanggapan atau jawaban dari layanan referensi dan diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna atau setidaknya pengguna akan memberikan respons ke layanan yang diberikan. Untuk itu, Perpustakaan UBAYA terus berupaya menyediakan layanan yang inovatif dan berorientasi pada kepuasan pengguna untuk meningkatkan kualitas layanan referensi melalui *e-mail*.

Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Parasuraman *dalam* Tjiptono (2005) menyatakan pemenuhan kebutuhan pengguna perpustakaan adalah memberikan sesuatu yang memungkinkan pengguna terpenuhi kebutuhan informasinya. Lebih lanjut Oliver (1996) menyatakan bahwa semua orang paham kepuasan, tetapi sulit untuk mendefinisikannya.

Kepuasan pengguna perpustakaan berkaitan erat dengan kualitas layanan, yang dapat memberikan dorongan kepada pengguna untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perpustakaan. Dengan terjalinnya hubungan, diharapkan perpustakaan dapat memahami harapan dan kebutuhan pengguna, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna dengan memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman yang kurang menyenangkan.

Layanan perpustakaan yang tidak dapat memuaskan pengguna akan menghadapi masalah yang kompleks karena pengguna yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain. Oleh karena itu, perpustakaan harus mampu merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan kualitas layanan dengan baik sehingga layanan yang diberikan dapat memuaskan pengguna.

Perpustakaan perlu melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pengguna. Melalui pemantauan dan pengukuran kepuasan pengguna, umpan balik dan masukan dari pengguna dapat diperoleh untuk pengembangan strategi dan implementasi peningkatan kepuasan pengguna perpustakaan.

Kepuasan pengguna dapat diukur melalui survei persepsi dan kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan. Survei kepuasan pengguna dapat dilakukan melalui pos, telepon, *e-mail*, *website* maupun wawancara langsung. Melalui survei ini akan diperoleh tanggapan/respons secara langsung dari pengguna dan juga dapat memberikan kesan positif bahwa perpustakaan memberikan perhatian yang besar terhadap pengguna. Survei kepuasan pengguna dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu layanan dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan apakah layanan tersebut berjalan secara efektif dan efisien (Horn dan Kjaer dalam van de Creek 2005). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap layanan referensi melalui *e-mail* pada Perpustakaan UBAYA.

METODE

Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli-Desember 2010 di Perpustakaan UBAYA. Pada periode ini terdapat 151 *e-mail* yang berasal dari sivitas akademika UBAYA dan 23 *e-mail* dari pengguna luar UBAYA. Untuk mempertahankan objektivitas penelitian, survei dilakukan terhadap alamat *e-mail* pengguna sivitas akademika UBAYA. Dari 151 *e-mail* sivitas akademika UBAYA, tercatat hanya ada 73 alamat *e-mail* karena sebagian pengguna mengajukan lebih dari satu kali pertanyaan melalui *e-mail* yang sama. Sebanyak 59,6% pertanyaan pengguna diajukan melalui *e-mail* pustaka@ubaya.ac.id, 4% ke "Kontak Online", 11,9% ke "Penelusuran Informasi", 23,8% ke *e-mail* pustakaubaya@yahoo.com, dan 0,7% ke *e-mail* pustakawan referensi.

Penelitian menggunakan metode survei dengan mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data (Singarimbun dan Effendi 2006). Populasi penelitian adalah sivitas akademika UBAYA sebagai pengguna layanan referensi melalui *e-mail* yang telah mengajukan pertanyaan ke layanan referensi melalui *e-mail* dan lembar isian *online* Perpustakaan UBAYA. Karena jumlah populasi kecil, maka penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan sampel total, yaitu seluruh populasi dijadikan sebagai

sampel (Surakhmad 1978). Alamat *e-mail* pengguna dihitung berdasarkan jumlah alamat *e-mail* pengguna yang mengajukan pertanyaan ke layanan referensi melalui *e-mail* dan telah mendapat respons/jawaban dari layanan referensi selama bulan Juli-Desember 2010, dengan jumlah 73 alamat *e-mail*.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, yang merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono 2006). Kuesioner disebarkan kepada responden melalui lembar isian *online* (Lazar dan Preece 1999). Setiap alamat *e-mail* responden hanya menerima dan menjawab satu kali kuesioner melalui "LimeSurvey". Kuesioner dikirim melalui *e-mail* pustaka@ubaya.ac.id. Kuesioner berbentuk pertanyaan tertutup dan terbuka. Selain melalui kuesioner, data juga dikumpulkan melalui penelitian pustaka (*library research*), yang meliputi buku, jurnal, internet, dan perangkat lain yang berkaitan dengan penelitian, serta penelitian lapangan (*field research*) melalui pengamatan terhadap kegiatan layanan, wawancara dengan pustakawan dan pengguna, serta studi terhadap dokumentasi hasil-hasil layanan referensi melalui *e-mail*.

Penelitian menggunakan analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan keadaan gejala sosial sebagaimana adanya tanpa melihat hubungan-hubungan yang ada (Bungin 2005), yang menjelaskan konsep layanan referensi melalui *e-mail*. Semua pertanyaan yang diterima layanan referensi melalui *e-mail* dan respons/jawaban dari kuesioner ditabulasi kemudian dianalisis dengan menggunakan SPSS versi 16.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan pengguna layanan referensi melalui *e-mail* di Perpustakaan UBAYA dapat dilihat dari lima aspek kualitas layanan, yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kepuasan berkaitan erat dengan kualitas layanan karena dapat memberikan dorongan kepada pengguna untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perpustakaan. Pengguna yang puas terhadap layanan perpustakaan akan cenderung menunjukkan sikap *willingness to return*, yaitu sikap positif terhadap layanan dengan memanfaatkan layanan tersebut secara terus-menerus dan merekomendasikannya kepada rekan atau kolega yang lain. Kepuasan

pengguna diperoleh karena kinerja layanan referensi melalui *e-mail* sesuai dengan harapannya dan kepuasan tersebut berpotensi menimbulkan kesetiaan terhadap layanan Perpustakaan UBAYA.

Dari 73 kuesioner yang dikirim ke responden, 62 responden (84,9%) memberikan respons dengan mengirimkan kembali kuesioner yang telah diisi lengkap, dan 11 responden (15,1%) tidak memberikan respons. Responden yang tidak memberikan respons disebabkan oleh beberapa hal, antara lain responden tidak menerima *e-mail* kuesioner, responden sudah tidak menggunakan *e-mail* tersebut atau sudah lulus dari UBAYA sehingga tidak lagi aktif mengecek *e-mail*, atau alamat *e-mail* responden sudah tidak aktif.

Layanan referensi melalui *e-mail* pada Perpustakaan UBAYA memberikan respons, tanggapan atau jawaban terhadap semua pertanyaan pengguna dalam waktu tidak lebih dari 48 jam atau dua hari kerja sejak pertanyaan diajukan, kecuali pada akhir pekan dan hari libur UBAYA. Hasil survei menunjukkan bahwa layanan referensi melalui *e-mail* pada Perpustakaan UBAYA mampu memberikan layanan dengan respons yang baik, cepat, dan tepat. Hal ini terbukti sebanyak 29% responden menyatakan mendapat respons dalam waktu kurang dari satu hari, 64,5% responden antara 2-3 hari, dan sisanya 6,5% lebih dari tiga hari. Tidak ada responden yang menyatakan tidak mendapat respons dari layanan referensi melalui *e-mail* (Tabel 1). Hasil tersebut menunjukkan bahwa 93,5% responden menyatakan waktu respons yang diterima tidak lebih dari tiga hari kerja.

Berdasarkan manfaat informasi atau respons yang diberikan oleh layanan referensi, hasil survei menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden (56,5%) menyatakan respons yang diterima sangat membantu, 37% menyatakan respons yang diterima membantu, dan 6,5% menyatakan respons yang diterima kadang-kadang membantu kebutuhan informasi. Tidak ada responden

Tabel 1. Waktu respons layanan referensi melalui *e-mail* di Perpustakaan Universitas Surabaya, Juli-Desember 2010.

Waktu respons (hari)	Jumlah	Persentase
< 1	18	29,0
2-3	40	64,5
> 3	4	6,5
Tidak ada respons	0	0,0
Total	62	100,0

yang menyatakan bahwa respons yang diberikan oleh perpustakaan tidak membantu atau sangat tidak membantu (Tabel 2). Apabila kategori sangat membantu dan membantu dimasukkan dalam kategori membantu, maka 93,5% responden menyatakan bahwa respons yang diterima membantu kebutuhan informasinya.

Tingkat kepuasan pengguna layanan referensi melalui *e-mail* di Perpustakaan UBAYA dapat dilihat pada Tabel 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan referensi melalui *e-mail* dinilai responden cepat dan tanggap dalam memberikan jawaban terhadap pertanyaan pengguna. Meskipun sebagian besar waktu responsnya antara 2-3 hari, 95,2% responden menyatakan sangat puas dan puas karena waktu respons yang diterima tidak lebih dari tiga hari.

Berdasarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas hasil penelusuran layanan referensi melalui *e-mail*, 69,4% responden menyatakan puas dan 25,8% menyatakan sangat puas, 1,6% responden menyatakan tidak tahu dan 3,2% responden menyatakan tidak puas. Hasil kajian van de Creek (2005) menunjukkan bahwa 91% responden memperoleh informasi yang diperlukan, 75% responden menyatakan respons yang diterima membantu kebutuhan, dan 92% menyatakan kualitas layanan sangat baik. Hasil ini sesuai dengan hasil survei layanan referensi melalui *e-mail* di Perpustakaan UBAYA yang menunjukkan bahwa 93,5% responden menyatakan respons kualitas penelusuran membantu kebutuhan informasinya dan 95,2% responden puas terhadap kualitas hasil penelusuran.

Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap kualitas hasil penelusuran, namun masih ada yang menyatakan tidak puas karena tidak dapat memperoleh artikel lengkap (*fulltext*) dari *web* Perpustakaan UBAYA. Oleh karena itu, perlu dibuat daftar pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi respons peng-

Tabel 2. Manfaat dari respons yang diterima pengguna dari layanan referensi melalui *e-mail* di Perpustakaan Universitas Surabaya, Juli-Desember 2010.

Respons yang diterima	Jumlah	Persentase
Sangat membantu	35	56,5
Membantu	23	37,0
Kadang membantu	4	6,5
Tidak membantu	0	0,0
Sangat tidak membantu	0	0,0
Total	62	100,0

Tabel 3. Tingkat kepuasan pengguna layanan referensi melalui *e-mail* di perpustakaan Universitas Surabaya, Juli-Desember 2010.

Uraian	Tingkat kepuasan				
	Sangat puas	Puas	Tidak tahu	Tidak puas	Sangat tidak puas
Waktu respons	15 (24,2)	44 (71,0)	1 (1,6)	2 (3,2)	0
Kualitas respons	16 (25,8)	43 (69,4)	1 (1,6)	2 (3,2)	0
Kemudahan akses	16 (25,8)	40 (64,5)	5 (8,1)	1 (1,6)	0
Pengetahuan pustakawan	13 (21,0)	42 (67,7)	6 (9,7)	1 (1,6)	0
Kualitas petunjuk/informasi	10 (16,1)	45 (72,6)	5 (8,1)	3 (3,2)	0

Angka dalam kurung adalah persen.

guna yang tidak puas sebagai bahan untuk memperbaiki kualitas layanan.

Berkaitan dengan kemudahan akses layanan referensi, 25,8% responden menyatakan sangat puas, 64,5% responden puas, 8,1% responden tidak tahu, dan 1,6% responden tidak puas. Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa 90,3% responden menyatakan sangat puas dan puas terhadap kemudahan akses layanan referensi.

Tingkat kepuasan responden terhadap pengetahuan pustakawan referensi dalam memberikan respons terhadap pertanyaan pengguna menunjukkan bahwa 21% responden menyatakan sangat puas, 67,7% responden puas, 9,7% responden tidak tahu, dan hanya 1,6% responden yang tidak puas. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap pengetahuan pustakawan referensi dalam memberikan respons terhadap pertanyaan pengguna mencapai 88,7% dan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas hasil penelusuran yang mencapai 95,2%. Pengguna yang mengajukan pertanyaan percaya dan yakin bahwa informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dan dipenuhi perpustakaan UBAYA. Layanan yang diberikan tidak terbatas hanya melakukan pencarian informasi di Perpustakaan UBAYA, tetapi juga memberikan layanan rujukan ke tempat lain apabila informasi yang diperlukan pengguna tidak tersedia. Layanan referensi melalui *e-mail* di Perpustakaan UBAYA juga memfasilitasi pembelian artikel jurnal yang memang harus diperoleh dengan cara membeli ke penerbit artikel jurnal yang bersangkutan.

Kepedulian pustakawan dalam memenuhi kebutuhan pengguna tidak terbatas pada sumber informasi yang dimiliki perpustakaan, tetapi juga yang tidak dimiliki Perpustakaan UBAYA. Pustakawan melakukan

penelusuran informasi ke pengarang ataupun penerbit melalui permintaan artikel jurnal. Dalam periode Juli-Desember 2010, terdapat 273 pertanyaan pengguna. Dari jumlah tersebut, 228 pertanyaan dapat diberi jawaban sesuai kebutuhan pengguna, sedangkan 45 pertanyaan tidak dapat diberi jawaban, namun diberikan rujukan informasi ke tempat lain.

Kebutuhan informasi pengguna yang belum terpenuhi merupakan refleksi dari kualitas respons, keterputusan antara harapan pengguna dan tujuan pelayanan, atau keterbatasan ketersediaan informasi di Perpustakaan UBAYA. Hal ini dapat menjadi sumber ketidakpuasan jika pengguna yang memanfaatkan layanan tersebut mengharapkan dapat menerima informasi yang lengkap, bukan hanya petunjuk untuk menggunakan *database* artikel atau abstrak, melainkan artikel lengkap (*fulltext*).

Tingkat kepuasan responden terhadap petunjuk/informasi layanan referensi menunjukkan 16,1% responden menyatakan sangat puas, 72,6% responden puas, 8,1% responden tidak tahu, dan 3,2% responden tidak puas. Beberapa responden menyatakan pernah mengalami kesulitan melakukan akses layanan. Salah satu responden menghendaki agar layanan referensi melalui *e-mail* di Perpustakaan UBAYA ditampilkan di *web* universitas dengan asumsi mereka lebih intensif mengakses *web* universitas daripada *web* perpustakaan. Hal ini sesuai dengan hasil survei yang menunjukkan responden mengetahui pertama kali layanan referensi melalui *e-mail* di *web* Perpustakaan UBAYA (Tabel 4).

Keberadaan informasi layanan referensi dalam *web* Perpustakaan UBAYA memudahkan pengguna mengetahui layanan ini dibandingkan dengan layanan lain di perpustakaan. Namun demikian, situs *web* perpustakaan perlu dimodifikasi untuk meningkatkan kualitas layanan

Tabel 4. Informasi tentang keberadaan layanan referensi melalui *e-mail* di Perpustakaan Universitas Surabaya, Juli-Desember 2010.

Informasi keberadaan layanan referensi	Jumlah	Persentase
Web perpustakaan	17	27,4
Brosur perpustakaan	1	1,6
<i>Workshop</i> perpustakaan	4	6,5
Temannya	15	24,2
Dosen	11	17,7
Staf perpustakaan	14	22,6
Total	62	100,0

bagi pengguna. Hasil survei juga menunjukkan perlu promosi yang lebih intensif, khususnya melalui brosur dan pamflet agar keberadaan layanan ini diketahui secara luas. Brosur dan pamflet dapat didistribusikan ke pengguna (mahasiswa) pada saat orientasi perpustakaan pada masa orientasi bersama (MOB) bagi mahasiswa baru atau pada pembelajaran dalam mata kuliah dasar umum (MKDU). Promosi juga dapat dilakukan melalui bimbingan pemanfaatan layanan perpustakaan, presentasi layanan *e-journal* atau referensi melalui *e-mail* kepada mahasiswa dan dosen.

Hasil survei mengenai sarana yang digunakan responden dalam pengajuan pertanyaan dikaitkan dengan kepuasan pengguna menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat puas dengan menggunakan *e-mail* pustaka@ubaya.ac.id. Dengan menggunakan *e-mail*, informasi yang diterima dideskripsikan lebih jelas dan lengkap dibandingkan dengan menggunakan kontak *online* atau form penelusuran informasi. Hal ini karena kontak *online* dan form penelusuran informasi dirancang untuk memberikan jawaban singkat terhadap pertanyaan yang bersifat faktual, sementara tingkat kepuasan pengguna meningkat apabila mereka menggunakan *e-mail* pustaka@ubaya.ac.id. Faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan pengguna adalah teknologi, namun tidak ada responden yang menyatakan mengalami kesulitan secara teknis dengan menggunakan *e-mail*. Perbedaan ini mungkin dapat menjelaskan tingkat kepuasan responden lebih tinggi dengan menggunakan layanan referensi melalui *e-mail*.

Apabila tingkat kepuasan sangat puas dan puas digabungkan dalam satu kategori puas, maka tingkat kepuasan pengguna terhadap waktu respons sama dengan kualitas respons yaitu 95,2%, diikuti kemudahan

akses layanan 90,3%, dan pengetahuan pustakawan sama dengan kualitas kejelasan petunjuk/informasi 88,7%. Untuk memperoleh penjelasan yang lebih rinci, maka dilakukan analisis antara kategori kepuasan pengguna layanan referensi melalui *e-mail* dengan berbagai kategori responden seperti jenis kelamin, fakultas, dan waktu respons. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan referensi melalui *e-mail* di Perpustakaan UBAYA adalah perempuan sebanyak 83,8% (52 orang), sedangkan laki-laki hanya 16,2% (10 orang). Hasil analisis antara kategori jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pengguna memperlihatkan bahwa dari 10 responden laki-laki, tiga responden memiliki tingkat kepuasan sangat tinggi dan tujuh responden memiliki tingkat kepuasan tinggi. Selanjutnya dari 52 responden perempuan, 19 responden memiliki tingkat kepuasan sangat tinggi dan 31 responden memiliki tingkat kepuasan tinggi.

Hasil analisis antara kategori program studi dan tingkat kepuasan pengguna memperlihatkan bahwa responden dari program studi Pascasarjana (Profesi) dan Fakultas Bisnis dan Ekonomika (FBE) paling sering memanfaatkan layanan referensi melalui *e-mail* dalam memenuhi kebutuhan informasi dan 93,5% responden menyatakan puas terhadap layanan tersebut.

Hasil analisis antara waktu respons dan kepuasan pengguna dapat dilihat pada Tabel 5. Hasil analisis memperlihatkan bahwa 25,8% responden menyatakan waktu respons kurang dari 1 hari, dengan rincian 9,7% responden memiliki tingkat kepuasan sangat tinggi dan 16,1% responden memiliki tingkat kepuasan tinggi. Selanjutnya 64,5% responden menyatakan waktu respons 2-3 hari, dengan rincian 24,2% responden menyatakan tingkat kepuasan sangat tinggi dan 40,3% responden memiliki tingkat kepuasan tinggi. Hasil survei ini menunjukkan bahwa 90,3% responden mempunyai tingkat kepuasan sangat tinggi dan tinggi terhadap waktu respons tidak lebih dari tiga hari kerja. Hasil survei ini sejalan dengan hasil penelitian Stoffel dan Tucker (2004) di Perpustakaan Milner, yang menunjukkan bahwa pengguna yang mendapatkan respons kurang dari dua hari kerja (48 jam) mencapai 81,1%, sedangkan lebih dari dua hari 9,1%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menyatakan puas karena memperoleh respons dalam waktu cepat.

Meskipun dalam pertanyaan tertutup semua responden menyatakan puas terhadap waktu respons, dalam pertanyaan terbuka beberapa responden memberikan masukan mengenai kecepatan waktu respons. Salah satu

Tabel 5. Analisis kategori waktu respons terhadap pertanyaan pengguna dikaitkan dengan kepuasan pengguna layanan referensi melalui *e-mail* pada perpustakaan Universitas Surabaya, Juli-Desember 2010.

Waktu respons	Kepuasan pengguna					Total
	Sangat tinggi	Tinggi	Cukup	Rendah	Sangat rendah	
< 1	6 (9,7)	10 (16,1)	0	0	0	16 (25,8)
2-3	15 (24,2)	25 (40,3)	0	1 (1,6)	0	41 (66,1)
> 3	1 (1,6)	3 (4,8)	1 (1,6)	0	0	5 (8,1)
Tidak ada respons	0	0	0	0	0	0
Total	22 (35,5)	38 (61,2)	1 (1,6)	1 (1,6)	0	62 (100)

Angka dalam kurung adalah persen.

responden menghendaki agar respons dapat diterima kurang dari 24 jam (satu hari kerja), sehingga informasi yang diperlukan lebih bermanfaat. Responden lain menyarankan perlu penambahan pustakawan yang ditugaskan untuk memeriksa *account e-mail* layanan referensi untuk mempercepat waktu respons, khususnya pada akhir pekan dan hari libur. Kecepatan respons merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna. Layanan informasi yang cepat dan tepat akan meningkatkan kepuasan pengguna.

Hal lain yang ditanyakan kepada responden dalam kuesioner adalah kemungkinan responden menggunakan kembali layanan ini. Mayoritas responden menyatakan puas dengan kualitas layanan karena sesuai dengan harapan. Hal ini selanjutnya dapat menumbuhkan kepercayaan dan kesetiaan pengguna terhadap layanan referensi melalui *e-mail*. Hasil survei menunjukkan 80,7% responden akan memanfaatkan kembali layanan referensi, 16,1% mungkin akan memanfaatkan kembali dan 3,2% responden tidak akan memanfaatkan kembali layanan referensi. Stoffel dan Tucker (2004) menyatakan bahwa pengguna yang akan menggunakan layanan lagi mencapai 89,1% dan yang mungkin akan menggunakan lagi 9,1%. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang berkualitas baik dan memberikan kepuasan tinggi dapat menumbuhkan kepercayaan dan kesetiaan pengguna untuk tetap memanfaatkan layanan tersebut secara terus-menerus.

Dalam kuesioner juga ditanyakan kemungkinan responden akan merekomendasikan layanan kepada teman atau kolega. Sebagian besar responden (85,5%) menyatakan akan merekomendasikan layanan referensi melalui *e-mail* kepada teman atau orang lain, sedangkan 14,5% responden lainnya menyatakan mungkin akan merekomendasikan layanan referensi ini kepada teman atau orang lain. Tidak ada responden yang menyatakan

tidak akan merekomendasikan layanan referensi ini kepada teman atau orang lain.

Kesetiaan dan kepercayaan pengguna terhadap layanan referensi melalui *e-mail* di Perpustakaan UBAYA juga dapat dilihat melalui kenaikan permintaan pengguna dari 167 pertanyaan pada bulan Januari-Juni 2010 menjadi 273 pertanyaan pada Juli-Desember 2010. Aspek *assurance* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna, karena dengan adanya rasa aman, kepercayaan, dan konsisten terhadap layanan serta kemampuan untuk menjawab berbagai pertanyaan akan memberikan rasa puas kepada pengguna. Semakin tinggi kepercayaan pengguna terhadap layanan, makin meningkat kepuasan pengguna.

Pada akhir survei, responden diminta memberikan saran bagi peningkatan kualitas layanan referensi melalui *e-mail* di Perpustakaan UBAYA. Sebanyak 45 responden (72,6%) memberikan komentar dan saran positif yang bersifat membangun (Tabel 6). Komentar positif tersebut antara lain layanan referensi melalui *e-mail* sudah baik, tetapi perlu terus berinovasi. Layanan ini juga sangat membantu pengguna dalam menyediakan teks lengkap jurnal. Untuk meningkatkan kualitas layanan, responden menyarankan agar waktu respons dapat lebih cepat menjadi kurang satu hari, selain perlu promosi melalui *web* universitas, brosur atau pamflet. Beberapa responden memberikan masukan perlunya penambahan petugas yang khusus melayani permintaan jurnal/informasi melalui *e-mail* dan dapat akses langsung ke *e-mail* layanan referensi sehingga waktu respons lebih cepat, di samping juga adanya *Yahoo Messenger/chat online* yang mungkin akan membantu mempercepat layanan. Responden lain menyarankan agar jurnal *online* yang dilanggan Perpustakaan UBAYA ditambah karena banyak judul-judul artikel yang dibutuhkan hanya tersedia abstraknya karena tidak dilanggan,

Tabel 6. Saran responden terhadap layanan referensi melalui *e-mail* di Perpustakaan Universitas Surabaya, Juli-Desember 2010.

Saran responden terhadap layanan referensi melalui <i>e-mail</i>	Jumlah	Persentase
<i>Good job, good enough, keep up the good work</i> , pelayanan melalui <i>e-mail</i> sudah sangat membantu, pertahankan dan tingkatkan layanan yang sudah baik dan terus berinovasi	22	48,9
Perlu promosi karena informasinya belum tersebar, komunikasikan/ sosialisasikan ke fakultas dalam bentuk brosur, seminar dan sebagainya serta dimasukkan <i>web</i> universitas tanpa harus ke <i>web</i> perpustakaan	8	17,8
Respons lebih dipercepat kurang dari satu hari karena semakin cepat mendapatkan informasinya akan semakin baik	6	13,3
Penambahan <i>e-journal</i> yang dilanggan UBAYA	3	6,7
Memungkinkan pada saat libur hari raya Idul Fitri dan Natal layanan ini masih bisa digunakan karena meskipun libur, penelitian tetap berjalan	2	4,5
Perlu menjalin kerja sama/ <i>network</i> dengan teman-teman dalam dan luar negeri.	1	2,2
Perlu penambahan petugas yang secara khusus melayani permintaan jurnal/informasi melalui <i>e-mail</i> sehingga waktu responsnya dapat dipercepat	1	2,2
Perlu <i>Yahoo Messenger/chat online</i> yang mungkin akan sangat membantu dalam kecepatan layanan	1	2,2
Perlu pemberitahuan apabila pertanyaan/permintaan tidak dapat dijawab/ditemukan	1	2,2
Total	45	100

meskipun layanan referensi melalui *e-mail* cukup membantu responden dalam penelusuran artikel jurnal. Bahkan responden menghendaki pada saat libur hari raya (Idul Fitri dan Natal), layanan ini masih dapat digunakan karena meskipun di UBAYA libur, tetapi penelitian tetap berjalan.

KESIMPULAN

Layanan referensi melalui *e-mail* di perpustakaan UBAYA telah berjalan efektif yang ditunjukkan dengan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi (91,6%) dilihat dari waktu respons, kualitas respons, kemudahan akses, pengetahuan pustakawan, dan kualitas petunjuk/informasi. Sebanyak 90,3% responden menyatakan puas terhadap waktu respons yang tidak lebih dari 3 hari. Respons yang diperoleh pengguna dari layanan referensi melalui *e-mail* sangat bermanfaat dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna secara cepat. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi pada layanan referensi memberikan peluang kepada pustakawan untuk meres-

pons lebih cepat dalam pemenuhan kebutuhan informasi sehingga memengaruhi kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan referensi melalui *e-mail*. Selain itu, penggunaan *e-mail* merupakan cara yang efektif untuk memperoleh umpan balik dari pengguna dalam rangka meningkatkan layanan referensi melalui *e-mail*.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, H.M.B. 2005. Metodologi penelitian kuantitatif: komunikasi, ekonomi dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya. Jakarta: Kencana.
- Janes, J. 2002. RUSA Professimailonal Tools, Future of Reference Services.
- Lazar, J. and J. Preece. 1999. Designing and implementing web-based surveys. *The Journal of Computer Information Systems* 39(4): 63.
- Oliver, R.L. 1996. Satisfaction: A behavioral perspective on the customer. Boston: McGraw-Hill.
- Singarimbun, M. dan S. Effendi (ed.). 2006. Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3ES.
- Stoffel, B. and T. Tucker. 2004. Email and chat reference assessing patron satisfaction. *Reference Services Review* 32(2): 120-140.

- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Surakhmad, W. 1978. Dasar dan Teknik Research: Pengantar metodologi ilmiah. Bandung: Tarsito.
- Tjiptono, F. 2005. Pemasaran Jasa. Malang: Bayu Media.
- van de Creek, L.M. 2005. E mail reference evaluation using the results of a satisfaction survei. *The Reference Librarian*, 1541-1117, 45(93): 99-108.
- Wilson, T.D. 1999. "Models in information behaviour research" *Journal of Documentation*, 55(3) 249-270. <http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>. [30 November 2010].