

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.

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.