

ISSN 0854-1078



# JURNAL PERPUSTAKAAN PERTANIAN

---

Volume 21 Nomor 1

April 2012

---

J. Perpus. Pert.	Vol. 21	No. 1	Hlm. 1 - 35	Jakarta April 2012	ISSN 0854-1078
------------------	---------	-------	----------------	-----------------------	-------------------

**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PERTANIAN  
KEMENTERIAN PERTANIAN**

# JURNAL PERPUSTAKAAN PERTANIAN

---

Volume 21 Nomor 1

April 2012

---

Jurnal Perpustakaan Pertanian diterbitkan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian dengan frekuensi terbit dua kali per tahun pada bulan April dan Oktober. Jurnal ini memuat hasil penelitian atau tinjauan/kajian tentang aktivitas pustakawan/perpustakaan dan ilmuwan informasi di Indonesia. Jurnal Perpustakaan Pertanian menerima tulisan pustakawan dan pemerhati perpustakaan/informasi bidang pertanian. Jurnal dapat diakses melalui <http://www.pustaka.litbang.deptan.go.id>.

## **Penerbit**

Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian

## **Penanggung Jawab**

Kepala Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian

## **Dewan Redaksi**

Heryati Suryantini (Ketua)

Etty Andriaty

Maksum

Juznia Andriani

Pudji Mulyono

Zakiah Muhajan

## **Redaksi Pelaksana**

Endang Setyorini

Hidayat Raharja

## **Alamat Redaksi**

Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian

Jalan Ir. H. Juanda No. 20

Bogor 16122

Telepon : (0251) 8321746

Faksimile : (0251) 8326561

E-mail : [pustaka@litbang.deptan.go.id](mailto:pustaka@litbang.deptan.go.id)

Website : <http://www.pustaka.litbang.deptan.go.id>

---

# JURNAL PERPUSTAKAAN PERTANIAN

---

Volume 21 Nomor 1

April 2012

---

## Daftar Isi

**Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Referensi melalui  
E-mail di Perpustakaan Universitas Surabaya**

Lasi dan Eko Setiawan

1 - 9

***Push Pull Strategy* dalam Memasarkan Layanan  
Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Rempah  
dan Obat**

Rushendi dan Zakiah Muhajan

10 - 14

**Akses Pemustaka Ke Jurnal *Online* di Pusat  
Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi  
Pertanian**

Vivit Wardah Rufaidah dan Widaningsih

15 - 22

**Produktivitas Publikasi Peneliti Balai Penelitian  
Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umbian**

Sutardji

23 - 29

**Ketersediaan Sumber Informasi Teknologi Pertanian  
di Beberapa Kabupaten di Jawa**

Etty Andriaty dan Endang Setyorini

30 - 35

## 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-Tenggilis, 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