

KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP RAMBU PERPUSTAKAAN DI BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN BPAD DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Sakti Arum Kusuma^{*}, Jumino

*Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia, 50275*

Abstrak

Skripsi ini membahas mengenai kepuasan pengguna terhadap rambu perpustakaan di Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna terhadap rambu perpustakaan di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif korelasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Sampel yang diambil berjumlah 100 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisis data menggunakan korelasi *pearson product moment*. Hasil dari penelitian ini berdasarkan analisis uji hipotesis, kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap rambu perpustakaan di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY, hal ini ditunjukkan dengan nilai korelasi *product momen* sebesar 0,297 dengan taraf signifikan 0,03 yang berarti kekuatan hubungan antara variabel kepuasan pengguna dengan rambu perpustakaan memiliki nilai kekuatan yang rendah.

Kata kunci: rambu perpustakaan; kepuasan pengguna; layanan perpustakaan

Abstract

[Title: User Satisfaction towards Library Signs at Library Service Center BPAD Special District of Yogyakarta] This thesis discusses the user satisfaction towards library signs at Library Service Center BPAD Special District of Yogyakarta. The aims of this research is to understand the user satisfaction towards library signs in Library Service Center BPAD DIY Ghratama Pustaka Unit. This research uses quantitative correlation research as the method. Data collection technique used in this study is questionnaires. Samples taken amounted to 100 respondents by using accidental sampling technique. Data analysis uses correlation of moment product pearson. The result of this research, based on hypothesis test analysis, shows that users' satisfaction significantly influence the library signs in library service center BPAD DIY. it is shown by the correlation score of moment product of 0,297 with significant level of 0,03 which means that the strength of the relationship between user satisfaction variables and library signs has low strength score.

Keywords: *library signs; user satisfaction; and library service*

1. Pendahuluan

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia dan pengembangan informasi memiliki peranan penting untuk masyarakat umum yaitu sebagai agen perubahan, pembangunan, agen budaya dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi,

termasuk pembelajaran sepanjang hayat (*long life education*) untuk meningkatkan ilmu pengetahuan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Selain peranannya, salah satu unsur dari perpustakaan yang penting yaitu fasilitas layanan yaitu berupa sarana dan prasarana sebagai penunjang

^{*}Penulis Korespondensi

Email: shakty92@gmail.com

segala aktivitas dan program perpustakaan yang telah dirancang dan diselenggarakan, untuk itu fasilitas ini harus memerhatikan kemudahan dan kelancaran pemustaka dalam memanfaatkan dan mengakses perpustakaan.

Salah satu fasilitas pendukung dalam kegiatan pelayanan perpustakaan dan penting keberadaannya adalah rambu perpustakaan, dianggap sebagai fasilitas pendukung karena rambu perpustakaan merupakan bagian dari prasarana yang menunjang keberhasilan pemustaka untuk memanfaatkan layanan yang disediakan perpustakaan.

Rambu perpustakaan dirancang berdasarkan tujuannya yaitu untuk menemukan jenis layanan atau ruang layanan, mendapatkan petunjuk dan informasi yang dibutuhkan untuk kepuasan pengguna dalam memanfaatkan layanan di perpustakaan. Rambu dapat dibuat sendiri oleh pengelola perpustakaan atau dapat membeli sesuai desain yang dibutuhkan, berdasarkan jenis rambu yang beragam maka untuk rancangan pembuatan perlu diperhatikan dari segi bentuk, ukuran, layout, jenis huruf, penempatan, dan bahan yang digunakan untuk pembuatan rambu agar dapat dengan mudah dan cepat dipahami oleh pengguna.

Adanya beberapa faktor dan ragamnya bentuk rambu di perpustakaan, dan letak penempatan rambu yang kurang tepat sering menjadi kendala pemustaka dalam mengakses ruangan layanan atau petunjuk teknis yang ada, pemustaka yang kebingungan akan cenderung bertanya kepada petugas atau pustakawan di perpustakaan. Meskipun rambu sudah dipasang, keefektifitasan rambu perlu dipertanyakan apakah sudah benar-benar membantu pemustaka, atau menimbulkan kebingungan pada pemustaka.

Berdasarkan hasil wawancara sekilas oleh peneliti terhadap pengunjung dan pustakawan mengenai rambu-rambu perpustakaan yang telah dipasang, ada beberapa kendala berupa kebingungan dalam mengakses setiap ruang layanan yang dibutuhkan, sehingga mereka cenderung bertanya pada pustakawan untuk dapat mengetahui letak layanan tersebut. Hal ini tentu tidak efektif karena pemustaka menjadi berkeliling di semua bagian ruang layanan jika tidak bertanya pada pustakawan. Selain itu pertanyaan yang sering ditanyakan kepada pustakawan yaitu mengenai teknis dalam menggunakan layanan yang ada seperti bagaimana cara meminjam atau mengembalikan buku dan bagaimana persyaratan menjadi anggota, meskipun sudah ada petunjuk-petunjuk menjadi anggota dan alur peminjaman buku yang dibuat dalam bentuk banner dan diletakkan di lantai satu.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul penelitian "Kepuasan Pengguna terhadap Rambu Perpustakaan di Balai Layanan Perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta".

Sesuai dengan latar belakang yang ada maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut: seberapa besar hubungan kepuasan pengguna terhadap rambu perpustakaan di Balai Layanan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan kepuasan pengguna terhadap rambu perpustakaan di Balai Layanan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka disusun hipotesis sebagai berikut:

- H0 : Variabel rambu perpustakaan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna.
- H1 : Variabel rambu perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna.

Berikut ini beberapa penelitian terdahulu sebagai referensi dalam memperkaya kajian pada penelitian penulis.

Stempler & Mark Aaron Polger (2013) dengan judul "*Do You See the Signs? Evaluating Language, Branding, and Design in a Library Signage Audit*"

Penelitian ini menjelaskan bahwa makna rambu tidak terbatas pada arah atau kebijakan, tetapi rambu merupakan sarana informasi, promosi, dan mewarnai lingkungan, agar efektif rambu harus konsisten, ringkas, dan bebas dari jargon dan bahasa yang sesuai aturan. Penilaian rambu yang efisien harus tersedia lengkap termasuk analisis jenis rambu-rambu, lokasi, bahasa, desain artikel. Penelitian ini menguraikan langkah-langkah yang komprehensif dalam audit rambu, dengan tinjauan literatur, memberikan dasar untuk menciptakan kebijakan rambu, pedoman praktek yang baik, dan strategi *branding* untuk rambu di masa depan.

Berikutnya dari Mandel (2013) dengan artikel penelitian yang berjudul "*Finding Their Way: How Public Library Users Wayfind*"

Penelitian ini menggunakan desain penelitian studi kasus multi-metode dengan dipandu oleh kerangka konseptual Passini tentang *wayfinding* dan digunakan untuk menyelidiki perilaku *wayfinding* pengguna perpustakaan di area masuk fasilitas perpustakaan umum yang berukuran sedang. Desain penelitian studi kasus mencakup tinjauan dokumen terhadap sistem informasi *wayfinding* di perpustakaan, selain itu dilakukan pengamatan yang tidak mencolok terhadap perilaku *wayfinding* pengguna perpustakaan, lalu melakukan wawancara intensif dengan pengguna untuk membahas pandangan pengguna tentang penjelajahan di

perpustakaan. Penelitian ini menemukan bahwa perilaku *wayfinding* pengguna perpustakaan pada umumnya tidak konsisten seiring berjalannya waktu, masih diperlukan pekerjaan tambahan yaitu kemampuan untuk mengevaluasi sejauh mana perpustakaan umum memfasilitasi jalan keluar dapat mengarah pada fasilitas yang meningkatkan penyampaian layanan perpustakaan umum dan akses ke sumber perpustakaan.

Berikutnya dari Rakhmania (2015) dengan skripsi yang berjudul "Pemahaman *Safety Sign* dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) Pegawai PT. Indonesia Power Unit Bisnis Pembangkitan Mrica Banjarnegara" Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui korelasi antara *safety sign* dalam pemenuhan kebutuhan informasi pegawai di PT. Indonesia Power UBP Mrica Banjarnegara dilihat dari teori *Use and Gratifications* oleh Katz, Gurevich, and Haas. Penelitian ini menggunakan penelitian korelasi metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai PT Indonesia Power UBP Mrica Banjarnegara dengan teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling. Hasil dari penelitian ini mengindikasikan bahwa *safety sign* berpengaruh signifikan dalam kebutuhan informasi kesehatan dan keselamatan pegawai PT. Indonesia UBP Mrica Banjarnegara. Dapat diartikan *safety sign* sebagai informasi kesehatan dan keselamatan kerja memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan pegawai.

Kebaruan dari penelitian ini dibandingkan penelitian terdahulu yang dijelaskan di atas adalah jika dari penelitian-penelitian sebelumnya yaitu fokus pada audit rambu perpustakaan, fasilitas rambu perpustakaan berupa sistem *wayfinding* dengan menggunakan konsep Passini, dan hubungan *safety sign* dengan kebutuhan informasi, maka keunggulan dari penelitian ini adalah karena belum ada yang meneliti hubungan antara rambu perpustakaan dengan kepuasan pengguna di perpustakaan umum.

Konsep rambu perpustakaan yang efektif dapat dikemukakan oleh (Brown, 2011: 87-88) dengan melihat jenis rambu yang terdiri dari rambu orientasi, rambu petunjuk, rambu identifikasi, rambu perintah, rambu regulasi, rambu informasi yang dapat dilihat dari fungsi komunikasinya, desain dan penempatan rambu.

rambu perpustakaan dalam ODLIS (*Online Dictionary Of Library And Information Science*) bahwa istilah rambu atau *signage* dapat dijelaskan sebagai berikut,

"a collective term for all the static visual symbols and devices posted in a library to direct patrons to specific resources, services, and facilities, and to inform them of library hours, policies,

programs, and events, including their size, design, and placement. Signs which are clear, concise, consistent, courteous, and appropriately placed can significantly reduce the number of directional questions received at the reference desk and make using the library less stressful. Especially for inexperienced patrons."

Jadi berdasarkan uraian di atas *signage* atau rambu merupakan istilah untuk semua simbol yang dapat dilihat dan alat yang diletakkan di perpustakaan untuk menunjukkan kepada para pengunjung sumber tertentu, layanan, dan fasilitas, dan juga informasi jam layanan perpustakaan, peraturan, program, dan acara, termasuk ukuran rambu, desain, dan penempatan. Rambu harus jelas, singkat, konsisten, santun, dan ditempatkan sewajarnya dan yang penting mengurangi jumlah pertanyaan tentang arah yang biasanya ditanyakan di meja referensi dan menjadikan penggunaan perpustakaan jauh dari tekanan, terutama untuk pengguna yang belum berpengalaman.

Pentingnya rambu perpustakaan perlu disadari oleh pengunjung perpustakaan seperti yang dijelaskan oleh Barclay (2012: 37) menyatakan bahwa "*library need to recognize that signage is a powerful communications medium with as much-if not more- impact than more high-profile and often more valued electronic and print media."* Jadi perpustakaan harus menyadari bahwa rambu adalah media komunikasi yang kuat dan memiliki dampak yang lebih besar dari profil perpustakaan yang tinggi dan memiliki nilai lebih dari media elektronik dan media cetak, atau dengan kata lain sebaik apapun profil perpustakaan dan media elektronik maupun media cetak yang dimiliki perpustakaan jika tidak dikomunikasikan dengan baik untuk pengguna maka manfaatnya menjadi berkurang.

Untuk konsep kepuasan pengguna menurut Rahmayanty (2013: 171) faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap suatu produk yang *tangible* merupakan suatu bentuk sarana prasarana yang berwujud dan terlihat, jadi faktor-faktor tersebut dapat pula digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna mengenai rambu perpustakaan seperti kinerja atau *performance produk*, ciri-ciri keistimewaan tambahan produk *features*, kehandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, daya tahan (*durability*), *serviceability*, estetika (*aesthetic*), kualitas yang dipersepsikan.

2. Metode Penelitian

Desain penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan pendekatan kuantitatif. Jenis Penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian korelasi.

Penelitian korelasi bertujuan untuk menentukan apakah terdapat hubungan antara dua variabel atau lebih, dan seberapa jauh korelasi yang ada di antara variabel yang diteliti, penelitian ini menekankan pada penentuan tingkat hubungan yang digunakan untuk melakukan prediksi (Sangadji, 2010: 22).

Dalam penelitian ini dijelaskan mengenai hubungan kepuasan pengguna terhadap rambu perpustakaan di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY.

Variabel independen (bebas) dalam penelitian ini adalah rambu perpustakaan, dapat dinyatakan sebagai variabel X dengan indikator dari variabel rambu perpustakaan meliputi jenis rambu perpustakaan berdasarkan fungsi komunikasinya menurut Brown (2002: 88) yaitu rambu orientasi, rambu *directional*, rambu identifikasi, rambu instruksi, rambu regulasi atau aturan, rambu informasi, dengan memperhatikan dari segi desain, penempatan rambu perpustakaan berdasarkan fungsi komunikasi.

Variabel dependen (terikat) dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna yang dinyatakan sebagai variabel Y, indikator dari kepuasan pengguna menurut Rahmayanty (2013: 171) dapat diukur melalui evaluasi kepuasan pengguna terhadap produk yang *tangible* (berwujud fisik atau terlihat) yaitu berupa rambu perpustakaan dengan pertimbangan faktor sebagai berikut, kinerja atau *performance* produk, ciri-ciri produk, kehandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, daya tahan, *serviceability*, estetika, kualitas yang dipersepsikan.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pengunjung di perpustakaan Balai Layanan BPAD DIY untuk anggota maupun non-anggota dan didapatkan rata-rata dalam satu bulan berdasarkan kunjungan 3 bulan terakhir populasi selama satu bulan sebanyak 15.008 pengunjung. Berdasarkan jumlah populasi sebanyak 15.008 pengunjung maka besar sampel dapat ditentukan dengan rumus *Slovin* sehingga didapatkan jumlah responden sebanyak 100 orang. Untuk teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data (Martono, 2011: 79).

Metode pengumpulan data yaitu dengan observasi dan kuesioner tertutup, selanjutnya uji instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel, untuk melaksanakan uji coba instrumen peneliti akan mengambil responden di luar sampel, responden penelitian sebanyak 30 pemustaka yang pernah

berkunjung ke perpustakaan Balai Layanan BPAD DIY yang disebar di luar lingkup perpustakaan. Setelah data terkumpul kemudian diolah, pengolahan data. Berikut tahap pengolahan data yaitu

2.1 Mengedit data atau penyuntingan tahap penyuntingan ini seluruh data respon atau daftar pertanyaan kemudian diedit, diperiksa, dan dikelompokkan menurut pembagiannya dengan menggunakan program *Ms.Excel 2010*

2.2 Koding (Pemberian kode) Tahap koding ini yaitu mengklasifikasikan jawaban-jawaban para responden menurut macamnya yang bertujuan untuk mengklasifikasikan jawaban-jawaban tersebut ke dalam kategori-kategori yang penting

2.3 Tabulasi, tahap ini data yang telah disusun dan dihitung selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel. Pembuatan tabel tersebut dilakukan dengan cara tabulasi langsung karena data langsung dipindahkan dari kuesioner ke kerangka tabel yang telah disiapkan tanpa proses perantara lainnya.

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan dengan pendekatan kuantitatif yaitu analisis yang digunakan untuk mengolah data yang berjumlah besar dan dapat diklasifikasikan seta diukur dalam bentuk angka Sesuai dengan yang dijelaskan Arikunto (2010: 239) bahwa analisis data adalah pengolahan data yang diperoleh dengan menggunakan rumus atau dengan aturan-aturan yang ada sesuai dengan pendekatan penelitian.

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS for Windows* versi 19.0, yaitu suatu program komputer statistik yang mampu memproses data statistik secara tepat dan cepat, menjadi output yang dikehendaki para pengambil keputusan. Metode analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif, dan analisis korelasi dengan menggunakan rumus *pearson product moment*, analisis korelasi ini digunakan untuk menguji hipotesis hubungan antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen, dan juga dengan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data kedua variabel berbentuk interval atau rasio (Sugiyono, 2015: 153). Menurut Susanti (2010: 213) koefisien korelasi dengan metode *product momen* dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum X_i Y_i - \sum X_i \sum Y_i}{\sqrt{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2} \sqrt{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2}}$$

Untuk dapat memberikan interpretasi terhadap kuat dan tidaknya hubungan antara X dan Y dapat dinyatakan dengan fungsi linier dan diukur dengan suatu nilai yang disebut dengan Koefisien Korelasi (r) sebagai berikut:

Tabel 1 Interval Koefisien Korelasi Sugiyono (2015: 184)

Selanjutnya analisis pengujian hipotesis, terdapat langkah-langkah yang harus dilakukan untuk menguji hipotesis sesuai dengan prosedur yang memungkinkan keputusan dapat ditolak atau diterima hipotesis yang sedang diuji (Susanti, 2010: 230).

- a. Menulis H1 dan H0 dalam bentuk kalimat
 H0 :rambu perpustakaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
 H1 :rambu perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- b. Menulis H1 dan H0 dalam bentuk statistik.
 H0: $\rho = 0$, berarti variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).
 H1: $\rho \neq 0$, berarti variabel bebas (X) berpengaruh negatif terhadap variabel terikat (Y).
- c. Hitung t hitung
 Analisis korelasi sederhana uji t dirumuskan sebagai berikut:

$$t = r \sqrt{\frac{N-2}{1-r^2}}$$

Keterangan:

- t= Distribusi
 R= Koefisien korelasi
 N= *Number of Case*
 (Sugiyono, 2015: 184)

Dengan menggunakan uji t (*t test*) untuk melihat sejauh mana pengaruh (positif/negatif) variabel bebas (X= rambu perpustakaan) terhadap variabel terikat (Y= Kepuasan Pengguna). Harga t hitung tersebut selanjutnya dibandingkan dengan harga t tabel.

- d. Menentukan taraf signifikan
 Taraf kemaknaan α (*level of significance* α) dalam penelitian ini ditentukan $\alpha = 5\%$ (0,05).
- e. Ketentuan t tabel (α) = 0,05; dk (derajat kebebasan) = n-1 = 100-1 = 99
 Dengan uji dua pihak maka $t_{tabel} = 1.66039$.
- f. Kriteria pengujian dua pihak:
 Maka hipotesis dapat dilihat jika:

t hitung < t tabel maka H0 diterima, variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

t hitung > t tabel maka H1 diterima, variabel berpengaruh terhadap variabel terikat.

3. Hasil dan Pembahasan

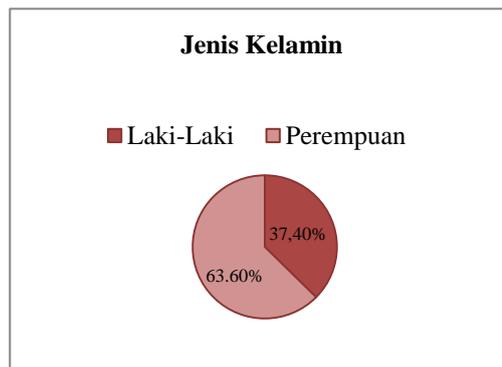
3.1 Identitas responden

Penelitian ini respondennya adalah seluruh pengunjung di Balai Layanan Perpustakaan BPAD

DIY Unit Grhatama berjumlah 100 responden. Kemudian identitas responden dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

3.1.1 Jenis Kelamin

jenis kelamin dapat dibagi menjadi dua, yaitu laki-laki dan perempuan. Berikut ini diagram perbandingan jumlah responden laki-laki dan jumlah responden perempuan:



Gambar 1
 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dapat diketahui bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak daripada jumlah responden laki-laki. Banyaknya jumlah responden perempuan adalah sebanyak 63 orang atau 63,6%. Adapun jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 37 responden atau 37,40%. Dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang mengisi kuesioner terbanyak adalah perempuan.

3.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Tabel 2 Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Frekuensi Kunjungan	Frekuensi	Persentasi
>3 kali	57	57.6%
3 kali	8	8.1%
2 kali	10	10.1%
1 kali	25	25.3%
Jumlah	100	100.0%

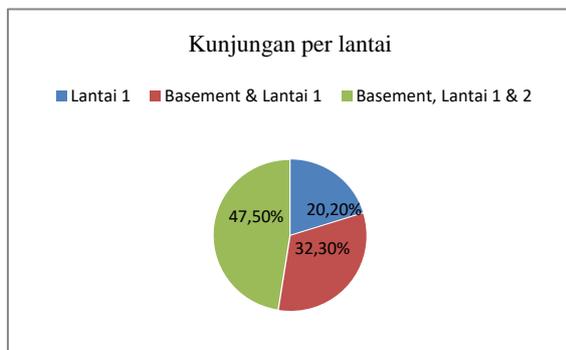
Interval Koefisien	Tingkat Hubungan	Sum ber: data primer
0,00 – 0,199	Sangat rendah	
0,20 – 0,399	Rendah	
0,40 – 0,599	Sedang	
0,60 – 0,799	Kuat	
0,80 – 1,000	Sangat Kuat	

penulis, Agustus 2017

Dari tabel 5.1 dapat diketahui bahwa frekuensi kunjungan responden yang berkunjung 1 kali adalah sebanyak 25 orang atau 25,3%, lalu untuk responden yang berkunjung dua kali adalah sebanyak 10 orang atau 10,1%, responden yang berkunjung tiga kali adalah sebanyak 8 orang atau 8,1%, dan yang sudah berkunjung lebih dari 3 kali adalah 57 orang atau 57,6%. Dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah responden dengan frekuensi kunjungan lebih dari 3 kali sehingga hampir sebagian responden sudah sering berkunjung ke Balai Layanan perpustakaan BPAD DIY. Pengunjung yang sudah berkunjung lebih dari 3 kali ke perpustakaan memiliki peluang lebih besar untuk memanfaatkan layanan yang disediakan oleh perpustakaan.

3.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Kunjungan Per Lantai

Responden ini berdasarkan kunjungan di mana lantai perpustakaan yang pernah dikunjungi oleh pengguna perpustakaan, gedung perpustakaan yang terdiri dari tiga lantai yaitu basemen, lantai satu (loby), dan lantai dua merupakan tempat yang penting untuk mengakses tempat layanan yang akan dituju. Berikut ini diagram responden berdasarkan lantai yang pernah dikunjungi di dalam gedung perpustakaan:



Gambar 2

Responden Berdasarkan Kunjungan Per Lantai

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden yang mengisi kuesioner terbanyak pernah mengunjungi semua lantai di dalam gedung perpustakaan yang terdiri dari basemen, lantai satu, dan lantai dua. Pengunjung yang pernah mengunjungi semua lantai di perpustakaan memiliki peluang besar untuk dapat melihat rambu-rambu yang dipasang di dalam gedung perpustakaan.

3.2 Uji Instrumen Penelitian

3.2.1 Uji validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran untuk menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen, jadi sebuah instrumen dapat dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap variabel yang diteliti secara tepat. (Arikunto, 2006: 168).

Hasil uji validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi *pearson product momen*. Pertanyaan dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel. Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dari 28 pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid. dengan menggunakan jumlah 30 responden dengan nilai r tabel yaitu 0,3610. diperoleh hasil bahwa 28 pertanyaan nilai r hitung $>$ r tabel maka sebanyak 28 pertanyaan yang ada di dalam kuesioner dapat dinyatakan valid.

Tabel 2 Uji Validitas

Item Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
P1	0,634	0,3610	Valid
P2	0,587	0,3610	Valid
P3	0,512	0,3610	Valid
P4	0,601	0,3610	Valid
P5	0,566	0,3610	Valid
P6	0,642	0,3610	Valid
P7	0,392	0,3610	Valid
P8	0,369	0,3610	Valid
P9	0,474	0,3610	Valid
P10	0,568	0,3610	Valid
P11	0,363	0,3610	Valid
P12	0,561	0,3610	Valid
P13	0,428	0,3610	Valid
P14	0,477	0,3610	Valid
P15	0,580	0,3610	Valid
P16	0,375	0,3610	Valid
P17	0,582	0,3610	Valid
P18	0,377	0,3610	Valid
P19	0,570	0,3610	Valid
P20	0,541	0,3610	Valid
P21	0,378	0,3610	Valid
P22	0,456	0,3610	Valid
P23	0,601	0,3610	Valid
P24	0,518	0,3610	Valid
P25	0,515	0,3610	Valid
P26	0,448	0,3610	Valid
P27	0,508	0,3610	Valid
P28	0,773	0,3610	Valid

3.2.2 Uji reliabilitas

Reliabilitas berarti kemampuan untuk diandalkan atau konsistensi dari suatu variabel (Neuman, 2013:234). Sedangkan menurut Hair et al (2010: 124) reliabilitas adalah derajat penilaian konsistensi antara ukuran suatu variabel, untuk koefisien reliabilitas dapat ditaksir dengan nilai derajat konsistensi, dengan batas bawah nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,70. Jadi jika nilai *Conbranch's alpha* lebih dari 0,70 dapat dikatakan reliabel, atau dapat diandalkan.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items (Jumlah Instrumen)</i>
.914	28

Sumber: Hasil olahan peneliti, Agustus 2017

Setelah melakukan penghitungan dengan SPSS dapat diperoleh nilai *Conbranch's Alpha* 0,914 yang berarti lebih besar dari 0,70 . Jadi instrumen dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

3.3 Analisis Deskriptif

^Dalam penelitian ini variabel dependen yaitu rambu Perpustakaan yang dapat diketahui dan diukur dari 6 indikator dengan pernyataan-pernyataan tiap indikator yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

3.3.1 Rambu Orientasi: Masih ada pengguna yang perlu bertanya kepada petugas untuk menemukan ruang layanan. Maka untuk membantu pengguna, sebanyak 86% responden menyatakan bahwa pengguna membutuhkan denah ruangan (*floor plan*). Dan pengguna juga masih perlu bertanya kepada petugas untuk menemukan ruang layanan di dalam gedung perpustakaan.

3.3.2 Rambu *Directional*: Lokasi perpustakaan Grhatama Pustaka sudah strategis dan mudah dijangkau oleh penggunanya. rambu penunjuk arah yang tersedia di dalam gedung sudah cukup membantu pengguna untuk menemukan ruang layanan, dari segi desain (ukuran, warna, jenis huruf) rambu petunjuk mudah dibaca dan dipahami oleh pengguna, selain itu rambu petunjuk sudah memberikan pengguna kemudahan untuk mengakses ruang layanan.

3.3.3 Rambu Identifikasi: Desain (ukuran, warna, jenis huruf) rambu identifikasi mudah dibaca dan mudah dipahami, penempatan rambu identifikasi yang ditempel di pintu ruang layanan juga sudah tepat. Sehingga rambu identifikasi sudah dapat memudahkan pengunjung untuk mengidentifikasi ruang layanan yang tersedia.

3.3.4 Rambu Regulasi/Aturan: Desain (ukuran, warna, jenis huruf, simbol) rambu regulasi mudah dibaca dan dipahami, serta penempatan rambu aturan/larangan yang dipasang di depan pintu layanan perpustakaan sudah tepat, sehingga pengunjung dapat mengetahui peraturan dan larangan sebelum memasuki ruang layanan dengan membaca petunjuk yang telah dipasang di depan ruang layanan.

3.3.5 Rambu Instruksi: Desain (ukuran, warna, jenis huruf) rambu instruksi mudah dibaca dan dipahami, selain itu penempatan rambu instruksi yang dipasang di depan pintu masuk perpustakaan

sudah tepat. Di sisi lain ada rambu intruksi yang mengarahkan pengunjung agar menitipkan tas di ruang loker dan mengisi daftar hadir pengunjung setelah membaca rambu instruksi yang ada. Dan berikutnya rambu instruksi yang mengarahkan pengguna untuk mengetahui cara menggunakan katalog online, sebanyak 91% responden melihat instruksi dari rambu yang sudah dipasang di dekat komputer.

3.3.6 Rambu Informasi: Pengguna dapat mengetahui layanan dan jam buka perpustakaan dari rambu informasi yang telah disediakan, rambu tersebut tertera dalam bentuk banner, rambu informasi berupa banner menurut pengunjung sudah menarik dan mudah dibaca, dan juga penempatan banner yang berisi informasi tentang perpustakaan sudah tepat diletakkan di depan pintu masuk utama.

Dalam penelitian ini variabel independen yaitu Kepuasan Pengguna yang dapat diketahui dan diukur dari 8 indikator dengan pernyataan-pernyataan

3.3.7 tanggapan responden mengenai pengguna yang mengetahui layanan dan peraturan perpustakaan dari membaca rambu perpustakaan. yaitu sebanyak 26 responden menyatakan sangat setuju, sebanyak 73 responden menyatakan setuju, dan sejumlah 1 responden menyatakan kurang setuju Maka dapat disimpulkan jawaban terbanyak responden menanggapi setuju bahwa pengguna yang mengetahui layanan dan peraturan perpustakaan dari membaca rambu perpustakaan

3.3.8 pengguna yang mengetahui layanan dan peraturan perpustakaan dari membaca rambu perpustakaan. yaitu sebanyak 30 responden menyatakan sangat setuju, sebanyak 66 responden menyatakan setuju, dan sejumlah 4 responden menyatakan kurang setuju Maka dapat disimpulkan jawaban terbanyak responden menanggapi setuju bahwa desain rambu perpustakaan (menarik perhatian mudah dibaca dan mudah dilihat) sudah memuaskan pengguna.

3.3.9 tanggapan responden mengenai bahan atau material rambu perpustakaan yang disediakan ramah pengguna (tidak membahayakan pengguna) yaitu sebanyak 32 responden menyatakan sangat setuju, sebanyak 66 responden menyatakan setuju, dan sejumlah 2 responden menyatakan kurang setuju Maka dapat disimpulkan jawaban terbanyak responden menanggapi setuju bahwa bahan atau material rambu perpustakaan yang disediakan ramah pengguna (tidak membahayakan pengguna).

3.3.10 tanggapan responden mengenai fasilitas rambu perpustakaan sudah membantu pengguna untuk mendayagunakan perpustakaan yaitu sebanyak 25 responden menyatakan sangat setuju, sebanyak 65 responden menyatakan setuju, dan sejumlah 8 responden menyatakan kurang setuju, sejumlah 2 responden menyatakan tidak setuju. Maka dapat disimpulkan jawaban terbanyak responden

menanggapi setuju bahwa fasilitas rambu perpustakaan sudah membantu pengguna untuk mendayagunakan perpustakaan.

3.3.11 tanggapan responden mengenai rambu Perpustakaan selalu berguna ketika pengguna akan memanfaatkan layanan perpustakaan yaitu sebanyak 24 responden menyatakan sangat setuju, sebanyak 75 responden menyatakan setuju, dan sejumlah 1 responden menyatakan kurang setuju. Maka dapat disimpulkan jawaban terbanyak responden menanggapi setuju bahwa rambu Perpustakaan selalu berguna ketika pengguna akan memanfaatkan layanan perpustakaan.

3.3.12 tanggapan responden mengenai petugas membantu saya ketika mengalami kendala atau kesulitan di dalam gedung perpustakaan yaitu sebanyak 32 responden menyatakan sangat setuju, sebanyak 76 responden menyatakan setuju, dan sejumlah 1 responden menyatakan kurang setuju. Maka dapat disimpulkan jawaban terbanyak responden menanggapi setuju bahwa petugas membantu saya ketika mengalami kendala atau kesulitan di dalam gedung perpustakaan.

3.3.13 tanggapan responden mengenai rambu perpustakaan memiliki nilai estetika sehingga menarik untuk dilihat atau dibaca yaitu sebanyak 43 responden menyatakan sangat setuju, sebanyak 50 responden menyatakan setuju, dan sejumlah 7 responden menyatakan kurang setuju. Maka dapat disimpulkan jawaban terbanyak responden menanggapi setuju bahwa rambu perpustakaan memiliki nilai estetika sehingga menarik untuk dilihat atau dibaca.

3.3.14 tanggapan responden mengenai pengguna sudah cukup puas dengan keberadaan rambu-rambu yang tersedia di dalam perpustakaan yaitu sebanyak 14 responden menyatakan sangat setuju, sebanyak 70 responden menyatakan setuju, dan sejumlah 14 responden menyatakan kurang setuju, sebanyak 2 responden menyatakan tidak setuju. Maka dapat disimpulkan jawaban terbanyak responden menanggapi setuju bahwa pengguna sudah cukup puas dengan keberadaan rambu-rambu yang tersedia di dalam perpustakaan.

Berdasarkan analisis deskriptif, persentase terendah 74% yaitu mengenai jam buka tutup layanan, dengan persentase 90% yaitu mengenai kepuasan pengguna terhadap fasilitas rambu perpustakaan.

3.3.15 Analisis Korelasi Product Moment Pearson

Hasil analisis pengujian korelasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4 Uji Korelasi *product momen pearson Correlations*

		Rambu_perpus	Kep_Pengguna
Rambu_perpus	<i>Pearson Correlation</i>	1	.297**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.003
	N	100	100
Kep_Pengguna	<i>Pearson Correlation</i>	.297**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.003	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa nilai r hitung adalah 0,297 yang artinya jika nilai $r > 0$ maka telah terjadi hubungan linier positif dan jika nilai $r < 0$ maka telah terjadi hubungan yang linier negatif, dan jika $r = 0$ maka tidak ada hubungan sama sekali. Jadi nilai r hitung 0,297 lebih besar dari 0 maka telah terjadi hubungan linier positif yang dapat diartikan penempatan rambu-rambu berpengaruh signifikan maka pengguna menjadi puas. Maka untuk menentukan kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel kepuasan pengguna dengan variabel rambu perpustakaan, dapat dilihat dari interval nilai koefisien korelasi dan kekuatan hubungan.

Berdasarkan tabel interpretasi kekuatan hubungan antar variabel, diketahui nilai korelasi *product momen* adalah 0,297. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kekuatan hubungan antara variabel kepuasan pengguna (Y) dengan variabel rambu perpustakaan (X) memiliki nilai kekuatan hubungan yang rendah.

3.5 Analisis Uji Hipotesis

Analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis berikut ini:

H0: tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel X (Rambu perpustakaan) dan variabel Y (Kepuasan pengguna)

H1: terdapat pengaruh signifikan antara variabel X (Rambu Perpustakaan) dan variabel Y (Perilaku Pengguna)

Dengan kriteria sebagai berikut:
Sig hitung $> 0,05$ maka H0 diterima
Sig hitung $< 0,05$ maka H0 ditolak

Tabel 5 Uji Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16.866	2.763		6.104	.000
Rambu_perpus	.138	.045	.297	3.080	.003

Dari perhitungan di atas dapat diketahui bahwa t hitung sebesar 3,080 > t tabel 1,66039 dan nilai signifikansi sebesar 0,003, Jadi berdasarkan dari hasil uji hipotesis dengan SPSS, diperoleh hasil bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari nilai α sebesar 0,05 (p value < 0,05) maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara keberadaan rambu-rambu dengan kepuasan pengguna di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY. Jadi jika keadaan rambu semakin baik maka kepuasan pengguna akan semakin terpenuhi.

4. Simpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan analisis data yang telah diperoleh, maka peneliti dapat menarik simpulan sebagai berikut:

Berdasarkan variabel X (Rambu Perpustakaan) diperoleh simpulan melalui indikator:

Untuk rambu orientasi masih ada pengguna yang perlu bertanya kepada petugas untuk menemukan ruang layanan. Maka untuk membantu pengguna, sebanyak 86% responden menyatakan bahwa pengguna membutuhkan denah ruangan (*floor plan*). Berikutnya rambu *directional*, rambu identifikasi, rambu regulasi, rambu instruksi rambu informasi dilihat dari segi desain (ukuran, warna, jenis huruf) rambu sudah mudah dibaca dan dipahami oleh pengguna. Untuk rambu informasi sebanyak 26% responden masih belum mengetahui layanan yang ada di perpustakaan dan belum mengetahui jam buka perpustakaan, karena informasi mengenai layanan dan jam buka sudah dipasang dalam bentuk baner. Isi rambu berupa baner tersebut juga merupakan rambu orientasi, dimana rambu orientasi berfungsi untuk mengarahkan dan mengidentifikasi bagaimana cara mengakses area di dalam gedung,

sedangkan konten dalam baner tersebut merupakan gabungan antara rambu informasi dan rambu orientasi.

Berdasarkan variabel Y (Kepuasan Pengguna) diperoleh kesimpulan yaitu pengguna mampu mengetahui layanan dan peraturan perpustakaan dari membaca rambu perpustakaan, desain rambu perpustakaan (menarik perhatian mudah dibaca dan mudah dilihat) secara keseluruhan sudah memuaskan pengguna, bahan atau material rambu perpustakaan yang disediakan ramah pengguna (tidak membahayakan pengguna), dan fasilitas rambu perpustakaan sudah membantu pengguna untuk mendayagunakan dan juga berguna ketika pengguna akan memanfaatkan layanan perpustakaan. Petugas juga membantu pengunjung ketika mengalami kendala atau kesulitan di dalam gedung perpustakaan. Rambu perpustakaan memiliki nilai estetika sehingga menarik untuk dilihat atau dibaca, maka 84% responden merasa sudah cukup puas dengan keberadaan rambu-rambu yang tersedia di dalam perpustakaan. Sebanyak 16% responden masih ada yang belum puas terhadap keberadaan rambu-rambu perpustakaan yang ada di Balai Layanan BPAD DIY.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan melalui kuesioner yang telah disebarkan menunjukkan bahwa keberadaan rambu perpustakaan memiliki hubungan yang signifikan positif dengan kepuasan pengguna, dari hasil analisis korelasi ditunjukkan dengan nilai korelasi *product momen* sebesar 0,297 dengan taraf signifikansi 0,03. Maka dilihat dari interval koefisiennya menunjukkan terjadi hubungan yang rendah antara rambu perpustakaan dengan kepuasan pengguna. Jadi jika penempatan rambu semakin baik maka pengguna akan menjadi lebih puas.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barclay, Donald A & Eric D. Scott. 2012. "Directions to Library Wayfinding". 2016. <https://americanlibrariesmagazine.org/2012/03/20/directions-to-library-wayfinding/>. diakses pada 29 November.
- Brown, Carol R. 2002. *Interior Design For Libraries: Drawing on Function & Appeal*. U.S.A.: ALA (American Library Association).
- Mandel, Lauren H.. 2013. "Finding Their Way: How Public Library Users Wayfind". U.S.A.: *Library & Information Science Research*,

- Volume 35, Issue 4,
<http://dx.doi.org/10.1016/j.lisr.2013.04.003>.
Diakses pada 29 November 2016.
- Mark Aaron Polger & Amy F. Stempler. 2014. "Out with the Old, In with the New: Best Practices for Replacing Library Signage" dalam *Public Service Quarterly*, New York: Routledge.
- Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Press.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rakhmania, Yasmin. 2015. "Pemahaman "Safety Sign" dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) Pegawai PT Indonesia Power Unit Bisnis Pembangkit Mrica Banjarnegara". Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Reitz, Joan M. 2002. *ODLIS: Online Dictionary of Library and Information Science*. <http://vlado.fmf.uni-lj.si/pub/networks/data/dic/odlis/odlis.pdf>.
Diakses pada Maret 2017.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
<http://dx.doi.org/10.1080/15228959.2014.904210> . Diakses pada 22 Mei 2017.