

## **Data dan Informasi**

Informasi tidak hanya sekedar produk sampingan, namun sebagai bahan yang menjadi faktor utama yang menentukan kesuksesan atau kegagalan, oleh karena itu informasi harus dikelola dengan baik. Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna, lebih berarti dan bermanfaat bagi penggunanya.

Data menggambarkan kenyataan suatu kejadian dan kesatuan yang nyata. Data dapat diartikan pula sebagai representasi dunia nyata yang mewakili suatu objek tertentu seperti manusia, hewan, peristiwa, konsep, keadaan dan lain-lain, yang direkam kedalam bentuk angka, huruf, simbol, teks, gambar, bunyi atau kombinasinya.

Sebelum menjadi informasi, data yang berkualitas, kemudian diolah melalui suatu model untuk menghasilkan informasi. Model yang digunakan untuk mengolah data tersebut disebut model pengolahan data atau dikenal dengan siklus pengolahan data (siklus informasi).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, ribuan bahkan jutaan laporan, makalah, artikel majalah, buku yang dihasilkan ilmuwan tersedia di Perpustakaan, Pusat Informasi dan Dokumentasi (Pusdokinfo) bahkan di Internet dapat digunakan untuk memberikan layanan informasi kepada pengguna. Terjadinya banjir informasi, menyebabkan pengguna kesulitan untuk memilih dan mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhannya. Oleh karena itu, pengguna menuntut layanan informasi yang berkualitas.

## **Informasi**

Kualitas informasi tergantung pada empat hal yaitu akurat, tepat waktu, relevan dan ekonomis, yaitu:

### *a. Akurat*

Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan bagi pengguna yang menerima dan memanfaatkan informasi tersebut. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Dalam prakteknya, mungkin dalam penyampaian suatu informasi banyak terjadi gangguan (noise) yang dapat merubah

atau merusak isi dari informasi tersebut. Informasi dikatakan akurat jika mengandung komponen:

- *Completeness*, berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kelengkapan yang baik, karena bila informasi tidak lengkap akan mempengaruhi dalam pengambilan keputusan.
- *Correctness*, berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kebenaran.
- *Security*, berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki keamanan.

#### *b. Tepat waktu*

Informasi yang diterima harus tepat pada waktunya, informasi yang usang (terlambat) tidak mempunyai nilai yang baik bagi pengguna tertentu, sehingga bila digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan akan berakibat fatal. Saat ini mahalnya nilai informasi disebabkan harus cepatnya informasi tersebut didapat, sehingga diperlukan teknologi-teknologi mutakhir untuk mendapatkannya, mengolah dan mengirimkannya.

#### *c. Relevan*

Informasi harus mempunyai relevansi atau manfaat bagi si pengguna. Relevansi informasi untuk satu pengguna tertentu dengan yang lainnya berbeda.

#### *d. Ekonomis*

Informasi yang dihasilkan mempunyai manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya mendapatkannya. Sebagian besar informasi tidak dapat tepat ditaksir keuntungannya dengan satuan nilai uang tetapi dapat ditaksir nilai efektivitasnya.

### **Perilaku Informasi**

merupakan keseluruhan perilaku manusia yang berkaitan dengan sumber dan saluran informasi. ( ) merupakan upaya untuk menemukan informasi dengan tujuan tertentu sebagai akibat dari adanya kebutuhan untuk memenuhi tujuan tertentu. ( ) merupakan

perilaku di tingkat mikro, berupa perilaku mencari yang ditunjukkan seseorang ketika berinteraksi dengan sistem informasi. () terdiri dari tindakan-tindakan fisik maupun mental yang dilakukan seseorang ketika menggabungkan informasi yang ditemukannya dengan pengetahuan yang sudah dimiliki sebelumnya.

Pengguna informasi adalah pihak yang menerima atau menggunakan informasi. Pengguna informasi dapat menentukan kualitas seperti apa, menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan informasi mereka. Penyedia informasi harus bekerja dengan pengguna untuk menentukan kebutuhan mereka, dan bekerjasama dengan sumber informasi lain. Pengguna merupakan prioritas utama, kelangsungan hidup sistem informasi. Kebutuhan informasi bagi pengguna perlu diidentifikasi dalam rangka memuaskan pengguna. Mutu dan kualitas mutu untuk menjamin kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna akan berimplikasi kepada perbaikan terus menerus sehingga kualitas harus diperbaharui setiap saat agar pengguna tetap puas.

### **1. Kebutuhan Informasi**

Pengguna membutuhkan informasi yang akurat, relevan, ekonomis cepat, tepat, serta mudah mendapatkannya. Pada saat ini pengguna dihadapkan kepada beberapa permasalahan, seperti banjir informasi, informasi yang disajikan tidak sesuai, kandungan informasi yang diberikan kurang tepat, jenis informasi kurang relevan, bahkan ada juga informasi yang tersedia namun tidak dapat dipercaya. Permasalahan tersebut menjadi sebuah tantangan bagi penyedia informasi.

Informasi menjadi kebutuhan pokok bagi pengguna tertentu, sehingga jika kebutuhan informasinya tidak terpenuhi akan menjadi masalah bagi pengguna. Informasi dibutuhkan pengguna bertujuan untuk menambah pengetahuan, dan meningkatkan keterampilan yang pada akhirnya dapat merubah sikap dan perilakunya.

Kebutuhan informasi bagi setiap pengguna berbeda-beda antara pengguna yang satu dengan lainnya. Kebutuhan informasi bagi pengguna dapat diketahui dengan cara melakukan identifikasi kebutuhan pengguna

### **2. Kepuasan Pengguna**

Kepuasan merupakan respons pengguna terhadap evaluasi ketidak- sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan informasi yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pengguna sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman pengguna dari informasi yang dipakainya. Kepuasan pengguna merupakan evaluasi pengguna dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapannya.

Ketidakpuasan pengguna akan timbul jika hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapannya. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan kepada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang. Kepuasan dapat dipandang sebagai suatu perbandingan apa yang dibutuhkan dengan apa yang diperolehnya.

Berhubungan dengan kepuasan pengguna, identifikasi dan pengukuran kebutuhan informasi dalam rangka memenuhi kepuasan pengguna menjadi hal yang penting dan esensial bagi setiap sumber informasi. Hasil identifikasi, dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan informasi dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pengguna.

Kepuasan pengguna dapat dipenuhi apabila pihak penyedia informasi mampu menerapkan suatu pola kerja dengan orientasi kepada standar kualitas informasi. Kualitas merupakan standar yang paling dituntut oleh pengguna, makin tinggi standar kualitas yang diberikan pihak penyedia informasi akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna.

**Kepuasan pengguna dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Menurut Kotler (1994) metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan pengguna, diantaranya:**

*a. Menangkap Keluhan dan Saran*

Sumber informasi memberi kesempatan seluas luasnya kepada pengguna untuk menyampaikan saran dan keluhan. Misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, *customer hot lines*, dan sebagainya. Informasi yang diberikan dapat dijadikan bahan sumber informasi dan memungkinkannya untuk bereaksi

secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah disampaikan.

#### *b. Survei Kepuasan pengguna*

Penelitian atau survei tentang kepuasan pengguna perlu dilakukan untuk mengetahui bagaimana reaksi atau tanggapan langsung para pengguna terhadap produk/jasa yang disediakan. Penelitian mengenai kepuasan pengguna umumnya dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Metode yang digunakan untuk penelitian kepuasan pengguna tersebut dapat menggunakan beberapa cara seperti:

- Pengukuran secara langsung dengan pertanyaan-pertanyaan yang didalamnya telah disediakan pilihan jawaban, misalnya dengan menggunakan skala *Likert* seperti sangat memuaskan, cukup memuaskan, kurang memuaskan dan tidak memuaskan.

- Memberi kesempatan pengguna untuk mengajukan pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived satisfaction*).

- Pengguna diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka temui termasuk menuliskan saran-saran kepada sumber informasi untuk perbaikan yang mereka anggap penting.

- Memberi kesempatan kepada responden untuk meranking berbagai komponen dari informasi berdasarkan derajat penting setiap komponen dan seberapa baik kinerja sumber informasi masing-masing komponen (*importance/performance ratings*)

Ada beberapa hal yang perlu dicermati oleh sumber/penyedia informasi agar berhasil dalam mempertahankan penggunaannya. Menurut Peters (1989) dari penelitiannya disimpulkan bahwa tujuh dari 10 kunci sukses dalam pengukuran kepuasan pengguna perlu diperhatikan yaitu:

- a. Frekuensi survey. Sumber informasi perlu melakukan survei tentang kepuasan pengguna dalam kurun waktu tertentu, baik yang bersifat formal maupun informal. Dengan cara ini kondisi kepuasan pengguna dapat terus dideteksi sehingga sumber

informasi dapat menjaga dan mempertahankannya dengan baik.

b.Format. Sumber informasi sebaiknya independen dan tidak memihak kepada kelompok tertentu untuk keperluan yang tidak proporsional.

c.Isi (*content*). Pertanyaan yang diajukan adalah pertanyaan-pertanyaan standar yang dapat di kuantitatifkan sehingga mudah diinterpretasikan.

d.Desain isi. Sumber informasi perlu melakukan pendekatan sistematis dalam memperhatikan setiap pandangan yang ada. Untuk itu perlu dilakukan recek terhadap informasi yang berhasil dikumpulkan untuk menjamin validitas informasi tersebut.

e.Melibatkan setiap pengguna. Perlu menyertakan semua pihak yang terkait sehingga dapat mewakili kepentingan semua pihak, semua tingkatan dan kelompok-kelompok pengguna dan untuk pengukuran kepuasan.

f.Mengukur kepuasan setiap pengguna. Semua pihak harus diukur kepuasannya, baik pengguna langsung maupun pengguna tidak langsung, pengguna akhir dan setiap saluran dan lain sebagainya.

g.Hubungan dengan kompensasi dan *reward* lainnya. Hasil pengukuran kepuasan pengguna harus dihubungkan dengan system kompensasi dan *reward* lainnya. Hal itu dapat dijadikan sebagai variable utama dalam penentuan kompensasi penyebaran informasi.

Pengukuran kepuasan pengguna harus mencakup pula deskripsi kualitatif yang secara kuantitatif sulit dipastikan. Beberapa hal memang perlu diperhatikan dengan pendekatan kualitatif sebab mungkin akan lebih dapat diungkap secara lebih spesifik. Dengan pendekatan kualitatif ini factor-faktor penting akan dapat terungkap mengenai kepuasan pengguna yang antara satu pengguna dengan pengguna lain relatif tidak sama. Berdasarkan kajian ini dapat mengakomodasi berbagai kepentingan sehingga tuntutan semua pengguna dapat terwakili.