

KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BALAI BAHASA YOGYAKARTA

Oleh:

R. Setya Budi Haryono dan Sri Utami

Abstract

This study aims to describe The Quality of The Service at Balai Bahasa Library of Yogyakarta, uses the Libqual model with the dimension of affect of service, information control, and library as place. The subject of the study is librarian, with the sample of 60 respondents consists of 30 library members and 30 visitors, with the incidental sampling technique. The data collection uses methods such as observation, documentation, and interview, and questionnaire as the main instrument. The analysis which is used is qualitative descriptive.

The result of the study shows that the value of the service at the dimension of affect of service is 4.42, categorized as excellent. The average value of the service quality at the dimension of information control is 4.11, categorized as good. At the dimension of library as place with the average value of the service quality 4.22 is categorized as excellent. For the dimension of overall service quality, the average value is 4.27, categorized as excellent. The actions that can be conducted to improve the service quality of the Balai Bahasa Library of Yogyakarta for example are, the improvement of the internet connection; the budgeting the collection of the library; and the provision of the photocopier facility is needed.

Key word: *Libqual, Service Quality, Special Library*

Pendahuluan

Perpustakaan adalah salah satu organisasi yang bergerak dalam pengelolaan jasa informasi. Keberadaan perpustakaan sangat penting dan strategis dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Perpustakaan dengan segala potensi yang ada, sebagai sumber informasi dan pengetahuan diarahkan untuk dapat berperan sebagai agen bahkan pusat modernisasi masyarakat. Oleh karena itu, sebagai lembaga pelayanan publik, perpustakaan harus lebih proaktif mengikuti perkembangan informasi untuk memenuhi keperluan pemustaka. Tujuan didirikan perpustakaan seperti

diuraikan Rahayuningsih (2007:2) adalah untuk memberikan pelayanan, mencerdaskan, dan mensejahterakan masyarakat, sehingga perpustakaan harus memberikan pelayanan kepada masyarakat (*public*) dengan baik demi kemajuan bangsa.

Pelayanan perpustakaan merupakan cerminan wajah dan penampilan serta kinerja perpustakaan. Jika pelayanan yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka dapat memuaskan maka mengisyaratkan kinerjanya baik, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan tidak dapat/belum memuaskan pemustaka maka perpustakaan mempunyai kualitas layanan yang kurang baik (Sutarno, 2006:112). M. Juran dalam Tjiptono (2005:11) mengemukakan bahwa ada empat kriteria sebagai tolok ukur pelayanan yang bermutu dan berkualitas yaitu kecepatan dalam memberikan layanan, ketepatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, keramahan petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan tersedianya tempat yang nyaman.

Untuk dapat mencapai kualitas pelayanan yang memuaskan pemustaka, Perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta melaksanakan beberapa program pengembangan kualitas pelayanan perpustakaan, yaitu:

1. Mengintegrasikan berbagai pelayanan yang ada yakni bagian pengembangan pengolahan dengan pelayanan sirkulasi menjadi sistem pengelolaan dan pelayanan koleksi dengan cepat.
2. Menyediakan berbagai macam jasa pelayanan, yakni: pelayanan sirkulasi, pelayanan internet, pelayanan kartu anggota, pelayanan bebas pinjam pustaka, pelayanan kartu sakti, dan pelayanan penelusuran CD ROM.
3. Mengaplikasikan program sistem informasi perpustakaan berbasis *web server*.
4. Merealisasikan jaringan *Local Area Network* (LAN), yang menghubungkan seluruh komputer dengan bagian pelayanan perpustakaan: pelayanan sirkulasi, bagian pengolah data (*inputing data*), dan komputer pelayanan

temu kembali informasi menggunakan sistem OPAC (*Online Public Access Catalog*). Dalam sistem ini pemustaka dapat menelusuri informasi dengan menggunakan komputer.

5. Pengembangan sarana dan prasarana baik secara kualitas maupun kuantitas antara lain, penyediaan loker penitipan tas, dan komputer untuk mengakses internet.
6. Memberikan kesempatan kepada staf untuk mengikuti peningkatan ilmu tenaga kepastakaan antara lain seminar, pelatihan, dan pengembangan ilmu lainnya yang berhubungan dengan pengelolaan perpustakaan.

Berbagai pengembangan pelayanan tersebut diharapkan berdampak positif terhadap pelayanan di Perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta. Namun demikian, belum seluruhnya dapat memuaskan pemustaka, terbukti masih ditemui berbagai keluhan dari para pemustaka, antara lain: 1). Fasilitas loker yang kurang memadai, terutama ketika menerima pemustaka yang datang secara rombongan, komputer untuk penelusuran informasi kurang cepat/"lemot"; 2). Koleksi perpustakaan kurang lengkap dan tidak *up to date*; 3). Data di komputer (OPAC) kurang valid. Berikut data pemustaka dari luar Balai Bahasa Yogyakarta:

Tabel 1
Jumlah Pemustaka dari Luar Balai Bahasa Yogyakarta
Tahun 2012 – 2014:

No.	Tahun	Jumlah pemustaka dari luar Balai Bahasa
1	2012	2.695
2	2013	2.277
3	2014	2.250

Sumber: Diolah dari data Perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta.

Pada tabel 1 dapat dilihat bahwa selama 3 tahun terakhir terjadi penurunan jumlah pemustaka yang berasal dari luar Balai Bahasa Yogyakarta. Penurunan tersebut diduga terkait dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan perpustakaan sedapat mungkin harus diwujudkan, karena

merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan (Sutarno, 2006:90).

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan guna meningkatkan mutu sebuah perpustakaan, maka penelitian mengenai kualitas pelayanan pada Perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta perlu dilakukan, karena Perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta merupakan perpustakaan khusus, yang memiliki koleksi khusus bidang bahasa dan sastra sehingga perlu pengelolaan yang khusus pula.

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: “Bagaimana kualitas pelayanan Perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta?”

Kajian Pustaka

Pengertian Perpustakaan Khusus

Menurut Standar Nasional Perpustakaan (SNP) (2011:6) perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang diperuntukkan secara terbatas bagi pemustaka di lingkungan lembaga pemerintah, lembaga masyarakat, lembaga pendidikan keagamaan, rumah ibadah, atau organisasi lain. Sedangkan menurut Sutarno (2006:38) perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang berada pada suatu instansi atau lembaga tertentu, baik pemerintah maupun swasta, dan sekaligus sebagai pengelola dan penanggungjawabnya. Menurut UU No.43/2007 tentang Perpustakaan pasal 1 (7) Perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang diperuntukkan secara terbatas bagi pemustaka di lingkungan lembaga pemerintah, lembaga masyarakat, lembaga pendidikan keagamaan, rumah ibadah, atau organisasi lain. Dari beberapa definisi di atas, penulis menyimpulkan perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang

dimiliki lembaga/instansi baik pemerintah maupun swasta yang memiliki koleksi khusus pada bidang tertentu.

Layanan Perpustakaan Secara Umum, berdasarkan UU No.43/2007 pasal 14 menyebutkan: 1). Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka; 2). Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan; 3). Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi; 4). Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka; 5). Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka; 6). Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan; dan 7). Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Menurut SNP (006:2011) jenis layanan perpustakaan khusus sekurang-kurangnya meliputi layanan baca di tempat, sirkulasi, referensi, penelusuran informasi dan bimbingan pemustaka. Menurut Rahayuningsih (2007:87-89) perpustakaan sebagai organisasi pemberi jasa informasi dapat memberikan layanan kepada pengguna antara lain : 1). Layanan *locker*; 2). Layanan sirkulasi; 3). Layanan referensi; 4). Layanan penelusuran informasi; 5). Layanan informasi koleksi terbaru; 6). Layanan koleksi; 7). Layanan ruang baca; 8). Layanan fotokopi; 9). Layanan *workstation* dan multimedia.

Adapun tujuan Perpustakaan Khusus (SNP:2011) adalah:1). Menunjang program lembaga induk; 2). Menunjang penelitian lembaga induk; 3). Meningkatkan minat baca di lingkungan unit kerja/lembaga induknya; dan 4). Memenuhi kebutuhan pemustaka di lingkungan perpustakaan. Sedangkan tugas perpustakaan khusus adalah melayani pemustaka dengan menyediakan bahan perpustakaan/bacaan yang sesuai dengan kebutuhan lembaga induk dan masyarakat sekitarnya. Sementara fungsi perpustakaan khusus adalah sebagai perpustakaan rujukan, pusat deposit, dan pusat sumber belajar masyarakat di lingkungan lembaga induk (SNP:2011).

Kualitas Pelayanan

Menurut Lasa Hs. (2005:183) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Apabila pelayanan melampaui harapan pemustaka dan sesuai dengan harapan pemustaka berarti pelayanan itu ideal dan baik. Begitu juga sebaliknya, jika pelayanan itu lebih rendah dari apa yang diharapkan pemustaka, berarti pelayanan tersebut kurang baik. Sedangkan menurut Rangkuti (2008:18) tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan (dalam hal ini perpustakaan) melainkan harus dipandang dari sudut pandang penilaian pemustaka. Karena itu, dalam merumuskan strategi program pelayanan, perpustakaan harus berorientasi pada kepentingan pemustaka dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Tjiptono (2005:2) memberikan definisi kualitas antara lain: 1). Kesesuaian dengan persyaratan; 2). Kecocokan untuk pemakaian; 3). Perbaikan berkelanjutan; 4). Pemenuhan kebutuhan pemustaka sejak awal; dan 5). Melakukan sesuatu dengan benar sejak awal. Selain itu, Lasa Hs (2009:155) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh: empati,

daya tanggap, jaminan, kemudahan pemustaka, sistem pelayanan, tata letak, kelengkapan koleksi, dan kehandalan. Dari beberapa definisi di atas, penulis memberikan simpulan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan dapat dinilai dari sudut pandang pemustaka untuk memenuhi kebutuhan pemustaka yang sesuai atau bahkan melampaui harapan pemustaka.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Kepmenpan No.63/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk masalah pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, yaitu biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi layanan, yaitu kompetensi pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, perilaku yang dibutuhkan.

Gronroos dalam Tjiptono (2014:270) menyebutkan ada tiga kriteria pokok untuk kualitas pelayanan yaitu *outcome-related*, *process-related*, dan *image-related criteria*. Ketiga unsur tersebut dapat dijabarkan lagi menjadi enam kriteria kualitas pelayanan yang dikategorikan baik, yakni:

1. *Professionalism and Skills*; Kemampuan, pengetahuan, keterampilan pada penyedia pelayanan, petugas, sistem operasional, dan sumber daya fisik dalam memecahkan masalah pemustaka secara profesional.
2. *Attitudes and Behavior*; Pemustaka merasa bahwa karyawan jasa menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan, ramah, dan senang hati.
3. *Accessibility and Flexibility*; Pemustaka merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan, dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pemustaka dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah.
4. *Reliability and Trustworthiness*; Pemustaka dapat mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia pelayanan beserta pustakawan dan sistemnya.
5. *Recovery*; Proses pengambilan tindakan oleh perpustakaan untuk mengendalikan situasi dan mencari pendekatan yang tepat apabila terjadi masalah pada pemustaka.
6. *Reputation and Credibility*; Pemustaka meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Sementara itu, Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam Tjiptono (2005:133) awalnya mengidentifikasi dimensi kualitas ke dalam sepuluh pokok dimensi kualitas berikut: Reliabilitas; Responsivitas; Kompetensi; Akses (kemudahan kontak dan pendekatan); *Courtesy* (kesopanan, rasa hormat, ramah, dan penuh pertimbangan); Komunikasi; Kredibilitas (dapat dipercaya); Keamanan; Kemampuan memahami kebutuhan pemustaka; dan Bukti fisik.

Namun dalam riset selanjutnya, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2005:14) menemukan *overlapping* di antara beberapa dimensi di atas. Sehingga, mereka menyederhanakannya menjadi lima

dimensi. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan keamanan disatukan menjadi *assurance*. Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pemustaka diintegrasikan menjadi *emphaty*. Secara lengkap lima dimensi tersebut adalah:

1. *Responsiveness*; kemampuan untuk menolong pemustaka dan kesediaan untuk melayani pemustaka dengan baik, kesediaan untuk membantu dan merespon mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.
2. *Reliability*; kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Emphaty*; rasa peduli untuk memberikan perhatian dan bertindak demi kepentingan pemustaka, serta kemudahan untuk dihubungi.
4. *Assurance*; pengetahuan petugas dan sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pemustaka terbebas dari resiko. Dimensi ini mencakup kesopanan, kemampuan, sifat dipercaya, menguasai pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menangani masalah pemustaka.
5. *Tangible*; meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pustakawan dan sarana komunikasi.

Kelima dimensi *Serqual* di atas pada dasarnya untuk mengukur kualitas pelayanan pada umumnya seperti bank atau rumah sakit. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh *Association Research Libraries* (ARL) bekerjasama dengan Perpustakaan Universitas Texas menghasilkan *Libqual*, yaitu suatu instrumen yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan suatu perpustakaan. Menurut Achmad, dkk (2012:98-100) metode *Libqual* dibagi menjadi tiga dimensi, yaitu:

1. *Affect of Service* yang meliputi aspek manusia, diantaranya berkaitan dengan kesopanan, yaitu sejauh mana petugas perpustakaan bersikap sopan dalam melayani pemustaka, berpengetahuan, yaitu staf

perpustakaan memiliki pengetahuan dalam bidangnya, selalu membantu pemustaka dan dapat diandalkan.

2. *Information Control* yang meliputi bagaimana pemustaka memilih berinteraksi dengan perpustakaan dan apakah informasi yang dibutuhkan disampaikan dalam bentuk, lokasi dan waktu yang mereka pilih, dengan kata lain kemudahan akses untuk temu kembali informasi.
3. *Library as Place* yaitu perpustakaan sebagai tempat, yang meliputi bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang, nilai simbolis berupa peralatan fisik dan sebagai tempat untuk belajar.

Dari uraian di atas dapat diketahui beberapa perbedaan yang signifikan antara metode *Libqual* dengan metode *Serqual*, yaitu:

1. Dilihat dari dimensinya: metode *Serqual* membagi ke dalam lima dimensi, yakni bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sedangkan metode *Libqual* menggunakan tiga dimensi, yakni: *Affect of Service*, *Information Control* dan *Library as Place*.
2. Dilihat dari tujuan dan sasarannya: metode *Serqual* digunakan untuk mengukur kualitas jasa pada umumnya (perusahaan, bank, atau rumah sakit). Sedangkan metode *Libqual* digunakan khusus untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan.
3. Dimensi *Serqual* mengukur suatu pelayanan dengan lima dimensi sebagai indikator, namun metode *Libqual* menggunakan *Information Control* sebagai poin tambahan untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan.

Dari uraian dan perbedaan di atas, peneliti menggunakan metode *Libqual* untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta.

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, karena metode ini menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan peneliti (Sugiyono, 2013:1).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka Perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta. Pengambilan sampel dilakukan secara *incidental sampling* (Sugiyono, 2012:126). Sesuai dengan kriteria penentuan besarnya sampel menurut Arikunto (2013:95) apabila tingkat populasi >100 orang maka sampel dapat diambil 25-30%. Peneliti mengambil sampel 30% dari populasi = $30\% \times 188 = 56,4$ dibulatkan menjadi 60 responden, 30 anggota perpustakaan dan 30 dari pengunjung/pembaca.

Data yang diperoleh dari pengukuran dengan instrumen sikap dengan skala Likert, misalnya adalah berbentuk data interval. Data interval dapat dibuat menjadi data ordinal (peringkat), Sugiyono (2013:15). Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda. Jawaban dari setiap pertanyaan diberi skor:

1. Sangat Setuju (SS) = 5
2. Setuju (ST) = 4
3. Ragu-ragu (RG) = 3
4. Tidak Setuju (TS) = 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Berdasarkan rumus interval yang dikemukakan Simamora (2008:220) nilai interpelasi skor kualitas pelayanan dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

$$\text{Nilai interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi}-\text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah kategori}} = \frac{5-1}{5} = 0,80$$

Interpretasi skor kualitas pelayanan ditentukan sebagai berikut:

1. $1,00 \geq X \leq 1,80$ = sangat tidak baik
2. $1,81 \leq X \leq 2,60$ = tidak baik
3. $2,61 \leq X \leq 3,40$ = ragu-ragu
4. $3,41 \leq X \leq 4,20$ = baik
5. $4,21 \leq X \leq 5,00$ = sangat baik

Untuk menghitung skor nilai rata-rata kualitas pelayanan perpustakaan menggunakan rumus aritmatik mean (Sugiyono, 2014:49):

$$\text{Rata - rata } (X) = \frac{\sum xi}{n}$$

Keterangan : \sum = jumlah

xi = nilai x ke i sampai ke-n

N = jumlah indikator/pernyataan

Untuk mengetahui nilai per variabel penelitian tentang kualitas pelayanan perpustakaan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Grand Mean } (X) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}}$$

Pembahasan

Balai Bahasa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berkedudukan sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, berada di bawah Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. Sementara itu, Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa berkedudukan sebagai unsur pelaksana tugas tertentu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Balai Bahasa Yogyakarta merupakan institusi pemerintah yang bertugas melaksanakan pengkajian, pengembangan dan pembinaan bahasa dan sastra di daerah, sehingga memiliki perpustakaan khusus dengan koleksinya berupa

buku, manuskrip dan dokumen kebahasaan dan kesastraan, termasuk hasil karya atau cetakan/terbitan Balai Bahasa Yogyakarta itu sendiri, di antaranya berupa kumpulan makalah dari seminar-seminar yang diadakan dan juga hasil penelitian yang dilakukan oleh tenaga teknis (peneliti) Balai Bahasa Yogyakarta.

Visi Perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta adalah: Sebagai pusat informasi kebahasaan dan kesastraan Indonesia dan daerah (khususnya Jawa). Sedangkan Misinya adalah: a). Menyediakan layanan koleksi kebahasaan dan kesastraan yang lengkap dan dapat diakses secara *online*; b). Sebagai sarana penunjang untuk kegiatan penelitian, pengembangan, dan pembinaan bahasa dan sastra; c). Melestarikan koleksi.

Perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta adalah perpustakaan khusus perkantoran yang tugas sehari-harinya membutuhkan informasi yang berkaitan dengan tugas kerja instansi induknya, yakni penelitian dan pengkajian bahasa dan sastra Indonesia. Koleksi perpustakaan khusus ditekankan kepada kualitasnya, agar dapat mendukung jasa penyebaran informasi mutakhir serta penelusuran informasi. Koleksi Perpustakaan Balai Bahasa berjumlah 17.501 eksemplar, yang terdiri atas: buku, hasil penelitian, jurnal, manuskrip, *e-book*, dll.

Layanan perpustakaan menyesuaikan hari kerja lembaga induknya. yaitu lima hari kerja. Layanan dibuka pada hari Senin sampai dengan Jumat, pukul 08.00 - 16.00. Jenis layanan Perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta yaitu:

1. Layanan Sirkulasi, suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pemustaka sehingga layanan sirkulasi meliputi: melayani peminjaman, pengembalian dan perpanjangan masa peminjaman koleksi saja. Bagian sirkulasi juga harus bekerja sama dengan bagian pemeliharaan

dan perbaikan koleksi perpustakaan agar koleksi lebih efektif digunakan oleh pemustaka.

2. Layanan Referensi, petugas referensi menyediakan bahan-bahan referensi di perpustakaan serta memberikan jasa rujukan maupun pengarahannya agar pemustaka dapat menemukan informasi yang dibutuhkan di tempat lain. Koleksi referensi diantaranya: kamus, ensiklopedia, skripsi, tesis, disertasi, laporan penelitian. Sedangkan untuk manuskrip dapat diakses melalui digital.
3. Layanan Serial, dimaksudkan untuk memberikan informasi terbitan berkala harian dan bulanan sebagai berikut: a). Koran (Kedaulatan Rakyat, Tribun Jogja, Kompas, dll); b). Majalah (Widyaparwa, Berita Pustaka, Jaya Raya, Joko Lodhang, Penyebar Semangat, Gatra).
4. Layanan Penelusuran Informasi, merupakan kegiatan mencari kembali dokumen/informasi yang pernah ditulis/diterbitkan mengenai suatu objek tertentu. Perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta menyediakan penelusuran informasi bagi pengguna dengan komputer yang terkoneksi dengan internet melalui OPAC. Sebagian besar koleksinya dapat diakses secara online melalui web www.balaibahasa.org klik perpustakaan. Program otomatisasi katalog perpustakaan hanya menyediakan akses untuk mengetahui informasi koleksi dan data bibliografi serta anotasinya. Penelusuran koleksi ini dapat diakses melalui pengarang, judul, subjek dan kata kunci.
5. Layanan Kartu Anggota, karena merupakan perpustakaan khusus maka layanan kartu anggota hanya untuk pegawai, staf atau karyawan di Balai Bahasa Yogyakarta.
6. Layanan Fotokopi, adalah penyediaan fasilitas penggandaan informasi tertulis dan tercetak untuk keperluan studi dan penelitian, diperuntukkan bagi pemustaka yang bukan anggota/umum.

Perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta menggunakan sistem pelayanan tertutup, pemustaka tidak diizinkan mengambil koleksi sendiri. Koleksi yang dibutuhkan diambilkan oleh petugas setelah pemustaka menyerahkan catatan kode koleksi dari katalog. Khusus pemustaka dari luar, koleksi hanya boleh dibaca di ruang baca perpustakaan, tidak dapat dibawa pulang.

Peraturan peminjaman bagi pegawai Balai Bahasa Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Peminjam hanya diperbolehkan meminjam koleksi maksimal 15 judul.
2. Batas waktu peminjaman tiga bulan. Jika koleksi yang dipinjam masih diperlukan, peminjam wajib memperpanjang waktu peminjaman.
3. Jika koleksi yang dipinjam rusak/hilang, peminjam wajib memperbaiki /mengganti koleksi yang sama.
4. Koleksi referensi (kamus, ensiklopedi, glosarium) tidak dipinjamkan (hanya dapat dibaca di ruang baca), kecuali ada alasan tertentu dan jangka waktu peminjaman maksimal seminggu (pengecualian ini tidak berlaku pada koleksi manuskrip).
5. Transaksi peminjaman koleksi harus melalui prosedur/tercatat dengan cara mengisi slip peminjaman yang tersedia.
6. Peminjam yang akan memasuki usia pensiun diwajibkan mengembalikan seluruh pinjamannya dalam waktu dua bulan sebelum batas usia pensiun.

Pengunjung dari pihak luar (mahasiswa dan umum) hanya dapat membaca di ruang baca atau memfotokopi koleksi. Langkah awal yang harus dilakukan pengunjung adalah mengisi buku kehadiran, selanjutnya mencari koleksi melalui OPAC. Setelah koleksi yang diinginkan ditemukan, pengunjung menuliskan judul koleksi yang diinginkan dan diserahkan kepada petugas/pustakawan. Selanjutnya petugas akan mencari dan memberikan koleksi tersebut.

Proses pemesanan koleksi melalui fotokopi, dengan membayar tunai Rp 200,00/lembar. Hasil fotokopian dapat diambil sehari setelah pemesanan. Pembayaran biaya fotokopi dilakukan di muka untuk meminimalisir kerugian perpustakaan. Karena sering terjadi setelah koleksi yang dipesan pengunjung tersebut difotokopi, pengunjung tidak datang untuk mengambilnya.

Hasil analisis kualitas pelayanan perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta per dimensi, adalah sebagai berikut:

1. Dimensi *Affect of Service*

Jumlah rata-rata skor nilai kualitas pelayanan perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta pada dimensi *affect of service* adalah sebagai berikut.

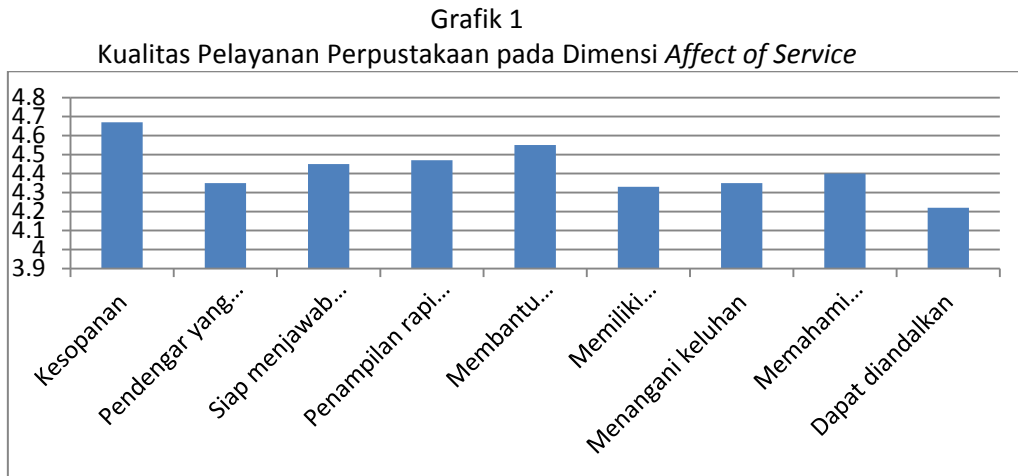
Tabel 2
Rata-rata Skor Penilaian Responden terhadap Dimensi *Affect of Service*

No	Indikator <i>Affect of Service</i>	Nilai rata-rata	Kategori
1	Staf perpustakaan melayani dengan sopan	4,67	Sangat baik
2	Staf perpustakaan pendengar yang baik	4,35	Sangat baik
3	Staf perpustakaan selalu siap menjawab pertanyaan pemustaka	4,45	Sangat baik
4	Staf perpustakaan berpenampilan rapi dan ramah dalam melayani	4,47	Sangat baik
5	Staf perpustakaan tanggap membantu kesulitan pemustaka	4,55	Sangat baik
6	Staf perpustakaan memiliki pengetahuan dalam bidangnya	4,33	Sangat baik
7	Staf perpustakaan menangani keluhan pemustaka dengan cepat dan akurat	4,35	Sangat baik
8	Staf perpustakaan memahami kebutuhan dan keinginan pemustaka	4,40	Sangat baik
9	Staf perpustakaan dapat diandalkan dalam menangani permasalahan pelayanan yang dialami pemustaka	4,22	Sangat baik
Jumlah		39,78	

Sumber: Data Primer yang diolah, Juli 2015

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pertanyaan}} = \frac{39,78}{9} = 4,42$$

Rata-rata kualitas pelayanan perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta pada dimensi *affect of service* dapat dilihat pada grafik berikut:



Hasil perhitungan pada tabel 2 menunjukkan bahwa pernyataan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta pada dimensi *affect of service* adalah 4,42 dengan kategori **sangat baik**. Sedangkan grafik 1 menunjukkan bahwa skor tertinggi pada dimensi *affect of service* diperoleh pada item kesopanan/staf perpustakaan melayani dengan sopan dengan nilai rata-rata 4,67, dan skor terendah pada item dapat diandalkan/staf perpustakaan dapat diandalkan dalam menangani permasalahan pelayanan yang dialami pemustaka, dengan nilai rata-rata 4,22.

Berdasarkan observasi terhadap 5 pegawai perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta, indikator kekurangandalan mendapat nilai terendah dengan rata-rata 4,22. Kurang andalnya tenaga perpustakaan dalam memberikan pelayanan antara lain disebabkan oleh pendidikan dan keahlian staf yang tidak sesuai dengan ilmu pengelolaan perpustakaan. Faktanya hanya seorang tenaga yang memiliki latar belakang ilmu perpustakaan. Sementara itu, dari semua tenaga perpustakaan, 3 tenaga pengelola sudah mendekati masa

pensiun/purna tugas. Artinya, etos atau kepebilan dalam bekerja sudah menurun. Usia menjelang pensiun itu juga berdampak pada tenaga dan pikiran sudah tidak kuat dan akurat, kemampuan untuk menguasai teknologi juga sudah berkurang (*gaptek*).

2. Dimensi *Information Control*

Jumlah rata-rata skor nilai kualitas pelayanan perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta pada dimensi *information control* sebagai berikut:

Tabel 3
Rata-rata Skor Penilaian Responden terhadap Dimensi *Information Control*

No	Indikator <i>information control</i>	Nilai rata-rata	Kategori
10	Ketersediaan koleksi perpustakaan yang memadai	4,03	Baik
11	Fasilitas OPAC membuat penelusuran informasi menjadi mudah	3,97	Baik
12	Automasi perpustakaan membuat pelayanan sirkulasi lebih cepat	4,20	Baik
13	Tersedianya website perpustakaan memungkinkan untuk mencari informasi sendiri	4,15	Baik
14	Layanan internet di perpustakaan membantu dalam mengakses informasi	4,18	Baik
15	Layanan fotocopy membuat segala informasi dapat diakses dengan mudah	4,12	Baik
Jumlah		24,65	

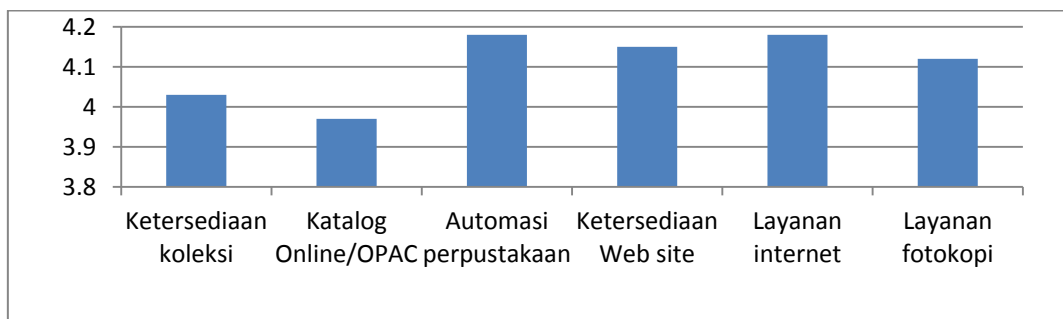
Sumber: Data Primer yang diolah, Juli 2015

Grand Mean untuk tabel di atas adalah $= \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pertanyaan}} = \frac{24,65}{6} = 4,11$

Rata-rata kualitas pelayanan perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta pada dimensi *information control* dapat dilihat pada grafik 2 berikut:

Grafik 2.

Kualitas pelayanan perpustakaan pada dimensi *Information Control*



Hasil perhitungan pada tabel 3 menunjukkan bahwa pernyataan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta pada dimensi *information control* adalah 4,11 dengan kategori **baik**. Sedangkan grafik 2 menunjukkan bahwa skor tertinggi pada dimensi *information control* diperoleh item automasi perpustakaan dengan nilai rata-rata 4,20. Tiga penilaian terendah terhadap kualitas pelayanan perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta, yaitu: a). Katalog *online/OPAC*; b). Ketersediaan koleksi; dan c). Layanan fotokopi.

Pada katalog *online/OPAC* memperoleh skor terendah dengan nilai rata-rata 3,97, karena kondisi katalog *online/OPAC* belum memadai. Jaringan internet yang kurang baik/"*lemot*" membuat katalog *online* sering mengalami gangguan sehingga mengganggu pemustaka dalam mencari buku yang mereka perlukan.

Pada ketersediaan koleksi diperoleh skor dengan nilai rata-rata 4,0. Koleksi buku perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta masih terbatas/kurang lengkap. Pembelian koleksi buku perpustakaan tergantung pada anggaran yang disediakan Balai Bahasa Yogyakarta. Bahkan, dalam beberapa tahun terakhir ini perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta tidak melakukan pengadaan koleksi buku karena kebijakan pimpinan di Jakarta mengenai penghentian sementara pengadaan buku. Selain itu, penyimpanan koleksi yang dilakukan perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta masih menggunakan cara manual.

Layanan fotokopi memperoleh skor rata-rata 4,1. Perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta tidak mempunyai mesin fotokopi. Proses pemesanan koleksi melalui fotokopi dengan cara membayar tunai dengan harga per lembar Rp200,00. Hasil fotokopian baru dapat diambil sehari setelah pemesanan, sehingga pemustaka harus kembali pada hari berikutnya.

3. Dimensi *Library as Place*

Jumlah rata-rata skor kualitas pelayanan perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta pada dimensi *library as place* adalah sebagai berikut:

Tabel 4
Rata-rata Skor Penilaian Responden terhadap Dimensi *Library as Place*

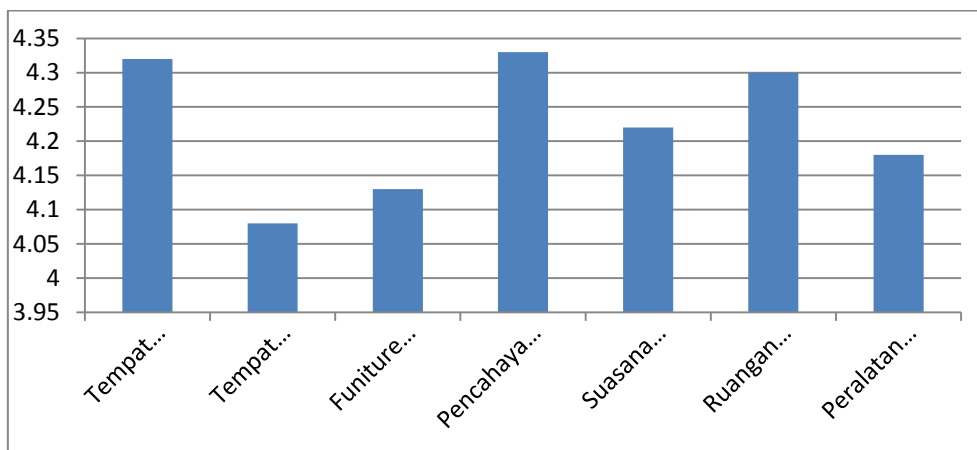
No	Indikator <i>library as place</i>	Nilai rata-rata	Kategori
16	Perpustakaan merupakan tempat menarik untuk dikunjungi	4,32	Sangat baik
17	Perpustakaan menyediakan tempat belajar	4,08	Baik
18	Tersedianya furniture yang nyaman	4,13	Baik
19	Pencahayaan ruangan yang memadai	4,33	Sangat baik
20	Suasana gedung di perpustakaan nyaman	4,22	Sangat baik
21	Ruangan di perpustakaan nyaman	4,30	Sangat baik
22	Peralatan fisik di perpustakaan memadai	4,18	Baik
Jumlah		29,57	

Sumber: Data Primer yang diolah, Juli 2015

Grand Mean untuk tabel di atas adalah: $\frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pertanyaan}} = \frac{29,57}{7} = 4,22$

Rata-rata kualitas pelayanan perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta pada dimensi *library as place* dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 3
Kualitas pelayanan perpustakaan pada dimensi *Library as Place*



Hasil perhitungan pada tabel 4 menunjukkan penilaian pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta pada dimensi *library as place* adalah 4,22 dengan kategori **sangat baik**. Sedangkan grafik 3 menunjukkan skor tertinggi pada dimensi *library as place* diperoleh pada item pencahayaan ruangan dengan nilai rata-rata 4,33. Tiga penilaian terendah pada dimensi *library as place* adalah: a). Item perpustakaan menyediakan tempat belajar; b). Item tersedianya furniture yang nyaman; dan c). Item peralatan fisik di perpustakaan memadai.

Pada indikator perpustakaan menyediakan tempat belajar, diperoleh nilai rata-rata 4,08. Ruang perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta seluas 49,52 m² berada di lantai II. Perpustakaan berdekatan dengan ruang pertemuan sehingga kurang nyaman untuk belajar bagi pemustaka karena alur lalu lintas terlalu ramai. Pada indikator ketersediaan furniture yang nyaman, diperoleh nilai rata-rata 4,13 dan indikator ketersediaan peralatan fisik di perpustakaan memadai memperoleh nilai rata-rata 4,18. Ruang perpustakaan dilengkapi AC 1,5 PK sebanyak 3 unit, kursi 20 unit, meja baca 6 unit, *locker* 1 unit, komputer 3 unit, dan rak koleksi buku sebanyak 30 unit. Berdasarkan observasi dan wawancara diperoleh informasi bahwa fasilitas di perpustakaan kurang memadai terutama ketika menerima kunjungan tamu >20 orang. Fasilitas

yang tidak memadai itu adalah: a). Meja kursi tidak didesain untuk pembaca perpustakaan; b). Komputer sering mengalami gangguan teknis; dan 3). Hanya tersedia sebuah *locker*.

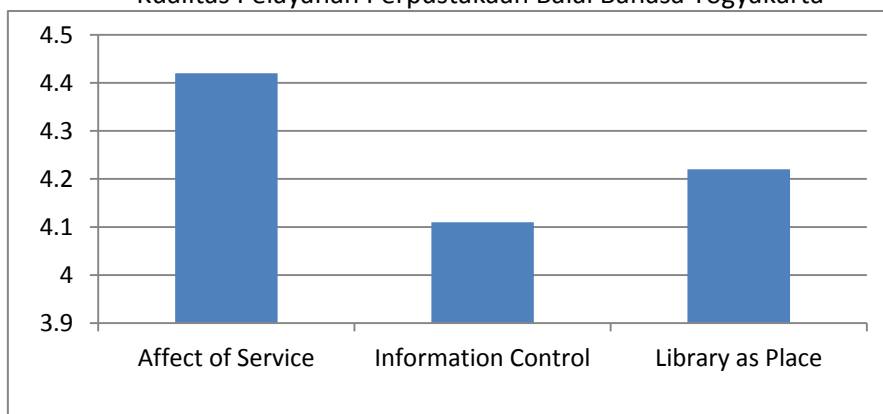
Tabel 5
Kualitas Pelayanan Perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta

No.	Dimensi	Rata-rata skor	Kategori
1.	<i>Affect of Service</i>	4,42	Sangat baik
2.	<i>Information Control</i>	4,11	Baik
3.	<i>Library as Place</i>	4,22	Sangat Baik

Sumber: Data Primer yang diolah, Juli 2015

Kualitas pelayanan perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta pada masing-masing dimensi dapat dilihat pada grafik 4 berikut:

Grafik 4
Kualitas Pelayanan Perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta



Dari grafik 4 diketahui dimensi pelayanan perpustakaan yang mendapat skor tertinggi pada dimensi *affect of Service* dengan nilai rata-rata 4,42. Sedangkan yang mendapat skor terendah adalah pada dimensi *Information Control* dengan nilai rata-rata 4,11.

Kualitas pelayanan Perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta secara umum dapat diketahui dengan menggunakan rumus *grand mean*.

Tabel 6
Rata-rata Nilai pada Setiap Butir Pernyataan

No. pernyataan	Rata-rata skor
1.	4,67
2.	4,35
3.	4,45
4.	4,47
5.	4,55
6.	4,33
7.	4,35
8.	4,40
9.	4,22
10.	4,03
11.	3,97
12.	4,20
13.	4,15
14.	4,18
15.	4,12
16.	4,32
17.	4,08
18.	4,13
19.	4,33
20.	4,22
21.	4,30
22.	4,18
Jumlah	94,00

Sumber: Data Primer yang diolah, Juli 2015

Dari tabel 6 jumlah rata-rata skor adalah 94,00 dan jumlah pernyataan adalah 22 butir, dengan rumus *grand mean* yaitu:

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pertanyaan}} = \frac{94,00}{22} = 4,27$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Perpustakaan dengan model *Liqua* di Balai Bahasa Yogyakarta dengan nilai rata-rata 4,27 dalam kategori **sangat baik**.

Penutup

Kesimpulan

Kualitas pelayanan Perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta dengan menggunakan tiga dimensi *Libqual* dengan skor 4,27. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat dikategorikan bahwa kualitas pelayanan Perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta sangat baik. Nilai dari masing-masing dimensi sebagai berikut:

1. Skor tertinggi pada dimensi *affect of service* diperoleh item kesopanan dengan nilai rata-rata 4,67 dan skor terendah pada item keandalan dengan nilai rata-rata 4,22. Nilai rata-rata pada dimensi *affect of service* adalah 4,42, sehingga dapat dikatakan kualitas pelayanan Perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta pada dimensi *affect of service* adalah sangat baik.
2. Berdasarkan hasil pengolahan dan analisa pada dimensi *information control* dengan nilai rata-rata 4,11 adalah baik. Skor tertinggi pada dimensi *information control* diperoleh pada item automasi perpustakaan. Skor tiga terendah, yaitu: a). Item katalog *online/OPAC* dengan skor 3,97; b). Item ketersediaan koleksi dengan nilai 4,03; dan c). Item layanan fotokopi dengan skor 4,12.
3. Dimensi *library as place* dengan nilai rata-rata 4,22 adalah sangat baik. Skor rata-rata tertinggi pada dimensi *library as place* 4,33 pada item pencahayaan ruangan. Skor rata-rata tiga terendah pada item: a). Tempat untuk belajar skor rata-rata 4,08; b). Furniture yang nyaman skor rata-rata 4,13; dan c). Peralatan yang memadahi skor rata-rata 4,18.
4. Nilai tertinggi terdapat pada dimensi *affect of service*, yakni dengan nilai rata-rata 4,42, sedangkan kriteria terendah pada dimensi *information control* dengan nilai rata-rata 4,11.

Saran

Berdasarkan simpulan di atas, peneliti menyarankan upaya peningkatan kualitas pelayanan Perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta sebagai berikut;

1. Karena kriteria terendah pada dimensi *affect of service*, yaitu item keandalan, sehingga perlu dilakukan perbaikan dengan mengadakan pelatihan kepastakaan dan teknik menjalin komunikasi yang baik dengan pemustaka. Selain itu, mengingat 3 orang pengelola perpustakaan sudah memasuki usia purna tugas, maka Balai Bahasa Yogyakarta perlu mengajukan penambahan tenaga pengelola perpustakaan. Atau dapat dilakukan rotasi pegawai, sebelum perekrutan pegawai baru.
2. Tiga penilaian terendah kualitas pelayanan perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta pada dimensi *information control*, yaitu: a). Katalog *online/OPAC*; b). Ketersediaan koleksi; dan c). Layanan fotokopi. Berdasarkan penilaian tersebut, Balai Bahasa Yogyakarta hendaknya dapat melakukan, antara lain; perbaikan dan peningkatan jaringan internet; setiap tahun perlu menganggarkan pengadaan koleksi perpustakaan; dan perlu pengadaan fasilitas mesin fotokopi.
3. Tiga penilain terendah pada dimensi *library as place* perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta adalah: a). Tempat untuk belajar; b). Tersedianya furniture yang nyaman; dan c). Peralatan fisik yang memadai. Berdasarkan penilaian tersebut, Balai Bahasa Yogyakarta hendaknya mencari solusi ruang perpustakaan yang lebih nyaman, tidak berdekatan dengan ruang pertemuan, selain itu juga melakukan pengadaan/ penambahan fasilitas meja, kursi, dan tempat penitipan barang/tas bagi pemustaka (*locker*).

Daftar Pustaka

Achmad, dkk. 2012. *Layanan Cinta : Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Diunduh dari http://bpmpt.jabarprov.go.id/assets/data/arsip/kepmenpan_nomor_63_tahun_2003_pedoman_pelayanan_publik.pdf. Rabu 7 Januari 2015, pukul 20.15.

Lasa Hs. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media

----- . 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher

Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Rangkuti, Freddy. 2008. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pemustaka Plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Simamora, Bilson. 2008. *Panduan Risert Perilaku Komsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta

----- . 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

----- . 2014. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Sutarno NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Samitra Media Utama

Perpustakaan Nasional RI. 2011. *Standar Nasional Perpustakaan (SNP)*. Jakarta diakses dari www.pnri.go.id/iFileDownload.aspx?ID=Attachment%5CPedoman%5C

[standar%20nasional%20indonesia%20bidang%20kepustakaan%20dan%20kepustakawanan.pdf](#) Tanggal 10 April 2015

Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Servise*. Yogyakarta: Andi

-----, 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi

Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Tentang *Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu