

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN POLITEKNIK INTERNASIONAL BALI DAN UPT. PUSAT PERPUSTAKAAN UIN RADEN MAS SAID SURAKARTA

Putu Ahara Mahoni dan Triningsih,
Politeknik Internasional Bali, UIN Raden Mas SaidSurakarta,
aharamahoni@gmail.com

Diterima: 08-03-2023, Direview: 30-03-2023, Direvisi: 07-04-2023, Diterima: 04-05-2023

Abstrak

Perpustakaan sebagai penyedia informasi memberikan layanan jasa untuk kebutuhan informasi pemustaka. Keberhasilan sebuah perpustakaan dapat dilihat dari kualitas layanan yang dimiliki dan pemberian layanan yang tepat kepada pemustaka. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan perpustakaan di UPT. Perpustakaan Politeknik Internasional Bali dan UPT. Pusat Perpustakaan UIN Raden Mas Said Surakarta. Penelitian ini menggunakan metode *LibQual* dengan tiga indikator yaitu *affect of service*, *information control* dan *library as place*. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Penentuan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Responden pada penelitian ini merupakan anggota perpustakaan UPT. Perpustakaan Politeknik Internasional Bali dan UPT. Pusat Perpustakaan UIN Raden Mas Said Surakarta hingga tahun 2022. Metode *LibQual* digunakan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan pelayanan, pengetahuan, keterampilan komunikasi dan pelayanan memberikan hasil yang maksimal dalam pelayanan di perpustakaan.

Kata kunci : *Layanan perpustakaan, Kualitas layanan, LibQual, Perpustakaan Perguruan Tinggi*

Abstract

The library as an information provider provides services for the information needs of users. The success of a library can be seen from the quality of its services and the provision of appropriate services to users. The purpose of this study was to determine the quality of library services at Library of Bali International Polytechnic and Library of UIN Raden Mas Said Surakarta. This study uses the LibQual method with three indicators, namely affect of service, information control and library as place. The type of research used is a type of quantitative research with a descriptive approach. Determination of the sample using simple random sampling technique. Respondents in this study were members of the library. The Library of Bali International Polytechnic and the Library of UIN Raden Mas Said Surakarta until 2022. The LibQual method is used to determine the quality of library services. Based on the research results, there is a diversity of results from each indicator contained in the three variables. The results showed that the accuracy of service, knowledge, communication skills and services provide maximum results in library services.

Keywords : *Library services, Quality of service, LibQual, College Libraries*

PENDAHULUAN

Teknologi informasi saat ini telah mengisi hampir seluruh aspek kehidupan dan profesi, tidak terkecuali perpustakaan. Perpustakaan sebagai institusi yang berkecimpung di bidang pengelolaan dan sumber daya informasi mengalami perubahan akibat kehadiran teknologi informasi. Hal tersebut dapat mempercepat pemustaka dalam memperoleh kebutuhan informasi dan memberikan

pelayanan maksimal di Perpustakaan. Penerapan teknologi informasi juga sangat dirasakan oleh perpustakaan perguruan tinggi yang merupakan pendukung dalam kegiatan sivitas akademika. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu jenis perpustakaan yang memiliki peran penting bagi sivitas akademika dalam memberikan pelayanan edukatif, informatif, penelitian, rekreatif dan peningkatan kecerdasan. Selain itu, nilai suatu perguruan tinggi juga bergantung pada

perpustakaan. Hal ini disebabkan perpustakaan berperan sebagai jantungnya perguruan tinggi yang mendukung terlaksananya tri dharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat.

Penyelenggaraan jasa perpustakaan sangat berkaitan dengan pemberian layanan di perpustakaan. Pelayanan perpustakaan dapat dikatakan sebagai ujung tombak dalam jasa penyelenggaraan perpustakaan karena pelayanan berhubungan langsung dengan masyarakat pengguna dan aktivitas yang paling sering dilakukan di perpustakaan. Menurut Aliza (2017: 2) pelayanan perpustakaan adalah tindakan yang dilakukan oleh pustakawan dalam menyediakan kebutuhan pemustaka secara cepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Perkembangan informasi yang semakin kompleks mengakibatkan perubahan terhadap perilaku pengguna perpustakaan (pemustaka). Perpustakaan perguruan tinggi sangat diperlukan dalam menyediakan informasi yang cepat dan menyikapi perubahan perilaku pemustaka. Pelayanan yang ada di perpustakaan juga sudah seharusnya mengikuti perkembangan yang ada agar pemustaka puas terhadap layanan yang diterima. Untuk mengetahui kualitas layanan di perpustakaan dapat diukur dengan metode yang sudah diakui oleh *Association of Research Libraries (ARL)* yaitu dengan metode *LibQual*. Dalam hal ini tentunya metode ini dapat memberikan evaluasi layanan perpustakaan untuk kedepannya. Di beberapa perpustakaan menggunakan metode *LibQual* untuk mengetahui layanan yang diinginkan oleh pemustaka. Kemudian ada juga untuk mengetahui peningkatan layanan perpustakaan yang sudah ada dan layanan yang perlu diperbaiki lagi. Dalam penelitian ini tujuan menggunakan metode *LibQual* untuk mengetahui perbedaan dan persamaan nilai ukur kualitas layanan perpustakaan diantaranya *affect of service, information control* dan *library as place* di dua perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perlu melakukan evaluasi dan analisis yang tepat mengenai kualitas layanan di perpustakaan. Hasil evaluasi dan analisis tersebut dapat menjadi tolak ukur dan gambaran mengenai

layanan perpustakaan yang telah berlangsung dan analisis perencanaan di masa mendatang.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Perpustakaan

Menurut Adeniran (2020) layanan perpustakaan merupakan penyediaan sumber daya informasi yang relevan dan layanan berkualitas, untuk menunjang proses belajar, mengajar dan proses penelitian serta memberikan bantuan kepada pemustaka. Dalam hal ini kualitas layanan perpustakaan sangat bergantung dari penyediaan sumber daya informasi yang relevan dan layanan yang diberikan oleh Perpustakaan. Selain itu, layanan perpustakaan merupakan upaya penyebarluasan secara optimal koleksi informasi yang dimiliki oleh perpustakaan kepada pemustaka. Layanan perpustakaan juga merupakan aktifitas pemberian jasa untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dalam mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan, sehingga pustakawan harus mengoptimalkan variasi atau jenis layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Ada beberapa dampak yang diperoleh sivitas akademika dalam memanfaatkan layanan di perpustakaan (e Rodrigues and Mandrekar, 2020) antara lain:

- a. Membantu meningkatkan retensi mahasiswa
- b. Menambah nilai pengalaman akademik mahasiswa secara jangka panjang
- c. Mendukung hubungan akademik mahasiswa
- d. Memberikan pengaruh positif dengan pembelajaran mahasiswa dan akademik
- e. Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam belajar
- f. Memperkuat hasil pendidikan umum

Dari dampak tersebut, perpustakaan dapat mengidentifikasi hal-hal yang diperlukan untuk mengoptimalkan layanan di perpustakaan sehingga nantinya sivitas akademika dapat memperoleh manfaat yang dirasakan dari pemanfaatan layanan di perpustakaan. Jenis kebutuhan dasar yang diperlukan oleh sivitas akademika yang berkaitan dengan layanan adalah koleksi yang relevan dan mutakhir, sarana dan prasarana yang memadai serta kegiatan yang menunjang aktivitas pembelajaran.

Setiap perpustakaan memiliki tujuan masing-masing sesuai dengan jenis perpustakaan. Tujuan layanan perpustakaan mengalami perubahan dari waktu ke waktu dan semakin beragam mengikuti perkembangan yang ada. Konsep perpustakaan moderen menentang stigma perpustakaan di masa lalu sebagai lembaga/gedung/toko/gudang buku atau sejenisnya dan berubah menjadi agen pendidikan, sosial, ekonomi dan politik perubahan atau revolusi masyarakat. Selain itu, tujuan perpustakaan juga dapat menjadi pusat pengetahuan yang dinamis, perpustakaan menjadi “ruang” yang sehat dimana ide dapat berkembang, hidup, tumbuh dan dilindungi. Oleh karena itu, perpustakaan menjadi institusi yang dipercayakan melalui akuisisi, organisasi, pelestarian, penyimpanan, pengambilan dan penyebaran informasi dalam format apapun serta menyediakan bahan dan jasa pustakawan yang ahli dalam mencari dan mengorganisir informasi dan menafsirkan kebutuhan informasi. (Abdulsalami, Okezie, and Agbo, 2013)

Kegiatan layanan perpustakaan mempunyai beberapa unsur yang terkait satu dengan yang lain agar kegiatan tersebut dapat berjalan dengan lancar. Menurut Herlani (2018) berikut beberapa unsur layanan perpustakaan yaitu :

- a. Staf Perpustakaan atau Pustakawan
Pustakawan merupakan unsur penggerak dalam penyelenggaraan kegiatan layanan di perpustakaan. Pustakawan memiliki peran dan fungsi penting karena tanpa adanya pustakawan maka tidak akan ada layanan di perpustakaan. Pada bagian layanan, pustakawan dituntut cekatan, terampil, ramah, berwawasan luas, rajin, cepat tanggap, dan siap membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang sedang dibutuhkan.
- b. Koleksi atau Sumber Informasi
Koleksi atau Sumber Informasi merupakan salah satu unsur penting yang disajikan kepada pemustaka. Koleksi yang disajikan kepada pemustaka meliputi seluruh koleksi yang ada di perpustakaan maupun yang di luar perpustakaan, dimana perpustakaan untuk mengakses sumber informasi tersebut. Jenis

koleksi perpustakaan antara lain: buku teks, buku refrensi, majalah, surat kabar, laporan penelitian, makalah, kaset, film, database dan sebagainya.

c. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana menjadi komponen pendukung yang membantu dalam pelayanan di Perpustakaan. Ada beberapa contoh yang termasuk dalam sarana seperti ruangan, rak buku, meja layanan, meja dan kursi baca, telepon, mesin fotocopy, mesin cetak, komputer, serta peralatan lain yang diperlukan di Perpustakaan. Ruangan yang dibutuhkan perpustakaan tergantung dari kondisi tiap-tiap perpustakaan. Prasarana meliputi tata tertib perpustakaan dan prosedur layanan yang akan dilakukan. Tata tertib disusun disesuaikan dengan kondisi masyarakat yang dilayani dan kebutuhan perpustakaan. Hal tersebut bertujuan untuk dapat melaksanakan kegiatan layanan dengan nyaman dan tertib.

d. Pemustaka atau Pengguna

Pemustaka merupakan unsur penentu dalam layanan di Perpustakaan. Pemustaka berasal dari berbagai latar belakang dan kondisi yang berbeda. Oleh sebab itu, pustakawan perlu memahami kebutuhan informasi dari setiap pemustaka. Tanpa adanya pemustaka maka layanan perpustakaan tidak akan berlangsung secara maksimal.

Layanan di perpustakaan bertujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka (Istiana, 2014). Dalam pemberian layanan, pustakawan perlu mengidentifikasi kebutuhan informasi yang diperlukan oleh pemustaka. Jenis-jenis layanan yang diberikan kepada pemustaka mengacu kepada beberapa hal seperti sarana yang dimiliki perpustakaan, jumlah staf, atau pustakawan, ruang lingkup koleksi yang ada, serta kebutuhan pemustaka akan jenis layanan tertentu. Berikut beberapa jenis layanan di perpustakaan :

- a. Layanan Sirkulasi, pada dasarnya layanan ini sebagai kegiatan pemustaka untuk menggunakan koleksi, baik itu dibaca, dipinjam dan dikembalikan. Selain melayani peminjaman

- koleksi, di beberapa perpustakaan layanan sirkulasi dapat digabungkan dengan layanan keanggotaan.
- b. Layanan Referensi, merupakan layanan yang menyediakan koleksi rujukan atau acuan kepada pemustaka. Pada umumnya koleksi referensi hanya dapat dimanfaatkan di area perpustakaan dan tidak dapat dipinjam oleh pemustaka.
 - c. Layanan Penelusuran Informasi, layanan ini bertujuan untuk membantu pemustaka dalam mencari informasi yang lebih spesifik sesuai dengan kebutuhan informasi yang diperlukan oleh pemustaka. Layanan ini biasanya digunakan oleh pemustaka yang sudah mengetahui kebutuhan informasi yang diperlukan dan akan menelusuri lebih lanjut.
 - d. Layanan Pendidikan Pengguna, adalah kegiatan yang dirancang untuk mendidik pengguna agar mengetahui sumber-sumber informasi perpustakaan yang terdiri dari koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan, mendidik pengguna dalam memanfaatkan sumber-sumber informasi secara tepat dan cepat serta mendidik pengguna perpustakaan untuk menjadi pengguna yang tertib dan bertanggung jawab.
 - e. Layanan Audio Visual, merupakan jasa layanan yang diberikan perpustakaan untuk pemustaka yang membutuhkan koleksi audio visual atau pandang dengar dan koleksi yang dikemas dalam bentuk CD-ROM. Pemustaka dapat memanfaatkan jasa layanan ini untuk pembelajaran, memperoleh informasi/berita terbaru, dan hiburan.

Metode Evaluasi Layanan

Ada berbagai jenis metode evaluasi dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan, salah satunya adalah metode LibQual. Menurut Fatmawati (2012) metode LibQual digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka. Evaluasi kualitas layanan menggunakan metode LibQual (*library quality*) yang mengukur kualitas layanan perpustakaan terdiri dari tiga indikator yaitu *affect of service*, *information control* dan *library as place*.

Pada indikator *affect of service*, mengukur pelayanan pustakawan terhadap pemustaka seperti kebutuhan pemustaka, tanggap terhadap pemustaka, implementasi konsep 5S, keterampilan komunikasi pustakawan, kemampuan dalam memberikan pelayanan, pemberian program edukasi secara rutin. Pada indikator *library as place* mengukur mengenai fasilitas dan suasana. Ada beberapa indikator yang dipergunakan untuk menilai fasilitas dan suasana seperti kelengkapan fasilitas, kenyamanan, desain dan suasana perpustakaan. Pada indikator *information control* mengenai kualitas dan akses informasi dengan mengukur hal-hal berikut ini: kelengkapan koleksi, relevansi koleksi, kemutakhiran koleksi, penataan koleksi, kondisi fisik, kemudahan akses, kejelasan petunjuk, akses *e-journal*, pemahaman *e-journal*, fungsi *e-journal*.

Metode LibQual+TM digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan dan memiliki beberapa dimensi atau indikator. Menurut Rahayuningsih (2015) terdapat tiga dimensi dalam LibQual+TM yang dijadikan variabel pengukuran, yaitu:

1. **Affect of Service** (kinerja petugas dalam pelayanan), yaitu kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka yang terdiri dari :
 - a. Kepedulian (*Empathy*), yaitu rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna.
 - b. Ketanggapan (*Responsiveness*), selalu siap/tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu.
 - c. Jaminan kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugasperpustakaan dalam melayani pengguna.
 - d. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan dalam memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat
2. **Information Control** (kualitas informasi dan akses informasi), yaitu ketersediaan informasi

dan akses informasi yang berkualitas, yang terdiri dari aspek :

- a. Cakupan informasi (*Scope*), yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang dimiliki, cakupan isi.
 - b. Kenyamanan mengakses informasi (*Convenience*), yaitu kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi yang terkait dengan mengakses informasi secara online atau datang ke perpustakaan dan kejelasan terhadap petunjuk pelayanan.
 - c. Kemudahan mengakses informasi (*Ease of Navigation*), yaitu kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi yang dimiliki perpustakaan baik melalui katalog digital maupun langsung pada jajaran rak koleksi.
 - d. Kecepatan mengakses informasi (*Timeliness*), yaitu kecepatan pemustaka mengakses informasi, yang didukung oleh kesesuaian penempatan koleksi di jajaran rak, keteraturan susunan koleksi di rak dan kejelasan petunjuk atau informasi yang terdapat melalui sistem.
 - e. Peralatan (*Equipment*), yaitu peralatan pemustaka untuk mengakses informasi. Dalam hal ini adalah kecukupan jumlah komputer penelusuran dan kecepatan fasilitas *hotspot* untuk mengakses informasi.
 - f. Kepercayaan diri (*Self Reliance*), yaitu kepercayaan diri dari pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan, seperti keyakinan secara mandiri untuk melakukan akses informasi baik menggunakan komputer rak, keteraturan susunan koleksi di rak.
3. **Library as Place** (sarana dan prasarana perpustakaan), yaitu ketersediaan fasilitas dan ruangan yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan yang terdiri dari aspek *Tangibles*, *Utilitarian Space*, *Symbol Terms*, dan *Refuge*.
- a. Bukti fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan perpustakaan dalam menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik/gedung dan penampilan pustakawan yang menarik

dan rapi.

- b. Ruang yang bermanfaat (*Utilitarian Space*), yaitu perpustakaan memiliki ruang yang tenang dan mendukung belajar mandiri dan kelompok. Selain itu, perpustakaan memiliki desain ruangan yang mampu menginspirasi belajar.
- c. Berbagai makna (*Symbol Terms*), yaitu bahwa perpustakaan terbuka bagi seluruh sivitas akademika dan mampu menumbuhkan daya kreativitas mereka.
- d. Tempat belajar yang nyaman (*Refuge*), yaitu perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam hal ini perpustakaan memiliki tempat tenang untuk belajar dan selalu dalam kondisi yang bersih.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2011:7) metode kuantitatif merupakan metode penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

Ada beberapa jenis metode pengumpulan data seperti a) Tes yang merupakan metode yang digunakan dengan cara menggunakan pertanyaan atau latihan serta alat lain yang bertujuan untuk mengukur keterampilan, pengetahuan, inteligensi, kemampuan atau bakat individu, b) Angket (kuesioner), yang merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi individu (Mustafidah, 2020). Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan data primer seperti hasil kuesioner (angket) dan sekunder seperti beberapa referensi buku lainnya.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden. Setelah hasil kuesioner terkumpul maka selanjutnya dibuatkan coding book.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek/subjek yang mempunyai

kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan diratifikasi kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Populasi dari penelitian ini adalah anggota perpustakaan Politeknik Internasional Bali dan UPT. Pusat Perpustakaan UIN Raden Mas Said Surakarta hingga tahun 2022. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Probability sampling yaitu *simple random sampling*. Karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Dari populasi yang ada di UPT. Perpustakaan Politeknik Internasional Bali dan UPT. Pusat Perpustakaan Raden Mas said

Surakarta, peneliti memutuskan menggunakan rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = batas kesalahan

Dimana terdapat populasi sebanyak 399 di UPT. Perpustakaan Politeknik Internasional Bali dan sebanyak 12.114 di UPT. Pusat Perpustakaan UIN Raden Mas Said Surakarta. Dengan kelonggaran 10% atau 0,1 sehingga jumlah sampel sebagai berikut :

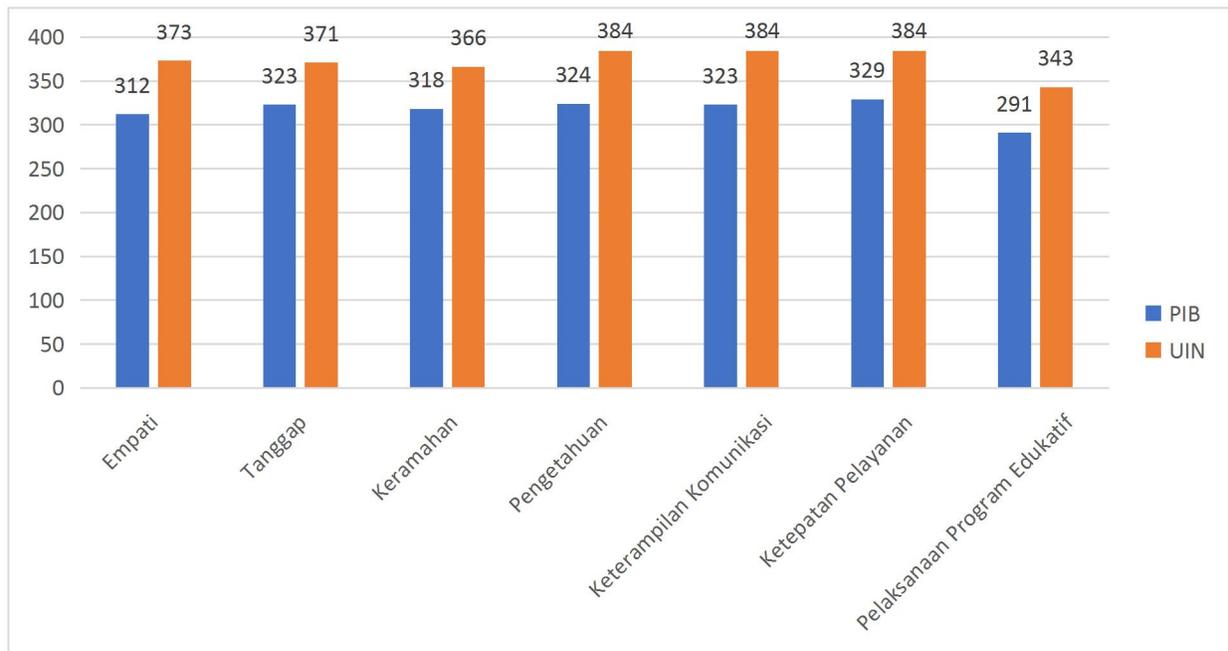
Tabel 1. Jumlah Populasi & Sampel

Nama Perpustakaan	Jumlah Populasi	Perhitungan Sampel	Jumlah Sampel
UPT. Perpustakaan Politeknik Internasional Bali	399	$\frac{399}{1 + 399 (10\%)^2}$ $\frac{399}{1 + 399 (0,1)^2}$ $\frac{399}{1 + 399 (0,01)}$ $\frac{399}{4,99}$ = 79, 96 (dibulatkan menjadi 80 orang)	80
UPT. Pusat Perpustakaan UIN Raden Mas Said Surakarta	12.114	$\frac{12.114}{1 + 12.114 (10\%)^2}$ $\frac{12.114}{1 + 12.114 (0,1)^2}$ $\frac{12.114}{1 + 12.114 (0,01)}$ $\frac{12.114}{122,14}$	99

HASIL & PEMBAHASAN

Dalam pembahasan ini, ada tiga variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan diantaranya *affect of service*, *information control* dan *library as place*. Hasil variabel mengenai *affect of service* mengukur kemampuan dan sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan di UPT. Perpustakaan Politeknik Internasional Bali dan UPT. Pusat Perpustakaan UIN Raden Mas Said Surakarta.

Adapun kemampuan dan sikap pustakawan diukur melalui hal-hal sebagai berikut antara lain: pemahaman kebutuhan pustakawan (empati), tanggap dalam memberikan bantuan informasi, pelaksanaan konsep 5S (keramahan), pengetahuan pustakawan dalam menjalankan kegiatan di perpustakaan, keterampilan komunikasi, ketepatan dan kesesuaian dalam memberikan pelayanan dan mengimplementasikan program-program rutin berkaitan dengan perpustakaan.



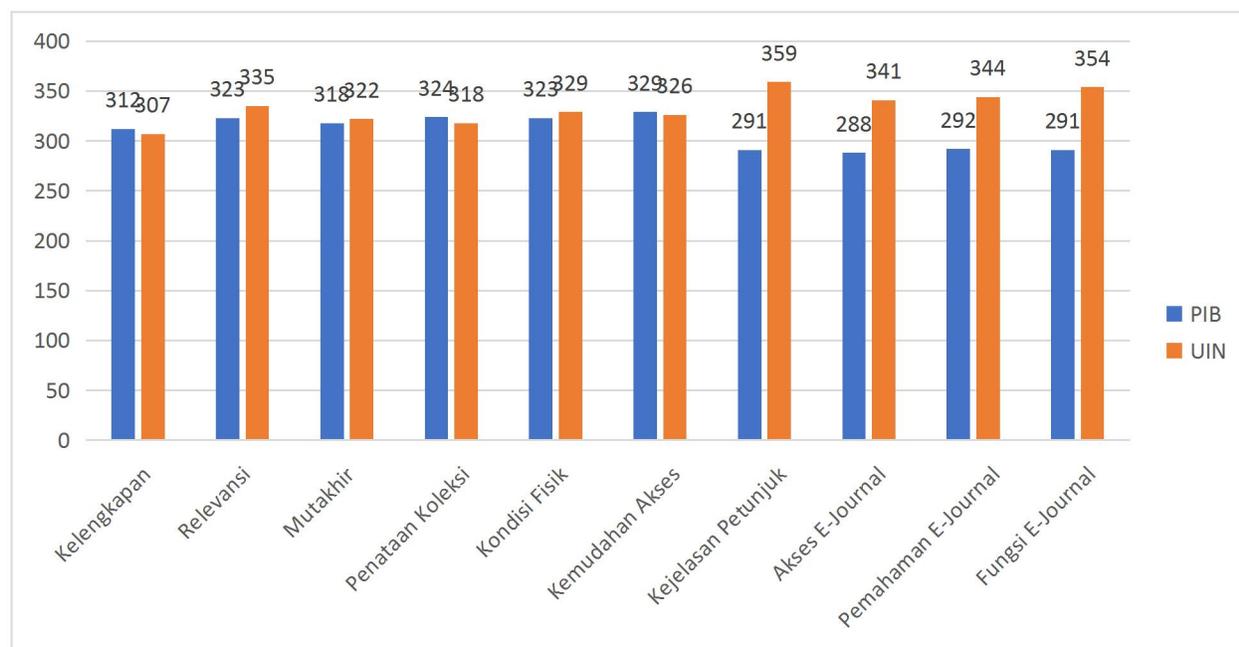
Gambar 1. Hasil Variabel *Affect of Service*

Pada gambar diatas, menunjukkan hasil *Affect of Service* antara UPT. Perpustakaan Politeknik Internasional Bali maupun di UPT. Pusat Perpustakaan UIN Raden Mas Said Surakarta yang terdiri dari empati, tanggap, keramahan, pengetahuan, keterampilan komunikasi, ketepatan pelayanan dan pelaksanaan program edukatif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator ketepatan layanan memiliki nilai tertinggi di UPT. Perpustakaan Politeknik Internasional Bali maupun di UPT. Pusat Perpustakaan UIN Raden Mas Said Surakarta. Pada indikator pelaksanaan program edukatif memiliki hasil terendah dibanding indikator lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa dua perpustakaan perguruan tinggi ini dirasa perlu untuk lebih mengembangkan program yang

edukatif kepada pemustaka atau sivitas akademika. Hasil ini juga menjadi gambaran bagi seluruh perpustakaan perguruan tinggi lainnya untuk memberikan program yang edukatif kepada pemustaka. Program yang edukatif seperti misalnya mengadakan pelatihan kepada sivitas akademika yang menunjang kegiatan tri dharma perguruan tinggi, seminar, pembuatan konten-konten edukatif melalui media sosial. Untuk memberikan program yang edukatif kepada pemustaka, peran pustakawan menjadi hal yang sangat penting dalam memiliki pengetahuan yang luas, ide yang kreatif, dan kemampuan mengelola program-program di perpustakaan.

Selain pengukuran mengenai sikap dan kemampuan pustakawan (*affect of service*), terdapat pengukuran lain mengenai evaluasi kualitas layanan perpustakaan yaitu *information control* yang merupakan kualitas dan akses

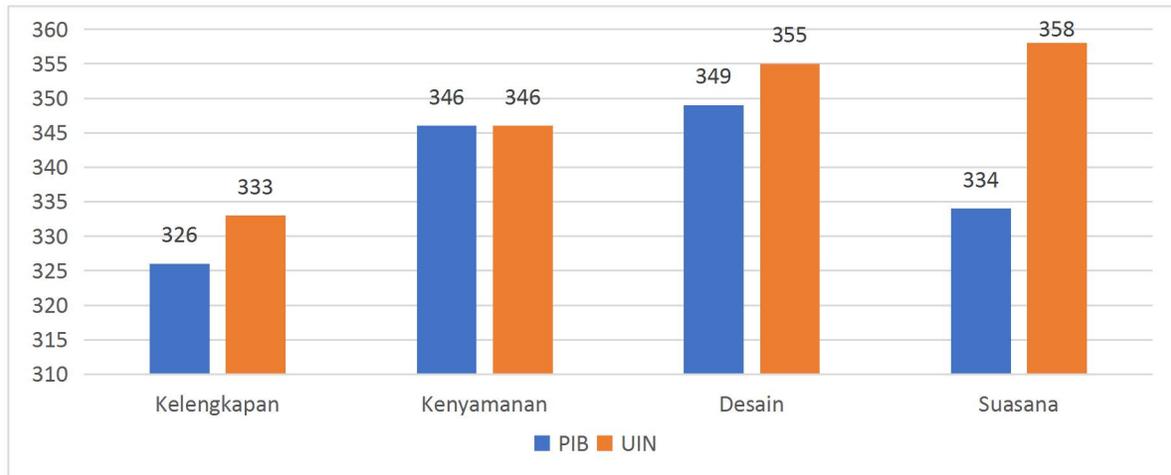
informasi dengan mengukur hal-hal seperti kelengkapan koleksi, relevansi koleksi, kemutakhiran koleksi, penataan koleksi, kondisi fisik, kemudahan akses, kejelasan petunjuk, akses *e-journal*, pemahaman *e-journal*, fungsi *e-journal*.



Gambar 2. Hasil Variabel *Information Control*

Pada gambar tersebut menunjukkan bahwa UPT. Perpustakaan Politeknik Internasional Bali memiliki nilai tertinggi pada indikator kemudahan akses. Kemudahan yang dimaksud adalah kemudahan pemustaka dalam mengakses informasi yang terdapat di perpustakaan seperti mengakses koleksi secara *online*, menemukan informasi secara langsung di rak termasuk mengakses informasi-informasi terbaru. Pada Perpustakaan Raden Mas Said Surakarta memiliki nilai tertinggi pada indikator kejelasan petunjuk. Yang dimaksud disini adalah kejelasan petunjuk mengenai penggunaan koleksi dan sarana prasarana yang ada di perpustakaan. Untuk hasil yang terendah, UPT. Perpustakaan Politeknik Internasional Bali memperoleh hasil terendah pada

akses jurnal. Hal tersebut disebabkan jumlah koleksi jurnal disini masih tergolong sedikit dan hanya tersedia dalam bentuk cetak. Selain itu, UPT. Perpustakaan Politeknik Internasional Bali tidak sedang berlangganan jurnal online khusus seperti *ProQuest*, *Scient Direct*, dan sejenisnya hanya bekerjasama dengan jurnal yang dimiliki Perpustakaan Nasional. Pada UPT. Pusat Perpustakaan UIN Raden Mas Said Surakarta, indikator terendah adalah indikator kelengkapan. Dalam hal ini, kelengkapan yang dimaksud adalah kelengkapan koleksi. Untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas koleksi, perlu diperhatikan dalam analisis kebutuhan koleksi dalam kegiatan pengadaan koleksi.



Gambar 3. Hasil Variabel *Library as Place*

Dalam hal fasilitas dan suasana (*library as place*), ada beberapa indikator yang dipergunakan untuk menilai fasilitas dan suasana seperti kelengkapan fasilitas, kenyamanan, desain dan suasana perpustakaan. Dari gambar tersebut menunjukkan bahwa pada UPT. Perpustakaan Politeknik Internasional Bali indikator dengan nilai tertinggi adalah desain. Salah satu keunikan atau ciri khusus yang terdapat di UPT. Perpustakaan Politeknik Internasional Bali adalah desain yang menarik. Ini menjadi salah satu pembeda dengan desain perpustakaan pada umumnya karena menerapkan desain yang moderen dengan nuansa hijau dari properti dedaunan. Selain itu, pada lantai 2 memiliki konsep yang lebih santai dengan menyediakan *bean bag* untuk sivitas akademika sehingga dapat memanfaatkan perpustakaan dengan lebih santai. Sedangkan indikator tertinggi pada UPT. Pusat Perpustakaan UIN Raden Mas Said Surakarta adalah Suasana. Hal ini menjadi salah satu unsur penting bagaimana menciptakan suasana yang nyaman di perpustakaan. Ini juga perlu didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai seperti AC, sofa, desain yang menarik, termasuk lampu penerangan. Indikator terendah dari UPT. Perpustakaan Politeknik Internasional Bali dan UIN Raden Mas Said Surakarta adalah kelengkapan. Yang dimaksud disini adalah kelengkapan fasilitas dan layanan yang tersedia. Pada perpustakaan UPT. Perpustakaan Politeknik Internasional Bali pemustaka memberikan masukan mengenai ketersediaan stop kontak yang tidak berfungsi dengan baik dan jarak stop kontak

dengan ruang baca cukup jauh sehingga memerlukan kabel tambahan untuk menyambungkannya. Selain itu, terbatasnya komputer yang tersedia untuk pemustaka di perpustakaan dan AC (*Air Conditioner*) yang kadang kurang dingin jika jumlah pengunjung yang datang ke perpustakaan cukup banyak. Sedangkan di UPT. Pusat Perpustakaan UIN Raden Mas Said Surakarta, jumlah pemustaka yang banyak membuat beberapa pemustaka tidak mendapatkan tempat di dalam perpustakaan dan memilih menggunakan lobi perpustakaan sebagai tempat belajar. Keterbatasan ruang baca tentunya berkaitan terhadap luas gedung/area perpustakaan sehingga perlu diperluas lagi agar dapat menampung jumlah pemustaka yang datang ke perpustakaan.

KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini mengenai evaluasi layanan perpustakaan UPT. Perpustakaan Politeknik Internasional Bali dan UPT. Pusat Perpustakaan UIN Raden Mas Said Surakarta bahwa potensi pemberian layanan dari kedua perpustakaan ini berbeda dan memiliki kekurangan yang sama. Pada dimensi *Affect of Service*, ketepatan Layanan menjadi nilai tertinggi di UPT. Perpustakaan Politeknik Internasional Bali & UPT. Pusat Perpustakaan UIN Raden Mas Said Surakarta. Sedangkan indikator pelaksanaan program kreatif menjadi nilai terendah pad dua perpustakaan ini. Dalam dimensi ini kedua perpustakaan ini memiliki penilain yang sama. Lalu

pada dimensi *Information Control*, indikator kemudahan akses menjadi nilai tertinggi pada UPT. Perpustakaan Politeknik Internasional Bali sedangkan indikator kejelasan petunjuk menjadi nilai tertinggi pada UPT. Pusat Perpustakaan UIN Raden Mas Said Surakarta. Untuk indikator terendah di UPT. Perpustakaan Politeknik Internasional Bali adalah akses jurnal dan indikator kelengkapan menjadi nilai terendah di UPT. Pusat Perpustakaan UIN Raden Mas Said Surakarta. Dalam dimensi ini kedua perpustakaan memiliki perbedaan dalam hal koleksi, baik koleksi cetak maupun non cetak atau elektronik. Pada dimensi terakhir yaitu *Library as Place*, indikator desain perpustakaan menjadi nilai tertinggi pada UPT.

Perpustakaan Politeknik Internasional Bali sedangkan pada UPT. Pusat Perpustakaan UIN Raden Mas Said Surakarta indikator dengan nilai tertinggi adalah suasana. Selanjutnya, kelengkapan menjadi indikator dengan nilai terendah pada UPT. Perpustakaan Politeknik Internasional Bali dan UPT. Pusat Perpustakaan UIN Raden Mas Said Surakarta. Kelengkapan yang dimaksud dalam hal ini seperti koleksi, sarana dan prasarana. Hasil penelitian ini nantinya dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan beberapa variabel lain yang berkaitan dengan layanan digital perpustakaan sehingga memperdalam kajian mengenai evaluasi kualitas layanan di perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulsalami, L T, Q I Okezie, and A D Agbo. 2013. "The Role of the Library in the Promotion of Knowledge Societies in Nigeria." *Pelagia Research Library Advances in Applied Science Research* 4(1): 58–70. www.pelagiaresearchlibrary.com.
- Adeniran, Pauline. 2020. "User Satisfaction with Academic Libraries Services: Academic Staff and Students Perspectives." *African Journal of Library and Information Science* 6(3): 1–8. www.internationalscholarsjournals.org.
- Amalia, Okta Nur & Christiani, Lydia. 2020. "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan dengan Metode LibQual." *Jurnal Ilmu Perpustakaan Vol.9 No.2*.
- Aliza, Destia Nur & Ardoni. 2017. "Penggunaan Metode Libqual untuk Mengukur Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan UNP." *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan Vol.6, No.1*
- e Rodrigues, Maya Carvalho, and Bala Mandrekar. 2020. "Impact of Academic Library Services on Students Success and Performance." *Library Philosophy and Practice*: 1–20.
- Fatmawati, Endang. 2012. "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB UNDIP Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pemustaka dengan Metode LibQual." *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi Vol. VIII No.1*.
- Herlani, Rifda. 2018. Skripsi *Evaluasi Layanan Perpustakaan Di SMA Negeri 3 Kota Tangerang Selatan*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Istiana, Purwani. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Mustafidah, Hindayati. 2020. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*. Purwokerto: UM Purwokerto Press.
- Rahayuningsih, F. 2015. *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQual*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian & pengembangan : Reseach and Development/ R&D*. Bandung: Alfabeta
- Trisliatanto, Dimas Agung. 2020. *Metodologi Penelitian : Panduan Lengkap Penelitian dengan Mudah*. Yogyakarta: ANDI.