

Pengukuran Kualitas Layanan Referensi Di Perpustakaan Nasional RI Menggunakan Metode LibQual+™

oleh:

Dra. Fathmi, SS.*

ABSTRACT

This study aimed to measure the quality of reference services at the national library based on the expectations and perceptions of users. This study is carried out based on a service quality measurement LibQual+™ method. The method can be used to measure and analyze the user opinions on the quality of the reference service. The results of the study showed that: 1) the dimensions of ability and attitude of librarians in serving the users (service affect) ranked first in terms of the minimum satisfaction of users of the service reference (the gap value score -0.26); 2) dimensional directions and means of access (personal control) ranks lowest in terms of user satisfaction with the services reference minimum (gap value score -0.60); 3) the dimensions of the facilities and atmosphere of the library (library as place) is ranked first in terms of user expectations for satisfaction with reference service gap value scores -1.22; and 4) the dimensions of access to information (information access) ranks lowest in terms of conformity with user expectations of service quality reference given the value of the gap score -2.06.

Keywords: Quality of services, reference services, LibQual+™

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan referensi di Perpustakaan Nasional RI berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka. Kajian ini dilakukan dengan menggunakan metode pengukuran kualitas layanan berbasis LibQual+™ yang dapat digunakan untuk mengukur dan menganalisis pendapat pemustaka terhadap kualitas layanan referensi. Hasil kajian menunjukkan bahwa: 1) Dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka (*Service affect*) menempati peringkat pertama dalam hal kepuasan minimum pemustaka terhadap layanan referensi (nilai gap score -0.26); 2) Dimensi petunjuk dan sarana akses (*Personal control*) menempati peringkat terbawah dalam hal kepuasan minimum pemustaka terhadap layanan referensi (nilai gap score -0.60); 3) Dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as place*) menempati peringkat pertama dalam hal harapan pemustaka akan kepuasan layanan referensi dengan nilai gap score -1.22; dan 4) Dimensi akses informasi (*Information access*) menempati peringkat terbawah dalam hal kesesuaian harapan pemustaka dengan kualitas layanan referensi yang diberikan (nilai gap score -2.06).

Kata kunci: kualitas layanan, layanan referensi, LibQual+™

* Pustakawan Madya di Perpustakaan Nasional RI

LATAR BELAKANG

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pasal 1 menyebutkan bahwa Perpustakaan Nasional adalah Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) yang melaksanakan tugas pemerintahan dalam bidang perpustakaan. Secara umum, perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Perpustakaan Nasional RI memiliki enam fungsi, yaitu sebagai perpustakaan pembina, perpustakaan rujukan, perpustakaan deposit, perpustakaan penelitian, perpustakaan pelestarian, dan pusat jejaring perpustakaan. Terkait dengan salah satu fungsi Perpustakaan Nasional tersebut, yaitu sebagai perpustakaan rujukan (selanjutnya disebut perpustakaan referensi), maka layanan referensi yang diselenggarakan Perpustakaan Nasional dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, termasuk di dalamnya pengembangan kegiatan pemanfaatan sumber daya perpustakaan, khususnya pengembangan koleksi referensi untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Setiap perkembangan yang dilakukan ditujukan untuk kepentingan pemustaka sehingga kepuasan pemustaka tercapai. Tercapainya kepuasan pemustaka atas layanan perpustakaan menjadi amanat UU RI No. 43 Tahun 2007.

Berdasarkan UU RI No. 43 Tahun 2007 dapat dipahami bahwa perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas serta dapat memenuhi kebutuhan informasi dan harapan pemustaka. Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan berarti layanan itu ideal. Apabila pelayanan yang diterima sesuai harapan pelanggan berarti layanan itu baik. Apabila layanan yang diterima lebih rendah dari harapan pelanggan berarti layanan itu buruk (Kamus Kepustakawanan Indonesia, 2009: 183).

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan referensi di Perpustakaan Nasional RI, maka dilakukan kajian terhadap harapan dan persepsi pemustaka terhadap layanan referensi. Yang dimaksud harapan dalam kajian ini adalah layanan referensi yang diinginkan oleh pemustaka, sedangkan persepsi menggambarkan pendapat pemustaka terhadap layanan referensi yang dialaminya. Kajian ini dilakukan dengan menggunakan

metode pengukuran kualitas layanan berbasis LibQual+™ yang dapat digunakan untuk mengukur dan menganalisis pendapat pemustaka terhadap kualitas layanan referensi.

PERUMUSAN MASALAH

Permasalahan yang dibahas dalam kajian ini adalah "Apakah harapan dan persepsi pemustaka terhadap layanan referensi di Perpustakaan Nasional RI".

BATASAN ISTILAH

Untuk mempermudah pengertian dalam penulisan kajian ini, berikut adalah definisi istilah yang digunakan:

- Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan berarti layanan itu ideal. Apabila pelayanan yang diterima sesuai harapan pelanggan berarti layanan itu baik. Apabila layanan yang diterima lebih rendah dari harapan pelanggan berarti layanan itu buruk (Kamus Kepustakawanan Indonesia, 2009: 183).
- Layanan referensi adalah kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan referensi untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka (secara pribadi, melalui telepon, elektronik atau media lain); tidak terbatas pada menjawab pertanyaan substantive, tetapi juga memberi pengajaran kepada pemustaka dalam menyeleksi, menggunakan alat-alat dan strategi penelusuran yang sesuai untuk menemukan informasi, melakukan penelusuran agar kebutuhan pemustaka terpenuhi, mengarahkan pemustaka ke sumber daya perpustakaan, membantu pemustaka dalam mengevaluasi informasi hasil penelusuran, merujuk pemustaka pada sumber daya informasi di luar perpustakaan, membuat statistik layanan referensi dan turut berpartisipasi dalam pengembangan koleksi referensi (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, 2012: 11).
- Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007)
- Pustakawan adalah seseorang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan

(Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007).

- e. Perpustakaan Nasional adalah lembaga pemerintah non-departemen (LPND) yang melaksanakan tugas pemerintahan dalam bidang perpustakaan yang berfungsi sebagai perpustakaan pembina, perpustakaan rujukan, perpustakaan deposit, perpustakaan penelitian, perpustakaan pelestarian, dan pusat jejaring perpustakaan, serta berkedudukan di ibukota Negara. (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007).

TINJAUAN LITERATUR

A. Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan berarti layanan itu ideal. Apabila pelayanan yang diterima sesuai harapan pelanggan berarti layanan itu baik. Apabila layanan yang diterima lebih rendah dari harapan pelanggan berarti layanan itu buruk (Kamus Kepustakawanan Indonesia, 2009: 183).

Kualitas merupakan deskripsi dari seberapa baik produk atau jasa layanan, terutama seberapa baik dalam hal menyesuaikan dan memenuhi kebutuhan pemustakanya serta terbebas dari hal yang menyebabkan ketidakpuasan pemustaka (Dhamayanti, 2006: 27). Kualitas didefinisikan sebagai kemampuan (*capability*), yaitu sebaik apakah perpustakaan (*how good is the library?*). Berdasarkan konsep tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas perpustakaan adalah bagaimana suatu perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemustakanya dengan persentase yang lebih tinggi. Dengan kata lain, bahwa perpustakaan yang mempunyai kemampuan (*capable*) merupakan perpustakaan dengan kualitas tinggi (Line, 1991 dalam Farid, 2011: 11).

Sebagai organisasi yang berfungsi memberikan layanan perpustakaan dan informasi, perpustakaan harus berfokus kepada pemustaka dan memperhatikan bagaimana persepsi dan harapan mereka terhadap layanan perpustakaan. Kualitas jasa layanan perpustakaan di mata pemustaka menghubungkan harapan mereka dengan kinerja yang diberikan oleh perpustakaan dan pustakawan.

Menurut Cronin dan Taylor (dalam Farid, 2011: 12), layanan dapat disimpulkan sebagai kesenjangan (*gap*) kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan dengan harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Keduanya juga menegaskan bahwa konsep layanan terletak pada perilaku atau respon yang diberikan pemustaka terhadap layanan yang diperoleh. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Farid, 2011: 12) menyatakan bahwa "kualitas layanan adalah kesenjangan antara layanan yang diharapkan pemustaka dengan layanan yang diterimanya". Dengan kata lain, apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pemustaka maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau layanan yang diterima melampaui harapan pemustaka, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Penjelasan tersebut menerangkan tentang gradasi kualitas layanan.

Dua istilah terkait yang dikenal dalam kualitas layanan, yaitu keunggulan layanan (*service superiority*) dan kecukupan layanan (*service adequacy*) (Zeithaml dan Bitner, 1996 dalam Farid, 2011: 20). Keunggulan layanan adalah kualitas layanan yang berhasil memenuhi bahkan melebihi keinginan sesungguhnya dari pemustaka. Keunggulan layanan terkait dengan pemberian layanan yang diinginkan (*desired service*) pemustaka. Layanan yang diinginkan (*desired service*) adalah tingkatan layanan yang diharapkan oleh pemustaka. Sedangkan kecukupan layanan (*service adequacy*) merupakan level kualitas layanan yang sekedar berhasil memenuhi suatu layanan yang dianggap layak atau memadai (*adequate service*). Layanan yang layak (*adequate service*) mencerminkan harapan minimum yang dapat ditolerir (*tolerable*).

B. Layanan Referensi

1. Pengertian Referensi

Istilah referensi berasal dari bahasa Inggris *to refer* (menunjuk). Di dalam ilmu perpustakaan, istilah referensi berarti menunjuk kepada koleksi yang dapat menjawab pertanyaan beragam yang disampaikan oleh pemustaka.

Ada beberapa batasan yang diberikan oleh para ahli perpustakaan berkenaan dengan tugas pelayanan referensi, antara lain:

- a. Memberikan informasi langsung kepada

pembaca, baik informasi ilmiah untuk kepentingan studi dan riset maupun informasi yang bersifat non-ilmiah;

- b. Memberikan petunjuk kepada sumber informasi yang ada di perpustakaan atau pun sumber-sumber yang ada di luar perpustakaan.

2. Fungsi referensi

Bopp (dalam Dhamayanti, 2004: 19) menyebutkan tiga fungsi dasar layanan referensi, yaitu fungsi informasi, bimbingan dan instruksi.

a. Fungsi Informasi

Fungsi informasi dapat berupa berbagai bentuk, mulai dari hal yang sangat sederhana seperti memberikan informasi tentang nomor telepon dan alamat sampai dengan menemukan sitasi bibliografi yang sulit. Layanan referensi yang termasuk dalam fungsi informasi adalah pemberian informasi dalam hal-hal yang jawabannya sudah ada dalam sumber referensi (*ready reference question*), verifikasi bibliografis (*bibliographic verification*), peminjaman antar perpustakaan dan pengiriman dokumen (*interlibrary loan and document delivery*), informasi dan layanan referral (*information and referral services*), menjawab pertanyaan penelitian (*research question*), layanan berbasis pembayaran dan perantara (*broker*) informasi.

b. Fungsi Bimbingan

Layanan referensi yang termasuk dalam fungsi bimbingan adalah pemberian bantuan dalam menemukan informasi atau bahan-bahan yang sesuai dengan minat pemustaka perpustakaan, seperti bagaimana bersikap dalam wawancara dalam melamar pekerjaan, bagaimana menghadapi persiapan pensiun, bagaimana melakukan proyek penelitian atau hanya sekedar untuk mencari hiburan melalui bacaan.

c. Fungsi Instruksi

Fungsi instruksi dalam layanan referensi diwujudkan agar memenuhi kebutuhan informasi untuk belajar tentang perpustakaan atau sumber informasi sehingga mereka dapat menggunakan perpustakaan secara mandiri. Kegiatan dalam layanan ini adalah memberikan instruksi atau pengarahan kepada pemustaka mengenai penggunaan perpustakaan secara umum, penggunaan sumber-sumber bibliografi dan koleksi referensi lainnya. Kegiatan ini biasanya ditujukan kepada mahasiswa atau

siswa di perguruan tinggi atau sekolah, baik secara individual maupun kelompok.

Pada umumnya, pemustaka lebih senang bila dibantu dalam mencari informasi dibandingkan dengan mencari sendiri, meski telah diajarkan bagaimana mencari dan mengakses informasi. Dengan berkembangnya organisasi, fasilitas dan koleksi perpustakaan, petugas layanan dan pustakawan akan dapat bekerja lebih efisien bila pemustaka dapat menemukan sendiri informasi yang mereka butuhkan, baik karena kemampuannya sendiri maupun karena sudah mendapatkan bimbingan dan instruksi penggunaan sumber informasi.

C. Pustakawan Referensi

Pustakawan referensi berfungsi sebagai penghubung atau mediator antara koleksi dan pemustaka. Oleh karena itu, pustakawan referensi harus selalu siap setiap saat menjawab dan memberi petunjuk kepada pemustaka. Pustakawan referensi memiliki beberapa kriteria, yaitu: a) mempunyai pengetahuan yang luas; b) memiliki imajinasi yang luas; c) pandai bergaul, ramah dan sopan; d) terampil dalam menjalankan tugasnya; e) siap melayani dan menolong; serta f) pandai menempatkan persoalan dan pertanyaan pemustaka dengan cepat dan tepat.

Membanjirkan informasi di tengah masyarakat menjadikan peran pustakawan referensi sebagai mediator sangat diperlukan karena pustakawan referensilah yang menghubungkan dunia informasi dengan pemustaka. Katz (dalam Lucy Dhamayanti, 2004: 30) mengatakan bahwa pustakawan referensi melayani pemustaka sebagai mediator, menetapkan informasi apa saja yang berguna, apa yang diperlukan dan mana yang ditolak atau tidak perlu diakses. Untuk dapat melaksanakan peran sebagai mediator yang berkompeten, pustakawan referensi perlu memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang baik mengenai suatu subyek dengan belajar dan melakukan penelitian sendiri.

Kompetensi yang baik sangat diperlukan dalam pelaksanaan tugas sebagai pustakawan referensi. Salah satu karakter utama dari layanan referensi adalah permintaan informasi dari pemustaka yang sangat bervariasi, memerlukan jawaban yang cepat, tepat dan lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa tugas layanan referensi tidak mudah. Lancaster dalam artikelnya

berjudul "*Factor Influencing the Effectiveness of Question-Answering Services in Libraries*" (dalam Dhamayanti: 31) memberikan tiga kriteria pustakawan referensi, yaitu:

- a. Memiliki pengetahuan yang dalam tentang sumber informasi yang dapat digunakan, khususnya perlu memiliki pengetahuan yang baik tentang kejadian mutakhir.
- b. Mampu berkomunikasi dan mengambil keputusan dalam melakukan strategi penelusuran informasi, termasuk menentukan apakah perlu mencari sumber informasi lain di luar perpustakaan.
- c. Teliti dalam memeriksa indeks, bacaan, atau data dalam tabel dan dalam menyalurkan jawaban untuk pemustaka.

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (2012: 63) menyebutkan bahwa pengetahuan yang diperlukan oleh pustakawan referensi adalah: 1) jenis-jenis sumber referensi; 2) etika dan prosedur layanan; dan 3) jejaring informasi. Sedangkan keterampilan yang diperlukan: 1) komunikasi interpersonal dan melakukan wawancara; 2) menggunakan sumber referensi; dan 3) teknik penelusuran informasi.

D. LibQual+™

Metode LibQual+™ adalah metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka terhadap instrumen atau dimensi layanan. Dimensi pokok dalam LibQual+™ merupakan adaptasi dari item-item dalam SERVQUAL yang telah dimodifikasi dan disesuaikan dengan kondisi di lingkungan perpustakaan. Dimensi pokok dalam LibQual+™ yaitu: Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service Affect - SA*), fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place - LP*), petunjuk dan sarana akses (*Personal Control - PC*), dan akses informasi (*Information Access - IA*). (Endang Fatmawati, 2013 : 14)

Setiap dimensi pokok dalam LibQual+™ diwakili oleh beberapa pernyataan yang mengacu kepada pedoman sebagai berikut:

1. Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service affect*) yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas pustakawan dalam melayani pemustaka. Kualitas layanan perpustakaan akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara/penengah (*intermediary*) yang profesional bagi

pemustakanya. Bagaimanapun, kemampuan, sikap dan penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat menentukan kualitas layanan perpustakaan.

Dimensi *Service affect* meliputi: empati/kepedulian; ketanggapan; jaminan/kepastian; dan reliabilitas/keandalan

2. Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as place*), yaitu perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas (*physical facilities*), bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruangan, peralatan/perabotan (*equipment*), ketersediaan sarana peralatan komunikasi dan petugas (*personel and communication materials*), maupun sebagai simbol dan tempat perlindungan. Konsep *library as place* digunakan untuk menilai kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam penyediaan berbagai fasilitas di perpustakaan.
3. Petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*), yaitu suatu konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkan dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan. Hal ini menyangkut kemudahan navigasi, kenyamanan, peralatan, dan kepercayaan sendiri.
4. Akses informasi (*Information Access*), yaitu menyangkut ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi/bahan perpustakaan yang dimiliki, cakupan isi/ruang lingkup, aktualitas, bimbingan pustakawan, maupun tingkat kecepatan waktu akses informasi di perpustakaan.

Metode LibQual+™ memberi manfaat bagi perpustakaan, pustakawan, dan pemustaka. Menurut Endang Fatmawati (2013), manfaat metode LibQual+™ bagi perpustakaan adalah dapat mengidentifikasi praktek-praktek terbaik, menganalisis kekurangan, dan dapat efektif mengalokasikan sumber daya yang ada di perpustakaan. Selain itu, perpustakaan juga dapat mengembangkan layanan yang lebih memenuhi harapan pemustaka dengan membandingkan data ke perpustakaan lain yang telah melakukan evaluasi menggunakan Metode LibQual+™.

Manfaat bagi pustakawan, metode LibQual+™ dapat membantu pustakawan mengetahui tingkat kualitas layanan perpustakaan sehingga harapannya tingkat kepuasan pemustaka juga dapat diketahui. Dengan demikian, pustakawan dalam melayani pemustaka dituntut profesional. Keprofesionalan pustakawan

dapat dilihat dari kepribadian, sikap dan perilaku, kompetensi, maupun kecakapan pustakawan dalam melayani pemustaka.

Bagi pemustaka, metode LibQual+™ dapat memberikan kesempatan pemustaka untuk memberitahukan penilaian dimana layanan perpustakaan yang perlu perbaikan, sehingga perpustakaan dapat menanggapi dan mengelola harapan pemustaka. Adanya kesempatan yang diberikan kepada pemustaka untuk memberikan penilaian, maka akan memberikan apresiasi kepada pemustaka yang memanfaatkan perpustakaan.

Pengukuran kualitas layanan dalam LibQual+™ dilakukan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka. Terdapat dua jenis harapan yang digunakan dalam pengukuran kualitas layanan, yaitu harapan minimum (*minimum expectation*) dan harapan yang diinginkan (*desired*). Harapan minimum merupakan harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan yang diterima (*acceptable*), sedangkan harapan sesungguhnya (*desired*) merupakan harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan yang secara pribadi mereka inginkan. Persepsi (*perceived*) adalah tingkatan layanan perpustakaan yang dirasakan oleh pemustaka (Davis, 2006 dalam Farid, 2011: 24).

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menjelaskan tentang hasil pengolahan data kajian dan analisis dari hasil pengolahan data tersebut. Data yang terkumpul hasil pengisian kuesioner oleh responden diolah dengan menggunakan program Microsoft Excell. Penyajian data dikelompokkan menjadi dua bagian: pertama, profil responden dan kedua, kualitas layanan referensi.

A. Profil Responden

Responden yang dapat dijangkau pada kajian ini sebanyak 100 orang yang dikelompokkan berdasarkan gender, keanggotaan, pekerjaan, dan pendidikan.

1. Berdasarkan Gender

Berdasarkan hasil tabulasi data responden, dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden, 52% adalah perempuan dan 48% laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang memberikan penilaian terhadap kualitas layanan referensi di Perpustakaan Nasional RI adalah perempuan.

2. Berdasarkan Keanggotaan

Berdasarkan hasil tabulasi data responden, dapat disimpulkan bahwa 91% adalah anggota. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang memberikan penilaian terhadap kualitas layanan referensi di Perpustakaan Nasional RI adalah anggota perpustakaan.

3. Berdasarkan Pekerjaan

Ditinjau dari pekerjaannya, 8% responden berstatus siswa/pelajar, 75% mahasiswa, 1% peneliti, 10% umum. Dengan demikian mayoritas responden yang memberikan penilaian terhadap kualitas layanan referensi berstatus mahasiswa.

4. Berdasarkan Pendidikan

Ditinjau dari jenjang pendidikan responden 8% berpendidikan SMTA, 9% berpendidikan Diplom, 71% berpendidikan Strata I, 8% berpendidikan Strata II, dan 4% berpendidikan Strata III.

B. Kualitas Layanan Referensi

1. Analisis Nilai SG dan AG

Penyajian analisis data dilakukan setelah pengolahan data, hasil pengolahan data tersebut menjadi bahan analisis untuk menjawab masalah kajian. Berikut adalah tabel hasil pengolahan data yang menjadi bahan untuk menganalisis kajian.

Analisis kajian dilakukan untuk menjawab rumusan masalah kajian, yaitu "Apakah harapan dan persepsi pemustaka terhadap layanan referensi di Perpustakaan Nasional RI" serta menjawab tujuan kajian, yaitu: a) mengidentifikasi persepsi pemustaka terhadap layanan referensi di Perpustakaan Nasional RI; b) mengidentifikasi harapan pemustaka terhadap layanan referensi di Perpustakaan Nasional RI; dan c) mengetahui kualitas layanan referensi saat ini berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka. Analisis didasarkan pada empat dimensi yang diukur, yaitu *service affect*, *library as place*, *personal control*, dan *information access*.

Tabel 5.5
 Hasil Pengolahan Data: Gap Score Persepsi dan Harapan Pemustaka
 Terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan Nasional RI

No. Pertanyaan dalam Kuesioner	Variabel	Harapan	Har yang diinginkan	Lay yang diterima	Persepsi	Harapan	GAP SCORE		Dimensi Kajian
		Minimum	Desired	Perceived	AG	SG	AG	SG	
1	AS_1	6,85	7,89	6,36	-0,49	-1,53			Service Affect
2	AS_2	6,70	7,98	6,33	-0,37	-1,65			
3	AS_3	6,63	7,86	6,07	-0,56	-1,79			
4	AS_4	6,61	7,71	6,16	-0,45	-1,55			
5	AS_5	7,14	7,86	6,80	-0,34	-1,06			
6	AS_6	6,48	7,97	6,42	-0,06	-1,55			
7	AS_7	6,67	7,76	6,27	-0,40	-1,49			
8	AS_8	6,31	7,75	5,91	-0,40	-1,84			
9	AS_9	6,53	7,74	6,12	-0,41	-1,62			
10	AS_10	6,39	7,89	6,60	0,21	-1,29			
11	AS_11	6,14	7,68	6,46	0,32	-1,22			
12	AS_12	6,27	7,63	6,15	-0,12	-1,48			
13	AS_13	6,43	7,75	6,08	-0,35	-1,67	-0,26	-1,52	
14	LP_1	6,81	7,8	5,79	-1,02	-2,01			Library as place
15	LP_2	7,29	8,16	7,37	0,08	-0,79			
16	LP_3	6,79	8,03	6,86	0,07	-1,17			
17	LP_4	7,03	7,82	6,77	-0,26	-1,05			
18	LP_5	7,16	8,16	6,83	-0,33	-1,33			
19	LP_6	7,38	8,19	7,23	-0,15	-0,96	-0,27	-1,22	
20	PC_1	6,45	7,74	6,20	-0,25	-1,54			Personal Control
21	PC_2	7,03	8,11	6,51	-0,52	-1,60			
22	PC_3	6,72	7,94	6,09	-0,63	-1,85			
23	PC_4	6,73	8,02	5,76	-0,97	-2,26			
24	PC_5	6,55	7,78	5,98	-0,57	-1,80	-0,60	-1,80	
25	PC_6	6,99	8,04	6,32	-0,67	-1,72			
26	AI_1	6,04	7,81	5,59	-0,45	-2,22			Information Access
27	AI_2	6,40	7,77	5,88	-0,52	-1,89			
28	AI_3	6,56	7,93	5,86	-0,70	-2,07	-0,56	-2,06	
		187,08	220,77	176,77	-10,31	-44,00			
		6,68	7,88	6,31	-0,37	-1,57			

a. Identifikasi Persepsi Pemustaka terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan Nasional RI

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa kepuasan minimum pemustaka terhadap layanan referensi di Perpustakaan Nasional RI adalah sebagai berikut:

1. Dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka (*service affect*) menempati peringkat pertama dalam hal kepuasan minimum pemustaka terhadap layanan referensi (nilai gap score -0.26).
2. Dimensi mampu tidaknya pemustaka mencari dan mengakses informasi yang disediakan di perpustakaan tanpa bantuan pustakawan

(personal control) menempati peringkat terbawah dalam hal kepuasan minimum pemustaka terhadap layanan referensi (nilai gap score -0.60).

Dari hasil pengolahan data tersebut, diperoleh kesimpulan bahwa ternyata kebutuhan minimum dimensi kemampuan dan sikap petugas dalam melayani pemustaka (*service affect*) adalah yang paling memuaskan dalam persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan referensi. Hal ini menunjukkan bahwa sisi layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Nasional RI, khususnya layanan referensi, telah mengalami perbaikan jika dibandingkan dengan kajian sebelumnya. Hal ini dapat dimengerti dikarenakan dalam beberapa tahun terakhir, tingkat pendidikan, pengalaman dan kapasitas pustakawan di Perpustakaan Nasional RI bertambah baik, ditambah lagi dengan program pendidikan internal, seperti training di dalam dan luar negeri bagi pustakawan di Bidang Layanan Koleksi Umum. Berbagai kunjungan, seminar di berbagai bidang dan daerah, juga antar negara, turut andil dalam peningkatan kualitas kompetensi yang dimiliki pustakawan di lingkungan Perpustakaan Nasional RI. Adanya program tersebut membanggakan dikarenakan Perpustakaan Nasional RI adalah perpustakaan rujukan dari seluruh perpustakaan di Indonesia dan juga sebagai "Indonesia Library Branding" di kancah dunia internasional. Meskipun demikian, nilai *gap score service affect*, yaitu dimensi sikap dan kemampuan pustakawan referensi dalam melayani pemustaka masih -0.6. Perlu sedikit lagi ditingkatkan sebanyak minimal 0.5 maka nilai *gap score* akan positif. Nilai *gap score* AG (+) berarti kualitas layanan referensi yang diberikan telah sesuai dengan persepsi pemustaka.

Sisi apa saja yang perlu ditingkatkan dari dimensi sikap dan kemampuan pustakawan referensi (*service affect*) yang perlu ditingkatkan? Berikut urutan prioritas kemampuan dan sikap pustakawan referensi yang perlu ditingkatkan berdasarkan analisis terhadap hasil pengolahan data:

1. Sikap sungguh-sungguh dan perhatian penuh pustakawan referensi di seluruh ruangan layanan dalam melayani pemustaka (AG = -0,56);
2. Sikap tanggap pustakawan referensi dalam menjawab pertanyaan dan membantu pemustaka memenuhi kebutuhan informasi mereka (AG = -0,49);
3. Keluasan wawasan pustakawan referensi dalam menjawab pertanyaan referensi pemustaka (AG

= -0,45);

4. Ketepatan pustakawan referensi dalam memenuhi informasi yang dibutuhkan pemustaka (AG = 0,41);
5. Sikap ramah dan sopan pustakawan referensi yang bertugas di meja informasi dalam melayani pemustaka (AG = -0,41);
6. Kemampuan pustakawan referensi memberikan jawaban yang memuaskan (AG = -0,40);
7. Kecepatan pustakawan referensi dalam mencari dan menelusur informasi yang dibutuhkan pemustaka (AG = -0,40);
8. Sikap ramah dan sopan pustakawan referensi di seluruh ruang layanan dalam melayani pemustaka (AG = -0,37);
9. Kemampuan pustakawan referensi yang bertugas di meja informasi memahami kebutuhan informasi pemustaka (AG = -0,35);
10. Pustakawan referensi berpenampilan rapi dan profesional (AG = -0,34);
11. Sikap sungguh-sungguh dan perhatian penuh pustakawan referensi di meja informasi dalam melayani pemustaka (AG = -0,21);
12. Keluasan wawasan pustakawan referensi di meja informasi dalam menjawab pertanyaan referensi pemustaka (AG = -0,12);
13. Sikap dan kemampuan pustakawan referensi dalam memberi bimbingan kepada pemustaka dalam mencari informasi (AG = -0,06).

Peringkat terbawah kualitas layanan referensi menurut persepsi pemustaka adalah dimensi mampu-tidaknya pemustaka mencari dan mengontrol dunia informasi yang disediakan di perpustakaan tanpa bantuan pustakawan (*personal control*). Hal ini menunjukkan bahwa:

1. Otomasi perpustakaan yang telah dilakukan sejauh ini belum membuat layanan referensi menjadi lebih cepat menurut persepsi pemustaka (AG = -0,25);
2. Layanan OPAC belum membuat penelusuran informasi di perpustakaan menjadi mudah menurut persepsi pemustaka (AG = -0,52);
3. Layanan internet di perpustakaan belum memuaskan dalam persepsi pemustaka (AG = -0,63);
4. Layanan hotspot/wifi belum cepat menurut persepsi pemustaka (AG = -0,97);
5. Rambu-rambu panduan layanan dan lokasi ruangan yang ada saat ini tidak jelas (AG = -0,57);
6. Pendaftaran keanggotaan dengan sistem online belum memuaskan pemustaka (AG = -0,67).

Untuk itu, kita mendapatkan urutan prioritas dimensi layanan referensi apa saja yang perlu diperbaiki. Berikut urutannya berdasarkan gap score yang diperoleh:

1. Layanan hotspot/wifi belum cepat menurut persepsi pemustaka (AG = -0,97);
2. Pendaftaran keanggotaan dengan sistem online belum memuaskan pemustaka (AG = -0,67);
3. Layanan internet di perpustakaan belum memuaskan dalam persepsi pemustaka (AG = -0,63);
4. Rambu-rambu panduan layanan dan lokasi ruangan yang ada saat ini tidak jelas (AG = -0,57);
5. Layanan OPAC belum membuat penelusuran informasi di perpustakaan menjadi mudah menurut persepsi pemustaka (AG = -0,52);
6. Otomasi perpustakaan yang telah dilakukan sejauh ini belum membuat layanan referensi menjadi lebih cepat menurut persepsi pemustaka (AG = -0,25).

b. Identifikasi Harapan Pemustaka terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan Nasional RI

Sementara itu, hasil pengolahan data kuesioner juga menunjukkan keinginan dan harapan (*desire*) pemustaka terhadap layanan referensi di Perpustakaan Nasional RI. Hasil analisis yang didapat adalah sebagai berikut:

1. Dimensi perpustakaan sebagai tempat belajar, tempat berkontemplasi dan refleksi diri, atau peningkatan pertumbuhan pikiran (*library as place*) menempati peringkat pertama dalam hal harapan pemustaka akan kepuasan layanan referensi dengan nilai gap score -1.22.
2. Sedangkan dimensi ketersediaan koleksi dan kemudahan akses informasi (*access to information*) menempati peringkat terbawah dalam hal kesesuaian harapan pemustaka dengan kualitas layanan referensi yang diberikan (nilai gap score -2.06).

Sebagaimana kita ketahui, harapan seseorang umumnya tinggi. Harapan pemustaka juga meliputi keinginan dan harapan pemustaka yang muncul dari pengetahuan dan pengalaman mereka dalam menggunakan dan memanfaatkan layanan perpustakaan lain. Hal ini menjelaskan mengapa gap score harapan tinggi.

Hasil identifikasi harapan pemustaka terhadap

kualitas layanan referensi di Perpustakaan Nasional RI menunjukkan bahwa dimensi *library as place* adalah yang paling memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa Perpustakaan Nasional RI, dari segi fungsionalnya sebagai tempat untuk kegiatan belajar, berkontemplasi dan refleksi diri, serta peningkatan pertumbuhan pikiran telah memenuhi harapan dan keinginan pemustaka dan tidak kalah nyaman dari perpustakaan lainnya. Meskipun gap score-nya masih -1.22, namun dimensi terbaik ini perlu terus ditingkatkan karena tujuan Perpustakaan Nasional RI sebagai tempat belajar sepanjang hayat bagi semua pemustaka yang datang berkunjung telah tercapai. Secara detail, kita dapat melihat aspek apa saja yang telah sesuai harapan pemustaka tersebut mulai dari gap score terbaik:

1. Kenyamanan ruang baca melebihi standar harapan pemustaka (SG = 0,08);
2. Fasilitas gedung dan peralatan memadai melebihi standar harapan pemustaka (SG = 0,07);
3. Kebersihan dan keindahan ruang perpustakaan sesuai dengan harapan pemustaka (SG = -0,15);
4. Ruang perpustakaan dapat memberi inspirasi belajar, sesuai dengan harapan pemustaka (SG = -0,26);
5. Suasana ruang perpustakaan mengundang saya untuk selalu berkunjung, sesuai harapan pemustaka (SG = -0,33);
6. Keberadaan meja informasi yang terletak di lobby membantu saya mendapatkan informasi, telah sesuai harapan pemustaka (SG = -1,02).

Dari paparan tersebut, kita dapat melihat bahwa nilai SG yang menunjukkan harapan dan keinginan pemustaka memiliki rentang nilai sebesar 1,1 (-1,02 - 0,08), artinya meskipun dalam aspek dengan nilai SG (+) kualitas layanan telah melampaui harapan pemustaka, namun ada empat aspek lain dengan nilai SG (-) yang perlu ditingkatkan kualitasnya.

Di sisi lain, dimensi ketersediaan koleksi dan kemudahan akses informasi (*access to information*) menempati peringkat terbawah dalam kesesuaian kualitas layanan referensi dengan harapan dan keinginan pemustaka. Hal ini dikarenakan kemungkinan pemustaka memiliki harapan yang tinggi terhadap keberadaan sistem layanan terbuka dalam hal mencari dan mengontrol pencarian bahan referensi dan informasi yang mereka butuhkan. Sistem layanan terbuka juga

akan menjadikan pemustaka lebih independen dalam mencari, memilih dan mengontrol perolehan informasi serta bahan referensi yang dibutuhkan.

Harapan pemustaka yang tinggi terhadap ketersediaan koleksi referensi dan informasi yang dibutuhkan pemustaka menjadikan Perpustakaan Nasional RI harus selalu mengoleksi referensi-referensi terbaru yang dibutuhkan dalam berbagai disiplin keilmuan dan budaya, terutama subjek-subjek bidang pengetahuan yang banyak digunakan oleh pemustaka agar tersedia koleksi yang memadai serta dapat diperoleh informasi yang relevan dan akurat sesuai kebutuhan informasi pemustaka (lihat hasil Kajian Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan dan Informasi di Perpustakaan Nasional RI Tahun 2012).

c. Kualitas Layanan Referensi di Perpustakaan Nasional RI Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pemustaka

Penilaian terhadap kualitas layanan referensi di Perpustakaan Nasional RI didasarkan kepada hasil identifikasi terhadap persepsi dan harapan pemustaka kepada layanan referensi di Perpustakaan Nasional RI. Dari hasil identifikasi tersebut diketahui kekuatan, kelemahan dan hal yang perlu dibangun dan dikembangkan lebih lanjut bagi peningkatan kualitas layanan referensi di Perpustakaan Nasional RI. Berikut uraiannya:

1) Kekuatan Layanan Referensi Perpustakaan Nasional RI

Hasil identifikasi harapan pemustaka terhadap layanan referensi di Perpustakaan Nasional RI disebutkan bahwa dimensi sikap dan kemampuan petugas dalam melayani pemustaka (*service affect*) menempati peringkat pertama dalam hal kepuasan minimum yang dibutuhkan oleh pemustaka terhadap layanan referensi. Jika kita coba lihat lebih detil lagi didapatkan fakta bahwa pustakawan referensi cakap dan cepat dalam memberikan jawaban dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Hal ini tentunya menjadi poin penting bahwa sumber daya manusia pustakawan referensi telah dapat memenuhi harapan keinginan pemustaka dalam rangka peningkatan kualitas layanan yang dibutuhkan.

2) Kelemahan Layanan Referensi Perpustakaan Nasional RI

Hasil identifikasi terhadap persepsi dan harapan pemustaka terhadap layanan referensi

di Perpustakaan Nasional RI menunjukkan terdapat dua titik kelemahan layanan referensi pada saat ini, yaitu: a) tidakmampunya pemustaka mencari, mengakses dan mengontrol perolehan informasi yang disediakan perpustakaan oleh mereka sendiri tanpa dibantu pustakawan (*personal control*); dan b) ketersediaan koleksi dan kemudahan akses informasi (*information access*). Kedua hal ini berkorelasi erat dengan sistem layanan tertutup yang diterapkan saat ini serta berbagai kendala yang dialami Perpustakaan Nasional RI agar koleksi terbaru langsung sampai ke bidang layanan perpustakaan dan informasi sehingga koleksi mutakhir dapat langsung sampai ke tangan pemustaka. Selain itu, harapan pemustaka yang tinggi terhadap ketersediaan koleksi referensi dan informasi yang mutakhir dan sesuai kebutuhan informasi mereka menjadikan Perpustakaan Nasional RI harus selalu mengoleksi referensi terbaru dari berbagai disiplin ilmu dan budaya, terutama subjek bidang pengetahuan yang banyak digunakan oleh pemustaka (lihat hasil Kajian Pengukuran Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan dan Informasi di Perpustakaan Nasional RI Tahun 2012).

3) Pengembangan Layanan Referensi di Perpustakaan Nasional RI

Yang dimaksud dengan pengembangan layanan referensi di Perpustakaan Nasional RI adalah perbaikan titik lemah, peningkatan dan pengokohan kekuatan, serta diversifikasi layanan referensi sesuai kebutuhan informasi pemustaka. Berikut beberapa hal yang perlu terus dikembangkan:

- a) Kompetensi pustakawan rujukan. Kompetensi pustakawan rujukan yang telah ada saat ini harus terus ditingkatkan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, TIK dan sosial budaya masyarakat (*continues improvement for referens librarian*) untuk pengembangan keilmuan dan wawasan serta interaksi dengan pustakawan di dalam dan luar negeri. Bentuk kongkritnya antara lain prioritas bagi pustakawan rujukan untuk meneruskan pendidikan, kesempatan training, magang, seminar dan *workshop* di dalam dan luar negeri;
- b) *Library as place*, fungsi dan kondisi fisiknya perlu terus ditingkatkan sesuai perkembangan TIK serta interior

- perpustakaan; dan
- c) Penerapan sistem layanan terbuka dengan kesiapan rambu serta fasilitas akses koleksi dan informasi yang mutakhir, sesuai kebutuhan informasi pemustaka.

2. ANALISIS IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Analisis kualitas layanan perpustakaan dengan metode LibQual+™ menggunakan metode *Analisis Importance Performance Analysis (IPA)* dapat membantu pihak manajemen perpustakaan untuk mengetahui bagaimana kinerja layanan perpustakaan yang telah diberikan oleh pustakawan. Disamping juga melalui evaluasi kualitas layanan perpustakaan dengan model IPA dapat membantu mengetahui indikator dalam dimensi LibQual+™ yang harus diperbaiki dan ditingkatkan. (Endang Fatmawati, 2013 : 239)

Berikut ini hasil pengolahan data yang dianalisis secara rinci sesuai dengan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner. Analisis menggunakan model *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui tingkat kepentingan (*Importance*), kualitas layanan yang dirasakan, serta kinerja (*Performance*) dari empat dimensi yang diukur.

a. Analisis Berdasarkan Dimensi

- 1) Analisis Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani (*Service Affect*)

Service Affect yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas pustakawan dalam melayani pemustaka. Kualitas layanan perpustakaan akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara/penengah (*intermediary*) yang profesional bagi pemustakanya. Bagaimanapun, kemampuan, sikap dan penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat menentukan kualitas layanan perpustakaan. Dimensi ini meliputi sikap empati, aksesibilitas dan kompetensi personal para pustakawan. *Service Affect* menyangkut sikap pustakawan dalam melayani pemustaka, meliputi: suka membantu pemustaka yang kesulitan, selalu ramah dan sopan, dapat diandalkan menangani kesulitan yang dihadapi pemustaka, memberikan perhatian (*care*) kepada setiap pemustaka, mempunyai wawasan yang cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pemustaka,

selalu siap siaga merespons permintaan pemustaka, dapat meyakinkan pemustaka, mengerti kebutuhan pemustaka; dan lain-lain.

Hasil pengolahan data tentang kepuasan layanan Perpustakaan Nasional RI tergambar pada tabel 5.6, dapat dilihat nilai rata-rata total serta nilai rata-rata setiap dimensi dan indikator tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan. Pada tabel dapat dilihat bahwa nilai rata-rata total untuk tingkat kepentingan (*importance*) dan yang dirasakan atau kinerja (*performance*) untuk efek layanan (*Service Affect*), masing-masing adalah 7,81 dan 6,29. Sementara itu tingkat kepuasan pemustaka untuk dimensi ini adalah 80,67%, artinya tingkat kepentingan pemustaka terhadap kinerja perpustakaan untuk layanan inilah terpenuhi sebesar 80,67%. Hal menarik dari dimensi efek layanan ini, keramahan, cepat tanggap pustakawan referensi dalam menjawab pertanyaan pemustaka memiliki skor tinggi di atas 80%. Namun sayang kemampuan pustakawan referensi dalam memahami kebutuhan informasi pemustaka cukup rendah yaitu sekitar 76%.

- 2) Analisis Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan (*Library as Place*)

Library as Place yaitu perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik (*Physical facilities*) bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang, peralatan/perabotan (*equipment*), ketersediaan sarana peralatan komunikasi dan petugas (*personnel and communication materials*), maupun sebagai simbol dan tempat perlindungan.

Library as place adalah perpustakaan sebagai tempat yang nyaman untuk belajar, tempat yang tenang untuk berkonsentrasi, tempat untuk merefleksikan diri dan merangsang tumbuhnya kreatifitas, tempat yang nyaman dan mengundang (*inviting location*) kepada siapa saja untuk masuk, dan tempat yang kondusif untuk berkontemplasi/merenung (*contemplative environment*).

Hasil pengolahan dan evaluasi data tentang kepuasan pemustaka tentang dimensi ini dapat

dilihat bahwa nilai rata-rata total untuk tingkat kepentingan (*importance*) dan yang dirasakan atau kinerja (*performance*) untuk dimensi ini, masing-masing adalah 7,69 dan 6,81. Sementara itu tingkat kepuasan pemustaka untuk dimensi ini adalah 74,75%, artinya tingkat kepentingan pemustaka terhadap akses informasi layanan Perpustakaan Nasional RI telah terpenuhi sebesar 84,75 %.

Dari hasil pengolahan data tentang kepuasan pemustaka tentang dimensi akses informasi terhadap layanan dapat dilihat bahwa nilai rata-rata total untuk tingkat kepentingan (*importance*) dan yang dirasakan atau kinerja (*performance*) untuk Akses informasi, masing-masing adalah 7,91 dan 6,25. Sementara itu tingkat kepuasan pemustaka untuk dimensi ini adalah 78,7%, artinya tingkat kepentingan pemustaka terhadap akses informasi layanan Perpustakaan Nasional ini telah terpenuhi sebesar 78,7 %.

3) Analisis Petunjuk dan Sarana Akses (*Personal Control (PC)*)

Dimensi ini mengenai konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkan dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan. Hal ini meliputi: adanya katalog (kartu/*online*) yang mudah digunakan oleh pemustaka, adanya petunjuk-petunjuk yang jelas di perpustakaan, adanya peralatan modern yang memudahkan pemustaka untuk mengakses informasi, adanya tatanan/urutan/klasifikasi yang memudahkan pemustaka dalam menemukan buku-buku di rak, dan sebagainya.

Dari hasil evaluasi data tentang kepuasan pemustaka tentang dimensi *Personal Control* dapat dilihat bahwa nilai rata-rata total untuk tingkat kepentingan (*importance*) dan yang dirasakan atau kinerja (*performance*) untuk dimensi ini, masing-masing adalah 7,89 dan 5,90. Sementara itu tingkat kepuasan pemustaka untuk dimensi ini adalah 74,75%, artinya tingkat kepentingan pemustaka terhadap petunjuk dan sarana layanan Perpustakaan Nasional RI telah terpenuhi sebesar 74,75 %.

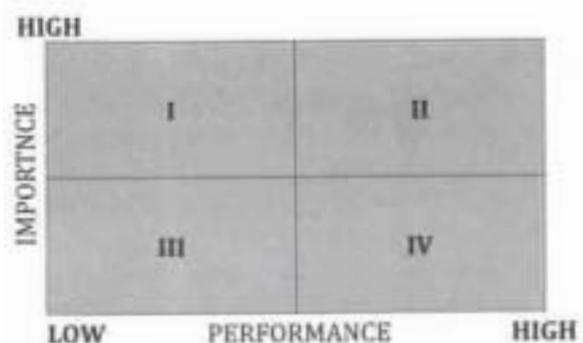
4) Analisis Akses Informasi (*Information Access*)

Dimensi ini menyangkut ketersediaan bahan

perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi/bahan perpustakaan yang dimiliki, cakupan isi/ruang lingkup, aktualitas, bimbingan pustakawan, maupun tingkat kecepatan waktu akses informasi di perpustakaan.

b. Analisis Kualitas Kinerja Layanan Perpustakaan

Dari hasil analisis keempat dimensi di atas, yaitu kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service affect*), fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as place*), petunjuk dan sarana akses (*Personal control*), dan akses informasi (*Information service*) dapat ditarik benang merah kualitas kinerja layanan atau yang disebut dengan *Importance Performance Analysis (IPA)* yaitu suatu analisis yang mengkaitkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu indikator (atribut) yang dimiliki obyek tertentu dengan kenyataan (*performance*) yang dirasakan oleh pemustaka. Menurut Rangkuti (2006) dalam Endang Fatmawati (2013 : 252), diagram IPA terdiri dari empat kuadran seperti dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1. Diagram *Importance Performance Analysis*

1. Kuadran I, wilayah yang memuat indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan yang pemustaka harapkan. Indikator yang masuk kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya.
2. Kuadran II, wilayah yang memuat indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Indikator yang masuk kuadran ini harus tetap dipertahankan kinerjanya karena semua indikator ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pemustaka.
3. Kuadran III, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataannya kinerjanya

tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah. Indikator yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan pemustaka.

4. Kuadran IV, wilayah yang memuat indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pemustaka terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Biaya yang digunakan untuk menunjang indikator yang masuk kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali agar dapat menghemat pengeluaran

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Persepsi Pemustaka terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan Nasional RI
 - a. Dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka (*service affect*) menempati peringkat pertama dalam hal kepuasan minimum pemustaka terhadap layanan referensi (nilai $\sim \sim \sim C - 0.26$).
 - b. Dimensi petunjuk dan sarana akses (*personal control*) menempati peringkat terbawah dalam hal kepuasan minimum pemustaka terhadap layanan referensi (nilai gap score -0.60).
2. Harapan Pemustaka terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan Nasional RI
 - a. Dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place*) menempati peringkat pertama dalam hal harapan pemustaka akan kepuasan layanan referensi dengan nilai gap score -1.22.
 - b. Akses informasi (*Information access*) menempati peringkat terbawah dalam hal kesesuaian harapan pemustaka dengan kualitas layanan referensi yang diberikan (nilai gap score -2.06).
3. Kualitas Layanan Referensi di Perpustakaan Nasional RI Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pemustaka
 - a. Kekuatan Layanan Referensi Perpustakaan Nasional RI
Sumber daya manusia pustakawan referensi telah dapat memenuhi harapan keinginan pemustaka dalam rangka peningkatan kualitas layanan yang dibutuhkan.
 - b. Kelemahan Layanan Referensi Perpustakaan Nasional RI
 - 1) Ketidakmampuan pemustaka mencari,

mengakses dan mengontrol perolehan informasi yang disediakan perpustakaan oleh mereka sendiri tanpa dibantu pustakawan (*personal control*)

- 2) Kurang tersedianya koleksi referensi terbaru dan sulitnya akses informasi (*information access*).
 - 3) Akses layanan tertutup yang diterapkan Perpustakaan Nasional RI
 - 4) Sistem pengadaan bahan perpustakaan melalui rekanan dan tidak melalui pembelian langsung.
4. Pengembangan Layanan Referensi di Perpustakaan Nasional RI
 - 1) Kompetensi pustakawan referensi yang telah ada saat ini harus terus ditingkatkan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, TIK dan sosial budaya masyarakat (*continues improvement for referens librarian*) untuk pengembangan keilmuan dan wawasan serta interaksi dengan pustakawan di dalam dan luar negeri.
 - 2) *Library as place*, fungsi dan kondisi fisiknya perlu terus ditingkatkan sesuai perkembangan TIK serta interior perpustakaan;
 - 3) Penerapan sistem layanan terbuka dengan kesiapan rambu serta fasilitas akses koleksi dan informasi yang mutakhir, sesuai kebutuhan informasi pemustaka.
 - 4) Pemustaka memiliki harapan yang tinggi untuk dapat dilayani oleh pustakawan dalam mencari dan mengontrol bahan referensi yang dibutuhkan. Oleh karena itu perlu peningkatan penyelenggaraan bimbingan pemustaka, program literasi informasi, dan sejenisnya.

B. *ii*

1. Prioritas bagi pustakawan rujukan untuk meneruskan pendidikan, kesempatan training, magang, seminar dan *workshop* di dalam dan luar negeri;
2. Sebaiknya kajian ini dilakukan secara berkala, sebaiknya dua tahun sekali, agar dapat dibuat standar peningkatan kualitas layanan yang diinginkan;
3. Profil demografi dari sampling harus disertakan (misalnya jenis kelamin, usia, pekerjaan, tempat tinggal responden dan alasan berkunjung ke Perpustakaan Nasional RI). Data ini menjadi penting bagi keutuhan analisis dan perbaikan yang dapat dilakukan di masa mendatang agar lebih tepat sasaran dan berdaya guna.

DAFTAR PUSTAKA

- Endang Fatmawati. 2013. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan : dari SERVQUAL ke LibQual 4™*. Jakarta : Sagung Seto,
- Farid Wajdi. M. 2011. *Kualitas Layanan Perpustakaan Menurut Dosen: Studi Kasus Di Perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten*. Depok : Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Program Magister Ilmu Perpustakaan.
- Fathmi. 2008. *Kajian kebutuhan informasi pemustaka : pandangan dan persepsi pemustaka terhadap optimalisasi koleksi dan layanan rujukan Perpustakaan Nasional RI*. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI
- Fathmi. 2012. *Kajian pengukuran tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI*. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI
- Lasã HS. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta : Pustaka Book
- Meliany Yahya Abas, Erlina. 2012. *Layanan Rujukan (Reference Service) : bahan ajar Diklat Calon Pustakawan Ahli*. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI.
- Mohamad Fajar. 2004. *Evaluasi Kinerja Layanan Perpustakaan dan Informasi Berdasarkan ISO 11620 - 1998 Pada Kelompok Layanan Bahan Pustaka Baru dan kelompok Layanan Bahan Pustaka Langka di Perpustakaan Nasional RI*. Tesis. Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Budaya Universitas Indonesia
- Keputusan Menten' Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Kemasyarakatan, Hiburan Dan Perorangan Lainnya Bidang Perpustakaan Menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia*. 2012. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Lucya Dhamayanti. 2004. *Interaksi antara Petugas Layanan dan Pemakai Perpustakaan dalam Melakukan Layanan Rujukan (studi kasus manajemen layanan rujukan di Perpustakaan Nasional RI)*. Tesis. Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Budaya Universitas Indonesia
- Sugiyono. 2011. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. 2008. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Wartini Santoso, Siti Sumarningsih. 2008. *Rujukan Indonesia : dilengkapi daftar terbitan beranotasi dalam dwibahasa Indonesia dan Inggris*. Jakarta : Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Wartini Santoso, Sri Sumekar (ed.). 2005. *Kajian koleksi rujukan Perpustakaan Nasional RI*. Jakarta : Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

LAMPIRAN

Dimensi	Indikator	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	KUADRAN
		Skala:1-9	Skala:1-9	
<i>Service Affect</i>	SA_1	7,71	6,16	III
	SA_2	7,86	6,80	IV
	SA_3	7,97	6,42	II
	SA_4	7,76	6,27	III
	SA_5	7,75	5,91	III
	SA_6	7,74	6,12	III
	SA_7	7,89	6,60	III
	SA_8	7,68	6,46	IV
	SA_9	7,63	6,15	III
	SA_10	7,75	6,08	III
	SA_11	7,74	6,20	III
	SA_12	8,11	6,51	II
	SA_13	7,94	6,09	I
<i>Library as place</i>	LP_1	7,8	5,79	III
	LP_2	8,16	7,37	II
	LP_3	8,03	6,86	II
<i>Personal Control</i>	PC_1	8,02	5,76	I
	PC_2	7,78	5,98	III
	PC_3	8,04	6,32	II
	PC_4	7,81	5,59	III
	PC_5	7,77	5,88	III
	PC_6	7,93	5,86	I
<i>Information Access</i>	AI_1	7,89	6,36	IV
	AI_2	7,98	6,33	II
	AI_3	7,86	6,07	III

Tabel 5.10 Analisis Kualitas Kinerja Layanan Perpustakaan

DIMENSI	Variabel	KUADRAN
<i>Service Affect</i>	Pustakawan referensi tanggap untuk membantu	III
	Pustakawan referensi melayani dengan ramah dan sopan	IV
	Pustakawan referensi memberikan perhatian sungguh-sungguh	II
	Pustakawan referensi memiliki wawasan yang luas untuk menjawab pertanyaan	III
	Pustakawan referensi berpenampilan rapi	III
	Pustakawan referensi memberikan bimbingan dalam mencari informasi	I
	Pustakawan referensi memberikan jawaban yang memuaskan	III
	Kecepatan pustakawan dalam mencari informasi yang dibutuhkan	IV
	Ketepatan pustakawan dalam memenuhi informasi yang dibutuhkan	III
	Pustakawan referensi yang bertugas di meja informasi melayani dengan ramah dan sopan	III
	Pustakawan referensi yang bertugas di meja informasi memberikan perhatian dengan sungguh-sungguh	III
	Pustakawan referensi yang bertugas di meja informasi memiliki wawasan yang luas untuk menjawab pertanyaan	II
	Pustakawan yang bertugas di meja informasi memahami kebutuhan informasi pemustaka	I
<i>Library as place</i>	Keberadaan meja informasi yang terletak di Lobby membantu saya mendapatkan informasi	III
	Perpustakaan menyediakan ruang baca yang nyaman	II
	Fasilitas gedung dan peralatan memadai	II
	Ruang perpustakaan memberi inspirasi belajar	III
	Suasana ruang perpustakaan mengundang saya untuk selalu berkunjung	II
	Kebersihan dan keindahan ruang perpustakaan	II
<i>Personal Control</i>	Otomasi perpustakaan membuat layanan referensi lebih cepat	I
	Layanan katalog online /OPAC membuat penelusuran informasi di perpustakaan menjadi mudah	III
	Layanan internet di perpustakaan	II
	Kecepatan akses wi-fi/hotspot	III
	Panduan dan petunjuk (rambu-rambu) yang ada jelas	III
<i>Information Access</i>	Pendaftaran keanggotaan dengan sistem online	I
	Ketersediaan koleksi referensi yang memadai	IV
	Informasi yang diperoleh relevan dan akurat	II
	Kemudahan akses untuk menemukan koleksi referensi	III