

PERSEPSI PEMUSTAKA (USERS) AKTIF TERHADAP KUALITAS LAYANAN PUSTAKA DAN INFORMASI DI KANTOR PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN BANTUL

Oleh :
Muriyanto¹⁾

The need of improvement for public service quality in Indonesia, to be more specific at Bantul Regency, is getting higher and higher from time to time. This fact stimulates the Local Public Library of Bantul to keep developing its quality of service delivery to the users. This research is aimed at one of the efforts to enhance the quality of public service in order to promote the desires and traditions of society's reading habits. Through observing and analyzing variables that theoretically determines factors influencing the perception of users, the results are wished to be useful for contributing in the policy formulations to foster the quality of public service, especially at Local Public Library of Bantul.

Generally, the outcomes of this research indicate that the quality of public service at the Local Public Library of Bantul is good enough (satisfactory, sufficient). Most of the experienced users (84% of them ever visited more than once to other libraries) used as respondents are proportionally balance in sexes (50% male and 50% female) and educational background. The simple statistics methods also justified the validation of the findings in which the difference among mean, median and mode are very insignificant with the small value of standard deviation. The perceptions of users to the quality of public service are adequate or fair (50.78%, with weighed grade of response of 60%) and good or excellent (26.78%, with weighed grade of response of 80%). The appreciations of users to the implementation and ease or contentment of technology and environment are high enough. On the other sides, the amount, variations and neat of library's collection are not sufficient.

A. PENDAHULUAN

Apabila kita mendengar kata perpustakaan, terlintas dalam benak kita gambaran dari suatu tempat dimana terdapat jajaran buku-buku di rak yang ditata sedemikian rupa beserta meja kursi yang disediakan untuk melakukan aktivitas membaca dan menulis. Beberapa pegawai melaksanakan tugas

memberikan pelayanan terhadap para pengguna (*users*) yang akhir-akhir ini sering disebut dengan istilah pemustaka. Secara konvensional, kurang lebih demikianlah deskripsi secara sederhana tentang perpustakaan sebagaimana gambar berikut.

1. Muriyanto, SE,MA., adalah alumni Departemen of International Development Nagoya University , Japan, yang bersangkutan adalah Kasi Layanan Pustaka dan Informasi Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul



Sejalan dengan perkembangan peradaban manusia yang lebih banyak dipelopori oleh kemajuan dibidang teknologi telekomunikasi dan informasi, perpustakaan juga mengalami kemajuan yang cukup signifikan. Perpustakaan sebagai salah satu sumber utama ilmu pengetahuan, ketrampilan dan informasi menempati posisi strategis dan memberikan kontribusi yang semakin penting bagi perkembangan suatu masyarakat dan bangsa. Hal ini sangat terasa, terutama pada kehidupan masyarakat yang semakin maju, dimana perpustakaan merupakan suatu tempat dimana orang bisa memperoleh pengetahuan dan informasi secara jauh lebih murah, mudah, cepat dan bahkan gratis. Kondisi semacam ini sangat mudah dipahami karena salah satu keunggulan suatu komunitas atau bangsa dalam era persaingan global yang semakin ketat ini terletak pada kemampuannya menyerap dan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan informasi yang lebih cepat dan lebih *up to date*.

Di sisi lain, fenomena yang sebaliknya justru terjadi dimasyarakat atau bangsa yang taraf hidup dan sosial-

ekonominya masih terbelakang atau sering disebut masyarakat miskin atau negara terbelakang. Pada masyarakat atau bangsa yang masih semacam ini, posisi dan peran perpustakaan masih pada garis marginal. Kebanyakan individu atau masyarakat masih sangat disibukkan oleh pemenuhan kebutuhan fisik yang vital untuk bisa bertahan hidup. Situasi yang cukup prospektif bagi keberadaan perpustakaan biasanya terlihat didalam masyarakat atau bangsa yang dalam taraf berkembang, seperti di Indonesia pada umumnya dan di Kabupaten Bantul khususnya.

Dalam proses perkembangannya, perpustakaan dibagi menjadi empat fase, yaitu perpustakaan tradisional, perpustakaan konvensional, perpustakaan semi modern dan perpustakaan modern.

1. Perpustakaan Tradisional

Pada tahap ini, kondisi perpustakaan masih sangat terbatas dan sederhana. Jenis koleksi pustaka masih sebatas pustaka cetak, biasanya dalam bentuk buku, dengan jumlah yang masih sedikit. Kategori dan

jumlah pemustaka (*users*) juga masih belum banyak, berasal dari komunitas disekitar perpustakaan. Selain itu, bentuk layanan yang diberikan juga masih menggunakan cara-cara manual dan sederhana seperti pencatatan sirkulasi dengan tulisan tangan yang memakai berbagai macam kartu (kartu anggota, kartu peminjam, kartu pengembalian, kartu katalog, dan sebagainya).

2. Perpustakaan Konvensional

Pada perpustakaan konvensional, jenis dan jumlah koleksi pustaka dan pemustaka sudah cukup banyak. Jenis koleksi pustaka sebagian besar masih berupa pustaka cetak, terutama dalam bentuk buku (fiksi dan non-fiksi), disamping koleksi pustaka populer yang lain seperti koran, majalah, tabloid, jurnal, karya tulis ilmiah, dan sebagainya. Jenis dan jangkauan layanan sudah mulai berkembang dan meluas seperti layanan perpustakaan keliling dengan menggunakan sepeda motor maupun minibus bahkan bis berukuran besar. Kegiatan perpustakaan tidak hanya terbatas pada melayani sirkulasi (peminjaman, pengembalian, perpanjangan) saja, akan tetapi juga sudah mulai bervariasi seperti mengadakan diklat, lomba minat dan budaya baca, bedah buku, seminar, lokakarya, diskusi ilmiah, pameran dan penjualan buku murah, forum komunikasi antar *stakeholders* perpustakaan, dan sebagainya.

3. Perpustakaan Semi Modern

Kelebihan perpustakaan pada fase ini dibandingkan perpustakaan konvensional terletak pada adanya pengenalan peranan teknologi komunikasi dan informasi (*information and communication technology*) pada sistem pemberian layanan pustaka dan berbagai kegiatan perpustakaan lainnya. Penggunaan teknologi berbasis komputer terutama digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan publik, seperti pada proses transaksi sirkulasi pustaka, pencarian koleksi pustaka secara elektronik atau sering disebut OPAC (*online public access catalogue*), pembuatan Kartu Tanda Anggota (KTA), pengolahan bahan pustaka, presensi pemustaka, statistik, keterangan bebas pustaka dan sebagainya. Selain itu, jenis dan jumlah koleksi pustaka juga lebih banyak dan lebih bervariasi. Pada tahap ini, jenis pustaka digital sudah mulai diperkenalkan

4. Perpustakaan Modern

Perpustakaan pada fase ini umumnya terdapat di negara-negara yang tergolong dalam kategori negara maju. Disamping mencakup karakteristik perpustakaan pada fase semi modern, perpustakaan modern juga menjadi wahana rekreasi, menyediakan layanan akses internet, konsultasi dan pusat informasi publik, koleksi pustaka audio-visual, akses lokal, nasional dan internasional selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu, dan tentu saja ditunjang oleh sarana dan prasarana yang representatif. Satu hal yang juga sangat penting adalah bahwa pada

perpustakaan modern, sistem pemberian *reward* dan *punishment* yang diterapkan menganut prinsip-prinsip legal, sistematis, obyektif, progresif dan kompetitif.

Ditinjau dari jenisnya, perpustakaan di Indonesia pada umumnya dibagi menjadi 5 macam, yaitu:

- 1) Perpustakaan umum atau *public library* (kabupaten, kota, propinsi, nasional)
- 2) Perpustakaan sekolah atau *school library* (dari tingkat TK sampai perguruan tinggi)
- 3) Perpustakaan komunitas atau *community library* (taman bacaan, perpustakaan masjid dan tempat ibadah lainnya, perpustakaan pondok pesantren, perpustakaan desa dan sebagainya)
- 4) Perpustakaan khusus atau *special library* (perusahaan, instansi pemerintah, LSM dan sebagainya)
- 5) Perpustakaan pribadi atau *private library* (dirumah atau ditempat kerja)

Sedangkan apabila dilihat dari jangkauannya, perpustakaan dibagi atas 3 kategori, yaitu :

- 1) Perpustakaan menetap (umum, sekolah, komunitas, khusus)
- 2) Perpustakaan keliling (*door to door*, sepeda onthel, sepeda motor, mobil)
- 3) Perpustakaan maya (*virtual library*, diakses melalui fasilitas internet, *handphone*, PDA, dan sebagainya).

B. PROFIL KANTOR PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN BANTUL

1. Organisasi dan Sapras

Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul pertama kali dirintis dalam bentuk unit pelaksana teknis (UPT) dibawah Kantor Bagian Sosial Sekretariat Kabupaten Bantul pada tahun 1998. Selanjutnya, berdasarkan Perda Nomor 35 Tahun 2000 tentang Pembentukan dan Organisasi Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul, Keputusan Bupati Bantul Nomor 143 Tahun 2001 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul, dan Keputusan Bupati Bantul Nomor 418 Tahun 2002 tentang Uraian Tugas pada unit Kerja di Lingkungan Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul, secara kelembagaan, Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul resmi dibentuk dan berdiri sendiri beserta anggaran, personil dan sarana yang masih sangat terbatas. Jumlah anggaran yang masih relatif kecil dan fluktuatif, kuantitas dan kualitas personil dan sarana yang kurang memadai membawa konsekuensi tersendiri bagi perkembangan Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul.

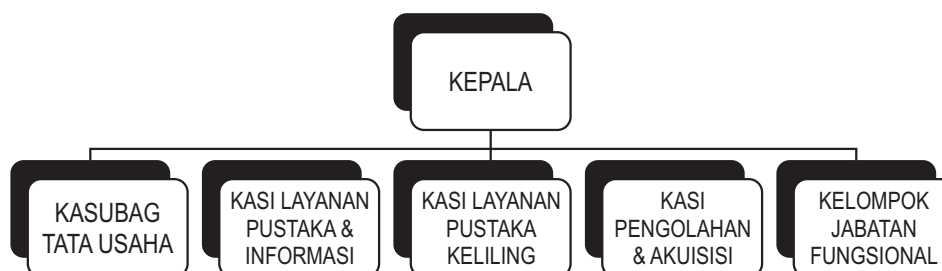
Sebelum Penerapan Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) terakhir pada awal tahun 2009 yang lalu, Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul terdiri atas 4 orang pejabat struktural, yaitu 1 kepala kantor, 2 kasi dan 1 kasubag serta 22 staf dan 6 pustakawan. Setelah pengimplementasian SOTK

terbaru dimaksud, struktur organisasi dan jumlah personil bertambah menjadi 5 orang pejabat struktural dan 30 orang staf pelaksana teknis dan 6 orang pustakawan. Berikut disajikan bagan struktur organisasi Kantor Perpustakaan Umum berdasarkan SOTK baru yang mulai berlaku mulai Januari 2009.

Secara ringkas, beberapa poin informasi penting Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul dapat dilihat pada Tabel 1.

Data statistik jenis-jenis keanggotaan, jenis-jenis koleksi bahan pustaka, dan transaksi sirkulasi yang tercatat dalam database komputer secara lebih detail dapat dilihat pada Tabel 2. Jenis-jenis anggota memiliki fasilitas yang berbeda-beda, didesain sesuai dengan permintaan/kondisi/kebutuhan pemustaka. Dengan demikian, kualitas layanan pustaka dan informasi di Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul telah mengantisipasi perkembangan kebutuhan para pemustaka di masa sekarang dan mendatang.

Gambar 2.
STRUKTUR ORGANISASI
KANTOR PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN BANTUL



Tabel 1
ANGGARAN, PERSONIL DAN SARANA
KANTOR PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN BANTUL

TAHUN	ANGGARAN	PERSONIL			SARANA		
		Pejabat	STAF	Pustakawan	Mobil	Motor	Komputer
2008	591.669.000	4	22	6	8	7	13
2009	655.074.900	5	22	6	8	7	15
2010	325.809.000	5	30	6	8	7	15

Sumber : Seksi Layanan Pustaka & Informasi Perpustakaan Bantul, Data Per 9 Maret 2010

Tabel 2
STATISTIK ANGGOTA, KOLEKSI, SIRKULASI PUSTAKA
KANTOR PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN BANTUL

No	JENIS ANGGOTA	JML ANGG.	PERNAH PINJAM	SEDANG PINJAM	PUSTAKA CETAK	JML JUDUL	JML EKSP.	JUDUL DIPJAM	EKSP. DIPJAM
1	Gold	0	0	0	Buku	12286	25268	650	706
2	Silver	5444	113464	366	Penelitian	42	42	0	0
3	Khusus	0	0	0	TA Skripsi	978	978	0	0
4	Pengunjung	0	0	0	TA Tesis	30	30	0	0
5	Karyawan	25	1572	13	TA Disertasi	0	0	0	0
6	Perpus Keliling	374	0	0	TA Diploma	103	103	0	0
	Jumlah	5843	115036	379	Jumlah	13439	26421	650	706

Sumber : Seksi Layanan Pustaka & Informasi Perpustakaan Bantul, Data Per 17 Februari 2010

2. Jenis Layanan dan Teknologi Informasi

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pustaka dan informasi kepada publik, Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul senantiasa mengembangkan jenis layanan dan penerapan teknologi informasi (*information technology*) yang berbasis komputer. Beberapa jenis layanan pustaka tersebut diantaranya adalah :

- 1) Sirkulasi pustaka (keanggotaan, peminjaman, pengembalian, perpanjangan);
- 2) *Online Public Access Catalogue / OPAC* (pencarian bahan pustaka secara elektronik);
- 3) Akses internet melalui hotspot dan jaringan kabel (Jardiknas);
- 4) Pustaka cetak (buku, karya ilmiah, jurnal, koran, majalah, tabloid, dll.) dan digital;
- 5) Keterangan bebas pustaka dan penelitian;
- 6) Usul pengadaan pustaka.

Semua jenis layanan tersebut diatas telah diberikan secara gratis sejak tahun 2008. Bagi peminjam yang terlambat mengembalikan bahan pustaka, tidak dikenakan sanksi denda berupa uang, akan tetapi dalam bentuk pengenaan sanksi administratif, yaitu larangan tidak dapat meminjam bahan pustaka selama banyaknya jumlah hari keterlambatan dikali dengan banyaknya eksemplar buku yang terlambat pengembaliannya.

Selain pemberian layanan secara gratis, pengaplikasian teknologi informasi berbasis komputer juga digunakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik sejak bulan September 2007. Peralihan pemberian layanan pustaka dan informasi dari sistem manual ke sistem elektronik telah memberikan dampak perubahan yang sangat signifikan terhadap efisiensi, efektifitas, keakuratan dan kecepatan dalam melayani para pemustaka. Pemberian layanan akses internet gratis berkecepatan tinggi dengan *Speedy* juga telah banyak dimanfaatkan oleh para

pemustaka, yang dengan demikian juga telah menghadirkan perpustakaan maya (*virtual library*) di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul, yang memungkinkan para pemustaka mengakses dan memperoleh bahan pustaka secara lebih bebas dan tanpa batas (selama jam kerja/layanan). Berikut disajikan tabel jenis-jenis layanan pustaka dan informasi sebelum dan setelah komputisasi.

dan peningkatan minat dan budaya baca masyarakat melalui beberapa kegiatan, antara lain :

- 1) Lomba minat dan budaya baca
Kegiatan ini diwujudkan setiap tahun melalui pelaksanaan lomba resensi dan penguasaan buku, baik antar sekolah di berbagai tingkatan maupun antar masyarakat umum.

Tabel 3.
PERBANDINGAN JENIS LAYANAN PUSTAKA DAN INFORMASI
ANTARA SEBELUM DAN SETELAH PEMBERLAKUAN SISTEM KOMPUTERISASI

No	JENIS LAYANAN	SEBELUM		SETELAH	
		PROSES	BIAYA	PROSES	BIAYA
1	Pembuatan Kartu Anggota (KTA)	1-3 hari	Rp. 5000	4-5 jam	gratis
2	Perpanjangan KTA	1-3 hari	Rp. 3000	1-5 menit	gratis
3	Updating/editing KTA	1-3 hari	Rp. 2000	1-5 menit	gratis
4	Peminjaman bahan pustaka	5-10 menit	gratis	1-5 menit	gratis
5	Pengembalian bahan pustaka	5-10 menit	gratis	1-5 menit	gratis
6	Perpanjangan bahan pustaka	5-10 menit	gratis	1-5 menit	gratis
7	Pencarian bahan pustaka	10-40 menit	gratis	1-5 menit	gratis
8	Surat keterangan bebas pustaka	30-60 menit	Rp. 5000	1-5 menit	gratis
9	Sanksi keterlambatan pengembalian bahan pustaka	10-20 menit	Rp. 100/ buku/hari	1-5 menit	gratis
10	Akses Internet	10-40 menit	gratis	1-3 menit	gratis

Sumber : Seksi Layanan Pustaka & Informasi Perpustakaan Bantul

3. Program dan Kegiatan

Untuk memperluas penyebaran dan pemasyarakatan ilmu pengetahuan, teknologi dan ketrampilan, selain peningkatan kualitas dan kuantitas layanan sebagaimana terurai dalam butir nomor 2 diatas, Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul juga melaksanakan program pengembangan

- 2) Pelatihan pengelolaan perpustakaan
Kegiatan ini diimplementasikan melalui pemberian pelatihan pengelolaan perpustakaan secara gratis kepada para penanggung-jawab/pelaksana perpustakaan, baik perpustakaan tempat ibadah, pondok pesantren, sekolah, masyarakat, desa, instansi maupun organisasi lainnya.

3) Sosialisasi dan promosi perpustakaan

Sosialisasi dan promosi perpustakaan dilakukan melalui partisipasi dalam berbagai *events* seperti Bantul Ekspo, Karnaval 17 Agustus, Peringatan Hari Jadi Kabupaten, dialog interaktif melalui televisi dan radio, dan sebagainya.

4) Koordinasi antar *stakeholders* perpustakaan

Koordinasi antar *stakeholders* perpustakaan dilaksanakan baik dalam lingkup wilayah Kabupaten Bantul (perpustakaan sekolah, tempat Ibadan, masyarakat, desa, dan sebagainya) maupun antar perpustakaan umum daerah yang ada di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta (perpusda kabupaten, kota dan propinsi). Koordinasi ini biasanya membahas berbagai permasalahan dan sinkronisasi program/kegiatan antar pengelola perpustakaan dan perpusda serta kerjasama dalam rangka pengembangan dan pembangunan perpustakaan. Selain itu, dalam forum koordinasi juga diadakan seminar, lokakarya, diskusi panel, simposium, bedah buku, dan sebagainya.

Kenyataan ini terjadi, tidak hanya di negara-negara atau masyarakat yang tergolong maju (*developed countries/developed societies*), akan tetapi juga di negara-negara sedang berkembang (*developing countries*) dan bahkan di negara-negara atau masyarakat yang tergolong masih terbelakang atau miskin (*underdeveloped countries/underdeveloped societies*).

Pepustakaan sebagai salah satu lembaga yang juga bertanggungjawab terhadap pelayanan publik dituntut untuk senantiasa memperhatikan dan berusaha meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikannya. Untuk meningkatkan kualitas layanan publik, disamping dukungan sarana dan prasarana, anggaran dan sumber daya manusia yang semakin bertambah, juga diperlukan adanya upaya-upaya lain dalam rangka menggali aspirasi masyarakat melalui observasi dan penelitian. Kesimpulan dan saran atau rekomendasi yang diperoleh dari hasil analisa data dan informasi yang obyektif diharapkan dapat dijadikan referensi dan ditindaklanjuti dengan merumuskan kebijakan dan strategi yang tepat guna peningkatan kualitas layanan pustaka yang pada gilirannya diharapkan dapat mendorong minat dan budaya baca masyarakat, khususnya masyarakat di Kabupaten Bantul. Dengan demikian penelitian ini merupakan salah satu usaha untuk menjaring berbagai masukan guna meningkatkan kualitas layanan publik di Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul dalam rangka menumbuhkembangkan minat dan budaya baca masyarakat.

C. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Kualitas layanan publik yang semakin meningkat dari waktu ke waktu sudah merupakan kebutuhan mutlak sekaligus tuntutan masyarakat yang semakin menguat yang harus segera dipenuhi oleh organisasi atau institusi yang bertanggungjawab dibidangnya, baik swasta maupun pemerintah.

D. PERUMUSAN MASALAH DAN HIPOTESA PENELITIAN

Perumusan masalah dalam penelitian ini didasarkan pada kenyataan adanya kesenjangan dan kendala antara tuntutan masyarakat akan peningkatan atau perbaikan kualitas layanan publik yang semakin menguat dengan realita yang seringkali kurang atau bahkan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Beberapa kesenjangan dan kendala dimaksud antara lain :

- a) Masih kurang memadainya jumlah anggaran untuk pengadaan bahan pustaka dibandingkan dengan kenaikan harga bahan pustaka dan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat pembaca akan jumlah dan variasi bahan pustaka;
- b) Ketentuan/peraturan pengadaan barang dan jasa pemerintah merupakan salah satu faktor penghambat utama dalam memenuhi tuntutan perkembangan diseminasi iptek yang harus selalu *up to date*;
- c) Situasi dan kondisi sosial, ekonomi dan politik masyarakat yang kurang kondusif (antara lain, kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pengembangan dan peningkatan minat dan budaya baca serta perhatian para elit politik lokal dan para tokoh masyarakat akan keberadaan perpustakaan sebagai salah satu wahana penting dalam diseminasi dan penguasaan iptek, dibandingkan isu-isu vital dibidang ekonomi, politik, kesehatan, infrastruktur, dan sebagainya) yang berdampak pada kurangnya perhatian terhadap keberadaan perpustakaan;

- d) Sistem dan kultur birokrasi yang kurang responsif (*rigid*) terhadap dinamika perubahan akan kualitas layanan publik yang semakin meningkat, juga berpengaruh terhadap manajemen kepegawaian di lingkungan pegawai negeri sipil, yang pada akhirnya akan berdampak pula pada kinerja dan pengembangan kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai Negeri Sipil guna meningkatkan kualitas layanan publik, termasuk dibidang perpustakaan.

Berangkat dari berbagai fakta sebagaimana diuraikan diatas dan asumsi awal bahwa kualitas layanan publik yang telah diberikan oleh Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul kepada masyarakat atau pemustaka selama ini masih belum optimal, penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang obyektif guna merespon pernyataan (*statement*) di atas, apakah masih relevan dengan kondisi saat ini atau tidak. Dengan menggunakan beberapa indikator dari para pemustaka seperti tingkat pendidikan, pengalaman dan persepsi tentang perpustakaan, diharapkan akan diperoleh fakta yang berimbang untuk dijadikan dasar merumuskan hasil penelitian.

Berdasarkan uraian masalah tersebut diatas, dalam penelitian ini dirumuskan beberapa hipotesa dan variabel penelitian sebagai berikut :

- a) Sebagian besar para pemustaka memiliki persepsi yang kurang terhadap :
 - (1) Jumlah koleksi bahan pustaka;
 - (2) Variasi bahan pustaka;
 - (3) Kerapian susunan bahan pustaka;

- (4) dan kemudahan pencarian bahan pustaka;
yang ada di Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul
- b) Sebagian besar para pemustaka memiliki persepsi yang cukup terhadap :
- (1) Keramahan petugas layanan pustaka dan informasi;
 - (2) Kompetensi dan penguasaan pekerjaan para petugas layanan dan informasi;
 - (3) Kelengkapan fasilitas yang tersedia;
 - (4) Manfaat dan kemudahan dari penerapan teknologi informasi;
 - (5) Kenyamanan lingkungan; di Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul
- c) Sebagian besar para pemustaka, secara umum/keseluruhan, memiliki persepsi yang cukup terhadap kualitas layanan pustaka dan informasi di Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul.

E. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan melakukan analisa data dan informasi yang diperoleh secara langsung melalui observasi dan kuesioner (*primary data and information*) serta melalui studi literatur dan sumber data/informasi lain yang telah tersedia (*secondary data and information*) yang relevan dengan permasalahan penelitian. Dengan menggunakan metode statistik sederhana, data primer dan sekunder dianalisis untuk mendapatkan hasil yang representatif untuk menarik

kesimpulan dan merumuskan rekomendasi kebijakan yang relevan sehingga feasibel untuk ditindaklanjuti oleh pengambil kebijakan (*decision makers*). Adapun sampel responden yang digunakan sebagai proksi adalah pemustaka (*users*) aktif, yaitu mereka yang memanfaatkan Perpusda Bantul minimal 2 (dua) kali dalam seminggu. Konsideran ini didasarkan pada tingkat representatif responden dimana sampel diambil secara random, dan juga efisiensi serta efektifitas penelitian.

Secara lebih spesifik, beberapa indikator dari para pemustaka sebagai responden untuk memperoleh data dan informasi primer, sebagaimana disebutkan dalam perumusan masalah diatas, dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin
Keseimbangan komposisi jenis kelamin dari responden secara proporsional diharapkan dapat memberikan penilaian yang tidak bias *gender* terhadap suatu fenomena yang sama.
2. Tingkat pendidikan (sampai dengan SD, SMP, SMA, Diploma, S1, S2, S3)
Tingkat pendidikan diharapkan dapat mencerminkan kemampuan setiap responden secara proporsional setiap pertanyaan dengan rasionalitas dan pengetahuan yang dimilikinya.
3. Pengalaman dan persepsi *users* tentang perpustakaan
Pengalaman dan pengetahuan *users* dalam memanfaatkan perpustakaan di berbagai tempat dan kesempatan diharapkan dapat memberikan penilaian yang representatif terhadap kualitas layanan yang diberikan

dan berbagai fasilitas yang disediakan antara satu perpustakaan dengan perpustakaan lainnya.

4. Persepsi *users* terhadap kualitas layanan pustaka dan informasi

Persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan dan informasi diharapkan dapat merepresentasikan penilaian secara obyektif terhadap apa yang mereka peroleh dan memanfaatkan dari perpustakaan.

F. ANALISA DATA DAN INFORMASI

Metode analisa data dan informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan memanfaatkan alat analisis statistik sederhana (*mean, median, modus, dan standar deviasi*). Berdasarkan studi literatur dan observasi langsung terhadap berbagai data dan informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, yaitu persepsi para pemustaka (*users*) terhadap kualitas layanan pustaka dan informasi di Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul, dirumuskan dan ditentukan beberapa variabel indikator yang relevan yaitu jumlah, variasi, kerapian, kemudahan pencarian bahan pustaka, keramahan dan kompetensi petugas layanan, fasilitas, penerapan teknologi informasi dan kondisi lingkungan. Kualitas layanan pustaka dan informasi direfleksikan berdasarkan persepsi para pemustaka terhadap variabel-variabel tersebut diatas secara proporsional berdasarkan kriteria pemeringkatan dan pembobotan : tidak (20%), kurang (40%), cukup (60%), baik (80%), dan sangat baik(100%).

Hasil rekapitulasi dari seluruh jawaban responden untuk setiap variabel indikator secara agregatif dan proporsional mendiskripsikan persepsi kualitas layanan publik di Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul, khususnya berkenaan dengan layanan pustaka dan informasi. Hasil dan kesimpulan yang diambil dari setiap variabel indikator, baik secara parsial maupun agregatif dijadikan sebagai referensi untuk merumuskan kebijakan yang sesuai dengan permasalahan, potensi dan kendala yang dihadapi guna membenahi berbagai indikator kualitas layanan pustaka dan informasi secara individual dan kualitas layanan publik secara keseluruhan. Dengan demikian, berdasarkan berbagai potensi dan kendala yang dihadapi, dapat diformulasikan pemecahan masalah secara lebih optimal.

G. HASIL PENELITIAN

Dengan metode pengumpulan data secara *random sampling*, diambil sebanyak 100 orang responden berdasarkan jenis kelamin (laki-laki dan perempuan), pengalaman dalam memanfaatkan perpustakaan (pernah dan belum pernah memanfaatkan perpustakaan lain, selain Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul) dan latar belakang pendidikan (sekolah dasar –perguruan tinggi). Komposisi jenis kelamin responden diambil secara proporsional dan hampir seimbang (50 laki-laki dan 50 perempuan). Dari 100 orang responden, sebagian besar (84 orang atau 84 % responden) pernah dan berpengalaman memanfaatkan lebih dari satu kali dan lebih dari satu

perpustakaan, selain Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul. Latar belakang tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah SMA/ sederajat (sebanyak 55 orang atau 55 %) dan Perguruan Tinggi (34 orang atau 34 %), sedangkan selebihnya (11 orang atau 11 %) berlatarbelakang pendidikan SD dan SMP.

Persepsi para pemustaka berdasarkan beberapa variabel indikator yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata 50,78% para pemustaka (*users*) menilai layanan pustaka dan informasi yang diberikan di Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul cukup berkualitas (dengan bobot 60%) dan 26,78 menilai berkualitas baik (dengan bobot 80%). Selisih nilai *mean*, *median*, *modus* yang sangat tipis dan standar deviasi yang kecil, secara statistik, menunjukkan bahwa hasil penelitian yang diperoleh memiliki tingkat validitas yang sangat tinggi. Lebih tingginya jumlah maupun nilai rata-rata d dan e dibandingkan a dan b mengindikasikan bahwa para pemustaka sebagian besar lebih cenderung menilai bahwa kualitas layanan pustaka dan informasi mengarah ke peningkatan yang lebih baik. Selanjutnya, dari penelitian ini juga terungkap bahwa nilai *modus* sebesar 47 mengindikasikan bahwa apresiasi para pemustaka terhadap keberadaan dan kemanfaatan penerapan teknologi informasi dan kenyamanan lingkungan di Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul sudah lebih tinggi (dengan bobot 80%). Disisi lain, para pemustaka juga menilai bahwa ketersediaan bahan pustaka, baik dari jumlah maupun variasinya serta kerapian/keteraturan susunanya,

dirasa masih kurang memadai. Indikasi ini dapat dilihat pada variabel indikator nomor 1, 2, dan 3 pada kolom b. Secara lebih rinci, gambaran persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan pustaka dan informasi dimaksud dapat dilihat pada Tabel 4.

H. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dengan memperhatikan hasil penelitian dan berbagai faktor internal dan eksternal yang berpengaruh terhadap kualitas layanan pustaka dan informasi di Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul, dapat ditarik beberapa kesimpulan dan rekomendasi sebagai konsideran atau referensi perencanaan dan perumusan kebijakan sebagai berikut.

1. Kesimpulan

- a) Mayoritas pemustaka yang memanfaatkan layanan pustaka dan informasi di Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul sudah pernah berkunjung ke perpustakaan lain;
- b) Sebagian besar pemustaka dimaksud sudah pernah berkunjung lebih dari satu kali berkunjung ke perpustakaan lain;
- c) Sebagian besar pemustaka tersebut sudah pernah berkunjung ke lebih dari satu perpustakaan lain;
- d) Sebagian besar pemustaka menilai bahwa :
 - (1) jumlah bahan pustaka;
 - (2) variasi bahan pustaka;
 - (3) kerapian susunan bahan pustaka;

Tabel 4.
PERSEPSI USERS/PEMUSTAKA AKTIF TERHADAP KUALITAS LAYANAN PUSTAKA & INFORMASI
DI KANTOR PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN BANTUL

No	VARIABEL INDIKATOR	PERSEPSI PEMUSTAKA				
		a (20%)	b (40%)	c (60%)	d (80%)	e (100%)
1	Jumlah bahan pustaka	6	38	48	7	1
2	Variasi/macam bahan pustaka	1	29	56	13	1
3	Kerapian susunan bahan pustaka	4	28	53	15	0
4	Kemudahan pencarian informasi pustaka	6	18	53	21	2
5	Keramahan petugas layanan pustaka	0	7	52	39	2
6	Kompetensi petugas layanan pustaka	0	5	68	27	0
7	Kelengkapan fasilitas perpustakaan	1	16	53	25	5
8	Manfaat penerapat TI di Perpustakaan	1	5	35	47	12
9	Kenyamanan lingkungan di Perpustakaan	0	4	39	47	10
10	Kualitas layanan di Perpustakaan	0	2	69	27	2
Mean (Rata-Rata)		2,11	16,67	50,78	26,78	3,67
Median (Nilai Tengah)		1	7	53	27	2
Modus (Nilai Terbanyak)		1	5	53	47	1
Standar Deviasi (Penyimpangan Baku)		2,25	12,57	9,59	14,68	4,44

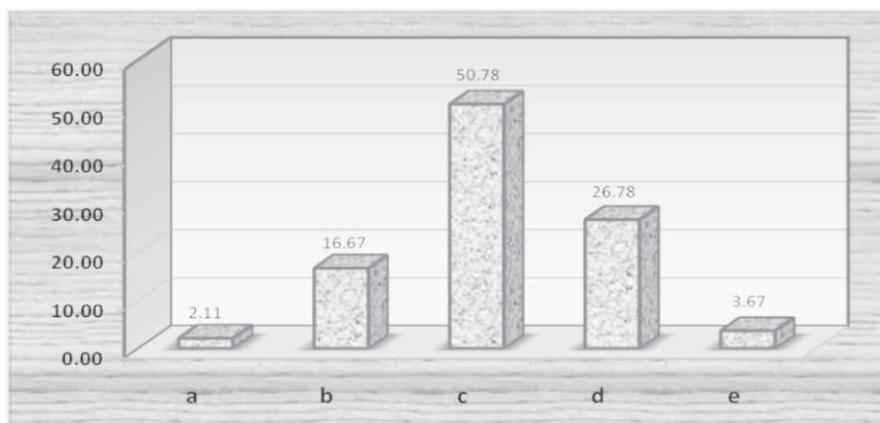
Sumber : Seksi Layanan Pustaka & Informasi Perpustakaan Bantul, diolah dari data primer

Keterangan Tabel 4 :

a (20%) : Tidak b (40%) : Kurang c (60%) : Cukup d (80%) : Baik e (100%) : Sangat baik

Secara visual, persepsi para pemustaka (*users*) terhadap kualitas layanan sebagaimana disajikan pada Grafik 1 berikut ini.

Grafik 1
Persepsi pemustaka (*users*) terhadap kualitas layanan Kantor Perpustakaan Daerah di Kabupaten Bantul tahun 2009



Sumber : Seksi Layanan Pustaka & Informasi Perpustakaan Bantul, diolah dari data primer

- (4) kemudahan pencarian bahan pustaka;
di Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul masih kurang.
- e) Mayoritas pemustaka memiliki persepsi bahwa :
- (1) keramahan petugas layanan pustaka dan informasi;
- (2) kompetensi/penguasaan pekerjaan petugas layanan pustaka dan informasi;
di Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul sudah baik
- f) Sebagian besar menilai bahwa :
- (1) kelengkapan fasilitas;
- (2) manfaat dan kemudiahannya dari penerapan teknologi informasi;
- (3) kenyamanan lingkungan;
di Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul sudah memadai
- g) Mayoritas pemustaka menilai bahwa secara umum/keseluruhan, kualitas layanan pustaka dan informasi di Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul cukup berkualitas
2. Rekomendasi
- a) Perlu adanya peningkatan jumlah dan variasi bahan pustaka, baik secara periodik melalui pendanaan APBD, maupun secara insidental dengan menggali berbagai bantuan/hibah yang berasal dari sumber non-APBD.
- b) Perlu adanya koordinasi dinas/instansi terkait untuk mencari solusi atas permasalahan adanya kesenjangan antara peraturan tentang pengadaan barang dan jasa pemerintah dengan kebutuhan pengadaan bahan pustaka yang selalu *up to date* dan variatif (sesuai dengan kebutuhan masyarakat pembaca dan perkembangan iptek serta penerbitan bahan pustaka).
- c) Perlu segera dirumuskan adanya kebijakan dan peraturan pemberian kompensasi yang bersifat progresif dan proporsional terhadap meningkatnya kompetensi dan beban kerja serta tanggungjawab para personil yang terkait dengan pelayanan publik, termasuk petugas layanan pustaka dan informasi.
- d) Perlu adanya penerapan suatu sistem pemberian *reward* dan *punishment* yang didasarkan pada suatu standar dan pengukuran yang jelas dalam manajemen kepegawaian dalam untuk mendorong peningkatan kompetensi dan kinerja pegawai rangka meningkatkan kualitas layanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Gasperz, Vincent (2003), *Metode Analisis untuk Peningkatan Kualitas*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Hadi, Sutrisno (2000), *Metodologi Research*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Hadi, Sutrisno (2000), *Statistik*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Hartono, Dimiyati (1997), *Lima Langkah membangun Pemerintahan yang Baik*, Ind Hill Co, Jakarta
- Istijanto (2006), *Riset Sumber Daya Manusia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kumorotomo, Wahyudi (1999), *Etika Administrasi Negara*, RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Osborne, David (2004), *Memangkas Birokrasi*, Penerbit PPM, Jakarta
- Prakosa, Bambang Kesit (2005), *Pajak dan Retribusi Daerah*, UII Press, Yogyakarta
- Rosyad, Rosdihan (2003), *Metode Statistik Deskriptif untuk Umum*, Grasindo, Jakarta
- Supranto J. (2001), *Statistik : Teori dan aplikasi*, Erlangga, Jakarta