

## KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN PADA BALAI PENGUJIAN STANDAR INSTRUMEN UNGGAS DAN ANEKA TERNAK

Aprian Ari Salahuddin Al Ayubi<sup>1</sup>, Dr. R. Oetje Soebagdja, S.P., M.Si<sup>2</sup>, Berry  
Sastrawan, S.Sos., M.A.P<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer  
Universitas Djuanda Bogor

[aprianari98@gmail.com](mailto:aprianari98@gmail.com)<sup>1</sup>, [Oetjesubagja@gmail.com](mailto:Oetjesubagja@gmail.com)<sup>2</sup>, [berry.sastrawan@unida.ac.id](mailto:berry.sastrawan@unida.ac.id)<sup>2</sup>

---

### ABSTRAK

Meningkatkan pelayanan publik juga termasuk ke dalam faktor penting pada lingkup persaingan global agar dapat memikat investasi beserta membentuk iklim berusaha dengan wujud baik. Tercatat nilai untuk Indonesia dengan terbilang cukup baik diantaranya untuk nilainya sejumlah 0.6824 yaitu bagi OSI, lalu untuk nilai 0.569 yaitu bagi TII, serta untuk nilai 0 734 2 yaitu bagi HCI. Pada ketiganya telah ada pada atas nilai rata-rata dunia walaupun apabila ditinjau atas grup Regional Asia lalu juga sub-Regional Asia Tenggara, untuk posisi Indonesia terbilang pada bawah rata-rata regionalnya di dalam skor indeks ataupun SI infrastruktur telekomunikasi maupun pada TII. Dengan memakai metode kuantitatif menggunakan dua variable yaitu kualitas pelayanan perpustakaan sebagai variable independent dan kunjungan sebagai variable dependen dan memakai metode *simple random sampling* beserta uang menganalisis datanya memakai *skala likert* dengan penarikan Kesimpulan melalui pengambilan kesimpulan yang memakai perhitungan WMS yang kepanjangannya yaitu "*Weight Mean Score*". Hasilnya menyatakan kualitas pelayanan perpustakaan pada Balai Standarisasi Instrumen Unggas dan Aneka Ternak Bogor menunjukkan bahwa rata-rata menurut persepsi pelayanan yang diberikan cukup baik, hal ini menunjukkan harapan yang dimiliki pengunjung lebih tinggi dari pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik Perpustakaan, Balai Standarisasi Instrumen Unggas dan Aneka Ternak Bogor, Pelayanan Publik.

### PENDAHULUAN

Meningkatkan pelayanan publik juga termasuk ke dalam faktor penting pada lingkup persaingan global agar dapat memikat investasi beserta membentuk iklim berusaha dengan wujud baik. Hal tersebut bisa ditinjau atas EODB yang

kepanjangannya yaitu *"Ease of Doing Business"*. Ketika di tahun 2019, peringkat EODB Indonesia berada pada posisi ke-73 dari 190 negara. *United Nations* (UN) e-Government Survey 2022 telah menempatkan Indonesia pada peringkat ke-77 atas kinerjanya dalam pengembangan dan pelaksanaan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE).

Pada sebuah survei yang diterbitkan dalam periode setiap 2 tahun tersebut, memberikan sebuah peringkat bagi sejumlah 193 bangsa yang menjadi anggota PBB. Ada sejumlah 3 dimensi dalam pengukuran kinerja yang terdapat di EGDI, diantaranya yaitu indeks pelayanan online ataupun dikenal OSI yang kepanjangannya yaitu *"online service index"*, kemudian juga indeks yang berupa infrastruktur telekomunikasi ataupun pada TII dengan kepanjangannya yaitu *"telecommunication infrastructure index"*, beserta indeks SDM ataupun berupa HCI yang kepanjangannya *"human capital index"*. Tercatat nilai untuk Indonesia dengan terbilang cukup baik diantaranya untuk nilainya sejumlah 0.6824 yaitu bagi OSI, lalu untuk nilai 0.569 yaitu bagi TII, serta untuk nilai 0.7342 yaitu bagi HCI. Pada ketiganya telah ada pada atas nilai rata-rata dunia walaupun apabila ditinjau atas grup Regional Asia lalu juga sub-Regional Asia Tenggara, untuk posisi Indonesia terbilang pada bawah rata-rata regionalnya di dalam skor indeks ataupun SI infrastruktur telekomunikasi maupun pada TII (Katharina, 2020).

Pada tahun 2022 Badan Riset dan Inovasi Nasional melalui Direktorat Pengelolaan Laboratorium Fasilitas Riset dan Kawasan sains dan Teknologi, yang berada di bawah Deputy Infrastruktur Riset dan Inovasi ikut masuk ke dalam peringkat ke 13 terbaik Unit Penyelenggara Pelayanan Publik kategori Pelayanan Prima Kementerian Lembaga Umum. Layanan sains yang ada di BRIN merupakan perwujudan peran BRIN yang menjadi penyelenggara ilmu infrastruktur penelitian, lalu juga pengembangan, kemudian juga pengkajian nasional bisa berupa SDM ataupun perangkat lunak serta kerasnya. Selain itu BRIN sebagai penghubung penggabungan kegiatan kreatif dengan berlandaskan ilmu pengetahuan lalu juga

teknologi dengan sifat terbuka untuk akademisi, kemudian untuk UMKM, industri, lalu juga SDM iptek, beserta penduduk umum yang lainnya (BRIN, 2022).

Pada layanan perpustakaan bisa dikelompokkan sebagai dua bagian yakni berupa layanan teknis yaitu termasuk administrasi, pengelolaan, beserta pengembangan koleksi pustakanya. Wujud dari layanan pemustaka misalnya yaitu layanan sirkulasi peminjaman koleksi, kemudian ada layanan preferensi, serta yang lainnya, pada menjalankan layanan pustaka memakai berbagai prinsip pelayanan prima dengan wujud: *“Responsibility, Competence, Responsiveness beserta Attentiveness”*. Namun pada saat ini, perpustakaan menjadi tempat yang dikunjungi hanya untuk ada keperluan saja, bukan menjadi kebutuhan untuk datang ke perpustakaan, hal ini diakibatkan dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang cepat, sehingga informasi dengan sangat mudah didapatkan di internet, dimana hal ini berdampak pada kunjungan masyarakat ke perpustakaan. Salahsatu contohnya pada perpustakaan BPSI-UAT (Balai Pengujian Standar Instrumen Unggas dan Aneka Ternak) dimana jumlah kunjungannya fluktuatif dari tahun ke tahun.



Gambar 1.1. Grafik Jumlah Pengunjung Pada BPSI-UAT

Jumlah pengunjung dari tahun 2022 ke tahun 2023, terdapat indikator utama yang memicu terjadinya penurunan pengunjung yaitu dikarenakan semua peneliti yang berada pada BALITNAK pindah ke BRIN dan tidak lama kemudian BALITNAK berganti nama ke BPSI-UAT.

Terlihat dengan jelas bahwa pada 3 tahun terakhir yaitu tahun 2021, 2022, dan 2023 pada tiap tahun nya terdapat grafik yang signifikan yang terlihat pada tahun 2021 dengan jumlah yang paling sedikit dan pada tahun 2022 dengan jumlah terbanyak dibandingkan dengan 3 tahun tersebut. Pada tahun 2021 masih sedikit terdapatnya pengunjung dikarenakan masih awal dari new normal pasca covid-19, pada tahun 2022 terdapat peningkatan pengunjung dikarenakan fase pasca covid yang telah membaik dan setiap orang diperbolehkan melakukan aktivitas seperti sedia kala serta masuk pada peringkat ke-13 terbaik dan pada tahun 2023 terdapat penurunan jumlah pengunjung dibandingkan tahun sebelumnya dikarenakan terdapat aplikasi pelayanan online untuk mencari bahan penelusuran artikel berdasarkan komoditas dan pengarangnya serta kurangnya pelayanan pada perpustakaan offline dikarenakan tidak terdapatnya buku baru dan beberapa fasilitas telah usang. Maka dari itu, Perpustakaan sebagai salah satu institusi publik. Dalam layanan perpustakaan pada Balai Standarisasi Instrumen Pertanian Unggas dan Aneka Ternak yang penulis teliti terdapat permasalahan yaitu pada fasilitas yang terdapat dalam perpustakaan dan kualitas pelayanan yang masih dirasa kurang baik.

## **METODE PENELITIAN**

Penulis menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dan menggunakan metode penelitian deskriptif. Pengertian deskriptif adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan ataupun memberi Gambaran terhadap obyek yang di teliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat Kesimpulan yang berlaku umum (Sugiyono, 2008).

### **Populasi & Sampel**

Populasinya mencakup pengunjung pada perpustakaan di BPSI-UAT, berkenaan hal itu maka peneliti melakukan wawancara dengan pegawai perpustakaan pada BPSI-UAT dan berdasarkan subjek dalam penelitian ini adalah pengunjung pada perpustakaan BPSI-UAT Kota Bogor.

Penarikan sampel yang diterapkan penelitian ialah *simple random sampling*. Sugiyono (2001) menjelaskan metode ini Teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

### Teknik Pengumpulan Data

Pada studi ini, wawancara, observasi, kuesioner, dokumentasi dan studi pustaka adalah beberapa teknik pengambilan data yang dipergunakan.

### Teknik Analisa Data

Dalam studi ini, teknik yang dipergunakan untuk mengukur efektivitas kepuasan terhadap pelayanan pada perpustakaan terhadap responden, peneliti menggunakan *skala likert*. *Skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomenal sosial (Sugiyono, 2019).

**Tabel 1.1**

#### *Skala Likert*

No.	Kategori Jawaban	Pilihan	Score
1.	Sangat Baik	A	5
2.	Baik	B	4
3.	Cukup Baik	C	3
4.	Tidak Baik	D	2
5.	Sangat Tidak Baik	E	1

Sumber: Sugiyono, 2019.

Sehingga agar bisa mendapatkan analisis data beserta kesimpulannya digunakan oleh penulis perhitungan WMS yakni dilaksanakannya pembobotan bagi masing-masing jawaban yang dipilih. Melalui diberikannya nilai sehingga nantinya didapatkan varian jawaban berkisar di antara 1-5, disebabkan hal tersebut interval 1 kriterianya melalui kriteria yang lainnya didapatkan nilai sejumlah 0,8. Nilai tersebut didapatkan selepas ditemuinya pengurangan atas nilai yang paling tinggi sampai

nilai yang paling rendah serta dilakukan pembagian melalui berbagai alternatif jawabannya, terdapat juga perhitungan yang berupa:

$$I = \frac{SKT - SKR}{V}$$

Keterangan:

I :Interval

SKT :Skor Tertinggi

SKR :Skor Terendah

V :Jumlah

### **Teori Yang Relevan**

Untuk melihat kualitas pelayanan perpustakaan dalam penelitian ini, menurut (Fitzsimmons, 2015), terdapat sejumlah indicator kualitas pelayanan yaitu:

1. *Reliability*/Keandalan : keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu pengunjung dalam menerima pelayanan secara cepat dan mudah.
2. *Tangibles*/bukti fisik: penyediaan yang memadai sumber daya lainnya, sarana dan prasarana dapat menjadi bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa.
3. *Responsiveness*: ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance*: ditandai Tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan kualitas pelayanan.
5. Empati: yang ditandai Tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen (Muhibudin, 2015).

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil pembahasan dalam sub bab diatas mengenai kualitas pelayanan perpustakaan pada Balai Standarisasi Instrumen Unggas dan Aneka Ternak Bogor menunjukkan bahwa rata-rata menurut persepsi pelayanan yang

diberikan cukup baik. Hal ini menunjukkan harapan yang dimiliki pengunjung lebih tinggi dari pelayanan yang diberikan, ditemukan beberapa hambatan yang mengakibatkan pelayanan belum sesuai dengan harapan. Hambatan yang dilalui pada menjalankan dimensi dalam wujud fisik empati, lalu juga kehandalan, ketanggapan, beserta jaminannya yang dijumpai diharapkan dapat segera teratasi sehingga pelayanan pada perpustakaan Balai Standarisasi Instrumen Unggas dan Aneka Ternak semakin baik kedepannya.

Berdasarkan hasil pembahasan data dan analisa diatas, maka dimensi kualitas pelayanan pada perpustakaan Balai Standarisasi Instrumen Unggas dan Aneka Ternak Bogor secara keseluruhan yaitu berupa:

1. Hambatan tidak cukup tingginya indikator di dalam dimensi yang berupa bukti fisik (*tangibles*) menurut persepsi skor rata-rata 3,2. Ruang tunggu membaca nyaman dan lengkap, buku-buku yang terdapat pada perpustakaan telah banyak yang usang dan belum diperbaharui dan ada beberapa kursi yang goyang serta ruangan yang terkesan gelap. Persoalan tersebut menampilkan bahwasanya keadaan pelayanan tetap perlu dilaksanakan perbaikan yang bisa mencukupi keperluan pengunjung supaya semakin baik lagi serta memberikan kenyamanan, baik bagi para pengunjung ataupun pegawai pada Balai Standarisasi Instrumen Unggas dan Aneka Ternak Ciawi Bogor.
2. Hambatan tidak cukup tingginya indikator yang terdapat di dalam dimensi yang berupa kehandalan (*reliability*) menurut persepsi memperoleh skor rata-rata 3,4. Hasil tersebut menampilkan bahwasanya kebutuhan kepada suatu jasa analisa dapat terbilang tinggi yang akhirnya untuk menentukan hasil analisa terdapat berbagai tahapan yang perlu dijalankan pada melakukan pelayanannya. Kritik beserta saran sangatlah dibutuhkan pada membangun beserta menciptakan peningkatan kualitas pelayanan yang dimilikinya
3. Hambatan tidak cukup tingginya indikator yang terdapat di dalam dimensi yang berupa ketanggapan (*responsiveness*) menurut persepsi memperoleh skor rata-rata sebesar 3,08. Sikap petugas dalam membantu pengunjung memberikan

informasi dan memenuhi standar terhadap pelayanan yang telah diberikan. Persoalan tersebut menampilkan bahwasanya informasi yang berkaitan dengan analisa masih tidak diberikan dengan lengkap kepada pengunjung.

4. Hambatan tidak cukup tingginya indikator yang terdapat di dalam dimensi yang berupa jaminan (*assurance*) menurut persepsi memperoleh nilai rata-rata 3,2. Pada jaminan keamanan pelayanan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan pengunjung, hal ini dikarenakan pengunjung dalam segi keamanan belum terjaga dan tertata yang belum bisa dicapai yang memberikan akibat dalam hambatan kepada aspek kesadaran petugas pelayanannya.

Adapun beberapa usaha pebaikan yang dapat dilaksanakan agar bisa menangani hambatan pada meningkatnya Kualitas Pelayanan pada perpustakaan Balai Standarisasi Instrumen Unggas dan Aneka Ternak Bogor adalah sebagai berikut:

1. Timbulnya hambatan di dalam kualitas penilaian analisa yang berkaitan dengan dimensi yang berupa fisik (*Tangibles*) yakni melaksanakan usaha agar Balai Standarisasi Instrumen Unggas dan Aneka Ternak memberikan pengajuan anggaran belanja bisa pada wujud dana alokasi khususnya, lalu bantuan finansial ataupun juga aktivitas rutin dengan sumbernya berupa APBN lewat memberi berbagai usulan keperluan berkaitan dengan kebutuhan kepada penyediaan peralatan serta sarana gedungnya juga keperluan perawatan berbagai alat beserta gedungnya.
2. Timbulnya hambatan di dalam kualitas layanan analisa berkaitan dengan dimensi yang berupa kehandalan (*Reliability*) diusahakan terdapat kerjasama bersama berbagai pihak lainnya bisa dengan instansi pemerintahan ataupun swasta supaya petugas tidak sulit mendapatkan informasi dalam wujud laporan analisa maka pada tanggapan bisa mengalami peningkatan.
3. Terdapat usaha yang bisa dilaksanakan kepada hambatan yang berhubungan melalui dimensi yang berupa ketanggapan (*Responsiveness*) yakni mengusahakan terdapatnya pendidikan beserta pelatihan terhadap setiap



petugas layanan di Balai Standarisasi Instrumen Unggas dan Aneka Ternak di mana dilaksanakan minimal setahun sekali dengan tujuan berupa agar dapat meningkatkan tingkatan keahlian beserta pemahaman atas setiap petugas yaitu mengenai analisa dan pelayanan pada perpustakaan.

4. Hambatan kepada tidak cukup tingginya indikator yang ada di dalam dimensi yang berupa jaminan (*Assurance*) pada menjalankan layanan analisa yang bermutu dalam laboratorium pelayanan akreditasinya, diusahakan agar dapat memberi apresiasi jika pelayanan pada perpustakaan dapat berjalan dengan baik.

**Tabel 1.2**

***Tangibles/Bukti Fisik***

No.	Alternatif Jawaban	F	X	F(X)	
1.	Sangat Setuju	5	5	25	<b>3,33</b>
2.	Setuju	20	4	80	
3.	Cukup Setuju	26	3	78	
4.	Tidak Setuju	8	2	16	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	
<b>Jumlah</b>		<b>60</b>		<b>200</b>	<b>Cukup Baik</b>

**Sumber: Hasil Penelitian, 2024**

Berdasarkan hasil jawaban kuisioner dengan 60 responden pengunjung di Balai Standarisasi Instrumen Unggas dan Aneka Ternak dimensi bukti fisik (*tangibles*) yang diamati berdasarkan observasi diperoleh nilai skor yang bervariasi yaitu cukup baik, baik dan sangat baik. Dilihat dari persepsi pengunjung bahwa paling dominan cukup setuju yaitu 26 orang (35%). Nilai rata-rata (*mean*) menurut persepsi pengunjung yaitu sebesar 3,33.

**Tabel 1.3**

***Reliability/Kehandalan***

No.	Alternatif Jawaban	F	X	F(X)	
-----	--------------------	---	---	------	--

1.	Sangat Setuju	4	5	20	<b>3,40</b>
2.	Setuju	19	4	76	
3.	Cukup Setuju	34	3	102	
4.	Tidak Setuju	3	2	6	
5.	Sangat Tidak Setuju	0	1	0	
<b>Jumlah</b>		<b>60</b>		<b>204</b>	<b>Cukup Baik</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan hasil kuesioner dengan 60 responden pengunjung pada Balai Standarisasi Instrumen Unggas dan Aneka Ternak dimensi kehandalan (*reliability*) yang diamati berdasarkan observasi diperoleh dengan skor yang bervariasi yaitu setuju dan cukup setuju. Dilihat dari responden paling dominan yaitu setuju sebanyak 19 orang (31%) dan cukup setuju sebanyak 34 orang (56%). Nilai rata-rata (*mean*) menurut persepsi yaitu sebesar 3,40.

Tabel 1.4

*Responsiveness/Ketanggapan*

No.	Alternatif Jawaban	F	X	F(X)	
1.	Sangat Setuju	2	5	10	<b>3,08</b>
2.	Setuju	15	4	60	
3.	Cukup Setuju	31	3	93	
4.	Tidak Setuju	10	2	20	
5.	Sangat Tidak Setuju	2	1	2	
<b>Jumlah</b>		<b>60</b>		<b>185</b>	<b>Cukup Baik</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner dengan 60 responden pengunjung Balai Standarisasi Instrumen Unggas dan Aneka Ternak dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yang diamati berdasarkan observasi atau wawancara diperoleh nilai skor yang bervariasi yaitu setuju dan cukup setuju. Menurut persepsi dilihat dari pengunjung perpustakaan paling dominan dengan kategori cukup setuju yaitu

sebanyak 31 orang (51%) dan setuju sebanyak 15 orang (25%). Nilai rata-rata (*mean*) menurut persepsi yaitu sebesar 3,08.

**Tabel 1.5**

*Assurance/Jaminan*

No.	Alternatif Jawaban	F	X	F(X)	
1.	Sangat Setuju	8	5	40	<b>3,28</b>
2.	Setuju	15	4	60	
3.	Cukup Setuju	25	3	75	
4.	Tidak Setuju	10	2	20	
5.	Sangat Tidak Setuju	2	1	2	
<b>Jumlah</b>		<b>60</b>		<b>197</b>	<b>Cukup Baik</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner dengan 60 responden pengunjung perpustakaan Balai Standarisasi Instrumen Unggas dan Aneka Ternak dimensi jaminan (*assurance*) yang diamati berdasarkan observasi diperoleh dengan nilai bervariasi yaitu cukup setuju dan setuju. Menurut persepsi dilihat dari pengunjung perpustakaan paling dominan dengan kategori cukup setuju sebanyak 25 orang (41%) dan setuju sebanyak 15 orang (16%). Nilai rata-rata (*mean*) menurut persepsi yaitu sebesar 3,28.

**Tabel 1.6**

*Empathy/Empati*

No.	Alternatif Jawaban	F	X	F(X)	
1.	Sangat Setuju	9	5	45	<b>3,72</b>
2.	Setuju	26	4	104	
3.	Cukup Setuju	24	3	72	
4.	Tidak Setuju	1	2	2	
5.	Sangat Tidak Setuju	0	1	0	
<b>Jumlah</b>		<b>60</b>		<b>223</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner dengan 60 responden pengunjung perpustakaan Balai Standarisasi Instrumen Unggas dan Aneka Ternak dimensi empati (*empathy*) yang diamati berdasarkan observasi diperoleh dengan skor paling dominan yaitu setuju dan cukup setuju. dilihat dari persepsi berdasarkan responden pengunjung paling dominan dengan kategori sangat setuju 9 orang (43%) dan cukup setuju 24 orang (40%) . Nilai rata-ratanya menurut persepsi yaitu sejumlah 3,72.

Implikasi teoritis Pada pelaksanaan penelitian ini yaitu yang dihasilkan dalam penilaian ini menampilkan bahwasanya kualitas pelayanan memberi suatu penilaian kepada persepsi kualitas pelayanannya. Pada penelitian ini dimiliki harapan bagi implikasi praktisnya agar bisa dipakai beserta sebagai saran untuk peneliti serta untuk mahasiswanya juga memberi ilmu beserta pembelajaran untuk pelayanan Balai Standarisasi Instrumen Unggas dan Aneka Ternak yang sudah dilaksanakan melalui memberikan perhatian berbagai dimensi kualitas pelayanannya supaya terlaksana secara baik beserta berdasarkan pada tujuan yang akan diraih.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan atas penelitian yang dihasilkan beserta pembahasannya mengenai Kualitas Pelayanan perpustakaan Balai Standarisasi Instrumen Unggas dan Aneka Ternak dapat diperoleh kesimpulan yaitu pengukuran kualitas pelayanan perpustakaan pada Balai Standarisasi Instrumen Unggas dan Aneka Ternak memiliki lima dimensi, yang berupa *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance* beserta *Emphaty* secara keseluruhan menunjukkan nilai yang cukup mengarah positif, artinya kualitas pelayanan perpustakaan telah terbilang baik namun tetap dibutuhkan perbaikan.

## **Saran**

Berlandaskan atas penelitian yang dihasilkan beserta pembahasannya juga persepsi peneliti saat ada dalam lokasi penelitiannya dengan itu peneliti memberikan

sebagian saran dengan harapan agar bisa dipakai sebagai materi pertimbangan yaitu pada dimensi bukti fisik perlu dilakukan perbaikan pada ruang tunggu untuk membaca diharapkan memperhatikan aspek kebersihan, kenyamanan dan kelengkapan fasilitas, dimensi kehandalan yaitu memberikan hasil Analisa dan informasi yang tepat, dimensi ketanggapan yakni tingkatan perilaku petugas pada memberikan bantuan pengunjung serta memaparkan informasi secara responsif dan ramah, pada dimensi jaminan pastikan tarif pelayanan dan keamanan ditingkatkan demi kenyamanan pengunjung dan dimensi empati diharapkan petugas menunjukkan sikap yang ramah secara konsisten. Saran tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada perputakaan Balai Standarisasi Instrumen Unggas dan Aneka Ternak dalam aspek yang terlihat belum menemukan kepuasan agar dapat menjadi lebih baik.

## REFERENSI

- Katharina, Riris. (2020). *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Mukarom, Zaenal dan WijayaLaksana, Muhibudin. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung: Alfabeta.
- BRIN, Layanan Sains BRIN Masuk Peringkat 13 Terbaik Anugerah Bersama Pelayanan Publik dan Reformasi Birokrasi, <https://www.brin.go.id/news/111002/layanan-sains-brin-masuk-peringkat-13-terbaik-anugerah-bersama-pelayanan-publik-dan-reformasi-birokrasi>, diakses pada 12 Maret 2024.
- Fitzsimmons, Stacey R. (2015). Instructional Design as Knowledge Management: A Knowledge-in-Practice Approach to Choosing Instructional Methods. *Journal of Management Educational*, Vol. 40(1) 47-75.