

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pusat bahasa Universitas Lampung sudah mencapai tahap yang disebut pusat bahasa multimedia atau modern. Jika dulu pusat bahasa didefinisikan sebagai sarana untuk tes, maka definisi itu sekarang telah mengalami pergeseran. Definisi pusat bahasa sekarang merujuk pada pengertian sekumpulan informasi yang dikelola secara sistematis oleh pengelola yang profesional dan melayani penggunaannya dengan baik. Dengan demikian, pusat bahasa menjadi pusat pengelolaan informasi, penyebaran informasi, sumber belajar dan penunjang pembelajaran bahasa asing khususnya bahasa Inggris.

Pusat bahasa mengacu kepada beberapa layanan seperti layanan administrasi, layanan akademik, dan layanan sarana prasarana contohnya: seperangkat peralatan elektronik *audio video* yang terdiri atas *instructor console* sebagai mesin utama, dilengkapi dengan *repeater language learning machine*, *tape recorder*, *DVD Player*, *video monitor*, *headset* dan *students booth* yang dipasang dalam satu ruang kedap suara. Selain itu ada pula komponen komputer multimedia sebagai komponen tambahan yang dapat dikombinasikan dengan kesemuanya itu. Bila itu dilakukan maka tampilah pusat bahasa itu sebagai pusat bahasa multimedia,

unggul dan berkualitas. Artinya, peralatan pusat bahasa itu mencakup berbagai jenis media dengan fungsi masing-masing yang bervariasi.

Pusat bahasa multimedia, memungkinkan dosen kreatif dapat memanfaatkan aneka jenis program pelajaran bahasa asing baik yang dikemas dalam bentuk kaset audio, video maupun cd interaktif. Bahkan dengan peralatan ini dosen juga dapat memanfaatkan kemampuan dirinya dalam memfasilitasi mahasiswa agar terlibat dalam proses komunikasi secara aktif melalui *headset* dan *microphone* yang tersedia pada masing-masing meja mahasiswa di dalam laboratorium bahasa.

Saat ini piranti laboratorium bahasa telah banyak terpasang di berbagai sekolah, pusat pendidikan atau pelatihan dan bahkan hingga perguruan tinggi. Dengan hadirnya produk laboratorium yang didesain sendiri oleh ahli-ahli dari Indonesia sendiri, harga laboratorium bahasa multimedia menjadi dapat terjangkau oleh lembaga-lembaga pendidikan negeri maupun swasta. Namun demikian, berdasarkan pengamatan laboratorium bahasa belum dapat difungsikan secara maksimal. Bahkan banyak diantaranya yang dibiarkan menganggur begitu saja oleh karena persoalan ketidakmampuan instruktur dalam mengoperasikannya.

Menurut Mambo (2004: 2):

... environments designed to enhance foreign language learners' skills. Generally equipped with analog and digital hardware and software (tape recorders, videocassette recorders or computers), they provide practices in listening comprehension, speaking (listen and repeat) with the goal to reinforce the grammar, vocabulary and functions (grammatical structures) presented in class.

Namun, seiring dengan perkembangan zaman, pusat bahasa juga mampu mendukung pengajaran komunikatif, yang menekankan pada pembelajaran yang

berjangka panjang, antar disiplin ilmu, berfokus pada siswa atau mahasiswa dan terintegrasi dengan masalah dan kenyataan sehari-hari (Mambo, 2004: 2).

Ada beberapa level laboratorium bahasa (Huntley, 2001:101). Laboratorium level I adalah laboratorium bahasa dimana siswa hanya mampu mendengarkan audio dari satu sumber. Untuk laboratorium level II, siswa bisa melakukan *self-monitoring* dengan adanya *microphone* di setiap headset. Namun, baik di level I dan II, sumber audio-nya hanya satu, yaitu dari *teacher console*. Sedangkan laboratorium level III mempunyai fitur *tape recorder*, *video monitor* dan/atau komputer di setiap unit, yang memungkinkan siswa melakukan *playback*, *record*, dan *review*. Laboratorium level III inilah yang memungkinkan terjadinya *interactive and communicative teaching*.

Tiono (2001:21) lebih memperinci memberikan kriteria-kriteria laboratorium bahasa yang dapat digunakan untuk pengajaran komunikatif, yaitu lab harus memiliki:

- a. *master console* yang terdiri dari:
 1. *Distribution switches*, agar guru bisa mengarahkan program yang telah direkam kepada siswa-siswa tertentu sehingga mereka bisa bekerja berpasangan atau kelompok. Satu pasang/kelompok akan mendengarkan program yang sama.
 2. *Intercom switches*, yang memungkinkan komunikasi dua-arah antara guru dan siswa tertentu sehingga guru bisa mengoreksi ataupun memberi komentar secara individu.
 3. *Monitoring switches*, agar guru bisa mendengarkan/memperhatikan

setiap siswa.

4. *Group call switch*, agar guru bisa memberi pengumuman ke kelompok tertentu saat mereka sedang mendengarkan tape/program. Dengan kata lain, siswa bisa mendengarkan kedua jenis suara tersebut (guru dan program audio)
 5. *All call switch*, agar guru bisa member pengumuman ke semua siswa
- b. *Student booth* yang harus dilengkapi dengan tape recorder agar siswa bisa merekam suara mereka.

Secara fisik pusat bahasa Universitas Lampung juga semakin mengalami pergeseran dari pelaksanaan tes EPT dalam suatu ruangan atau gedung, kini pusat bahasa lebih menekankan pada pengelolaan informasi atau sumber pembelajaran secara elektronik atau digital serta layanan administrasi dan akademik. Oleh karena itu data atau informasi yang ada di pusat bahasa tidak selalu menunjukkan ada pada satu tempat. Data atau informasi yang dapat diperoleh dari pusat bahasa bisa saja berasal dari luar ruangan atau gedung pusat bahasa itu sendiri.

Pusat bahasa ini dikelola berdasarkan suatu sitem yang memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi. Penerapan teknologi pada pusat bahasa membawa dampak antara lain pada gedung, ruangan laboratorium bahasa serta dosen dan karyawan di dalamnya.

Saat ini berkembang pandangan bahwa pusat bahasa merupakan *intelligent building* dalam artian bahwa pusat bahasa merupakan bangunan yang efisien dalam penggunaan, maksimal dalam pemanfaatan dan efektif dalam pelayanan.

Pelaksanaan tes dan pembelajaran bahasa Inggris khususnya *listening* sekarang menggunakan laboratorium bahasa pada Pusat Bahasa. Pada pusat bahasa tertentu telah digunakan aplikasi (*software*) khusus atau multimedia yang dinilai sesuai dengan kebutuhannya, contohnya dalam pengelolaan layanan akademik dan administrasi. Pusat bahasa dipandang sebagai bidang layanan atau *service*. Oleh karena itu pelayanan menjadi tolak ukur keberhasilan tugas pusat bahasa.

Pelayanan yang baik secara teoritik menunjukkan kinerja pusat bahasa yang baik pula. Pusat bahasa perguruan tinggi merupakan unsur penting dalam penyelenggaraan proses pembelajaran. Pusat bahasa kini dipandang bukan hanya sebagai penunjang, tetapi merupakan faktor utama keberhasilan proses pendidikan. Pusat bahasa perguruan tinggi diharapkan mampu menyediakan mampu menyediakan bahan pembelajaran bahasa atau informasi yang dibutuhkan oleh warga kampusnya, mampu mengakomodasi aspirasi staf, menjadi tempat yang nyaman untuk belajar mandiri, tata ruang dan sarana fisik yang fleksibel dan nyaman. Petugas pusat bahasa dituntut memberikan pelayanan secara prima, tepat, cepat, ramah dan senantiasa mengikuti perkembangan teknologi informasi. Dengan demikian jelas bahwa pusat bahasa memiliki beberapa karakteristik ideal yang semestinya terwujud dalam proses pelayanan kepada penggunanya. Dalam konteks pusat bahasa perguruan tinggi, pusat bahasa hendaknya menjadi pusat sumber belajar.

Pada tahun 1968 dengan Keputusan Dirjen Perguruan Tinggi Nomor 1 Tahun 1968, Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP) Jakarta Cabang Tanjungkarang diintegrasikan ke dalam Unila, menjadi Fakultas Keguruan (FKg)

dan Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP), kemudian dengan Keputusan Presiden Nomor 043 Tahun 1982 dikukuhkan menjadi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP). Sejak tahun 1986 Balai bahasa masih berlokasi atau menumpang pada fakultas keguruan dan ilmu pendidikan.

Universitas Lampung terhitung pada tanggal 21 April 2009 telah menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK BLU). Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan nomor.129/KMK.05/2009. Sebagai tindak lanjutnya setelah Universitas Lampung sebagai satker PK BLU Rektor Universitas Lampung dengan kompetensi mengeluarkan Surat Keputusan tentang pembentukan lembaga baru yaitu Badan Usaha Unila yang membawahi beberapa unit, yaitu (1) Balai Bahasa (2) Percetakan dan Penerbitan (3) Fasilitas Olah Raga (4) Wisma dan (5) Asrama Mahasiswa. Pada tanggal 8 Januari 2013, berdasarkan SK Rektor Universitas Lampung maka bergantilah nama lembaga tersebut dari Balai Bahasa menjadi Pusat Bahasa dan tersedianya bahasa Perancis, bahasa Mandarin, bahasa Jepang dan bahasa Arab selain dari bahasa Inggris. Dan selama ini belum pernah di evaluasi secara internal oleh Universitas Lampung khususnya dari unit pelaksana teknis Pusat Penjaminan Mutu Pendidikan Universitas Lampung.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diidentifikasi beberapa permasalahan antara lain sebagai berikut:

1. Pengadaan guna penambahan sarana dan prasarana pusat bahasa menghadapi masalah keterbatasan anggaran.

2. Jenis kegiatan dirasakan pengguna masih belum merata dalam bidang keilmuan sesuai program studi.
3. Pengelolaan layanan pusat bahasa dirasakan masih kurang.
4. Belum maksimalnya pemanfaatan pusat bahasa oleh civitas akademika yang dapat dilihat dari jumlah mahasiswa dan aktivitas pusat bahasa.
5. Belum semua fungsi-fungsi pusat bahasa dilaksanakan diantaranya fungsi pemeliharaan dan pengelolaan.
6. Tidak semua civitas akademika memahami cara menelusuri informasi yang dibutuhkan tentang tes, kursus, terjemahan dan lainnya.
7. Sarana dan prasarana penunjang pusat bahasa belum mampu mengikuti perkembangan teknologi informasi.
8. Kurangnya keterampilan petugas pusat bahasa dalam memberikan pelayanan administrasi, akademik dan sarana prasarana.
9. Belum maksimalnya dukungan atau komitmen dari pimpinan terhadap pengembangan pusat bahasa.
10. Rendahnya antusiasme atau sikap pengguna yang sebagian besar masih terlalu mengandalkan kepada petugas pusat bahasa.

1.3 Perumusan Pertanyaan Evaluasi

Permasalahan penelitian ini dirumuskan dalam suatu pertanyaan evaluasi sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna pusat bahasa terhadap layanan administrasi pusat bahasa?

2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna pusat bahasa terhadap layanan akademik pusat bahasa?
3. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna pusat bahasa terhadap layanan sarana prasarana pusat bahasa?

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan mengevaluasi pelaksanaan layanan pada Pusat Bahasa Universitas Lampung, dengan melihat kepuasan pengguna dalam hal :

- 1 Mengukur tingkat kepuasan pengguna pusat bahasa terhadap layanan administrasi Pusat Bahasa
- 2 Mengukur tingkat kepuasan pengguna pusat bahasa terhadap layanan akademik Pusat Bahasa
- 3 Mengukur tingkat kepuasan pengguna pusat bahasa terhadap layanan sarana prasarana Pusat Bahasa

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian dapat memberikan informasi secara teoritis maupun praktis antara lain:

1. Kegunaan secara teoritis:
 - a. Sebagai kontribusi dalam pengembangan konsep, teori, prinsip dan prosedur teknologi pendidikan, khususnya dalam kawasan evaluasi.
 - b. Sebagai acuan bagi penelitian – penelitian sejenis di masa datang, terutama yang berkaitan dengan pusat bahasa sebagai pusat sumber belajar.

2. Kegunaan secara praktis:

- a. Bagi peneliti sendiri, penelitian ini bermanfaat memberikan pengalaman langsung dalam proses pengumpulan dan analisis data hingga menyusun laporan dan menjadi wahana mengembangkan wawasan di bidang evaluasi pusat bahasa sebagai pusat sumber belajar.
- b. Menambah khasanah literatur di bidang sumber daya informasi dan pembelajaran.
- c. Memenuhi salah satu persyaratan meraih gelar Magister Pendidikan.
- d. Sebagai kontribusi terhadap Pusat Bahasa unila dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan administrasi, akademik dan sarana prasarana sehingga pengguna pusat bahasa memperoleh manfaat yang optimal.
- e. Sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan mengembangkan sumber daya Pusat Bahasa Universitas Lampung sehingga pengguna pusat bahasa memperoleh pelayanan yang terbaik.