

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
DI KANTOR PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH  
KABUPATEN KENDAL

TESIS  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Mencapai Derajat Sarjana S-2

Program Pascasarjana Universitas Diponegoro  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi  
Konsentrasi : Magister Administrasi Publik



Diajukan Oleh :  
Aris Irwanto  
NIM : DAE 003 027

PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG  
2005

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
DI KANTOR PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH  
KABUPATEN KENDAL

Dipersiapkan dan disusun oleh  
ARIS IRWANTO  
NIM. DAE 003 027

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada tanggal : 17 Juni 2005

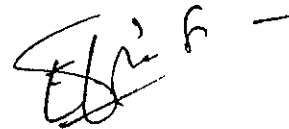
Susunan Tim Penguji

Ketua Penguji / Pembimbing I



Drs. Yusmilarso, M.A.

Anggota Dewan Penguji lain



1. Dra. Endang Larasati, M.S.

Sekretaris Penguji / Pembimbing II



Dra. Kismartini, M.Si.



2. Drs. Slamet Santoso, M.Si.

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Magister Sain

Tanggal :

PERPUSTAKAAN - UNDIP	
No. Datt:	3983/T/MAP/C-1
Tgl.	15/11/05



Ketua Program Studi MAP  
Universitas Diponegoro Semarang

Prof. Drs. Y. Warella, MPA. Ph. D.

## RINGKASAN

Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal adalah Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Kendal yang menyediakan pelayanan perpustakaan. Sebagai institusi pemerintah yang mempresentasikan kebijakan pelayanan oleh pemerintah seharusnya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Untuk itu fokus dari penelitian ini adalah mengkaji tentang kualitas pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal dengan menggunakan Kepmendagri Nomor 25 tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat, persepsi dan harapan, serta faktor-faktor penyebab kualitas pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan Kepmendagri Nomor 25 Tahun 2004, maka hasil nilai kualitas pelayanan adalah 73,025. Mutu pelayanan dan kinerja pelayanan perpustakaan adalah baik. Faktor-faktor atau aspek penyebab kualitas pelayanan perpustakaan adalah aspek kesopanan, aspek persyaratan pelayanan, aspek keamanan, aspek kemampuan petugas, aspek prosedur pelayanan, aspek keadilan, aspek kecepatan pelayanan, aspek tanggung jawab petugas, aspek kejelasan dan kepastian petugas, aspek biaya, aspek kedisiplinan petugas, aspek kesesuaian biaya, aspek ketepatan pelaksanaan pelayanan, aspek kenyamanan.

Dilihat dari ke 14 aspek yang memiliki prosentase paling besar adalah aspek kesopanan dan keramahan petugas yaitu sebesar 90 % (Tabel IV.13). Aspek ini untuk dipertahankan karena secara langsung telah dapat dirasakan dan diupayakan untuk ditingkatkan sesuai harapan masyarakat. Aspek yang paling rendah dalam kualitas pelayanan adalah aspek kenyamanan yaitu sebesar 53,4 % (Tabel IV.17). Untuk itu dalam meningkatkan kualitas pelayanan aspek kenyamanan harus menjadi prioritas utama yang harus segera dibenahi dan ditingkatkan agar sesuai dengan harapan masyarakat yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

## ABSTRAKSI

Aris Irwanto, 2005, Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal.

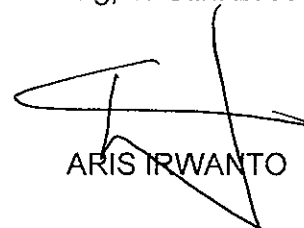
Kata Kunci : Kualitas pelayanan perpustakaan, Kepmendagri Nomor 25 Tahun 2004.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan mengetahui faktor-faktor penyebab kualitas pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal. Dengan mengetahui kualitas pelayanan dan faktor-faktornya diharapkan kinerja pelayanan perpustakaan dapat berjalan maksimal. Rancangan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dan kualitatif. Data-data kuantitatif yang diperoleh didiskripsikan secara sistematis dengan tabel tunggal, kemudian digunakan rumus yang terdapat di Kepmendagri Nomor 25 Tahun 2004 untuk mengetahui nilai kualitas pelayanan. Analisis kualitatif digunakan untuk lebih memperjelas hasil analisis kuantitatif. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan adalah baik. Nilai yang dihasilkan adalah 73,025, sehingga mutu pelayanan adalah B, oleh karena itu kinerja pelayanan perpustakaan adalah baik. Kualitas pelayanan yang baik didukung oleh aspek kesopanan 90 %, aspek persyaratan pelayanan sebesar 87,3 %, aspek keamanan sebesar 86,7 %, aspek kemampuan petugas sebesar 86 %, aspek prosedur pelayanan sebesar 83,3 %, aspek keadilan sebesar 80,6 %, aspek kecepatan pelayanan sebesar 80 %, aspek tanggung jawab petugas sebesar 78 %, aspek kejelasan dan kepastian petugas sebesar 73,3 %, aspek biaya sebesar 73,3 %, aspek kedisiplinan petugas sebesar 72 %, aspek kesesuaian biaya sebesar 64,7 %, aspek ketepatan pelaksanaan pelayanan sebesar 56,7 %, aspek kenyamanan sebesar 53,4 %. Sedangkan faktor penyebab kualitas pelayanan adalah orientasi tentang penelitian pelanggan, komunikasi ke atas, tingkatan / herarki dalam organisasi, komitmen pada kualitas pelayanan, persepsi tentang tugas yang harus dikerjakan, standarisasi tugas, rencana sasaran yang akan dicapai, adanya tugas rangkap, tugas yang saling bertentangan, kurangnya pegawai yang cocok dengan pekerjaannya, kurangnya teknologi yang mendukung pekerjaan, ketidaktepatan pengawas dalam sistem pengawasan, kurangnya pemahaman terhadap pengawasan, kurangnya kerja sama kelompok, komunikasi horizontal yang tidak cukup, kecenderungan janji / harapan yang berlebihan.

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 17 Juni 2005



ARIS IRWANTO

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt. Atas segala limpahan rahmat, hidayah serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.

Tesis dengan judul “ Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal” ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mencapai derajat Sarjana S-2 pada Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Program Studi Magister Ilmu Administrasi, Konsentrasi Magister Administrasi Publik.

Pada kesempatan ini, penulis sampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. Y. Warella, MPA. PhD, selaku Ketua Program Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro yang telah memberikan motivasi dan arahan kepada penulis.
2. Bapak Drs. Yusmilarso, M.A. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat bagi penulis selama proses bimbingan hingga terselesaikannya tesis ini.
3. Ibu Dra. Kismartini, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II, juga yang telah memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat bagi penulis selama proses bimbingan hingga terselesaikannya tesis ini.
4. Ibu Dra. Ida Hayu DM, M.M. selaku dosen yang banyak membantu dan memberikan masukan dalam penulisan tesis ini.
5. Para Guru Besar, Dosen, dan Karyawan pada Program Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro.
6. Segenap rekan-rekan mahasiswa, khususnya angkatan X pada Program Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro.
4. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya tesis ini.

Penulis dengan segala kekurangan dan keterbatasan yang ada, menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh

sebab itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi sempurnanya proposal tesis ini.

Akhir kata, harapan penulis semoga tesis ini dapat bermanfaat.

Semarang, 17 Juni 2005

Penulis

Aris Irwanto

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PESETUJUAN .....	ii
RINGKASAN .....	iii
ABSTRAKSI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	14
C. Tujuan Penelitian .....	17
D. Kegunaan penelitian .....	17
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA .....	19
A. Konsep Kualitas Pelayanan .....	19
B. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	32
C. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	36
BAB III : METODE PENELITIAN .....	42
A. Rancangan Penelitian /Perspektif Pendekatan Penelitian .....	42
B. Ruang Lingkup Penelitian .....	43
C. Lokasi Penelitian .....	46
D. Jenis dan Sumber Data .....	47
E. Instrumen Penelitian .....	47
F. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	48
G. Teknik Pengumpulan Data .....	50
H. Teknik Analisis Data .....	50
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
HASIL PENELITIAN .....	53
A. Deskripsi Wilayah Penelitian .....	53
B. Hasil Penelitian .....	57
1. Identitas Responden .....	57



2. Kualitas Pelayanan, Persepsi dan Harapan Anggota Perpustakaan di Kantor Perpustakaan .....	57
3. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di kantor perpustakaan .....	102
C. Analisis Hasil Penelitian.....	140
D. Diskusi. ....	162
 BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN .....	167
A. Kesimpulan .....	167
B. Saran .....	183
 DAFTAR PUSTAKA .....	185
LAMPIRAN .....	187

## DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
1.	Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectation .....	29

## DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
I.1. Rekapitulasi pengaduan masyarakat tahun 2001 Sampai dengan Mei 2004 .....	4
I.2. Rekapitulasi anggaran dan jumlah pembelian buku di Kantor Perpustakaan .....	9
I.3. Koleksi bahan pustaka berdasarkan klasifikasi .....	10
I.4. Rekapitulasi kehadiran karyawan .....	11
I.5. Rekapitulasi jumlah dan persentase kenaikan anggota dan Pengunjung perpustakaan tahun 2001 s/d 2004 .....	12
I.6. Karakteristik anggota berdasar kelompok pendidikan dan Pekerjaan .....	12
III.1. Niali persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan .....	52
IV.1. Jabatan, golongan, dan pendidikan karyawan .....	56
IV.2. Komposisi umur responden .....	57
IV.3. Persebaran responden menurut jenis kelamin .....	58
IV.3a. Tingkat pendidikan responden .....	58
IV.4. Bidang pekerjaan responden .....	60
IV.5. Prosedur pelayanan .....	64
IV.6. Persyaratan pelayanan .....	67
IV.7. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani .....	68
IV.8. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan .....	71
IV.9. Tanggung jawab petugas dalam pelayanan .....	73
IV.10. Kemampuan petugas dalam pelayanan .....	78
IV.11. Kecepatan pelayanan di kantor perpustakaan .....	80
IV.12. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan .....	83
IV.13. Kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan .....	87
IV.14. Biaya untuk mendapatkan pelayanan .....	91
IV.15. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang Telah ditentukan .....	94
IV.16. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal pelayanan .....	95
IV.17. Kenyamanan dilingkungan kantor perpustakaan .....	98
IV.18. Keamanan pelayanan di kanto perpustakaan .....	102
IV.19. Nilai rata-rata unsure dari masing-masing unsure pelayanan Kantor perpustakaan .....	142

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor		Halaman
1.	Daftar pertanyaan untuk responden .....	187
2.	<i>Interview guide</i> untuk petugas pelayanan perpustakaan .....	191
3.	Daftar pertanyaan untuk <i>stakeholders</i> .....	196
4.	Tabel pengolahan indeks kepuasan masyarakat per Responden dan per unsur pelayanan .....	199
5.	Tabel persepsi dan harapan responden terhadap kualitas pelayanan kantor perpustakaan .....	204
6.	Tabel analisis faktor penyebab kualitas pelayanan kantor Perpustakaan .....	210

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pemberlakuan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, membawa konsekuensi kepada pemerintah pusat untuk menata kelembagaan di pemerintah daerah. Penataan kelembagaan pemerintah daerah ditindaklanjuti dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 84 tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah. Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 dan Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 2000 dimaksudkan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal sebagai Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Kendal dibentuk dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 3 Tahun 2001, Tanggal 12 Februari 2001. Visi Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal adalah terciptanya masyarakat gemar membaca, belajar, terpeliharanya dan tertatanya arsip sebagai sumber informasi bagi kepentingan pengambilan keputusan serta sebagai memori bangsa. Misi Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah adalah, *pertama*, meningkatkan kegemaran membaca dan belajar masyarakat, *kedua*, mengupayakan penyebaran informasi

yang murah dan merata, *ketiga*, pengembangan koleksi bahan pustaka yang terkoordinasi, *keempat*, penggunaan teknologi, informasi dan otomasi dalam pengelolaan perpustakaan dan kearsipan, *kelima*, pembinaan dan pengembangan perpustakaan dan kearsipan beserta sumber daya manusianya, *keenam*, meningkatmantapkan unit kearsipan di Kabupaten Kendal, *ketujuh*, memanfaatkan dan mengembangkan sarana dan prasarana perpustakaan dan kearsipan.

Tuntutan masyarakat terhadap perbaikan pelayanan aparatur pemerintah begitu semarak, sementara yang nampak sekarang ini figure aparatur pemerintah belum menunjukkan pelayanan dan penampilan yang diharapkan oleh masyarakat. Setiyono yang mengutip hasil survai Dwiyanto (2004:131) menyampaikan bahwa hasil capaian kinerja aparatur pemerintah dalam hal produktivitas masih sangat rendah. Bahkan sebagaimana dikutip oleh Dwiyanto, dkk. (2002:89), menurut *The World Competitiveness Yearbook* tahun 1999, tingkat indeks *competitiveness* aparatur pemerintah kita masih berada pada urutan terendah dari segi kualitas pelayanan publik dibandingkan dengan seratus negara lain di dunia. Hal ini terbukti bahwa aparatur pemerintah kita masih cenderung tidak sepenuhnya mencurahkan waktu dan tenaganya untuk menjalankan tugasnya melayani masyarakat. Pegawai negeri masih banyak yang belum menunjukkan budaya kerja produktif. Berdasarkan hasil pengamatan

masih banyak pegawai yang memberikan pelayanan kurang sepadan dengan harapan masyarakat.

Salah satu isu utama dalam era reformasi sekarang ini adalah efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, terutama yang berkaitan dengan fungsi pelayanan publik. Efisiensi penyelenggaraan pemerintahan dalam konteks perwujudan *good governance* yaitu dengan mengedepankan aspek partisipasi masyarakat, demokratisasi dan transparansi. Untuk itu upaya mengatasi berbagai masalah tersebut harus terus dilakukan. Demikian pula memasuki era persaingan global terjadi kecenderungan proses pengembangan pelayanan yang semakin baik, lebih canggih dan lebih berkualitas dengan biaya lebih murah.

Pemerintah Kabupaten Kendal telah berusaha dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Usaha tersebut salah satunya adalah bidang perpustakaan, hal ini dapat dilihat dari anggaran pembelian bahan pustaka, dan juga pemindahan kantor perpustakaan yang lebih mudah dijangkau oleh masyarakat. Meskipun demikian pelayanan publik oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal sering menimbulkan masalah, sering tidak memberikan kepuasan yang optimal. Hal ini ditunjukkan oleh pengaduan masyarakat yang disampaikan lewat surat saran yang dimasukkan dalam kotak saran dan buku pesan kesan yang ditampilkan dalam tabel berikut ini :

Tabel I.1.  
REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT  
TAHUN 2001 S/D BULAN MEI 2004

No	Jenis aduan	Jumlah aduan masyarakat							
		Th '01	%	Th '02	%	Th '03	%	Mei '04	%
1.	Keramahan pelayanan	18	12,2	22	13,3	24	10,8	13	11,2
2.	Kecepatan pelayanan	21	14,2	18	10,9	19	8,5	11	9,5
3.	Ketepatan pelayanan	12	8,1	9	5,5	11	4,9	7	6,1
4.	Kepedulian terhadap keluhan masyarakat	11	7,4	14	8,5	12	5,4	7	6,1
5.	Kenyamanan & keamanan,	31	20,8	43	26,1	66	29,6	33	28,6
6.	Kelengkapan bahan pustaka	26	17,6	41	24,8	57	25,6	22	19,1
7.	Fasilitas pelengkap (Toilet, parkir, musola).	2	1,4	7	4,2	11	4,9	8	7,1
8.	Kemudahan jangkauan lokasi.	9	6,1	-	0	-	0	-	0
9.	Kelengkapan pelayanan lain (Fotokopi, terjemahan, internet, telephon umum).	18	12,2	11	6,7	23	10,3	14	12,3
		148	100	165	100	223	100	115	100

Sumber : Buku Registrasi Pengaduan Masyarakat KPAD  
Kab. Kendal.

Atas dasar rekapitulasi pengaduan masyarakat tahun 2001 sampai dengan Bulan Mei 2004, dapat diketahui bahwa pelayanan yang dilakukan dalam kurun waktu tersebut oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal masih perlu dibenahi agar tercipta pelayanan yang baik. Keramahan, kecepatan dan ketepatan pelayanan, umumnya disebabkan oleh petugas yang bertugas melayani tidak masuk kerja atau meninggalkan tugas karena keperluan pribadi (sarapan, menjemput anak,



belanja, dan sebagainya). Disamping itu bahan pustaka yang dibutuhkan belum terpasang atau terpajang di rak buku karena masih berada dalam tumpukan-tumpukan karena keterbatasan ruang dan sarana pajangan dalam hal ini adalah rak buku, sehingga petugas akan sangat kesulitan untuk mencari buku yang dikehendaki oleh peminjam. Ketepatan pelayanan sangat dipengaruhi oleh ketelitian dalam penulisan kode, pengarang, dan judul buku di kartu peminjaman. Oleh karena jumlah peminjam dan jumlah serta jenis buku yang dipinjam cukup banyak dan hanya dilayani oleh dua petugas pelayanan dari 4 karyawan yang ada di seksi pelayanan maka ketelitian petugas untuk mencocokkannya sangat kurang. Jumlah aduan masyarakat yang selalu naik setiap tahunnya menunjukkan belum ada kepedulian Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah dalam menyelesaikan setiap aduan masyarakat. Analog dengan hal tersebut, Yohanes Amir (1996:56) memberikan pendapat bahwa, pelayanan kepada masyarakat lebih banyak menonjolkan nuansa permintaan dan persediaan yang seakan-akan selalu dipertentangkan. Cerminan yang kurang mengembirakan ini seolah-olah menjadi citra sosok lembaga publik dan aparatur pemerintah. Padahal aparatur pemerintah di masa sekarang dihadapkan pada perubahan global. selain sebagai kekuatan utama dalam melaksanakan perubahan, mereka juga akan aktif berperan serta dalam merencanakan perubahan-perubahan itu. Untuk itu sangatlah menarik untuk

melihat kualitas pelayanan di tengah masyarakat yang sangat merindukan sebuah pelayanan yang baik.

Penataan ruangan yang memberikan kenyamanan pengunjung dan pembaca sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kepada anggota dan pengunjung. Pengaduan masyarakat tentang kenyamanan ruang baca, setiap tahunnya mengalami peningkatan yang signifikan. Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah menempati gedung yang dirancang bukan untuk sebuah perpustakaan. Ruang baca masih menyatu dengan ruang pelayanan, ruang penyimpanan buku, dan ruang tata usaha. Ruangan tersebut berukuran 8 X 14 m dan belum dilengkapi dengan pendingin ruangan.

Koleksi bahan pustaka yang dimiliki oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal belum mampu untuk memenuhi kebutuhan anggota dan pengunjung perpustakaan. Jumlah anggota Perpustakaan sebanyak 3.717 orang (buku register anggota perpustakaan per bulan Mei 2004) atau 0,38 % dari jumlah penduduk Kabupaten Kendal berjumlah 978.974 jiwa (hasil P4B untuk pemilu legislative). Jumlah aduan tentang kelengkapan bahan pustaka yang setiap tahunnya mengalami kenaikan menunjukkan bahwa minat baca masyarakat Kabupaten Kendal semakin tumbuh. Hal lain yang mempengaruhi aduan ini adalah karena banyak masyarakat di Kabupaten Kendal yang menempuh pendidikan perguruan tinggi di Kabupaten Kendal sendiri, misalnya

di Universitas Tujuhbelas Agustus 1945 Semarang (FISIP dan Hukum), Universitas Darul Ulum Jombang (S2 Ilmu Ekonomi Pembangunan dan S1 Fakultas Ekonomi), IKIP PGRI, Universitas Islam Kendal, AKBID Kendal, Sekolah Tinggi Kesehatan Kendal, Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Kendal, STIA Wali Sembilan Semarang. Meskipun buku yang dimiliki oleh perpustakaan sebagai koleksinya berjumlah 14.547 buah, dengan klasifikasi buku fiksi : 4.147 buku, buku non fiksi : 10.400 belum mampu memenuhi kebutuhan anggota akan bahan pustaka. .

Fasilitas pelengkap seperti tempat parkir, toilet dan musola muncul pada tahun 2001. Tahun 2002, Kantor pindah ke gedung baru eks kantor BKKBN yang sudah mempunyai fasilitas halaman parkir berukuran 16 X 20 m, dan musola yang dapat menampung 100 jamaah. Karena Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah belum mempunyai depo arsip maka musola tersebut difungsikan sebagai depo arsip dan tidak difungsikan sebagai musola. Untuk toilet bagi pengunjung belum disediakan secara khusus dan masih bercampur dengan toilet karyawan yang letaknya di dalam ruangan kantor.

Letak kantor yang sangat mudah untuk dijangkau belumlah berarti dalam merubah performa pelayanan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena penataan ruang baca, layanan, rak buku dan kantor masih menjadi satu. Disamping itu ruangan tersebut belum dilengkapi dengan alat pendingin ruangan. Kondisi itulah yang menyebabkan pengunjung tidak nyaman untuk

berlama-lama di perpustakaan dan karyawan tidak nyaman untuk bekerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pengaduan masyarakat tentang pelayanan lain (fotokopi, terjemahan, internet, telephon umum) yang berhubungan dengan upaya untuk memperoleh dan kecepatan mengakses informasi saat sekarang sangat diperlukan. Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal belum mampu untuk memenuhi pengaduan tersebut dikarenakan anggaran pemerintah Kabupaten Kendal sangat terbatas. Meskipun demikian Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah telah berupaya untuk melakukan upaya memasukan anggaran dan mengusulkan lewat RAPBD untuk biaya rekening internet dan rencana pembelian mesin fotokopi. Untuk pemasangan telephon umum telah berkoordinasi dengan PT Telkom dan karena keterbatasan sambungan maka untuk pemasangan sampai saat ini belum dilaksanakan. Pengaduan itu sebetulnya tidak perlu terjadi karena sekitar gedung perpustakaan jarak 200 meter terdapat jasa layanan fotokopi dan wartel.

Penyediaan bahan pustaka sebagai sarana komoditas jasa layanan yang diberikan oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal selalu mendapatkan kendala, terutama dalam pengadaan buku-buku baru. Hal ini di karenakan belum ada keberpihakan dari unsur-unsur pembuat kebijakan di daerah dalam hal ini adalah DPRD dalam peningkatan mutu jasa layanan terutama dalam penyediaan buku-buku baru. Di bawah ini ditampilkan data

tentang jumlah anggaran dan jumlah buku yang dibeli dari anggaran tersebut.

Tabel 1.2.  
REKAPITULASI ANGGARAN DAN JUMLAH PEMBELIAN BUKU  
DI KANTOR PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH KAB. KENDAL  
TAHUN 2001 SAMPAI DENGAN TAHUN 2004

Tahun 2001		Tahun 2002		Tahun 2003		Tahun 2004	
Anggmn (000)	Jml. buku	Anggmn (000)	Jml. Buku	Anggmn (000)	Jml. buku	Anggmn (000)	Jml Buku
30.000	1.450	120.000	8.653	25.000	1.048	80.000	1.580

Sumber : Data Monografi Pengadaan Buku Perpustakaan.

Sampai dengan tahun anggaran 2004, buku yang telah dibeli lewat anggaran belanja daerah adalah sejumlah 14.547 buku. Judul buku sebanyak 8.778 judul. Sejak berdirinya tahun 2001 Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal telah menerima koleksi bahan pustaka sebanyak 1.816 buah dari Bagian Organisasi dan Tata Laksana Setda Kabupaten Kendal yang sebelumnya mengelola perpustakaan. Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal selain menyediakan layanan bahan pustaka juga menyediakan bahan bacaan lain seperti surat kabar. Harian yang setiap hari dapat dibaca oleh pengunjung adalah harian Republika, Kompas, dan Suara Merdeka. Koleksi bahan pustaka berdasarkan klasifikasi yang tersedia di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal adalah :

Tabel 1.3.  
KOLEKSI BAHAN PUSTAKA BERDASARKAN KLASIFIKASI

KLASIFIKASI	URAIAN	JUMLAH
000	Karya Umum	437
100	Filsafat	457
200	Agama	916
300	Ilmu Sosial	4.177
400	Bahasa	116
500	IPA	225
600	Teknologi	2.157
700	Seni dan Olah Raga	248
800	Kesusastraan	693
900	Sejarah, geografi, biografi	676
	Fiksi dewasa	1.149
	Fiksi anak-anak	2.998
	Referensi	298
	Jumlah	14.547

Sumber : Daftar Monografi Koleksi Bahan Pustaka tahun 2004.

Seluruh pembiayaan untuk penyelenggaraan pelayanan perpustakaan dibebankan kepada APBD Kabupaten Kendal. Untuk memberikan motivasi kepada para karyawan Kantor Peprustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal agar mereka lebih giat dan termotivasi untuk bekerja lebih baik, pemerintah kabupaten telah memberikan insentif kepada para karyawan sebesar Rp 75.000,00 perbulan mulai tahun anggaran 2004, disamping itu ada biaya untuk *extra feeding* sebesar Rp 4.500,00 per hari, diberikan sejak tahun 2001. Uang insentif dan *extra feeding* diterimakan setiap tiga bulan sekali. Pemberian motivasi non material juga diberikan oleh pimpinan kepada karyawan, misalnya ada pengusulan untuk karyawan teladan, pelaksanaan apel pagi dan siang, rapat staf, juga pemberian sanksi kepada karyawan yang tidak mematuhi ketentuan jam kerja, misalnya tidak masuk kerja tidak diberi *extra*

*fooding*. Meskipun demikian pelayanan yang diberikan kepada para pengunjung belumlah dapat maksimal diwujudkan.

Berikut ini disajikan data tentang tingkat kehadiran karyawan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal.

Tabel 1.4.  
REKAPITULASI KEHADIRAN KARYAWAN  
BULAN MARET – MEI 2004

Alasan Tidak hadir	Maret		April		Mei	
	Jml karyw	%	Jml karyw	%	Jml karyw	%
Ijin keperluan keluarga	4	50	2	18,2	4	3,3
Sakit	-	0	4	36,4	2	16,7
Alpa	1	12,5	-	0	2	16,7
Ijin lain-lain	3	37,5	5	45,4	4	16,7
						33,3
Jumlah	8	100	11	100	12	100

Sumber : Rekapitulasi Absensi Karyawan KPAD Bulan Maret, April, dan Mei 2004.

Memperhatikan data pada Tabel 1.4. di atas ternyata ketidakhadiran karyawan tiap bulan cenderung mengalami kenaikan. Tingkat ketidakhadiran karyawan yang paling besar terjadi pada bulan Mei. Kondisi ini memberikan gambaran bahwa tingkat ketidakhadiran karyawan cenderung mengalami kenaikan.

Kondisi-kondisi tersebut tidak mempengaruhi masyarakat untuk menjadi anggota dan mengunjungi perpustakaan. Dibawah ini ditampilkan jumlah anggota dan pengunjung yang diperoleh dari daftar hadir pengunjung dan buku register anggota sampai dengan bulan Mei 2004.

Tabel 1.5.  
REKAPITULASI JUMLAH & PERSENTASE KENAIKAN  
ANGGOTA DAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN  
TAHUN 2001 SAMPAI DENGAN TAHUN 2004

NO	KETRNGAN	JUMLAH & PERSENTASE KENAIKAN							
		TH 2001		TAHUN 2002		TAHUN 2003		S/D MEI 2004	
		JMLH	%	JMLH	%	JMLH	%	JMLH	%
1	Anggota	914		1.890	106	2.431	128,6	3.717	52,9
2	Pengunjung	7.667		10.198	33	12.299	20,6	7.111	-42,2
3	Peminjam	992		2.012	102,8	2.684	33	1.985	-26

Sumber : Data Monografi anggota, pengunjung, dan peminjam KPAD.

Jumlah anggota perpustakaan berdasarkan kelompok pendidikan dan pekerjaan adalah :

Tabel 1.6.  
KARAKTERISTIK ANGGOTA BERDASARKAN KELOMPOK  
PENDIDIKAN DAN PEKERJAAN SAMPAI DENGAN BL MEI 2004

TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH	%
SD	416	11.19
SLTP	1.102	29.65
SLTA	834	22.44
PERGURUAN TINGGI	375	10.01
PEGAWAI NEGERI SIPIL	628	16.93
UMUM	362	9.76
JUMLAH	3.717	100

Sumber : Buku register anggota KPAD.

Keterlambatan pengembalian buku pinjaman diberikan sanksi berupa denda sebesar Rp 500,00 untuk satu hari per buku. Dan apabila menghilangkan, peminjam diharuskan untuk mengganti buku yang sama. Persyaratan untuk menjadi anggota perpustakaan adalah mengisi formulir yang harus dilegalisasi oleh lurah atau kades, kepala sekolah bagi siswa, dan direktur atau dekan yang mahasiswa, dan kepala kantor apabila mereka sebagai karyawan. Selain mengisi formulir calon anggota juga diwajibkan menyertakan



fotokopi KTP atau kartu pelajar atau identitas lainnya dan sekaligus membayar biaya pendaftaran sebesar Rp 3.000,00 (Surat Keputusan Kepala Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal, Nomor 041/037/2005, tanggal 28 Januari 2005). Biaya pendaftaran tersebut diperuntukan untuk mengganti biaya cetak formulir dan stopmap guna menyimpan *member record* (daftar anggota). Persyaratan peminjaman selama lima hari untuk satu buku dan dapat diperpanjang hanya satu kali. Dan peminjam hanya diperbolehkan meminjam dua buku. Anggota hanya diperbolehkan untuk penduduk Kabupaten Kendal.

Manusia adalah faktor utama dalam sebuah pelayanan, karena merekalah yang menerima pelayanan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan cara membandingkan kinerja pelayanan dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan.

Penerima pelayanan akan puas atau tidak puas dapat diketahui lewat tingkat perbedaan antara harapan dan persepsi penerima pelayanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa. Puas tidaknya anggota atas pelayanan perpustakaan yang diselenggarakan oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip daerah Kabupaten Kendal antara lain dapat dilihat dari Tabel 1.5. halaman 12 tentang jumlah dan persentase kenaikan anggota, pengunjung, dan peminjam perpustakaan. Bagi anggota yang terpuaskan karena harapannya terpenuhi, anggota akan nampak bersemangat dan berperan aktif terhadap kewajiban yang

harus dipenuhi. Begitu sebaliknya bagi anggota yang masih kurang terpenuhi harapannya, mereka akan memberikan masukan baik lewat surat pengaduan maupun keluhan kepada petugas perpustakaan, seperti terdapat dalam Tabel 1.1. halaman 4 tentang pengaduan masyarakat. Kepuasan terjadi apabila Kantor perpustakaan mampu mewujudkan keseimbangan antara harapan dan persepsi anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Tantangan untuk memiliki strategi yang memfokuskan pada konsep kualitas pelayanan dengan perhatian kepada harapan dan persepsi masyarakat akan mendorong keinginan untuk memperbaiki citra Kantor perpustakaan sebagai penyedia layanan bahan pustaka. Selama ini Kantor perpustakaan dalam menyelenggarakan pelayanan berpedoman kepada standard / spesifikasi atau karakteristik desain dan operasi yang jelas. Pedoman tersebut memberikan arah dan untuk mengevaluasi program pelayanan yang telah dilaksanakan.

Penelitian ini akan mengkaji penerapan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah, serta harapan dan persepsi anggota perpustakaan.

#### B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Menurut Ryaas Rasyid (1997:48), tugas pokok pemerintah dapat diringkas menjadi tiga fungsi, yaitu : *pertama*, memberikan

pelayanan (*service*), kedua, pembangunan (*development*), dan yang ketiga adalah pemberdayaan (*empowerment*). Dipandang dari segi etika, keberhasilan pemerintah harus diukur dari kemampuannya mengemban tiga fungsi ini. Pemberlakuan Undang-undang nomor 22 tahun 1999 yang diikuti dengan penyerahan 11 kewenangan atau urusan dari pemerintah pusat kepada daerah dimaksudkan sebagai upaya untuk memberdayakan pemerintah dan masyarakat di daerah untuk lebih berdaya, mampu membangun, dan menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat daerah setempat. Dengan demikian pemerintah kabupaten dan kota memiliki tanggung jawab meningkatkan kesejahteraan masyarakat, juga dapat mewujudkan tampilan pelayanan masyarakat yang berkelanjutan. Dalam kaitan ini pelayanan masyarakat makin dituntut untuk lebih berkualitas sejalan dengan harapan masyarakat. Konsekuensi dari itu semua Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal sebagai pengelola dan pelayan perpustakaan harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota.

Atas dasar paparan kondisi tersebut maka nampaknya Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal belum mampu memenuhi harapan anggota dan pengunjung khususnya dari aspek kualitas pelayanan .

Hal tersebut disebabkan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Sarana dan prasarana terkait dengan fasilitas yang digunakan untuk menunjang pelayanan kepada anggota belum memadai. Penyediaan bahan pustaka dan penyediaan fasilitas umum lainnya seperti toilet, musola, penyediaan ruang baca dan ruang pelayanan, belum memadai.
2. Sistem pelayanan yang belum tersosialisasikan, sehingga anggota belum maksimal untuk dilibatkan dalam sistem pelayanan itu sendiri.
3. Kurang siapnya sumber daya manusia yang dimiliki Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah dalam menghadapi perubahan, sehingga kinerja organisasi belum mencerminkan kesiapan dalam menghadapi tuntutan dan aspirasi masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, perlu terus diupayakan perbaikan-perbaikan dengan memahami harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan perpustakaan. Oleh karena itu evaluasi yang berkelanjutan atas pelayanan yang telah diberikan perlu dilakukan. Dengan demikian Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal dapat mengetahui kondisi kinerja organisasi serta memfokuskan upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memahami pengaruh-pengaruh dan hubungan terkait dengan pelayanan kepada masyarakat.

Bertitik tolak dari hal tersebut, pokok masalah yang akan dikaji dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal ?
2. Bagaimanakah harapan dan persepsi anggota terhadap pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal ?
3. Apakah yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal ?

#### C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengukur kualitas pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal.
2. Mengetahui, mengkaji, dan menganalisis persepsi dan harapan anggota terhadap kualitas pelayanan perpustakaan oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal.
3. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal.

#### D. Kegunaan Penelitian.

Kegunaan penelitian ini antara adalah :

1. Memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang Administrasi Negara kaitannya dengan kebijakan publik dalam pelayanan publik

2. Bagi Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal dapat mengetahui seberapa jauh kualitas pelayanan perpustakaan dan melihat penyebab yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perpustakaan.
3. Bagi Masyarakat , sebagai informasi untuk meningkatkan pemahaman bersama terhadap pentingnya membangun persepsi untuk saling memberikan kontribusi dalam rangka kelangsungan pelayanan perpustakaan di Kabupaten Kendal.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan publik (*public services*) menjadi kewenangan pemerintah, mulai dari merencanakan, mengimplementasikan sampai mengevaluasi kondisinya. Seolah-olah masyarakat tidak memiliki akses untuk ikut terlibat, dampaknya lebih jauh masyarakat menjadi tidak memiliki kontrol atas pelayanan publik yang diperoleh. Masyarakat menerima pelayanan yang diberikan pemerintah meskipun dengan kondisi yang memprihatinkan . padahal masyarakat telah membayar pajak, iuran dan mematuhi aturan pemerintah dalam menerima setiap pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik menjadi kebutuhan vital masyarakat dalam menjalankan aktivitas keseharian, seperti air bersih, listrik, telepon, keamanan, pendidikan, kesehatan, persampahan dan bentuk pelayanan lainnya. Sangat disayangkan justru pada sektor-sektor tersebut banyak ditemui masalah ( Amiruddin : 2002:23).

Untuk memahami pembahasan dalam penulisan, pada bagian ini akan dibahas teori-teori yang mendasari penulisan makalah sebagai berikut :

#### A. Konsep Kualitas Pelayanan.

Perubahan yang mendasar diberbagai bidang kehidupan manusia pada akhir abad 20 telah membuat dunia semakin terbuka, dunia tanpa batas, perekonomian saling tergantung, persaingan semakin global dan tajam. Tantangan ini bagi administrasi publik sejalan dengan meningkatnya kebutuhan terhadap pelayanan masyarakat yang efisien, responsive, dan berkualitas. Kualitas dimulai dari penerima pelayanan dan berakhir pada persepsi penerima pelayanan ( Kotler, 1994; 61 ). Hal tersebut berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang pihak penyedia jasa pelayanan, melainkan berdasarkan sudut pandang penerima pelayanan, baik penerima pelayanan internal maupun eksternal.

Penerima pelayanan internal adalah para pegawai di lingkungan kerja organisasi sendiri, seperti atasan langsung, bawahan, staf dan unit terkait lainnya dalam jajaran organisasi yang bersangkutan. Sedangkan penerima pelayanan eksternal adalah masyarakat atau pihak luar dilingkungan administrasi publik atau organisasi. ( Ramalia, 2001 ; 107 ). Seperti halnya Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal sebagai perangkat daerah mempunyai pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah adalah kepala daerah, sekretaris daerah beserta para asisten sebagai atasan, dinas daerah, dan karyawan atau



pegawai Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal. Pelanggan eksternal Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah adalah masyarakat di Kabupaten Kendal.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus menggunakan prinsip-prinsip pelayanan publik yang meliputi :

- (1) Menetapkan standar pelayanan.
- (2) Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan.
- (3) Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil.
- (4) Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan.
- (5) Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang.
- (6) Menggunakan sumber-sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisiensi dan efektif.
- (8) Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan. (SANKRI; 2003; 186).

Dengan demikian pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan bermuara pada upaya mencapai kepuasan pelanggan. Menurut Irawan ( 2002 ; 37 ) kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atau *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Secara meyakinkan terdapat lima pendorong utama kepuasan pelanggan. *Pertama* adalah

kualitas produk. Pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. *Kedua*, adalah harga. Untuk pelanggan yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan, yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money*. *Ketiga*, yaitu *service quality*, yang dipengaruhi oleh sistem, teknologi dan manusia. *Keempat*, *emotional factor*. *Kelima*, berhubungan dengan biaya dan kemudahan (Irawan, 2002;39).

Dari kelima faktor pendorong kepuasan pelanggan tersebut faktor ketiga *service quality* merupakan faktor yang langsung berhubungan dengan faktor manusia serta mempunyai banyak konsep. Dari faktor manusia sebagai penerima pelayanan terhadap beberapa kriteria didalam menentukan kualitas pelayanan, namun dari kriteria yang sering digunakan dalam menilai kualitas pelayanan digunakan konsep fasilitas fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, sebagaimana hasil kajian Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:131).

Menurut Zeithaml, et al ( dalam Zeithamal dan Bitner, 1996; 70 ) terdapat lima dimensi yang menentukan kualitas pelayanan. Pertama, *tangibles*, meliputi fasilitas fisik, peralatan, penampilan personal dan sarana komunikasi. Kedua , *reliability*, kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan akurat. Ketiga, *responsiveness*, keinginan membantu

penerima pelayanan dan memberikan pelayanan yang cepat. Keempat, *assurance*, mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para personel, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Kelima, *empaty*, peduli akan kebutuhan dan keinginan penerima pelayanan serta meyakinkan bahwa organisasi menyediakan *service* untuk penerima pelayanan.

Seperti halnya Parasuraman et al, menurut Mohamad (2002 ; 12) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja suatu unit pelayanan digunakan lima dimensi, antara lain : *Tangibles* ( fasilitas fisik ) terdiri dari penampilan fisik bangunan serta sarana dan prasarana yang mendukung termasuk tempat/dimana pelayanan itu diberikan, dan penampilan petugas saat memberikan pelayanan. (2) *Reliability* (kehandalan ) terdiri dari ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. (3) *Responsiveness* ( daya tanggap ), meliputi keinginan petugas membantu penerima pelayanan dan meberikan pelayanan yang cepat. (4) *Assurance* (jaminan), terdiri dari pengetahuan, kesopanan dan sikap untuk dapat dipercaya yang dimiliki petugas sehingga tidak menimbulkan keraguan dan resiko yang mungkin timbul akibat pelayanan yang diberikan. (5) *Empaty*, merupakan kemampuan untuk memahami kebutuhan planggan, meliputi

kepedulian/perhatian dari petugas secara individual terhadap pengguna layanan.

Menurut Wyckof (dalam Lovelock, 1998) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan penerima pelayanan. Dengan pengertian lain bahwa ada dua fakta utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman, et al, 1985). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), kualitas jasa yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Sedangkan kualitas pelayanan menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 2002 ; 51) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Dengan demikian untuk mewujudkan kualitas pelayanan mempunyai dimensi yang cukup luas, baik dalam mewujudkan hasil, proses untuk menghasilkan produk tertentu, lingkungan

dimana kegiatan tersebut berlangsung, serta dimensi manusianya sendiri baik internal maupun eksternal organisasi.

Pendapat di atas juga sejalan dengan pendapat Soedjono (1992;30) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas yang menekankan pada kepuasan penerima pelayanan, yang diimplementasikan pula kegiatan menghasilkan pelayanan terbaik dan kemampuan menyesuaikan diri secara cepat dengan perubahan kebutuhan serta selera penerima pelayanan. Dengan demikian pernyataan tersebut menekankan perlunya memfokuskan komitmen dari seluruh anggota organisasi terhadap perbaikan kualitas pada semua aspek manajemen, sehingga menjadi dasar organisasi dalam melakukan perbaikan proses pelayanan secara berkelanjutan.

Konsep kualitas pelayanan juga dapat didekati dengan konsep Kaizen yaitu suatu konsep manajemen yang menekankan pada usaha melakukan perubahan agar pelayanan semakin baik secara terus menerus dan tiada berkesudahan, baik terhadap proses pelayanan maupun orang yang melaksanakannya (Tjiptono dan Anastasia Diana, 2001;285). Implementasinya aktivitas dari konsep dimaksud dapat dilihat dari usaha memperbaiki semua aspek organisasi sepanjang waktu dengan memberdayakan sumber daya

yang tersedia, sehingga mampu menyesuaikan perubahan lingkungan eksternal yang terjadi.

Dalam konteks kebijakan internal organisasi dalam rangka implementasi pelayanan berkualitas terdapat lima teknik untuk memperbaiki mutu produk organisasi, meliputi : *Pertama*, memberi nilai tambah, maksudnya memberi sesuatu pelayanan kepada pelanggan melebihi harapan. Dengan melebihi harapan mereka akan menjadi pelanggan yang puas. *Kedua*, melatih staf dalam bidang teknis pengukuran mutu internal. Dalam hal ini staf/karyawan harus dilatih untuk mengidentifikasi kapan dan dimana masalah kualitas muncul dan langkah-langkah yang diperlukan untuk memperbaiki sebelum pelanggan melihat kesalahan. *Ketiga*, mengadakan kontak tetap. Dengan mengadakan komunikasi secara teratur, pelanggan merasa diperhatikan. *Keempat*, Program imbalan. Seperti hal karyawan/pegawai sendiri, pelanggan akan juga merasa bahagia jika menerima imbalan. *Kelima*, aliansi strategis dan kemitraan. Pelanggan dijadikan sebagai mitra baik dalam pengertian sesungguhnya atau symbol. (Gerson,2002;19-20).

Sedangkan untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan penerima pelayanan, organisasi juga harus melakukan empat hal :

1. Mengidentifikasi siapa penerima layanannya.

2. Memahami tingkat harapan penerima pelayanan atas kualitas.
3. Memahami strategi kualitas pelayanan penerima pelayanan.
4. Memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan penerima pelayanan (Tjiptono, 2002;129).

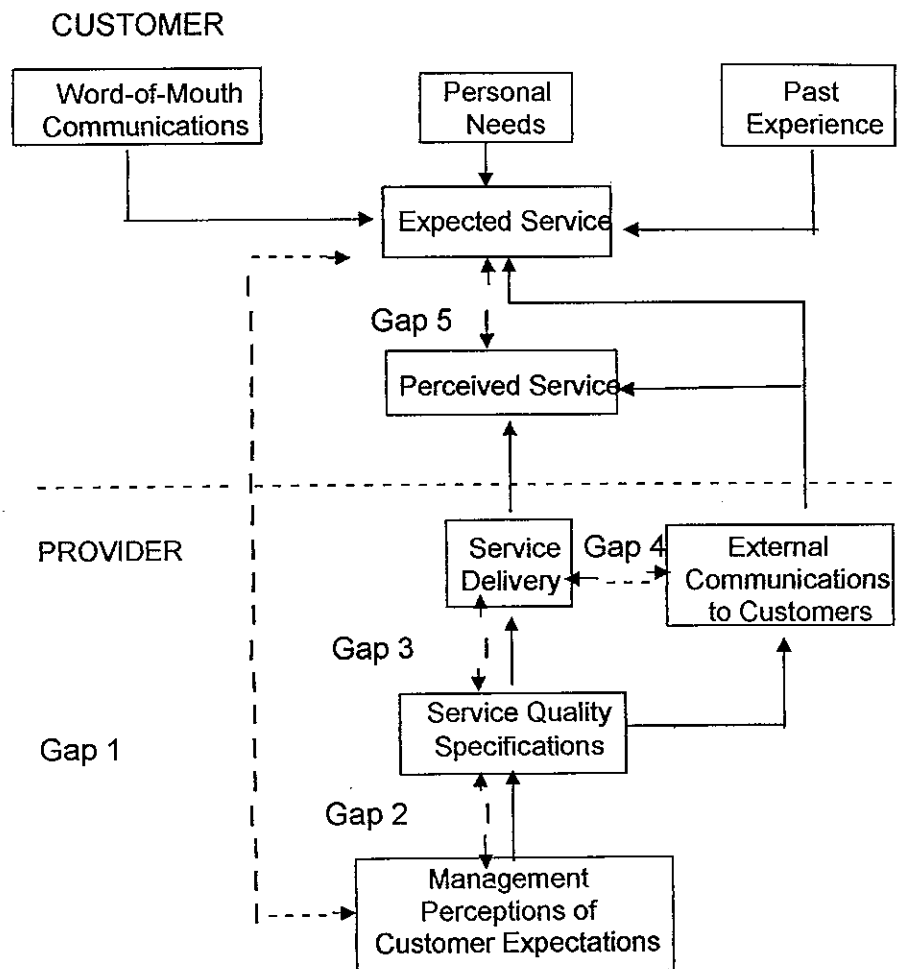
Demikian pula guna kepuasan pelanggan setiap organisasi harus mampu memberikan *service excellence* atau pelayanan prima, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani penerima pelayanan secara memuaskan (Elhaitammy, dalam Tjiptono,2001;58). Pendapat tersebut secara garis besar mencakup empat unsur pokok; yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, dalam pengertian suatu pelayanan akan menjadi tidak *excellence* apabila ada komponen yang kurang. Untuk mencapai tingkat *excellence* setiap karyawan harus memiliki karakteristik, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati dan karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan dengan bidangnya maupun bidang lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat penerima pelayanan dan memiliki kemampuan menanganani keluhan penerima

pelayanan secara professional. Dengan demikian apabila kriteria dimaksud dapat dipenuhi, maka organisasi yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat yang besar terutama dalam hal kepuasan dan loyalitas penerima pelayanan.

Dalam kenyataan upaya mewujudkan kepuasan pelanggan memang tidak semudah yang dibayangkan. Banyak hal yang harus diperhatikan oleh pemberi jasa kepada pelanggannya, diantaranya melalui pengukuran kepuasan pelanggan. Beberapa alasan yang melatarbelakangi perlunya pengukuran kepuasan pelanggan antara lain : *Pertama*, untuk mempelajari persepsi pelanggan. *Kedua*, untuk menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan pelanggan. *Ketiga*, untuk menutup kesenjangan. *Keempat*, untuk memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan anda atau tidak. *Kelima*, karena peningkatan kinerja membawa peningkatan laba. *Keenam*, untuk mempelajari bagaimana melakukannya dan apa yang harus dilakukan kemudian. *Ketujuh*, untuk menrapkan proses perbaikan berkesinambungan. (Gerson,2002;24-31).

Beberapa kesenjangan penting untuk diidentifikasi menurut Zeithaml (1990,46) adalah sebagai berikut :





Sumber : Zeithaml, at.al. 1990, Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectation, The Free Press, New York, 46.

Gambar di atas dapat diberikan penjelasan sebagai berikut :

1. Kesenjangan antara harapan penerima pelayanan dan persepsi manajemen tentang harapan penerima pelayanan.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan penerima pelayanan dan spesifikasi kualitas pelayanan.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan.

4. Kesenjangan antara penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal.
5. Kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan. (Zethaml at.al. 1990:46).

Kesenjangan antara harapan penerima pelayanan dan persepsi manajemen tentang harapan penerima pelayanan, disebabkan oleh kurangnya orientasi tentang penelitian pelanggan, kurangnya komunikasi ke atas dan terlalu banyak tingkatan / herarki dalam organisasi.

Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan penerima pelayanan dan spesifikasi kualitas pelayanan, dikarenakan oleh kurangnya komitmen pada kualitas pelayanan, kurangnya persepsi tentang tugas apa yang harus dikerjakan, kurangnya standarisasi tugas, dan tidak adanya rencana sasaran yang akan dicapai.

Adanya tugas rangkap, tugas yang saling bertentangan, adalah merupakan sebagian penyebab dari timbulnya kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan. Hal lain yang menjadikan penyebab kesenjangan tersebut adalah kurangnya pegawai yang cocok dengan pekerjaannya, kurangnya teknologi yang mendukung pekerjaan, ketidaktepatan pengawas dalam sistem pengawasan, dan kurangnya pemahaman terhadap pengawasan, kurangnya kerja sama kelompok.

Kesenjangan antara penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal, disebabkan oleh komunikasi horizontal yang yang tidak cukup, kecenderungan janji / harapan yang berlebihan.

Kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan disebabkan oleh semua faktor yang menyebabkan terjadinya kesenjangan antara harapan penerima pelayanan dan persepsi manajemen tentang harapan penerima pelayanan, kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan penerima pelayanan dan spesifikasi kualitas pelayanan, kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan, dan kesenjangan antara penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal.

Sistem informasi dan komunikasi pelayanan yang efektif akan mampu memenuhi keinginan dan harapan para penerima pelayanan, mengidentifikasi berbagai kekurangan pelayanan yang diberikan organisasi pemberi jasa, memandu alokasi sumberdaya organisasi untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan dan memberikan alternative-alternatif tolok ukur kualitas pelayanan. Strategi pelayanan bagi organisasi merupakan perekat sumberdaya manusia sehingga mereka dapat bersinergi ketujuan yang sama, yaitu memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi kepada penerima pelayanan. Lebih lanjut efektifitas untuk menjalankan strategi pelayanan

harus didukung oleh faktor-faktor : (1) Struktur organisasi yang dapat menjadi media bagi berkembangnya budaya organisasi yang menitik beratkan pada pemandu perbaikan kualitas pelayanan. (2) Teknologi yang dapat diterapkan untuk memperbaiki sumberdaya, metode kerja dan sistem informasi yang kesemuanya mendukung keberhasilan upaya perbaikan kualitas pelayanan. (3) Sumberdaya manusia yang memiliki sikap perilaku, pengetahuan dan kemampuan yang mendukung efektifitas realisasi strategi pelayanan.

Dari beberapa penjelasan tersebut dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai pendorong kepuasan penerima pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan harapan dan keinginan penerima pelayanan, serta ketepatan penyampaiannya. Apabila harapannya terpenuhi mereka akan merasa puas dan persepsinya positif, sebaliknya jika tidak terpenuhi mereka tidak puas dan persepsinya negatif.

#### B. Dimensi Kualitas Pelayanan.

Manajemen jasa merupakan bidang studi yang cukup menarik untuk dikaji para pemerhati terkait upaya pengembangan produk suatu organisasi. Banyak penelitian yang telah mencoba mengeksplorasi terhadap konsep kualitas pelayanan.

Lovelock (dalam Tjiptono,2002;68) konsep kualitas pelayanan dapat mencakup delapan hal, antara lain :

1. Kinerja ( *performance* ) karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan ( *features* ), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan ( *reliability* )kemungkinan kecil akan mengalami keruakan atau kegagalan saat dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi ( *conformance to specifications*) karakteristik desain dan operasi memenuhi standart-standart yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan ( *durability*) terkait dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.
6. Kemampuan melayani ( *serviceability*) meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah untuk diperbaiki serta penanganan yang memuaskan saat terjadi keluhan.
7. Estetika, meliputi daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Kualitas yang dipersepsikan ( *perceived quality*) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadap pelanggan.

Menurut Martin (1996 ; 42) terdapat 15 dimensi kualitas pelayanan yang disampaikan, meliputi :

- a. *Accessibility*, mudah diakses dan diperoleh.

- b. *Assurance*, bersikap ramah, sopan, tenggang rasa dan cakap.
- c. *Communication*, informasi pelayanan disediakan didalam bahasa yang sederhana dan mudah untuk dipahami.
- d. *Competency*, memiliki pengetahuan dan keahlian yang diperlukan.
- e. *Comformity*, memenuhi standard yang ditetapkan.
- f. *Courtesy*, memberi perhatian dan respek terhadap penerima pelayanan.
- g. *Deficiency*, bebas dari kekurangan suatu karakteristik atau elemen pelayanan.
- h. *Durability*, berapa lama produk pelayanan dapat terus digunakan.
- i. *Empathy*, berusaha memahami dan memperhatikan kebutuhan penerima pelayanan.
- j. *Humaneness*, melindungi martabat dan harga diri penerima pelayanan.
- k. *Performance*, hasil pelayanan mencapai tujuan yang diharapkan.
- l. *Reliability*, kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat.
- m. *Responsiveness*, penyampaian pelayanan yang cepat.
- n. *Security*, aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

- o. *Tangibles*, fasilitas fisik, pralatan, penampilan personal dan materi promosi.

Formulasi konsep kualitas pelayanan dari Gronroos (dalam Edvardsson, 1994;72) mencakup hal-hal berikut :

1. *Technical quality*, yaitu komponen yang berhubungan dengan outcome suatu pelayanan.
2. *Functional quality*, yaitu komponen yang lebih banyak berhubungan dengan proses *delivery* atau bagaimana pelayanan diberikan kepada penerima pelayanan.
3. *Corporate image*, yaitu reputasi organisasi penyedia jasa.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990;21-22) dalam penelitiannya terhadap beberapa jenis pelayanan, telah mengidentifikasi sepuluh dimensi yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Konsep-konsep dimaksud meliputi :

- a. *Tangibles*, fasilitas fisik, peralatan, penampilan, personal dan alat sarana komunikasi.
- b. *Reliability*, kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat.
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu penerima pelayanan dan memberikan pelayanan yang cepat.
- d. *Competence*, memiliki kemampuan dan ketrampilan untuk melaksanakan pelayanan.

- e. *Courtesy*, sopan santun, menghormati, perhatian dan keramahan para contact personnel.
- f. *Credibility*, sifat jujur dan dapat dipercaya
- g. *Security*, bebas dari rasa takut
- h. *Access*, kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
- i. *Communication*, memberikan informasi pada penerima pelayanan dengan bahasa yang dapat mereka serta selalu mendengarkan saran dan keluhan penerima pelayanan.
- j. *Understanding the customer*, berusaha untuk mengetahui dan memahahami kebutuhan penerima pelayanan.

Perkembangan lebih lanjut Zeithaml dan kawan-kawan (dalam Zeithaml dan Bitner, 1996;70) menegaskan bahwa dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat disederhanakan dan dirangkum menjadi lima dimensi pokok kualitas pelayanan meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Lima dimensi tersebut merupakan dimensi yang paling banyak digunakan sebagai acuan oleh para penyedia pelayanan baik jasa maupun produk.

Konsep dan dimensi yang dikemukakan oleh para ahli di atas pada awalnya banyak dipakai oleh dunia swasta. Dalam



perkembanganya, banyak negara di belahan dunia ini menggunakan konsep dan dimensi di atas sebagai unsur atau bagian dalam memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu negara yang menggunakan sebagian konsep atau dimensi tersebut adalah Indonesia.

### C. Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pemerintah Republik Indonesia menunjukkan sikap yang sangat serius untuk memperbaiki pelayanan kepada masyarakat. Pada tahun 1993, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) telah menerbitkan Surat Keputusan Nomor 81 Tahun 1993, yang memuat Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. Pedoman tersebut memuat kriteria kualitas pelayanan umum, yang menyangkut dua kriteria yaitu kualitatif dan kuantitatif.

Kriteria kualitatif dengan cakupan :

- a. Kesederhanaan.
- b. Kejelasan dan kepastian.
- c. Keamanan.
- d. Keterbukaan.
- e. Efisiensi.
- f. Ekonomis.
- g. Keadilan.
- h. Ketepatan waktu.

Kriteria kuantitatif mencakup :

- a. Jumlah peningkatan pemohon pelayanan.
- b. Lamanya waktu pemberian pelayanan.
- c. Perbandingan pegawai dengan pemohon pelayanan.
- d. Penggunaan peralatan untuk mempercepat pelayanan.
- e. Frekuensi pengaduan dan pujian mengenai kinerja pelayanan.
- f. Penilaian fisik lainnya, misalnya kebersihan, motivasi pegawai, dan aspek lain yang berpengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan masyarakat.

Selanjutnya surat keputusan tersebut diperkuat lagi dengan Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 1 Tahun 1995 yang berisi penugasan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara untuk memimpin dan melaksanakan kegiatan-kegiatan yang dianggap perlu agar dapat segera meningkatkan mutu pelayanan bagi masyarakat. Namun demikian dalam kenyataannya pelayanan bagi masyarakat tetap belum membaik.

Pada tahun 1998, Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan (Menkowsabang) menerbitkan Surat Edaran Nomor 56 Tahun 1998, bagi seluruh kementerian agar mulai menerapkan pelayanan prima di lingkungan masing-masing. Surat Edaran ini kemudian dilanjutkan dengan Surat Edaran Menkowsabang Nomor 145 Tahun 1999 yang berisi rincian jenis-jenis pelayanan masyarakat yang harus segera menerapkan pelayanan prima di lingkungan Pemerintah Daerah.

Untuk menyempurnakan pelaksanaan pelayanan oleh lembaga-lembaga pemerintah, lebih lanjut tahun 2002 Menpan menerbitkan Surat Keputusan Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit pelayanan Percontohan, di mana disebutkan kriteria pelayanan yang mencakup :

- a. Prosedur pelayanan.
- b. Keterbukaan Informasi pelayanan.
- c. Kepastian pelaksanaan pelayanan.
- d. Mutu Produk pelayanan.
- e. Tingkat profesional petugas.
- f. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen pelayanan.
- g. Sarana dan fasilitas pelayanan.
- h. Prestasi lain yang menonjol.

Dalam tahun 2004 telah juga diterbitkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Instansi Pemerintah dimana tercantum 14 unsur yang relevan, *valid* dan *reliable* sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Kepmenpan nomor 25 tahun 2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam

memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur, yaitu :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Rancangan Penelitian.

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Data-data yang diperoleh akan diskripsikan secara sistematis dan akurat serta akan dilakukan pengecekan keabsahan data yang diperoleh dari sumber yang berbeda tentang masalah yang sama. Data diperoleh melalui daftar isian pertanyaan kepada anggota juga dari hasil wawancara mendalam dan observasi.

Tahap-tahap penelitian akan dimulai dengan :

- a). Penelitian indeks kepuasan masyarakat dengan acuan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004.
- b). Penelitian tentang sebab-sebab rendahnya kepuasan pelanggan.

Instrumen penelitian ini adalah peneliti sebagai instrumen utama, para informan dan instrumen lain seperti kuesioner. Pengumpulan data akan menggunakan teknik wawancara berstruktur untuk hal-hal yang bersifat umum dan menyeluruh seperti tercantum dalam lampiran Kepmenpan nomor 25 tahun 2004, kemudian wawancara tidak berstruktur untuk menggali lebih dalam tentang informasi yang diberikan oleh petugas pelayanan tentang sebuah informasi yang belum diduga sebelumnya dengan menggunakan

*interview guide*. Selain wawancara juga digunakan teknik observasi partisipasi, dan analisis dokumen.

B. Ruang Lingkup Penelitian / Fokus yang diamati.

Ruang lingkup penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal, yang menyangkut tentang :
  - a) Sisi kesederhanaan alur pelayanan.
  - b) Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif dengan jenis pelayanan.
  - c) Keberadaan dan kepastian petugas pelayanan.
  - d) Konsistensi waktu petugas dalam memberikan pelayanan.
  - e) Kejelasan dan tanggung jawab petugas pelayanan.
  - f) Tingkat keahlian dan ketrampilan petugas pelayanan.
  - g) Kecepatan pelayanan.
  - h) Keadilan mendapatkan pelayanan.
  - i) Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan.
  - j) Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.
  - k) Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.
  - l) Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.
  - m) Kenyamanan di lingkungan kantor perpustakaan.
  - n) Keamanan pelayanan di kantor perpustakaan.

2. Kesenjangan antara harapan dan persepsi anggota perpustakaan terhadap pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal, yang menyangkut aspek :
  - a) Sisi kesederhanaan alur pelayanan.
  - b) Kesesuaian antara persyaratan teknis dan administratif dengan jenis pelayanan.
  - c) Keberadaan dan kepastian petugas pelayanan.
  - d) Konsistensi waktu petugas dalam memberikan pelayanan.
  - e) Kejelasan dan tanggung jawab petugas pelayanan.
  - f) Tingkat keahlian dan ketrampilan petugas pelayanan.
  - g) Kecepatan pelayanan.
  - h) Keadilan mendapatkan pelayanan.
  - i) Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan.
  - j) Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.
  - k) Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.
  - l) Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.
  - m) Kenyamanan di lingkungan kantor perpustakaan.
  - n) Keamanan pelayanan di kantor perpustakaan.
3. Mencari penyebab yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal, yang meliputi :



- a) Kesenjangan antara harapan penerima pelayanan dan persepsi manajemen tentang harapan penerima pelayanan, yang meliputi :
- Orientasi tentang penelitian pelanggan.
  - Komunikasi ke atas.
  - Tingkatan / herarki dalam organisasi.
- b) Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan penerima pelayanan dan spesifikasi kualitas pelayanan, yang meliputi :
- Komitmen pada kualitas pelayanan.
  - Persepsi tentang tugas yang harus dikerjakan.
  - Standarisasi tugas.
  - Rencana sasaran yang akan dicapai.
- c) Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan, yang meliputi :
- Adanya tugas rangkap,
  - Tugas yang saling bertentangan,
  - Kurangnya pegawai yang cocok dengan pekerjaannya,
  - Kurangnya teknologi yang mendukung pekerjaan,
  - Ketidaktepatan pengawas dalam sistem pengawasan,
  - Kurangnya pemahaman terhadap pengawasan,
  - kurangnya kerja sama kelompok.
- d) Kesenjangan antara penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal, yang meliputi :

- Komunikasi horizontal yang yang tidak cukup,
  - Kecenderungan janji / harapan yang berlebihan.
- e) Kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan.
- Orientasi tentang penelitian pelanggan .
  - Komunikasi ke atas.
  - Tingkatan hierarkhi.
  - Struktur organisasi.
  - Komitmen pada kualitas pelayanan.
  - Standarisasi tugas.
  - Rencana sasaran yang akan dicapai.
  - Adanya tugas rangkap.
  - Kerja sama kelompok.
  - Kurangnya teknologi yang mendukung.
  - Ketidaktepatan pengawasan.
  - Kurangnya kerja sama kelompok.
  - Komunikasi horizontal.
  - Kecenderungan janji yang berlebihan.

### C. Lokasi Penelitian.

Lokasi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal, dengan pertimbangan :

1. Lokasi anggota dan pengunjung dapat mewakili karakteristik pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal.
2. Membatasi ruang lingkup pembahasan dan sekaligus mempertajam obyek yang akan diteliti sesuai dengan substansi penelitian.

#### D. Jenis dan Sumber Data.

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa data kuantitatif dan data kualitatif, yang bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari isian dan jawaban responden, serta pengamatan langsung pelayanan perpustakaan kepada anggota dan pengunjung di lapangan melalui wawancara mendalam. Sedangkan data sekunder merupakan data pelengkap yang diperoleh dari hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan permasalahan penelitian, maupun dokumen-dokumen resmi dari Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal.

#### E. Instrumen Penelitian.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah isian kuesioner untuk data kuantitatif dalam cakupan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 25 tahun 2004. Sedangkan data kualitatif menggunakan peneliti yang berperan sebagai pewawancara dan pengamat. Peneliti memainkan peranan sebagai

instrument kreatif, disamping itu peneliti akan melacak fakta / informasi diskriptif.

Sesuai dengan masalah yang akan diteliti, instrumen penelitian yang dipersiapkan meliputi data yang bersumber dari penerima pelayanan menggunakan *rating scale* dengan interval jawaban antara 1 – 4.

Tingkatan skala yang akan digunakan dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1). Skor 4 = apabila pelayanan dinilai sangat baik.
- 2). Skor 3 = apabila pelayanan dinilai baik.
- 3). Skor 2 = apabila pelayanan dinilai kurang baik.
- 4). Skor 1 = apabila pelayanan dinilai tidak baik.

#### F. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.

Populasi ialah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang cirinya akan mudah diduga ( Effendi, 1985 ; 108 ). Populasi penelitian ini adalah penerima pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal, baik sebagai anggota maupun pengunjung perpustakaan. Sesuai dengan kondisi yang ada dalam penelitian ini akan digunakan teknik sampel acak sederhana (*simple random sampling*) (Malo,et al, 86;154) yaitu pengambilan sampel dilakukan dengan cara mencatat anggota populasi dengan kode tertentu dan menulis semua kode anggota populasi dalam kertas kecil yang digulung kemudian diambil atau dikeluarkan sebanyak yang

diperlukan, sehingga anggota populasi mempunyai kesempatan / peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel.

Roscoe dalam Sugiyono (2001:12) menyebutkan bahwa :  
"Ukuran sampel yang layak digunakan dalam penelitian adalah antara 30 s/d 500". Dalam penelitian ini jumlah sampel yang akan ditetapkan adalah sebanyak 150 orang sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 25 tahun 2004, yang memberi batasan minimal jumlah responden yaitu 150 orang. Jumlah 150 orang berasal dari hasil penjumlahan dari jumlah unsur yang ada yaitu 14 ditambah 1 dan kemudian dikalikan sepuluh  $(14 + 1) \times 10 = 150$ .

Untuk mengetahui penyebab kualitas pelayanan, peneliti akan menganalisis jawaban responden dan observasi yang dilakukan, peneliti juga akan melakukan wawancara mendalam dengan memanfaatkan *interview guide* kepada berbagai kalangan masyarakat yang benar-benar memahami situasi dan kondisi latar belakang penelitian yaitu pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal, khususnya *stakeholders*. Dengan wawancara itu peneliti akan dapat memahami lebih jauh makna data yang telah dikumpulkan. Dari data inilah kemudian peneliti melakukan interpretasi dalam rangka menemukan dan memahami penyebab kualitas pelayanan.

### G. Teknik Pengumpulan Data.

Pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kuesioner, daftar pertanyaan yang disajikan berupa daftar pertanyaan tertutup kepada responden penerima pelayanan perpustakaan dalam bentuk *rating scale* untuk memperoleh jawaban yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.
2. Wawancara mendalam, dilakukan dengan *interview guide* responden yang ada keterkaitan dengan permasalahan penelitian.
3. Observasi, yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung pada kegiatan pelayanan perpustakaan dalam rangka melengkapi informasi yang diperoleh dari wawancara mendalam.

### H. Analisis Data.

Analisis data mengacu pada tehnik pencarian jawaban atas permasalahan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga analisis terhadap pokok bahasan mengacu pada :

- a. Kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan Kepmenpan Nomor 25 tahun 2004.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0.071$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai-rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} \times 25$$

Untuk mengetahui kualitas pelayanan maka berikut ditampilkan Tabel nilai persepsi, interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, sebagai berikut :

Tabel. 3.1.  
NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM,  
MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 - 1.75	25 - 43.75	D	Tidak baik
2	1.76 - 2.50	43.76-62.50	C	Kurang baik
3	2.51 - 3.25	62.51-81.25	B	Baik
4	3.26 - 4.00	81.26-100.00	A	Sangat baik

Sumber : Lampiran Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

b. Analisis tentang faktor yang mempengaruhi atau penyebab kualitas pelayanan.

Analisis data yang akan digunakan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi atau penyebab kualitas pelayanan adalah dengan analisis komparasi konstan, Pada analisis ini peneliti akan mengkonsentrasikan pada diskripsi yang rinci tentang sifat / ciri dari data yang dikumpulkan. Apabila telah terpenuhinya data / diskripsi yang akurat tentang fenomena yang relevan, barulah dapat mulai menghipotesiskan jalinan hubungan diantara fenomena-fenomena yang ada kemudian mengujinya dengan menggunakan data yang lain.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

#### A. Deskripsi Wilayah Penelitian.

Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal dibentuk dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kendal, Nomor 3 Tahun 2001, Tanggal 12 Februari 2001. Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal adalah Perangkat Daerah Kabupaten Kendal yang bertugas melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan dan kearsipan berdasarkan kebijaksanaan Bupati sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Sebelum dibentuk Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal tugas pelayanan perpustakaan dilaksanakan oleh Sub Bagian Perpustakaan Bagian Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Daerah Kabupaten Kendal.

Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal yang berdiri tahun 2001, sebelumnya terletak di Jalan Notomudigdo 5a Kendal. Setelah tahun 2002 dan sampai sekarang telah menempati gedung baru yang merupakan bekas gedung Kantor Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) Kabupaten Kendal di Jalan Pemuda nomor tiga yang sangat strategis. Karena Jalan Pemuda dilalui oleh semua kendaraan umum dari arah timur.

Gedung perpustakaan sangat mudah dijangkau oleh masyarakat pengunjung atau karyawan yang tidak memiliki kendaraan sendiri.

Visi Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal adalah terciptanya masyarakat gemar membaca, belajar, terpeliharanya dan tertatanya arsip sebagai sumber informasi bagi kepentingan pengambilan keputusan serta sebagai memori bangsa. Sedangkan misi Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah adalah, *pertama*, meningkatkan kegemaran membaca dan belajar masyarakat, *kedua*, mengupayakan penyebaran informasi yang murah dan merata, *ketiga*, pengembangan koleksi bahan pustaka yang terkoordinasi, *keempat*, penggunaan teknolog, informasi dan otomasi dalam pengelolaan perpustakaan dan kearsipan, *kelima*, pembinaan dan pengembangan perpustakaan dan kearsipan beserta sumber daya manusianya, *keenam*, meningkatmantapkan unit kearsipan di Kabupaten Kendal, *ketujuh*, memanfaatkan dan mengembangkan sarana dan prasarana perpustakaan dan kearsipan.

Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal sebagai perangkat daerah bertugas menciptakan masyarakat Kabupaten Kendal gemar membaca. Cakupan pelayanan yang telah dicapai oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal adalah 3.717 orang anggota dari 978.974 penduduk Kabupaten Kendal atau 0,38 %. Hal ini dapat dimaklumi karena lokasi Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal berada di Ibukota Kabupaten yaitu Kota Kendal. padahal penduduk Kabupaten

Kendal tersebar di 19 kecamatan atau 1.002,23 km. yaitu seluas wilayah Kabupaten Kendal.

Jumlah buku yang tersedia di perpustakaan yang dapat dibaca dan dipinjam oleh anggota sampai dengan tahun anggaran 2004, adalah sejumlah 14.547 buku. Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal selain menyediakan layanan bahan pustaka juga menyediakan bahan bacaan lain seperti surat kabar. Harian yang setiap hari dapat dibaca oleh pengunjung adalah harian Media Indonesia, Republika, Kompas, Suara Merdeka, dan Jawa Pos. Koleksi bahan pustaka berdasarkan klasifikasi yang tersedia di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal adalah :

Karya Umum sebanyak	437 buah buku.
Filsafat	457 buah buku.
Agama	916 buah buku.
Ilmu Sosial	4.177 buah buku.
Bahasa	116 buah buku.
IPA	225 buah buku.
Teknologi	2.157 buah buku.
Seni dan Olah Raga	248 buah buku.
Kesusastraan	693 buah buku.
Sejarah, geografi, biografi	676 buah buku.
Fiksi dewasa	1.149 buah buku.
Fiksi anak-anak	2.998 buah buku.
Referensi	298 buah buku.

Jumlah karyawan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal sebanyak 22 orang. Dari 22 orang tersebut, tujuh orang karyawan bertugas dibidang perpustakaan termasuk di dalamnya 4 orang sebagai petugas pelayanan perpustakaan, yaitu Sdr. Indriyanto, A.Md. Sdr. Ngatini, Sdr. Kurniasih, A.Md. Sdr. Siti Amalia, A.Md. Tabel di bawah ini menampilkan jabatan, golongan, dan pendidikan karyawan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal.

Tabel IV. 1.  
JABATAN, GOLONGAN, DAN PENDIDIKAN KARYAWAN  
KANTOR PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH KAB. KENDAL

No	Jabatan	Golongan	Pendidikan	Keterangan
1	Kepala Kantor	IV	S1	1 orang
2	Kasubag Tata Usaha	III	S1	1 orang
3	Kasi Pengembangan	III	S1	1 orang
4	Kasi Pembinaan	III	S1	1 orang
5	Kasi Pelayanan	III	S1	1 orang
6	Kasi Bina Program	III	S1	1 orang
7	Kasi Deposit dan Akuisisi	III	S1	1 orang
8	Arsiparis	III	S2	1 orang
9	Staf	III	S1	1 orang
		II	D3	2 orang
		III	S1	2 orang
		II	D3	3 orang
		II	SMA	4 orang
10	Sopir	II	SMA	1 orang
11	Penjaga Malam	II	SMA	1 orang
	Jumlah			22 orang

Sumber : Bagan Monografi Karyawan KPAD Kabupaten Kendal  
Bulan Mei 2004.

Dari Tabel IV.1. di atas nampak bahwa karyawan yang berpendidikan sarjana dan diploma 3 sebanyak 16 orang karyawan atau 72,73 % dari 22 orang karyawan dan karyawan yang berpendidikan SMA sebanyak 6 orang atau 27,27 %.

## B. Hasil Penelitian.

### 1. Identitas Responden.

Data kuantitatif dalam penelitian ini sebanyak 150 orang yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan. Di bawah ini ditampilkan beberapa tabel yang dapat menggambarkan keadaan responden.

Tabel IV.2.  
KOMPOSISI UMUR RESPONDEN

Kelompok Umur	Jumlah	Prosentase
12 - 16	32	21,3
17 - 21	32	21,3
22 - 26	33	22,0
27 - 31	14	9,3
32 - 36	12	8,0
37 - 41	15	10,0
42 - 46	4	2,7
47 - 51	5	3,4
51 - ke atas	2	1,3
Tidak tahu	1	0,7
	150	100,0

Sumber : Diolah dari pertanyaan nomor I.1.

Tabel IV.2. di atas menunjukkan bahwa persebaran umur responden lebih banyak usia 26 tahun ke bawah, yaitu 97 orang responden (64,6%). Pada kelompok umur tersebut pekerjaan yang biasanya adalah pelajar atau mahasiswa, dan pada tingkat pendidikan itulah yang banyak menjadi anggota perpustakaan. Tabel IV.2. memperlihatkan bahwa dari sisi usia responden cukup beragam. Mulai dari usia remaja, dewasa, hingga orang tua semua terekam menjadi responden penelitian. Hanya saja posisi usia remaja terlihat

dominan dibanding mereka yang berusia dewasa apalagi orang tua.

Tabel IV.3.  
PERSEBARAN RESPONDEN MENURUT JENIS KELAMIN.

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Laki-laki	89	59,3
Perempuan	61	40,7
	150	100,0

Sumber : pertanyaan I.2.

Dari Table IV.2 di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang paling banyak adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 89 orang (59,3 %), dan sebanyak 61 orang (40,7 %) berjenis kelamin perempuan. Secara kebetulan posisi laki-laki yang terjaring dalam penelitian lebih banyak dibanding dengan perempuan. Tentu hal ini bukan berarti mereka yang lebih dominan menaruh perhatian pada perpustakaan adalah yang berjenis kelamin laki-laki. Tetapi lebih sekedar menggambarkan bahwa proporsi jenis kelamin yang terjaring dalam penelitian ini lebih dominan berjenis kelamin laki-laki dari pada perempuan.

Tabel IV.3.a.  
TINGKAT PENDIDIKAN RESPONDEN

Jenis Pendidikan	Jumlah	Prosentase
Akademi / Sarjana	57	38,0
SLTA	51	34,0
SLTP	32	21,3
Tidak tahu	10	6,7
	150	100,0

Sumber : pertanyaan nomor I.3.

Dari table IV.3.a. di atas menunjukkan bahwa responden yang tamat atau sedang menempuh pendidikan akademi / sarjana berjumlah 57 orang (38,0 %). Kemudian diikuti oleh responden yang berpendidikan SLTA sebanyak 51 orang (34,0 %). Dan ditemukan pula sebanyak 32 orang (21,3 %) sebagai responden berpendidikan SLTP, kemudia pada urutan keempat sebanyak 10 orang (06,7 %) tidak menyebutkan jenis pendidikan. Hal itu menandakan keberagaman responden dari sisi latar belakang pendidikan cukup menyebar. Mulai dari lulusan SLTP hingga sarjana, semuanya terjaring dalam penelitian ini.

Dari sisi pekerjaan responden, penelitian ini menemukan mereka yang berstatus sebagai pelajar & mahasiswa sebanyak 66 orang (44,0 %). Disusul yang tidak menyebutkan bidang pekerjaan sebanyak 26 orang (17,3 %). Bidang swasta menempati urutan ke tiga yaitu sebanyak 20 orang (13,0 %), dan guru sebanyak 16 orang (10,7 %), dan yang terakhir adalah ibu rumah tangga yaitu sebanyak 5 orang (3,3 %). Gambaran tersebut dapat dilihat dalam table IV.4. di bawah ini.

Tabel IV.4.  
 BIDANG PEKERJAAN RESPONDEN

Jenis Pendidikan	Jumlah	Prosentase
PNS/Pegawai Tidak Tetap	17	11,4
Guru	16	10,7
Swasta	20	13,3
Pelajar & Mahasiswa	66	44,0
Ibu Rumah Tangga	5	3,3
Tidak tahu	26	17,3
	150	100,0

Sumber : pertanyaan nomor 1.4.

2. Kualitas Pelayanan, Persepsi dan Harapan Anggota Perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal.

Penilaian kualitas pelayanan adalah proses persepsi. Dalam konsep psikologi, persepsi diposisikan sebagai tahap berikutnya setelah sensasi, Sementara yang disebut sensasi adalah proses pengungkapan dan penangkapan stimuli secara indrawi oleh manusia dan dengan kekuatan alat indranya, manusia menangkap semua rangsangan yang diterima dirinya. Hasil dari proses sensasi adalah kesan yang kemudian diinterpretasikan menjadi informasi (pengetahuan) melalui proses penafsiran, penyimpulan, dan penilaian. Di tahap interpretasi itulah proses penilaian berlangsung (Rahmad,1999;43-44).

Lalu bagaimana dengan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah



Kabupaten Kendal ? Temuan berikut paling tidak bisa ditempatkan sebagai gambaran tentang kualitas pelayanan perpustakaan dalam persepsi responden beserta harapan responden, menurut sejumlah aspek berikut.

a. Aspek Prosedur Pelayanan Perpustakaan.

Aspek prosedur pelayanan, baik prosedur pendaftaran menjadi anggota baru maupun prosedur peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan memang amat krusial. Prosedur pelayanan pendaftaran anggota baru menjadi pintu masuk bagi pengguna jasa untuk kali pertama bergabung menjadi anggota perpustakaan. Jika tidak hati-hati dalam merumuskan prosedurnya, kelak akan kontraproduktif bagi pengembangan institusi perpustakaan.

Prosedur pendaftaran untuk menjadi anggota perpustakaan dapat dikatakan mudah, karena hanya mengisi formulir pendaftaran dan melengkapi persyaratan yang telah ditentukan. Apabila persyaratan telah dipenuhi maka pembuatan kartu tanda anggota maksimal dua hari sudah jadi.

Prosedur peminjaman buku, anggota dilayani secara manual. Setiap calon peminjam dapat mencari sendiri buku yang telah tersedia di rak buku sesuai dengan kebutuhannya. Setelah menemukan buku, calon

peminjam mendaftarkan buku yang akan mereka pinjam ke petugas dengan menyerahkan kartu tanda anggota perpustakaan yang sekaligus sebagai bukti peminjaman dan pengembalian buku. Petugas kemudian mencari kartu bukti pinjam dan pengembalian yang ada di perpustakaan, dan kemudian mencatat judul buku, pengarang, dan kode buku. Peminjam juga harus membubuhkan tanda tangan di kartu tersebut sebagai bukti bahwa mereka telah meminjam buku. Lama peminjaman 1 buku adalah 7 hari, dan setiap peminjam hanya diperbolehkan meminjam 2 buah buku.

Prosedur pengembalian buku, lebih sederhana lagi. Peminjam hanya menyerahkan buku yang dipinjam sekaligus menyerahkan tanda anggota perpustakaan untuk dibubuhi tanggal pengembalian oleh petugas. Prosedur peminjaman dan pengembalian buku dilakukan dengan cara manual.

Terkait dengan prosedur itu, menurut sebagian besar responden yaitu 125 orang responden (83,3 %) menyatakan bahwa tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan mudah. Hal itu berarti persepsi positif mengenai aspek prosedur pelayanan telah diperolehnya.

Sebanyak 25 orang responden atau 16,7 % menyatakan bahwa prosedur pelayanan sangat mudah.

Ada sejumlah alasan yang disertakan dan berhasil direkam dalam penelitian ini. Responden yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan perpustakaan mudah, antara lain : (1) Syarat-syarat untuk mendaftar mudah diperoleh, dan relevan, (2) Prosedur peminjaman dan pengembalian mudah difahami dan cepat dilaksanakan, tidak bertele-tele, (3) Meskipun dilakukan secara manual pelayanan baik pendaftaran anggota, peminjaman, dan pengembalian cepat dilaksanakan. Responden tersebut juga menyertakan harapan dalam prosedur pelayanan. Harapan itu adalah lain : (1) Syarat-syarat menjadi anggota perpustakaan untuk dipertahankan, (2) untuk mempertahankan prosedur yang sudah ada dan kalau mungkin untuk ditingkatkan, (3) Untuk menyempurnakan prosedur pelayanan dengan mengganti system manual dengan komputerisasi.

Responden yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan perpustakaan sangat baik, alasannya antara lain adalah : (1) prosedur pelayanan sangat mudah dipahami, (2) Peminjam datang dan dapat langsung melayani sendiri untuk mencari buku yang diinginkan. Responden yang menjawab prosedur pelayanan perpustakaan sangat

mudah, juga menyertakan harapannya. Harapan tersebut adalah prosedur pelayanan untuk tetap dipertahankan.,

Berikut ditampilkan Tabel IV.5 yang dapat memberikan gambaran jawaban responden terhadap aspek prosedur pelayanan perpustakaan.

Tabel IV.5.  
PROSEDUR PELAYANAN

KETERANGAN	FREKUENSI	PERSEN
Tidak Mudah	-	-
Kurang Mudah	-	-
Mudah	125	83,3
Sangat Mudah	25	16,7
Jumlah	150	100,0

Sumber : Kuesioner Nomor II.1.

b. Aspek Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya.

Persyaratan untuk menjadi anggota perpustakaan juga sangat berpengaruh terhadap minat masyarakat untuk menjadi anggota. Persyaratan untuk menjadi anggota perpustakaan adalah, penduduk Kabupaten Kendal, mengisi formulir pendaftaran, melampirkan foto kopi identitas diri yang sah (KTP atau Kartu Osis, atau Kartu Mahasiswa, SIM), melampirkan dua lembar pas foto ukuran 2 X 3, dan membayar biaya administrasi dan peranko sebesar Rp 3.000,00. Semua yang telah melengkapi persyaratan itu, akan diproses menjadi anggota baru melalui system manual.

Sehubungan dengan aspek persyaratan pelayanan dalam penelitian ini, responden mengakui bahwa persyaratan

teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya adalah sebanyak 131 orang responden ( 87,3 %) menyatakan bahwa persyaratan pelayanan sangat sesuai dengan jenis pelayanannya sebanyak 10 orang responden (6,7 %). Kemudian 9 orang responden (6,0 %) menyatakan bahwa persyaratan pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanannya.

Alasan yang dikemukakan oleh responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya antara lain : (1) tidak terlalu sulit dan rumit, sehingga persyaratan tersebut mudah dipenuhi oleh siapa saja, baik yang berpendidikan rendah maupun yang berpendidikan tinggi, baik yang berpenghasilan tinggi maupun pelajar karena kalau ingin menjadi anggota hanya membayar biaya sebesar Rp 3.000,00. (2) karena syarat-syarat yang sudah ditentukan relevan dengan jenis pelayanan. (3) Meskipun persyaratan agak rumit karena formulir juga harus ditanda tangani oleh Kepala Desa / kelurahan, kepala sekolah, atau kepala kantor tidak menjadi masalah karena seimbang dengan pelayanan yang akan diterima oleh anggota.

Harapan yang dikemukakan oleh responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan sesuai dengan

jenis pelayanannya adalah Persyaratan yang sudah ada tidak perlu dirubah.

Alasan yang menyertai jawaban responden bahwa persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sangat sesuai dengan jenis pelayanannya antara lain : (1) Persyaratan pelayanan tidak menyulitkan masyarakat, karena persyaratan tersebut untuk memudahkan pelayanan itu sendiri, (2) Karena persyaratan pelayanan dengan pelayannya sangat sesuai, pas dan cocok. Sedangkan harapan responden yang menjawab sangat sesuai antara lain : (1) Agar persyaratan yang telah ada untuk dipertahankan, (2) Karena untuk menjaga keamanan dan kelangsungan perpustakaan persyaratan untuk dijaga.

Responden yang memberikan jawaban bahwa persyaratan pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanannya menyertakan alasan antara lain : (1) Persyaratan perpanjangan kartu harus mengetahui kepala desa. (2) Persyaratan untuk menjadi anggota membayar Rp 3.00,00. (3) Persyaratan lamanya peminjaman buku 7 hari. Adapun harapannya antara lain : (1) Untuk perpanjangan anggota cukup mengetahui ketua RT, (2) Biaya pendaftaran dapat dihapuskan karena sudah dibiayai oleh pemerintah, (3) Peminjaman buku agar lebih diperpanjang yaitu selama 10 hari.

Di bawah ini ditampilkan Tabel IV.6. yang dapat memberikan gambaran hasil penelitian tentang aspek persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

Tabel IV.6.  
PERSYARATAN PELAYANAN DENGAN JENIS  
PELAYANANNYA

KETERANGAN	FREKUENSI	PERSEN
Tidak Sesuai	-	-
Kurang Sesuai	9	6,0
Sesuai	131	87,3
Sangat Sesuai	10	6,7
Jumlah	150	100,0

Sumber : Pertanyaan Nomor II.2.

c. Aspek Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani.

Pelayanan yang baik adalah sebuah komoditas yang kelak menentukan kinerja perpustakaan. Untuk itu dibutuhkan keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dilakukan oleh 4 orang petugas pelayanan. Petugas pelayanan selain melayani peminjaman dan pengembalian buku, juga melakukan pekerjaan ketatausahaan lainnya seperti mengetik kartu anggota, menempel foto di kartu anggota, mengisi buku induk anggota, menempel foto anggota di buku induk anggota dan juga menata kembali buku di rak yang sudah dikembalikan oleh peminjam. Karena begitu banyak tugas lain di luar pelayanan peminjaman dan

pengembalian, maka petugas tersebut dibagi menjadi 2 kelompok yaitu kelompok pagi yaitu mulai jam 07.00 s/d 11.00 dan kelompok siang yaitu jam 11.00 s/d 15.30. Pembagian tugas tersebut bergantian setiap hari. Hal demikian untuk mengurangi kebosanan petugas dalam bidang pelayanan. .

Tabel IV.7. di bawah ini memberikan gambaran jawaban para responden terhadap aspek kejelasan dan kepastian petugas yang melayani di perpustakaan Kabupaten Kendal.

Tabel IV.7.  
KEJELASAN DAN KEPASTIAN PETUGAS  
YANG MELAYANI

KETERANGAN	FREKUENSI	PERSEN
Tidak Jelas	1	0,7
Kurang Jelas	27	18,0
Jelas	110	73,3
Sangat Jelas	12	8,0
Jumlah	150	100,0

Sumber : pertanyaan II.3.

Dari Tabel IV.7. di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden cukup menyebar untuk menjawab pertanyaan II.3. Responden yang memberikan jawaban jelas terhadap pertanyaan keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan sebanyak 110 orang responden atau (73,3 %). Sedangkan responden yang menjawab kurang jelas sebanyak 27 orang ( 18,0 %). Kemudian responden yang menjawab sangat jelas sebanyak 12 orang



responden atau sebesar 8 %, dan 1 orang responden atau 0,7 % menjawab tidak jelas.

Responden yang memberikan jawaban jelas terhadap aspek kejelasan dan kepastian petugas yang yang melayani menyertakan alasan antara lain : (1) Karena petugas selalu duduk di meja pelayanan pasti merekalah petugasnya, (2) Petugas mudah dikenali karena petugasnya hanya itu-itu saja, (3) Karena sering bertemu petugas atau berkunjung ke perpustakaan sehingga hafal dan dapat membedakan antara petugas dan yang bukan petugas, (4) Karena setiap petugas sudah memiliki tugas masing-masing sehingga masing-masing masyarakat akan lebih mudah mengenali. Sedangkan harapan dari responden adalah (1) Harus ada papan nama / emblem yang memberikan keterangan bahwa mereka adalah petugas pelayanan, (2) Pelayan harus lebih sigap dan tanggap apabila ada pengunjung atau calon peminjam sehingga pengunjung tidak bingung mana petugas pelayanan dan mana yang bukan petugas, (3) Harus dibedakan seragam antara petugas dan yang bukan petugas.

Alasan yang disertakan oleh responden yang menjawab kurang jelas dalam aspek kejelasan dan kepastian petugas yang melayani antara lain : (1) Soalnya petugasnya sering gonta-ganti, (2) Meja pelayanan sebagai cirri dalam dalam menentukan petugas pelayanan sering penuh dengan kotak

kartu peminjaman sehingga sering tidak kelihatan, (3) Petugas tidak memakai identitas, karena masyarakat perlu tahu siapa petugas pelayanan. Harapan yang menyertai jawaban responden antara lain : (1) Untuk ditetapkan dengan memberikan tanda pengenal pada petugas pelayanan, (2) Meja dan papan nama meja untuk diperjelas lagi, (3) Untuk memberikan identitas khusus bagi petugas pelayanan.

Responden yang memberikan jawaban sangat jelas terhadap aspek kejelasan dan kepastian petugas yang melayani, menyertakan alasan antara lain : (1) Meskipun berganti-ganti semua petugas masih dapat dikenali, (2) karena petugasnya sedikit dan hanya itu-itu saja sehingga dapat melayani dengan baik karena sudah terbiasa. Responden yang memberikan alasan di atas tidak menyertakan harapannya.

Alasan responden yang menyertai jawaban tidak jelas tentang aspek kejelasan dan kepastian petugas yang melayani, adalah petugas yang melayani tidak ada identitas khusus yang membedakan antara petugas dan bukan petugas, sedangkan harapannya adalah untuk dibuatkan seragam atau ID card.

d. Aspek Kedisiplinan Petugas dalam Memeberikan pelayanan.

Tabel IV.8. di bawah ini adalah jawaban responden tentang aspek kedisiplinan petugas dalam memberikan

pelayanan. Dalam jawaban ini responden memberikan penilaian terhadap aspek kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

Tabel IV.8.  
KEDISIPLINAN PETUGAS DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN

KETERANGAN	FREKUENSI	PERSEN
Tidak disiplin	-	-
Kurang Disiplin	40	26,7
Disiplin	108	72,0
Sangat Disiplin	2	1,3
Jumlah	150	100,0

Sumber : Pertanyaan II.4.

Dari Tabel IV.8. di atas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab bahwa petugas disiplin dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebanyak 108 orang (72,0 %). Responden yang menjawab kurang disiplin sebanyak 40 orang responden (26,7 %), kemudian yang menjawab sangat disiplin sebanyak 2 orang (1,3 %).

Responden yang menjawab disiplin menyertakan alasan antara lain : (1) Setiap kali membutuhkan petugas selalu ada, (2) Buka pelayanan sesuai dengan jam kerja pada umumnya yaitu jam 07.00 sampai dengan jam 15.30. (3) Pada jam kerja petugas pelayanan selalu ada sehingga petugas selalu ada ditempat sehingga masyarakat tidak kerepotan, (4) Petugas cukup disiplin, (5) Petugas sudah

sadar dengan tanggungjawabnya yaitu bekerja tepat waktu. Sedangkan harapan yang disertakan responden dalam jawabannya adalah Untuk mempertahankan kedisiplinan yang sudah dicapai.

Alasan yang menyertai jawaban responden yang memberikan penilaian kurang disiplin terhadap aspek kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan antara lain : (1) Apabila tidak ada pengunjung perpustakaan tutup lebih awal, (2) Pada hari Sabtu perpustakaan buka jam 09.00 dan tutup jam 14.00, padahal ketentuannya buka dan tutup jam 07.00 s/d 15.30. (3) Waktu jam kerja seharusnya petugas pelayanan sudah ada di meja pelayanan, (4) pada jam-jam tertentu kadang-kadang petugas tidak ada. Sedangkan harapan responden antara lain : (1) baik ada pengunjung atau tidak ada pengunjung perpustakaan sebaiknya tutup sesuai dengan ketentuan yang ada, (2) Pada hari Sabtu buka dan tutup sebaiknya sesuai dengan ketentuan. (3) Untuk ditingkatkan kedisiplinan para pegawai sesuai dengan jam kerja, (4) Apabila petugas pelayanan meninggalkan tempat / meja pelayanan seharusnya ada petugas yang mengganti.

Responden yang memberikan jawaban sangat disiplin terhadap aspek kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan menyertakan alasan bahwa setiap jam-jam

pelayanan petugas selalu ada ditempat, dan kemudian harapannya adalah untuk dipertahankan dan ditingkatkan.

e. Aspek Tanggung jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan.

Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan akan membantu dalam kelancaran penyelenggaraan pelayanan. Dalam penelitian ini jawaban responden terhadap aspek tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan adalah cukup beragam dari mulai jawaban sangat bertanggungjawab sampai dengan jawaban kurang bertanggungjawab. Berikut di bawah ini ditampilkan Tabel IV.9. yang dapat memberikan gambaran jawaban responden.

Tabel IV.9.  
TANGGUNG JAWAB PETUGAS  
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN

KETERANGAN	FREKUENSI	PERSEN
Tidak Bertanggung Jawab	-	-
Kurang Bertanggung Jawab	21	14,0
Bertanggung Jawab	117	78,0
Sangat Bertanggung jawab	12	8,0
Jumlah	150	100,0

Sumber : Pertanyaan Nomor II.5.

Dari Tabel IV.9. di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang paling dominan adalah bertanggungjawab, yang berarti bahwa kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan dapat dirasakan oleh responden, jawaban tersebut

sebanyak 117 orang responden (78,0 %). Responden yang menjawab kurang bertanggungjawab sebanyak 21 orang (14,0 %), sedangkan 12 responden (8,0 %) menjawab sangat bertanggungjawab.

Alasan yang menyertai jawaban responden bahwa petugas bertanggung jawab, antara lain : (1) Karena apabila pengunjung tidak tahu maka akan diberitahu oleh petugas, (2) Karena petugas di dalam melayani cepat oleh karena petugas bertanggungjawab atas pekerjaannya, (3) setiap petugas selalu dalam keadaan siap dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat tidak repot dalam mencari dan mengurus buku, (4) Ada upaya penagihan buku-buku yang terlambat dikembalikan oleh petugas pelayanan. Sedangkan harapan responden antara lain : (1) Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepedulian petugas terhadap pengunjung, (2) Untuk mempertahankan dan meningkatkan tanggung jawab petugas, (3) untuk mempertahankan kesigapan petugas pelayanan, (4) Untuk meningkatkan penagihan buku-buku yang terlambat / belum dikembalikan.

Responden yang memberikan penilaian kurang bertanggungjawab terhadap aspek tanggung jawab petugas pelayanan menyertakan alasan antara lain : (1) petugas kesulitan menjawab sewaktu ada pengunjung yang

menanyakan letak sebuah buku, (2) pada waktu melayani petugas sering berbicara dengan pegawai lain, (3) Masih ada petugas yang selalu melimpahkan kesalahan kepada peminjam apabila terjadi kelambatan pengembalian buku. Sedangkan harapan yang disertakan dalam jawaban responden antara lain : (1) Petugas untuk lebih mengenal ruang lingkup pekerjaan / lingkungan kerjanya, (2) Petugas tidak berbicara / ngobrol pada waktu melayani masyarakat, (3) Petugas untuk lebih kompak dan bertanggungjawab. Penilaian ini juga diberikan oleh informan 8, bahwa petugas kurang bertanggungjawab, sebagaimana yang diungkapkan dalam pernyataannya : “ Akh, petugasnya payah ! saya mendapat panggilan oleh kantor perpustakaan, saya ditagih karena saya dituduh belum mengembalikan buku, padahal buku itu sudah saya kembalikan buktinya kartu pinjam saya sudah dibubuhi tanggal pengembalian. Karena petugas tidak percaya, kemudian petugas menyuruh saya untuk mencari buku tersebut di rak buku sampai ketemu dan syukur alhamdulillah buku tersebut ketem, ini semua karena petugas tidak bertanggungjawab, meskipun demikian saya tidak kapok berkunjung ke perpustakaan karena saya sangat membutuhkan buku-buku yang ada di perpustakaan”. (Wawancara tgl. 22 Maret 2005).

Alasan yang menyertai jawaban responden yang menilai bahwa petugas sangat bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan antara lain : (1) karena petugas bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, (2) karena apabila pengunjung merasa kesulitan mencari buku maka petugas menunjukkan lokasi buku tersebut disimpan. Sedangkan harapan yang disertakan antara lain : (1) Tanggung jawab tidak hanya pada petugas saja akan tetapi pengunjung / peminjam juga harus ikut bertanggungjawab, (2) Untuk mempertahankan dan meningkatkan tanggung jawab petugas agar masyarakat mendapat kepastian terhadap pelayanan perpustakaan.

f. Aspek Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan.

Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan akan mencerminkan penampilan pelayanan perpustakaan. Kemampuan petugas pelayanan sangat didukung oleh tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini responden yang memberikan jawaban bahwa petugas mampu dalam memberikan pelayanan lebih dari 50,0 %, tepatnya sebanyak 129 orang responden (86,0 %). Sedangkan responden yang



menjawab petugas kurang mampu memberikan pelayanan sebanyak 17 orang responden (11,3 %), dan yang memberikan jawaban sangat mampu sebanyak 4 orang (2,7 %).

Responden yang menjawab bahwa petugas mampu dalam memberikan pelayanan menyertakan alasan antara lain : (1) jika bertanya tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan buku langsung mendapatkan petunjuk yang jelas, (2) Petugasnya dapat melaksanakan tugas dengan baik, (3) karena petugas merupakan orang yang berkompeten dibidang perpustakaan, (4) para petugas sudah cukup cakap dan bersemangat dalam memberikan pelayanan. Sedangkan harapan yang disertakan antara lain : mohon untuk dipertahankan dan ditingkatkan kemampuan petugas dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Alasan yang disertakan oleh responden yang menjawab bahwa petugas kurang mampu dalam memberikan pelayanan antara lain : (1) Sempat ada yang akan meminjam buku tetapi petugas bingung mencarinya, (2) Ada petugas tidak mengerti hal-hal yang berkaitan dengan buku dan kemudian petugas dengan mudah mengatakan bahwa buku yang dicari tidak ada, (3) Ada petugas yang belum mengenal penggunaan kartu katalog. Sedangkan responden mengharapkan hal-hal antara lain : (1)

Kemampuan petugas dalam pelayanan untuk ditingkatkan, (2) Petugas untuk lebih belajar mengenali pekerjaannya sehingga mereka mengetahui letak dan peredaran buku perpustakaan, (3) petugas hendaknya mengetahui penggunaan katalog buku.

Responden yang menjawab petugas sangat mampu dalam memberikan pelayanan menyertakan alasan antara lain : (1) Karena petugas dalam meberikan penjelasan cukup jelas, (2) Karena pengalaman sehingga petugas sangat mampu melayani masyarakat dengan baik, (3) Karena tugas pelayanan sangat ringan dan prosedurnya sudah ada maka petugas tinggal melaksanakannya. Sedangkan harapannya antara lain : (1) Kemampuan untuk dipertahankan. (2) Agar pelayanan ditingkatkan, (3) Untuk menjaga kemampuan petugas pelayanan.

Untuk lebih jelasnya berikut ditampilkan Tabel IV.10. yang memperlihatkan jawaban rsponden tentang aspek kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

Tabel IV.10  
KEMAMPUAN PETUGAS  
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN

KETERANGAN	FREKUENSI	PERSEN
Tidak Mampu	-	-
Kurang Mampu	17	11,3
Mampu	129	86,0
Sangat Mampu	4	2,7
Jumlah	150	100,0

Sumber : Pertanyaan Nomor II.6.

g. Aspek Kecepatan Pelayanan.

Kunci keberhasilan sebuah pelayanan selain harga juga kecepatan sebagai pertimbangan masyarakat dalam memilih tempat pelayanan. Misalnya orang akan memanfaatkan calo guna mempercepat mendapatkan sebuah pelayanan atau karena mengurus sesuatu agar lebih cepat. Mereka menganggap bahwa dengan memanfaatkan jasa calo waktu tidak tebuang percuma hanya untuk menunggu atau antri yang terlalu lama. Oleh karena itu dalam kasus ini harga tidak menjadi pertimbangan, akan tetapi kecepatan pelayanan itulah yang membuat orang enggan atau bersedia untuk menyelesaikan sebuah urusan.

Hampir semua pelayanan di kantor perpustakaan masih dilakukan dengan cara manual. Dari pembuatan kartu anggota pengisiannya masih dilakukan dengan mesin ketik manual. Kemudian untuk peminjaman dan pengembalian juga masih dilakukan dengan cara manual atau belum komputerisasi, apalagi pencarian koleksi buku juga masih dilakukan dengan manual, Meskipun demikian semua pekerjaan pelayanan dapat dilakukan dengan cepat.

Penelitian ini juga akan melihat sejauh mana aspek kecepatan pelayanan yang menyangkut target target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh Kantor Perpustakaan. Di bawah ini

ditampilkan Tabel IV.11, sebagai gambaran penilaian responden terhadap kecepatan pelayanan Kantor Perpustakaan.

Tabel IV.11.  
KECEPATAN PELAYANAN DIKANTOR PERPUSTAKAAN

KETERANGAN	FREKUENSI	PERSEN
Tidak Cepat	-	-
Kurang Cepat	27	18,0
Cepat	120	80,0
Sangat Cepat	3	2,0
Jumlah	150	100,0

Sumber : pertanyaan nomor II.7.

Dari Tabel IV.11. di atas nampak sebanyak 120 orang responden (80,0 %) pelayanan di Kantor perpustakaan cepat. Kemudian sebanyak 27 orang responden (18,0 %) menjawab bahwa pelayanan kantor perpustakaan kurang cepat, sedangkan sebanyak 3 orang responden (2,0 %) menjawab bahwa pelayanan kantor perpustakaan sangat cepat.

Responden yang menilai bahwa pelayanan di kantor perpustakaan adalah cepat memberikan alasan antara lain :

- (1) karena pekerjaannya sederhana maka pelayanannya juga cepat,
- (2) Peminjaman dan pengembalian dilayani cepat yaitu tidak lebih dari 1 menit,
- (3) Setiap petugas selalu bertindak cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat,
- (4) pembuatan kartu anggota tidak lebih dari 2 hari.

Harapan yang disertakan dalam jawaban ini antara lain :

- (1) Untuk mempertahankan kecepatan pelayanan,
- (2)

kecepatan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku untuk dipertahankan, (3) Untuk mempertahankan kualitas pelayanan, (4) Pembuatan kartu anggota kalau bisa 1 hari.

Sedangkan responden yang menjawab bahwa pelayanan di kantor perpustakaan kurang cepat menyertakan alasan antara lain : (1) karena terkadang menumpuk dulu buku yang akan dikembalikan tetapi ditulis belakangan, (2) Karena sering disuruh menunggu dulu padahal petugas sedang *ngobrol*, (3) Apabila peminjam kesulitan mencari buku petugas tidak mau mencarikan buku tersebut. Sedangkan harapannya antara lain : (1) Pengembalian buku sebaiknya langsung dilayani tidak usah menunggu dahulu, (2) Agar petugas tidak *ngobrol* pada waktu melayani, (3) Petugas sebaiknya membantu mencarikan buku apabila ada peminjam yang kesulitan mencari buku.

Responden yang menjawab bahwa pelayanan di perpustakaan sangat cepat memberikan alasan antara lain : (1) Karena masyarakat yang membutuhkan pelayanan terus langsung dilayani, (2) Petugas dapat memberikan pelayanan dengan sangat cepat karena prosedurnya sederhana. Sedangkan harapan yang menyertai jawaban responden antara lain : (1) kepedulian petugas dalam pelayanan untuk dipertahankan, (2) Untuk mempertahankan kecepatan pelayanan.

Kecepatan pelayanan kantor perpustakaan juga diakui oleh informan 9. Dia berani mengembalikan buku pada saat jam istirahat sekolah, padahal jarak antara sekolah dengan kantor perpustakaan cukup jauh. Alasannya dia tidak akan terlambat masuk kelas karena pelayanan pengembalian buku sangat cepat tidak lebih dari 1 menit, sehingga dia berani mengembalikan buku tersebut agar dia tidak kena denda (Hasil wawancara tgl. 28 Maret 2005).

h. Aspek Keadilan untuk mendapatkan pelayanan.

Pelayanan yang baik adalah bersifat adil tidak membedakan-bedakan siapa yang membutuhkan pelayanan atau dengan kata lain pelaksanaan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan golongan / status masyarakat yang dilayani.

Berkaitan dengan aspek keadilan untuk mendapatkan pelayanan dalam penelitian ini diperoleh hasil sebagaimana tercantum dalam Tabel IV.12. di bawah ini.

Tabel IV.12.  
KEADILAN UNTUK MENDAPATKAN PELAYANAN  
DIKANTOR PERPUSTAKAAN

KETERANGAN	FREKUENSI	PERSEN
Tidak Adil	7	4,7
Kurang Adil	13	8,7
Adil	121	80,6
Sangat Adil	9	6,0
Jumlah	150	100,0

Sumber : Pertanyaan nomor II.8.

Dari Tabel IV.12. di atas dapat dilihat bahwa jawaban responden cukup menyebar kesemua jawaban. Sebanyak 121 orang responden (80,6 %) menjawab bahwa pelaksanaan pelayanan dilakukan dengan adil. Kemudian sebanyak 13 orang responden (8,7 %) menjawab bahwa pelaksanaan pelayanan dilakukan kurang adil. Sedangkan 9 orang responden (6 %) menjawab sangat adil, dan 7 orang responden (4,7 %) menjawab bahwa pelaksanaan pelayanan dilakukan tidak adil.

Alasan yang disertakan oleh responden yang menjawab bahwa pelayanan di perpustakaan dilakukan secara adil antara lain : (1) Karena setiap petugas tidak memandang siapa yang akan meminjam atau mengembalikan buku, (2) Masyarakat yang datang awal langsung dilayani dan yang datang belakangan harus antri terlebih dahulu, (3) Karena semua orang yang akan mengembalikan atau meminjam buku mendapat pelayanan yang baik tidak memandang status sosial, (4) Adil dalam arti

sesuai dengan peraturan prosedur di perpustakaan, para petugas tidak pernah membedakan pelayanannya kepada masyarakat. Harapan yang menyertai jawaban responden ini antara lain : (1) keadilan harus tetap terjaga, (2) petugas untuk mempertahankan konsistensi terhadap waktu kehadiran anggota dan pelayanan, (3) petugas untuk mempertahankan keadilan dalam pelayanan, (4) pelaksanaan peraturan yang sudah ada untuk dipertahankan.

Sedangkan responden yang menjawab bahwa pelayanan di kantor perpustakaan kurang adil menyertakan alasan antara lain : (1) Untuk anggota yang dari pegawai terkadang dapat pinjam buku lebih dari 2 buku, (2) Hal ini berkaitan dengan susahnya mendapatkan buku yang dicari sampai berminggu-minggu, padahal buku tersebut masih dipinjam oleh anggota lain, (3) Kadang petugas menyimpan buku-buku tertentu padahal buku tersebut juga dibutuhkan oleh orang lain. Kondisi yang diharapkan antara lain : (1) Untuk tidak membeda-bedakan anggota, tidak usah melihat warna baju, umur, wajah, semua anggota memiliki hak dan kewajiban yang sama, (2) pelayanan untuk diperbaiki agar lebih adil, (3) Jadilah pelayan yang adil dan bijaksana.

Kemudian responden yang menjawab bahwa pelayanan di kantor perpustakaan adalah sangat adil memberikan alasan bahwa pelayanan di kantor perpustakaan



tidak membeda-bedakan pengunjung atau peminjam. Sedangkan harapan responden adalah agar keadilan pelayanan selalu tetap terjaga.

Alasan yang disertakan oleh responden yang menjawab bahwa pelayanan di perpustakaan tidak adil adalah masih ada pelayanan yang berbeda antara anggota yang PNS dengan masyarakat biasa, anggota yang PNS dapat meminjam 4 buku sedangkan masyarakat biasa hanya boleh meminjam 2 buku. Harapan yang disertakan dalam jawaban ini adalah semoga petugas lebih adil kepada pengguna biasa perpustakaan baik PNS, pelajar, maupun masyarakat lainnya. Hal ini diakui oleh informan 10, bahwa petugas perpustakaan sangat diskriminatif dalam memberikan pelayanan. Informan 10 memberikan alasan karena ada anggota yang bekerja sebagai PNS diperbolehkan meminjam buku sebanyak 5 buah. (Hasil Wawancara tgl. 31 Maret 2005).

Lain halnya dengan informan 11, menurut pengamatan peneliti bahwa informan 11 sangat aktif mengunjungi perpustakaan meskipun usianya telah lanjut. Hampir setiap pagi aktif mengunjungi perpustakaan sehabis pulang mengaji. Dapat dipastikan informan 11 selalu datang pertama kali setelah perpustakaan buka

yaitu pukul 07.00. Keinginan informan 11 agar dapat membaca Koran sebelum dia pulang ke rumah. Informan 11 sangat aktif mengikuti berita yang dimuat di surat kabar, akan tetapi ada hal yang sangat mengganjal di hatinya yang disampaikan kepada peneliti, karena dia selalu menunggu Koran yang terlebih dahulu dibaca oleh petugas. Hal demikianlah yang menjadikan kegundahannya karena petugas tidak adil, karena kepentingan masyarakatlah yang diutamakan dan bukan kepentingan pribadi (Hasil wawancara tgl. 1 April 2005).

i. Aspek Kesopanan dan Keramahan Petugas.

Kesopanan dan keramahan petugas merupakan kunci sukses sebuah pekerjaan pelayanan. Petugas yang sopan dan ramah akan menjadi daya tarik bagi masyarakat untuk berkunjung ke perpustakaan. Hal ini terkait dengan penelitian ini yang salah satu aspek penelitian adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Dalam aspek kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan diperoleh hasil jawaban responden seperti tercantum dalam Tabel IV.13. di bawah ini.

Tabel IV.13.  
KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN

KETERANGAN	FREKUENSI	PERSEN
Tidak Sopan dan Ramah	-	-
Kurang Sopan dan Ramah	6	4,0
Sopan dan Ramah	135	90,0
Sangat Sopan dan Ramah	9	6,0
Jumlah	150	100,0

Sumber : Pertanyaan II.9.

Dari Tabel IV.13. di atas tampak bahwa responden yang menjawab petugas sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan sebanyak 135 orang responden (90,0 %). Kemudian responden yang menjawab petugas sangat sopan dan ramah sebanyak 9 orang responden (6,0 %), sedangkan responden yang memberikan jawaban bahwa petugas dalam memberikan pelayanan kurang sopan dan ramah sebanyak 6 orang (4,0 %).

Alasan yang disertakan oleh responden yang menjawab bahwa petugas dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah antara lain : (1) karena pada saat ada pengunjung datang petugas sudah senyum dan apabila sedang melayani bicaranya sopan dan ramah. (2) Kalau ditanya menjawab dengan sopan dan ramah, (3) Setiap ada

anggota perpustakaan yang datang dilayani dengan baik, santun, dan menghargai. (4) Apabila jarang pengunjung dan tidak ada yang antri kadang-kadang petugas menanyakan keluarga dan mengajak ngobrol. Harapan para responden anatara lain : (1) Kesopanan dan keramahan semoga selalu tetap terjaga, (2) untuk mempertahankan kesopanan dan keramahan, (3) Petugas pelayanan untuk tetap menghargai pengunjung dan anggota, (4) Jikalau mengajak ngobrol jangan lama-lama. Penilaian serupa juga diakui oleh informan 12. Dia menceritakan kepada peneliti pengalamannya, bahwa dia senang berkunjung di perpustakaan karena dia merasa dihargai dan dihormati oleh petugas perpustakaan (Wawancara tgl. 4 April 2005). Hal serupa juga dikemukakan oleh informan 13, yang hampir setiap hari mengunjungi perpustakaan setelah mengantar anak ke sekolah di SD Pegulon 2 yang letaknya 100 meter d ibelakang kantor perpustakaan. Informan 13 senang berkunjung keperpustakaan karena petugasnya sopan, ramah, dan menghormati meskipun dia bukan sebagai anggota perpustakaan. Informan 13 datang ke perpustakaan untuk membaca berita di harian surat kabar ( Wawancara tgl. 4 April 2005).

Responden yang memberikan penilaian sangat sopan dan ramah kepada petugas pelayanan menyertakan alasan antara lain : (1) petugas selalu memberikan responnya dengan ramah dan sopan kepada siapapun yang datang di kantor perpustakaan, (2) Petugas tidak membeda-bedakan pengunjung semua dihargai dan dihormati. Sedangkan harapannya antara lain : (1) pertahankan agar masyarakat lebih senang berkunjung ke perpustakaan, (2) petugas untuk tetap menjaga sikap dan perilaku menghargai orang lain.

Alasan yang disertakan oleh responden yang menjawab bahwa petugas pelayanan kurang sopan dan ramah memberikan alasan antara lain : (1) pada waktu melayani peminjam, petugas ngobrol dengan temannya, (2) Pada waktu menjawab pertanyaan pengunjung, petugas sambil membaca Koran, (3) petugas kurang sopan karena kadang-kadang ucapannya terlalu memojokan dan menyalahkan peminjam. Harapannya antara lain : (1) untuk dikoreksi dan jangan ngobrol pada waktu melayani, (2) pada waktu menjawab pertanyaan pengunjung atau anggota petugas agar lebih sopan dan ramah. (3) Petugas agar lebih menghargai anggota / peminjam dan tidak membeda-bedakan pengunjung atau anggota.

Mengenai kesopanan dan keramahan petugas di perpustakaan pernah dikeluhkan oleh informan 14, keluhan selengkapnya adalah :

“ Saya ibu rumah tangga yang hidup di pedesaan. Didorong keinginan menambah wawasan dan pengetahuan, saya mendaftar sebagai anggota perpustakaan Kabupaten Kendal. Saya ingin mengajarkan dan menumbuhkan minat baca pada anak saya tentang perlunya membaca. Saya minta informasi lebih dulu tentang syarat sebagai anggota. Berhubung saya tidak mempunyai foto setengah badan, petugas menyarankan kartu anggota di atasnamakan anak saya yang berumur 8 tahun kelas 3 SD. Setelah itu, seminggu sekali kami meluangkan waktu dari desa Purwokerto Brangsong ke Kota Kendal untuk meminjam buku. Hal ini berlangsung sejak September 2004 sampai sekarang. Berhubung tanggal 6 Januari 2005 anak saya lagi tes semester, saya ke perpustakaan tanpa dia. Tetapi alangkah kagetnya karena ditolak petugas dengan alasan kartu anak saya tidak bisa saya gunakan karena saya datang sendiri. Karena sebelumnya sudah minta informasi dulu, maka saya berusaha menjelaskan. Tetapi yang lebih menyakitkan petugas menolak dengan kata yang kurang bersahabat dengan sambil membaca Koran tanpa sedikit pun melihat saya. Saat saya menjelaskan dia pun tetap saja acuh dan terus membaca Koran. Saya memang orang desa yang tidak bekerja tapi tolong caranya jangan begitu. Beginilah sikap pegawai perpustakaan, mohon pimpinan menganjurkan anak buahnya bersikap ramah dan sopan, biar orang-orang desa seperti saya tidak takut datang ke perpustakaan dan tercapailah semboyan, buku adalah jendela dunia”. (Harian Suara Merdeka, Senin 31 Januari 2005, halaman 6).

j. Aspek Biaya untuk mendapatkan pelayanan.

Biaya adalah salah satu faktor yang mempengaruhi masyarakat tertarik kepada salah satu produk atau jasa yang ditawarkan. Hal tersebut juga berlaku pada biaya yang

dikenakan kepada masyarakat yang akan menjadi anggota perpustakaan. Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh kantor perpustakaan menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat untuk menjadi anggota perpustakaan. Dalam penelitian ini diperoleh hasil jawaban responden yang setuju dengan pernyataan di atas.

Berikut di bawah ini ditampilkan Tabel IV.14. yang menyajikan pendapat anggota perpustakaan tentang aspek kewajaran biaya pelayanan.

Tabel IV.14.  
BIAYA UNTUK MENDAPATKAN PELAYANAN

KETERANGAN	FREKUENSI	PERSEN
Tidak Wajar	-	-
Kurang Wajar	-	-
Wajar	110	73,3
Sangat Wajar	40	26,7
Jumlah	150	100,0

Sumber : Pertanyaan II.10.

Dari Tabel IV.14. di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan bahwa biaya untuk mendapatkan pelayanan wajar sebanyak 110 orang responden (73,3 %), sedangkan sebanyak 40 orang responden (26,7 %) biaya untuk mendapatkan pelayanan sangat wajar.

Alasan yang dikemukakan oleh responden yang menjawab bahwa biaya untuk mendapatkan pelayanan adalah wajar, antara lain : (1) Wajar biayanya tidak mahal, biaya pendaftaran hanya Rp 3.000,00. (2) Biaya untuk jadi

anggota baru murah bagi masyarakat yang ekonomi pas-pasan, (3) wajar karena pas dan sesuai dengan pelayanan. (4) karena biaya tidak mahal dan terjangkau, (5) Biayanya cukup rasional. (6) dengan sekali membayar biaya Rp 3.000,00 kita dapat meminjam buku selama 1 tahun. Sedangkan harapan yang disertakan dalam jawaban responden antara lain : (1) Biaya pendaftaran dapat ditambah untuk membantu pemerintah dalam pengadaan buku, (2) Biaya Rp 3.000,00 pas buat pelajar dan masyarakat yang penghasilannya kecil dan jangan dinaikan, (3) Apabila dimungkinkan gratis, (4) untuk mempertahankan besarnya biaya pendaftaran dan denda, (5) Jumlah besarnya biaya untuk tetap dijaga, (6) Meskipun biayanya murah tapi pelayanannya tidak boleh jelek dan harus ditingkatkan karena petugas sudah dibayar oleh pemerintah.

Responden yang menjawab sangat wajar memberikan alasan, (1) sesuai dengan pendapatan masyarakat, (2) terjangkau oleh siswa sekolah, (3) sama dengan perpustakaan lainnya. Sedangkan harapannya adalah, (1) untuk dipertahankan, (2) tidak perlu dinaikan, (3) untuk menjaga biaya yang sudah ada.

- k. Aspek kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.



Dalam Tabel IV.15. di bawah ini ditampilkan hasil jawaban responden tentang aspek kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Dalam Tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebanyak 97 orang responden (64,7 %) menjawab bahwa kepastian biaya pelayanan adalah banyak sesuai. Sedangkan sebanyak 52 orang responden (34,6 %) menyatakan bahwa kepastian biaya pelayanan selalu sesuai. Dan sebanyak 1 orang responden (0,7 %) menyatakan bahwa kepastian biaya pelayanan kadang-kadang sesuai.

Alasan yang menyertai jawaban responden yang menjawab bahwa kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan banyak sesuai, antara lain : (1) Biaya yang dibayarkan sesuai dengan yang dipasang dipapan pengumuman, (2) Untuk pendaftaran anggota baru dan memperpanjang sudah sesuai dengan yang tercantum di kartu anggota, (3) Biaya yang dibayarkan sesuai dengan SK Kepala KPAD tentang besarnya biaya pendaftaran anggota dan denda dan tidak terlalu mahal. Sedangkan alasan yang disertakan antara lain : (1) Untuk dipertahankan, (2) untuk digratiskan karena sudah ada bantuan dari pemerintah. (3) untuk tetap menjaga pelaksanaan peraturan yang ada.

Responden yang menjawab aspek kepastian biaya pelayanan di perpustakaan selalu sesuai, memberikan alasan antara lain : (1) Karena biaya yang dibayarkan jumlahnya sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan, (2) Karena disaat membayar sesuai dengan yang telah ditetapkan. Kemudian harapannya adalah (1) untuk dipertahankan, (2) untuk tetap menjaga biaya yang ada.

Dalam Tabel IV.15. terdapat 1 orang responden (0,7 %) yang menyatakan bahwa kepastian biaya pelayanan kadang-kadang sesuai. Alasan yang dikemukakan adalah bahwa ada orang yang terlambat mengembalikan buku tetapi tidak kena denda padahal menurut peraturannya harus kena denda, sedangkan harapannya adalah petugas juga harus mengikuti aturan.

Berikut ditampilkan Tabel IV.15. tentang aspek kepastian biaya pelayanan.

Tabel IV.15.  
KESESUAIAN ANTARA BIAYA YANG DIBAYARKAN  
DENGAN BIAYA YANG TELAH DITETAPKAN

KETERANGAN	FREKUENSI	PERSEN
Selalu tidak Sesuai	-	-
Kadang-kadang Sesuai	1	0,7
Banyak Sesuai	97	64,7
Selalu Sesuai	52	34,6
Jumlah	150	100,0

Sumber : Pertanyaan Nomor II.11.

I. Aspek Ketepatan pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu pelayanan.

Kepastian jadwal pelayanan yang menyangkut pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan juga menjadi salah satu aspek dalam penelitian ini. Hasil jawaban responden tercantum dalam Tabel IV.16. di bawah ini.

Jenis IV.16.  
KETEPATAN PELAKSANAAN TERHADAP  
JADWAL WAKTU PELAYANAN

KETERANGAN	FREKUENSI	PERSEN
Selalu Tidak Tepat	-	-
Kadang Kadang Tepat	30	20,0
Banyak tepatnya	85	56,7
Selalu Tepat	35	23,3
Jumlah	150	100,0

Sumber : Pertanyaan Nomor II.12.

Dalam Tabel IV.16. di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden sangat variatif. Sebanyak 85 orang responden (56,7 %) menjawab bahwa kepastian jadwal pelayanan banyak tepatnya. Sedangkan sebanyak 35 orang responden (23,3 %) menyatakan selalu tepat, dan sisanya yaitu sebesar 30 orang responden (20,0 %) menyatakan kadang-kadang tepat.

Alasan yang menyertai jawaban responden yang menjawab banyak tepatnya, antara lain : (1) petugas dalam melayani banyak tepatnya karena buka dan tutup sesuai

dengan jam kantor, (2) Jadwalnya tepat sehingga masyarakat jadi lebih tepat mengembalikan buku dan lebih lama baca di perpustakaan, (3) Karena ketepatan waktu pelayanan maka pengembalian buku juga lebih disiplin. Sedangkan harapannya adalah (1) untuk mempertahankan jam pelayanan, (2) Tepat waktu juga harus dibarengi dengan kesiapan melaksanakan tugas, (3) Untuk ditingkatkan ketepatannya.

Responden yang menjawab bahwa ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan adalah selalu tepat, memberika alasan antara lain : (1) Karena setiap hari waktunya buka atau tutup selalu tepat waktu, (2) Karena jam pelayanan selalu tepat, (3) Karena buka perpustakaan dan tutup perpustakaan sesuai jam kerja. Kemudian responden memberikan harapan antara lain : (1) Ketepatan waktu untuk dipertahankan, (2) kedisiplinan waktu untuk dijaga agar peminjam tidak terlambat mengembalikan buku, (3) jam buka dan tutup pelayanan untuk tetap dijaga.

Alasan yang disertakan oleh responden yang menjawab bahwa ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan kadang-kadang tepat antara lain : (1) Apabila pengunjung sedikit atau tidak ada pengunjung perpustakaan kadang-kadang tutup lebih awal, (2) pada jadwal hari sabtu perpustakaan buka jam 09.00 sampai

dengan 15.00 terkadang buka lebih dari jam itu dan tutup kurang dari jam 15.00. Sedangkan harapan yang disertakan dalam jawaban tersebut antara lain : (1) Petugas harus konsisten dengan jadwal waktu pelayanan, (2) Hari jumat untuk diperpanjang sampai jam 15.30 dan hari sabtu untuk dibuka seperti hari kerja biasa.

m. Aspek Kenyamanan di lingkungan Kantor Perpustakaan.

Kenyamanan lingkungan sebuah bangunan akan memiliki andil cukup besar dalam menarik minat masyarakat untuk mengunjungi. Begitu halnya dengan sebuah kantor pelayanan seperti kantor perpustakaan. Untuk membuat betah dan nyaman pengunjung, kantor perpustakaan seyogyanya juga dibangun dengan lingkungan yang nyaman pula. Dalam penelitian ini juga akan meneliti sejauh mana kenyamanan lingkungan kantor perpustakaan yang meliputi kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Table IV.17. di bawah ini menyajikan jawaban responden sebagai hasil penilaian terhadap kenyamanan di lingkungan kantor perpustakaan Kabupaten Kendal.

Tabel IV.17.  
KENYAMANAN DILINGKUNGAN KANTOR  
PERPUSTAKAAN

KETERANGAN	FREKUENSI	PERSEN
Tidak Nyaman	20	13,3
Kurang Nyaman	80	53,4
Nyaman	50	33,3
Sangat Nyaman	-	-
Jumlah	150	100,0

Sumber : Pertanyaan Nomor II.13.

Dari Tabel IV.17. di atas nampak bahwa responden yang menjawab bahwa kondisi sarana dan prasarana pelayanan di kantor perpustakaan kurang nyaman sebanyak 80 orang responden (53,4 %). Kemudian sebanyak 50 orang responden (33,4 %) menjawab nyaman dan sisanya yaitu sebanyak 20 orang responden (13,3 %) menyatakan tidak nyaman.

Alasan yang disampaikan oleh responden yang menjawab bahwa kondisi sarana dan prasarana perpustakaan kurang nyaman antara lain : (1) letak perpustakaan daerah yang dekat dengan jalan raya sehingga suasana menjadi kurang nyaman gangguan suara kendaraan besar, (2) Kondisi ruang yang sempit, (3) penataan ruang yang semrawut dan panas, (4) Pada saat pengunjung banyak tempat duduk terkadang kurang dan duduknya berdesak-desakan, (5) kamar kecil yang letaknya di dalam kantor dan bercampur dengan karyawan sangat tidak nyaman, (6) ruang

baca, rak buku, ruang administrasi, dan ruang pelayanan menjadi satu sehingga ruang yang sempit menjadi lebih sumpek. Harapannya antara lain : (1) lokasi dipindah tidak dekat jalan raya, (2) dibangun gedung perpustakaan yang ruangnya luas, (3) dilengkapi dengan pendingin ruangan, (4) menambah kursi, (5) kamar kecil dipisahkan antara pengunjung dan karyawan, (6) untuk memisahkan ruang kerja, ruang baca dan rak buku.

Sedangkan responden yang menyatakan bahwa lingkungan perpustakaan nyaman memberikan alasan antara lain : (1) ruangan sudah dilengkapi dengan kipas angin, (2) Ruang bersih, parkir luas dan ada musolanya, (3) Tenang tidak ada yang mengganggu dan pengunjung tertib, (4) tempat mudah dijangkau. Harapan yang disampaikan oleh responden yang menjawab bahwa lingkungan perpustakaan nyaman antara lain : (1) Kipas angin diganti AC. (2) halaman parkir untuk diberi atap, (3) kenyamanan dan ketertiban untuk tetap terjaga, (4) perpustakaan agar tidak dipindah.

Responden yang menjawab bahwa lingkungan perpustakaan tidak nyaman memberikan alasan antara lain : (1) ruangan campu baur antara ruang pelayanan, ruang administrasi, ruang baca, sehingga pengunjung tidak nyaman untuk membaca atau berkunjung ke perpustakaan, (2) kantor perpustakaan dekat dengan jalan raya sehingga suara

kendaraan besar terdengar keras ke ruangan perpustakaan, (3) Ruangan kadang-kadang tidak memuat pengunjung sehingga pengunjung harus menunggu di luar dan ada yang pulang. (4) fasilitas kamar kecil hanya dua sehingga kadang-kadang saling antri antara pengunjung dan karyawan. Sedangkan harapan dari reponden antara lain : (1) Ruangan di perpustakaan untuk di tata kembali agar lebih nyaman, (2) kantor perpustakaan untuk dipindah ke tempat yang jauh dari jalan raya tetapi mudah dijangkau masyarakat, (3) Ruangan perpustakaan untuk diperluas lagi, (4) untuk memisahkan kamar kecil karyawan dan kamar kecil untuk pengunjung.

n. Aspek Keamanan pelayanan di Kantor Perpustakaan.

Keamanan lingkungan kantor perpustakaan mendukung ketertarikan masyarakat untuk mengunjungi guna mendapatkan pelayanan.

Berkaitan dengan aspek keamanan dalam penelitian ini telah diperoleh jawaban responden, sebanyak 130 orang responden (86,7%) menjawab bahwa keamanan dikantor perpustakaan aman. Sedangkan 20 orang responden atau (13,3 %) responden menjawab bahwa keamanan pelayanan dikantor perpustakaan kurang aman. Alasan yang menyertai jawaban responden yang menyatakan keamanan pelayanan adalah



aman, antara lain : (1) karena selama ini tidak pernah terjadi hal-hal yang merugikan pengunjung, (2) Karena keamanan pelayanan di kantor perpustakaan terjaga dengan baik, (3) belum pernah terjadi kehilangan atas barang pengunjung yang ditiptkan di rak penitipan / loker barang., (4) meskipun lokasi perpustakaan di tepi jalan raya tapi cukup aman. Kemudian harapan yang disertakan oleh responden antara lain : (1) keamanan untuk dipertahankan, (2) keamanan agar lebih ditingkatkan, (3) agar ada petugas di rak penitipan barang, (4) untuk lebih aman ada petugas satpam di dalam parkir.

Responden yang menjawab keamanan pelayanan kurang aman memberikan alasan antara lain : (1) lokasi dekat jalan raya maka parkir kendaraan dan pengunjung kurang aman, (2) Ruang baca, pelayanan, kerja, rak buku menjadi satu tempat sehingga rawan pencurian buku, (3) Rak / loker tas, jaket tidak ada kuncinya sehingga rawan kehilangan atau tertukar, (4) Ruang terlalu bebas sehingga pengunjung sulit diawasi, (5) pengunjung bebas memilih dan mencari buku sehingga rawan pencurian buku. Sedangkan harapan responden antara lain : (1) Agar diusahakan ada satpamnya, (2) ruang untuk dipisahkan agar diketahui mana pengunjung untuk baca koran, baca buku, atau peminjam, sehingga mudah diawasi, (3) Untuk

dibuat loker/laci barang pengunjung yang terkunci (4) Pengisian buku hadir untuk dimaksimalkan agar dapat diketahui identitas pengunjung, (5) peminjam tidak perlu mencari buku sendiri, petugas yang mencarikan.

Berikut ditampilkan Tabel IV.18. tentang keamanan pelayanan di kantor perpustakaan.

Tabel IV.18.  
KEAMANAN PELAYANAN DIKANTOR PERPUSTAKAAN

KETERANGAN	FREKUENSI	PERSEN
Tidak Aman	-	-
Kurang Aman	20	13,3
Aman	130	86,7
Sangat Aman	-	-
Jumlah	150	100,0

Sumber : pertanyaan nomor II.14.

2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal.

Selain meneliti kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, mengetahui, mengkaji dan menganalisis persepsi dan harapan anggota terhadap kualitas pelayanan perpustakaan, juga untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal.

Pada bagian ini akan menyajikan tentang faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal, sebagai hasil penjangkaran pendapat dari petugas pemberi pelayanan, sejumlah pejabat pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kendal, pimpinan perguruan tinggi di Kabupaten Kendal, kepala sekolah, dan juga unsur dari masyarakat. Dari hasil wawancara dengan sejumlah nara sumber penelitian ini, diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan adalah :

- a. Kesenjangan antara harapan penerima pelayanan dan persepsi manajemen tentang harapan penerima pelayanan.

Setiap tahun Kantor Perpustakaan dan Arsip daerah Kabupaten Kendal mengadakan kegiatan penelitian terhadap anggota dan pengunjung perpustakaan. Penelitian tersebut dimaksudkan sebagai upaya untuk memperoleh gambaran obyektif tentang harapan anggota dan pengunjung perpustakaan.

Informan 1 sebagai salah satu nara sumber penelitian ini menyatakan bahwa ; survai kepada anggota rutin dilakukan setiap 1 tahun sekali oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal. Survai dilakukan guna mendapatkan informasi yang benar tentang penilaian pelayanan dan harapan anggota dan pengunjung

perpustakaan. Informasi ini akan dijadikan pedoman bagi kantor perpustakaan untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat (Wawancara tgl. 15 April 2005). Hal serupa juga diakui oleh informan 2, bahwa penelitian atau survai ini penting karena hasil penelitian dapat diketahui keinginan atau harapan maupun masukan dari masyarakat pemerhati masalah perpustakaan khususnya anggota dan pengunjung perpustakaan. Penelitian ini juga untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan pelayanan perpustakaan kepada anggota atau pengunjung. Bahkan informan 2 memerinci kepentingan penelitian / survai anggota dan pengunjung antara lain untuk : mengetahui berapa kali anggota berkunjung ke perpustakaan, untuk mengetahui kepentingan anggota berkunjung ke perpustakaan, untuk mengetahui pekerjaan, pendidikan, jenis kelamin anggota dan pengunjung perpustakaan dan juga untuk mencari masukan atau saran masyarakat guna peningkatan dan pengembangan perpustakaan di masa yang akan datang (Wawancara tgl 23 April 2005).

Survai dilakukan dengan cara membagikan lembar pertanyaan oleh kantor perpustakaan kepada pengunjung dan anggota perpustakaan. Pertanyaan meliputi tujuh aspek, yaitu ; (1) prosedur pendaftaran menjadi anggota, (2) peraturan yang mengatur hak dan kewajiban anggota dan pengunjung, (3)

kinerja petugas pelayanan, (4) kelengkapan koleksi bahan pustaka, (5) kenyamanan ruang baca, (6) kelengkapan sarana pendukung, dan (7) perilaku anggota yang meliputi motivasi, frekwensi berkunjung, kebiasaan ketika di dalam perpustakaan, makna perpustakaan, dan keterlibatan emosional terhadap perpustakaan. Yang pada akhirnya penelitian atau survai kepada anggota adalah untuk peningkatan kualitas dan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Selain penelitian atau survai dengan cara membagikan daftar pertanyaan kepada anggota dan pengunjung perpustakaan, petugas juga melakukan penelitian insidental atau tidak terjadwal terhadap masalah-masalah yang muncul dan menindaklanjuti dengan skala prioritas, misalnya laporan kehilangan buku pinjaman oleh anggota, dan sebagainya.

Komunikasi merupakan hal yang penting dalam sebuah organisasi. Komunikasi juga berperan dalam menggerakkan bawahan atau karyawan pada sebuah kegiatan manajemen. Begitu halnya dalam kegiatan sehari-hari di kantor perpustakaan Kabupaten Kendal. Setiap pagi seluruh karyawan mengikuti apel pagi dan apel siang. Dalam kesempatan apel tersebut kepala kantor sering memberikan amanat dan informasi kepada karyawan. Seperti dalam Apel pagi (hari Senin tanggal 17 Maret 2005 jam 07.00), kepala kantor menginformasikan kepada karyawan bahwa pada

Bulan April 2005 ada 4 karyawan kantor perpustakaan yang naik pangkat yaitu dari golongan ruang IIc ke IId sebanyak 2 orang. Selain itu kepala kantor juga memberikan pesan bahwa kenaikan pangkat merupakan amanat yang patut dan harus disyukuri, yaitu dengan jalan menyeimbangkan antara penerimaan hak dan melaksanakan kewajiban dengan mengabdikan kepada tugas dan masyarakat (pengamatan tgl. 17 Maret 2005).

Gambaran di atas menunjukkan bahwa komunikasi di kantor perpustakaan sudah berlangsung, meskipun masih hanya bersifat satu arah. Hal ini juga diakui oleh informan 1, bahwa kepala kantor melakukan komunikasi dengan karyawan baik lisan maupun tertulis yaitu lewat surat ataupun disposisi. Komunikasi tidak hanya dilakukan oleh kepala kantor saja, akan tetapi juga dilakukan oleh kepala seksi. Komunikasi kepala seksi kepada karyawan sering dilakukan pada waktu kepala seksi mendapatkan laporan atau melihat kejanggalan dalam pelayanan. Karyawan diberi keleluasaan untuk menyampaikan informasi, laporan, keluhan, saran kepada pimpinan. Menurut informan 1 komunikasi lisan dilakukan pada masalah-masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang bersifat rutin dan tidak beresiko. Sedangkan komunikasi tertulis biasanya dilakukan pada tugas-tugas yang detail, memerlukan

tindak lanjut dan sangat beresiko (Wawancara tgl. 15 Maret 2005).

Selain kesempatan apel yang dipergunakan sebagai media komunikasi, rapat staf juga sering dilakukan. Rapat staf dilakukan di kantor perpustakaan biasanya untuk membahas masalah atau urusan yang agak rumit dan memerlukan ketelitian dan kecermatan dalam memutuskan. Rapat staf untuk kepala kantor dan kepala seksi biasanya rutin dilaksanakan setiap awal bulan, hal ini untuk mengevaluasi kinerja karyawan dan melihat laporan rutin yang harus dibuat oleh kantor perpustakaan. Rapat staf untuk semua karyawan biasanya dilaksanakan setiap tiga bulan sekali dan bahkan rapat staf untuk seluruh karyawan sering dilakukan kurang dari tiga bulan, mengingat munculnya masalah atau urusan yang harus diselesaikan dengan segera. Rapat staf untuk seluruh karyawan biasanya dilaksanakan atas inisiatif kepala seksi atau karyawan (Wawancara dengan informan 1 tgl. 15 Maret 2005).

Di kantor perpustakaan tidak diatur secara tertulis mengenai tata cara menyampaikan pendapat atau usulan baik dalam rapat staf maupun di luar rapat. Setiap usulan atau saran staf dilakukan dengan cara berjenjang. Apabila saran atau usulan tersebut untuk kepala kantor maka harus dilewatkan atau melalui kepala seksi. Kepala seksi yang

megetahui usulan, saran, pendapat staf biasanya selalu akan proaktif dengan melanjutkan usulan, saran, atau pendapat itu kepada kepala kantor. Kepala kantor selalu responsif terhadap usulan, saran, pendapat yang menyangkut urusan kinerja karyawan dan perbaikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut diakui oleh informan 1, bahwa ada usulan dari seorang karyawan untuk mengadakan perpustakaan keliling. Atas usulan tersebut kepala kantor kemudian membahasnya dengan kepala seksi dan kemudian menjadikan usulan tersebut kedalam program kerja tahun 2005 (Wawancara tgl. 15 Maret 2005).

Media komunikasi tidak hanya rapat staf, apel, surat, maupun disposisi dan media resmi lainnya. Komunikasi juga dilakukan oleh kepala kantor pada waktu berkunjung ke ruangan perpustakaan. Menurut pengakuan informan 1 dan pengamatan bahwa komunikasi di kantor perpustakaan sangat sehat dalam artian bahwa staf dan pimpinan dapat menjalin komunikasi dengan akrab. Bahkan informan 1 memberikan jawaban, bahwa kepala kantor dan karyawan sama-sama aktif untuk menjalin komunikasi dan bahkan dia juga menambahkan bahwa yang paling aktif untuk mengajak komunikasi adalah karyawan dan kepala seksi, alasannya adalah karyawan dan kepala seksilah yang selalu bertemu dan berhubungan langsung dengan masyarakat sehingga staf dan kepala



seksilah yang mengetahui lebih dulu masalah yang timbul (menjawab pertanyaan siapakah yang paling aktif untuk berkomunikasi – Wawancara tgl 15 Maret 2005).

Informan 2 juga mengakui bahwa komunikasi internal di kantor perpustakaan sudah berjalan baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil pembinaan dari Tim Pembinaan pemerintahan Kabupaten Kendal yang diketuai oleh Asisten Tata Pemerintahan bahwa rapat staf (notulen dan laporan rapat), dan apel dilaksanakan serta dilaporkan kepada Bupati Kendal Cq. Tim Pembina Pemerintahan. Kantor perpustakaan juga aktif memberikan laporan berkaitan dengan perkembangan kantor, program dan kendala yang dihadapi. Laporan tersebut biasanya disampaikan pada setiap bulan minggu ke 2 pada rapat staf antara Sekretaris Daerah dengan kepala-kepala dinas / instansi di Pemerintah Kabupaten Kendal. Informasi lain berkaitan dengan bentuk komunikasi yang dilakukan di kantor perpustakaan dari Asisten Administrasi Umum antara lain adalah melalui rapat staf, apel, perindividu, dan juga anjangsana (Wawancara tgl. 23 April 2005).

Kesenjangan antara harapan anggota dan pengunjung dan persepsi kantor pelayanan tentang harapan anggota dan pengunjung, juga dipengaruhi oleh faktor tingkatan hierarki dalam organisasi kantor perpustakaan.

Struktur organisasi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal terdiri dari tiga tingkatan yaitu, kepala kantor, kepala seksi dan staf. Keuntungan dari struktur organisasi yang sederhana itu akan membuat kejelasan tentang atasan langsung yang berhak memberikan perintah atau tugas, yang berhak mengawasi dan meminta laporan atas hasil pekerjaan. Kesederhanaan struktur organisasi yang demikian juga akan membuat rentang kendali yang sederhana pula.

Struktur organisasi Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal tercantum dalam Lampiran Perda Kabupaten Kendal Nomor 3 tahun 2001. Pada tahapan merancang usulan pembentukan struktur organisasi kantor perpustakaan, karyawan di Sub Bagian Perpustakaan Bagian Organisasi Setda Kabupaten Kendal dimintai saran, pendapat, dan masukan berkaitan dengan penyusunan struktur organisasi itu. Kemudian usulan tersebut di bawa ke Bagian Organisasi sebagai *Leading Sector* dalam penyusunan Perda 3 tahun 2001.

Tanggapan mengenai struktur organisasi kantor perpustakaan berasal dari informan 1, dia mengakui bahwa pada waktu pembentukan struktur organisasi kantor perpustakaan belum terlibat, karena dia masih sebagai karyawan Dinas Pariwisata Kabupaten Kendal. Meskipun

demikian struktur organisasi kantor perpustakaan dianggapnya sudah baik, sederhana, dan jelas siapa atasannya (Wawancara Tgl. 15 Maret 2005). Menurut informan 2, penyusunan struktur organisasi kantor perpustakaan juga sebagai hasil kegiatan analisis jabatan dan juga atas hasil saran masukan dari Bagian organisasi dan Kantor Arsip Daerah Kabupaten Kendal (Wawancara tgl. 23 April 2005). Masih menurut Informan 1, bahwa dengan struktur organisasi yang ada, diketahui bahwa tidak semua pejabat struktural yang ada dapat memberikan perintah atau meminta laporan kepada setiap karyawan (Wawancara tgl. 15 Maret 2005). Hal ini juga diakui oleh informan 2, bahwa struktur organisasi kantor perpustakaan adalah sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi kantor perpustakaan yaitu sebagai perangkat daerah yang bertugas menyediakan layanan bahan pustaka kepada masyarakat. Struktur organisasi ramping, sederhana, dan jelas sehingga akan memudahkan karyawan untuk memberikan laporan kepada atasannya (Wawancara tgl. 23 April 2005).

Masih tentang struktur organisasi kantor perpustakaan, informan 3 memberikan keterangan bahwa struktur organisasi yang ada di kantor perpustakaan termasuk cukup memenuhi kebutuhan, mengingat beban pekerjaan yang relatif cukup banyak (Wawancara tgl. 19 April 2005).

- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan penerima pelayanan dan spesifikasi kualitas pelayanan.

Kepuasan masyarakat penerima pelayanan adalah merupakan tujuan utama dalam dalam pemberian pelayanan. Karena itu perbaikan kualitas sedapat mungkin dilakukan secara terus menerus / berkesinambungan. Untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sangat dibutuhkan adanya standarisasi dari jenis-jenis pelayanan yang akan diberikan. Oleh karena itu kantor perpustakaan sebagai perangkat daerah yang bertugas memberikan pelayanan bahan pustaka telah membuat standar pelayanan minimal. Standar pelayanan tersebut sebagaimana standar-standar pelayanan lainnya dipergustakaan-perpustakaan lain mencantumkan jenis pelayanan, persyaratan, operasional pengerjaannya, waktu penyelesaian, hak dan kewajiban anggota atau pengunjung, dan juga kewajiban petugas pelayanan. Menurut informan 1 bahwa standar pelayanan minimal telah dimiliki oleh kantor perpustakaan. Standar pelayanan tersebut dimaksudkan sebagai upaya kantor perpustakaan untuk memberikan kepastian kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Standar tersebut juga bertujuan untuk mewujudkan pelayanan prima. Masih menurut informan 1, bahwa dengan adanya standar pelayanan, mereka dapat mengetahui dengan

pasti jenis pekerjaan yang wajib mereka lakukan, bagaimana cara pengerjaannya, berapa lama waktu yang dibutuhkan, berapa biaya yang harus dipungut kepada masyarakat, dan persyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Oleh karena itu dengan adanya standar pelayanan tersebut, petugas pelayanan akan lebih mudah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Standar pelayanan disusun selain berdasarkan pada aturan-aturan yang ada juga berdasarkan atas pengalaman petugas pelayanan, oleh karena itu dalam penyusunannya melibatkan karyawan atau petugas pelayanan (Wawancara tgl. 15 Maret 2005).

Menurut informan 2, bahwa standar pelayanan adalah aturan baku yang berlaku di kantor perpustakaan yang harus ditaati oleh setiap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Wawancara tgl. 23 April 2005). Hal sama disampaikan oleh informan 4, bahwa dengan adanya standar pelayanan, masyarakat akan lebih mengetahui dengan jelas hak dan kewajibannya berkaitan dengan pelayanan yang mereka terima. Masih menurut informan 4 bahwa atas hasil pengamatan dan pengalamannya menerima pelayanan di perpustakaan, penerapan standar pelayanan di kantor perpustakaan tersebut selama ini sudah dilaksanakan oleh petugas pelayanan. Standar tersebut juga sudah diaplikasikan kepada prosedur dan peraturan yang ada misalnya tata tertib

perpustakaan. Penerapan standar tersebut juga sangat berpengaruh terhadap minat baca masyarakat karena masyarakat lebih jelas dan secara transparan dapat mengetahui hak dan kewajibannya untuk memperoleh pelayanan perpustakaan (Wawancara tgl. 16 April 2005).

Menurut informan 6, bahwa penerapan standar pelayanan relative ringan dan lebih cepat dibanding sebagian besar perpustakaan umum lainnya (dia mencontohkan Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah dan Perpustakaan Kota Pekalongan); uang pendaftaran lebih ringan. Setelah mendaftar mereka langsung diperkenankan pinjam buku, kalau di kedua perpustakaan itu menunggu sampai kartu anggota itu selesai dibuat dan dikirim kepada anggota (Wawancara 14 April 2005).

Lain halnya dengan informan 7, bahwa pelayanan oleh kantor perpustakaan meskipun sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ada tetapi tidak didukung dengan sarana dan prasarana sehingga pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat tidak maksimal. Mereka mencontohkan Meskipun proses pelayanan pengembalian dan peminjaman dilakukan dengan cara manual tidak lebih dari 2 menit, tetapi proses mencari buku yang dibutuhkan adalah lebih dari 1 jam karena belum ada sarana bantu pencarian buku yaitu melalui komputerisasi (Wawancara tgl. 11 April 2005).

Penerapan standar pelayanan bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan perpustakaan. Hal itu diakui oleh informan 4 bahwa standar yang ada telah memberikan kepastian kepada masyarakat yang akan menggunakan jasa layanan perpustakaan. Ditambahkannya bahwa dengan standar yang ada menuntut petugas pelayanan untuk memberikan pelayanan yang terbaik guna mengairahkan minat baca masyarakat di Kabupaten Kendal. Dan diakuinya pula bahwa menurut pengamatannya animo masyarakat khususnya pelajar dan mahasiswa sudah banyak mengunjungi perpustakaan (Wawancara tgl. 16 April 2005).

Menurut informan 6, bahwa penerapan standar pelayanan minimal oleh kantor perpustakaan sulit untuk memberikan kepuasan kepada semua masyarakat penerima jasa layanan perpustakaan. Dia memberikan alasan bahwa kepuasan itu relative, dan terserah masyarakat pengguna mau menilai baik atau buruk terserah, yang penting adalah bahwa petugas pelayanan perpustakaan sedapat mungkin harus menerapkan dan melaksanakan standar pelayanan yang telah meraka tetapkan (Wawancara 14 April 2005).

Hal yang sama diakui oleh informan 1, bahwa dengan penerapan standar pelayanan, mungkin masyarakat dapat puas atau tidak puas dengan penerapan tersebut. Dia

mencontohkan pengunjung yang akan meminjam buku, apabila mereka tidak menemukan buku yang akan mereka pinjam mereka akan kecewa (bukan karena standar pelayanan petugas), akan tetapi mungkin buku tersebut tidak ada dalam koleksi atau mungkin dipinjam orang lain. Kekecewaan lain mungkin bisa timbul karena ruang sempit, panas, dan sumpek, tidak tersedia kursi, dan sebagainya (Wawancara tgl. 18 Maret 2005).

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan penerima pelayanan dan spesifikasi kualitas pelayanan, khususnya tentang uraian tugas.

Untuk mencapai hasil yang maksimal terhadap tujuan sebuah organisasi, setiap karyawan harus mempunyai uraian tugas. Uraian tugas dimaksudkan sebagai pedoman dan rambu-rambu yang harus dipatuhi oleh setiap karyawan. Seperti halnya di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal, setiap karyawan mempunyai uraian tugas. Hal ini diakui oleh informan 1, bahwa dia dan karyawan lainnya mempunyai uraian tugas. Uraian tugas disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing seksi yang ada dan mengacu kepada pemenuhan pelaksanaan standar pelayanan. Selain itu uraian tugas juga disesuaikan dengan pendidikan dan standar pelayanan yang dilaksanakan oleh setiap



karyawan, oleh karena itu uraian tugas tersebut sesuai dengan keinginan dan harapan karyawan. Hal tersebut juga diakui oleh informan 2, bahwa pembagian tugas di kantor perpustakaan sudah berjalan baik. Pembagian tugas dimaksudkan sebagai upaya untuk memenuhi dan mendukung pelaksanaan standar pelayanan yang ada di perpustakaan. Oleh karena itu sudah menjadi kewajiban setiap karyawan untuk mematuhi uraian tugas tersebut (Wawancara tgl. 23 April 2005).

Karena uraian tugas juga untuk mendukung pelaksanaan standar pelayanan, maka uraian tugas yang ada telah memenuhi dan memberikan kepuasan atas pelayanan kepada anggota demikian keterangan dari informan 1. Dia juga menambahkan bahwa penyusunan uraian tugas melibatkan setiap karyawan yang akan melaksanakan tugas tersebut. Setiap karyawan memberikan usulan tentang uraian tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing seksi dan standar pelayanan yang menjadi tanggung jawabnya untuk dilaksanakan. Oleh karena itu setiap uraian tugas tersebut dapat difahami dan dilaksanakan oleh setiap karyawan (Wawancara tgl. 18 Maret 2005).

Agar pencapaian tujuan organisasi lebih efektif, maka setiap karyawan harus mengetahui dan memahami sasaran dari kegiatan pelayanan. Demikian pengakuan informan 1 bahwa pengetahuan dan pemahaman karyawan terhadap

anggota dan pengunjung perpustakaan sangat penting bagi setiap petugas pemberi pelayanan. Untuk itu setiap karyawan dilibatkan dalam penyusunannya, setiap karyawan harus berusaha untuk mencapai kondisi masyarakat yang lebih pandai, cerdas, dan maju dengan budaya baca. Oleh karenanya setiap petugas pelayanan telah memahami sasaran yang harus dicapai oleh kantor perpustakaan, yaitu kepuasan anggota dan pengunjung perpustakaan yang pandai, cerdas, maju dengan budaya baca (Wawancara tgl. 18 Maret 2005).

- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan.

Uraian tugas sangat diperlukan oleh setiap karyawan dalam mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Uraian tugas juga dibuat untuk lebih mengefektifkan pemakaian sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi agar lebih efisien. Dengan disusunnya uraian tugas berarti dapat diketahui tugas masing-masing karyawan, sehingga kekembaran pekerjaan atau rangkapan tugas dapat dihindari. Hal ini juga penting bagi kantor perpustakaan, agar lebih efektif maka harus dapat diketahui siapa mengerjakan apa ?

Lain halnya dengan pelayanan perpustakaan bahwa pekerjaan pelayanan tidak dapat dilakukan sendiri oleh seorang karyawan. Seperti pengakuan informan 1, bahwa

tugas pelayanan yang diberikan kepadanya juga diberikan kepada karyawan yang lainnya. Dia beralasan bahwa system pelayanan perpustakaan yang berlangsung setiap jam kerja (yaitu pukul 07.00 sampai dengan 15.300 tidak mungkin dilakukan oleh satu orang, otomatis mereka bergantian. Oleh karena itu tidak mungkin dihindarkan rangakapan tugas atau pekerjaan didalam pelayanan perpustakaan. Dan masih menurut dia, bahwa kadang-kadang mereka juga diberi tugas oleh pimpinan yang tidak sesuai dengan uraian tugasnya, misalnya mewakili kepala seksi untuk sebuah rapat di kantor perpustakaan (Wawancara tgl. 18 Maret 2005).

Meskipun pekerjaan pelayanan dapat dilakukan oleh setiap karyawan, akan tetapi hal tersebut tidak dapat dilaksanakan, alasanya adalah tidak masuk dalam uraian tugasnya. Dan yang berhak adalah karyawan yang ada di seksi layanan. Menurut informan 1, bahwa penempatan karyawan di kantor perpustakaan sangat sesuai, karena karyawan sangat senang menerima dan melaksanakan tugas tersebut (Wawancara tgl. 18 Maret 2005). Hal tersebut juga diakui oleh informan 15 dan informan 16, mereka senang bekerja di pelayanan, karena selalu dekat dengan masyarakat dan lebih akrab dengan masyarakat meskipun kadang-kadang juga sangat menjemukan apabila menemui anggota atau pengunjung yang tidak sopan dan tidak taat tata tertib

(Wawancara tgl. 21 Maret 2005). Meskipun setiap karyawan telah memiliki uraian tugas masing-masing, karyawan juga diberikan kebebasan untuk berimprovisasi dan berkespresi dalam melaksanakan tugas tersebut akan tetapi tidak boleh keluar dari uraian tugas yang telah dipercayakan kepadanya, demikian tambahan dari informan 1. Berkaitan dengan kelancaran tugas pelayanan, petugas pelayanan juga pernah mendapatkan kendala khususnya pada kurangnya dukungan dari seksi lain yang cenderung menyalahkan petugas pelayanan. Informan 1 mencontohkan pada penagihan buku pinjaman, surat penagihan belum dikirim karena tidak ada petugas yang mengirim / kurir (Wawancara tgl. 18 Maret 2005).

Teknologi sangat berkembang pesat di masyarakat. Hampir semua aspek kehidupan manusia tidak bisa dipisahkan dengan penggunaan teknologi. Demikian halnya dengan aktivitas manusia setiap hari jarang sekali manusia tidak menggunakan teknologi. Pemerintah sebagai sebuah lembaga Negara yang bertugas melaksanakan pencapaian tujuan Negara berusaha untuk mengkaji, menciptakan dan memanfaatkan teknologi guna kemakmuran bangsa dan negaranya.

Pemanfaatan teknologi oleh pemerintah sangat ketinggalan dibanding dengan swasta. Seperti contoh penggunaan komputer sebagai alat untuk menyimpan dan

menemukan data / informasi tentang buku di toko-toko buku. Secara mudah dan cepat penjual dapat menjawab ada tidaknya buku yang dicari pembeli beserta spesifikasinya. Meskipun demikian teknologi tersebut belum banyak digunakan oleh kantor-kantor perpustakaan milik pemerintah khususnya kabupaten dan kota.

Salah satu kantor perpustakaan yang belum menggunakan teknologi komputerisasi layanan perpustakaan adalah kantor perpustakaan di Kabupaten Kendal. Seperti disampaikan oleh informan 1, bahwa peralatan dan teknologi yang digunakan di dalam penyelesaian pekerjaan kantor perpustakaan khususnya tugas pelayanan perpustakaan sangat terbatas bahkan sering terhambat dalam menyelesaikan tugas (komputer dan printer sering ngadat). Pekerjaan pelayanan baik peminjaman dan pengembalian masih manual. Begitu juga dalam pencarian buku yang akan dipinjam oleh anggota, petugas akan merasa kesulitan untuk mengingat-ingat spesifikasi buku tersebut. Pengisian atau pembuatan kartu anggota juga masih menggunakan mesin ketik tangan dengan cara mengisi blangko yang sudah dicetak (Wawancara tgl. 18 Maret 2005). Hal tersebut juga diakui oleh informan 2 meskipun penggunaan teknologi terbatas dan sarana masih kurang, tetapi pekerjaan kantor khususnya pekerjaan pelayanan dapat berjalan lancar (Wawancara tgl. 23 April

2005). Hal senada juga disampaikan oleh informan 3, bahwa keterbatasan anggaran Pemerintah Daerah juga berpengaruh terhadap anggaran kantor perpustakaan. Oleh karena itu meskipun masih belum memenuhi semua kebutuhan untuk melaksanakan pekerjaan pelayanan, tetapi masih dapat dipenuhi dengan peralatan yang ada (Wawancara tgl. 19 April 2005).

Pendapat lain tentang peralatan dan teknologi yang digunakan di Kantor perpustakaan juga disampaikan oleh informan 4, "Peralatan dan teknologi yang digunakan kurang mendukung atau masih sangat tertinggal dengan perpustakaan yang ada di Perpustakaan Daerah Jawa Tengah". Dan tambahnya, "Meskipun demikian peralatan dan teknologi yang ada di kantor perpustakaan dapat juga dikatakan mendukung kelancaran dalam pelayanan perpustakaan" (Wawancara tgl. 16 April 2005). Lain halnya dengan informan 6 yang berpendapat, bahwa peralatan dan teknologi yang ada di kantor perpustakaan kurang dapat memberikan kelancaran dalam pelayanan perpustakaan yang disebabkan peralatan kurang khususnya di bidang teknologi layanan. Masih berkaitan dengan penggunaan peralatan dan teknologi di kantor perpustakaan, informan 6 memberikan pendapat, bahwa peralatan dan teknologi yang ada masih tertinggal jauh dengan tuntutan jaman dan kebutuhan masyarakat dan ini sangat

berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Yang berhubungan dengan teknologi seperti otomasi perpustakaan atau perpustakaan digital untuk layanan belum ada. Padahal dengan otomasi layanan kantor perpustakaan dapat lebih cepat dan akurat dalam pelayanan (Wawancara tgl. 14 April 2005). Hal senada disampaikan oleh informan 7 bahwa peralatan dan teknologi yang digunakan dalam pelayanan di kantor perpustakaan masih sangat minimal baik dari jenis maupun jumlahnya untuk ukuran standar minimal layanan informasi bahan pustaka (Wawancara tgl 11 April 2005).

Meskipun di kantor perpustakaan terdapat komputer, akan tetapi belum dimanfaatkan untuk pelayanan dan masih terbatas digunakan untuk kegiatan pengetikan pekerjaan kantor. Menurut informan 1, tidak semua petugas pelayanan dapat mengoperasikan komputer. Padahal dengan memanfaatkan peralatan dan teknologi tersebut efisiensi tenaga, waktu, dan biaya dapat dicapai (Wawancara 18 Maret 2005).

Pengawasan sangat diperlukan dalam setiap kegiatan organisasi. Pengawasan dimaksudkan sebagai upaya untuk mengurangi resiko-resiko atau kesalahan-kesalahan yang mungkin timbul pada waktu melaksanakan pekerjaan. Seperti halnya di kantor perpustakaan bahwa pengawasan sangat

diperlukan dalam rangka menegakan disiplin karyawan dalam melaksanakan pekerjaan pelayanan kepada masyarakat. Menurut informan 1, bahwa pelaksanaan pengawasan di kantor perpustakaan dilakukan oleh atasan langsung karyawan atau petugas pelayanan atau yang disebut dengan pengawasan melekat. Hal ini berarti bahwa setiap kepala seksi dan kepala kantor adalah petugas pengawasan. Dia memberikan penilaian bahwa atasan yang mengawasinya cukup bijaksana dan tanggap dalam berbagai situasi. Dia mencontohkan, pengawasan sepertinya tidak dilakukan setiap hari atau setiap waktu, karena setiap petugas pelayanan sudah mengetahui tugas pokok dan fungsi, disamping itu karyawan juga berpedoman pada standar pelayanan dan uraian tugasnya. Inilah yang memudahkan kepala seksi sebagai pengawas dalam mengawasi karyawan atau petugas pelayanan. Meskipun demikian karyawan dan kepala seksi tidak mengabaikan pengawasan sebagai kegiatan preventif untuk mencapai kinerja dan pencapaian pelayanan yang baik (Wawancara tgl. 18 Maret 2005).

Hal senada diakui oleh informan 2, bahwa pengawasan yang dilakukan di kantor perpustakaan adalah pengawasan melekat yang juga berlaku di kantor atau dinas lain di Pemerintah Daerah Kabupaten Kendal. Setiap pejabat adalah pengawas, oleh karena itu setiap karyawan mempunyai



pengawas yaitu kepala atau atasan langsungnya. Masih menurut informan 2, bahwa pengawasan yang dilakukan seperti di atas adalah pengawasan internal. Selain pengawasan internal juga ada pengawasan eksternal, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh lembaga-lembaga pengawasan seperti Badan Pengawas Daerah, pengawasan oleh DPRD, pengawasan Bawasda Propinsi, dan BPKP (Wawancara tgl. 23 April 2005).

Kerja sama adalah merupakan aspek penting dalam sebuah organisasi. Organisasi tidak dapat mencapai tujuannya apabila tidak ada kerja sama diantara orang-orangnya. Seperti halnya di kantor perpustakaan, banyak pekerjaan yang harus dilakukan dengan kerja sama. Menurut informan 1, bahwa kerja sama di kantor perpustakaan tercipta karena adanya toleransi juga karyawan saling membutuhkan. Karena saling membutuhkan itulah maka kerja sama yang terjadi di kantor perpustakaan terjalin cukup baik dan terkoordinasi. Dan bahkan dia dapat memastikan bahwa setiap pekerjaan pelayanan di kantor perpustakaan membutuhkan kerja sama. Dia mencontohkan pada waktu akan istirahat makan atau sholat, meja pelayanan tidak boleh kosong maka waktu istirahat makan dan sholatpun bergantian (Wawancara tgl. 18 Maret 2005).

- d. Kesenjangan antara penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal.

Komunikasi adalah hal penting dalam setiap kegiatan kerja sama. Komunikasi digunakan untuk menggerakkan orang lain untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu kegiatan. Dengan komunikasi juga dapat diperoleh suatu keharmonisan dalam kehidupan organisasi.

Organisasi pemerintah seperti kantor perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya tentunya membutuhkan komunikasi. Dengan komunikasi inilah kantor perpustakaan dapat menjalin keharmonisan dalam pelaksanaan pekerjaannya. Menurut informan 1, bahwa komunikasi yang selama ini dilakukan oleh kantor perpustakaan kepada masyarakat adalah komunikasi interaktif dialogis seperti pertemuan dengan anggota yang diadakan setiap 1 tahun sekali ataupun lewat kunjungan anggota ke kantor perpustakaan. Selain itu Kantor perpustakaan juga mengadakan kegiatan-kegiatan penyuluhan di sekolah-sekolah dan di desa tentang pemanfaatan dan pengelolaan perpustakaan. Penyuluhan ini dilakukan secara berkala yaitu setiap 2 bulan sekali dan berkseimbangan menyesuaikan anggaran yang ada di kantor perpustakaan (Wawancara tgl. 19 Maret 2005).

Bekaitan dengan pemberian informasi kepada masyarakat, informan 2 juga menambahkan bahwa setiap kantor di jajaran Pemerintah Daerah Kabupaten harus memasang papan informasi. Papan informasi inilah sebagai media komunikasi instansi pemerintah kepada masyarakat, meskipun komunikasi ini dilakukan dengan satu arah, tetapi tidak menutup kemungkinan instansi pemerintah menyediakan kotak saran dan bahkan lewat surat menyurat (Wawancara tgl 23 April 2005).

Informan 4 juga mengakui bahwa selama ini komunikasi yang dilakukan oleh kantor perpustakaan sudah berjalan dengan baik, misalnya pertemuan dengan anggota dan survei atau penelitian yang diadakan oleh kantor perpustakaan setiap satu tahun sekali. Pada setiap pertemuan anggota, sudah tiga kali Dewan Pendidikan hadir dalam pertemuan itu. Pertemuan itu sangat bermanfaat bagi kedua belah pihak, masyarakat diuntungkan dengan menyampaikan aspirasi dan memperoleh informasi tentang perpustakaan, dan kantor perpustakaan dapat menyampaikan banyak hal tentang kantor perpustakaan dan juga dapat mengetahui secara langsung aspirasi masyarakat tentang pengembangan perpustakaan ke depan (Wawancara tgl. 14 April 2005).

Informan 6 juga mengakui, bahwa komunikasi yang telah dilakukan sudah cukup baik, termasuk kunjungan ke

sekolah-sekolah. Dengan penyuluhan tersebut dapat menumbuh-kembangkan minat gemar membaca bagi anak-anak. Dia optimis bahwa sebagian besar masyarakat kabupaten Kendal menggemari perpustakaan, karena telah banyak yang merasa diuntungkan atau mengambil manfaat dari adanya perpustakaan (Wawancara tgl. 14 April 2005).

Sarana komunikasi yang lain adalah kotak saran, menurut informan 1, bahwa kotak saran yang selama ini disediakan oleh kantor perpustakaan telah dimanfaatkan oleh masyarakat. Masih menurut informan 1 bahwa dia mengakui keefektifan kotak saran dalam menyampaikan saran, pendapat, usulan dari masyarakat kepada kantor perpustakaan. Hal ini beralasan untuk masyarakat pemakai jasa layanan perpustakaan yang tidak berani menampilkan jati dirinya bisa bebas menyampaikan isi hatinya. Bagi Kantor Perpustakaan sendiri, apapun bentuk saran, pendapat, usulan, bahkan kritikan paling pedas sekalipun adalah bukti bahwa masyarakat masih mau peduli dengan perpustakaan (Wawancara tgl. 19 Maret 2005).

Hal demikian juga disampaikan oleh informan 3, yang juga sebagai anggota perpustakaan dan sering meminjam buku (Wawancara tgl. 19 April 2005) dan informan 2 (Wawancara tgl. 23 April 2005), bahwa kotak saran yang disediakan oleh kantor perpustakaan sangat baik, karena dapat menampung saran

maupun kritik dari masyarakat guna kepentingan pengembangan perpustakaan sendiri. Hal tersebut juga dibenarkan oleh informan 4 (wawancara tgl. 16 April 2005) dan informan 6 (Wawancara tgl. 14 April 2005), bahwa kotak saran yang disediakan oleh perpustakaan mendapat respon yang sangat baik dan biasanya berisi permintaan, saran, kritik, kepada perpustakaan.

Respon masyarakat cukup bagus dan pada umumnya saran atau kritikan telah dapat ditindak lanjuti. Meskipun demikian harapan tentang pembangunan gedung baru dan penambahan fasilitas lainnya belum dapat dipenuhi mengingat keterbatasan anggaran pemda, demikian keterangan dari informan 1, petugas pelayanan perpustakaan. Meskipun demikian saran, pendapat, usulan dari masyarakat yang belum bisa ditindaklanjuti akan menjadi agenda atau pekerjaan rumah bagi kantor perpustakaan (Wawancara tgl. 19 Maret 2005).

Selain komunikasi dengan masyarakat, kantor perpustakaan juga mengadakan kegiatan komunikasi dengan instansi lain di jajaran pemerintah daerah Kabupaten Kendal. Komunikasi tersebut dapat berupa pemberian laporan, pemberian informasi, permohonan informasi, koordinasi dan sebagainya. Komunikasi dapat bewujud tulisan maupun lisan. Biasanya keduanya dilakukan secara bersamaan apabila salah

satu dari tulisan atau lesan tersebut memerlukan penjelasan lebih lanjut.

Informan 1 memberikan keterangan tentang komunikasi yang dilakukan oleh kantor perpustakaan dengan dinas / instansi di lingkungan pemerintah Kabupaten Kendal. Bahwa komunikasi yang dilakukan dapat berupa surat dinas maupun koordinasi lesan secara langsung (Wawancara tgl. 19 Maret 2005). Informan 2 menambahkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh kantor perpustakaan kepada dinas / instansi lain sebagian besar dilakukan dengan surat dan ini merupakan suatu bukti bahwa jajaran pemerintah daerah Kabupaten Kendal selalu mengedepankan asas legal formal di setiap kegiatan administrasi pemerintahan. Meskipun ada koordinasi secara lesan, dapat dipastikan sebelum atau sesudahnya ada koordinasi lewat tulisan sebagai bentuk formalnya. Masih menurut informan 2, mencontohkan koordinasi kantor perpustakaan dengan DPKD masalah anggaran, dengan Bapeda masalah rencana anggaran satuan kerja, P dan K masalah perpustakaan sekolah, dengan PMD masalah perpustakaan desa, dan masih banyak lagi (Wawancara tgl 23 April 2005).

Hal serupa juga diakui oleh informan 5 (Wawancara tgl. 7 April 2005), bahwa lembaganya sering mengadakan koordniasi terutama dalam pengembangan perpustakaan

sekolah, hal demikian juga diakui informan 1 (Wawancara tgl. 19 Maret 2005).

Keajegan jumlah pengunjung dan peningkatannya sangat dipengaruhi oleh pemenuhan harapan dan keinginan pengunjung dan anggota. Untuk itulah kantor perpustakaan dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan kepada pengunjung dan anggota harus konsisten dengan janji dan harapan yang telah mereka sampaikan kepada masyarakat. Salah satu janji atau harapan tersebut adalah dalam bentuk standar pelayanan minimal. Oleh karena itu, menurut informan 1 bahwa janji dan harapan yang telah diberikan oleh kantor perpustakaan harus realistis dengan yang ada di kantor perpustakaan dan harus konsisten dengan kebijakan yang dijalankan di kantor perpustakaan (Wawancara tgl. 19 Maret 2005). Demikian halnya pendapat informan 4, bahwa janji dan harapan yang disampaikan oleh kantor perpustakaan adalah kondisi ideal yang harus diwujudkan. Dan dia juga mengakui bahwa janji dan harapan yang berkaitan dengan penyediaan tempat yang representatif sebagai gedung perpustakaan dan otomasi pelayanan sulit untuk diwujudkan dalam waktu dekat karena keterbatasan anggaran pemerintah daerah. Apabila janji atau harapan tentang perbaikan ketrampilan petugas pelayanan mungkin dapat diwujudkan

karena hal tersebut sudah secara tertulis disampaikan kepada masyarakat (Wawancara tgl. 16 April 2005).

Informan 5 (Wawancara tgl, 7 April 2005) dan informan 6 (Wawancara tgl. 14 April 2005) sepakat bahwa janji atau harapan kantor perpustakaan harus dapat diwujudkan apabila tidak ingin kantor perpustakaan sepi pengunjung atau ditinggalkan oleh anggotanya. Oleh karena itu janji atau harapan itu harus dapat dipenuhi dengan mengedepankan pelayanan prima, penyediaan bahan pustaka sesuai dengan kebutuhan anggota, dan sebagainya.

Seperti halnya dengan saran, pendapat atau kritikan yang ada belum semua dapat dipenuhi oleh kantor perpustakaan. Menurut informan 1, kantor perpustakaan telah berupaya untuk memenuhi janji atau harapan itu. Meskipun demikian apabila ada janji atau harapan yang belum mampu diwujudkan oleh kantor perpustakaan, informan 1 memberikan penjelasan dan pengertian baik secara tertulis maupun secara lisan dengan alasan dan argumentasi yang jelas, benar dan apa adanya (Wawancara tgl. 19 Maret 2005).

- e. Kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan.

Kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dan pelayanan disebabkan oleh factor yang menyebabkan



terjadinya kesenjangan antara harapan penerima pelayanan dan persepsi manajemen tentang harapan penerima pelayanan, kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan penerima pelayanan dan spesifikasi kualitas pelayanan, kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan, kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan, dan kesenjangan antara penyampaian dan komunikasi eksternal.

Kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan dipengaruhi oleh kesenjangan antara harapan penerima pelayanan dan persepsi manajemen terhadap harapan penerima pelayanan. Untuk mengetahui harapan dan keinginan anggota, kantor perpustakaan telah mengadakan penelitian / survai kepada anggota. Menurut informan 1 bahwa penelitian atau survai ini penting karena hasil penelitian dapat diketahui keinginan atau harapan maupun masukan dari masyarakat (Wawancara tgl. 23 April 2005).

Informan 1 memberikan keterangan bahwa survai juga dilakukan oleh petugas dengan melakukan penelitian insidental atau tidak terjadwal terhadap masalah-masalah yang muncul dan menindaklanjuti dengan skala prioritas (Wawancara tgl. 19 Maret 2005).

Kesenjangan antara harapan penerima pelayanan dan persepsi manajemen harapan penerima pelayanan juga

dipengaruhi oleh komunikasi ke atas. Informan 1 menjelaskan bahwa kepala kantor melakukan komunikasi dengan karyawan dan kepala seksi dan sebaliknya baik lisan maupun tertulis. Disamping itu kepala kantor juga melakukan komunikasi kepada atasannya yaitu Bupati melalui Asisten Administrasi dan Sekretaris Daerah (Wawancara tgl. 15 Maret 2005). Informan 2 mengakui bahwa bahwa komunikasi internal di kantor perpustakaan sudah berjalan baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil pembinaan dari Tim Pembina Pemerintahan Kabupaten. Kantor perpustakaan juga aktif memberikan laporan kepada Bupati (Wawancara tgl. 23 April 2005).

Tingkatan hierarki dalam organisasi juga akan mempengaruhi kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan. Menurut informan 1, bahwa struktur organisasi kantor perpustakaan sudah baik, sederhana, dan jelas garis komandonya (Wawancara tgl. 15 Maret 2005). Menurut informan 2, penyusunan struktur organisasi kantor perpustakaan juga sebagai hasil kegiatan analisis jabatan dan juga atas hasil saran masukan dari Bagian organisasi dan Kantor Arsip Daerah Kabupaten Kendal (Wawancara tgl. 23 April 2005). Menurut informan 1, bahwa dengan struktur organisasi yang ada, diketahui bahwa tidak semua pejabat struktural yang ada dapat memberikan perintah atau meminta laporan kepada setiap karyawan (Wawancara tgl. 15 Maret

2005). Hal ini juga diakui oleh informan 2, bahwa struktur organisasi kantor perpustakaan adalah sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi kantor perpustakaan yaitu sebagai perangkat daerah yang bertugas menyediakan layanan bahan pustaka kepada masyarakat. Struktur organisasi ramping, sederhana, dan jelas sehingga akan memudahkan karyawan untuk memberikan laporan kepada atasannya (Wawancara tgl. 23 April 2005). Masih tentang struktur organisasi kantor perpustakaan, informan 3 memberikan keterangan bahwa struktur organisasi yang ada di kantor perpustakaan termasuk cukup memenuhi kebutuhan, mengingat beban pekerjaan yang relatif cukup banyak (Wawancara tgl. 19 April 2005).

Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan penerima pelayanan dan spesifikasi kualitas pelayanan juga menjadi penyebab terjadinya kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan, salah satu aspeknya adalah penerapan standar pelayanan minimal. Menurut informan 1 bahwa standar pelayanan minimal telah dimiliki oleh kantor perpustakaan. Standar pelayanan tersebut dimaksudkan sebagai upaya kantor perpustakaan untuk memberikan kepastian kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Standar tersebut juga bertujuan untuk mewujudkan pelayanan prima. Masih menurut informan 1, bahwa dengan adanya standar

pelayanan, mereka dapat mengetahui dengan pasti jenis pekerjaan yang wajib mereka lakukan, bagaimana cara pengerjaannya, berapa lama waktu yang dibutuhkan, berapa biaya yang harus dipungut kepada masyarakat, dan persyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Oleh karena itu dengan adanya standar pelayanan tersebut, petugas pelayanan akan lebih mudah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Standar pelayanan disusun selain berdasarkan pada aturan-aturan yang ada juga berdasarkan atas pengalaman petugas pelayanan, oleh karena itu dalam penyusunannya selalu melibatkan karyawan atau petugas pelayanan (Wawancara tgl. 15 Maret 2005).

Menurut informan 2, bahwa standar pelayanan adalah aturan baku yang berlaku di kantor perpustakaan yang harus ditaati oleh setiap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Wawancara tgl. 23 April 2005). Hal sama disampaikan oleh informan 4, bahwa dengan adanya standar pelayanan, masyarakat akan lebih mengetahui dengan jelas hak dan kewajibannya berkaitan dengan pelayanan yang mereka terima. Masih menurut informan 4 bahwa atas hasil pengamatan dan pengalamannya menerima pelayanan di perpustakaan, penerapan standar pelayanan di kantor perpustakaan tersebut selama ini sudah dilaksanakan oleh petugas pelayanan. Standar tersebut juga sudah diaplikasikan

kepada prosedur dan peraturan yang ada misalnya tata tertib perpustakaan. Penerapan standar tersebut juga sangat berpengaruh terhadap minat baca masyarakat karena masyarakat lebih jelas dan secara transparan dapat mengetahui hak dan kewajibannya untuk memperoleh pelayanan perpustakaan (Wawancara tgl. 16 April 2005).

Pengakuan informan 1 bahwa pengetahuan dan pemahaman karyawan terhadap anggota dan pengunjung perpustakaan sangat penting bagi setiap petugas pemberi pelayanan. Untuk itu setiap karyawan dilibatkan dalam penyusunannya, setiap karyawan harus berusaha untuk mencapai kondisi masyarakat yang lebih pandai, cerdas, dan maju dengan budaya baca. Oleh karenanya setiap petugas pelayanan telah memahami sasaran yang harus dicapai oleh kantor perpustakaan, yaitu kepuasan anggota dan pengunjung perpustakaan yang pandai, cerdas, maju dengan budaya baca (Wawancara tgl. 18 Maret 2005).

Pelayanan di kantor perpustakaan tidak dapat dilakukan sendirian oleh petugas. Atau dengan kata lain setiap petugas pelayanan harus mengadakan kerja sama dalam setiap pekerjaan pelayanan. Seperti pengakuan informan 1 bahwa pekerjaan pelayanan disamping diberikan kepadanya juga diberikan kepada petugas lain (Wawancara tgl. 18 Maret 2005). Hal penting lainnya dalam pelaksanaan pekerjaan

adalah penggunaan teknologi. Penggunaan teknologi di kantor perpustakaan adalah sederhana. Peralatan dan teknologi yang digunakan masih bersifat manual. Hal tersebut juga diakui oleh informan 2, meskipun penggunaan teknologi terbatas dan sarana masih kurang tetapi pekerjaan kantor khususnya pekerjaan pelayanan dapat berjalan lancar (Wawancara tgl. 23 April 2005) .

Pengawasan sangat diperlukan dalam menegakan disiplin karyawan dalam melaksanakan pekerjaan kepada masyarakat. Menurut informan 2 bahwa pengawasan yang dilakukan di kantor perpustakaan adalah pengawasan melekat (Wawancara tgl. 23 April 2005).

Agar pekerjaan dapat berjalan dengan baik dan lancar selain pengawasan juga diperlukan adanya komunikasi eksternal. Komunikasi dilakukan baik kepada sesama instansi penyedia jasa pelayanan, pelanggan, maupun kepada lingkungan. Menurut informan 2 bahwa komunikasi yang dilakukan sudah baik. Yaitu lewat pertemuan / rapat kepada anggota atau pengunjung setiap satu tahun sekali. Disamping itu adalah adanya pemasangan kotak saran dan buku daftar hadir (Wawancara tgl. 23 April 2005). Komunikasi dengan masyarakat juga dilakukan termasuk kunjungan ke sekolah-sekolah. Hal ini diakui oleh informan 6 (Wawancara tgl. 14 April 2005).

Terpeliharanya hubungan dengan anggota dan pengunjung salah satunya diwujudkan dengan pemenuhan harapan dan keinginan pengunjung dan anggota. Untuk itulah Kantor Perpustakaan konsisten dengan janji dan harapan yang telah mereka sampaikan kepada masyarakat. Hal senada disampaikan oleh informan 5 (Wawancara tgl. 7 April 2005) dan informan 6 (Wawancara 14 April 2005), bahwa janji atau harapan kantor perpustakaan harus dapat diwujudkan apabila tidak ingin kantor perpustakaan sepi pengunjung atau ditinggalkan anggotanya. Oleh karena itu janji atau harapan itu harus dipenuhi dengan mengedepankan pelayanan prima.

### C. Analisis Hasil Penelitian.

Pada sub bab ini penulis menganalisis penilaian anggota perpustakaan terhadap kualitas pelayanan kantor perpustakaan. Penelitian ini memfokuskan pada indeks kepuasan masyarakat berdasar Kepmenpan nomor 25 tahun 2004, persepsi dan harapan anggota, dan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di kantor perpustakaan.

Sebagaimana kita ketahui baik buruknya kualitas pelayanan sangat tergantung pada kemampuan penyedia jasa pelayanan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan Kepmenpan Nomor 25 tahun 2004 tentang nilai indeks kepuasan masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dengan hasil sebagaimana tercantum dalam Tabel IV.19. dibawah ini.



TABEL IV.19.  
NILAI RATA-RATA UNSUR DARI MASING-MASING UNSUR  
PELAYANAN KANTOR PERPUSTAKAAN

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI PERUN SUR PELAYANAN	NRR PER UNSUR	NRR TER TIM BANG
1.	Prosedur pelayanan	475	3,17	0,225
2.	Persyaratan pelayanan	458	3,05	0,216
3.	Kejelasan petugas pelayanan	432	2,88	0,204
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	409	2,73	0,194
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	441	2,94	0,209
6.	Kemampuan petugas pelayanan	437	2,91	0,207
7.	Kecepatan pelayanan	429	2,86	0,203
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	432	2,88	0,204
9.	Kesopanan dan keramahan	453	3,02	0,214
10	Kewajaran biaya pelayanan	490	3,27	0,232
11	Kepastian biaya pelayanan	501	3,34	0,237
12	Kepastian jadwal pelayanan	455	3,03	0,215
13	Kenyamanan lingkungan	332	2,21	0,157
14	Keamanan Pelayanan	430	2,87	0,204
	JUMLAH			2,921

Dengan demikian hasil nilai indeks pelayanan di Kantor Perpustakaan dapat diketahui :

Nilai kualitas pelayanan berdasarkan Kepmenpan nomor 25 tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi adalah = Nilai indeks X Nilai dasar. Yang hasilnya adalah  $2,921 \times 25 = 73,025$ . Mutu pelayanan berdasarkan Tabel 3.1. halaman 52 tentang Nilai Persepsi,

Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan adalah B, oleh karena itu kinerja unit pelayanan di Kantor perpustakaan adalah baik.

Dari tampilan data seperti yang tertera pada Tabel IV.19. di atas menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dapat dipenuhi. Pemenuhan kepuasan masyarakat disebabkan oleh kualitas pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan pendapat dari anggota terhadap aspek-aspek kualitas pelayanan yang dikumpulkan lewat penelitian ini.

#### 1) Aspek prosedur pelayanan.

Kualitas pelayanan dapat terwujud apabila didukung oleh kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa pelayanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Kualitas pelayanan di kantor perpustakaan didukung oleh kemudahan prosedur pelayanan. Hal ini dinyatakan oleh 125 orang responden dari 150 orang responden atau 83,3 % (Tabel IV.5). Kemudahan prosedur pelayanan di kantor perpustakaan adalah mudah dilaksanakan, mudah difahami, tidak terlalu sulit dan tidak rumit.

Mudahnya prosedur pelayanan di kantor perpustakaan juga didukung oleh penerapan standar pelayanan minimal di kantor perpustakaan. Penerapan standar pelayanan

memberikan kepastian kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Penerapan standar pelayanan juga dapat memberikan kejelasan tentang hak dan kewajiban berkaitan dengan pelayanan yang mereka terima.

Kemudahan prosedur pelayanan tidak sepenuhnya mendukung pencapaian kualitas pelayanan, apabila tidak didukung oleh uraian tugas dan pembagian tugas yang jelas. Proedur pelayanan di kantor perpustakaan juga didukung dengan uraian tugas. Untuk memperoleh kejelasan tentang pelaksanaan prosedur pelayanan harus ditentukan siapa yang melaksanakannya. Uraian tugas dimaksudkan sebagai pedoman dan rambu-rambu yang harus dipatuhi oleh setiap karyawan. Uraian tugas yang berarti ada pembagian tugas adalah upaya untuk memenuhi dan mendukung pelaksanaan standar pelayanan di perpustakaan.

Pemasyarakatan prosedur pelayanan agar diketahui oleh masyarakat dilakukan oleh kantor perpustakaan melalui papan pengumuman, kunjungan ke sekolah-sekolah, dan juga melalui pertemuan dengan anggota perpustakaan. Pemasyarakatan prosedur pelayanan dimaksudkan sebagai upaya kantor perpustakaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## 2) Aspek persyaratan pelayanan.

Kualitas pelayanan yang baik didukung oleh kesesuaian antara persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Hal ini diakui oleh responden yang menjawab bahwa persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sesuai, ini ditunjukkan dengan perolehan penilaian responden sebanyak 131 orang dari 150 orang responden atau 87,3 % menyatakan sesuai (Tabel IV.6). Ini berarti bahwa aspek persyaratan pelayanan di kantor perpustakaan adalah mudah dilaksanakan karena syarat-syarat mudah diperoleh, tidak terlalu silit, persyaratan relevan dengan jenis pelayanan, seimbang dengan pelayanan yang akan diterima, persyaratan sesuai, pas dan cocok.

Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan dalam mewujudkan kualitas pelayanan juga didukung oleh penerapan standar pelayanan. Standar pelayanan memberikan kepastian kepada masyarakat tentang persyaratan-persyaratan yang harus mereka penuhi untuk mendapat pelayanan.

### 3) Aspek kejelasan dan kepastian petugas pelayanan.

Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan sangat mendukung terwujudnya kualitas pelayanan yang baik. Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan sudah dipenuhi

oleh kantor perpustakaan, hal ini diakui oleh responden yang menjawab bahwa kejelasan dan kepastian petugas yang melayani adalah jelas sebanyak 110 orang responden dari 150 orang responden atau sebesar 73,3 % (Tabel IV.7). Kejelasan dan kepastian petugas yang melayanai ditunjukkan karena petugas selalu duduk di meja pelayanan dan pastilah mereka petugas pelayanan, petugasnya mudah dikenali karena petugasnya itu-itu saja, karena sering ketemu petugas, karena petugas sudah memiliki tugas-tugas masing-masing sehingga masyarakat mudah mengenali.

Kejelasan dan kepastian petugas didukung oleh struktur dan hierarkhi organisasi. Dengan struktur organisasi yang sederhana, akan membuat kejelasan tentang petugas, atasan langsung yang berhak memberikan perintah atau tugas. Kesederhanaan struktur organisasi yang demikian akan membuat rentang kendali yang sederhana. Struktur organisasi yang ramping, sederhana, dan jelas sehingga memberikan kejelasan dan kepastian petugas pelayanan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memberikan laporan kepada atasannya.

Uraian tugas juga memiliki andil dalam memberikan kejelasan dan kepastian petugas pelayanan. Setiap karyawan memiliki uraian tugas. Uraian tugas disesuaikan dengan

dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing seksi yang ada dan mengacu penerapan standar pelayanan.

4) Aspek kedisiplinan petugas.

Kualitas pelayanan kantor perpustakaan yang baik didukung oleh kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Responden dalam penelitian ini menyebutkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan adalah disiplin sebanyak 108 orang responden dari 150 orang responden atau 72,0 % (Tabel IV.8). Petugas dalam memberikan pelayanan disiplin karena, setiap kali masyarakat membutuhkan petugas selalu ada. Kedisiplinan juga ditunjukkan dengan waktu buka pelayanan sesuai dengan jam kerja.

Kedisiplinan petugas juga didukung oleh struktur dan hierarki yang ramping, jelas, dan sederhana. Struktur dan hierarki yang ramping, jelas, dan sederhana memberikan kejelasan bagi setiap karyawan dan petugas pelayanan dalam memberikan laporan dan memudahkan karyawan untuk memberikan laporan kepada atasannya.

Kedisiplinan petugas pelayanan juga didukung oleh penerapan standar pelayanan di kantor perpustakaan. Dengan standar pelayanan petugas pelayanan akan mengetahui jenis

pekerjaan yang harus mereka lakukan, cara mengerjakannya, berapa lama waktu yang dibutuhkan, berapa biaya yang harus dipungut, persyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Dengan demikian petugas pelayanan akan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan kesungguhan. Standar pelayanan juga merupakan aturan baku yang harus dilaksanakan dan ditaati oleh setiap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kedisiplinan petugas pelayanan dalam mewujudkan kualitas pelayanan juga didukung oleh pembagian tugas atau uraian tugas. Uraian tugas disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing seksi. Uraian tugas juga menjadi pedoman dan rambu-rambu bagi setiap karyawan atau petugas pelayanan dalam melaksanakan tugasnya. Dengan disusunnya uraian tugas berarti dapat diketahui tugas masing-masing karyawan.

Pengawasan juga berpengaruh dalam mewujudkan kedisiplinan petugas pelayanan. Pelaksanaan pengawasan dilakukan oleh atasan langsung petugas pelayanan yaitu kepala seksi pelayanan. Pengawasan tidak dilakukan setiap hari atau setiap waktu, karena setiap petugas pelayanan sudah mengetahui tugas pokok dan fungsi, disamping itu petugas pelayanan juga berpedoman kepada standar pelayanan dan uraian tugas. Meskipun demikian petugas

pelayanan dan kepala seksi tidak mengabaikan pengawasan sebagai kegiatan preventive untuk mencapai kedisiplinan petugas pelayanan.

5) Aspek tanggung jawab petugas.

Aspek tanggung jawab petugas pelayanan menyangkut kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Di kantor perpustakaan petugas pelayanan bertanggungjawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, ditunjukkan oleh pengakuan responden dalam penelitian ini. Sebanyak 117 orang responden dari 150 orang responden atau 78 % menyatakan bahwa petugas pelayanan bertanggungjawab (Tabel IV.9). Masyarakat mengakui bahwa petugas pelayanan bertanggungjawab karena apabila pengunjung tidak tahu maka akan diberitahu oleh petugas, petugas dalam melayani cepat, setiap petugas selalu dalam keadaan siap dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat tidak repot dalam mencari dan mengurus buku. Tanggung jawab petugas juga dapat dilihat dari kesungguhan petugas untuk menagih buku-buku yang terlambat dikembalikan.

Tanggung jawab petugas juga dikarenakan adanya pembagian tugas atau uraian tugas. Uraian tugas merupakan



pedoman atau rambu-rambu yang harus mereka taati dan laksanakan. Uraian tugas merupakan upaya untuk memenuhi dan mendukung pelaksanaan standar pelayanan yang ada di perpustakaan. Oleh karena itu sudah menjadi kewajiban setiap karyawan untuk mematuhi uraian tugas tersebut.

Struktur organisasi berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan. Dengan struktur organisasi yang sederhana, jelas, dan ramping memberikan kejelasan bagi setiap karyawan dan petugas pelayanan dalam memberikan laporan dan memudahkan karyawan untuk memberikan laporan kepada atasannya.

6) Aspek kemampuan petugas.

Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat adalah salah satu aspek kualitas pelayanan. Hal ini diakui oleh 129 orang responden dari 150 orang responden atau 86 % mengakui bahwa tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat adalah mampu (Tabel IV.10). Kemampuan petugas pelayanan ditunjukkan dengan kemampuan petugas memberikan petunjuk yang jelas tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan buku. Selain itu petugas dapat melaksanakan tugas dengan baik karena

petugas merupakan orang yang berkompeten di bidang perpustakaan, dan petugas juga cukup cakap dan bersemangat dalam memberikan pelayanan.

Kemampuan dan ketrampilan petugas juga berhubungan dengan pembagian tugas atau uraian tugas. Uraian tugas merupakan pedoman atau rambu-rambu yang harus mereka taati dan laksanakan. Uraian tugas merupakan upaya untuk memenuhi dan mendukung pelaksanaan standar pelayanan yang ada di perpustakaan. Oleh karena itu sudah menjadi kewajiban setiap karyawan untuk mematuhi uraian tugas tersebut.

Struktur organisasi berkaitan dengan ketrampilan dan kemampuan petugas pelayanan. Dengan struktur organisasi yang sederhana, jelas, dan ramping memberikan kejelasan bagi setiap karyawan dan petugas pelayanan dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan seksi petugas pelayanan. Selain itu standar pelayanan juga berkaitan dengan kemampuan dan ketrampilan petugas pelayanan. Dengan standar pelayanan petugas dapat membatasi pada pekerjaan-pekerjaan pelayanan. Karena dengan standar pelayanan dapat diketahui jenis pekerjaan yang wajib mereka lakukan, cara mengerjakannya, berapa lama waktu yang dibutuhkan, berapa biaya yang harus dipungut, persyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh masyarakat.

7) Aspek kecepatan pelayanan.

Aspek Kecepatan pelayanan berkaitan dengan target waktu pelayanan. Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh kantor perpustakaan. Kualitas pelayanan yang baik di penelitian ini didukung oleh target waktu pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat oleh petugas pelayanan. Sebanyak 120 orang responden dari 150 orang responden atau sebesar 80 % mengakui bahwa target waktu pelayanan di kantor perpustakaan adalah cepat (Tabel IV.11). Masyarakat merasakan pekerjaan yang dilakukan oleh petugas pelayanan adalah sederhana oleh karena itu pelayanannya juga cepat. Pelayanan untuk pengembalian dan peminjaman buku dilayani cepat yaitu tidak lebih dari 1 menit . Petugas pelayanan selalu bertindak cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pembuatan kartu anggota tidak lebih dari 2 hari.

Kecepatan pelayanan juga berkaitan dengan penerapan standar pelayanan, karena petugas akan mengetahui dengan pasti jenis pekerjaan yang wajib mereka lakukan, cara mengerjakannya, berapa lama waktu yang dibutuhkan, berapa biaya yang harus dipungut, persyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh masyarakat.

Disamping itu kecepatan pelayanan di perpustakaan juga berhubungan dengan pembagian tugas atau uraian

tugas. Uraian tugas merupakan pedoman atau rambu-rambu yang harus mereka taati dan laksanakan. Uraian tugas merupakan upaya untuk memenuhi dan mendukung pelaksanaan standar pelayanan yang ada di perpustakaan. Oleh karena itu sudah menjadi kewajiban setiap karyawan untuk mematuhi uraian tugas tersebut.

Struktur organisasi juga berkaitan dengan kecepatan pelayanan oleh petugas pelayanan. Dengan struktur organisasi yang sederhana, jelas, dan ramping memberikan kejelasan bagi setiap karyawan dan petugas pelayanan dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan seksi petugas pelayanan.

Kecepatan pelayanan juga berhubungan dengan kerja sama yang dilakukan oleh sesama petugas pelayanan. Pekerjaan pelayanan tidak dapat diserahkan kepada satu orang saja, karena itu harus diberikan kepada beberapa orang untuk menjaga kontinuitas pelayanan. Apabila petugas pelayanan ijin maka akan dapat digantikan oleh petugas yang lain dan pekerjaan pelayanan tidak boleh berhenti. Pelayanan di perpustakaan yang berlangsung setiap hari pada jam kerja tidak mungkin dilakukan oleh satu orang, otomatis mereka bergantian. Oleh Karena itu tidak mungkin dihindarkan rangkaian tugas atau pekerjaan di dalam pelayanan perpustakaan.

Kelengkapan sarana dan penggunaan teknologi juga sangat berhubungan dengan kecepatan pelayanan. Peralatan dan teknologi yang digunakan oleh kantor perpustakaan dalam penyelesaian pekerjaan pelayanan sangat terbatas. Pekerjaan pelayanan baik peminjaman dan pengembalian buku masih manual. Begitu juga dalam pencarian buku yang akan dipinjam. Pengisian kartu anggota juga masih menggunakan mesin ketik tangan. Meskipun penggunaan teknologi dan sarana terbatas di kantor perpustakaan tetapi pekerjaan kantor dan pekerjaan pelayanan dapat berjalan lancar.

Kecepatan pelayanan juga berhubungan dengan pengawasan yang dilakukan di kantor perpustakaan. Pengawasan dimaksudkan sebagai upaya untuk mengurangi resiko atau kesalahan yang mungkin timbul pada waktu melaksanakan pekerjaan. Pengawasan juga berpengaruh dalam mewujudkan kecepatan pelayanan. Pelaksanaan pengawasan dilakukan oleh atasan langsung petugas pelayanan yaitu kepala seksi pelayanan. Pengawasan tidak dilakukan setiap hari atau setiap waktu, karena setiap petugas pelayanan sudah mengetahui tugas pokok dan fungsi, disamping itu petugas pelayanan juga berpedoman kepada standar pelayanan dan uraian tugas. Meskipun demikian petugas pelayanan dan kepala seksi tidak mengabaikan

pengawasan sebagai kegiatan mencapai kinerja dan pelayanan yang cepat dan baik.

8) Aspek keadilan mendapatkan pelayanan.

Aspek keadilan mendapatkan pelayanan menyangkut pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani. Berkaitan dengan aspek keadilan dalam penelitian ini, masyarakat mengakui bahwa pelaksanaan pelayanan di kantor perpustakaan adil. Hal ini berarti bahwa pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani telah berjalan baik. Pengakuan ini diberikan oleh 121 orang responden dari 150 orang responden atau 80,6 % (Tabel IV.12). Mereka merasakan bahwa pelaksanaan pelayanan yang mereka terima petugas tidak memandang siapa yang akan meminjam atau mengembalikan buku. Masyarakat juga merasakan bahwa masyarakat yang datang awal langsung dilayani dan yang belakangan harus antri terlebih dahulu. Pelaksanaan pelayanan juga diberikan tanpa memandang status sosial. Dan masyarakat melihat keadilan juga dari pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan prosedur pelayanan di kantor perpustakaan.

Aspek keadilan yang menyangkut pelaksanaan pelayanan juga didukung oleh penerapan dan pelaksanaan

standar pelayanan, dengan penerapan standar pelayanan, karena petugas akan mengetahui dengan pasti jenis pekerjaan yang wajib mereka lakukan, cara mengerjakannya, berapa lama waktu yang dibutuhkan, berapa biaya yang harus dipungut, persyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Dengan standar pelayanan petugas pelayanan lebih mudah memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena standar pelayanan adalah aturan baku yang berlaku dan harus ditaati oleh setiap petugas pelayanan. Penerapan standar pelayanan akan memberikan kepastian kepada masyarakat tentang hak dan kewajibannya untuk mendapatkan pelayanan dari petugas pelayanan.

9) Aspek kesopanan dan keramahan.

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan juga merupakan salah satu aspek yang mendukung terwujudnya kualitas pelayanan yang baik. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan menyangkut sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Dalam aspek ini masyarakat memberikan penilaian bahwa sikap dan perilaku petugas pelayanan adalah sopan dan ramah. Penilaian ini diberikan oleh 135 orang responden dari 150 orang responden atau sebesar 90 %. Penilaian

tersebut didasarkan atas penerimaan masyarakat terhadap pada saat ada pengunjung datang petugas sudah senyum dan apabila sedang melayani bicaranya sopan dan ramah. Selain itu petugas pelayanan juga memberikan jawaban yang sopan, ramah, dan menghargai.

Keramahan dan kesopanan petugas juga didukung oleh kecintaan petugas pelayanan terhadap pekerjaannya. Kecintaan petugas pelayanan kepada pekerjaan pelayanan karena pekerjaan pelayanan selalu dekat dengan masyarakat dan lebih akrab dengan masyarakat. Penempatan karyawan yang tepat dalam satu bidang pekerjaan juga turut menciptakan kecintaan karyawan pada bidang tersebut. Kantor perpustakaan juga telah melakukan penempatan karyawan di pelayanan sesuai dengan pendidikan, sifat, dan kemauan karyawan serta tingkat kebutuhan petugas di bidang pelayanan.

#### 10)Aspek biaya mendapatkan pelayanan.

Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh kantor perpustakaan adalah salah satu aspek yang mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang baik. Masyarakat memberikan nilai wajar atas aspek biaya untuk mendapatkan pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil penelitian ini, bahwa sebanyak 110 orang



responden (73,3 %) bahwa aspek biaya untuk mendapatkan pelayanan adalah wajar (Tabel IV.14). Masyarakat merasakan bahwa biaya pendaftaran untuk menjadi anggota perpustakaan sebesar Rp 3.000,00 dan denda mengembalikan buku Rp 500,00 perhari adalah wajar. Masyarakat juga memberikan alasan bahwa biaya tersebut dianggap wajar karena murah sesuai dengan ekonomi masyarakat yang pas-pasan, terjangkau oleh pelajar, cukup rasional dan juga sama dengan perpustakaan-perpustakaan lain milik pemerintah kabupaten atau kota di Jawa Tengah.

Kewajaran atas biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, juga didasarkan atas masukan masyarakat lewat survai atau penelitian yang dilakukan oleh kantor perpustakaan. Survai tersebut oleh kantor perpustakaan dijadikan pedoman dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Survai dimaksudkan sebagai upaya kantor perpustakaan untuk mengetahui harapan harapan masyarakat, mengetahui kekurangan dan kelebihan pelayanan. Selain itu survai juga untuk mengetahui perkembangan informasi tentang anggota dan pengunjung perpustakaan.

#### 11)Aspek kepastian biaya pelayanan.

Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan adalah salah satu aspek pendukung terwujudnya kualitas pelayanan di kantor perpustakaan.

Dalam penelitian ini masyarakat memberikan penilaian bahwa banyak sesuai antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Sebanyak 97 orang responden dari 150 orang responden atau sebesar 64,7 % responden memberikan penilaian banyak sesuai (Tabel IV.15). Masyarakat merasakan bahwa biaya yang dibayarkan sesuai dengan yang dipasang di papan pengumuman. Selain itu masyarakat juga merasakan bahwa biaya pendaftaran anggota baru dan memperpanjang sudah sesuai dengan yang tercantum di kartu anggota. Dan juga masyarakat mengetahui bahwa biaya yang dibayarkan sesuai dengan SK Kepala Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal.

Kepastian biaya dikarenakan penerapan standar pelayanan. Dengan penerapan standar pelayanan masyarakat akan mengetahui berapa biaya yang harus dibayarkan kepada kantor perpustakaan.

12)Aspek ketepatan pelaksanaan jadwal waktu pelayanan.

Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan adalah salah satu aspek yang mendukung pencapaian kualitas pelayanan yang baik. Karena penilaian masyarakat terhadap aspek ini cukup baik. Sebanyak 85 orang responden (56,7%) memberikan penilaian bahwa pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan banyak tepatnya (Tabel IV.16). Masyarakat merasakan bahwa petugas dalam melayani banyak tepatnya karena buka dan tutup sesuai dengan jam kantor, sehingga masyarakat lebih tepat pula mengembalikan buku dan lebih lama baca di perpustakaan.

Kepastian jadwal pelayanan dikarenakan adanya penerapan standar pelayanan. Dengan penerapan standar pelayanan petugas pelayanan akan mengetahui berapa lama pelayanan harus diberikan kepada masyarakat. Kapan jam buka dan kapan jam tutup pelayanan. Kepastian jadwal pelayanan juga didukung oleh kecintaan petugas pelayanan terhadap pekerjaannya. Kecintaan petugas pelayanan kepada pekerjaan pelayanan karena pekerjaan pelayanan selalu dekat dengan masyarakat dan lebih akrab dengan masyarakat. Penempatan karyawan yang tepat dalam satu bidang pekerjaan juga turut menciptakan kecintaan karyawan pada bidang tersebut. Kantor perpustakaan juga telah melakukan penempatan karyawan di pelayanan sesuai

dengan pendidikan, sifat, dan kemauan karyawan serta tingkat kebutuhan petugas di bidang pelayanan.

### 13)Aspek kenyamanan.

Aspek kenyamanan yang meliputi kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Dalam penelitian ini aspek kenyamanan kurang mendukung terwujudnya kualitas pelayanan di kantor perpustakaan. Hal ini dibuktikan dengan hasil jawaban sebanyak 80 orang responden (53,4 %) menjawab bahwa kondisi sarana dan prasarana pelayanan kurang nyaman. Masyarakat merasakan bahwa kondisi ruang perpustakaan sempit, penataan ruang yang semrawut dan panas, pada saat pengunjung banyak tempat duduk terkadang kurang dan duduknya berdesak-desakan, kamar kecil letaknya di dalam kantor dan bercampur dengan karyawan, ruang baca, rak buku, ruang kerja menjadi satu sehingga ruang yang sempit menjadi lebih sumpek dan tidak nyaman.

Banyak responden yang merasakan bahwa kondisi kantor perpustakaan kurang nyaman. Upaya perbaikan kondisi tersebut misalnya pembangunan gedung baru dan penambahan fasilitas lainnya belum dapat dipenuhi karena keterbatasan anggaran pemerintah daerah.

Keterbatasan dana yang dimiliki oleh pemerintah daerah juga menghambat penyediaan tempat yang *representative* dan otomasi pelayanan.

#### 14)Aspek keamanan.

Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dalam penelitian ini, aspek keamanan mendapatkan tanggapan yang baik untuk mendukung kualitas pelayanan di kantor perpustakaan. Sebanyak 130 orang responden dari 150 orang responden atau sebesar 86,7 % menyatakan bahwa tingkat keamanan lingkungan kantor perpustakaan adalah aman (Tabel IV.18). Hal ini masyarakat telah merasakan bahwa selama ini di kantor perpustakaan belum pernah terjadi hal-hal yang merugikan pengunjung oleh karena masyarakat menganggap keamanan pelayanan di kantor perpustakaan terjaga dengan baik. Meskipun dekat jalan raya kantor perpustakaan cukup aman. Berkaitan dengan penitipan barang yang dititipkan di loker / rak penitipan barang, masyarakat merasakan belum pernah barang yang dititipkan tertukar atau hilang.

#### D. Diskusi.

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa Nilai kualitas pelayanan berdasarkan Kepmenpan nomor 25 tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat, mutu pelayanan kantor perpustakaan adalah baik. Hal ini menunjukkan bahwa kenyataan pelayanan yang diterima oleh masyarakat adalah sama antara persepsi / alasan dan harapan masyarakat. Penilaian tersebut sejalan dengan penilaian yang diberikan oleh masyarakat dan stakeholders yang menyatakan bahwa pelayanan perpustakaan dapat dilaksanakan dengan lancar dan baik meskipun sarana seperti peralatan dan teknologi terbatas, ruang dan gedung kurang representative.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Kepmenpan Nomor 25 tahun 2004 yaitu 14 aspek yang *relevan*, *valid* dan *reliable* sebagai unsure minimal yang harus ada dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Dilihat dari aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan di kantor perpustakaan, aspek yang memiliki andil dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik adalah ; aspek kesopanan 90 % (Tabel IV.13), aspek persyaratan pelayanan sebesar 87,3 % (Tabel IV.6), aspek keamanan sebesar 86,7 % (Tabel IV.18), aspek kemampuan petugas sebesar 86 % (Tabel IV.10), aspek prosedur pelayanan sebesar 83,3 % (Tabel IV.5), aspek keadilan sebesar 80,6 % (Tabel IV.12), aspek kecepatan pelayanan sebesar 80 % (Tabel IV.11), aspek tanggung jawab petugas sebesar 78 % (Tabel IV.9), aspek kejelasan dan

kepastian petugas sebesar 73,3 % (Tabel IV.7), aspek biaya sebesar 73,3 % (Tabel IV.14), aspek kedisiplinan petugas sebesar 72 % (Tabel IV.8), aspek kesesuaian biaya sebesar 64,7 % (Tabel IV.15), aspek ketepatan pelaksanaan pelayanan sebesar 56,7 % (Tabel IV.16), aspek kenyamanan sebesar 53,4 % (Tabel IV.17).

Dilihat dari ke 14 aspek yang memiliki prosentase paling besar adalah aspek kesopanan dan keramahan petugas yaitu sebesar 90 % (Tabel IV.13). Aspek kesopanan dan keramahan petugas menyangkut sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Ini memberikan arti bahwa sikap dan perilaku petugas pelayanan adalah sopan dan ramah. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mendukung terwujudnya kualitas pelayanan yang baik.

Penilaian tersebut didasarkan atas penerimaan masyarakat pada saat datang ke perpustakaan petugas sudah senyum dan apabila sedang melayani bicaranya sopan dan ramah. Selain itu petugas pelayanan juga memberikan jawaban yang sopan, ramah, dan menghargai.

Keramahan dan kesopanan petugas didukung oleh kecintaan petugas pelayanan terhadap pekerjaannya. Kecintaan petugas pelayanan kepada pekerjaan pelayanan karena pekerjaan pelayanan selalu dekat dengan masyarakat dan lebih akrab dengan masyarakat. Penempatan karyawan yang tepat dalam satu bidang pekerjaan juga

turut menciptakan kecintaan karyawan pada bidang tersebut. Kantor perpustakaan juga telah melakukan penempatan karyawan di pelayanan sesuai dengan pendidikan, sifat, dan kemauan karyawan serta tingkat kebutuhan petugas di bidang pelayanan.

Aspek yang paling rendah dalam kualitas pelayanan adalah aspek kenyamanan yaitu sebesar 53,4 % (Tabel IV.17). Aspek kenyamanan menyangkut kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Masyarakat merasakan bahwa kondisi sarana dan prasarana pelayanan kurang nyaman. Masyarakat merasakan bahwa kondisi ruang perpustakaan sempit, penataan ruang yang semrawut dan panas, pada saat pengunjung banyak tempat duduk terkadang kurang dan duduknya berdesak-desakan, kamar kecil letaknya di dalam kantor dan bercampur dengan karyawan, ruang baca, rak buku, ruang kerja menjadi satu sehingga ruang yang sempit menjadi lebih sumpek dan tidak nyaman. Kondisi kantor perpustakaan kurang nyaman, upaya perbaikan kondisi tersebut misalnya pembangunan gedung baru dan penambahan fasilitas lainnya belum dapat dipenuhi karena keterbatasan anggaran pemerintah daerah. Keterbatasan dana yang dimiliki oleh pemerintah daerah juga menghambat penyediaan tempat yang representative dan otomasi pelayanan.

Hasil pengukuran aspek kualitas pelayanan berdasarkan Kepmenpan Nomor 25 tahun 2004 tersebut di atas memungkinkan



untuk dijadikan acuan dalam memprioritaskan perbaikan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan kantor perpustakaan dengan menitikberatkan pada hal-hal yang benar-benar dianggap penting dan sesuai dengan penerima pelayanan.

Aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan kantor perpustakaan tercermin pada prosentase sebagai hasil perolehan pengukuran setiap aspek kualitas pelayanan. Hal ini memberikan arti strategi pelayanan yang sebaiknya dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing aspek. Semua aspek penentu kualitas pelayanan di kantor perpustakaan bernilai baik karena lebih dari 50 %. Hal ini menunjukkan bahwa ke 14 aspek mendukung perwujudan kualitas pelayanan. Untuk itu strategi yang sebaiknya dilakukan oleh kantor perpustakaan adalah melakukan perbaikan dan peningkatan secara berkelanjutan terhadap aspek penentu kualitas pelayanan sehingga menjadi lebih baik dibandingkan dengan nilai yang sekarang dirasakan oleh masyarakat dengan jalan :

1. Meningkatkan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat. Seperti membangun gedung perpustakaan yang representative, tidak dekat dengan jalan raya / keramaian, pembagian ruangan yang baik dan teratur, ada pemisahan antara ruang baca, ruang kerja tata usaha, ruang pelayanan, ruang rak buku, kamar kecil tidak menjadi satu dengan kamar kecil

karyawan, halaman parker untuk diberi atap dan penjaga, kebersihan, kerapian agar tetap terjaga.

2. Meningkatkan ketepatan waktu pelayanan, sehingga pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti , ketepatan waktu untuk dibarengi dengan kesiapan melaksanakan tugas, petugas harus tetap konsisten dengan jadwal pelayanan, haru jumat untuk diperpanjang seperti hari – hari lainnya, hari sabtu buka dan tutup seperti hari kerja biasa meskipun tidak ada pengunjung.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil pembahasan bab-bab yang terdahulu maka penelitian tentang kualitas pelayanan di kantor perpustakaan dapat dihtisarkan kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut :

#### A. Kesimpulan.

1. Penilaian masyarakat terhadap pelayanan perpustakaan adalah baik. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dapat dipenuhi. Pemenuhan kepuasan masyarakat disebabkan oleh kualitas pelayanan yang baik. Hal tersebut dibuktikan dengan pendapat dari masyarakat terhadap aspek-aspek kualitas pelayanan yang dikumpulkan lewat penelitian ini. Hasil penilaian yang diberikan oleh masyarakat berdasarkan Kepmenpan nomor 25 tahun 2004 adalah 73,025. Apabila dilihat dari Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit pelayanan adalah B. Oleh karena itu kinerja unit pelayanan di kantor perpustakaan adalah baik.
2. Keanekaragaman persepsi dan harapan masyarakat atas pelayanan kantor perpustakaan adalah
  - a) Aspek prosedur pelayanan.

Kualitas pelayanan dapat terwujud apabila didukung oleh kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada

pengguna jasa pelayanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Kualitas pelayanan di kantor perpustakaan didukung oleh kemudahan prosedur pelayanan. Hal ini dinyatakan oleh 125 orang responden dari 150 orang responden atau 83,3 % (Tabel IV.5). Kemudahan prosedur pelayanan di kantor perpustakaan adalah mudah dilaksanakan, mudah difahami, tidak terlalu sulit dan tidak rumit.

Mudahnya prosedur pelayanan di kantor perpustakaan juga didukung oleh penerapan standar pelayanan minimal, dan uraian tugas.

b) Aspek persyaratan pelayanan.

Kualitas pelayanan yang baik didukung oleh kesesuaian antara persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Hal ini diakui oleh responden yang menjawab bahwa persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sesuai, ini ditunjukkan dengan perolehan penilaian responden sebanyak 131 orang dari 150 orang responden atau 87,3 % menyatakan sesuai (Tabel IV.6). Ini berarti bahwa aspek persyaratan pelayanan di kantor perpustakaan adalah mudah dilaksanakan karena syarat-syarat mudah diperoleh, tidak terlalu silit, persyaratan relevan dengan jenis pelayanan,

seimbang dengan pelayanan yang akan diterima, persyaratan sesuai, pas dan cocok.

Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan didukung oleh penerapan standar pelayanan.

c) Aspek kejelasan dan kepastian petugas pelayanan.

Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan sangat mendukung terwujudnya kualitas pelayanan yang baik. Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan sudah dipenuhi oleh kantor perpustakaan, hal ini diakui oleh responden yang menjawab bahwa kejelasan dan kepastian petugas yang melayani adalah jelas sebanyak 110 orang responden dari 150 orang responden atau sebesar 73,3 % (Tabel IV.7). Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani ditunjukkan karena petugas selalu duduk di meja pelayanan dan pastilah mereka petugas pelayanan, petugasnya mudah dikenali karena petugasnya itu-itu saja, karena sering ketemu petugas, karena petugas sudah memiliki tugas-tugas masing-masing sehingga masyarakat mudah mengenali.

Kejelasan dan kepastian petugas didukung oleh struktur dan hierarki organisasi, dan uraian tugas.

d) Aspek kedisiplinan petugas.

Kualitas pelayanan kantor perpustakaan yang baik didukung oleh kesungguhan petugas dalam memberikan

pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Responden dalam penelitian ini menyebutkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan adalah disiplin sebanyak 108 orang responden dari 150 orang responden atau 72,0 % (Tabel IV.8). Petugas dalam memberikan pelayanan disiplin karena, setiap kali masyarakat membutuhkan petugas selalu ada. Kedisiplinan juga ditunjukkan dengan waktu buka pelayanan sesuai dengan jam kerja.

Kedisiplinan petugas juga didukung oleh struktur dan hierarki yang ramping, jelas, dan sederhana, penerapan standar pelayanan di kantor perpustakaan, pembagian tugas atau uraian tugas, dan pengawasan

e) Aspek tanggung jawab petugas.

Aspek tanggung jawab petugas pelayanan menyangkut kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Di kantor perpustakaan petugas pelayanan bertanggungjawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, ditunjukkan oleh pengakuan responden dalam penelitian ini. Sebanyak 117 orang responden dari 150 orang responden atau 78 % menyatakan bahwa petugas pelayanan bertanggungjawab (Tabel IV.9). Masyarakat mengakui bahwa petugas pelayanan

bertanggungjawab karena apabila pengunjung tidak tahu maka akan diberitahu oleh petugas, petugas dalam melayani cepat, setiap petugas selalu dalam keadaan siap dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat tidak repot dalam mencari dan mengurus buku. Tanggung jawab petugas juga dapat dilihat dari kesungguhan petugas untuk menagih buku-buku yang terlambat dikembalikan.

Tanggung jawab petugas juga dikarenakan adanya pembagian tugas atau uraian tugas, dan struktur organisasi.

f) Aspek kemampuan petugas.

Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat adalah salah satu aspek kualitas pelayanan. Hal ini diakui oleh 129 orang responden dari 150 orang responden atau 86 % mengakui bahwa tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat adalah mampu (Tabel IV.10). Kemampuan petugas pelayanan ditunjukkan dengan kemampuan petugas memberikan petunjuk yang jelas tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan buku. Selain itu petugas dapat melaksanakan tugas dengan baik karena petugas merupakan orang yang berkompeten di bidang perpustakaan, dan petugas juga

cukup cakap dan bersemangat dalam memberikan pelayanan.

Kemampuan dan ketrampilan petugas juga berhubungan dengan pembagian tugas atau uraian tugas, struktur organisasi, dan standar pelayanan.

g) Aspek kecepatan pelayanan.

Aspek Kecepatan pelayanan berkaitan dengan target waktu pelayanan. Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh kantor perpustakaan. Kualitas pelayanan yang baik di penelitian ini didukung oleh target waktu pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat oleh petugas pelayanan. Sebanyak 120 orang responden dari 150 orang responden atau sebesar 80 % mengakui bahwa target waktu pelayanan di kantor perpustakaan adalah cepat (Tabel IV.11). Masyarakat merasakan pekerjaan yang dilakukan oleh petugas pelayanan adalah sederhana oleh karena itu pelayanannya juga cepat. Pelayanan untuk pengembalian dan peminjaman buku dilayani cepat yaitu tidak lebih dari 1 menit . Petugas pelayanan selalu bertindak cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pembuatan kartu anggota tidak lebih dari 2 hari.

Kecepatan pelayanan juga didukung dengan penerapan standar pelayanan, pembagian tugas atau uraian



tugas, struktur organisasi, kerja sama, kelengkapan sarana dan penggunaan teknologi, serta pengawasan.

h) Aspek keadilan mendapatkan pelayanan.

Aspek keadilan mendapatkan pelayanan menyangkut pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani. Berkaitan dengan aspek keadilan dalam penelitian ini, masyarakat mengakui bahwa pelaksanaan pelayanan di kantor perpustakaan adil. Hal ini berarti bahwa pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani telah berjalan baik. Pengakuan ini diberikan oleh 121 orang responden dari 150 orang responden atau 80,6 % (Tabel IV.12). Mereka merasakan bahwa pelaksanaan pelayanan yang mereka terima petugas tidak memandang siapa yang akan meminjam atau mengembalikan buku. Masyarakat juga merasakan bahwa masyarakat yang datang awal langsung dilayani dan yang belakangan harus antri terlebih dahulu. Pelaksanaan pelayanan juga diberikan tanpa memandang status sosial. Dan masyarakat melihat keadilan juga dari pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan prosedur pelayanan di kantor perpustakaan.

Aspek keadilan yang didukung oleh penerapan dan pelaksanaan standar pelayanan, penempatan karyawan di

kantor perpustakaan, kecintaan karyawan terhadap pekerjaan pelayanan.

i) Aspek kesopanan dan keramahan.

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan juga merupakan salah satu aspek yang mendukung terwujudnya kualitas pelayanan yang baik. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan menyangkut sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Dalam aspek ini masyarakat memberikan penilaian bahwa sikap dan perilaku petugas pelayanan adalah sopan dan ramah. Penilaian ini diberikan oleh 135 orang responden dari 150 orang responden atau sebesar 90 %. Penilaian tersebut didasarkan atas penerimaan masyarakat terhadap pada saat ada pengunjung datang petugas sudah senyum dan apabila sedang melayani bicaranya sopan dan ramah. Selain itu petugas pelayanan juga memberikan jawaban yang sopan, ramah, dan menghargai.

Keramahan dan kesopanan petugas juga didukung oleh kecintaan petugas pelayanan terhadap pekerjaannya. penempatan karyawan di pelayanan sesuai dengan pendidikan, sifat, dan kemauan karyawan serta tingkat kebutuhan petugas di bidang pelayanan.

j) Aspek biaya mendapatkan pelayanan.

Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh kantor perpustakaan adalah salah satu aspek yang mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang baik. Masyarakat memberikan nilai wajar atas aspek biaya untuk mendapatkan pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil penelitian ini, bahwa 110 orang responden (73,3 %) menyatakan bahwa aspek biaya untuk mendapatkan pelayanan adalah wajar (Tabel IV.14). Masyarakat merasakan bahwa biaya pendaftaran untuk menjadi anggota perpustakaan sebesar Rp 3.000,00 dan denda mengembalikan buku Rp 500,00 perhari adalah wajar. Masyarakat juga memberikan alasan bahwa biaya tersebut dianggap wajar karena murah sesuai dengan ekonomi masyarakat yang pas-pasan, terjangkau oleh pelajar, cukup rasional dan juga sama dengan perpustakaan-perpustakaan lain milik pemerintah kabupaten atau kota di Jawa Tengah.

Kewajaran atas biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, juga didasarkan atas masukan masyarakat lewat survei atau penelitian

k) Aspek kepastian biaya pelayanan.

Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan adalah salah satu aspek

pendukung terwujudnya kualitas pelayanan di kantor perpustakaan.

Dalam penelitian ini masyarakat memberikan penilaian bahwa banyak sesuai antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Sebanyak 97 orang responden dari 150 orang responden atau sebesar 64,7 % responden memberikan penilaian banyak sesuai (Tabel IV.15). Masyarakat merasakan bahwa biaya yang dibayarkan sesuai dengan yang dipasang di papan pengumuman. Selain itu masyarakat juga merasakan bahwa biaya pendaftaran anggota baru dan memperpanjang sudah sesuai dengan yang tercantum di kartu anggota. Dan juga masyarakat mengetahui bahwa biaya yang dibayarkan sesuai dengan SK Kepala Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal.

Kepastian biaya dikarenakan penerapan standar pelayanan, dan pengawasan.

l) Aspek ketepatan pelaksanaan jadwal waktu pelayanan.

Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan adalah salah satu aspek yang mendukung pencapaian kualitas pelayanan yang baik. Karena penilaian masyarakat terhadap aspek ini cukup baik. Sebanyak 85 orang responden (56,7 %) memberikan penilaian bahwa pelaksanaan

terhadap jadwal waktu pelayanan banyak tepatnya (Tabel IV.16). Masyarakat merasakan bahwa petugas dalam melayani banyak tepatnya karena buka dan tutup sesuai dengan jam kantor, sehingga masyarakat lebih tepat pula mengembalikan buku dan lebih lama baca di perpustakaan.

Kepastian jadwal pelayanan dikarenakan adanya penerapan standar pelayanan, kecintaan petugas pelayanan terhadap pekerjaannya, penempatan karyawan yang tepat di kantor perpustakaan.

m) Aspek kenyamanan.

Aspek kenyamanan yang meliputi kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Dalam penelitian ini aspek kenyamanan kurang mendukung terwujudnya kualitas pelayanan di kantor perpustakaan. Hal ini dibuktikan dengan hasil jawaban sebanyak 80 orang responden (53,4 %) menjawab bahwa kondisi sarana dan prasarana pelayanan kurang nyaman. Masyarakat merasakan bahwa kondisi ruang perpustakaan sempit, penataan ruang yang semrawut dan panas, pada saat pengunjung banyak tempat duduk terkadang kurang dan duduknya berdesak-desakan, kamar kecil letaknya di dalam kantor dan bercampur dengan karyawan, ruang baca, rak buku, ruang kerja menjadi satu

sehingga ruang yang sempit menjadi lebih sumpek dan tidak nyaman.

Banyak responden yang merasakan bahwa kondisi kantor perpustakaan kurang nyaman. Upaya perbaikan kondisi tersebut belum dapat dipenuhi karena keterbatasan anggaran pemerintah daerah. Keterbatasan dana yang dimiliki oleh pemerintah daerah juga menghambat penyediaan tempat yang representative dan otomasi pelayanan.

n) Aspek keamanan.

Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dalam penelitian ini, aspek keamanan mendapatkan tanggapan yang baik untuk mendukung kualitas pelayanan di kantor perpustakaan. Sebanyak 130 orang responden dari 150 orang responden atau sebesar 86,7 % menyatakan bahwa tingkat keamanan lingkungan kantor perpustakaan adalah aman (Tabel IV.18). Hal ini masyarakat telah merasakan bahwa selama ini di kantor perpustakaan belum pernah terjadi hal-hal yang merugikan pengunjung oleh karena masyarakat menganggap keamanan pelayanan di kantor perpustakaan terjaga dengan baik. Meskipun dekat

jalan raya kantor perpustakaan cukup aman. Berkaitan dengan penitipan barang yang dititipkan di loker / rak penitipan barang, masyarakat merasakan belum pernah barang yang dititipkan tertukar atau hilang.

3. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

a) Orientasi tentang penelitian pelanggan.

Penelitian anggota perpustakaan dilakukan setiap 1 tahun sekali. Penelitian bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang penilaian pelayanan, harapan masyarakat, mengetahui perkembangan informasi tentang anggota. Hasil penelitian untuk pedoman dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan.

b) Komunikasi ke atas.

Komunikasi internal sudah berjalan baik. Komunikasi dilakukan oleh staf ke kasi, dan kasi ke kepala kantor, dan sebaliknya. Komunikasi keatas berisi laporan hasil pekerjaan dalam pelayanan. Komunikasi dilakukan dengan lisan dan tertulis. Media komunikasi yang digunakan antara lain apel, disposisi, rapat staf, kunjungan, dan laporan. Komunikasi juga dilakukan antara kepala kantor dengan pimpinan yang ada di atasnya, antara lain kepada asisten, Sekda, dan bupati. Laporan berisi perkembangan kantor, pelaksanaan program, dan kendala yang dihadapi.

c) Tingkatan hierarkhi dan struktur organisasi.

Struktur organisasi kantor perpustakaan sudah baik, sesuai dengan tugas pokok dan fungsi, ramping, sederhana, dan jelas siapa atasannya serta sesuai dengan beban pekerjaan yang relatif cukup banyak.

d) Komitmen pada kualitas pelayanan.

Kantor perpustakaan telah memiliki standar pelayanan minimal (SPM). SPM adalah aturan baku yang berlaku dan harus ditaati oleh setiap petugas pelayanan. SPM memberikan kepastian tentang jenis pekerjaan yang wajib dilakukan oleh karyawan, cara pengerjaan, berapa waktu yang dibutuhkan, dan biaya yang harus dibayar oleh masyarakat. Penerapan SPM tidak didukung sarana dan prasarana sehingga pelayanan belum memuaskan. Penerapan SPM berpengaruh pada minat baca masyarakat karena mereka tahu hak dan kewajiban.

e) Persepsi tentang tugas yang harus dikerjakan / standarisasi tugas.

Setiap karyawan memiliki uraian tugas. Uraian tugas sesuai dengan tupoksi seksi dan mengacu kepada standar pelayanan. Penyusunan uraian tugas melibatkan karyawan, oleh karena itu dapat difahami dan dilaksanakan oleh karyawan.

f) Sasaran yang akan dicapai.



Pemahaman dan pengetahuan karyawan terhadap anggota dan pengunjung penting karena keduanya sasaran pelayanan perpustakaan. Karyawan dilibatkan dalam penyusunan, dan berusaha untuk mencapainya agar tercipta masyarakat pandai, cerdas, dan maju dengan budaya gemar membaca.

g) Adanya tugas rangkap.

Tugas pelayanan tidak diberikan kepada satu orang karyawan saja melainkan juga diberikan kepada karyawan lain. Hal ini untuk mengantisipasi apabila karyawan di pelayanan ada yang berhalangan.

h) Tugas yang saling mendukung.

Tugas pelayanan tidak diberikan kepada karyawan yang bukan termasuk dalam seksi pelayanan.

i) Penempatan pegawai yang cocok dengan pekerjaannya.

Penempatan karyawan sesuai dengan harapan karyawan karena mereka senang menerima dan melaksanakan pekerjaan pelayanan. Penempatan karyawan disesuaikan dengan pendidikan, kerampilan, sifat dan kemauan karyawan.

j) Penggunaan teknologi dan sarana.

Peralatan dan teknologi yang digunakan di kantor perpustakaan sangat minimal dan manual. Meskipun demikian

dapat mendukung kelancaran pelayanan. Peralatan dan teknologi minimal karena keterbatasan anggaran pemda.

k) Pengawasan.

Pengawasan di kantor perpustakaan dilakukan oleh setiap atasan langsung (pengawasan melekat) sebagai bentuk pengawasan internal. Pengawasan eksternal dilakukan oleh lembaga-lembaga pengawasan seperti DPRD, Bawasda, Bawasdaprop, dan BPKP.

l) Kerja sama kelompok.

Kerja sama timbul karena adanya toleransi juga karyawan saling membutuhkan. Kerja sama terjalin cukup baik dan terkoordinasi. Setiap pekerjaan pelayanan membutuhkan kerja sama.

m) Komunikasi horizontal.

Komunikasi kepada masyarakat dilakukan oleh kantor perpustakaan antara lain dengan pertemuan dengan anggota, kotak saran, dan kunjungan ke sekolah. Saran, pendapat dan kritik pada umumnya dapat ditindaklanjuti. Namun demikian saran untuk membangun gedung baru yang representative sebagai gedung perpustakaan belum dapat dilakukan karena keterbatasan anggaran pemda. Komunikasi juga dilakukan kepada dinas instansi di jajaran pemerintah kabupaten Kendal. Antara lain adalah dengan DPKD urusan anggaran, Bapeda

urusan rencana anggaran satuan kerja, dengan Diknas urusan perpustakaan sekolah dan PMD urusan perpustakaan desa.

n) Pemenuhan janji dan harapan.

Kantor perpustakaan telah berupaya memenuhi janji dan harapan, namun demikian belum semuanya terpenuhi. Kantor perpustakaan telah memberikan penjelasan dan pengertian baik tertulis atau lisan dengan alasan dan argumentasi yang jelas, benar, dan apa adanya.

B. Saran.

Perlunya *political will* dari Pemerintah Kabupaten Kendal berupa komitmen dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal, dengan :

- a) Meningkatkan mutu pelayanan dengan cara pembaharuan dan penyempurnaan standar pelayanan.
- b) Membangun gedung perpustakaan yang representative beserta kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- c) Meningkatkan pemenuhan kepastian jadwal pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- d) Menyesuaikan biaya pendaftaran dan denda keterlambatan buku dengan pendekatan keterjangkauan ekonomi masyarakat.

- e) Meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan dengan menerapkan pola pembinaan dengan pemberian penghargaan dan hukuman.
- f) Meningkatkan tanggung jawab, kecepatan pelayanan, dan ketrampilan petugas pelayanan dengan cara mengirimkan ke pendidikan dan latihan atau kursus teknis tentang perpustakaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin Jaorana, *Pelayanan Publik ( Antara Harapan Warga dan Performance Kinerja Pemerintah di beberapa Kota di Indonesia )*, Jurnal PSPK Edisi 1 Pebruari 2002.
- Amin, Yohanes, *Peningkatan Kinerja Pelayanan Transportasi*, Majalah Manajemen dan Pembangunan, Jakarta, 1996.
- Dwiyanto, A, dkk, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, PPSK, UGM, Yogyakarta, 2002.
- Edvardson, Bo, Bertil Thomason and John Ovretveit, *Quality of Service*, McGraw-Hill Book Company, London.
- Gerson, Richard F, PhD, *Mengukur Kepuasan Pelanggan, Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, PPM 2002.
- Irawan Handi D, *Prinsip-Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Pt.Alex Media Komputindo Jakarta. 2002,
- Kotler, Philip, *Marketing Management; Analysis, Planning, Implementation and Controll*, Prentice Hall International, Inc. 1994.
- Lovelock, Cristoper , *Managing Service, Marketing Operation And Human Resources*, Prentice Hall International, Inc, London, 1998
- Martin, Lawrence L, Peter M, Kettner, *Measuring The Performance of Human Service Programm*, International Educational And Profesional Publisher Thousand Oaks, London. 1996.
- Muhammad Ismail, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Pengembangan Standar pelayanan dan Indeks Tingkat Kepuasan Masyarakat*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta. 2002,
- Rachmad, Djalaludin, *Rekayasa Sosial; Reformasi atau Revolusi*, Rosda Karya, Bandung, 1999.
- Ramalia Mid, *Suatu Pengantar Pemahaman Pelayanan Publik*, Rakor Terpadu Pemerintah Daerah Propinsi Jawa Tengah dan Pemkab/Kota se Jawa Tengah, 20 September, 2001. 2000,

- Rasyid, Ryaas, *Makna Pemerintahan : Tinjauan dari Segi Estetika dan Kepemimpinan ( cetakan ketiga )*, Jakarta : Yarsif Warampone ; 2000.
- Sistim Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia ( SANKRI ), *Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Negara*, Buku I, LAN.
- Soedjono, Wardani, *Mutu, Selamat Datang, Manajemen dan Usahawan Indonesia*, Nopember 1992.
- Setiyono, Budi, *Birokrasi Dalam Perspektif Politik dan Administrasi, Puskodah Fisip Undip Semarang*.2004.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, , *Total Quality Management*, Edisi Keempat, Cetakan Pertama, Andi Yogyakarta. 2001
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Andi Offset Yogyakarta. 2002,
- , *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Edisi Kedua, Cetakan Kedua, Andi Yogyakarta. 2001,
- Zeithaml, Valerie A, Parasuraman, And Leonard L, Berry, *Delivering Quality Service*, The Free Press, New York. 1990,
- Zeithaml, Valerie, A, and Mery Jo Bitner, , *Service Marketing*, The Mac Graw Hill Companies, Inc New York. 1996
- Zeithaml, Valerie A, Leonard L, Berry and A, Parasuraman, *Problems and Strategies Service Marketing*, Journal of Marketing, Spring, 1985.
- Warella, Y. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik. Pidato pengukuhan, diucapkan pada Upacara Peresmian Penerimaan Jabatan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, Semarang, 29 Nopember 1997*, Badan penerbit Universitas Diponegoro, Semarang ,1997.