

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KANTOR PERPUSTAKAAN DAERAH
PROPINSI JAWA TENGAH**

TESIS

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Mencapai Derajat Sarjana S - 2**

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



**Diajukan oleh :
NUR HASTUTI
NIM D.4E.003064**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG
2005**

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PADA KANTOR PERPUSTAKAAN DAERAH
PROPINSI JAWA TENGAH**

Dipersiapkan dan disusun oleh

NUR HASTUTI

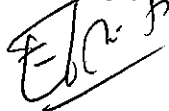
D4E003064

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal : 3 Agustus 2005

Susunan Tim Penguji

Ketua Penguji



Dra. Endang Larasati, MS

Sekretaris Penguji,

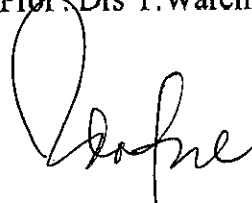


Dra. Retno Sunu Astuti, Msi

Anggota Tim Penguji:



1. Prof. Drs Y. Warella, MPA, PhD



2. Dra. Ida Hayu D, MM

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

Semarang, 19 Agustus 2005

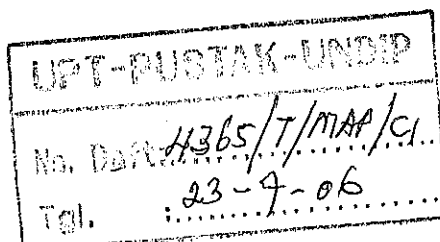
Ketua Program Studi MAP

Universitas Diponegoro

Semarang

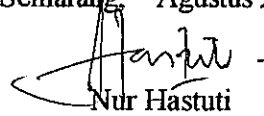


Prof. Drs. Y. Warella, MPA, PhD



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, Agustus 2005


Nur Hastuti

KATA PENGANTAR

Puji syukur pada Allah SWT terutama penulis haturkan, karena berkat ridho-Nya jualah spirit untuk menyelesaikan tesis ini pada waktunya dapat diselesaikan sebagaimana harapan.

Penelitian yang dilakukan dititikberatkan pada dua tujuan, yaitu mengukur kinerja pelayanan publik Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah dan menilai tingkat kepuasan pelanggan. Hasilnya diharapkan dapat memberi masukan bagi perbaikan kinerja dan kualitas pelayanan publik Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah di masa mendatang.

Penulisan tesis ini banyak mendapat bimbingan dan bantuan orang – orang sekitar penulis. Ucapan terima kasih yang tulus penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Prof. Drs. Y. Warella, MPA, PhD., selaku penguji I dan Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik (MAP) Pasca Sarjana Universitas Diponegoro yang telah mengizinkan penulis mengambil program studi S-2.
2. Dra. Endang Larasati, MS, Pembimbing I, atas bimbingan dan dorongan semangat dari beliau selalu memacu penulis untuk menambah wawasan dan tetap giat menyelesaikan tesis ini.
3. Dra. Retno Sunu Astuti, MSi, Pembimbing II, atas bimbingan teknis dan arahan beliau membuat penelitian ini menjadi tambah berarti.
4. Dra. Ida Hayu D, MM, selaku Penguji II yang memberikan penilaian dan masukan terhadap karya tulis ini sehingga menambah wawasan dan wacana baru.
5. Segenap staf pengajar program studi MAP yang berkenan menularkan pengetahuan berdiskusi tentang berbagai hal.
6. Kepala Kantor Perpustakaan beserta jajarannya yang memberikan kesempatan pada penulis untuk studi lapangan dan membantu dalam proses penelitian hingga selesai.
7. Bpk Manto , Mbak Lina dan kawan – kawan yang telah memperlancar kegiatan penyelesaian Tesis ini secara administratif.

8. Para anggota dan pengunjung perpustakaan yang telah rela meluangkan waktu dan bersedia menyampaikan masukan/ informasi pada penulis sehingga menjadi bahan kajian tesis.
9. Marlioes Bahar dan juga buah kasih Randy, Renda dan Ryan yang telah begitu banyak membantu dan memberi semangat dalam penyelesaian Tugas Akhir.
10. Ibunda Darmowiyono dan Ibu Nudiar Hassan yang telah banyak memberi dukungan moril dan do'a restunya.
11. Nurmah Semil yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir.
12. Teman-teman Angkatan XI, semua bantuan baik berupa dukungan maupun kritik dan saran semoga Tuhan yang membalasnya.
13. Terima kasih pada pihak-pihak lain yang tak dapat disebutkan satu persatu. Semoga bantuan tulus yang diberikan mendapat balasan dan pahala dari Allah SWT.

Seperti kata pepatah, "tak ada gading yang tak retak, tak ada sesuatu pun di dunia ini yang sempurna". Tesis ini pun tak luput dari apa yang namanya kekurangan. Saran dan kritik membangun dapat meminimalisir kekurangan yang ada. Adapun adanya, semoga tesis ini dapat bermanfaat.

Semarang, Agustus 2005

Penulis

RINGKASAN

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah. Permasalahan yang diungkap adalah Bagaimana kualitas pelayanan Kantor Perpustakaan Daerah diukur berdasarkan SK Men. Pan. No. KEP/ 25/ M.PAN/ 2/ 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Tujuan penelitian adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat dan menganalisis indikator kualitas pelayanan Kantor Perpusda dengan mengacu SK Men. Pan. tersebut, dan hasilnya dapat memberikan rekomendasi bagi kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa depan.

Metode yang dipakai adalah metode survey dan menyebarkan questioner terhadap 150 orang pengunjung sebagai responden penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu pengunjung perpustakaan yang akan meminjam buku maupun pengunjung yang hanya sekedar membaca di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah saat ditemui peneliti di lapangan. Setelah semua data dikumpulkan, dikode, diedit, dan ditabulasi kemudian dianalisis dengan mempergunakan Teknik Deskriptif Kuantitatif dan diperdalam dengan kualitatif.

Dari hasil analisis skoring penilaian, ke 14 (empat belas) unsur yang diukur ada 1 (satu) unsur yang dikategorikan dalam penilaian **tidak baik**, sedang 13 unsur lainnya berada dalam penilaian **baik**. Satu unsur yang dikategorikan tidak baik tersebut adalah unsur Prosedur Pelayanan, sedangkan 13 (tigabelas) yang dikategorikan dalam penilaian baik adalah : 1) Persyaratan pelayanan. 2) Kejelasan petugas pelayanan. 3) Kedisiplinan petugas pelayanan. 4) Tanggung jawab petugas pelayanan. 5) Kemampuan petugas pelayanan. 6) Kecepatan pelayanan. 7) Keadilan mendapatkan pelayanan. 8) Kesopanan dan keramahan petugas. 9) Kewajaran biaya pelayanan 10) Kepastian biaya pelayanan 11) Kepastian Jadwal pelayanan. 12) Kenyamanan lingkungan. 13) Keamanan pelayanan.

Secara keseluruhan pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah dapat dikategorikan baik, tetapi masih ada beberapa keluhan responden dari setiap unsur yang ada. Perbaikan perlu terus dilakukan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis dapat diberikan rekomendasi bahwa hal utama yang harus dilakukan oleh Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah berkaitan dengan prosedur pelayanan, dalam hal pembuatan kartu anggota, yang dirasa oleh pengunjung terlalu rumit dan bertele-tele, lebih baik disederhanakan dan tidak memerlukan waktu yang lama. Dalam rangka peningkatan pelayanan yang terus menerus, tentu satu unsur tersebut harus diperbaiki kinerjanya untuk memenuhi keinginan/ kepuasan masyarakat.

ABSTRAKSI

Kantor Perpustakaan Daerah adalah salah satu instansi publik yang memberikan jasa pelayanan langsung kepada masyarakat khususnya yang membutuhkan layanan bahan/ buku pustaka (kepustakaan). Makin besarnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik merupakan konsekuensi yang harus ditanggapi oleh lembaga ini selaras dengan tugas fungsinya sebagai lembaga publik.

Fenomena ini yang mendorong penulis mengadakan penelitian di Kantor Perpustakaan Daerah tersebut, untuk mengetahui Tingkat kepuasan masyarakat (pengunjung) terhadap pelayanan yang didapatkannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah berdasarkan SK Men Pan Nomor KEP/ 25/ M.PAN/ 2/ 2004 tentang Indek Kepuasan Masyarakat.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling* yaitu Responden dalam hal ini pengunjung atau pengguna perpustakaan saat ditemui peneliti di lapangan. Kuisisioner disebar kepada 150 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Deskriptif kuantitatif – kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah dapat dikategorikan baik, tetapi masih ada beberapa keluhan responden dari setiap unsur yang ada. Perbaikan perlu terus dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

ABSTRACT

Central Java Regional Library Office is one of public instance that giving direct service to public especially one who needs material or literature books service. The larger public claim to a good service is a consequence that must be responded by this instance together with its function as a public service institution.

This phenomenon encourages the writer to conduct a research in the Library Office, to know public satisfaction level to service that is received.

This research purposes to analysis public satisfaction by measures the customer (visitors) satisfaction level to service of Regional Library Office of Central Java Province refers to Ministry Decree No. Kep/ 25/ M. PAN/ 2/ 2004 about Public Satisfaction Index.

Sampling technique used in this research is accidental sampling that is, respondent, in this case is visitors or library office users who have been met by the writer in the research field. Questionnaires have been spread out to 150 respondents. Data analysis technique using in this research is quantitative – qualitative descriptive.

The result of the research shows that public service in Central Java Regional Library Office can be defined in good category. Otherwise there are still some complaints available from respondents in each component that have to be improved to increase it's service quality.

Keyword : Public satisfaction index, customer, service quality.

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	iv
RINGKASAN	vi
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Rumusan masalah	
1. Identifikasi	22
2. Perumusan Masalah	23
C. Tujuan penelitian	23
D. Kegunaan penelitian	24
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	25
1. Pelayanan Publik	25
2. Kualitas Pelayanan	29
3. Kepuasan Masyarakat	42
B. Pembahasan Penelitian yang Relevan	46

BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	51
B. Ruang Lingkup Penelitian	51
C. Lokasi Penelitian	53
D. Jenis dan Sumber Data	53
E. Instrumen Penelitian	54
F. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	55
G. Teknik Pengumpulan Data	56
H. Teknik Analisa Data	56
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Wilayah Penelitian	59
B. Hasil Penelitian	68
C. Analisis Hasil Penelitian	93
D. Diskusi	95
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	98
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	107

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Jumlah Karyawan/ Karyawati Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jateng	9
2. Sumber Dana Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jateng	10
3. Daftar Sarana dan Prasarana Kantor Perpustakaan Daerah Prop. Jateng	11
4. Jumlah Pengunjung Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jateng	12
5. Jumlah Anggota Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jateng	15
6. Koleksi Buku Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jateng	18
7. Jumlah Karyawan/ Karyawati Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jateng menurut Golongan	65
8. Buku yang dipinjam menurut Klasifikasi Fiksi/ Nonfiksi Tahun 2004	66
9. Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Umur	68
10. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
11. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	70
12. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	71
13. Prosedur Pelayanan	72
14. Persyaratan Pelayanan	74
15. Kejelasan Petugas Pelayanan	75
16. Disiplin Petugas	76
17. Tanggung Jawab Petugas	78

18. Kemampuan Petugas	79
19. Kecepatan Pelayanan	81
20. Keadilan Mendapatkan Pelayanan	83
21. Kesopanan dan Keramahan Petugas	84
22. Kewajaran Biaya Pelayanan	86
23. Kepastian Biaya Pelayanan	87
24. Kepastian Jadwal Pelayanan	89
25. Kenyamanan Lingkungan	90
26. Keamanan Pelayanan	92
27. Nilai Indeks Pelayanan	94
28. Saran terhadap unsur pelayanan berdasarkan Ranking Nilai Indeks Pelayanan	99

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
1. Unsur dalam Perpustakaan	4
2. Asas Pelayanan Publik	28
3. Konsep Pelayanan Penerima Layanan	33
4. Bagan Organisasi Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jateng	64

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Petunjuk pengisian questioner	107
2. Kuesioner	109
3. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Peresponden dan dan Perunsur Pelayanan	113

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Otonomi Daerah yang sejalan dengan semangat reformasi dapat dilihat sebagai suatu tantangan sekaligus peluang bagi pemerintah daerah untuk memanfaatkan potensi yang dimilikinya secara optimal, proporsional, tepat guna dan berhasil guna bagi pemerataan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Dengan adanya otonomi daerah yang dijiwai oleh semangat reformasi pada hakekatnya merupakan perbaikan secara menyeluruh dan bertahap menuju tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pada dasarnya terdapat tiga fungsi pemerintah di era otonomi dan reformasi ini, yaitu fungsi penyelenggaraan pemerintahan, fungsi penyelenggaraan pembangunan dan fungsi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kapasitasnya sebagai penyelenggara, pemerintah dituntut untuk memperbaiki citranya melalui *good governance*. Dalam kapasitasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah dituntut untuk memenuhi dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik. Dalam kapasitasnya sebagai penyelenggara pembangunan, pemerintah dituntut untuk menyelenggarakan dan memeratakan pembangunan bagi kesejahteraan masyarakat. Ketiga fungsi pemerintah tersebut merupakan satu kesatuan, karena dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik melalui fungsi sebagai penyelenggara pemerintahan dapat

dilihat melalui keberhasilan dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan kepada publik.

Berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelayanannya, organisasi publik/ instansi melalui birokratnya akan dihadapkan pada masyarakat/ publik yang memiliki kebutuhan dan kepentingan atas jasa publik. Munculnya berbagai tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang baik dari instansi publik terhadap kebutuhan dan kepentingan mereka, telah merubah paradigma pelayanan yang telah lama terjadi. Perubahan tersebut ditandai dengan adanya perubahan cara berfikir dan penilaian masyarakat pada visi dan misi pelayanan birokrasi terhadap berkembangnya budaya paternalistik dengan pandangan dan sikap birokrat yang semula terkesan berkuasa, ingin dilayani dan menjauhkan misi utamanya sebagai pelayan.

Senada dengan pendapat tersebut, Dwiyanto (2002 : 2) mengemukakan bahwa: "Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi kekuasaan yang kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik". Berubahnya pandangan itu sebenarnya ingin menempatkan kembali kapasitas para birokrat pelayanan menjadi pihak yang sebenarnya harus memberikan pelayanan serta bersikap sebagai pelayan atas kepentingan publik (masyarakat umum) dan juga diharapkan nantinya akan membawa perubahan operasional mereka (organisasi publik) untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Fungsi-fungsi ini akan terlaksana dengan baik apabila pihak-pihak yang berperan di dalamnya dapat menjalankan tugas dan kewajibannya dengan baik.

Keberhasilan pembangunan secara umum akan banyak ditentukan oleh kesiapan aparatur pemerintah dalam hal ini para birokratnya untuk menjalankan fungsi-fungsinya, karena perumusan perencanaan pembangunan yang baik akan terasa sulit dilaksanakan apabila tidak diimbangi oleh ketersediaan aparatur pemerintahan yang memiliki kemampuan, keterampilan yang baik, wawasan luas, disiplin tinggi dan dalam menjalankan fungsinya didasari oleh komitmen atas kepentingan masyarakat.

Pembangunan yang dilaksanakan oleh pemerintah melalui fungsinya sebagai penyelenggara pembangunan, terutama diarahkan pada kebutuhan mendasar yang salah satunya adalah pembangunan pendidikan. Pembangunan pendidikan merupakan salah satu tuntutan publik yang harus dipenuhi karena dengan keberhasilan pembangunan pendidikan, maka salah satu upaya pencapaian tujuan negara yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa dapat terwujud.

Pendidikan bisa dikategorikan atas pendidikan formal, informal dan non formal. Salah satu bentuk perwujudan pendidikan non formal yang bersifat mandiri adalah melalui perpustakaan yang merupakan salah satu institusi yang langsung dibentuk oleh Pemerintah.

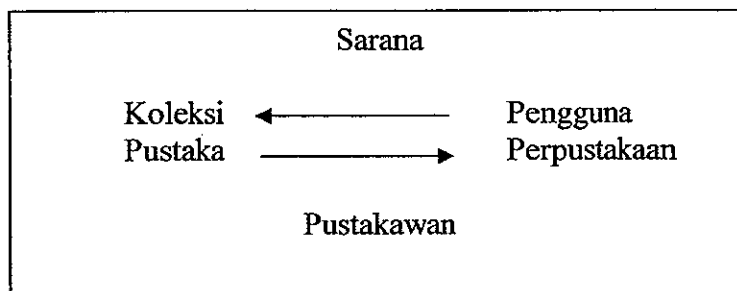
Perpustakaan adalah organisasi, berupa lembaga atau unit kerja yang bertugas menghimpun koleksi pustaka dan menyediakannya bagi masyarakat untuk dimanfaatkan.

Kata perpustakaan berasal dari kata dasar **pustaka**, yang mendapat imbuhan **per** dan **an**, sehingga berarti tempat atau kumpulan bahan pustaka. Sedang bahan pustaka adalah wadah informasi, dapat berupa buku dan non-buku.

Buku adalah hasil rekaman informasi yang tertulis atau tercetak, seperti buku teks atau monografi, majalah, brosur, dan lain-lain. Sedang non-buku adalah hasil rekaman informasi berupa suara atau gambar pada pita, film, dan lain-lain.

Adjat Sakri dan kawan-kawan (dalam Soeatminah 1992:32) dalam **Kamus Kecil Perpustakaan** memberi definisi : Perpustakaan adalah lembaga yang menghimpun pustaka dan menyediakan sarana bagi orang untuk memanfaatkan koleksi pustaka tersebut. Menurut definisi tersebut perpustakaan terdiri atas tiga unsur yaitu : koleksi pustaka, pengguna perpustakaan, dan sarana. Tetapi perlu ditambahkan satu unsur lagi yaitu pustakawan. Kalau digambarkan akan menjadi Gambar I.1 sebagai berikut :

Gambar I.1



Sumber: Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustaka Bab III

Sarana perpustakaan terdiri atas gedung/ ruang, peralatan dan perabotan untuk mengolah, menempatkan, dan menggunakan koleksi, sedang pustakawan adalah unsur penting, yang akan menggerakkan unsur-unsur lain.

Perpustakaan telah dikenal sejak zaman kuno. Orang zaman kuno telah melestarikan dan menyimpan wadah-wadah informasi yang berupa lempengan tanah liat, gulungan papyrus, perkamen, dan lain-lain. Mereka menyimpannya

dengan cara tertentu, sehingga informasi yang disimpan di dalamnya mudah dicari dan ditemukan kembali.

Dewasa ini, peranan perpustakaan semakin penting karena selain sebagai tempat pembelajaran, perpustakaan juga dipercaya mampu membentuk tata kehidupan umat manusia yang berkemampuan dalam mencerdaskan anak bangsa.

Secara umum tugas pokok perpustakaan adalah menghimpun bahan pustaka, mengolahnya, dan menyajikannya untuk dapat dimanfaatkan oleh masyarakat pemakainya. Melalui perpustakaan maka orang akan banyak mendapat ilmu pengetahuan yang dibutuhkan.

Berkaitan dengan otonomi daerah, peluang Pemerintah Daerah Propinsi Jawa Tengah untuk membangun dan meningkatkan pendidikan melalui perpustakaan semakin terbuka yaitu melalui Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi. Sebagai bagian dari instansi pemerintah yang memberikan pelayanan di bidang perpustakaan, Kantor Perpustakaan Daerah juga berfungsi untuk memperlancar tujuan mencerdaskan kehidupan bangsa. Sebagai Kantor Perpustakaan Daerah Tingkat Propinsi tentunya menjadi harapan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan informasi dan ilmu pengetahuan dalam mengemban tugas mulia yaitu ikut mencerdaskan anak bangsa.

Kantor Perpustakaan Daerah Jawa Tengah sesuai Peraturan Daerah (Perda) No. 9 Tahun 2001, mempunyai tugas pokok dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah di bidang perpustakaan. Dalam pasal 20 Perda tersebut menyebutkan tugas pokok Kantor Perpustakaan Daerah adalah membantu Gubernur dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang Perpustakaan.

Dalam pasal 21 disebutkan juga fungsi Kantor Perpustakaan Daerah sebagai unit pelayanan antara lain adalah :

- a. Pelaksanaan perumusan kebijakan teknis di bidang Perpustakaan
- b. Pelaksanaan pelayanan penunjang dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang Perpustakaan
- c. Pelaksanaan perencanaan dan pengembangan bahan pustaka
- d. Pelaksanaan penyelenggaraan layanan perpustakaan dan informasi
- e. Pelaksanaan penyelenggara perawatan dan pelestarian dan pendayagunaan karya cetak dan karya rekam
- f. Pelaksana pengembangan perpustakaan
- g. Pelaksanaan kerjasama dengan lembaga lain di bidang perpustakaan
- h. Pelaksanaan fasilitasi pengembangan minat baca masyarakat
- i. Pelaksanaan fasilitasi pembinaan jabatan Fungsional Pustakawan
- j. Pelaksanaan pengelolaan urusan kepegawaian, keuangan, hukum hubungan masyarakat, organisasi dan tatalaksana serta umum dan perlengkapan.

Dilihat dari tupoksi maka dapat dikatakan betapa strategisnya institusi ini bagi pengembangan pembangunan khususnya di bidang pendidikan untuk mencapai salah satu tujuan negara yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa.

Mengingat fungsi strategis dari tupoksi Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah ini, maka Kantor Perpustakaan sudah seharusnya meningkatkan semua potensi yang dimiliki terutama sebagai pelaksana penyelenggaraan layanan perpustakaan dan informasi.

Perpustakaan dalam hal ini, tetap harus menjaga dan memperhatikan buku yang ada untuk memenuhi kebutuhan akan ilmu pengetahuan dan informasi kepada masyarakat yang dilayani. Ada beberapa prinsip yang dilaksanakan agar efisien dan efektif dalam memilih bahan pustaka yaitu :

1. Prinsip Relevansi.

Bahan perpustakaan yang dipilih hendaknya relevan dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pengetahuan dan membuka wawasan berfikir masyarakat yang dilayani agar mampu mandiri dan belajar seumur hidup.

2. Prinsip Kelengkapan.

Bahan pustaka diupayakan agar selalu lengkap, sebagai konsekuensinya ada beberapa bahan pustaka yang tidak diminati atau tidak dibaca karena kurang sesuai dengan kebutuhan pemakai perpustakaan pada umumnya.

3. Prinsip Kemutakhiran.

Bahan pustaka yang dipilih berisi informasi mutakhir. Hal ini sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi agar masyarakat selalu memperoleh informasi terbaru sesuai dengan perkembangan zaman.

Setiap perpustakaan, baik kecil maupun besar perlu diatur dengan suatu sistem agar dapat memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat penggunanya. Setiap orang mengharapkan pelayanan yang baik, demikian pula pemakai perpustakaan. Pelayanan dikatakan baik apabila dapat dilakukan dengan :

1. Cepat, artinya untuk memperoleh layanan, orang tidak perlu menunggu terlalu lama.

2. Tepat waktu, artinya orang dapat memperoleh kebutuhannya tepat pada waktunya.
3. Benar, artinya pelayanan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan.

Perpustakaan dapat dianggap bermutu apabila dapat memberikan layanan cepat, tepat dan benar kepada pemakainya. Begitu pula Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah, apabila ingin meningkatkan mutu seharusnya dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti yang diinginkan tersebut.

Perpustakaan sebagai pusat dan penyalur informasi yang harus selalu siap memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat pemakainya. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan beberapa hal, antara lain sarana dan prasana, sumber daya manusia dan biaya/ dana. Di samping itu juga, untuk menentukan baik buruknya kualitas pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah, pengunjung sebagai pengguna layanan merupakan faktor penting yang seharusnya mendapat perhatian. Berikut gambaran umum mengenai sumber daya manusia/ tenaga, biaya/ dana serta sarana dan prasarana yang ada di Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah.

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia di sini adalah keseluruhan karyawan/ karyawan Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah yang berjumlah 111 orang. Berikut adalah jumlah karyawan/ karyawan berdasarkan tingkat pendidikan :

Tabel I.1
 Jumlah Karyawan/ Karyawati
 Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah
 Menurut Tingkat Pendidikan
 Tahun 2004

No.	Jenjang Pendidikan	Jumlah	%
1.	S-2	1 orang	0.9
2.	S-1	34 orang	30.6
3.	D-3	7 orang	6.3
4.	D-2	2 orang	1.8
5.	SLTA	54 orang	48.6
6.	SLTP	7 orang	6.3
7.	SD	6 orang	5.4
		111 orang	100

Sumber : Kantor Perpustakaan Daerah Prop Jateng 2004

Berdasarkan tabel I.1 dapat dilihat bahwa dari jumlah 111 pegawai (karyawan/ karyawati) yang bekerja di kantor Perpustakaan Daerah ini memiliki 44 orang atau sekitar 39,6 persen yang mempunyai latar belakang pendidikan sarjana/ sarjana muda dan sebagian besar yakni sejumlah 54 orang atau sebesar 48,6 persen dari pegawai ini berpendidikan SLTA, serta masih terdapat tingkat pendidikan pegawai yang hanya berpendidikan SLTP dan SD yang masing-masing sejumlah 6,3 persen dan 5,4 persen dari keseluruhan pegawai. Dilihat dari tingkat pendidikan sebenarnya Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah telah memiliki kualitas sumber daya yang memadai.

b. Sumber Dana

Untuk melaksanakan tugas pelayanan, tentunya dibutuhkan sumber dana bagi operasional Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah

tersebut. Berikut adalah rincian mengenai sumber dana yang ada di lingkup Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah.

Tabel I.2
Sumber Dana Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah
(Dalam ribuan)

No	Sumber Dana	Besaran	Peruntukan Sebatas Penggunaan	Besaran	%
1.	APBN	5.385.274	1. Peningkatan sarana dan prasarana	301.658	5,60
			2. Pengadaan komputer	200.000	3,71
			3. Pengadaan buku	404.000	7,50
			4. Pengembangan terhadap teknologi dan komunikasi		
			bidang perpustakaan	277.210	5,14
JUMLAH				1.182.868	21,95
2.	Dekonsentrasi	375.000	Bantuan buku perpustakaan di kab/ kota disalurkan lewat Perpusda propinsi		
JUMLAH				375.000	100

Sumber : Kantor Perpustakaan Daerah Prop Jateng 2004

Dilihat dari dana yang ada, sebenarnya jumlah sebesar 21,95 persen dari anggaran telah diperuntukkan bagi kebutuhan khusus di bidang perpustakaan adalah sesuatu hal yang bagus. Kalau dilihat di tabel tersebut, anggaran khusus untuk pengadaan buku saja setiap tahunnya adalah sebesar 404 juta rupiah. Jumlah tersebut sudah bisa digolongkan besar untuk dapat memenuhi kebutuhan akan koleksi buku atau bahan pustaka di perpustakaan.

Artinya, dilihat dari “prinsip kelengkapan”, seharusnya dana tersebut sudah dapat memenuhi prinsip tersebut.

c. Sarana Prasarana

Untuk mengoperasikan suatu perpustakaan tentu diperlukan sarana dan prasarana yang memadai guna memperlancar pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Berikut adalah gambaran sarana dan prasarana yang ada dilingkungan kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah

Tabel I.3

Daftar Sarana dan Prasarana

Bagian/ Ruang Layanan Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah

No	Jenis Barang	R. Layanan Non Fiksi	R. Referensi	R. Layanan Fiksi	R. Layanan Koran/ Majalah
1.	Meja baca kayu	14	10	8	6
2.	Meja kerja kayu	1	2	-	1
3.	Rak buku kayu	52	10	15	16
4.	Kursi besi	58	42	6	12
5.	Kursi kayu	-	-	18	16
6.	AC Split 2 PK	7	4	3	2
7.	Komputer	4	1	-	-
8.	Kipas angin plafon	4	-	-	-
9.	Televisi	1	-	1	-
10.	Jam dinding	1	1	1	1
11.	Rak kayu kaca	-	8	-	2
12.	Lemari peta	-	1	-	-
13.	Lemari catalog	-	-	1	1

Sumber : Kantor Perpustakaan Daerah Prop Jateng 2004

Sarana dan prasarana yang ada seperti dapat dilihat di Tabel I.3 semua berada pada satu gedung perpustakaan dan dalam rangka mendukung pelayanan perpustakaan. Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah sendiri dibangun diatas tanah seluas 3.031 m² dengan luas bangunan 2.188 m² yang terdiri dari 3 lantai gedung dan luas halaman parkir sekitar 200 m². Semuanya diperuntukkan bagi penyediaan fasilitas pelayanan terhadap masyarakat sebagai pengunjung.

Selain beberapa gambaran umum tersebut, maka faktor yang bisa menentukan baik atau buruknya kualitas pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah pengunjung sebagai pengguna layanan. Selama kurun waktu tiga tahun terakhir dari tahun 2002 s/d 2004, jumlah pengunjung Perpustakaan mengalami peningkatan, pengunjung terdiri dari empat kelompok yaitu: Pelajar, Mahasiswa, Umum dan Pegawai. Untuk lebih jelasnya berikut adalah gambaran umum mengenai pengunjung Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah.

Tabel I.4
Jumlah Pengunjung Kantor Perpustakaan Daerah
Propinsi Jawa Tengah

No.	Pengunjung	2002		2003		2004	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
1	Pelajar	33.535	15.5	37.460	17.3	49.876	17.2
2	Mahasiswa	132.941	57.9	126.685	55.4	167.503	57.4
3	Umum	32.659	14.9	35.886	16.3	42.477	14.5
4	Pegawai	24.768	11.7	23.542	11.0	31.732	10.9
Total		233.903	100	233.573	100	291.588	100

Sumber : Kantor Perpustakaan Daerah Prop. Jawa Tengah 2004

Tabel I.4 memperlihatkan adanya kenaikan jumlah pengunjung Kantor Perpustakaan Daerah dari tahun 2002 dan tahun 2004, yang diperkirakan pengunjung rata-rata perharinya adalah 798 orang/ hari. Dari kelompok pengunjung terbesar di Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah pelajar. Data tahun 2004 memperlihatkan, hampir 74,54 persen pengunjung Perpustakaan kelompok pelajar mulai SD hingga Mahasiswa. Pegawai merupakan kelompok terkecil yang mengunjungi perpustakaan selama tiga tahun terakhir, yakni hanya berkisar antara 10,58 persen ^{s/d} 10,88 persen, sementara masyarakat umum tak terpaud jauh, berkisar antara 13,96 persen ^{s/d} 14,56 persen.

Selanjutnya, untuk meningkatkan pelayanannya Kantor Perpustakaan membuka jam layanan setiap harinya sebagai berikut :

- * Senin ^{s/d} Kamis buka dari jam 07.00 – 20.00
- * Jum'at dan Sabtu buka dari jam 07.00 – 17.00
- * Minggu buka dari jam 09.00 – 15.00 dan hari besar Nasional tutup.

Begitu padatnya jam layanan yang diterapkan oleh Kantor Perpustakaan tentunya akan menyerap pegawai yang khusus melayani di Bagian Layanan. Kantor Perpustakaan Daerah mempunyai 4 (empat) ruang layanan, keempat ruang layanan itu antara lain yaitu : Ruang layanan Nonfiksi, Ruang layanan Referensi, Ruang layanan Fiksi, Ruang layanan Koran/ Majalah, untuk memenuhi petugas pelayanan dari keempat ruang layanan itu maka pegawai yang ditempatkan adalah sebanyak 46 orang, dari ke 46 pegawai tersebut dalam pembagiannya ke masing-masing ruang dan jam berapa sampai jam berapa pegawai itu harus melayani sudah ditentukan/ diatur oleh Kepala Bagian layanan.

Jumlah karyawan yang ditempatkan di ruang layanan dengan jumlah pengunjung yang dilayani memang sangat tidak sebanding yaitu jumlah karyawan 46 orang dan 798 orang pengunjung perhari, ini berarti satu karyawan harus melayani sekitar 17 orang pengunjung perhari.

Sepintas apabila dilihat dari angka tersebut adalah mustahil untuk dapat melayani dengan prima apabila satu orang harus melayani 17 pengunjung, akan tetapi fakta dilapangan tidak menyatakan demikian, yang ada adalah bahwa setiap pengunjung tidak harus dilayani satu persatu mereka bisa mencari buku yang diminati, kemudian dapat meminjam apabila sudah menjadi anggota perpustakaan dan apabila belum pengunjung dapat membaca diruang baca atau kalau perlu pengunjung akan memfotocopy. Dengan demikian petugas hanya melayani anggota yang meminjam kemudian dicatat di daftar buku peminjam dan mencatat dibuku pengembalian apabila buku tersebut sudah selesai dipinjam oleh anggota.

Orang yang datang ke kantor Perpustakaan adalah pengunjung, tetapi belum tentu pengunjung itu adalah anggota, yang dimaksud anggota adalah pengunjung yang telah memiliki kartu anggota Perpustakaan dan yang membedakan yaitu apabila pengunjung tidak boleh meminjam buku dan hanya boleh baca diperpustakaan saja sedang anggota dapat meminjam buku yang ada kecuali buku-buku referensi kemudian untuk mengetahui berapa jumlah anggota perpustakaan, dapat dilihat tabel sebagai berikut :

Tabel I.5
Jumlah Anggota Perpustakaan Daerah
Propinsi Jawa Tengah.

No.	Anggota	2002		2003		2004	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%
1	Pelajar	906	14,5	467	14,7	558	17,3
2	Mahasiswa	4.590	73,6	2.308	72,7	2.212	68,6
3	Umum	425	6,8	220	6,9	262	8,1
4	Pegawai	311	4,9	178	5,6	193	5,9
Total		6.232	100	3.173	100	3.225	100

Sumber : Kantor Perpustakaan Daerah Prop. Jawa Tengah Tahun 2004

Tabel I.5 menunjukkan adanya penurunan jumlah anggota perpustakaan. Data yang dikemukakan secara berurutan dari tahun 2002 ketahun 2003 terlihat angka penurunan sebanyak 3.059 orang atau 49,09 persen berkurangnya hampir separuh dari tahun sebelumnya dan ditahun 2004 ada sedikit kenaikan yaitu hanya sebesar 52 orang atau 0,02 persen yang menjadi anggota Perpustakaan Daerah.

Dilihat dari fenomena yang ada menunjukkan bahwa angka penurunan orang untuk menjadi anggota Perpustakaan menjadi suatu masalah bagi Kantor Perpustakaan. Hal tersebut apakah dikaitan dengan pelayanan di Kantor Perpustakaan kepada masyarakat kurang memuaskan atau prosedurnya yang sulit menjadi sebuah pertanyaan. Seharusnya sebagai instansi yang melayani publik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat sehingga nantinya akan mendukung suatu tingkat kualitas pelayanan yang baik dan memenuhi harapan para pelanggan atas jasa-jasa pelayanan.

Selanjutnya, Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah dalam menjalankan operasi pelayanannya memiliki prosedur kerja dalam menangani Permohonan Masyarakat/orang untuk menjadi anggota perpustakaan dilakukan dengan urutan prosedur pelayanan sebagai berikut :

- * Calon anggota mengisi formulir kartu anggota
- * Referensi dari anggota yang bersangkutan
- * Kemudian dikembalikan kepada petugas layanan
- * Di sertai Foto ukuran 2 x 3 sebanyak 3 (tiga) lembar
- * Biaya administrasi sebesar Rp. 4.000,-
- * Kemudian diproses oleh petugas layanan Perpustakaan
- * Kartu anggota yang sudah jadi di kirim dari Kantor Perpustakaan kepada anggota melalui Pos

Berdasarkan prosedur/ syarat tersebut dapat dilihat bahwa sebelum mendapatkan kartu anggota Perpustakaan maka calon tersebut harus menempuh beberapa urutan/ prosedur kerja pelayanan dengan waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan kartu dimaksud memerlukan waktu penyelesaian rata-rata 10 hari. Hal ini berarti dengan pelaksanaan prosedur pelayanan yang ada akan membutuhkan waktu beberapa hari bagi pelayanan permohonan untuk mendapatkan kartu anggota perpustakaan. Sehingga terindikasi bahwa prosedur kerja yang ada kurang mendukung penanganan pelayanan.

Dibandingkan dengan perpustakaan lain seperti di Balai Teknologi Komunikasi dan Perpustakaan Sekolah (Balai TKPS) prosedur untuk menjadi anggota sampai mendapatkan kartu anggota perpustakaan ada sedikit perbedaan

diantaranya seperti pada Biaya Administrasi, di Balai TKPS hanya Rp.3.000,- juga lama waktu proses kartu berkisar antara 4 ^s/_d 5 hari dan apabila kartu anggota sudah jadi calon anggota dianjurkan datang sendiri untuk mengambil kartu tersebut dan tidak perlu melalui jasa pos yang akan memakan waktu untuk sampai ketempat anggota yang dituju.

Lain lagi pelayanan yang pernah penulis kunjungi yaitu Perpustakaan di kantor Sekretariat Daerah, untuk menjadi anggota perpustakaan di Setda tidak dipungut biaya administrasi juga tidak dikenai denda apabila terlambat mengembalikan buku yang dipinjam anggota.

Perbandingan seperti diuraikan tersebut menyiratkan ada beberapa perbedaan yang ditemui dalam proses prosedur untuk menjadi anggota sampai mendapatkan kartu tanda anggota. Perbedaan tersebut diharapkan dapat sebagai bahan masukan kepada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah untuk dapat mengambil langkah-langkah guna menjaring pengunjung untuk menjadi anggota agar lebih banyak lagi. Tentunya dari beberapa prosedur diambil yang terbaik untuk memudahkan menjadi anggota Perpusda.

Selain proses prosedur kerja dalam penanganan tersebut, untuk mendapatkan pelayanan kartu anggota yang mengindikasikan banyaknya tahapan atau proses yang harus ditempuh calon anggota/ pengunjung. Faktor lain yang dapat mengurangi minat pengunjung adalah dari kelengkapan buku, koleksi buku yang dimiliki kantor perpustakaan. Hal ini karena buku bacaan merupakan sumber informasi kedua yang wajib dibaca untuk menambah dan membandingkannya

dengan informasi dari sumber utama. Kantor Perpusda sendiri memiliki koleksi buku Nonfiksi sebanyak 125.333 buku dan untuk Fiksi sebanyak 10.409 buku.

Berikut adalah gambaran mengenai koleksi buku yang ada di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah.

Tabel I.6
Koleksi Buku Perpustakaan yang ada
di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah
(Fiksi dan Nonfiksi)

Tahun. terbit	Nonfiksi		Fiksi	
	Jumlah	%	Jumlah	%
'90-'99	37.613	30,0	3.120	30
2000	24.544	19,5	1.937	19
2001	20.783	19,5	1.807	17,1
2002	17.948	14,3	1.776	17,0
2003	13.278	10,5	1.038	9,9
2004	9.087	7,2	731	7,0
Jml.	125.333	100	10.409	100

Sumber : Kantor Perpustakaan Daerah Prop. Jawa Tengah Tahun 2004

Dilihat dari tabel I.6 dapat dikatakan koleksi buku-buku yang dimiliki Kantor Perpusda dari tahun ketahun berangsur semakin berkurang jumlahnya. Pengadaan buku yang tahun terbitnya baru atau jumlah buku tahun terbit lama lebih banyak dibandingkan buku yang terbit di atas tahun 2002. Tabel tersebut menunjukkan buku-buku yang terbit antara tahun 1990 s/d 1999 sebanyak 37.613 atau 30,01 persen. Tahun 2000 sejumlah 24.544 atau 19,58 persen dan tahun 2001 sebanyak 20.783 atau 16,58 persen, tahun 2002 jumlah 17.948 atau 14,32 persen, sedang jumlah tahun 2003 dan 2004 sebesar 13.278 atau 10,59 persen dan 9.087 atau 7,25 persen.

Pengadaan buku di Perpustakaan Daerah cenderung menurun dari tahun ketahun, hal ini berkaitan dengan adanya Keputusan Presiden No. 32 tahun 2005 tentang Perubahan Kedua atas Keputusan Presiden No. 80 tahun 2003 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah, dalam Kepres ini dimuat tentang pengadaan barang yang nilai nominal diatas 50 juta rupiah pengadaannya harus lewat tendering, sedang nilai nominal dibawah 50 juta rupiah juga masih harus lewat rekanan (pihak ketiga), jadi Praktis pihak Perpustakaan tidak mempunyai otonomi penuh dalam pengadaan barang terutama buku-buku yang tahun terbitannya baru yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan akan ilmu pengetahuan dan informasi terkini.

Mengingat Kantor Perpustakaan dituntut untuk bisa menyediakan buku dan informasi terbaru, sudah selayaknya apabila dalam pengelolaan/ pengadaan buku seharusnya diberikan kepercayaan penuh pada Kantor Perpustakaan itu sendiri dalam mencari buku-buku terbaru, sesuai dengan prinsip-prinsip relevansi, kemutakhiran, dan kelengkapan sehingga tidak ketinggalan informasi.

Sudah saatnya Perpustakaan Daerah diberi kepercayaan untuk dapat mengelola dana dari pemerintah dalam hal pengadaan barang/ buku, sebab yang tahu buku apa yang diperlukan/ dibutuhkan oleh masyarakat/ pengunjung adalah kantor Perpustakaan itu sendiri, tentunya dengan mengakomodir saran dan masukan dari masyarakat, yaitu dengan mendata buku-buku, atau informasi apa yang masyarakat/pengunjung inginkan dan butuhkan. Jadi ketersediaan buku sesuai yang mereka harapkan.

Karena kalau lewat tendering seringkali pelaksanaannya memakan waktu lama mulai proses tender itu sendiri sampai dengan pencairan dana kemudian untuk bisa menjadi buku bisa memakan waktu 6 (enam) bulan. Dan kadang-kadang buku yang diusulkan baru dipenuhi, sudah ada buku-buku yang judul dan tahun terbitnya baru lagi. Itu semua dikarenakan adanya tender tadi dan waktu pencairan dana yang tidak cepat karena alur pelaksanaannya/ peraturannya memang harus demikian.

Kemudian apabila dilihat dari jumlah pengunjung (seperti dapat dilihat pada tabel I.4), walaupun terbitan buku-buku baru semakin berkurang, tetapi jumlah pengunjung ternyata mengalami kenaikan. Ini berarti bahwa kenaikan jumlah pengunjung tidak berkorelasi dengan "prinsip kemutakhiran". Akan tetapi, bisa dikaitkan dengan "prinsip relevansi", bahwa buku-buku yang ada masih diperlukan oleh masyarakat. Di samping itu, kebutuhan akan informasi juga membuat masyarakat harus datang ke Perpustakaan untuk memenuhi kebutuhannya tersebut.

Selanjutnya, sebagai tempat pendidikan Non Formal, Perpustakaan Daerah keberadaannya adalah sangat diharapkan masyarakat sebagai tempat menimba ilmu. Mengingat tingginya biaya pendidikan sekarang ini dan mahalannya harga buku-buku penunjang pendidikan sehingga sangatlah tepat Perpustakaan Daerah ini sebagai tempat yang mudah guna mendapatkan buku-buku bacaan sesuai yang dimaksud oleh anggota/ pengunjung.

Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah sebagai salah satu pusat layanan publik dituntut dapat memberikan pelayanan yang baik, yaitu cepat,

murah dan dengan prosedur yang sederhana. Dengan kata lain, kualitas pelayanan merupakan hal yang utama. Jadi dalam kaitannya dengan Kantor Perpustakaan Daerah ini, pemerintah selain menjalankan fungsinya sebagai penyelenggara pembangunan, maka pemerintah juga dituntut untuk menyelenggarakan fungsi pelayanan yang berkualitas yang tujuan akhirnya adalah kepuasan masyarakat.

Disebutkan juga dalam prinsip *reinventing government* yang keenam yaitu *customer driven government*, bahwa pemerintah diharuskan berorientasi pada pelanggan yang berarti pelanggan harus berada pada urutan terdepan (Tri Yuningsih, 2004 : 96). Pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa layanan Kantor Perpustakaan Daerah. Masyarakat sebagai pelanggan sangat membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga prosedur birokrasi yang berbelit-belit, lamban dan tidak efisien harus ditinggalkan.

Menghadapi era kompetisi global akan terjadi kecenderungan proses pengembangan pelayanan yang lebih baik, lebih canggih dan lebih berkualitas dengan biaya termurah. Situasi ini mengharuskan masalah kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting dan perlu mendapatkan perhatian serius dari para pimpinan instansi dalam menjalankan strategi operasionalnya.

Suatu jasa dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diterima sesuai bahkan melebihi standar yang diharapkan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dipersepsikan kurang berkualitas (Tjiptono, 2001:58). Dengan demikian, baik buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam menilai harapan

penerima layanan secara konsisten. Kualitas pelayanan merupakan kunci sukses suatu instansi. Untuk itu setiap instansi dituntut mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu bersaing di pasar global.

Guna mewujudkan suatu kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat, penyedia pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan yang tidak bisa dikesampingkan. Artinya, penyedia layanan menempatkan penerima pelayanan pada tempat yang sebenarnya dalam mendapatkan jaminan kualitas pelayanan yang memuaskan, berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Kep. Men. PAN Nomor : KEP/ 25/ M.PAN/ 2/ 2004 di dalamnya tertuang 14 unsur minimal yang harus ada dalam kajian untuk mendapatkan indeks tentang kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka penulis tertarik mengajukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR PERPUSTAKAAN DAERAH PROPINSI JAWA TENGAH”**.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi

Di satu sisi, pengunjung perpustakaan menunjukkan adanya kenaikan. Akan tetapi, di sisi lain jumlah orang yang menjadi anggota Perpustakaan Daerah dari tahun ke tahun menurun jumlahnya. Secara sepintas berdasarkan pengamatan kualitas pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah tidak disebabkan karena lokasi yang kurang strategis, mengingat letaknya ditengah kota dan mudah dijangkau

transportasi umum. Permasalahan yang timbul apakah kualitas pelayanan terkait dengan :

- a. Persyaratan/ prosedur untuk menjadi anggota perpustakaan dirasa masih berbelit-belit.
- b. Ketidakiengkapan Koleksi buku-buku/ literatur yang ada di Perpustakaan, mengingat sebagai tempat informasi harus disesuaikan dengan kondisi buku-buku terbaru
- c. Sarana pendukung Perpustakaan kurang
- d. Kenyamanan ruang baca diperpustakaan yang kurang

2. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi tersebut, fokus masalah yang akan dikaji dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

“Bagaimana Kualitas Pelayanan Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah diukur berdasarkan SK Menpan No. KEP/ 25/ M.PAN/ 2/ 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)” ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengukur Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah berdasarkan SK MenPan No. Kep/ 25/ M.Pan/ 2/ 2004.
2. Menganalisis indikator kualitas pelayanan Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah dengan mengacu pada SK Menpan

No. KEP/ 25/ M.PAN /2 /2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

3. Memberikan rekomendasi bagi Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi ilmu pengetahuan

- a. Menambah referensi dibidang pengelolaan Kepustakaan
- b. Memberikan informasi dan mendorong pihak lain untuk mengadakan penelitian lebih lanjut

2. Bagi penulis

- a. Untuk mengetahui indeks kualitas Pelayanan kantor Perpustakaan Daerah dengan memakai Indeks Kepuasan Masyarakat
- b. Sebagai sarana olah pikir dalam rangka mewujudkan karya ilmiah

Kenyataan ini merupakan suatu tantangan bagi aparatur pemerintah sebagai personil yang melayani masyarakat. Untuk itu diperlukan aparat pemberi pelayanan yang profesional, mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab, netral, serta bersih dari pengaruh KKN. Dengan diperolehnya aparat pemberi pelayanan yang profesional, bertanggung jawab, netral, serta bersih dari pengaruh KKN, maka diharapkan aparat tersebut diharapkan dapat mewujudkan pelayanan publik yang baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pelayanan Publik.

Keluhan mengenai parahnya pelayanan publik oleh pihak birokrasi sampai sekarang masih terus terdengar, Publik rupanya masih merasakan kurangnya tingkat pelayanan seperti yang diharapkan. Adagium “Jika bisa dipersulit mengapa harus dipermudah” masih saja sulit untuk dihindarkan. Banyak bukti bahwa aparat justru minta dilayani, walau sesuai fungsinya seharusnya memberikan pelayanan yang baik.

Penyediaan dan pemberian pelayanan untuk kepentingan seluruh warga masyarakat pada dasarnya merupakan tujuan yang umum pada setiap negara. Namun tujuan ini sering terabaikan karena pemerintah sering terbuai dengan usaha-usaha mereka untuk mengejar target-target pertumbuhan ekonomi dan pendapatan nasional. Oleh karena penyediaan dan pemberian pelayanan umum merupakan salah satu dari tujuan nasional maka sediaan pemerintah beserta aparaturnya berupaya untuk menjadi pelaksanaan guna mencapai tujuan nasional tersebut dan harus bertindak sebagai penyelenggara pelayanan umum dalam rangka memenuhi kepentingan umum (*public interest*).

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sesungguhnya fungsi utama dari pemerintah adalah menyelenggarakan dan mendistribusikan fungsi pelayanan umum, selanjutnya baik atau buruknya pelayanan akan menjadi tanggung jawab

pemerintah selaku pelaksana pelayanan yang dalam hal ini nantinya akan dilaksanakan oleh aparatur-aparatur yang terlibat dalam menjalankan fungsi pelayanan umum (*public service*).

Hal demikian sebenarnya sangat terkait dengan salah satu tugas birokrasi pemerintahan kita yakni pelaksanaan fungsi pelayanan masyarakat (*public service*) yang menyangkut bagaimana pemerintah menjadi fasilitator atas kepentingan masyarakat, disamping pelaksanaan tugas lain yang menyangkut pelaksanaan fungsi pemberdayaan (*empowerment*) dan fungsi pembangunan (*development*) seperti yang dinyatakan oleh Rasyid (1997 : 48) bahwa hakekat dari tugas pemerintahan yang hakiki adalah :

Pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*) dan pembangunan (*development*). Pelayanan akan membuahkan keadilan kepada masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian dalam masyarakat dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

Berangkat dari pelaksanaan fungsi pelayanan ini maka pemerintah akan menjadi suatu lembaga yang berkewajiban atas pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat akan jasa-jasa publik, utamanya jasa-jasa yang tidak ditangani oleh sektor-sektor swasta. Dalam pelaksanaannya fungsi pelayanan ini akan dilakukan oleh pemerintah melalui para birokrat pelayanannya dengan pengaturan penyelenggaraan yang berorientasi pada prinsip mendahulukan kepentingan masyarakat dan memberikan kepuasan terhadap terselenggaranya pelayanan.

Hal ini senada dengan pendapat Kaufman (dalam Thoha, 1998 : 101) yang menyatakan bahwa :

Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, dimana tugas pelayanan lebih menekankan pada upaya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat proses pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik, sedangkan tugas mengatur lebih menekankan pada kekuasaan atau *power* yang melekat pada posisi jabatan birokrasi.

Pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa melayani kepentingan masyarakat merupakan salah satu tugas dari pemerintah melalui para birokrat pelayanan dengan mengupayakan pemenuhan kebutuhan/ kepentingan yang mendahulukan kepentingan umum serta upaya untuk memberikan kepuasan pelayanan melalui suatu proses pelayanan yang baik sehingga dengan demikian upaya-upaya tersebut merupakan bentuk dari aktifitas pemerintah dalam melaksanakan tugasnya untuk menjalankan fungsi *public service* atau pelayanan publiknya.

Pelayanan Publik menurut pengertian dari Kep. Men. Pan. No. 63 Tahun 2003 adalah : Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan umum akan disediakan dan dilakukan oleh lembaga-lembaga atau organisasi publik yang dalam hal ini oleh organisasi pemerintah guna melayani kepentingan/ kebutuhan masyarakat.

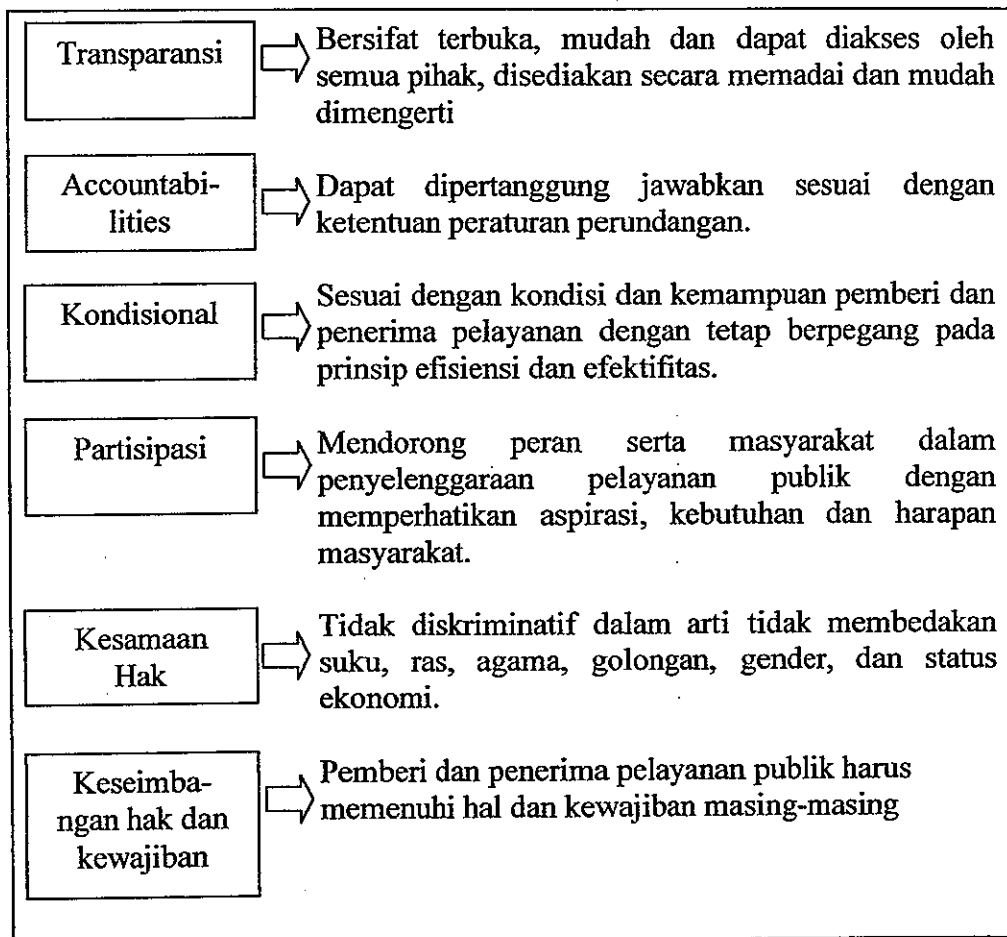
Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan, maka suatu

pelayanan agar dapat menjadi baik dan bukannya semakin buruk maka dalam pelaksanaannya dapat digunakan beberapa asas mengenai pelayanan publik.

Adapun asas-asas dimaksud adalah sebagai berikut :

Gambar II.1

Asas Pelayanan Publik



Sumber: *Bahan Workshop reformasi pelayanan publik 4 -9 April 2005, Program Magister Studi Kebijakan UGM*

Keenam asas pelayanan publik tersebut adalah penting karena diperlukan dalam pemenuhan pelayanan guna memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Apabila suatu bentuk pelayanan telah diberikan oleh penyedia kepada masyarakat dalam usaha pemenuhan kebutuhan dan kepentingan mereka maka

tentunya manfaat dan kegunaan pelayanan akan dirasakan sendiri oleh masyarakat yakni apakah pelayanan yang mereka terima sudah memenuhi apa yang menjadi harapan mereka dari pelayanan yang diberikan.

Dari beberapa pengertian dan pendapat para pakar dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk memenuhi harapan atas apa yang masyarakat butuhkan dan apa yang menjadi kepentingan publik dapat terwujud dengan baik, maka pemerintah sebagai penyedia layanan harus dapat memenuhi tuntutan masyarakat yang sangat mendambakan suatu bentuk pelayanan publik yang berkualitas.

2. Kualitas Pelayanan.

Suatu pelayanan publik dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima pelayanan karena pada dasarnya suatu pernyataan kualitas dalam pelayanan akan selalu terkait dengan pelayanan yang terbaik.

Makna kata “kualitas” dalam istilah pelayanan sangatlah beragam sesuai dengan perspektif, situasi dan kondisi orang-orang dalam memberikan penilaian. Misalnya bila kualitas ditinjau dari aspek “hasil” maka Tjiptono (2001 : 51) menyatakan bahwa :

“ Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.”

Berkembangnya tuntutan masyarakat sebagai indikasi peran yang semakin kritis menginginkan adanya birokrasi dalam organisasi pemerintahan yang profesional khususnya dalam pelaksanaan fungsi pelayanan publik yang berkualitas. Tuntutan ini telah mengindikasikan pula adanya harapan-harapan dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik untuk mendapatkan suatu bentuk pelayanan yang berkualitas, sesuai dengan pernyataan yang mengatakan bahwa :

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas bukan merupakan hal yang baru. Masyarakat mengharapkan dalam mengurus kepentingan mereka pada unit-unit pelayanan publik akan memperoleh pelayanan yang mudah, lancar, sederhana, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, ramah, manusiawi, terdapat kepastian dan kejelasan prosedur, persyaratan pelayanan dengan biaya atau tarif yang masuk akal dan pasti atau konsisten, kenyamanan serta keterbukaan (Warella, 1997 : 2).

Ini memberi arti bahwa masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik mengharapkan suatu tindak pelayanan dalam usaha memenuhi kepentingan mereka pada unit-unit pelayanan pada organisasi publik yang terkait, sehingga nantinya hal-hal yang tersebut perlu diupayakan oleh para birokrat sebagai pelayan publik untuk dapat memberikan suatu bentuk pelayanan yang berkualitas.

Dalam konteks kualitas pelayanan, Wyckof (dalam Fandy Tjiptono, 2001:59) berpendapat, "kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan penerima layanan ." Dengan kata lain ada dua fakta utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service* (Sugiarto, 2002 :39-40). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima

melampaui harapan penerima pelayanan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas yang menekankan pada kepuasan penerima pelayanan, yang diimplementasikan pada kegiatan menghasilkan pelayanan terbaik dan kemampuan menyesuaikan diri secara cepat dengan perubahan kebutuhan serta selera penerima pelayanan (Soedjono, 1992:30).

Pendekatan ini memfokuskan pada komitmen seluruh anggota organisasi terhadap perbaikan kualitas di semua aspek manajemen, sehingga menjadi dasar organisasi dalam melakukan perbaikan proses pelayanan secara berkelanjutan. Dalam perspektif manajemen modern, pendekatan tersebut identik dengan TQM (*Total Quality Manajement*) yaitu suatu pendekatan manajemen yang terus menerus diarahkan pada peningkatan kualitas dan berorientasi pada kepuasan penerima pelayanan .. dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Santosa, 1992 : 32).

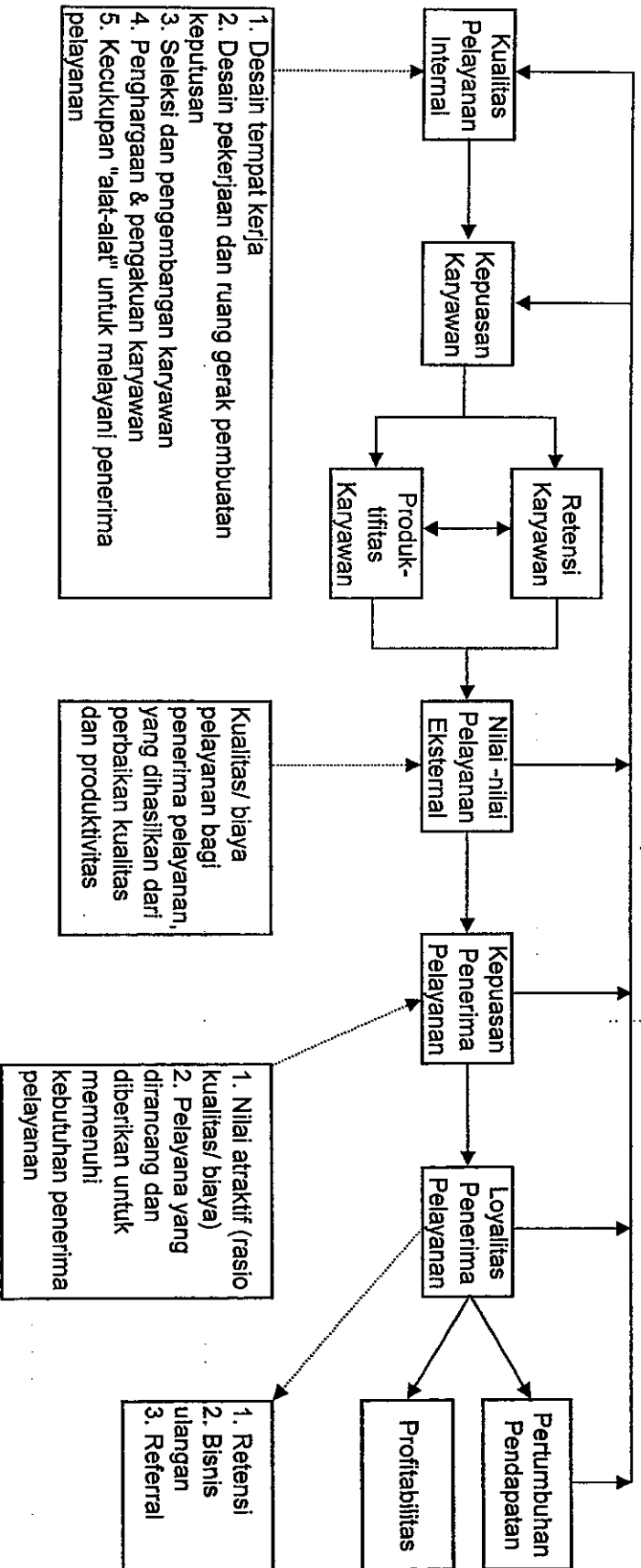
Sangat berkaitan pendekatan tersebut lebih terfokus pada tujuan organisasi untuk melayani kebutuhan penerima pelayanan, dengan memberikan jasa pelayanan yang memiliki kualitas setinggi mungkin dan mempunyai komitmen jangka panjang, guna mengadakan perubahan secara terus menerus. Dicontohkan di Amerika Serikat bahwa dengan mempergunakan TQM ternyata dapat mendorong seluruh kemampuan organisasi untuk bisa bekerjasama dan merasa memiliki, karena mereka terlibat secara penuh dalam menetapkan keputusan dan

pertanggungjawaban yang transparan sehingga melahirkan kepercayaan yang tinggi atas kemampuan organisasinya.

Kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan menerapkan konsep Kaizen, yaitu suatu konsep manajemen yang difokuskan pada usaha melakukan perubahan agar lebih baik secara terus menerus dan tiada berkesudahan, baik terhadap proses pelayanan maupun orang yang melaksanakannya (Tjiptono dan Anastasia Diana, 2001 : 285). Dalam penerapannya, aktivitas konsep tersebut dapat dilihat pada usaha memperbaiki semua aspek organisasi sepanjang waktu, dengan melibatkan dan memberdayakan karyawan dimaksud dengan diikuti penyediaan peralatan yang memadai memungkinkan kualitas pelayanan dapat disempurnakan terus menerus dan kemampuan kreativitas karyawan dapat dimanfaatkan secara optimal.

Sementara itu, Fornell dalam pemahamannya terhadap kualitas pelayanan, menjabarkan penerima layanan dalam Gambar II.2 pada halaman berikut ini :

Gambar 11.2
Konsep Pelayanan Penerimaan Layanan



Sumber : Forrell, dalam Fandy Tjipto, 2001, *Prinsip - prinsip Total Quality Service*. Andi, Yogyakarta, p. 122.

Diagram tersebut di muka menunjukkan bahwa proses pelayanan penerima layanan harus diawali dari kualitas pelayanan internal. Dengan kualitas pelayanan internal akan mendorong terwujudnya kepuasan karyawan dan tumbuhnya rasa memiliki terhadap organisasi diantara mereka. Kualitas pelayanan internal ini tercermin dalam lingkungan internal yang kondusif lewat pelibatan dan pemberdayaan setiap karyawan dalam proses pelayanan serta implementasi *Total Human Reward*, baik dalam bentuk finansial maupun non finansial.

Adanya kepuasan karyawan akan mendorong penciptaan kualitas pelayanan eksternal dan menentukan kepuasan penerima pelayanan eksternal. Kepuasan penerima pelayanan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas penerima pelayanan, yang pada gilirannya akan menjamin pertumbuhan pendapatan dan profitabilitas organisasi, antara lain adanya kemudahan dalam memperoleh sumberdaya lingkungan.

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan penerima pelayanan, organisasi jasa harus melakukan empat hal. *Pertama*, mengidentifikasi siapa penerima pelayanannya. *Kedua*, memahami tingkat harapan pelayanan atas kualitas. *Ketiga*, memahami strategi kualitas pelayanan penerima layanan, dan *keempat*, memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan penerima pelayanan (Tjiptono, 2002 : 129). Kepuasan penerima pelayanan akan tercapai bila kebutuhan, keinginan dan harapan penerima pelayanan terpenuhi.

Sementara itu pernyataan Dwiyanto (1995 : 48) tentang isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi

publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

Dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik.

Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

Dalam perkembangan ilmu sosial banyak studi yang berusaha untuk mengaktualisasikan terhadap dimensi kualitas pelayanan. Diantaranya adalah salah satu pakar pemasaran yaitu Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990 : 20-22) dalam penelitiannya terhadap beberapa jenis pelayanan, berhasil mengidentifikasi 10 (sepuluh) dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan, kesepuluh dimensi tersebut adalah :

- a. *Tangibles* : Fasilitas fisik, peralatan, penampilan personal dan alat sarana komunikasi
- b. *Reliability* : Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat

- c. *Reponsiveness* : Kemauan untuk membantu penerima pelayanan dan memberikan pelayanan yang cepat
- d. *Competence* : Memiliki kemampuan dan keterampilan 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, resiko atau keraguan
- h. *Access* : Kemudahan untuk dihubungi dan ditemui
- i. *Communication* : Memberikan informasi pada penerima pelayanan dengan bahasa yang dapat mereka pahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan penerima pelayanan.
- j. *Understanding* : berusaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan penerima *the customer* pelayanan.

Dalam kajian lain Groonroos (dalam Handi Irawan, 2002 : 57) yang memfokuskan adanya tiga dimensi kualitas pelayanan sebagai 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.

Pakar lain memberikan 10 (sepuluh) kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan seperti yang dikemukakan oleh Morgan dan Morgantroyd (1994) (dalam Warella 1997 : 18) sebagai berikut :

1. *Reliability* yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu.
2. *Responsiveness* yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan.
3. *Competence* yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pelayanan.
4. *Access* yaitu kemudahan untuk kontak dengan lembaga penyedia jasa.
5. *Courtesy* yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan penuh persahabatan.
6. *Communication* yaitu selalu memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, mau mendengarkan mereka yang berarti menjelaskan tentang pelayanan, kemudian pilihan, biaya, jaminan pada pelanggan bahwa masalah mereka akan ditangani
7. *Credibility* artinya dapat dipercaya, jujur dan mengutamakan kepentingan pelanggan.
8. *Security* artinya bebas dari resiko, bahaya dan ketegangan.
9. *Understanding the consumer* artinya berusaha untuk mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan dan menaruh perhatian pada mereka secara individual.

10. *Appearance presentation* yaitu penampilan dari fasilitas fisik, penampilan personil dan peralatan yang dipergunakan .

Kemudian dalam keputusan Men. Pan. Nomor 81 tahun 1993 dan telah disempurnakan Nomor : 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003, menyebutkan bahwa suatu Pelayanan Publik harus memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan,
 - a. Persyaratan Teknis dan administratif pelayanan publik
 - b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Kepastian Waktu, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana : Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan iklas.
10. Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Selanjutnya guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas maka tidak akan terlepas dari faktor-faktor yang berpengaruh terhadapnya. Terdapat beberapa pendapat yang menyatakan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, diantaranya The Liang Gie (dalam Soewarsono, 1999 : 17) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan sebagai berikut :

- a. Motivasi kerja
- b. Sistem kerja/ pelayanan
- c. Suasana kerja
- d. Kemampuan kerja pegawai
- e. Lingkungan kerja

f. Perlengkapan dan Fasilitas

g. Prosedur kerja

Sedangkan Moenir (2001: 88-122) menyebutkan 6 (enam) faktor pendukung pelayanan umum yakni:

1. Faktor Kesadaran
2. Faktor Aturan
 - a. Kewenangan
 - b. Pengetahuan dan Pengalaman
 - c. Kemampuan Bahasa
 - d. Pemahaman oleh Pelaksana
 - e. Disiplin dalam Pelaksanaan
3. Faktor Organisasi
 - a. Sistem
 - b. Prosedur
 - c. Metode
4. Faktor Pendapatan
 - a. Kebutuhan Fisik Minimum
 - b. Kebutuhan Hidup Minimum
5. Faktor Kemampuan - Ketrampilan
6. Faktor Sarana Pelayanan
 - a. Sarana Kerja
 - b. Fasilitas Pelayanan

Dalam Pelayanan Prima (1999 : 1) disebutkan ada beberapa variabel yang mempengaruhi kepuasan *costumer* (pelayanan/ publik) yakni :

- SDM
- Training
- Budaya Kerja
- Leadership
- Pembinaan
- Monitoring

Dari pendapat para pakar yang memberikan kesimpulan bahwa dari beberapa faktor/ variabel dimaksud adalah dapat berpengaruh terhadap suatu pelayanan publik.

Dalam perkembangan selanjutnya Zeithaml dan kawan-kawan (dalam Supranto, 201 : 12-13) menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada tersebut dapat disederhanakan dan dirangkum menjadi lima dimensi pokok, yaitu:

- a. *Tangibles* (penampilan)
- b. *Reliability* (kehandalan)
- c. *Responsiveness* (Daya tanggap)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Empathy* (kepedulian)

Kelima dimensi inilah yang hingga sekarang masih populer dan banyak digunakan para penyedia pelayanan dalam mengukur tingkat kepuasan penerima pelayanan.

Berpijak dari beberapa pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan kadar pemenuhan pelayanan antara yang dikehendaki oleh masyarakat/ pelanggan dengan apa yang dapat diberikan oleh lembaga publik, baik itu berupa barang atau jasa pelayanan.

3. Kepuasan Masyarakat.

Standar Pelayanan Publik yang merupakan pedoman dalam pemberian layanan sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi publik. Hal tersebut disampaikan pada wokshop reformasi pelayanan publik (4-9 April 2005, Program Magister Studi Kebijakan UGM) adapun isi dari workshop mengenai Standar Pelayanan Publik antara lain yaitu :

- * **Prosedur** : Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- * **Waktu** : Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
- * **Biaya** : Biaya pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- * **Produk** : Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- * **Sarana dan Prasana** : Penyediaan sarana dan prasana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan

- * Kompetensi Petugas : Kompetensi petugas harus sesuai dengan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar Pelayanan Publik tersebut kiranya dapat sebagai acuan dalam pembahasan berikutnya mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, karena dari beberapa indikator yang ada dalam Standar Pelayanan Publik juga tertuang dalam indikator yang ada dalam IKM.

Sehingga antara Standar Pelayanan Publik dan IKM selanjutnya dapat digunakan sebagai acuan dalam mewujudkan dan mempertahankan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Untuk dapat menyatakan bahwa suatu jasa atau pelayanan yang berkualitas dan dapat memuaskan pelanggan diperlukan pengukuran-pengukuran terhadapnya. Namun kenyataannya pengukuran terhadap suatu kualitas jasa atau pelayanan yang dikatakan memuaskan sangatlah sulit untuk dilakukan namun demikian ini tidaklah berarti bahwa kualitas jasa atau pelayanan tersebut tidak dapat diukur. Guna pengukuran suatu kualitas jasa, para peneliti maupun para pakar telah secara umum mengungkapkan beberapa kriteria-kriteria pokok penilaian terhadap kualitas jasa atau pelayanan ini.

Seperti telah dikatakan di depan bahwa suatu kualitas atas jasa akan dinilai oleh para pelanggan atas persepsi dan harapan mereka karena memang pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa pelayanan yang diberikan penyedia sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa, senada dengan pendapat yang dinyatakan Kotler, 1994 bahwa "Kualitas harus dimulai

dari kebutuhan pelanggan” (dalam Tjiptono, 2002 : 61) yang memberi arti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.

Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik akan menilai kualitas pelayanan publik ini berdasarkan persepsi mereka. Dalam mendefinisikan jasa/pelayanan yang berkualitas, ada beberapa karakteristik yang dapat dipergunakan sebagai pedoman sesuai dengan yang telah dianjurkan pemerintah, berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Men. Pan. Nomor KEP/ 25/ M. PAN/ 2/ 2004. yang kemudian menjadi 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;

5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

14. 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.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Dari komponen-komponen maupun dimensi-dimensi penilaian atau pengukuran kualitas jasa seperti yang telah diuraikan di atas maka dapat disimpulkan bahwa output jasa yang dihasilkan dan cara penyampaiannya kepada resipien/ penerima jasa merupakan aspek-aspek yang dapat digunakan untuk menilai atau mengukur suatu kualitas jasa/ pelayanan tersebut dimana penilaian atau pengukuran atas kualitas jasa ini akan memberi arti adanya evaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar atau spesifikasi tertentu yang telah ditetapkan.

B. Pembahasan Penelitian yang Relevan

Beberapa penelitian tentang kualitas pelayanan telah dilakukan yang hasilnya menunjukkan ada indikator-indikator yang ternyata kualitas pelayanannya menunjukkan hasil yang belum menggembirakan. Penelitian-

penelitian tersebut dapat dijadikan acuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang ada.

Isti Widiastuti dalam Tesisnya yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Organisasi Sosial dengan penerapan Metode *Servqual* di Kota Surakarta (Studi pada Organisasi Sosial yang memberikan Pelayanan Kesejahteraan Sosial). Dalam tesisnya menyimpulkan bahwa dimensi penentu kualitas pelayanan organisasi sosial yang dinilai relatif penting bagi penerima pelayanan dan dimungkinkan dapat memberikan kepuasan paling tinggi adalah dimensi *assurance*, dengan bobot skor 17,39. Dimensi ini mencakup keramahan, kompetensi dan kredibilitas pengurus serta keamanan penerima pelayanan.

Dimensi kualitas lain yang dinilai penting berikutnya dan diharapkan penerima pelayanan dari organisasi sosial adalah dimensi *satisfaction*, dengan bobot skor 17. Dimensi *satisfaction* ini merupakan pengembangan 5 (lima) dimensi *servqual* yang bersumber dari indikasi penerima pelayanan organisasi sosial atas keinginan yang mereka harapkan, baik yang mencakup aspek : pemenuhan harapan penerima pelayanan, kemudahan memperoleh peluang pekerjaan, penyelesaian masalah secara tuntas dan loyalitas penerima pelayanan terhadap organisasi sosial.

Dimensi penentu kualitas pelayanan, seperti diuraikan sebelumnya, disamping mencakup ke lima dimensi *servqual* (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) juga terdapat dimensi lain yaitu dimensi *satisfaction* yang merupakan pencerminan kinerja kualitas yang diharapkan secara keseluruhan.

Dimensi kualitas terpenting ketiga adalah dimensi *tangibles*, dengan bobot skor 16,69 yang mengacu pada ketersediaan peralatan, fasilitas pelayanan, penampilan pengurus dan pengaturan sarana komunikasi. Indikasi peringkat kepentingan di atas memungkinkan dijadikan acuan dalam mengukur kualitas kinerja program kemanusiaan, demikian halnya dengan peringkat kepentingan dimensi kualitas yang dipersepsikan pihak lain, seperti klien Zeithaml dkk. (1990), yang mengacu pada dimensi *reliability* dan dimensi *responsiveness*.

Selanjutnya, Zulaela (2005) melakukan penelitian tentang indeks pengguna layanan di Kota Yogyakarta. Penelitian dilakukan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) dengan memakai 6 indikator, yaitu: 1) Keadilan dalam pelayanan, 2) Persepsi besaran waktu dan biaya, 3) Transparansi pelayanan, 4) Kenyamanan fasilitas, 5) Pemenuhan hak pengguna layanan dan 6) sikap petugas. Sedangkan, jenis layanan yang diukur tingkat kepuasan layanannya meliputi: 1) Pelayanan IMB, 2) Pelayanan ijin gangguan (HO), 3) Pelayanan SIUP, 4) Pelayanan TDP, 5) Pelayanan akte kelahiran dan 6) Pelayanan ijin In Gang.

Indeks kepuasan pengguna layanan yang dimaksud dalam penelitian tersebut adalah suatu ukuran yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan perhitungan yang digunakan dalam indeks tersebut besaran angka indeks kepuasan pengguna layanan berkisar dari 0 sampai dengan 1. Semakin dekat indeks kepuasan ke angka 1 maka semakin puas masyarakat pengguna layanan. Sebaliknya, semakin jauh indeks kepuasan terhadap angka 1 (dekat

dengan angka 0) maka semakin tidak puas masyarakat pengguna layanan terhadap kualitas layanan.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Zulaela tersebut menunjukkan bahwa satu indikator, yaitu “transparansi pelayanan” di keenam jenis layanan yang diteliti ternyata menunjukkan ketidakpuasan masyarakat pengguna layanan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Indeks di keenam jenis layanan tersebut menunjukkan angka dibawah 0,5, yaitu berkisar antara 0,28 sampai dengan 0,37.

Dua indikator lain yang menunjukkan angka yang mendekati 0 adalah indikator persepsi besaran waktu dan biaya (0,48) dan indikator pemenuhan hak pengguna (0,49) yang ada di layanan IMB. Artinya, kedua indikator tersebut juga menunjukkan ketidakpuasan masyarakat pengguna layanan terhadap kualitas layanan yang ada di IMB. Sedangkan, jenis layanan lainnya menunjukkan indeks lebih mendekati ke angka 1 (di atas 0,5). Artinya, indikator lain dari 6 indikator yang ada di 6 jenis layanan yang diteliti menunjukkan angka indeks yang lebih mendekati angka kepuasan pengguna layanan.

Hasil penelitian Suwignyo Rahman, Spt. Direktur Kajian Strategis Demokrasi dan Sosial (Krisis) melakukan penelitian dan monitoring tahun peningkatan pelayanan publik Pemerintah Kota Semarang (2005). Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan adalah unsur (indikator) yang memiliki persepsi kepuasan masyarakat paling rendah atas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Selain itu, beberapa unsur lain yang memiliki persepsi yang sama yakni, kepastian jadwal pelayanan dan

kecepatan pelayanan. Di luar itu, kedisiplinan aparat juga menjadi sorotan, terutama di tingkat kelurahan dan kecamatan.

Secara keseluruhan disebutkan bahwa mengenai SPM (Standar Pelayanan Minimal) selama tahun peningkatan pelayanan publik di Kota Semarang ditemukan masih potensialnya terjadi pelanggaran. Di samping karena terjadinya penyimpangan atas SPM, hal itu juga disebabkan karena SPM dibuat secara tergesa-gesa.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan seperti telah diuraikan tersebut ternyata untuk pengukuran tentang indeks kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan ada beberapa indikator yang menunjukkan kualitas/ indeks kepuasan masyarakat yang masih rendah.

Beberapa indikator yang indeksnya masih rendah antara lain : transparansi pelayanan, persepsi besaran waktu dan biaya, pemenuhan hak pengguna, kepastian jadwal pelayanan, kecepatan pelayanan serta kedisiplinan aparat. Selanjutnya, untuk tingkat kepentingan, indikator yang menurut masyarakat tingkat kepentingannya tinggi antara lain : *assurance* dan *satisfaction*.

Apabila dihubungkan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis dengan mempergunakan IKM 2004, beberapa indikator yang masih rendah indeksnya seperti diungkapkan dalam penelitian sebelumnya merupakan beberapa indikator yang ada dalam IKM. Hasil-hasil penelitian tersebut selanjutnya dapat dijadikan dasar mempertajam permasalahan dalam penelitian penulis nanti dan akan dikaji lebih lanjut secara sistematis agar dapat mengetahui gambaran tentang kondisi pelayanan yang sebenarnya melalui IKM.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik survey terhadap pengunjung Perpustakaan Daerah yang membutuhkan pelayanan administratif. Hasilnya nanti dapat dijadikan sebagai acuan untuk Indeks Kepuasan Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya dalam pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah. Selain itu, untuk memperdalam hasil penelitian dilakukan *indepth interview* dengan responden.

B. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup difokuskan pada kualitas pelayanan Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah berdasarkan perspektif para pengunjung perpustakaan sebagai penerima pelayanan. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah berdasarkan pengukuran tentang IKM seperti termuat dalam Kep. Men. Pan. Nomor : KEP/ 25/ M. PAN/ 2/ 2004. yang kemudian menjadi 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;

2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;

10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. 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.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah, sebagai instansi pelayanan publik yang melayani pengunjung perpustakaan.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer, yaitu data yang didapat langsung dari lapangan, berupa hasil penyebaran kuesioner dan wawancara dengan responden penelitian.

2. Data Sekunder, yaitu data yang didapat dari dokumen-dokumen atau berupa laporan yang ada di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang akan digunakan adalah kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan disebar kepada 150 orang responden. Adapun penghitungan tingkat kepuasan masyarakat sesuai dengan langkah-langkah dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

1. Jumlah responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar $(\text{"jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(14 + 1) \times 10 = 150$ responden.
2. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, sebagai contoh yaitu :
Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.
 - a. Untuk tingkat kepuasan penerima pelayanan :
 - 1) Skor 4 = bila pelaksanaan prosedur pelayanan dinilai sangat baik
 - 2) Skor 3 = bila pelaksanaan prosedur pelayanan dinilai baik
 - 3) Skor 2 = bila pelaksanaan prosedur pelayanan dinilai kurang baik

- 4) Skor 1 = bila pelaksanaan prosedur pelayanan dinilai tidak baik
- b. Untuk tingkat kemudahan penerima pelayanan :
- 1) Skor 4 = bila pelaksanaan prosedur pelayanan dinilai sangat mudah
 - 2) Skor 3 = bila pelaksanaan prosedur pelayanan dinilai mudah
 - 3) Skor 2 = bila pelaksanaan prosedur pelayanan dinilai kurang mudah
 - 4) Skor 1 = bila pelaksanaan prosedur pelayanan dinilai tidak mudah

F. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur Tingkat kepuasan Masyarakat atas Kualitas Pelayanan publik Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah. Unit Analisis penelitian sudah jelas adalah Organisasi (Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah) dan Individu (pengunjung/ peminjam buku yang membutuhkan pelayanan dari Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah).

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Kantor Perpustakaan Daerah baik yang mempunyai kartu anggota maupun tidak yang memanfaatkan pelayanan perpustakaan. Sedangkan sampel diambil secara *accidental sampling*, yaitu responden yang sedang meminjam atau pengunjung yang sekedar membaca saat penelitian ditemui oleh peneliti di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah. Sampel dipilih secara *random* (acak) terhadap responden yang ditemui dilapangan, yaitu sebanyak 150 orang sesuai dengan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian adalah penyebaran kuesioner kepada 150 responden penelitian. Selanjutnya, untuk memperdalam penelitian dilakukan wawancara dan observasi, dengan prosedur penggunaan sebagai berikut :

1. Kuesioner

Menyebarkan kuesioner kepada 150 responden penerima pelayanan untuk memperoleh respons yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan responden untuk mengetahui alasan responden terhadap pelayanan yang telah diterima. Pertanyaan yang diajukan berbentuk pertanyaan terbuka, mengikuti kuesioner yang telah diberikan.

3. Observasi

Melakukan pengamatan langsung berbagai kegiatan pelayanan di lapangan guna melengkapi informasi yang akan diperoleh.

H. Teknik Analisis Data

Teknik yang dipergunakan untuk menganalisis data penelitian adalah dengan menggunakan rumus seperti termuat dalam IKM. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Nilai IKM untuk ke-14 unsur dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang”, yaitu :

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

2. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

3. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

4. Tabel : 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

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U 1) sampai dengan unsur 14 (U 14);
- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut :
 - a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tetimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- b. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

- 3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

A. DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri P.P dan K RI No. 18165/Keb tertanggal 23 Juli 1951 didirikan Perpustakaan Negara Semarang pada tanggal 1 Agustus 1951. Perpustakaan ini merupakan Perpustakaan Negara yang kedua di Indonesia setelah Perpustakaan Negara Yogyakarta. Pada awal berdirinya menempati bekas gedung Openbare Leeszaal Bibliothek di Jln. Bojong (Jl. Pemuda No. 147 Semarang).

Meningkatnya peran perpustakaan sebagai sumber belajar seumur hidup, pemerintah menerbitkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 0199/0/1978 tgl. 23 Juni 1978. dimana perpustakaan Negara menjadi Perpustakaan Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Dan ditindaklanjuti dengan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 0950/0/1979 tanggal 29 Mei 1979 yang menetapkan Perpustakaan Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Propinsi Jawa Tengah sebagai Perpustakaan Wilayah Tipe A.

Sejalan Pembangunan Nasional, perkembangan IPTEK dan semakin meningkatnya minat baca masyarakat Jawa tengah, gedung di Jl. Pemuda No. 147 Semarang tidak dapat menampung semua kegiatan penyelenggaraan perpustakaan, maka dibangunlah sebuah gedung Perpustakaan baru yang lebih

representatif di Jl. Sriwijaya No. 29A Semarang, yang diresmikan penggunaannya tanggal 20 Maret 1987 oleh Menteri Dalam Negeri RI Bapak Soeparjo Roestam.

Keputusan Presiden RI No. 11 tahun 1989 tentang Perpustakaan Nasional, Perpustakaan Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan ditingkatkan statusnya menjadi Perpustakaan Daerah dan Merupakan satuan organisasi Perpustakaan Nasional yang berada di daerah.

Adanya UU No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah maka Kantor Perpustakaan Daerah dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Jawa Tengah No.9 Tahun 2001 tanggal 20 Juni 2001 tentang pembentukan, kedudukan, tugas pokok, fungsi dan susunan organisasi Kantor di lingkungan Pemerintah Daerah maka Perpustakaan Nasional Propinsi Jawa Tengah diubah menjadi Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah sebagai Kantor yang mempunyai tugas pokok membantu Gubernur dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah di bidang Perpustakaan. Kemudian diperjelas dengan keputusan Gubernur Jawa Tengah No. 57 Tahun 2002 tanggal 5 Mei 2002.

Letak Kantor Perpustakaan Daerah tidak jauh dari pusat Kota Semarang, tepatnya di Jalan Sriwijaya No. 29 A Semarang lokasinya berada disebelah kanan Taman Hiburan Wonderia atau di belakang Gedung Pertemuan Raden Saleh.

Dalam perkembangan selanjutnya Kantor Perpustakaan Daerah mempunyai Visi "TERWUJUDNYA MASYARAKAT MEMBACA DAN BELAJAR MENUJU MASYARAKAT MADANI YANG SADAR INFORMASI".

Sedang misi Kantor Perpustakaan Daerah adalah :

- 1 Menciptakan dan mengembangkan kebiasaan membaca masyarakat,
- 2 Pemerataan memperoleh informasi bagi seluruh lapisan masyarakat Jawa Tengah,
- 3 Mengembangkan kemitraan di bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi,
- 4 Mengembangkan jaringan informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan kebudayaan,
- 5 Tersimpannya dan tersebar luaskannya terbitan hasil karya masyarakat Jawa Tengah dan tentang Jawa Tengah.

Kantor perpustakaan daerah merupakan unsur penunjang pemerintah di bidang perpustakaan yang dipimpin oleh seorang kepala, yang berada dibawah dan bertanggung jawab dibawah gubernur melalui sekda. Kantor perpustakaan mempunyai tugas pokok membantu gubernur dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang kepustakaan.

Susunan organisasi Kantor Perpusda Jawa Tengah terdiri dari :

- a. Kepala Kantor
- b. Sub Bagian TU
- c. Seksi Pengembangan Balai Pustaka
- d. Seksi Deposit dan Penerbitan
- e. Seksi Layanan Perpustakaan dan Pelestrarian Bahan Pustaka
- f. Seksi Pengembangan Perpustakaan
- g. Kelompok Jabatan fungsional

Berdasarkan Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor 57 Tahun 2002 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah yaitu :

- a. Kepala Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah, mempunyai tugas memimpin pelaksanaan tugas pokok Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah dengan membawahi :
 - Sub. Bagian Tata Usaha;
 - Seksi Pengembangan Bahan Pustaka;
 - Seksi Layanan Perpustakaan dan Pelestarian Bahan Pustaka;
 - Seksi Pengembangan Perpustakaan;
 - Kelompok Jabatan Fungsional;
- b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha, mempunyai tugas menyediakan bahan rencana dan program kerja, pelaporan Tata Usaha, pelaksanaan dan pelayanan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, serta pelaksanaan dan pelayanan urusan kehumasan, hukum, organisasi dan tatalaksana, rumah tangga, dan perlengkapan di lingkungan kantor.
- c. Kepala Seksi Pengembangan Bahan Pustaka, mempunyai tugas menyediakan bahan rencana dan program kerja, pelaporan bidang pengembangan Bahan Pustaka, serta pelaksanaan dan pelayanan teknis pengadaan, dan pengolahan, pengembangan bahan pustaka, serta seleksi dan verifikasi data bibliografi.
- d. Kepala Seksi Deposit dan Penerbitan, mempunyai tugas menyediakan bahan rencana dan program kerja, pelaporan bidang deposit dan

penerbitan, pelaksanaan dan pelayanan teknis pengelolaan dan pelestarian, dan pendayagunaan karya cetak dan karya rekam, serta penyusunan bibliografi dan katalog Induk Daerah serta penerbitan.

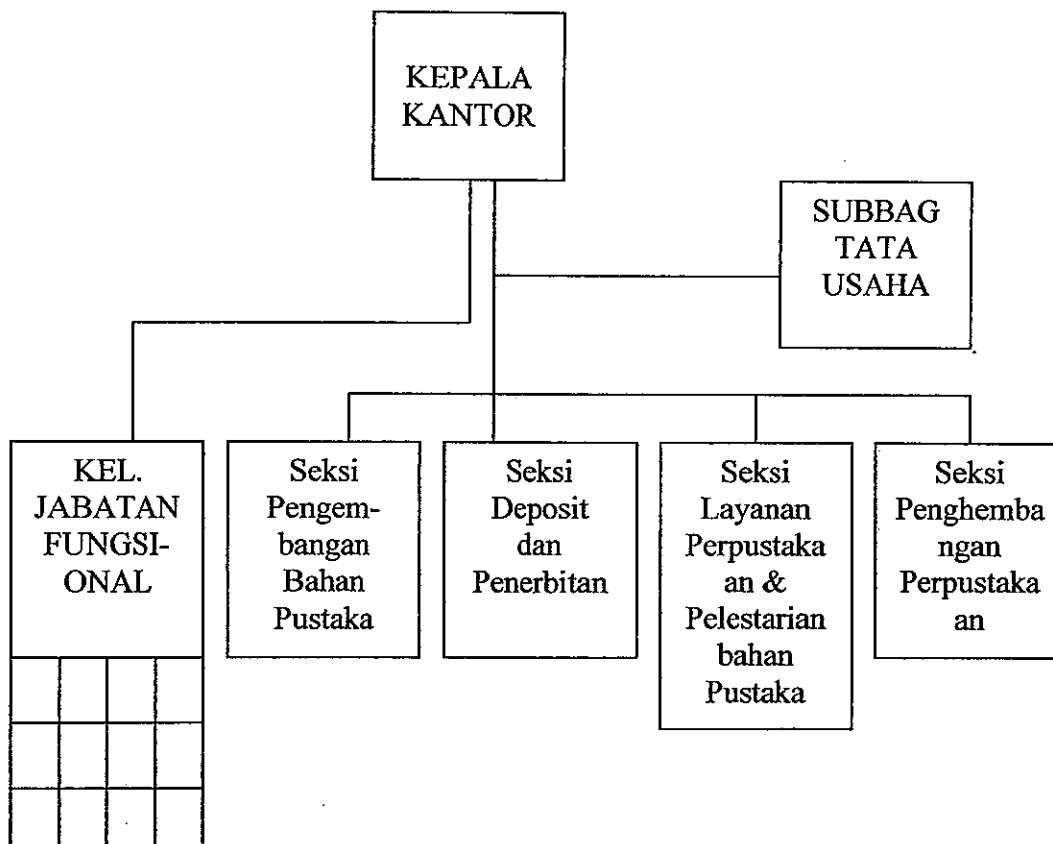
- e. Kepala Seksi Layanan Perpustakaan dan Pelestarian Bahan Pustaka, pelaksanaan dan pelayanan teknis layanan perpustakaan, perawatan dan pelestarian bahan pustaka.
- f. Kepala Seksi Pengembangan Bahan Pustaka, mempunyai tugas menyediakan bahan kebijakan teknis, rencana dan program kerja, pemantauan dan evaluasi, pelaporan bidang pengembangan perpustakaan, pelaksanaan dan pelayanan teknis pengembangan perpustakaan, fasilitas pengembangan perpustakaan, fasilitas pengembangan minat baca masyarakat, serta fasilitas pembinaan dan pengembangan jabatan fungsional pustakawan.
- g. Kelompok Pustakawan, mempunyai tugas pokok melakukan kegiatan dalam menunjang tugas pokok kantor. . . .

Adapun bagan organisasi Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut : Gambar IV.1

BAGAN ORGANISASI
KANTOR PERPUSTAKAAN DAERAH
PROPINSI JAWA TENGAH

PP Nomor : 9 tahun 2001

Tanggal : 20 Juni 2001



Sumber Daya Manusia di sini adalah keseluruhan karyawan/ karyawan Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah yang berjumlah 111 orang. Berikut adalah jumlah karyawan/ karyawan berdasarkan golongan kepangkatan.

Tabel IV.1

Jumlah Karyawan/ Karyawan

Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah

Menurut Golongan

No.	Golongan	Jumlah	%
1.	Gol. IV / a	4 orang	3,6
2.	Gol III		
	A	20 orang	18,01
	B	12 orang	10,81
	C	7 orang	6,3
	D	8 orang	7,2
3.	Gol II		
	A	4 orang	3,6
	B	5 orang	4,5
	C	15 orang	13,51
	D	33 orang	29,72
4.	Gol I	3 orang	2,7
	Jumlah	111 orang	100

Sumber : Kantor Perpustakaan Daerah Prop Jateng 2004

Berdasarkan tabel IV.1, jumlah pegawai golongan II merupakan jumlah terbesar yaitu 57 orang atau sekitar 51,35 persen dari keseluruhan jumlah karyawan/ karyawan Kantor Perpustakaan Daerah.

Tabel IV.2

Buku Yang Dipinjam Menurut Klasifikasi Fiksi/ Nonfiksi Tahun 2004

No	Bulan	Non Fiksi		Fiksi		Jumlah
		Jumlah	Prosentase	Jumlah	Prosentase	
1.	Januari	4.240	6,52	2.119	8,36	6.359
2.	Februari	5.890	9,06	2.020	7,47	7.910
3.	Maret	4.200	6,46	2.024	7,99	6.224
4.	April	4.656	7,17	2.056	8,11	6.712
5.	Mei	6.340	9,76	2.195	8,66	8.535
6.	Juni	5.270	8,11	2.286	9,02	7.556
7.	Juli	6.658	10,25	2.252	8,89	8.910
8.	Agustus	5.270	8,11	2.097	8,27	7.367
9.	September	4.908	7,55	2.076	8,19	6.984
10	Oktober	5.526	8,50	2.085	8,23	7.611
11	November	6.264	9,64	2.086	8,23	8.350
12	Desember	5.760	8,86	2.048	8,08	7.808
JUMLAH		64.982	100,00	25.344	100,00	90.326

Sumber : Kantor Perpustakaan Daerah Prop Jateng, 2004/ 2005

Disamping data atau tabel tersebut diatas berdasarkan observasi dapat ditemukan adanya beberapa fakta yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yaitu:

1. Pelayanan peminjaman bahan perpustakaan pada saat tertentu khususnya ketika ramai pengunjung para petugas kurang dapat memberikan pelayanan maksimal karena keterbatasan jumlah petugas. Hal ini terlihat

para pengunjung yang akan meminjam buku harus menunggu untuk dilayani. Namun, hal ini tidak terlihat pada pelayanan pengembalian karena prosedurnya memang sederhana.

2. Ruang baca yang sempit menjadikan pengunjung harus rela duduk dilantai disela-sela rak buku.
3. Sarana pengunjung lain yang kurang representatif yang dapat mengurangi kenyamanan para pengguna perpustakaan. Misalnya, jasa fotocopy yang dirasa pengunjung terlalu mahal dan contoh lain adalah harga-harga makanan di kantin yang kurang terjangkau dengan ukuran harga pelajar.
4. Buku yang kadang tidak sesuai dengan nomor katalognya dan tidak tertata dengan rapi sehingga sering menyulitkan pengunjung dalam mencari buku yang dibutuhkan.

Kantor perpustakaan belum memiliki bagan atau gambar alur prosedur peminjaman buku ataupun bahan pustaka tetapi baru memiliki alur yang bersifat tertulis. Prosedur peminjaman buku atau bahan pustaka bagi anggota di Kantor Perpustakaan Daerah Jawa Tengah adalah sebagai berikut :

1. Anggota mencari buku atau bahan pustaka yang dibutuhkan.
2. Buku diserahkan kepada petugas yang melayani peminjaman.
3. Anggota menyerahkan KTA.
4. Petugas mencatat buku yang dipinjam.
5. Anggota menerima buku pinjaman.

Prosedur diatas akan lebih memudahkan pengunjung dalam memahami alur peminjaman apalagi bagi pengunjung yang masih baru sehingga perlu dibuat

suatu bagan alur yang jelas. Bagian alur tersebut juga perlu dipasang ditempat yang mudah terbaca oleh pengunjung.

B. HASIL PENELITIAN

1. Deskripsi Responden Penelitian

Penelitian ini dikelompokkan berdasarkan umur responden, jenis kelamin responden, pendidikan terakhir responden dan jenis pekerjaan responden. Berikut tabel hasil pengelompokan responden penelitian :

a. Berdasarkan umur responden

Umur responden pada saat penelitian berlangsung dibedakan menjadi 4 kelas seperti dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel IV.3

Berdasarkan umur responden penelitian

Umur	F	Persentase
11 - 15	10	6,7
16 - 20	20	13,3
21 - 25	90	60
25 - 30	20	13,3
> 30	10	6,7
JUMLAH	150	100

Sumber : Data primer

Tabel IV.3 menunjukkan komposisi umur responden didominasi oleh kelompok umur 21 sampai dengan 25 tahun yaitu sebanyak 60 persen, berdasarkan

asumsi umum maka data tersebut menunjukkan bahwa pengguna/ pengunjung Perpustakaan termasuk kelompok responden mahasiswa. Sedangkan kelompok umur antara 11 tahun sampai dengan 15 sangat sedikit hanya 6,7 persen kemudian kelompok umur antara 16 tahun sampai dengan 20 tahun sebanyak 13,3 persen dapat dikategorikan dalam kelompok pelajar (yang masih menempuh pendidikan SLTP dan SLTA). Dan sisanya kelompok umur antara 25 – 30 dan diatas 30 tahun sebanyak 13,3 dan 6,7 persen diasumsikan bahwa usia tersebut adalah responden yang sudah berkarya (bekerja).

Dapat dikatakan bahwa Perpustakaan merupakan tempat yang tepat untuk menimba ilmu, sebab dalam mencari ilmu orang tidak memandang usia.

b. Jenis kelamin

Pada penelitian ini juga membedakan jenis kelamin responden, banyaknya responden laki-laki dan responden perempuan dapat dilihat tabel sebagai berikut :

Tabel IV.4

Jenis Kelamin Responden Penelitian

No	Jenis Kelamin	F	Persentase
1.	Laki – laki	78	52
2.	Perempuan	72	48
JUMLAH		150	100

Sumber: Data primer.

Tabel IV.4 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebanyak 52 persen adalah laki-laki. Selebihnya, sebanyak 48 persen adalah

perempuan. Angka perbedaan yang sangat kecil sekali yaitu hanya 1,3 persen dari angka responden laki-laki ini disumsikan bahwa kebutuhan akan ilmu dan informasi perempuan tidak mau ketinggalan.

c. Pendidikan

Tingkat pendidikan responden dibedakan menjadi lima kelas seperti dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel IV.5

Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir Responden Penelitian

No	Tingkat Pendidikan	F	Persentase
1.	SD	-	-
2.	SLTP	10	6,7
3.	SLTA	67	44,7
4.	D ₁ ^{s/d} D ₃	33	22,0
5.	S ₁	40	26,6
6.	S ₂	-	-
	JUMLAH	150	100

Sumber: Data primer

Tabel IV.5 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian sebanyak 44,7 persen responden adalah berpendidikan terakhir SLTA yang saat ini masih menempuh pendidikan di Perguruan Tinggi dan 22,0 persen responden berpendidikan D₁^{s/d}D₃, kemudian 26,6 persen responden berpendidikan S₁ sedang sisanya 6,7 persen pendidikan terakhir SLTP.

d. Pekerjaan

Jenis pekerjaan responden dalam penelitian ini dibedakan menjadi enam kategori termasuk kategori yang mana jenis pekerjaan responden dapat dilihat tabel berikut ini :

Tabel IV.6

Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden Penelitian

No	Jenis Pekerjaan	F	Persentase
1.	PNS/ TNI/ POLRI	2	1,3
2.	Pegawai Swasta	23	15,3
3.	Wiraswasta/ usaha	14	9,4
4.	Pelajar	15	10,0
5.	Mahasiswa	84	56,0
6.	Lainnya	12	8,0
	JUMLAH	150	100

Sumber : Data Primer

Tabel IV.6 menunjukkan bahwa responden penelitian terbanyak adalah mahasiswa yaitu sebesar 56 persen, dan Pegawai swasta 15,3 persen, pelajar sebanyak 10 persen, Wiraswasta 9,4 persen, sedang PNS/ TNI/ POLRI hanya 1,3 persen kemudian sisa lainnya adalah responden yang tidak termasuk kelima jenis pekerjaan yang disebutkan yaitu sebanyak 8 persen.

2. Penilaian Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Analisis indeks kepuasan masyarakat pada Perpusda Jateng ini didasarkan pada 14 unsur seperti termuat dalam SK Men Pan Nomor KEP/ 25/ M. PAN/ 2 2004. Analisis ini berkaitan dengan dua hal, yaitu : pertama, analisis data kuantitatif dan kedua, analisis data kualitatif. Khusus untuk data kualitatif, analisis yang diberikan adalah berkaitan dengan jawaban responden atas pertanyaan mengapa jawaban mereka (dalam kuesioner) tidak/ kurang mudah atau tidak/ kurang jelas dan seterusnya. Berikut penulis akan menyajikan data hasil temuan dalam penelitian ini :

a. Unsur Prosedur pelayanan

Unsur prosedur pelayanan ini terkait dengan semua prosedur atau tahapan pelayanan Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah yang diberikan kepada pengunjung. Berikut data yang didapat dari hasil penelitian :

Tabel IV.7

Prosedur Pelayanan di Kantor Perpusda Jawa Tengah

No	Prosedur Pelayanan	F	Persentase
a.	Tidak mudah	16	10,7
b.	Kurang mudah	53	35,3
c.	Mudah	81	54
d.	Sangat mudah	-	-
	JUMLAH	150	100

Sumber: Diolah dari jawaban pertanyaan no. 1.

Berdasarkan tabel IV.7, sebagian besar responden yaitu 54 persen menyatakan bahwa prosedur pelayanan di kantor Perpustakaan Jateng adalah mudah. Sisanya sebanyak 10,7 persen responden menyatakan tidak mudah, dan 35,3 persen responden menyatakan kurang mudah.

Responden yang menyatakan tidak mudah memberikan penjelasan bahwa, "Permohonan pembuatan kartu anggota terlalu rumit dan bertele-tele. Lebih baik disederhanakan dan tidak memerlukan waktu yang lama"

Sementara itu, responden yang menyatakan kurang mudah kebanyakan berkaitan dengan proses pembuatan kartu anggota. Berikut kutipan jawaban salah seorang responden :

"Prosedur pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah kurang mudah karena harus terlebih dahulu meminta tanda tangan atau referensi dari kelurahan/ dosen wali/ kepala sekolah. Mereka/ orang tersebut termasuk orang-orang yang sulit ditemui".

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya prosedur pelayanan dianggap mudah oleh pengunjung Perpustakaan Daerah, tetapi ada sebagian kecil yang menganggap tidak/ kurang mudah terutama berkaitan dengan pelayanan pengurusan kartu anggota.

b. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dapat dilihat kesesuaian persyaratan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah pada tabel pernyataan responden dibawah ini.

Tabel IV.8

Persyaratan Pelayanan di Kantor Perpusda Jawa Tengah

No	Persyaratan Pelayanan	F	Persentase
a.	Tidak sesuai	-	-
b.	Kurang sesuai	5	3,3
c.	Sesuai	134	89,3
d.	Sangat sesuai	11	7,4
	JUMLAH	150	100

Sumber: Diolah dari jawaban pertanyaan no. 2.

Berdasarkan tabel IV.8, sebagian besar responden yaitu 89,3 persen menyatakan bahwa Persyaratan Pelayanan di Kantor Perpusda Jateng adalah **sesuai**. Sisanya sebanyak 3,3 persen responden menyatakan kurang sesuai, 7,4 persen responden menyatakan sangat sesuai dan sisanya sebanyak 7,4 persen responden menyatakan sangat sesuai.

Dari responden yang memberi jawaban tidak sesuai/ kurang sesuai terhadap unsur kesesuaian persyaratan menuturkan, "Persyaratan untuk menjadi anggota cukup sulit. Tidak bisa satu hari jadi, khususnya dari luar kota. Selain itu sebaiknya jumlah buku-buku baru ditambah"

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa meskipun prosedur pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah dalam pengurusan kartu anggota dianggap kurang mudah tetapi pada dasarnya sesuai dengan dengan persyaratan yang ditentukan Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah.

c. Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan ini meliputi keberadaan dan kepastian petugas dalam memberi pelayanan pengunjung (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Berikut adalah tabel persepsi responden terhadap unsur dari kejelasan petugas pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah Jawa Tengah.

Tabel IV.9

Kejelasan Petugas Pelayanan di Kantor Perpusda Jawa Tengah

No	Kejelasan Petugas Pelayanan	F	Persentase
a.	Tidak jelas	1	0,7
b.	Kurang jelas	18	12
c.	Jelas	122	81,3
d.	Sangat Jelas	9	6
	JUMLAH	150	100

Sumber: Diolah dari jawaban pertanyaan no. 3.

Berdasarkan tabel IV.9, sebagian besar responden yaitu 81,3 persen menyatakan bahwa Kejelasan Petugas pelayanan di Kantor Perpusda Jateng adalah **Jelas**. Sisanya sebanyak 0,7 persen responden menyatakan tidak jelas, 12 persen responden menyatakan kurang jelas dan sebanyak 6 persen responden menyatakan sangat jelas.

Tidak jelas atau kurang jelasnya petugas pelayanan yang dikeluhkan responden adalah berkaitan dengan masalah peminjaman dan pengembalian buku. Salah seorang responden menuturkan, "Kadang-kadang terjadi dualisme

dalam bertugas, karena yang lainnya tidak masuk atau baru ada keperluan keluar kantor” .

Selanjutnya dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung Perpustakaan Daerah, hanya sebagian kecil yang menganggap tidak jelas/ kurang jelas, dan itu berkaitan dengan masalah peminjaman dan pengembalian buku.

d. Disiplin Petugas.

Disiplin petugas pelayanan mencakup keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Kedisiplinan petugas tersebut dapat dilihat dari tabel pernyataan responden berikut.

Tabel IV.10

Disiplin Petugas di Kantor Perpustakaan Daerah Jawa Tengah

No	Disiplin Petugas	F	Persentase
a.	Tidak disiplin	2	1,3
b.	Kurang disiplin	27	18
c.	Disiplin	111	74
d.	Sangat disiplin	10	6,7
	JUMLAH	150	100

Sumber: Diolah dari jawaban pertanyaan no. 4.

Berdasarkan tabel IV.10, sebagian besar responden yaitu 74 persen menyatakan bahwa disiplin petugas di Kantor Perpustakaan Daerah Jawa Tengah adalah **Disiplin**. Sisanya sebanyak 1,3 persen responden menyatakan

tidak disiplin, 18 persen responden menyatakan kurang disiplin sedangkan sebanyak 6,7 persen responden menyatakan sangat disiplin.

Responden yang memberikan jawaban dan penjelasan mengapa petugas kantor Perpustakaan Daerah tidak disiplin/ kurang disiplin antara lain karena jam buka dan tutup sering tidak tepat, petugasnya yang suka terlambat dan ada juga yang menjawab karena petugasnya sering ngobrol. Berikut petikan jawaban salah seorang responden, "Sering terjadi keterlambatan jam buka. Seharusnya buka jam 08:00 WIB, tetapi bukannya jam 09:00 WIB. Itupun petugasnya belum penuh alias masih ada yang belum berangkat".

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa disiplin petugas kantor Perpustakaan Daerah terhadap konsistensi waktu kerja dianggap disiplin oleh responden, namun demikian ada sebagian kecil responden yang menganggap tidak disiplin/ kurang disiplin, terutama berkaitan dengan masih sering terjadi inkonsistensi jadwal jam buka dan tutup kantor Perpustakaan Daerah tersebut.

e. Tanggung Jawab Petugas.

Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Berikut adalah tabel responden mengenai tanggung jawab petugas.

Tabel IV.11

Tanggung jawab petugas di Kantor Perpusda Jawa Tengah

No	Tanggungjawab petugas	F	Persentase
a.	Tidak tanggung jawab	-	-
b.	Kurang tanggung jawab	13	8,7
c.	Tanggung jawab	125	83,3
d.	Sangat tanggung jawab	12	8
	JUMLAH	150	100

Sumber: Diolah dari jawaban pertanyaan no. 5.

Berdasarkan tabel IV.11, sebagian besar responden yaitu 83,3 persen menyatakan bahwa petugas pada Kantor Perpustakaan Daerah Jawa Tengah adalah **bertanggung jawab**. Sisanya sebanyak 8,7 persen responden menyatakan kurang tanggung jawab sedang sebanyak 8 persen responden lainnya menyatakan sangat tanggungjawab.

Responden yang memberikan penjelasan, mengapa petugas kantor Perpustakaan Daerah tidak tanggung jawab/ kurang tanggung jawab dengan alasan antara lain karena petugas sering meninggalkan meja pelayanan atau justru ngobrol dengan teman sejawat. Ada juga responden yang memberi alasan mengapa petugas tidak tanggung jawab/ kurang tanggung jawab karena kartu anggota perpustakaan yang dikirim lewat pos ke alamat kos belum sampai mengingat sudah dua minggu lebih pengiriman. Salah seorang responden menuturkan: "Bila bertanya mengenai buku terkadang petugasnya lagi asyik ngobrol atau nonton televisi, sehingga tidak dilayani"

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, dipersepsikan tanggung jawab oleh pengunjung, tetapi hanya sebagian pengunjung yang menganggap tidak/ kurang tanggung jawab, dan itu berkaitan dengan petugas yang sering meninggalkan meja pelayanan atau malah ngobrol dengan teman sejawat.

f. Kemampuan petugas.

Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas di Kantor Perpustakaan Daerah Jawa Tengah dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, dapat dilihat tabel berikut ini pernyataan responden mengenai kemampuan petugas.

Tabel IV.12

Kemampuan Petugas di Kantor Perpusda Jawa Tengah

No	Kemampuan petugas	F	Persentase
a.	Tidak mampu	-	-
b.	Kurang mampu	13	8,7
c.	Mampu	125	83,3
d.	Sangat mampu	12	8
	JUMLAH	150	100

Sumber: Diolah dari jawaban pertanyaan no. 6.

Berdasarkan tabel IV.12, sebagian besar responden yaitu 83,3 persen menyatakan bahwa Kemampuan petugas pada Kantor Perpustakaan Daerah Jawa Tengah adalah **Mampu**. Sisanya sebanyak 8,7 persen responden

menyatakan kurang mampu, sedangkan 8 persen responden lainnya menyatakan sangat mampu.

Responden yang memberikan penjelasan tentang tidak mampu/ kurang mampunya petugas di Perpustakaan Daerah antara lain dengan alasan yang berkaitan dengan masalah letak buku dan informasi tentang pengarang. Disamping itu, ada juga responden yang menyatakan petugas masih belum mampu mengoperasikan komputer.

Salah seorang responden menuturkan: “Kadang-kadang kalau kita bertanya mengenai letak buku dan jenis buku yang hendak dicari, petugas kurang memberi penjelasan baik letak maupun ada tidaknya buku yang dimaksud”.

Selanjutnya, dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas kantor Perpustakaan Daerah dalam memberikan pelayanan, diasumsikan mampu oleh responden, meskipun demikian ada sebagian kecil responden yang mengasumsikan kemampuan petugas Perpustakaan Daerah tidak mampu/ kurang mampu, dan ketidak mampuan/ kurang mampuan petugas itu berkaitan dengan petugas yang memberikan penjelasan mengenai letak buku dan informasi tentang pengarang dan selain itu, ada juga responden yang menyatakan ada beberapa petugas yang masih belum mampu mengoperasikan komputer.

g. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa

Tengah sebagai penyelenggara pelayanan. Kecepatan pelayanan tersebut dapat dilihat tabel responden sebagai berikut :

Tabel IV.13

Kecepatan Pelayanan di Kantor Perpusda Jawa Tengah

No	Kecepatan Pelayanan	F	Persentase
a.	Tidak cepat	-	-
b.	Kurang cepat	33	22
c.	Cepat	114	76
d.	Sangat cepat	3	2
	JUMLAH	150	100

Sumber: Diolah dari jawaban pertanyaan no. 7.

Berdasarkan tabel IV.13, sebagian besar responden yaitu 76 persen menyatakan bahwa kecepatan pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah Jawa Tengah adalah **Cepat**. Sisanya sebanyak 22 persen responden menyatakan kurang cepat, sedang dari 2 persen responden lainnya menyatakan sangat cepat.

Responden yang menyatakan pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah tidak cepat/ kurang cepat dengan alasan antara lain berkaitan dengan pelayanan di bagian peminjaman dan pengembalian buku yang sering mengharuskan mereka antri atau menunggu. Selain itu, juga dengan alasan pembuatan kartu anggota memakan waktu lama. Berikut kutipan jawaban salah seorang responden :

“Banyak pengunjung mengeluh untuk mendapatkan kartu anggota mengapa jadinya tidak bisa cepat, padahal syaratnya sudah lengkap. Kalau ditanya kepada petugas bagian pembuatan kartu anggota, dijawab sudah dikirim melalui pos. Untuk saran pepusda, kalau memang sekiranya lewat pos justru malah menghambat mengapa masih diteruskan. Apakah tidak sebaiknya kalau kartu sudah jadi menunggu saja yang bersangkutan mengambil sendiri kartu anggota tersebut di perpustakaan, sehingga waktunya menjadi lebih efisien. Sebagai mahasiswa meminjam buku itu penting, kalau fotocopy di perpustakaan mahal”.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, kecepatan pelayanan kantor Perpustakaan Daerah dinyatakan oleh responden cepat. Namun ada sebagian kecil responden yang menganggap kecepatan pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah tidak cepat/ kurang cepat hal tersebut berkaitan dengan pelayanan dibagian peminjaman dan pengembalian buku yang sering harus menunggu, sedang alasan lain adalah terkait dengan pembuatan kartu anggota memerlukan waktu lama.

h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan.

Keadilan mendapatkan pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani. Tabel berikut adalah pernyataan responden mengenai keadilan dalam pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah.

Tabel IV.14

Keadilan mendapatkan Pelayanan di Kantor Perpusda Jawa Tengah

No	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	F	Persentase
a.	Tidak adil	3	2
b.	Kurang adil	5	3,3
c.	Adil	138	92
d.	Sangat adil	4	2,7
	JUMLAH	150	100

Sumber: Diolah dari jawaban pertanyaan no. 8.

Berdasarkan tabel IV.14, menunjukkan sebanyak 92 persen responden menyatakan bahwa Keadilan mendapatkan pelayanan di Kantor Perpusda Jateng adalah **Adil**. Sebagian kecil sisanya yaitu 2 persen responden menyatakan tidak adil, dan 3,3 persen responden menyatakan kurang adil sedang 2,7 persen responden menyatakan sangat adil.

Responden yang menyatakan mengapa pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah Jawa Tengah tidak adil/ kurang adil dengan alasan antara lain karena berkaitan dengan sikap petugas terhadap pengunjung. Salah seorang responden menuturkan,

“ Petugas di bagian internet sering bersikap tidak adil. Seharusnya orang yang mengantri menunggu disitu harusnya didahulukan dari pada orang yang minta diantrikan lewat HP karena sudah kenal didahulukan”.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, lebih dari sembilan puluh persen responden memberikan tanggapan bahwa keadilan dalam mendapatkan pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah dinyatakan oleh responden adil.

Dan hanya sebagian kecil responden yang menyatakan bahwa keadilan dalam mendapatkan pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah Tidak adil/ kurang adil, terutama berkaitan dengan sikap petugas terhadap pengunjung dalam mengantri/ menunggu ditempat, tetapi yang didahulukan justru pengunjung yang ngantri lewat telepon karena sudah kenal.

i. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati adalah harapan pengunjung. Berikut adalah tabel responden yang menunjukkan sikap dan perilaku petugas.

Tabel IV.15

Kesopanan dan Keramahan Petugas di Kantor Perpustakaan Jawa Tengah

No	Kesopanan dan Keramahan Petugas	F	Persentase
a.	Tidak sopan dan ramah	1	0,7
b.	Kurang sopan dan ramah	13	8,6
c.	Sopan dan ramah	127	84,7
d.	Sangat sopan dan ramah	9	6
	JUMLAH	150	100

Sumber: Diolah dari jawaban pertanyaan no. 9

Berdasarkan tabel IV.15, sebagian besar responden yaitu 84,7 persen menyatakan bahwa Kesopanan dan Keramahan Petugas di Kantor Perpustakaan Daerah Jawa Tengah adalah **Sopan dan Ramah**. Sisanya

sebanyak 0,7 persen responden menyatakan tidak sopan dan ramah, dan 8,6 persen responden menyatakan kurang sopan dan ramah sedang sebanyak 21,3 persen responden menyatakan sangat sopan dan ramah.

Responden yang memberikan penjelasan mengapa petugas kantor Perpustakaan Daerah dalam memberikan pelayanan tidak sopan dan ramah/ kurang sopan dan ramah antara lain, ada petugas yang sebagian tidak sopan dan sebagian yang tidak ramah, ada juga yang suka menggoda pengunjung yang cewek/ mahasiswi. Salah seorang responden menuturkan :

“Ada petugas yang ramah tapi ada juga petugas yang kalau melayani tanpa senyum, apalagi ramah seolah-olah mereka itu merasa sangat dibutuhkan, jadi walaupun dia memasang wajah cemberut itupun masih tetap dibutuhkan.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan dianggap oleh responden sopan dan ramah. Namun demikian ada sebagian kecil responden yang menganggap bahwa petugas dalam memberikan pelayanan tidak sopan dan ramah/ kurang sopan dan ramah, dan itu berkaitan dengan adanya petugas yang suka menggoda pengunjung cewek/ mahasiswi dan masih ada petugas yang susah senyum.

j. Kewajaran Biaya Pelayanan.

Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah, pernyataan responden dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel IV.16

Kewajaran Biaya Pelayanan di Kantor Perpusda Jawa Tengah

No	Kewajaran Biaya Pelayanan	F	Persentase
a.	Tidak wajar	3	2
b.	Kurang wajar	15	10
c.	Wajar	117	78
d.	Sangat wajar	15	10
	JUMLAH	150	100

Sumber: Diolah dari jawaban pertanyaan no 10.

Berdasarkan tabel IV.16, sebagian besar responden yaitu 78 persen menyatakan bahwa kewajaran biaya pelayanan di kantor Perpusda Jateng adalah **Wajar**. Sebagian lainnya yaitu 0,7 persen responden menyatakan tidak wajar, dan 10 persen responden menyatakan kurang wajar sedang sisanya sebanyak 10 persen responden menyatakan sangat wajar.

Sementara responden yang menyatakan bahwa biaya pelayanan tidak/ kurang wajar dengan alasan antara lain kebanyakan karena biaya fotocopy yang dianggap mahal (Rp 100,- bahkan ada yang diminta per lembar Rp 150,-), pungutan biaya parkir untuk roda dua cukup mahal (Rp 1.000,-). Salah seorang responden menuturkan: "Mohon untuk ditinjau kembali biaya, terutama parkir untuk sepeda motor yang dipungut Rp 1.000,- dan biaya fotocopy. Sebagian besar pengunjung disini adalah pelajar".

Selanjutnya dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kewajaran biaya pelayanan Kantor Perpustakaan Daerah dianggap wajar oleh responden, dan

ada sebagian kecil responden yang menyatakan bahwa biaya pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah dianggap tidak wajar/ kurang wajar, hal itu berkaitan dengan biaya pelayanan di fotocopy yang dianggap mahal, selain itu ketidak wajaran biaya menurut pengunjung adalah pungutan biaya untuk parkir.

k. Kepastian Biaya Pelayanan.

Kesesuaian biaya pelayanan adalah kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan oleh Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah. Berikut adalah tabel responden mengenai kepastian biaya pelayanan.

Tabel IV.17

Kepastian Biaya Pelayanan di Kantor Perpusda Jawa Tengah

No	Kepastian biaya Pelayanan	F	Persentase
a.	Tidak sesuai	-	-
b.	Kadang-kadang sesuai	29	19,3
c.	Banyak sesuai	81	54
d.	Selalu sesuai	40	26,7
	JUMLAH	150	100

Sumber: Diolah dari jawaban pertanyaan no 11.

Berdasarkan tabel IV.17 lebih dari separuh responden yaitu 54 persen menyatakan bahwa Kepastian biaya pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah Jawa Tengah adalah **banyak sesuai**. Dan kurang dari separuhnya lagi

terbagi dari 19,3 persen responden menyatakan kadang-kadang sesuai, sedang 26,7 persen lagi adalah responden yang menyatakan sangat sesuai.

Alasan mengapa responden menyatakan bahwa biaya pelayanan di Perpustakaan tidak sesuai/ kadang-kadang sesuai adalah berkaitan dengan biaya parkir dan fotocopy. Sedangkan, biaya untuk denda dan kartu anggota sudah dianggap sesuai. Berikut petikan jawaban salah seorang responden :

“Biaya yang tidak sesuai di Perpustakaan adalah untuk pungutan parkir sepeda motor, yaitu Rp 1.000,-. Untuk petugas tolong cek ke tukang parkir, karena kasihan para pelajar, kalau ke perpustakaan saja sampai dua kali sehari, berarti sudah dua ribu dipungut oleh tukang parkir”.

Kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian adalah kepastian biaya pelayanan Kantor Perpustakaan Daerah diasumsikan banyak sesuai oleh responden, tetapi ada sebagian kecil responden yang mengasumsikan bahwa kepastian biaya pelayanan tidak sesuai/ kadang-kadang sesuai. Dan itu masih seperti unsur kewajaran biaya pelayanan yaitu berkaitan dengan biaya fotocopy dan biaya parkir.

I. Kepastian Jadwal Pelayanan

Jadwal waktu dibuka dan ditutupnya waktu pelaksanaan pelayanan Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah disesuaikan dengan ketentuan jadwal yang telah ditetapkan. Tabel berikut adalah pernyataan responden dengan kepastian jadwal pelayanan.

Tabel IV.18

Kepastian Jadwal Pelayanan di Kantor Perpusda Jawa Tengah

No	Kepastian Jadwal Pelayanan	F	Persentase
a.	Selalu tidak tepat	9	6
b.	Kadang-kadang tepat	40	26,7
c.	Banyak tepatnya	77	51,3
d.	Selalu tepat	24	16
	JUMLAH	150	100

Sumber: Diolah dari jawaban pertanyaan no 12.

Berdasarkan tabel IV.18, sebagian besar responden yaitu 51,3 persen menyatakan bahwa kepastian jadwal pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah Jawa Tengah adalah **banyak tepatnya**. Dan 6 persen responden menyatakan selalu tidak tepat, 26,7 persen responden menyatakan kadang-kadang tepat sedang sisanya sebanyak 16 persen responden menyatakan selalu tepat.

Alasan mengapa responden menyatakan jadwal pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah selalu tidak tepat/ kadang-kadang tepat antara lain karena jadwal buka dan tutupnya perpustakaan yang tidak tepat, khususnya hari Sabtu dan Minggu. Di samping itu juga, petugas sering datang terlambat, yang menyebabkan pengunjung sering menunggu waktu buka perpustakaan.

Berikut petikan jawaban salah seorang responden :

“Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan adalah hal penting yang diharapkan pengunjung perpustakaan daerah, agar pelayanan dapat optimal dilaksanakan. Sering terjadi pengunjung perpustakaan yang sudah

menunggu di depan kantor, padahal sudah waktunya dibuka, khusus hari Sabtu dan Minggu”.

Kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian adalah kepastian Jadwal Pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah dianggap banyak tepatnya oleh responden. Tetapi ada sebagian kecil responden yang menyatakan bahwa kepastian jadwal pelayanan dianggap selalu tidak tepat/ kadang-kadang tepat. Dan itu berkaitan dengan jadwal buka dan tutup jam pelayanan Perpustakaan Daerah yang tidak tepat

m. Kenyamanan Lingkungan

Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada pengunjung Perpustakaan Daerah, tabel berikut menggambarkan kondisi yang dialami responden.

Tabel IV.19

Kenyamanan Lingkungan di Kantor Perpusda Jawa Tengah

No	Kenyamanan Lingkungan	F	Persentase
a.	Tidak nyaman	-	-
b.	Kurang nyaman	6	4
c.	Nyaman	124	82,7
d.	Sangat nyaman	20	13,3
	JUMLAH	150	100

Sumber : Diolah dari pertanyaan no 13

Berdasarkan tabel IV.19, lebih dari tiga perempat responden yaitu 82,7 persen menyatakan bahwa kenyamanan lingkungan di Kantor

Perpustakaan Daerah Jawa Tengah adalah Nyaman. Hanya 4 persen responden yang menyatakan kurang nyaman dan sisanya 13,3 persen responden menyatakan sangat nyaman.

Alasan responden yang menyatakan pelayanan di Perpustakaan tidak nyaman/ kurang nyaman antara lain kebanyakan karena ruang baca berisik (suara petugas yang ngobrol, bunyi HP, pengunjung yang bicara, suara televisi). Ada juga yang mengeluhkan masalah alat pendingin yang terlalu dingin dan masalah tempat duduk yang tidak mencukupi. Berikut petikan jawaban dengan salah seorang responden :

“Tempat duduk belum mencukupi. Seringkali terlihat pengunjung yang duduk di lorong-lorong rak buku. Selain itu, banyak petugas yang kalau tertawa atau bicara terlalu keras. Mohon untuk selanjutnya suasana di ruang baca dibuat lebih tenang”.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kenyamanan lingkungan di Kantor Perpustakaan Daerah dipersepsikan nyaman oleh responden. Meskipun demikian masih ada sebagian kecil responden yang mempersepsikan bahwa kenyamanan lingkungan di Kantor Perpustakaan Daerah tidak nyaman/ kurang nyaman, dan itu berkaitan dengan ruang baca sering berisik/ gaduh, Alat pendingin terlalu dingin, dan tempat duduk yang belum mencukupi, hal itu disebutkan karena masih sering terlihat pengunjung yang duduk diantara sela-sela rak buku.

n. Keamanan Pelayanan.

Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah, sebagai penyelenggara pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Keadaan tersebut dapat dilihat tabel sebagai berikut :

Tabel IV.20

Keamanan Pelayanan di Kantor Perpusda Jawa Tengah

No	Keamanan Pelayanan	Frekuensi (n)	Persentase
a.	Tidak aman	-	-
b.	Kurang aman	6	4
c.	Aman	124	82,7
d.	Sangat aman	20	13,3
	JUMLAH	150	100

Sumber :Diolah dari jawaban pertanyaan no 14.

Berdasarkan tabel IV.20, sebagian besar responden yaitu 82,7 persen menyatakan bahwa keamanan pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah Jawa Tengah adalah **Aman**. Sisanya sebanyak 4 persen responden menyatakan kurang aman, 13,3 persen menyatakan sangat aman.

Alasan responden (hanya beberapa orang) yang menyatakan mengapa pelayanan di Perpustakaan Daerah tidak aman/ kurang aman adalah berkaitan dengan masalah tempat penitipan barang yang dianggap kurang memadai. Salah seorang responden menuturkan: "Petugas bagian penitipan barang

jangan sampai meninggalkan tempat dan sepertinya kurang teratur dalam menaruh barang”.

Kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian adalah bahwa keamanan Pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah dianggap Aman oleh Responden. Namun demikian ada sebagian kecil responden yang menyatakan bahwa keamanan pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah dianggap tidak aman/ kurang aman, hal itu berkaitan dengan masalah tempat penitipan barang yang dianggap kurang memadai.

C. ANALISIS HASIL PENELITIAN

Setelah dilakukan penghitungan seperti telah diuraikan pada bagian sebelumnya, berikut peneliti akan menyajikan analisis hasil penelitian secara keseluruhan. Analisis inilah yang nantinya disebut sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah.

Tabel IV.21

Nilai Indeks Pelayanan di Perpusda Jateng

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI	KETERANGAN
1	Prosedur pelayanan	2,43	Kurang baik
2	Persyaratan pelayanan	3,04	Baik
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,12	Baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,86	Baik
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,99	Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	2,95	Baik
7	Kecepatan pelayanan	2,95	Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,80	Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,96	Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	2,96	Baik
11	Kepastian biaya pelayanan	3,07	Baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	2,77	Baik
13	Kenyamanan lingkungan	3,04	Baik
14	Keamanan pelayanan	3,09	Baik

Sumber: Diolah dari hasil penelitian per unsur pelayanan

Selanjutnya, untuk mengetahui nilai indeks pelayanan di kantor dapat dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 &(2,43 \times 0,071) + (3,04 \times 0,071) + (2,92 \times 0,071) + (2,86 \times 0,071) + \\
 &(2,99 \times 0,071) + (2,95 \times 0,071) + (2,80 \times 0,071) + (2,95 \times 0,071) + \\
 &(2,96 \times 0,071) + (2,96 \times 0,071) + (3,07 \times 0,071) + (2,77 \times 0,071) +
 \end{aligned}$$

$$(3,04 \times 0,071) + (3,09 \times 0,071) = 2,82$$

Nilai indeks untuk pelayanan di Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah **2,82**. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah **70,5**. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah **B**. Itu berarti bahwa kinerja pelayanan kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah **Baik**.

D. DISKUSI

Seperti telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas yang menekankan pada kepuasan penerima pelayanan, yang diimplementasikan pada kegiatan menghasilkan pelayanan yang terbaik dan kemampuan menyesuaikan diri secara cepat dengan perubahan kebutuhan serta selera penerima pelayanan. Pendekatan tersebut berfokus pada tujuan organisasi untuk melayani kebutuhan penerima layanan, dengan memberikan jasa pelayanan yang memiliki kualitas setinggi mungkin dan memiliki komitmen jangka panjang untuk melakukan perubahan secara terus-menerus.

Seperti dikemukakan Kotler, bahwa suatu kualitas jasa akan dinilai oleh para pelanggan atas persepsi dan harapan mereka karena pelanggan yang mengkonsumsi dan menikmati jasa pelayanan yang diberikan penyedia jasa. Penilaian kualitas pelayanan atas persepsi dan harapan pelanggan ini juga seperti dikemukakan oleh Zeithaml, dkk dengan 5 dimensi kualitas yang mereka ajukan, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*.

Sementara itu, IKM yang disusun oleh pemerintah dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan pemerintah juga didasarkan pada penilaian para pelanggan/ masyarakat sebagai penerima pelayanan. Hasilnya adalah sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dari instansi atau unit yang bersangkutan. Dimensi-dimensi yang ada dalam IKM inilah yang dijadikan dasar oleh penulis untuk mengukur mutu pelayanan/ kinerja Perpusda.

Hasil dari penelitian yang dilakukan penulis tentang IKM untuk mengetahui mutu pelayanan/ tingkat kinerja pelayanan di Perpusda ini menunjukkan bahwa pelayanan di Perpusda secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Dari 14 indikator yang diukur, 13 indikator tergolong baik, hanya satu indikator yang tergolong kurang baik. Ini artinya, pelayanan di Perpusda sebagian besar sudah memenuhi kepuasan atau keinginan dari pelanggan.

Walaupun pelayanan di Perpusda secara keseluruhan sudah dikategorikan baik, tetapi masih ada satu unsur yang harus mendapat perhatian serius dari pihak Perpusda. Dalam rangka peningkatan pelayanan yang terus menerus, tentu satu unsur tersebut harus diperbaiki kinerjanya untuk memenuhi keinginan/ kepuasan masyarakat. Di samping itu, dari 13 indikator yang sudah baik kinerja/ mutu pelayanannya di Perpusda, masih ada beberapa keluhan dari responden dari setiap unsur yang ada. Perbaikan perlu terus dilakukan dalam kerangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Apalagi untuk mencapai tingkat kinerja pelayanan yang sangat baik (pelayanan prima) masih banyak perbaikan yang dapat atau perlu

dilakukan oleh Perpustakaan Jateng, terutama pada unsur yang kurang baik dan keluhan yang disampaikan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Apabila perbaikan kualitas pelayanan di Kantor Perpustakaan tersebut dikaitkan dengan konsep Kaizen, yaitu suatu konsep manajemen yang difokuskan pada usaha melakukan perubahan agar lebih baik secara terus menerus dan tiada berkesudahan, baik terhadap proses pelayanan maupun orang yang melaksanakannya. Dalam penerapannya, aktivitas konsep tersebut dapat dilihat pada usaha memperbaiki semua aspek organisasi sepanjang waktu, tidak saja berkaitan dengan proses pelayanan, tetapi juga dengan melibatkan dan memberdayakan karyawan diikuti penyediaan peralatan yang memadai, yang memungkinkan kualitas pelayanan dapat disempurnakan terus menerus dan kemampuan kreativitas karyawan dapat dimanfaatkan secara optimal.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bagian sebelumnya, nilai indeks kepuasan masyarakat di Perpustakaan dapat dikategorikan baik. Dari 14 unsur IKM, 13 unsur dapat dikategorikan baik, sedang satu unsur, yaitu unsur prosedur pelayanan dikategorikan kurang baik. Berikut 13 unsur yang dikategorikan baik, antara lain :

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan
2. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani
3. Disiplin petugas dalam memberikan pelayanan
4. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan
5. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
6. Kecepatan pelayanan
7. Keadilan dalam memberikan pelayanan
8. Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani
9. Kewajaran biaya pelayanan
10. Kesesuaian biaya pelayanan
11. Ketepatan jadwal pelayanan
12. Kenyamanan pelayanan
13. Keamanan pelayanan.

Walaupun secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat di Perpustakaan dapat dikategorikan baik, tetapi dari ketigabelas unsur yang sudah baik itu masih

ada keluhan dari masyarakat tentang beberapa hal. Oleh karena itu, kalau Perpusda ingin lebih meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan, maka perbaikan pada hal-hal yang dikeluhkan masyarakat seharusnya mendapat perhatian untuk diperbaiki. Minimal unsur-unsur yang sudah baik dipertahankan, sedang unsur yang kurang baik dan hal-hal yang masih dikeluhkan masyarakat ke depan harus segera diperbaiki.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis menyampaikan saran/rekomendasi yang sekiranya dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pengambilan kebijakan khususnya dalam rangka meningkatkan Kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah, yang tertuang dalam tabel V.1 berikut ini :

Tabel V.1

Saran Terhadap Unsur Pelayanan Pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah Berdasarkan Ranking Nilai Indeks Pelayanan.

No	Unsur	Nilai	Strategi	Program
1.	Prosedur Pelayanan	2,43	Analisis Standar Pelayanan Minimal	- Analisis Beban Kerja - Analisis Kinerja - Menyusun SPM - Sosialisasi
2.	Kapasitas Jadwal Pelayanan.	2,77	-	-
3.	Keadilan mendapatkan pelayan	2.80	-	-

No	Unsur	Nilai	Strategi	Program
4.	Kedisiplinan Petugas pelayanan.	2.86	Sistem Reward and Punishment	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai datang wajib absen dengan kartu mesin absen. - Data pegawai yg terlambat. - Buat Laporan bulanan tentang pegawai rajin & sering terlambat.
5.	Kemampuan petugas pelayanan.	2.95	Diklat Peningkatan komputerisasi	<ul style="list-style-type: none"> - Khusus Pegawai di bagian layanan. - Panggil tutor dalam bidang komputer - Lama Pendidikan min 30 hari. - Pegawai siap pakai di tempat kan di setiap ruang layanan
6.	Kecepatan pelayanan	2,95	-	-
7.	Kesopanan dan keramahan petugas	2,96	Perubahan mindset	<ul style="list-style-type: none"> - Untuk semua Petugas dilayanan - Budayakan senyum & sapaan selamat pagi,siang malam, terima kasih, terhadap

No	Unsur	Nilai	Strategi	Program
				pengunjung.
8.	Kewajaran biaya pelayanan	2,96	-	-
9.	Tanggung Jawab Petugas pelayanan	2,99	-	-
10.	Kenyamanan lingkungan	3,04	-	-
11.	Persyaratan Pelayanan	3,04	-	-
12.	Kepastian Biaya	3,07	-	-
13.	Keamanan Pelayanan	3,09	-	-
14	Kejelasan petugas pelayanan	3,12	-	-

Sumber : diolah dari saran penulis terhadap hasil penelitian.

Selain yang disarankan pada tabel V.1 penulis uraikan masalah yang berkaitan dengan satu unsur, yaitu unsur prosedur pelayanan yang masih kurang baik, ada hal-hal yang masih dikeluhkan masyarakat/ pengunjung atas ketigabelas unsur yang sudah baik tersebut.

1. Unsur Prosedur Pelayanan

Saran mengenai unsur ini adalah berkaitan dengan proses pembuatan kartu anggota. Proses pembuatan kartu anggota dianggap terlalu lama dan prosedurnya bertele-tele, karena harus melalui tanda tangan beberapa orang yang sulit ditemui. Apabila waktu yang lama itu ingin dipercepat, ada baiknya proses pengiriman melalui pos ditiadakan. Kartu anggota yang telah selesai diproses bisa langsung diambil di Perpustakaan tanpa melalui pos lagi dan bisa

langsung diambil oleh yang bersangkutan. Untuk lebih ditekan dalam kesederhanaan dalam hal pembuatan kartu anggota.

Lebih bagus lagi apabila dalam pembuatan Kartu anggota prosesnya disamakan seperti dalam proses pembuatan Surat Ijin Mengemudi (SIM) seperti yang sudah dilakukan pada Perpustakaan lain (DKI Jakarta, dan Jawa Timur) yang prosesnya tidak lebih dari satu jam. Hal ini dimaksudkan dapat lebih banyak menjaring pengunjung yang berminat untuk menjadi anggota perpustakaan

2. Hal lain yang perlu mendapat perhatian untuk diperbaiki antara lain adalah :
 - a. Persyaratan pelayanan untuk menjadi anggota perlu dipermudah karena dianggap pengunjung cukup sulit (unsur persyaratan pelayanan).
 - b. Petugas yang memberikan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku agar tidak dirangkap satu orang, karena petugas yang bersangkutan sedang keluar kantor (unsur kejelasan petugas layanan).
 - c. Mengedepankan sikap disiplin pada aturan dan ketaatan jam kerja. Sebaiknya jam buka dan tutup dilakukan dengan tepat sesuai dengan jadwal yang sudah tertera (unsur kedisiplinan petugas).
 - d. Sebaiknya petugas yang sering meninggalkan meja pelayanan atau yang suka ngobrol diminimalisir (unsur tanggungjawab petugas).
 - e. Kemampuan petugas dalam hal memberikan informasi kepada pengunjung mengenai letak buku dan nama pengarang agar lebih diperhatikan (unsur kemampuan petugas pelayanan).

- f. Meningkatkan kecepatan pelayanan baik untuk peminjaman atau pengembalian dengan mengoptimalkan petugas. Antrian dalam peminjaman dan pengembalian buku serta pembuatan kartu anggota agar sebisa mungkin dipercepat (unsur kecepatan pelayanan).
- g. Sikap petugas dalam memenuhi urutan antri pengunjung harus lebih adil sesuai dengan urutan antri kedatangan pengunjung (unsur keadilan dalam pelayanan).
- h. Keramahan dan kesopanan untuk selalu ditujukan melayani para pengunjung, misal selalu tersenyum atau mohon maaf apabila melakukan pelayanan yang tidak memuaskan. Petugas hendaknya lebih ramah (tidak cemberut) dan dibiasakan untuk memberikan sapaan ramah kepada pengunjung (unsur kesopanan dan keramahan petugas).
- i. Biaya fotocopy dan parkir sepeda motor dianggap pengunjung cukup mahal dari harga pasar. Oleh sebab itu, apabila ingin kinerja pelayanan lebih memuaskan, sebaiknya biaya tersebut disamakan dengan harga pasar. Apalagi pelanggannya mayoritas pelajar (unsur kewajaran biaya pelayanan dan unsur kepastian biaya pelayanan).
- j. Ruang baca dianggap pengunjung berisik, antara lain karena suara ngobrol, bunyi HP dan suara televisi. Di samping, tempat duduk yang terbatas dan AC yang terlalu dingin. Sebaiknya ada tulisan tentang larangan untuk tidak berisik atau teguran langsung serta perhatian terhadap masalah tempat duduk dan AC (unsur kenyamanan pelayanan).

- k. Tempat penitipan barang masih dikeluhkan karena petugas atau pengaturannya yang belum maksimal. Oleh sebab itu, agar mendapat perhatian mengenai pengelolaan tempat penitipan barang dan fungsikan petugas keamanan, agar pengunjung merasa aman bahwa barang (tas, dompet, jaket dll) yang dititipkan merasa dilindungi (unsur keamanan pelayanan).

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus et. Al, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, cetakan pertama, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Endar Sugiarto, 2002, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Cetakan Kedua, Gramedia Pustaka Utama, Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2002, *Manajemen Jasa*, Edisi kedua, Cetakan Kedua, Andi Offset, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2001, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Edisi Kedua, Cetakan Kedua, Andi, Yogyakarta.
- Handi Irawan, 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta
- Jean Key Gates, *Guide To The Use Of Libraries And Information Sources*, Mc Graw – Hill Book Company, diterjemahkan Drs. Ade Hendra
- Kristanto Santoso, *Total Quality Management Di Indonesia*, Manajemen Usahawan Indonesia, Nopember, 1992 : 32.
- Morgan, Collin, and Stephen Murgatroyd, 1994, *Total Quality Management in The Public Sector*, Open University Press, Buckingham, Philadelphia.
- Moenir, H.A.S, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Cetakan Kelima, Bumi Aksara, Jakarta.
- Perpustakaan Nasional RI, 1999, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Nasional Propinsi*.
- Rasyid, Ryaas, 1997, *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*, PT. Yarsif Watampone, Jakarta
- Soeatminah, 1992, *Perpustakaan Kepustakaan dan Pustakawan*, Penerbit Kanisius
- Soetopo, 1999, *Pelayanan Prima (Diklat Adum)* Jakarta, LAN.

- Sumardji P, 1984, *Pelayanan Perpustakaan*, Penerbit Kanisius
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan Kedua, Rineke Cipta, Jakarta.
- Suara Merdeka edisi 78 Tahun II 22-28 Februari 2005, judul *Kualitas layanan hingga Personal* dalam Seputar Semarang di Liputan Utama
- Thoha, Miftah, 1983, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, CV. Rajawali, Jakarta
- Taslimah Yusuf, *Manajemen Perpustakaan Umum*, Penerbit Universitas Terbuka.
- Tri Yuningsih, *Dasar-dasar Pelayanan Instansi Pemerintah menuju pelayanan prima*, dalam Dialogue Vol I, No 1 Januari 2004 Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro, Semarang
- Wardhani Soejono, *Mutu, Selamat Datang, Manajemen dan Usahawan Indonesia*, Nopember, 1992:30.
- Warella, Y, 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, Pidato Pengukuhan, Cetakan Pertama, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Widihastuti, Isti, 2003, Judul Tesis *Evaluasi Kualitas Pelayanan Organisasi Sosial Dengan Penerapan Metode Servqual Di Kota Surakarta*, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang
- Zeithaml, Valerie. A.A. Parasuraman, and Leonard L. Berry, 1990, *Delivering Quality Service*, The Free Press, New York.
- Zulaela, *Pengembangan Indeks Pengguna Layanan* disampaikan pada Workshop Reformasi Pelayanan Publik di Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 4-9 April 2005
- Kep. Men.Pan. No. 63/ KEP/ 7/ 2003 tentang Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.
- Kep. Men.Pan. No. KEP/ 25/ MPAN/ 2/ 2004 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.