

0255
BWS
2 01

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPUSTAKAAN PADA KANTOR PERPUSTAKAAN DAERAH PROPINSI JAWA TENGAH

TESIS

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai derajat Sarjana S-2**

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



Diajukan Oleh :
S U W O N D O
D4E 001062

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG
TAHUN 2003**

LPT-PUSTAK-UNDIP

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPUSTAKAAN
PADA KANTOR PERPUSTAKAAN DAERAH
PROPINSI JAWA TENGAH**

Dipersiapkan dan disusun oleh
S U W O N D O
DAE 001062


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal : 20 Juni 2003

Susunan Tim Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing I

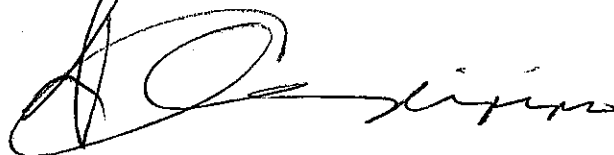

DRS. SUNDARSO, SU

Anggota Dewan Penguji lain:


1. DRA. SRL SUWITRI, MSI

**Sekretaris Penguji/
Pembimbing II**


DRS. ZAENAL HIDAYAT, MA



2. DRS. WAHYU PUDJOYONO, SU

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

Tanggal: 20 JUN 2003



Ketua Program Studi MAP
Universitas Diponegoro Semarang


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

UPT-PUSTAK-UNDIP	
No. Daft:	2016/IT/Map/19
Tgl.	15 Sept 10 3

RINGKASAN

Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah merupakan salah satu lembaga yang melayani masyarakat secara langsung, khususnya pelayanan perpustakaan bagi para siswa, mahasiswa atau umum yang membutuhkan bahan-bahan pustaka. Disatu sisi letaknya cukup strategis serta akses transportasi mudah dijangkau dari berbagai sudut kota namun disisi lain pengunjung maupun jumlah anggota perpustakaan mengalami penurunan belakangan ini. Tentu saja hal ini menjadi perhatian karena menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang kurang. Atas dasar fakta ini tesis ditulis untuk mengkaji faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan dan selanjutnya untuk memperoleh solusi guna meningkatkan kualitas pelayanan tersebut di masa mendatang.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa rendahnya kualitas pelayanan perpustakaan yang terjadi di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah tampaknya dipengaruhi oleh kemampuan pegawai yang rata-rata masih kurang dan sikap pegawai yang belum menempatkan diri sebagai pelayan masyarakat serta prosedur kerja yang belum begitu mencerminkan harapan para pengunjung perpustakaan.

Hasil analisis pengaruh faktor-faktor kemampuan pegawai, sikap pegawai maupun prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan menyatakan bahwa hipotesis nihil (H_0) ditolak, sedangkan hipotesis kerja (H_1) diterima. Dengan demikian dapat dipastikan bahwa faktor-faktor kemampuan pegawai, sikap pegawai dan prosedur kerja mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan perpustakaan sehingga dapat dijadikan acuan bagi Kantor Perpustakaan Daerah propinsi Jawa Tengah guna pembenahan ke depan.

ABSTRAKSI

Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah 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 menurut penulis perlu untuk dikaji sejauh mana pelayanan yang telah dilaksanakan kantor tersebut. Faktor-faktor yang diasumsikan cukup mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kemampuan pegawai, sikap pegawai dan prosedur kerja sehingga perlu untuk diteliti dan dianalisis secara empiris. Penelitian ini utamanya akan bersifat kuantitatif serta akan menyebarkan kuesioner pada responden dalam hal ini pengunjung atau pengguna perpustakaan sedangkan guna menguji hubungan antara variabel bebas yang diperkirakan mempengaruhi variabel terikat dihitung dengan menggunakan rumus Rank Kendall dan Konkordansi Kendall.

Berdasarkan hasil penelitian terungkap bahwa masih rendahnya kualitas pelayanan yang terjadi pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah tampaknya lebih dipengaruhi oleh kemampuan dan sikap pegawai yang masih dirasakan pengunjung masih perlu ditingkatkan khususnya ketrampilan teknis serta sikap melayani pengunjung. Sedangkan prosedur kerja sudah cukup diwarnai kesederhanaan meskipun tetap diperlukan peningkatan. Meskipun demikian ketiga faktor tersebut pengaruhnya hanya 5,85 % dalam mempengaruhi kualitas pelayanan, sedang faktor lainnya tidak dibahas dalam penelitian ini.

ABSTRACT

Office Library of Area Province Central Java is one of the public institution which give direct service to society specially requiring materials service / book (bibliography). The increasing demand from the society, about good service is consequence, which is must answer by the institute in harmony with duty and its function as public institute. This phenomenon, according to writer needs to be studied how far service, which have been executed by office. Assumed factors have influence the quality of service is ability of officer, officer attitude and working procedure so that need to be checked and analyzed empirically. This research the core important will have the character of quantitative and also will propagate questioner at responder, in this case visitor or consumer of library. Then utulize to test relation between dependent, which estimated influence independent tp be counted by using formula of Rank Kendall and of Concordance Kendall.

Based on the result of research, expressed that still lower of quality service that happened at Office Library of Area Province Central Java seems more influenced by officer attitude and ability which still felt by visitor still require to be improved technical skilled specially and attitude serve visitor. The simply working procedure is still used, but it is need to improvement. Nevertheless third factor just have influence only 5,85 % in influencing the quality of service, and the other factor is do not be discussed in this research.

PERNYATAAN

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

Semarang, Juni 2003



SUWONDO

Tanda tangan dan nama terang

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahrobbil'alamin, puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah Swt yang telah melimpahkan segenap karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan tugas penyusunan tesis ini. Judul tesis ini " ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPUSTAKAAN PADA KANTOR PERPUSTAKAAN DAERAH PROPINSI JAWA TENGAH ".

Penulis telah berusaha dengan mengerahkan segenap kemampuan serta berbekal semangat tinggi untuk menghasilkan karya tulis berbobot dan bermanfaat. Akan tetapi penulis menyadari sepenuhnya masih banyak kekurangan disana-sini. Oleh karena itu sumbang saran dan kritik yang membangun dari pembaca dan pemerhati sangat diharapkan demi kesempurnaan tesisi ini.

Penulis menyampaikan apresiasi yang tinggi dan ucapan terim kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Drs. Sundarso, SU dan Drs. Zaenal Hidayat, MA yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dengan sikap sabar meluangkan waktu untuk membagi ilmu..
2. Bapak Prof. Drs. Y. Warella, MPA, Phd selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik (MAP) Pascasarjana Universitas Diponegoro yang telah mengizinkan penulis mengambil program studi S2.
3. Segenap staf pengajar Program Studi MAP yang berkenan menularkan pengetahuan dan berdiskusi tentang berbagai hal.
4. Para penguji yang memberikan penilaian dan masukan terhadap karya tulis ini sehingga menambah wawasan dan wacana baru.

5. Segenap staf administrasi MAP Universitas Diponegoro yang dengan penuh keramahan dan kesabaran membantu dan melayani para mahasiswa selama menempuh studi.
6. Kepala Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah beserta jajarannya yang memberi kesempatan pada penulis untuk studi lapangan dan membantu dalam proses penelitian hingga selesai.
7. Para anggota dan pengunjung perpustakaan yang telah rela meluangkan waktu dan bersedia menyampaikan masukan/informasi pada penulis sehingga menjadi bahan kajian tesis.
8. Teman-teman Angkatan IV Reguler MAP yang telah menjadi partner diskusi dan mendorong semangat penyelesaian tugas-tugas kuliah.
9. Indah Kartikasari dan juga buah kasih Mentari Amanda Titisari dan Banjo Tri Suryanata yang dengan caranya sendiri memompa semangat agar segera merampungkan tugas akhir.

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan menaruh perhatian..

Semarang, Juni 2003

Penulis

S u w o n d o

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iii
ABSTRAKSI	iv
ABSTRACT	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR TABEL	X
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
C.1. Tujuan Penelitian	7
C.2. Kegunaan Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori / Pengkajian Teori	9
A.1. Teori-teori yang mendasari penelitian	9
A.1.1. Hubungan kemampuan pegawai terhadap kualitas	17
pelayanan	

A.1.2. Hubungan sikap pegawai terhadap kualitas pelayanan	17
A.1.3. Hubungan prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan	18
A.1.4. Hubungan kemampuan pegawai, sikap pegawai dan prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan.	
A.2.. Konsep – konsep Penelitian	20
A.2.1. Kualitas pelayanan	20
A.2.1.1. Konsep kualitas pelayanan	20
A.2.1.2. Dimensi / pengukuran kualitas pelayanan	21
A.2.2. Kemampuan pegawai	25
A.2.2.1. Konsep kemampuan pegawai	25
A.2.2.2. Dimensi/pengukuran kemampuan pegawai	28
A.2.3. Sikap pegawai	30
A.2.3.1. Konsep sikap pegawai	30
A.2.3.2. Dimensi/pengukuran sikap pegawai	32
A.2.4. Prosedur Kerja	34
A.2.4.1. Konsep prosedur kerja	34
A.2.4.2. Dimensi/pengukuran prosedur kerja	35
 B. Pembahasan Penelitian yang relevan	 37
 C. Hipotesis	 38

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	41
B. Ruang lingkup/focus penelitian	41
C. Lokasi Penelitian	41
D. Variabel Penelitian	42
E. Jenis dan Sumber Data	49

F.	Instrumen Penelitian	49
G.	Populasi dan Tehnik Pengambilan Sampel	49
H.	Tehnik Pengumpulan Data	50
I.	Tehnik Analisis Data	51

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A.	DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN	55
B.	HASIL PENELITIAN	60
B.1.	Kualitas Pelayanan	60
B.2.	Kemampuan Pegawai	70
B.3.	Sikap Pegawai	76
B.4.	Prosedur Kerja	80
C.	ANALISIS HASIL PENELITIAN	85
C.1.	Total Skor Variabel Peneltian	86
C.2.	Uji Hipotesis	92
C.2.1.	Hubungan antara Kemampuan Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Kepustakaan	92
C.2.2.	Hubungan antara Sikap Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Kepustakaan	95
C.2.3.	Hubungan antara Prosedur Kerja dengan Kualitas Pelayanan Kepustakaan	98
C.2.4.	Hubungan antara Kemampuan Pegawai, Sikap Pegawai dan Prosedur Kerja dengan Kualitas Pelayanan Kepustakaan	101
D.	DISKUSI	103

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN	105
B. SARAN	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN-LAMPIRAN	112

DAFTAR BAGAN

Halaman

1. Bagan Bangun Teori	16
2. Bagan Hipotesis	40
3. Bagan Matrik Variabel	47
4. Bagan Organisasi	56

DAFTAR TABEL

x

Nomor Tabel		halaman
1. Tabel I.1.	Jumlah Anggota Perpustakaan	4
2. Tabel I.2.	Jumlah Pengunjung Perpustakaan	4
3. Tabel IV.1.	Pengelompokkan Pegawai Menurut Golongan	57
4. Tabel IV.2.	Pengelompokkan Pegawai Menurut Pendidikan	57
5. Tabel IV.3.	Koleksi Bahan Pustaka	58
6. Tabel IV.4.	Jumlah Buku yang dipinjam	59
7. Tabel IV.5.	Tingkat Kecepatan Pelayanan Peminjaman	60
8. Tabel IV.6.	Tingkat Kecepatan Pelayanan Pengembalian	61
9. Tabel IV.7.	Tingkat Kecepatan Menemukan bahan pustaka	62
10. Tabel IV.8.	Tingkat Ketersediaan Bahan Pustaka	63
11. Tabel IV.9.	Tingkat Penilaian Jumlah Bahan Pustaka	64
12. Tabel IV.10.	Tingkat Aktualitas Bahan Pustaka	65
13. Tabel IV.11.	Tingkat Kemudahan Memperoleh Informasi.....	66
14. Tabel IV.12.	Tingkat Ketersediaan Ruang Informasi	67
15. Tabel IV.13.	Tingkat Ketersediaan Kartu Katalog	68
16. Tabel IV.14.	Tingkat Penilaian Ruang Baca	69
17. Tabel IV.15.	Tingkat Pemenuhan Sarana Penunjang	70

18. Tabel IV.16. Tingkat Pengalaman Petugas Perpustakaan	71
19. Tabel IV.17. Tingkat Ketrampilan Petugas	72
20. Tabel IV.18. Tingkat Kemampuan Menyesuaikan diri	73
21. Tabel IV.19. Tingkat Kerjasama antar petugas	74
22. Tabel IV.20. Tingkat Kemampuan Mengelola Informasi	75
23. Tabel IV.21. Tingkat Kemampuan Memahami kebutuhan pengunjung	75
24. Tabel IV.22. Tingkat Keramahan Petugas	76
25. Tabel IV.23. Tingkat Kesopanan Petugas	77
26. Tabel IV.24. Tingkat Memperlakukan pengunjung sebagai raja	78
27. Tabel IV.25. Tingkat Kedisiplinan Petugas	79
28. Tabel IV.26. Tingkat Perlakuan Adil pada pengunjung	80
29. Tabel IV.27. Tingkat Kesederhanaan Syarat Keanggotaan	81
30. Tabel IV.28. Tingkat Kesederhanaan Proses Peminjaman	81
31. Tabel IV.29. Tingkat Kesederhanaan Mekanisme Pengembalian	82
32. Tabel IV.30. Batas waktu pinjam bahan pustaka	83
33. Tabel IV.31. Tingkat Batas Jumlah buku pinjaman.....	84
34. Tabel IV.32. Tingkat Denda Keterlambatan pengembalian.....	85
35. Tabel IV.33. Distribusi Jumlah Skor variable kualitas pelayanan	86
36. Tabel IV.34. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	87
37. Tabel IV.35. Distribusi Jumlah Skor Variabel Kemampuan Pegawai..	88
38. Tabel IV.36. Distribusi Frekuensi Variabel Kemampuan Pegawai....	88
39. Tabel IV.37. Distribusi Jumlah Skor Variabel Sikap Pegawai	89

40. Tabel IV.38. Distribusi Frekuensi Variabel Sikap Pegawai	90
41. Tabel IV.39. Distribusi Jumlah Skor Variabel Prosedur	90
42. Tabel IV.40. Distribusi Frekuensi Variabel Prosedur	91
43. Tabel IV.41. Hubungan Antara Variabel Kemampuan Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan	93
44. Tabel IV.42. Uji Rank Kendall Hubungan Kemampuan Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan	94
45. Tabel IV.43. Hubungan Antara Variabel Sikap Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan	96
46. Tabel IV.44. Uji Rank Kendall Hubungan Sikap Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan	97
47. Tabel IV.45. Hubungan Antara Variabel Prosedur Kerja Dengan Kualitas Pelayanan	99
48. Tabel IV.46. Uji Rank Kendall Hubungan Prosedur Kerja Dengan Kualitas Pelayanan	100
49. Tabel IV.47. Korelasi Konkordansi Kendall	102

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tujuan Nasional Bangsa Indonesia sebagaimana termaktub dalam Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 adalah cita-cita luhur Bangsa Indonesia yang tidak akan luntur sepanjang masa. Tujuan Nasional tersebut adalah untuk melindungi segenap Bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pembangunan Nasional yang dilaksanakan secara bertahap dan berkesinambungan merupakan jalan untuk mencapai tujuan nasional tersebut. Pembangunan pada dasarnya proses perubahan yang terencana guna menuju hal yang lebih baik yang bersifat dinamis dan multidimensional dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Perubahan yang mengarah pada terwujudnya peningkatan kesejahteraan masyarakat merupakan arah dan sasaran pembangunan itu sendiri. Bersifat multidimensional mengandung arti bahwa dimensi pembangunan tidak hanya mencakup aspek ekonomis tetapi juga meliputi aspek lain seperti aspek sosial, politik, budaya dan sebagainya.

Perubahan-perubahan dalam masyarakat bisa juga dikatakan sebagai hasil dari pembangunan. Perubahan paradigma pembangunan merupakan salah satu contoh dari hasil proses pembangunan di masa-masa lalu. Dampak itu baru terasa saat ini dimana cara pandang terhadap makna maupun sasaran pembangunan mengalami pergeseran-pergeseran.

Ilustrasi kecil memperlihatkan ketika orientasi atau makna pembangunan diartikan sebagai pertumbuhan. Dimasa lalu pertumbuhan dipandang sebagai satu satunya, pengertian yang melekat dengan pembangunan tanpa melihat sisi-sisi lain. Pembangunan dikatakan tidak berhasil manakala tanpa ada pertumbuhan.

Dilain pihak, waktu itu pembangunan senantiasa memandang masyarakat sebagai obyek pembangunan. Bahkan oleh sementara pihak dijadikan sebagai batu pijakan demi keuntungan sendiri atas nama kepentingan masyarakat.

Gambaran diatas kini mulai berubah. Masyarakat tidak lagi dijadikan sebagai obyek semata. Tuntutan berbagai pemenuhan kebutuhan mereka merupakan sebagian dari posisi mereka yang tidak lagi marginal. Justru saat ini berbagai tuntutan dari masyarakat datang kepada agen-agen pembangunan dalam hal ini pemerintah.

Y. Warella ketika menyampaikan pidato pengukuhan sebagai Guru Besar Administrasi Negara UNDIP menyatakan bahwa orientasi pelayanan pemerintah harus menyesuaikan dengan tuntutan masyarakat. Ia lebih lanjut menyatakan "Masyarakat mengharapkan dalam mengurus kepentingan mereka pada unit-unit pelayanan apublik akan memperoleh pelayanan yang mudah, sederhana, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, ramah, manusiawi terdapat kepastian dan kejelasan mengenai prosedur persyaratan pelayanan, biaya atau tarif yang masuk akal dan pasti atau konsisten" (Warella, 1997 : 2)

Tuntutan masyarakat tersebut sebenarnya tidaklah mengada-ada atau berlebihan karena berbagai kemajuan pesat di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi telah merambah di seluruh dunia. Hal ini berarti abad informasi bebas sudah menghadang di depan mata dengan menawarkan suasana demokratisasi dan keterbukaan. Kondisi demikian sudah tidak dapat dibendung maupun ditutup-tutupi lagi. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi dari bermacam sumber tanpa harus takut adanya sifat represif sebagaimana dijalankan pemerintah masa lalu.

Salah satu tuntutan publik yang harus dipenuhi dibidang pendidikan dalam arti luas, khususnya yang berkaitan erat dengan upaya pencapaian tujuan negara seperti diuraikan di depan yakni mencerdaskan kehidupan bangsa, adalah Perpustakaan.

Instansi yang ditunjuk oleh pemerintah untuk melayani kepentingan masyarakat tersebut yakni Kantor Perpustakaan Daerah. Berdasarkan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Tengah Nomor 9 Tahun 2001 tentang Pembentukan,

Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Susunan Organisasi maka Kantor Perpustakaan Daerah merupakan unsur penunjang Pemerintah Daerah di Bidang Perpustakaan.

Kantor Perpustakaan Daerah mempunyai tugas pokok membantu Gubernur dalam menyelenggarakan Pemerintah Daerah di bidang Perpustakaan. Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut maka selanjutnya Kantor Perpustakaan Daerah mempunyai fungsi :

- a). Pelaksanaan perumusan kebijakan teknis di bidang Perpustakaan.
- b). Pelaksanaan pelayanan penunjang dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah di Bidang perpustakaan.
- c). Pelaksanaan penyusunan rencana dan program, monitoring, wvaluasi, dan pelaporan di bidang perpustakaan.
- d). Pelaksanaan perencanaan dan pengembangan bahan pustaka.
- e). Pelaksanaan penyelenggaraan layananperpustakaan dan informasi.
- f). Pelaksanaan penyelenggaraan perawatan dan pelestarian bahanpustaka.
- g). Pelaksanaan pengumpulan, penyimpanan, dan pelestarian dan pendayagunaan karya cetak dan karya rekam.
- h). Pelaksanaan pengembangan perpustakaan.
- i). Pelaksanaan kerjasama dengan lembaga lain di bidang perpustakaan.
- j). Pelaksanaan fasilitasi pengembangan minat baca masyarakat.
- k). Pelaksanaan fasilitasi pembinaan jabatan fungsional pustakawan.
- l). Pelaksanaan pengelolaan urusan kepegawaian, keuangan, hukum, hubungan masyarakat, organisasi dan tatlaksana serta umum dan perlengkapan.

Dilihat dari tugas pokok dan fungsinya maka dapat diketahui betapa strategis institusi ini bagi pengembangan pembangunan khususnya suber daya manusia dimasa depan. Apalagi dipadukan dengan visi dan misi yang diemban kiranya dapat dipahami akan makna dan tujuan kantor tersebut diselenggarakan.

Adapun visi Kantor Perpustakaan Daerah adalah terwujudnya masyarakat membaca dan belajar menuju masyarakat madani yang sadar akan informasi. Sedangkan misinya yaitu :

- a). Mengembangkan perpustakaan sebagai pusat informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan kebudayaan.
- b). Meningkatkan jangkauan layanan perpustakaan secara merata kepada seluruh lapisan masyarakat.
- c). Mengembangkan budaya gemar membaca.

Sebagai salah satu pusat layanan publik Kantor Perpustakaan Daerah dituntut dapat memberikan pelayanan yang baik, cepat, tentu dengan prosedur yang sederhana. Dengan perkataan lain kualitas pelayanan merupakan hal yang menjadi titik perhatian utama. Sudahkah lembaga ini memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap lapisan masyarakat ? atau masih ada hal-hal yang perlu dibenahi dalam rangka menuju pelayanan yang berkualitas. Untuk mengetahui lebih jauh perlu memperhatikan data-data berikut ini :

Tabel I.1
Jumlah Anggota Perpustakaan Daerah
Provinsi Jawa Tengah

NO	Kelompok	Tahun						Keterangan
		1999	%	2000	%	2001	%	
1.	Pelajar	3.937	23,35	3.652	24,82	453	5,04	
2.	Mahasiswa	10.833	64,26	10.020	68,10	6.087	68,45	
3.	Pegawai	965	5,72	464	3,15	603	6,78	
4.	Umum	1.126	6,67	577	3,92	759	8,53	
	JUMLAH	16.857		14.713		8.892		

Sumber : Kantor Perpustakaan Daerah Prop. Jateng

Tabel 1 menunjukkan adanya penurunan jumlah anggota Perpustakaan Daerah. Data yang dikemukakan secara *time series* selama tiga tahun berturut-turut terlihat angka penurunan jumlah anggota cukup tajam. Tahun 2000 mengalami penurunan jumlah anggota sebesar 2144 orang atau 12,71%, apabila dibandingkan dengan tahun 1999.

Sementara itu di tahun berikutnya juga terjadi penurunan yang lebih banyak bahkan mendekati separuh. Tahun 2001 anggota perpustakaan yang tercatat hanya 8.892, berarti ada pengurangan 43,64% dibanding periode sebelumnya.

Tabel I.2
Jumlah Pengunjung Perpustakaan Daerah
Propinsi Jawa Tengah

NO	Kelompok	Tahun						Keterangan
		1999	%	2000	%	2001	%	
	Pelajar	50.231	16,38	39.264	17,36	34.997	15,79	
	Mahasiswa	208.038	67,86	137.215	60,69	146.005	65,88	
	Pegawai	20.889	6,82	17.021	7,52	17.782	8,02	
	Umum	27.422	8,94	31.981	14,15	22.809	10,29	
	JUMLAH	306.580		226.081		221.593		

Sumber : Kantor Perpustakaan Daerah Prop. Jateng

Tabel 2 memperhatikan data adanya penurunan jumlah pengunjung perpustakaan dua tahun berturut-turut. Pada tahun 2000 jumlah pengunjung hanya 226.081 orang. Hal itu berarti ada penurunan sebesar 26,25% dibanding jumlah pengunjung tahun 1999. Periode berikutnya (tahun 2001) terlihat penurunan lebih kecil sebesar 1,98% dibanding jumlah pengunjung pada tahun 2000.

Melihat data *time series* yang dipaparkan selama tiga tahun berturut-turut maka tampak jelas adanya penurunan baik jumlah anggota maupun jumlah pengunjung Perpustakaan Daerah. Keadaan demikian akan memunculkan pertanyaan-pertanyaan yang memerlukan jawaban guna mengetahui sebab musababnya.

Pegawai Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah berjumlah 120 orang. Akan tetapi dari jumlah tersebut yang bertugas melaksanakan pelayanan langsung kepada pengguna perpustakaan hanya sejumlah 26 orang. Itupun masih harus disesuaikan dengan jadwal jam buka perpustakaan dari pagi sampai siang dan dari siang sampai sore hari. Dengan melihat kondisi demikian tentu akan berkait dengan kepuasan pengunjung dalam memperoleh jasa pelayanan.

Berdasarkan informasi sekilas dari pengunjung memang ada kesenjangan antara yang diharapkan pengunjung dengan realitas pelayanan yang dilaksanakan di Kantor Perpustakaan Daerah. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pengunjung masih terasa belum optimal. Pengunjung kadang merasa tidak puas atas pelayanan sehingga lama kelamaan mengurangi minat untuk berkunjung. Pegawai perpustakaan juga menginformasikan adanya kritik atau saran yang isinya menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan perpustakaan.

Berpijak dari kondisi demikian penulis berminat untuk mengkaji lebih jauh sehingga mengambil judul penelitian "Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah".

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.

Permasalahan berkurang atau menurunnya jumlah anggota dan pengunjung perpustakaan menunjukkan kualitas pelayanan yang kurang atau rendah. Hal itu terjadi karena berulang dua tahun berturut-turut. Secara sepintas berdasarkan pengamatan pelayanan yang rendah di Kantor Perpustakaan Daerah tidak disebabkan karena lokasi yang kurang strategis, mengingat letaknya ditengah kota dan mudah dijangkau dengan transportasi umum.

Permasalahan yang timbul terkait dengan kualitas pelayanan dapat diidentifikasi karena kemampuan pegawai, prosedur kerja dan sikap pegawai. Kemampuan pegawai dapat dikarenakan latar belakang pendidikan formal atau teknis yang kurang. Atau bisa juga karena kemampuan konseptual kurang mendukung. Prosedur kerja dapat dilihat dari kesederhanaan syarat keanggotaan, prosedur peminjaman dan lain-lain atau fleksibilitas pada waktu pinjam. Sikap pegawai dapat dinilai dari sikapnya sebagai pelayan masyarakat atau bisa juga dari kesediaannya untuk mengevaluasi diri.

Dari identifikasi masalah tersebut serta melihat dari latar belakang maka permasalahan yang timbul dalam pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah dapat dirumuskan :

“ Apakah kemampuan pegawai, sikap pegawai dan prosedur kerja mempunyai hubungan dengan kualitas pelayanan kepustakaan pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah ? “.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.

C.1. Tujuan Penelitian.

- a. Tujuan teoritis.
 1. Untuk menguji hubungan antara variable Kemampuan Pegawai dengan kualitas pelayanan kepustakaan.
 2. Untuk menguji hubungan antara variabel Sikap Pegawai dengan kualitas pelayanan kepustakaan.
 3. Untuk menguji hubungan antara variable Prosedur Kerja dengan kualitas pelayanan kepustakaan.
 4. Untuk menguji hubungan antara Kemampuan Pegawai, Sikap Pegawai dan Prosedur Kerja dengan kualitas pelayanan kepustakaan..

b. Tujuan Praktis.

1. Untuk memperluas wawasan tentang hubungan antara kemampuan Pegawai, Sikap Pegawai dan Prosedur Kerja dengan kualitas pelayanan kepastakaan.
2. Untuk memecahkan masalah yang terjadi pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah yaitu kualitas pelayanan kepastakaan.

C.2. Kegunaan Penelitian.

1. Memberikan masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepastakaan di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah.
2. Memberikan masukan bagi Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah dalam meningkatkan kemampuan pegawai dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
3. Memberikan masukan bagi Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah dalam meningkatkan prosedur kerja dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
4. Memberikan masukan bagi Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah dalam meningkatkan sikap pegawai dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori / Pengkajian Teoritis.

1. Teori-teori yang mendasari penelitian

Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

(Moenir ,1992 : 27)

Timbulnya pelayanan dari orang satu kepada orang lain yang tidak ada kepentingan langsung atas sesuatu karena didorong oleh adanya factor penyebab yang sifatnya ideal dan mendasar juga bersifat material. Factor mendasar tersebut menurut Moenir (1992 : 12) yaitu :

- a. Adanya rasa cinta dan kasih sayang.
- b. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya.
- c. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal baik.

Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan umum. Dengan kata lain antara kepentingan ada korelasi dengan pelayanan umum. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Dalam kegiatan ini lebih lanjut Moenir (1992 : 26) mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok

orang dengan landasan factor materiil melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pendapat di atas hanya menyebutkan pelaksana pelayanan itu berupa perorangan atau kelompok, bahwa menyinggung tentang institusi atau lembaga. Apabila dikaitkan dengan kepentingan umum atau sering disebut publik, maka pelayanan umum cenderung diselenggarakan oleh suatu lembaga publik juga.

Sejalan dengan itu Nicholas Henry mendefinisikan tentang pelayanan umum yaitu merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu.

Sementara itu Pamudji (1994 : 21) mengartikan istilah pelayanan umum disamakan dengan sebutan pelayanan publik yakni berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dan barang-barang dan jasa-jasa. Lebih lanjut dikatakan :

“ Dalam bahasa asing kita mengenal ‘ Publik Service’ dan ‘Public Utilities’ yang secara populer istilah pertama diterjemahkan sebagai pelayanan publik, yang didalamnya juga mencakup kegiatan ‘Public Utilities’ seperti misalnya transportasi, telegram, telepon, air bersih (PAM), penerangan (PLN) dan lain-lain “

Penyebutan pelayanan umum atau publik lebih tegas ditemukan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 81 Tahun 1993 yang menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh instansi Pemerintah Pusat, Daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Jadi dapat ditarik benang merah bahwa pelayanan umum merupakan kewajiban pemerintah atau penyelenggara negara yang diberikan kepada warga negaranya guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang bersangkutan. Hal ini sesuai dengan prinsip para pemegang pemerintahan yakni sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang senantiasa melayani kepentingan masyarakat diatas kepentingan sendiri. Penegasan tersebut telah tercantum pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Juncto Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

. Membicarakan tentang pengertian “kualitas” dapat berbeda makna bagi setiap orang karena kualitas mempunyai banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Banyak pakar di bidang kualitas yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandang masing-masing.

Beberapa pendapat yang dikutip oleh Zulian Zanit (2001 : 7) adalah W. Edwards Deming : Mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Philip B. Crosby : mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Joseph M. Juran : mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi.

Pakar lain yang mengemukakan konsep kualitas yakni Goetsch Davis, membuat definisi kualitas lebih luas cakupannya yaitu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan modal, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pendekatan yang dikemukakan G. Davis ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas (Z. Zanit : 2001 , 8).

Senada dengan itu F. Tjiptono (1996 : 54) menjelaskan bahwa “ Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, selanjutnya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan tersebut.”

Ketidaksesuaian antara harapan dengan layanan yang diberikan menimbulkan kesenjangan-kesenjangan (gap). Lebih jauh F. Tjiptono menyebutkan ada lima kesenjangan yang menyebabkan layanan tidak berhasil (1995 : 46) yaitu :

1. Kesenjangan antara harapan masyarakat dengan pandangan organisasi pelayanan, dimana pihak yang melayani tidak selalu dapat merasakan dengan tepat apa yang diinginkan atau bagaimana penilaian masyarakat terhadap komponen pelayanan.
2. Kesenjangan antara pandangan atau persepsi pihak pelayanan dan spesifikasi mutu pelayanan, dimana pihak organisasi mungkin saja belum atau tidak menetapkan suatu standard kualitas yang jelas atau tetapi tidak realitas.
3. Kesenjangan antara mutu pelayanan dan sajian atau penyampaian.
4. Pelayanan dimana banyak factor yang mempengaruhi sajian pelayanan. Persoalan utamanya diantaranya mungkin pegawai yang kurang terlatih atau bekerja melebihi kapasitasnya. Kondisi mental yang rendah dan peralatan yang rusak.
5. Kesenjangan antara penyajian pelayanan dan komunikasi eksternal. Harapan masyarakat dipengaruhi oleh pernyataan atau janji yang muluk-muluk oleh pihak pelayanan.

Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Morgan dan Mugatroyd (dalam Warella, 1997:12) bahwa terdapat tiga variabel yang menentukan kualitas pelayanan ialah :

1. Inter personal component.
2. Procedure environment / Proses component.
3. Technical professional component.

Menurut Zulian Yamit, (2001 : 10-11) faktor-faktor kualitas pelayanan umum adalah :

1. Kurang otoritas yang diberikan pada bawahan.
2. Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menanggapi keluhan konsumen.
3. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada ijin dari atasan.
4. Petugas sering bersikap kaku dan tidak memberikan jalan keluar yang baik.
5. Petugas sering tidak ada di tempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi.
6. Banyak interest pribadi.
7. Budaya tip.
8. Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas.
9. Kurang professional (kurang trampil menguasai bidangnya).
10. Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat.
11. Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu.
12. Tidak ada keselarasan antar bagian dalam memberikan layanan.
13. Kurang kontrol sehingga petugas agak nakal.
14. Ada sikap diskriminasi dalam memberikan layanan .
15. Belum ada system informasi manajemen(SIM) yang terintegrasi.

Sementara itu factor-faktor pendukung pelayanan umum menurut Moenir (1998 : 121) yaitu :

1. Faktor kesadaran.
2. Faktor aturan terdiri dari :
 - a. Kewenangan.
 - b. Pengetahuan.
 - c. Pengalaman.
 - d. Kemampuan bahasa.
 - e. Pemahaman pelaksana.
 - f. Disiplin dalam pelaksanaan.
3. Faktor organisasi terdiri dari :
 - a. System.
 - b. Prosedur.
 - c. Metode.
4. Faktor pendapatan.
5. Faktor kemampuan.
6. Faktor sarana pelayanan.

Pendapat lain berasal dari The Liang Gie yang dikutip oleh Suwarsono (1999 : 17) menyatakan bahwa factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah :

1. Motivasi kerja.
2. Kemampuan kerja pegawai.
3. Perlengkapan dan fasilitas.
4. Lingkungan eksternal
5. Leadership.
6. Misi strategi.
7. Budaya perusahaan.

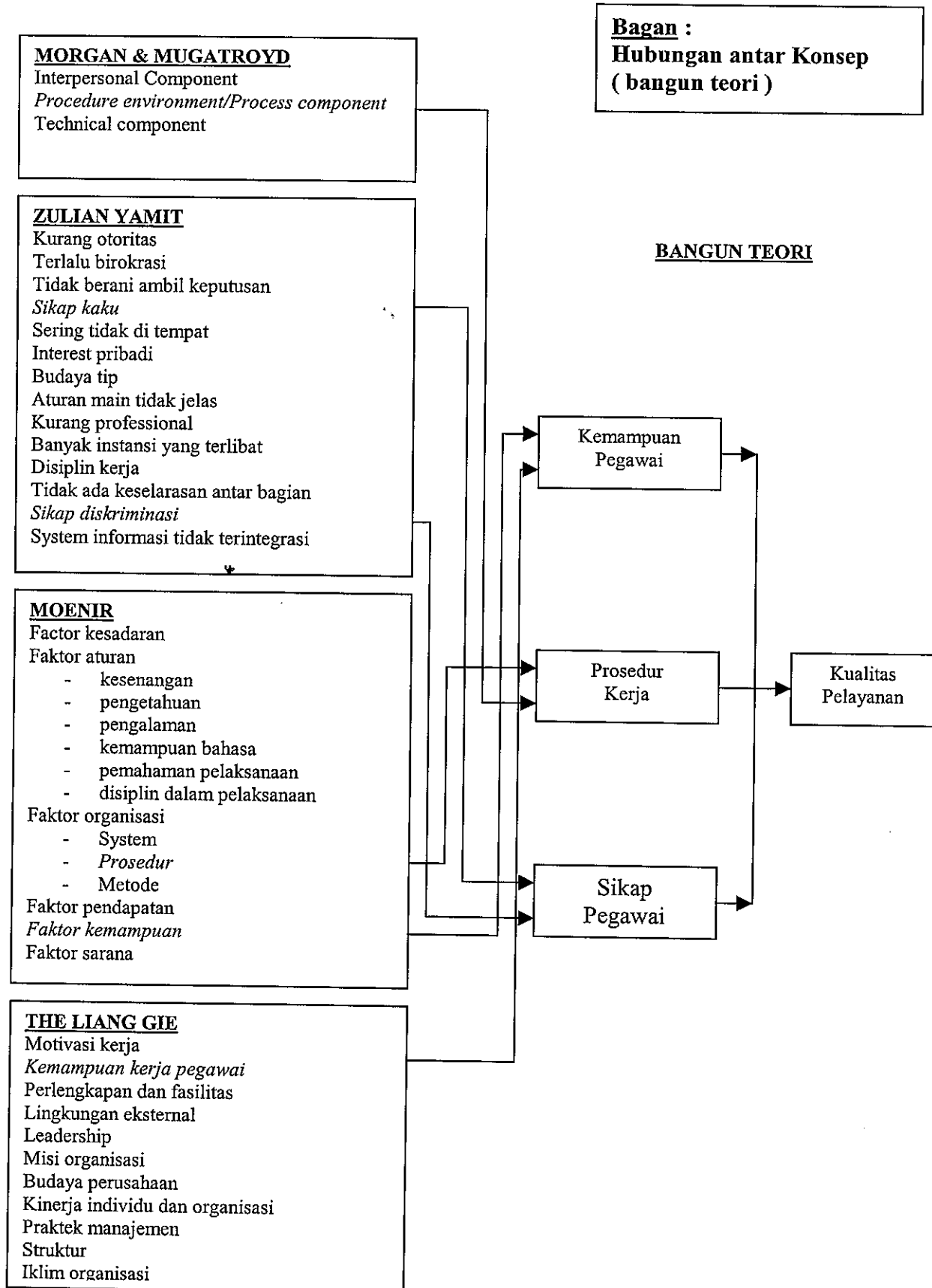
8. Kinerja individu dan organisasi.
9. Praktek manajemen.
10. Struktur.
11. Iklim organisasi.

Pada praktek pelaksanaan pelayanan sering terjadi orang-orang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini menurut Moenir disebabkan karena :

- a. Ada dugaan terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan tugas/ pekerjaan yang tidak sesuai.
- b. Ada sikap dan tingkah laku dalam pelaksanaan pekerjaan yang tidak sesuai.
- c. Kurang adanya disiplin para petugas.
- d. Penyelesaian masalah yang berlarut-larut tidak ada kepastian kapan akan selesai.
- e. Ada kelalaian dalam penggunaan bahan, pengerjaan barang yang tidak sesuai dengan permintaan / standard.
- f. Produk yang dihasilkan tidak sesuai standard/ kesepakatan.
- g. Aturan itu sendiri dianggap menyulitkan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas yang menyatakan bahwa ada berbagai factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, penulis hanya akan membatasi pada tiga factor yaitu kemampuan pegawai, sikap pegawai dan prosedur kerja. Untuk lebih jelasnya teori-teori yang mendasari penelitian ini digambarkan sebagai berikut :

TEORI-TEORI YANG MENDASARI PENELITIAN



A.1.1. Hubungan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan.

Sumber Daya manusia merupakan factor yang terpenting dalam suatu organisasi karena merupakan factor penggerak bagi roda organisasi. Dalam organisasi pemerintahan disektor atau level manapun, unsure manusia tidak dapat dilepaskan mengingat terkait langsung dengan pelayanan.

Dewasa ini birokrasi pemerintahan senantiasa dituntut dapat memberikan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu kemampuan aparat pemerintahan sangat menentukan dalam rangka mencapai tujuan yang lebih efektif dan efisien (Nicolas Henry, 1998 : 56).

Kemampuan dikatakan sebagai suatu keadaan pada diri seseorang yang secara bersungguh-sungguh bekerja, berdaya guna untuk melaksanakan pekerjaan sehingga memungkinkan suatu tujuan akan tercapai.

Kemampuan pegawai untuk menyelesaikan tugas-tugasnya tidak hanya dimiliki oleh pegawai pada level rendah namun juga harus dipunyai mereka yang duduk pada posisi pimpinan.

Dengan demikian pada tataran bawah pekerjaan akan dapat diselesaikan secara teknis oleh bawahan, sedangkan pekerjaan yang bersifat manajerial akan dilakukan oleh pimpinan yang mempunyai kemampuan tertentu.

A.1.2. Hubungan sikap pegawai terhadap kualitas pelayanan.

Cirikhas dari organisasi atau birokrasi pemerintahan terletak pada tugas utamanya yaitu dalam hal pemberian pelayanan pada publik. Pelayanan pada semua jenis kebutuhan yang diperlukan masyarakat sering kali dipersoalkan oleh pemakai jasa. Opini yang berkembang di khalayak umum bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemerintah tidak memuaskan. Faktor yang kerap kali dipergunjingkan karena sikap pegawai dalam melayani masyarakat tidak

simpatik.

Dengan demikian hubungan antara sikap pegawai dengan kualitas pelayanan sangat erat sekali. Masyarakat menghendaki dalam memberikan pelayanan hendaknya para pegawai tersebut bersikap ramah, tegas dan disiplin. Sikap yang ditunjukkan jangan bermuka masam, selalu senyum dan sebagainya. Juga tidak membeda-bedakan pada pihak tertentu. Semuanya harus diperlakukan sama tidak pandang bulu (Moenir, 1992 : 106).

Melalui sikap baik yang diperankan para abdi negara tersebut dalam setiap menjalankan tugasnya maka sedikit demi sedikit masyarakat akan dapat menilai bahwa pelayanan yang diterimanya kian hari kian meningkat. Sehingga tidak ada lagi cibiran dari publik bahwa ketika membutuhkan pelayanan akan berhadapan dengan birokrat yang bermuka acuh tak acuh. Sikap demikian yang diharapkan melekat pada setiap pegawai dimanapun mereka bertugas dan kapanpun memberikan suatu pelayanan kepada siapapun.

A.1.3. Hubungan prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan.

Prosedur kerja menurut Lembaga Administrasi Negara adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya urutan tahap demi tahap secara jelas dan pasti serta jalan yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pekerjaan.

Urutan langkah-langkah tersebut harus dibuat sedemikian rupa sehingga tidak meninggalkan factor efisiensi dan efektifitas. Prosedur tidak dimaksudkan untuk menghambat pelaksanaan namun dengan prosedur yang jelas dimaksudkan justru untuk dapat diikuti, diawasi dan diarahkan kepada tahap pencapaian tujuan dengan selamat, cepat, tepat, hemat dan cermat sehingga pada akhirnya prosedur kerja tersebut dapat dilaksanakan dan mudah dipahami oleh seseorang yang

sedang atau akan melaksanakan pekerjaan organisasi yang dalam hal ini pegawai yang sedang melaksanakan tugas pelayanan masyarakat (Ibnu Syamsi, 1994 : 147).

Tata kerja yang dilakukan oleh aparatur kadang kadang dalam pelaksanaan tugasnya tidak dapat atau kurang memenuhi standar maka perlu diupayakan suatu cara yang lebih baik yaitu penyempurnaan dalam berbagai hal. Penyempurnaan itu dimaksudkan sebagai analisis yang sistematis tentang segala factor yang mempengaruhi pekerjaan yang sedang berjalan atau akan dilaksanakan dengan tujuan supaya dapat dihemat tenaga, waktu dan uang (Miftah Thoha, 1988 : 15).

Penilaian terhadap prosedur yang tidak efisien sering dialamatkan pada pelayanan aparat kepada masyarakat. Hal yang dibutuhkan dalam prosedur pelayanan yaitu sederhana, tidak berbelit-belit, cepat serta murah.

Birokrasi yang dapat menunjukkan kesederhanaan dalam setiap lini pelayanan akan dinilai mampu memahami aspirasi masyarakat modern. Hal seperti ini yang senantiasa ditunggu para pengguna jasa pelayanan yang betul-betul berkualitas.

A.1.4. Hubungan kemampuan pegawai, sikap pegawai, dan prosedur kerja terhadap kualitas pelayanan.

Dewasa ini tuntutan akan pelayanan yang berkualitas sudah menjadi menu sehari-hari bagi penyelenggara negara. Hal ini tentu saja sejalan dengan merebaknya arus reformasi disegala bidang. Semua sector dan lini birokrasi pemerintahan harus memberikan pelayanan publik yang maksimal. Mulai dari tingkat desa hingga tingkat pusat harus dapat menunjukkan kesungguhan dalam memberikan pelayanan.

Faktor yang punya peran penting dalam upaya pelayanan berkualitas yaitu kemampuan pegawai. Kemampuan pegawai dapat saja dipupuk dari pengalaman kerjanya yang telah lama sebagai abdi negara. Tetapi dapat juga diperoleh dari latar belakang pendidikan yang diikuti. Kedua hal itu akan berpengaruh positif pada kemampuannya dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Kemampuan fisik pegawai akan dapat digunakan dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Namun akan memiliki nilai lebih manakala didukung oleh sikap pegawai yang ramah, mudah tersenyum, tidak indiscipliner dan lain-lain sikap yang positif.

Faktor yang tidak kalah penting turut mempengaruhi pelayanan adalah prosedur kerja. Prosedur kerja yang tidak jelas justru akan membebani pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya. Tidak adanya tuntunan atau panduan sering membuat pegawai tidak tahu apa yang harus dikerjakan. Pekerjaan apa yang mesti dilakukan tidak dimengerti apalagi dituntut menyelesaikan tugas. Oleh karenanya kualitas pelayanan seperti apa yang akan muncul ketika prosedur kerja tidak dirumuskan dengan baik maka masyarakat akan dengan mudah menilainya.

A.2. Konsep-konsep Penelitian

A.2.1. Kualitas Pelayanan.

A.2.1.1. Konsep Kualitas Pelayanan.

Zulian Yamit menyetujui pendapat Edwards Deming (2001 : 7) yang menyatakan bahwa tidak mudah mendefinisikan tentang kualitas, oleh karena itu kualitas dianggap sebagai persepsi “customer” dan kebutuhan serta kemauan customer. Sedangkan secara umum pengertian kualitas adalah merupakan karakteristik produk dan jasa yang ditentukan oleh pemakai dan diperoleh melalui pengukuran proses pendapat dialog secara sederhana dapat ditarik benang merah

bahwa kualitas merupakan persepsi masyarakat terhadap suatu produk barang atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan/masyarakat.

Menurut Loghotesia yang dikutip oleh Warella (1992 : 15) kualitas adalah pemenuhan kebutuhan dan laporan masyarakat/pelapor. Sementara itu David Osborne dan Ted Gaebler (1992 : 191) lebih jauh menyatakan bahwa dalam zaman yang mempunyai berbagai ciri yaitu industri, teknologi dan globalisasi maka lembaga publik harus berorientasi pada masyarakat (pelanggan) karena “kualitas itu ditentukan oleh pelanggan “.

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.

A.2.1.2. Dimensi/Pengukuran Kualitas Pelayanan

Dimensi-dimensi kualitas yang terkait dengan hal itu menurut Garvin yaitu (F. Tjiptono 1995 : 27) :

1. Kinerja (performance) karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (features) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (reliability) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specifications) yaitu sejauhmana karakteristik desain dan operasi memenuhi standard-standart yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (durability) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.

6. Serviceability meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggungjawab perusahaan terhadapnya.

Secara sepintas dimensi-dimensi kualitas tersebut diatas lebih cocok atau sesuai apabila dikembangkan dalam organisasi perusahaan khususnya manufaktur.

Dimensi yang barangkali mungkin dapat diterapkan pada kualitas pelayanan jasa dikemukakan oleh Stamatis sebagaimana dikutip oleh Nicholas Henry (1998:53) ialah :

1. Fungsi : kinerja primer yang dituntut dari suatu jasa.
2. Karakteristik atau cirri tambahan : kinerja yang diharapkan atau karakteristik pelengkap.
3. Kesesuaian : Kepuasan didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan.
4. Kehandalan : Kepercayaan terhadap jasa dalam kaitanya dengan waktu.
5. Serviceability : kemampuan untuk melakukan perbaikan bila terjadi kekeliruan.
6. Estetika : Pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan perasaan dan panca indera.
7. Persepsi : reputasi kualitas.

Disisi lain Zeithamt, Beryl dan Parasuraman menulis dalam Journal of Marketing dengan judul “ A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research “ (F. Tjiptono 1995 : 27-28) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan para pelanggan dalam mengevaluasi

kualitas jasa/ pelayanan :

1. Bukti langsung (tangibles) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (reliability) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (responsiveness) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (assurance) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 58/KEP/M.PAN/9/2002 Tentang Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan disebutkan bahwa criteria penilaian unit pelayanan meliputi keseluruhan aspek yang didayagunakan dalam proses penyelenggaraan pelayanan masyarakat, yang terdiri dari :

- a. Prosedur pelayanan, yang dinilai ialah mencakup variabel prosedur tetap/ Standar Operasional Pelayanan (SOP), apakah telah tersedia prosedur pelayanan secara terbuka, agar diteliti bagaimana dalam pelaksanaannya, apakah telah dilaksanakan secara konsisten atau tidak, dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan – harap diteliti dan diamati fakta di lapangan.
- b. Keterbukaan informasi pelayanan, yang dinilai ialah apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan, apakah dengan jelas dapat diketahui oleh masyarakat, apakah terdapat media informasi termasuk petugas yang melayanani untuk menunjang kelancaran pelayanan.
- c. Kepastian pelaksanaan pelayanan, yang dinilai ialah apakah variable waktu pelaksanaan dan biayanya, apakah waktu yang digunakan dalam proses pemberian pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada, dan apakah biaya yang dipungut atau dibayar oleh masyarakat sesuai dengan tariff/ biaya yang ditentukan, harap diteliti konsistensi dalam pelaksanaannya.

- d. Mutu produk layanan, yang dinilai ialah kualitas pelayanan meliputi aspek cara kerja pelayanannya, apakah cepat/ tepat, apakah hasil kerjanya baik/ rapi/ benar/ layak.
- e. Tingkat professional petugas, yang dinilai ialah bagaimana tingkat kemampuan, ketrampilan kerja petugas mengenai sikap, perilaku dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, apakah ada kebijakan untuk memotifasi semangat kerja para petugas.
- f. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen pelayanan, yang dinilai ialah bagaimana kegiatan pencatatan administrasi pelayanan, pengelolaan berkas apakah dilakukan dengan baik/tertib, apakah terdapat moto kerja, dan apakah pembagian tugas dilaksanakan dengan baik serta kebijakan setempat yang mendorong motivasi semangat kerja para petugas.
- g. Sarana dan fasilitas pelayanan, yang dinilai ialah keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilannya tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana / fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan.
- h. Prestasi lain yang menonjol, yang dicermati dan dinilai ialah adanya dampak samping yang mengakibatkan peningkatan kinerja pelayanan yang memberikan kemanfaatan pada masyarakat.

Dari beberapa pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, sehingga memberikan kepuasan pada masyarakat atau pelanggan yang membutuhkan. Yang akan diukur dengan menggunakan indicator-indikator sebagai berikut :

1. Realibility (kehandalan) yakni kemampuan untuk melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat.
2. Responsiveness yaitu tanggapan atau kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan seperti yang diharapkan.
3. Commuication yaitu memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami.

4. Appearance yaitu penampilan dari fasilitas fisik, ruang dan peralatan yang tersedia.

A.2.2. Kemampuan Pegawai.

A.2.2.1. Konsep Kemampuan Pegawai.

Perpustakaan merupakan lembaga yang melakukan fungsi pelayanan khususnya pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan akan informasi. Selama ini masyarakat hanya sedikit mengetahui tentang perpustakaan yaitu tempat peninjauan buku-buku. Padahal sebetulnya peninjauan buku merupakan salah satu fungsi layanan perpustakaan

Tentu saja dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Perpustakaan harus mempunyai tenaga-tenaga atau pegawai yang memiliki kemampuan memadai. Membangun pelayanan prima harus dimulai dari pengembangan manusia-manusia yang bertugas melayani (Soetopo, 1999 : 24).

Istilah kemampuan telah dikemukakan oleh berbagai pakar yaitu antara lain Miftah Thoha yang menyatakan bahwa :

“ Kemampuan merupakan salah satu unsure dalam kematangan, berkaitan dengan pengetahuan atau ketrampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, latihan dan suatu pengalaman. (Miftah Thoha, 1983 : 316).

Sementara itu, Gibson juga menyampaikan pengertian tentang kemampuan sebagai potensi yang dimiliki seseorang dalam rangka pelaksanaan tugas. Lebih jauh dikatakan :

“ Istilah kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan. Mungkin kemampuan itu dimanfaatkan atau mungkin juga tidak.

Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki orang untuk melaksanakan pekerjaan dan bukan yang ingin dilaksanakan. (Gibson, Ivonicevich dan Donnely, 1984 : 104).

Sedangkan Moenir mendefinisikan kemampuan sebagai berikut :

“ Kemampuan dalam hubungan dengan pekerjaan ialah suatu keadaan pada seseorang yang secara utuh penuh kesungguhan, berdaya guna dan berhasil guna melaksanakan pekerjaan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal “. (Moenir, 1987 : 76).

Dari pandangan tersebut diatas dapat ditemukan benang merah yaitu bahwa kemampuan pegawai sangat diperlukan dalam rangka pelaksanaan tugas-tugas pekerjaan. Kemampuan tersebut selain bersifat fisik, mental, juga kemampuan berfikir serta menerapkan keahlian yang dimiliki sesuai potensi yang ada guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, kemampuan seorang pegawai yaitu :

1. Kemampuan berinteraksi (interactional ability), yang meliputi unsure-unsur :
 - Kemampuan seorang staf untuk menciptakan dan menjaga hubungan – hubungan pribadi (interpersonal).
 - Kemampuan seorang staf untuk berkomunikasi dengan staf lainnya secara efektif.
 - Kemampuan seorang staf untuk menangani pertentangan-pertentangan baik dengan orang lain maupun teman sekerjanya.
 - Kemampuan seorang staf untuk meningkatkan atau mempertahankan rasa keadilan dan persamaan kedudukan dalam suatu system imbalan.
2. Kemampuan konseptual (conceptual ability) yang meliputi unsure-unsur :
 - Kemampuan seorang staf untuk menerima dan menganalisa informasi baik dari dalam maupun dari luar organisasi.
 - Kemampuan seorang staf untuk memahami perubahan-perubahan dalam lingkungan.

- Kemampuan seorang staf untuk memahami keputusan yang berkaitan dengan bidang tugasnya.
 - Kemampuan seorang staf untuk melakukan perubahan dalam pekerjaannya yang perlu dalam organisasi.
3. Kemampuan Administratif (Administrative ability) yang meliputi unsure-unsur :
- Kemampuan seorang staf untuk mengembangkan dan mengikuti rencana rencana, kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur yang efektif dan efisien.
 - Kemampuan seorang staf untuk mengelola pengeluaran atas suatu anggaran.
 - Kemampuan seorang staf untuk menggunakan pengetahuan (knowledge), peralatan-peralatan (tools), pengalaman (experienca) dan teknik-teknik dari disiplin ilmu tertentu seperti akuntansi, teknik mesin, produksi hukum, psikologi atau ilmu kimia sebagai alat untuk memecahkan masalah (Gibson, 1990 : 20).

Di lain pihak Wahjo Sumidjo menyebutkan ada tiga kemampuan yang aplikasinya dipergunakan untuk menentukan seberapa besar kemampuan yang harus dimiliki sehubungan dengan kedudukan / jabatan dalam organisasi yaitu :

1. Kemampuan teknik (technical ability) yaitu kemampuan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keahlian dalam mempergunakan berbagai alat / sarana dan teknik-teknik yang bersifat khusus.
2. Kemampuan hubungan antar manusia (human skills) yaitu kemampuan yang di dalamnya mencerminkan berbagai ketrampilan seperti :
 - a. Kemampuan bekerja sama dengan orang lain.
 - b. Kemampuan menciptakan kesadaran dan rasa kebersamaan.

- c. Kemampuan menciptakan suasana kerja dimana seluruh aparat merasa aman, tidak dipaksa, tidak dicurigai, suasana kerja yang penuh kekeluargaan, toleransi kerja dan saling percaya.
3. Kemampuan Konseptual dan desain (Conceptual and design skills) yaitu :
- a. Conceptual skills adalah kemampuan pengelolaan, yang berkaitan dengan kemampuan melihat segala sesuatu secara makro, secara system atau secara lintas sektoral.
 - b. Design skills adalah kemampuan seseorang yang tidak hanya difokuskan untuk melihat, mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan-permasalahan yang timbul tetapi juga sekaligus mampu merumuskan berbagai alternatif memecahkan masalah itu sendiri. (Wahjo Sumidjo, 1987 : 144-145).

Berdasarkan pendapat berbagai ahli dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa yang dimaksud kemampuan pegawai adalah segala potensi yang dimiliki seseorang baik disebabkan karena latar belakang pendidikan maupun pelatihan dan pengalaman yang dapat digunakan untuk menunjang pelaksanaan pekerjaan.

A.2.2.2. Dimensi/ Pengukuran Kemampuan Pegawai.

Tingkat kemampuan seseorang akan berbeda-beda satu dengan lainnya dan menurut berbagai ahli kemampuan tersebut sedikit banyak dipengaruhi oleh latar belakang tingkat pendidikan serta pengalaman yang bersangkutan oleh karenanya dari kedua sumber tersebut pengetahuan dan ketrampilan dapat diperoleh. Hal ini dapat diartikan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang ditambah dengan pengalaman yang luas, menunjukkan orang itu mempunyai tingkat pengetahuan dan ketrampilan yang tinggi sehingga pada akhirnya tingkat kemampuan orang itu pun akan tinggi pula.

Dengan demikian tingkat kemampuan antara satu orang dengan orang lain sangatlah bervariasi dan itu ditentukan oleh latar belakang pendidikan dan pengalaman orang tersebut.

Dalam kaitan ini Sondang P.Siagian menyatakan bahwa “Sesungguhnya kemampuan yang ditunjukkan seseorang itu baru sebagian dari potensi yang terdapat dalam dirinya. (Sondang P.Siagian,1985:147)

Ukuran kemampuan seseorang dikatakan tinggi maupun rendah dapat dilihat dari pendidikan dan latihan. Vebriarto, seorang pakar pendidikan menyebutkan klasifikasi pendidikan ada 3 yaitu :

1. Pendidikan formal.
2. Pendidikan nonformal.
3. Pendidikan informal.

Dikatakan lebih lanjut, pendidikan formal adalah pendidikan yang kita kenal dengan pendidikan yang teratur, bertingkat, mengikuti syarat yang jelas dan ketat. Sedangkan pendidikan nonformal yaitu merupakan pendidikan yang teratur dan sadar dilakukan tetapi tidak mempunyai peraturan dan persyaratan yang ketat, atau disebut pendidikan luar sekolah, yang bentuknya bermacam-macam seperti kursus, penataran, seminar dsb.

Sedang mengenai definisi pendidikan informal diartikan sebagai pendidikan yang diperoleh dari pengalaman sehari-hari, dengan sadar atau tidak sadar sejak seseorang lahir sampai mati, dalam keluarga atau pergaulan sehari-hari (Vebriarto, 1981 : 22 – 24).

Adapun kemampuan pegawai tersebut akan diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Tingkat kemampuan teknis
2. Tingkat kemampuan interaksi
3. Tingkat kemampuan konseptual

A.2.3. Sikap Pegawai.

A.2.3.1. Konsep Sikap.

Sikap seseorang dalam menghadapi orang lain akan berpengaruh terhadap orang tersebut. Sikap yang kurang menyenangkan akan mendapat respon yang tidak berbeda jauh dari orang lain. Sikap yang diperlihatkan para pegawai yang berkecimpung dalam pelayanan kepada masyarakat tentu akan membawa dampak yang bermacam-macam.

Sikap menurut Stephen Robbin adalah pernyataan evaluatif baik yang menguntungkan maupun yang tidak mengenai obyek, orang atau peristiwa. Sikap mencerminkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu. Disebutkan ada tiga komponen dari sikap yakni pengertian (cognition), pengaruh (affect) dan perilaku (behaviour), (Robbin, 1998 : 138)

Mar'at dalam bukunya “ Sikap Manusia ’ Perubahan serta Pengaruhnya “ menyatakan bahwa sikap merupakan produk dari proses sosialisasi dimana seseorang bereaksi sesuai dengan rangsangan yang diterima. Selanjutnya disebutkan bahwa jika sikap mengarah pada obyek tertentu maka penyesuaian diri terhadap obyek tersebut dipengaruhi oleh lingkungan social dan kesediaan untuk bereaksi dari orang terhadap obyek bersangkutan. Jadi sikap merupakan kesiapan untuk bereaksi terhadap obyek dilingkungan tertentu sebagai suatu penghayatan terhadap obyek tertentu. (Mar'at, 1984 : 4)

Lebih jauh ia mengemukakan tentang karakteristik sikap ada 5 yaitu :

1. Sikap didasarkan pada konsep evaluasi berkenaan dengan obyek tertentu, menggugah motivasi untuk bertingkah laku.
2. Sikap digambarkan dalam berbagai kualitas interaksi yang berbeda dan bergerak secara kontinyu dari positif melalui areal netral ke arah negatif.
3. Sikap lebih dipandang sebagai hasil belajar dari pada hasil perkembangan atau sesuatu yang diturunkan.

4. Tingkat keterpaduan sikap adalah berbeda-beda. Sikap yang sangat berpautan akan membentuk kelompok (klauster) yang merupakan sub system sikap.
5. Sikap itu tidak dapat dilepaskan dari lingkungannya.

Pengertian sikap yang diformulasikan tidak bisa lepas dari lingkungannya serta selalu berinteraksi dengan pihak lain. Dikemukakan juga oleh Dawes sebagaimana dikutip oleh Mar'at (1984 : 20-21). Ia menyatakan bahwa :

- a. Sikap tidaklah merupakan system fisiologis ataupun diturunkan, tetapi dipandang sebagai hasil belajar yang diperoleh dari pengalaman dan interaksi yang terus menerus dengan lingkungannya.
- b. Sikap selalu dihubungkan dengan lingkungan seperti manusia, wawasan, peristiwa ataupun ide.
- c. Sikap diperoleh dengan berinteraksi dengan manusia lain, baik di rumah, sekolah, tempat ibadah ataupun tempat melalui nasehat, teladan atau percakapan.
- d. Sikap berarti adanya kesiapan untuk bertindak dengan cara-cara tertentu terhadap byek. .
- e. Perasaan dan afeksi merupakan bagian dari sikap, akan tampak pada pilihan yang bersangkutan, apakah positif, negatif atau ragu-ragu.
- f. Tingkat intensitas sikap terhadap obyek bisa kuat atau lemah.
- g. Sikap bisa bersifat relatif konstan dalam sejarah hidup individu.
- h. Sikap merupakan penilaian terhadap sesuatu yang mungkin mempunyai konsekuensi tertentu bagi yang bersangkutan.
- i. Sikap merupakan penafsiran dan tingkahlaku yang mungkin menjadi indicator yang sempurna atau bahkan tidak memadai.

Pendapat pakar lain yakni Gerungan sebagaimana dikatakannya bahwa : “ Attitude “ yang diterjemahkan dengan sikap terhadap obyek tertentu, yang dapat merupakan sikap pandangan atau merupakan sikap perasaan dan sikap tersebut

disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan sikap terhadap obyek tersebut.

Sikap itu senantiasa terarah terhadap suatu obyek, dan tidak ada sikap tanpa obyeknya. Sikap itu mungkin terarah pada suatu benda-benda, orang-orang, peristiwa-peristiwa, pemandangan-pemandangan, lembaga-lembaga, norma-norma, nilai-nilai dsb. (Gerungan, 1988 : 149).

Dari berbagai pendapat diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sikap pada hakekatnya merupakan tanggapan atau penilaian seseorang terhadap sesuatu hal atau sesuatu obyek tertentu sebagai hasil interaksi dengan lingkungannya yang disertai kecenderungan untuk bertindak.

A.2.3.2. Dimensi/ Pengukuran Sikap Pegawai.

Sikap dimiliki oleh setiap individu dan tentu saja berbeda antara satu dengan yang lain. Ada yang berpendapat bahwa sikap dibawa sejak manusia itu lahir, tetapi yang lain menyatakan dapat dibentuk setelah individu berinteraksi dengan lingkungan.

Seorang pakar menyebutkan adanya ciri-ciri yang melekat pada sikap yaitu :

1. Sikap bukan dibawa sejak manusia dilahirkan tetapi dibentuk dipelajari sepanjang perkembangan orang itu dengan obyeknya.
2. Sikap itu dapat berubah-ubah karena itu dapat dipelajari atau sebaliknya sikap itu dapat dipelajari karena dapat berubah-ubah pada orang – orang bila terdapat keadaan dan syarat-syarat yang mempermudah perubahan sikap tersebut.
3. Sikap itu tidak berdiri sendiri tetapi mengandung relasitertentu terhadap suatu obyek.

4. Obyek sikap itu dapat berupa suatu hal tertentu tetapi dapat pula merupakan kumpulan hal-hal tersebut.
5. Sikap itu mempunyai segi-segi motivasi dan perasaan. Sifat inilah yang membedakan sikap dengan kecakapan atau pengetahuan yang dimiliki seseorang (Gerungan, 1988 : 14).

Dalam proses pembentukan sikap tersebut berlangsung dalam waktu yang cukup lama dan terus menerus mengadakan interaksi manusia dengan obyek tertentu . Namun demikian proses interaksi ini tidak dapat berjalan dengan lancar.

Pembentukan sikap tersebut dipengaruhi oleh factor eksternal dan internal. Faktor eksternal yang memiliki pengaruh/ peranan dalam pembentukan dan perubahan sikap adalah bagaimana sifat, isi pandangan baru tersebut, siapa yang mengemukakan, dalam situasi bagaimana pandangan tersebut diperbincangkan. Sedang faktor internal menyangkut apakah pandangan itu dapat diterima atau ditolak., karena pandangan baru tersebut asing baginya, atau terlampau jauh dan tidak ada hubungannya dengan sikap dan motif yang sedang ada padanya pada waktu itu.

Berdasarkan uraian yang disampaikan beberapa ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud sikap pegawai ialah tanggapan atau penilaian pegawai terhadap suatu hal atau objek tertentu sebagai hasil interaksi dengan lingkungannya yang disertai kecenderungan untuk bertindak.

Sikap pegawai tersebut akan diukur melalui indikator --indikator sebagai berikut :

1. Keramah tamahan pegawai.
2. Kedisiplinan.

A.2.4. Prosedur Kerja.

A.2.4.1. Konsep Prosedur Kerja.

Istilah prosedur kerja menurut George Terry dinyatakan bahwa “ A procedure is a series of related tasks that make up the chronological sequence and the established way of performing the work to be accomplished (serangkaian tugas yang saling berkaitan dan yang secara kronologis berurutan dalam rangka menyelesaikan suatu pekerjaan) “ (Ibnu Syamsi, 1994 : 16).

Pendapat yang hampir sama dengan Terry tersebut dikemukakan oleh Moekijat. Lebih lanjut dikatakan bahwa “ Prosedur kerja adalah urutan langkah-langkah (atau operasi-operasi) melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan apa yang dilakukan, dimana hal itu dilakukan dan siapa yang melakukannya (Moekijat, 1987 : 229).

Menurut James Stoner (1986 : 18) Prosedur adalah program yang telah teruji untuk menyempurnakan metode kerja guna mendapatkan suatu cara yang lebih baik, mendapatkan suatu pekerjaan yang lebih baik, dengan lebih sedikit usaha atau waktu.

Sementara itu Soedjadi (1995 : 15) mendefinisikan prosedur sebagai suatu pola atau cara-cara pelaksanaan tugas yang seefisien mungkin atas suatu tugas dengan mengingat segi-segi tujuan, tenaga kerja, biaya, fasilitas, peralatan, waktu, ruang dan sebagainya. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia menyebutkan bahwa prosedur adalah cara-cara pelaksanaan kerja yang seefisien mungkin atas suatu tugas dengan mempertimbangkan segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga kerja, waktu, ruang dan biaya yang tersedia (LAN RI 1997 : 136).

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan prosedur kerja adalah tata cara kerja atau urutan langkah-langkah dalam melaksanakan pekerjaan sehingga tujuan atau hasil dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

A.2.4.2. Dimensi/ Pengukuran Prosedur Kerja.

Prosedur merupakan tahapan untuk mendistribusi pekerjaan ke dalam langkah-langkah pokoknya, dan memberikan kesempatan pada pegawai untuk melaksanakan setiap langkah dengan seefektif dan seefisien mungkin. Penyusunan suatu prosedur tentu saja harus disesuaikan dengan maksud dan tujuan organisasi itu didirikan.

Dalam pelaksanaannya menyusun suatu prosedur kantor tidak mudah karena masing-masing institusi mempunyai ciri khas kekhususan sendiri. Dengan demikian suatu pelaksanaan prosedur dalam suatu unit tertentu akan berlainan dengan unit yang berbeda. Untuk mengurangi hal-hal seperti itu dibutuhkan adanya prinsip-prinsip tertentu dalam rangka menyusun prosedur-kerja agar dapat menjamin efektifitas prosedur itu sendiri. Prinsip-prinsip tersebut menurut Moekijat antara lain :

- i. Prosedur harus sederhana dan mempermudah supervisi.
- j. Spesialisasi harus dimanfaatkan sebaik-baiknya.
- k. Pencegahan penulisan, gerakan dan kegiatan yang tidak perlu.
- l. Mencegah adanya duplikasi pekerjaan.
- m. Berusaha mendapatkan arus pekerjaan sebaik-baiknya dan mencegah adanya kemacetan-kemacetan dalam pekerjaan.
- n. Mencegah pengecekan yang tidak perlu.
- o. Prosedur harus fleksible dan dapat disesuaikan dengan kondisi-kondisi yang berubah.

- p. Pembagian tugas-tugas yang layak.
- q. Prosedur harus melakukan pengawasan terus menerus terhadap pekerjaan yang dilakukan.
- r. Pergunakan urutan operasi-operasi yang sebaik-baiknya.
- s. Tiap operasi yang dilakukan harus memajukan pekerjaan dengan memperhatikan tujuan.
- t. Pekerjaan tata usaha harus dibuat sampai seminimal mungkin (Moekijat, 1987 : 229-230).

Dari prinsip-prinsip di atas yang berkaitan erat dengan pelaksanaan suatu prosedur yaitu prinsip fleksibilitas. Prinsip prosedur yang bersifat fleksibel berarti akan terus menyesuaikan perkembangan suatu organisasi. Suatu organisasi dapat berubah dalam arti berkembang atau mengalami kemunduran pada suatu kurun waktu tertentu. Perubahan dimaksud bisa disebabkan oleh adanya factor eksternal, tetapi bisa juga berasal dari dalam (internal). Prinsip yang luwes tersebut akan mampu mengikuti kearah mana organisasi dalam arti luas maka prosedur tetap akan diperhatikan. Jika sebaliknya tentu dapat dipertimbangkan adanya perubahan-perubahannya.

Perubahan terhadap suatu prosedur kerja tidak akan begitu saja dilaksanakan. Sebelum mengadakan perubahan perlu memahami teknik-teknik lebih dahulu agar perubahan dapat memberi manfaat dimasa mendatang. Adapun teknik-teknik yang dapat dilakukan ialah :

1. Pelajari dan analisis secara terinci pekerjaan yang akan dilakukan (menggunakan bagan-bagan yang sesuai).
2. Tentukan bagian-bagian pekerjaan manakah yang penting dengan memperhatikan tujuan kantor.
3. Hapuskan pekerjaan yang tidak perlu.

4. Pertimbangkan / tentukan semua metode alternatif untuk pekerjaan-pekerjaan selibuhnya.
5. Pilih metode yang terbaik untuk tiap operasi dengan memperhatikan pengawasan, biaya dan penyusunan tenaga kerja.
6. Tentukan standar-standar pekerjaan yang wajar bagi setiap operasi untuk tujuan-tujuan pengawasan dan penyusunan tenaga kerja.
7. Rencanakan tata ruang kantor dengan memperhatikan arus pekerjaan.
8. Latih pegawai-pegawai dan pergunakan prosedur baru.
9. Hitung pegawai-pegawai yang diperlukan dan usahakan mendapat urutan operasi-operasi yang tepat untuk memberikan arus pekerjaan yang sebaik-baiknya. (Moekijat, 1987 : 232)

Prosedur kerja yang baik, sederhana dan tidak berbelit-belit akan menunjang pelayanan yang baik pula kepada masyarakat yang membutuhkan. Para pengguna jasa pelayanan ini akan merasa puas dengan prosedur kerja yang demikian. Dengan begitu prinsip efektifitas dan efisiensi dapat mudah tercapai.

Prosedur kerja akan diukur melalui indikator sebagai berikut :

1. Kesederhanaan.
2. Fleksibilitas.

B. PENELITIAN YANG RELEVAN

Hasil penelitian Y.M. Sariyem tahun 2002 tentang Hubungan Kemampuan Pegawai, Prosedur dan Disiplin Pegawai dengan Kualitas Pelayanan pada Balai Laboratorium Kesehatan Propinsi Jawa Tengah menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variable kemampuan pegawai, prosedur dan disiplin dengan kualitas pelayanan . Koefisien korelasi konkordansi Kendall yang dihasilkan sebesar 0,059 dengan tingkat kepercayaan 95 %, sedang uji chi-square hitung 8,851 dan setelah dikonsultasikan dengan chi-square kritis diperoleh angka 7,82 artinya bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara variable bebas dan variable terikat dapat diterima. Sedangkan koefisien determinasi sebesar 25 % artinya rendahnya kualitas pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan Semarang hanya ditentukan oleh ketiga variable bebas tersebut, sementara 75 % dipengaruhi oleh factor-faktor lain di luar variable di atas.

C. HIPOTESIS.

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang sebenarnya masih diuji secara empiris. Jadi secara umum hipotesis adalah pernyataan mengenai keadaan obyek penelitian yang akan diuji kebenarannya melalui statistik sample dan secara implisit hipotesis menyatakan prediksi atau perkiraan.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

A. Hipotesis Minor.

1. Hipotesis Minor (H1).

Ada hubungan yang positif dan signifikan antara kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan Daerah Jawa Tengah.

2. Hipotesis Minor (H2).

Ada hubungan yang positif dan signifikan antara sikap pegawai dengan kualitas pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan Daerah Jawa Tengah.

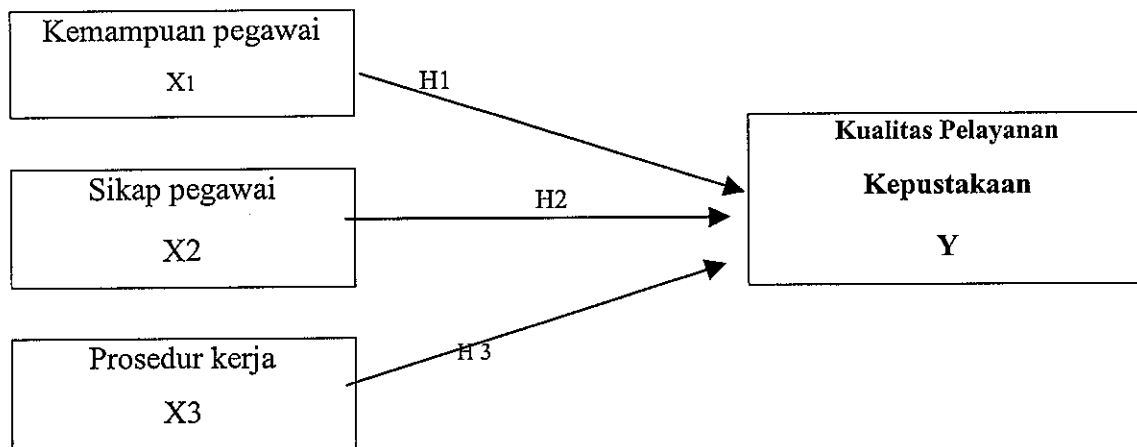
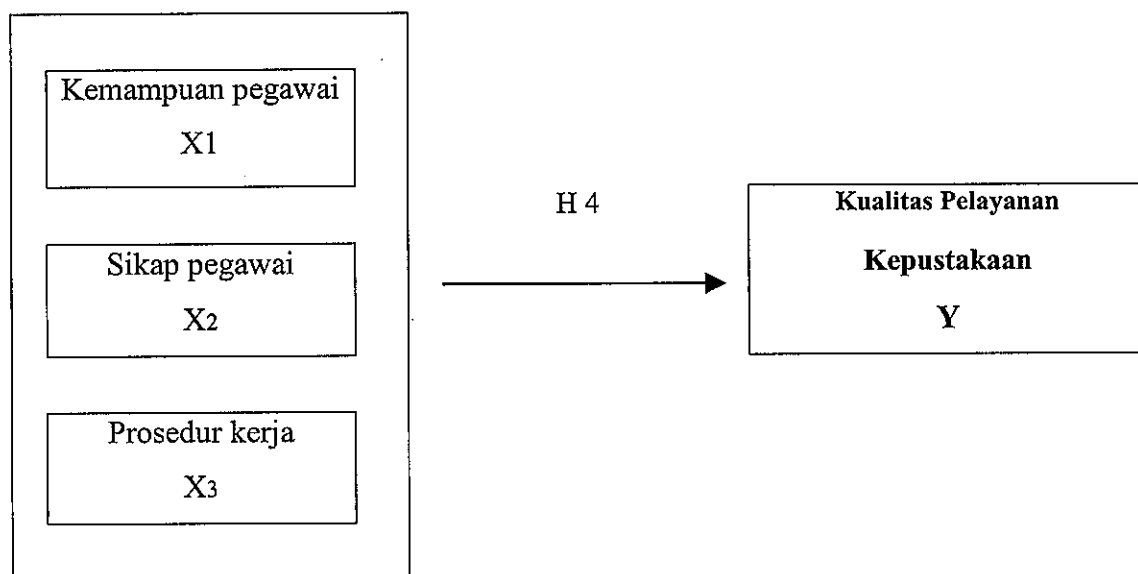
3. Hipotesis Minor (H3).

Ada hubungan yang positif dan signifikan antara prosedur kerja dengan kualitas pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan Daerah Jawa Tengah.

B. Hipotesis Mayor (H4).

Ada hubungan yang positif dan signifikan antara kemampuan pegawai, sikap pegawai dan prosedur kerja dengan kualitas pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan Daerah Jawa Tengah.

Hipotesis tersebut apabila digambarkan dalam bentuk geometris akan tampil sebagai berikut :

A. HIPOTESIS MINOR**B. HIPOTESIS MAYOR**

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian pada dasarnya adalah penggambaran seseorang peneliti guna memenuhi tujuan penelitian yang dilaksanakan atau merupakan suatu rencana untuk menguji hipotesis yang dikemukakan. Secara sepintas dengan melihat rancangan penelitian dapat diketahui arah dan tujuan penelitian, tipe dan jenis penelitian.

Dalam penelitian ini, penulis memakai jenis penelitian survey artinya tidak semua populasi dijadikan sampel tetapi hanya sebagian dari populasi. Rancangan penelitian menggunakan metode kuantitatif yang didukung dengan analisis diskriptif kualitatif yang akan membuktikan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

B. Ruang Lingkup / Fokus Penelitian

Didalam penelitian ini banyak variabel yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan misalnya faktor kesejahteraan, motivasi, sarana dan sebagainya. Namun penulis hanya membatasi beberapa faktor yang menurut hemat penulis diduga memiliki hubungan yang kuat. Oleh karenanya pembahasan yang akan dilakukan akan dibatasi pada ruang lingkup variable-variable sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan
2. Kemampuan pegawai
3. Sikap pegawai
4. Prosedur kerja

C. Lokasi Penelitian.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah dengan pertimbangan antara lain perpustakaan daerah adalah lembaga publik yang benar-

benar langsung memberikan pelayanan pada masyarakat. Dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Alasan lain penulis bukan pegawai atau orang yang terlibat langsung dengan kantor tersebut sehingga tidak ada “vested interest” yang mempengaruhi subjektivitas hasil penelitian.

D. Variabel Penelitian.

1. Klasifikasi Variabel.

Penelitian ini meliputi empat variabel yang terdiri dari satu variabel terikat dan tiga variabel bebas. Variabel penelitian tersebut terdiri dari :

- a. Variabel terikat (Y) yaitu Kualitas Pelayanan Kepustakaan.
- b. Variabel bebas (X) yaitu Kemampuan pegawai (X1), Sikap Pegawai (X2), dan Prosedur Kerja (X3).

2. Definisi Konseptual.

- a. Kualitas pelayanan adalah kadar pemenuhan pelayanan antara yang dikehendaki oleh masyarakat atau pelanggan dengan apa yang dapat diberikan oleh lembaga publik baik itu berupa barang atau jasa pelayanan.
- b. Kemampuan pegawai adalah segala potensi yang dimiliki seseorang baik disebabkan karena latar belakang pendidikan maupun pelatihan dan pengalaman yang dapat digunakan untuk menunjang pelaksanaan pekerjaan.
- c. Sikap pegawai adalah tanggapan atau penilaian seseorang atau pegawai terhadap suatu hal atau obyek tertentu sebagai hasil interaksi dengan lingkungannya yang disertai kecenderungan untuk bertindak.
- d. Prosedur kerja adalah tata cara kerja atau urutan langkah-langkah dalam melaksanakan pekerjaan sehingga tujuan atau hasil dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

3. Definisi Operasional.

- a. Kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan perpustakaan yang dilakukan kantor perpustakaan daerah propinsi Jawa Tengah sehingga memberikan kepuasan pada pelanggan yang akan diukur dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut :
 1. Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan dengan tepat dan cepat :
 - a. Kecepatan pelayanan peminjaman perpustakaan
 - b. Kecepatan layanan pengembalian perpustakaan
 - c. Kecepatan mencari buku.
 2. Responsiveness yaitu tanggapan atau kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan seperti yang diharapkan :
 - a. Tersedianya buku atau bahan pustaka yang dibutuhkan
 - b. Jumlah buku yang memadai
 - c. Aktualitas bahan pustaka.
 3. Communication yaitu selalu memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami :
 - a. Informasi tentang judul buku, pengarang dan lain-lain
 - b. Informasi tentang buku-buku baru
 - c. Tersedianya katalog buku, pengarang, judul.
 4. Appearance yaitu penampilan dari fasilitas fisik, ruang dan peralatan yang tersedia :
 - a. Ruang baca cukup tersedia
 - b. Sarana penunjang lain terpenuhi

- b. Kemampuan Pegawai adalah kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan perpustakaan yang akan diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut :
1. Tingkat kemampuan teknis
 - a. Pengalaman kerja
 - b. Trampil mempergunakan peralatan yang ada
 2. Tingkat kemampuan interaksi
 - a. Kemampuan penyesuaian diri dengan lingkungan
 - b. Kemampuan bekerjasama dengan orang lain
 3. Tingkat Kemampuan konseptual
 - a. Kemampuan untuk menerima dan mengolah informasi
 - b. Kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan
- c. Sikap Pegawai adalah sikap pegawai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan yang akan diukur dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut :
1. Keramah tamahan pegawai.
 - Menjaga sopan santun
 - Bersikap sebagai pelayan
 2. Kedisiplinan.
 - Mentaati jam kerja.
 - Melayani secara adil.
- d. Prosedur Kerja adalah rangkaian tata kerja yang dilaksanakan dalam rangka melayani para pelanggan perpustakaan yang akan diukur dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

- Syarat keanggotaan
- Mekanisme peminjaman
- Mekanisme pengembalian

2. Fleksibilitas

- Batas waktu pinjam
- Batas jumlah peminjaman
- Denda yang ringan

MATRIK VARIABEL
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPUSTAKAAN
PADA KANTOR PERPUSTAKAAN DAERAH PROPINSI JAWA TENGAH

NO.	VARIABEL	INDIKATOR	ITEM PERTANYAAN
1.	Kualitas Pelayanan Kepustakaan	1. Realibility : a. Kecepatan pelayanan peminjaman kepustakaan. b. Kecepatan layanan pengembalian Kepustakaan. c. Kecepatan mencari buku 2. Responsiveness a. Tersedianya buku dan bahan pustaka yang dibutuhkan. b. Jumlah buku yang memadai c. Aktualitas bahan pustaka 3. Communication a. Informasi tentang judul buku, pengarang dan lain-lain. b. Informasi tentang buku baru. c. Tersedianya katalog buku, pengarang, judul dll 4. Appearance a. Ruang baca cukup tersedia b. Sarana penunjang lain terpenuhi.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
2.	Kemampuan Pegawai	5. Tingkat kemampuan tehnis a. Pengalaman kerja. b. Trampil menggunakan peralatan yang ada 6. Tingkat kemampuan interaksi. a. Kemampuan penyesuaian diri dengan lingkungan. b. Kemampuan bekerja sama dengan orang lain.	12 13 14 15

3.	Sikap Pegawai	<p>7. Tingkat kemampuan konseptual.</p> <p>a. Kemampuan untuk menerima dan mengolah informasi. 16</p> <p>b. Kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan. 17</p> <p>8. Keramah tamahan Pegawai.</p> <p>- Menjaga sopan santun. 18</p> <p>- Bersikap sebagai pelayan. 20</p> <p>9. Kedisiplinan.</p> <p>- Mentaati jam kerja. 21</p> <p>- Melayani secara adil 22</p>	
4.	Prosedur Kerja	<p>10. Kesederhanaan.</p> <p>- Syarat keanggotaan. 23</p> <p>- Mekanisme peminjaman. 24</p> <p>- Mekanisme pengembalian. 25</p> <p>11. Fleksibilitas.</p> <p>- Batas waktu pinjam. 26</p> <p>- Batas jumlah peminjaman. 27</p> <p>- Denda yang ringan. 28</p>	

E. Jenis dan Sumber Data.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Untuk data primer sumbernya adalah responden yang telah ditetapkan dan dilakukan dengan teknik observasi dan menyebarkan daftar pertanyaan yang tertutup (kuesioner). Sedangkan untuk data sekunder, pengumpulan data dilakukan dengan cara study kepustakaan atau dokumentasi yaitu mempelajari berbagai bahan bacaan atau dokumen, seperti buku-buku, majalah ilmiah, journal arsip laporan, dan berbagai peraturan perundangan yang berkaitan dengan penelitian.

F. Instrumen Penelitian.

Pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara berdasar pedoman wawancara dan menyebarkan kuesioner yang bersifat tertutup kepada responden.

G. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya dapat diduga. Sesuai dengan pendapat tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah para pengunjung / anggota Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel dengan teknik *Accidental sampling*.

Tehnik *Accidental sampling* digunakan untuk menjaring informasi responden pada saat berjumpa dengan peneliti. Ada kemungkinan responden bisa bertemu dan menjadi sample dua kali. Untuk mengurangi kemungkinan tersebut maka peneliti menyiapkan kuisisioner yang berisi data responden sehingga tidak akan terjadi pengulangan pada responden yang sama. Disamping itu perlu waktu yang cukup untuk mendapatkan sample yang bisa mewakili kelompok responden.

Selanjutnya untuk besarnya sampel apabila populasi kurang dari 100 maka lebih baik populasinya diambil semua, sedangkan apabila jumlah populasi lebih besar dari 100 dapat diambil sampel antara 10% sampai 15% atau lebih. Berdasarkan data *time series* jumlah pengunjung selama 3 tahun terakhir dimana rata-rata pengunjung tiap hari antara 500—600 orang maka akan diambil sampel 10%nya yaitu sebesar 50 responden.

H. Teknik Pengumpulan Data.

Teknik pengumpulan data yang dipakai :

i. Observasi.

Yaitu pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan secara sistematis langsung terhadap obyek yang diteliti.

ii. Wawancara.

Yaitu pengumpulan data melalui tanya jawab berdasar pedoman wawancara terhadap responden dengan tujuan agar dapat memberikan informasi yang diperlukan dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

iii. Kuesioner.

Pertanyaan –pertanyaan yang disampaikan secara tertulis dalam suatu daftar yang berkaitan dengan penelitian.

iv Dokumentasi.

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan pencatatan terhadap catatan-catatan, arsip, dokumentasi serta peraturan-peraturan lain yang ada kaitannya dengan permasalahan yang diteliti.

I. Teknik Analisis Data.

Dalam menguji hipotesis penelitian, penulis akan menggunakan alat bantu komputer dengan Program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) Selanjutnya untuk teknik analisa digunakan teknik statistik non parametrik karena penulis berasumsi distribusi data tidak normal dan skala ordinal, dan karena skala pengukuran ordinal yang akan digunakan untuk korelasi tunggal dengan *Korelasi Rank Kendall* sedangkan korelasi ganda dengan *Koefisien Konkordansi Kendall*. Adapun rumus tersebut diuraikan secara singkat dibawah ini:

a. Koefisien Korelasi Rank Kendall

Korelasi ini digunakan untuk menunjukkan atau mengetahui apakah cukup kuat atau beralasan bagi kita untuk menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara variable bebas (X1) dengan variable terikat (Y), variable bebas (X2) dengan variable terikat (Y), variable bebas (X3) dengan variable terikat (Y) digunakan rumus sebagai berikut :

Perhitungan korelasi sederhana menggunakan Koefisien Korelasi Rank Kendall dengan rumus sebagai berikut :

$$T = \frac{\sum S}{\frac{1}{2} n \cdot (n - 1)}$$

Keterangan :

T : Koefisien Korelasi Rank Kendall

S : Score sebenarnya, adalah jumlah rank yang lebih di kanan dikurangi rank yang lebih rendah di kiri

Rumus tersebut digunakan apabila dalam score variable tidak terbatas score sama. Seringkali terjadi dalam penelitian, penjumlahan score antar individu dalam suatu variable menghasilkan score yang sama besar, maka harus digunakan suatu faktor korelasi dalam perhitungan dengan menggunakan rumus :

S

$$T_{xy} = \frac{\sum_{i=1}^N (R_i - T_x)(R_i - T_y)}{\sqrt{\frac{1}{2} N(N-1) - T_x} \sqrt{\frac{1}{2} N(N-1) - T_y}}$$

Keterangan :

T : Koefisien Korelasi Rank Kendall

S : Jumlah observasi skor-skor +1 dan -1 untuk semua pasangan

N : Jumlah individu dan sample

T_x : Faktor korelasi , yang menunjukkan jumlah berbagai harga T untuk semua kelompok yang berlainan yang mempunyai observasi berangka sama pada X.

T_y : Faktor korelasi , yang menunjukkan jumlah berbagai harga T untuk semua kelompok yang berlainan yang mempunyai observasi berangka sama pada Y.

Untuk menguji signifikansi T hitung maka harus diuji dengan :

$$Z = \frac{T}{\sqrt{\frac{\{2(2N+5)\}}{\{9N(N-1)\}}}}$$

Keterangan :

Z : Hasil uji T hitung yang akan dikonsultasikan

T : Koefisien Korelasi Rank Kendall

N : Jumlah individu dalam sample

Kemudian dengan taraf signifikan 0,05 hasil ini dikonsultasikan dengan harga kritis Z pada table nilai Z untuk mengetahui nilai signifikansinya. Jika Z hitung >Z table pada taraf 0,05 berarti signifikan, maka hipotesis diterima. Jika Z hitung <Z table pada taraf 0,05 berarti tidak signifikan, maka hipotesis ditolak.

b. Koefisien Korelasi konkordasi Kendall

Tujuan penggunaan Koefisien Konkordansi Kendall adalah untuk menguji hipotesis Mayor yang diajukan, rumusannya adalah sebagai berikut :

S

$$W = \frac{S}{\frac{1}{2} K^2 (N^3 - N) - K \cdot \sum T}$$

Keterangan :

W : Koefisien Konkordansi Kendall

S : jumlah kuadrat deviasi observasi dari Mean R_j

K : banyaknya himpunan ranking penjenjangan

N : banyaknya objek atau individu yang diberi ranking

T : Faktor korelasi ranking yang berangka sama

K : banyaknya observasi dalam suatu kelompok yang memperoleh angka sama untuk suatu ranking tertentu

E : jumlah semua kelompok angka sama dalam masing-masing ranking

Uji Signifikansi :

$$X^2 = K(N - 1)W$$

Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis :

- Jika X hitung $> t_{0,05}$ berarti signifikan, maka hipotesis diterima
- Jika X hitung $< t_{0,05}$ berarti tidak signifikan, maka hipotesis ditolak

BAB IV
HASIL PENELITIAN
DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Tengah Nomor 9 Tahun 2001 tanggal 20 Juni 2001 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Susunan Organisasi., yang diperjelas dengan Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor 57 Tahun 2002 Tanggal 5 Mei 2002.

Kantor Perpustakaan Daerah merupakan unsur penunjang Pemerintah Daerah di bidang Perpustakaan yang dipimpin oleh seorang Kepala, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Kantor Perpustakaan Daerah mempunyai tugas pokok membantu Gubernur dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang Perpustakaan.

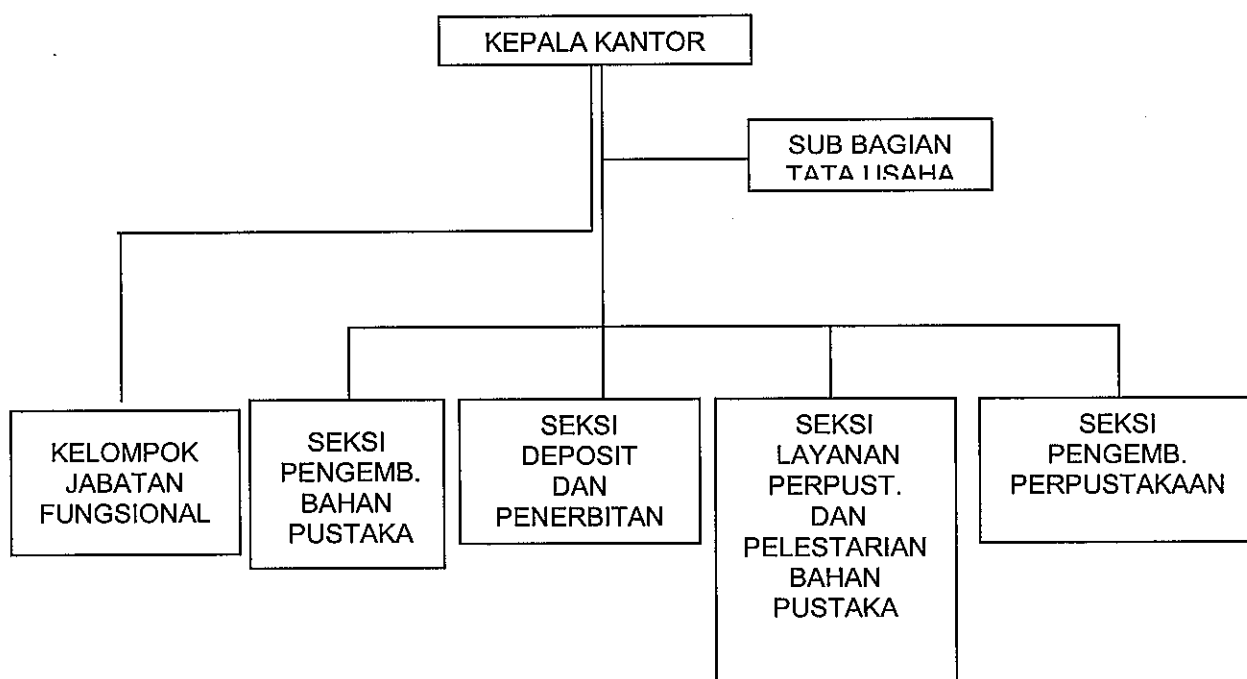
Susunan Organisasi Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah terdiri dari :

- a. Kepala Kantor
- b. Sub Bagian Tata Usaha
- c. Seksi Pengembangan Bahan Pustaka
- d. Seksi Deposit dan Penerbitan
- e. Seksi Layanan Perpustakaan dan Pelestarian Bahan Pustaka
- f. Seksi Pengembangan Perpustakaan
- g. Kelompok jabatan Fungsional

Adapun bagan organisasi Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut :

**BAGAN ORGANISASI
KANTOR PERPUSTAKAAN DAERAH
PROPINSI JAWA TENGAH**

**PERDA : No. 8 / 2001
Tgl. 20 Juni 2001**



Pegawai yang bekerja di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah sebanyak 120 orang yang terdiri dari 70 orang laki-laki dan 50 orang wanita. Apabila dikelompokkan kedalam golongan kepegawaian adalah sebagai berikut :

Tabel.IV.1
Pengelompokan Pegawai Menurut Golongan

No.	Golongan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Prosentase
1.	IV	2	5	7	5,8 %
2.	III	18	20	47	39,1 %
3.	II	47	25	82	68,3 %
4.	I	3	-	3	2,5 %
	Jumlah	70	50	120	

Sumber : Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah

Pengelompokkan pegawai berdasarkan latar belakang pendidikan adalah seperti table berikut ini :

Tabel IV.2
Pengelompokan Pegawai Menurut Pendidikan

No.	Pendidikan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Prosentase
1.	Sarjana	10	15	25	20,8 %
2.	Sarmud/Diploma	8	13	21	17,5 %
3.	S M A	43	18	61	50,8 %
4.	S M P	4	4	8	6,6 %
5.	S D	5	-	5	4,1 %
	Jumlah	70	50	120	

Sumber : Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah

Sedang table berikut memperlihatkan koleksi bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan yang dikelompokkan menurut klasifikasi yaitu :

Tabel IV.3
Koleksi Bahan Pustaka
Menurut Klasifikasi

No.	Klasifikasi	Jumlah	Prosentase
1.	000	8.747	4,6 %
2.	100	7.293	3,8 %
3.	200	9.657	5,1 %
4.	300	44.024	23,4 %
5.	400	8.452	4,5 %
6.	500	8.624	4,5 %
7.	600	35.102	18,7 %
8.	700	5.322	2,8 %
9.	800	7.232	3,8 %
10.	900	7.927	4,2 %
11.	FIKSI	45.282	24,1 %
	Jumlah	187.662	100 %

Sumber : Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah

Tabel di bawah ini memperlihatkan statistik buku yang dipinjam menurut klasifikasi fiksi dan non fiksi. Berdasar data yang ada para peminjam buku lebih banyak yang menyenangi jenis non fiksi yaitu :

Tabel IV.4
Buku yang dipinjam menurut klasifikasi Fiksi/Non Fiksi
Tahun 2002

No.	Bulan	Non Fiksi		Fiksi		Jumlah
		Jumlah	Prosts	Jumlah	Prosts	
1.	Januari	7036	7,0 %	2768	7,3 %	9804
2.	Pebruari	6766	6,7 %	2512	6,9 %	9278
3.	Maret	7054	7,0 %	3302	7,8 %	10356
4.	April	12680	12,6%	3016	11,8 %	15696
5.	Mei	11784	11,7%	3071	11,1 %	14855
6.	Juni	11015	10,9%	2762	10,4 %	13777
7.	Juli	11580	11,5%	2790	10,8 %	14370
8.	Agustus	6906	6,8%	2590	7,2 %	9576
9.	September	7090	7,0%	2636	7,3 %	9726
10.	Oktober	7223	7,2%	2770	7,5 %	9993
11	Nopember	7044	7,0%	2871	7,4 %	9915
12.	Desember	3974	3,9%	1341	4,0 %	5315
	Jumlah	100232		32429		132661

Sumber : Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah

Disamping data-data atau table tersebut di atas berdasarkan observasi dapat ditemukan adanya beberapa fakta yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan peminjaman bahan pustaka pada saat tertentu khususnya ketika ramai pengunjung para petugas kurang dapat memberikan pelayanan maksimal karena keterbatasan jumlah petugas. Hal itu terlihat para pengunjung yang akan meminjam harus menunggu pelayanan. Namun hal itu

tidak terlihat pada pelayanan pengembalian karena prosedurnya memang sederhana.

2. Ruang baca yang sempit menjadikan sebagian pengunjung harus rela duduk di lantai disela-sela rak-rak buku.
3. Sarana penunjang lain yang kurang representatif yang dapat mengurangi kenyamanan para pengguna perpustakaan misalnya jasa foto copy, sarana ibadah , kantin dan lain-lain.
4. Buku yang kadang tidak tertata rapi sering menyulitkan pengunjung dalam mencari buku yang dibutuhkan.

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

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

Prosedur di atas akan lebih memudahkan semua pengunjung memahami alur peminjaman apalagi bagi pengunjung yang masih baru sehingga perlu dibuat suatu bagan alur yang jelas. Bagan alur tersebut juga perlu dipasang ditempat yang mudah terbaca oleh pengunjung.

B. HASIL PENELITIAN

B.1. Kualitas Pelayanan

Salah satu indikator dalam membahas kualitas pelayanan perpustakaan pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah tanggapan pengunjung perpustakaan terhadap tingkat kecepatan pelayanan peminjaman bahan perpustakaan. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas pelayanan masih kurang cepat dalam melayani pengunjung (48 %). Sementara responden yang menilai pelayanan peminjaman lambat sebanyak 34 %. Sedangkan 18 % responden lain menyatakan bahwa pelayanan peminjaman telah dilaksanakan dengan cepat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator kualitas pelayanan perpustakaan yaitu kecepatan pelayanan peminjaman bahan pustaka belum dilaksanakan dengan baik karena masih dirasakan kurang cepat. Hal ini menurut sebagian responden disebabkan antara lain karena jumlah petugas dirasakan belum memadai. Tabel IV.5. berikut ini memperlihatkan data tentang tanggapan responden terhadap tingkat kecepatan pelayanan peminjaman bahan pustaka.

Tabel IV.5.

Tingkat Kecepatan Pelayanan Peminjaman

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Lambat	17	34,0
2	Kurang cepat	24	48,0
3	Cepat	9	18,0
4	Sangat cepat	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 1.

Faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah dengan melihat tanggapan pengunjung perpustakaan terhadap tingkat kecepatan pelayanan pengembalian bahan pustaka. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas pelayanan masih kurang cepat dalam melayani pengunjung (56 %). Sementara responden yang menilai pelayanan lambat sebanyak 26 %. Sedangkan 18 % responden lain menyatakan bahwa pelayanan telah dilaksanakan dengan cepat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator kualitas pelayanan perpustakaan yaitu kecepatan pelayanan pengembalian bahan pustaka belum dilaksanakan dengan baik karena masih dirasakan kurang cepat. Hal ini disebabkan antara lain karena jumlah petugas dirasakan belum memadai. Tabel IV.6. berikut ini memperlihatkan data tentang tanggapan responden terhadap tingkat kecepatan pelayanan pengembalian bahan pustaka.

Tabel IV.6.
Tingkat Kecepatan Pelayanan Pengembalian
Bahan Pustaka

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Lambat	13	26,0
2	Kurang cepat	28	56,0
3	Cepat	9	18,0
4	Sangat cepat	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 2.

Indikator lain yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah tanggapan pengunjung perpustakaan terhadap tingkat kecepatan mencari dan menemukan bahan perpustakaan yang dibutuhkan. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden

menyatakan bahwa bahan yang diperlukan susah ditemukan (54 %). Sementara responden yang menilai tak dapat menemukan sebanyak 28 %. Sedangkan 18 % responden lain menyatakan bahwa kadang dapat dengan cepat menemukan bahan pustaka yang dicari. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator kualitas pelayanan perpustakaan yaitu kecepatan pengunjung dalam menemukan bahan pustaka yang diperlukan belum dilaksanakan dengan baik karena masih dirasakan kurang cepat. Hal ini disebabkan antara lain karena penataan buku/bahan pustaka kurang sempurna. Tabel IV.7. berikut ini memperlihatkan data tentang tanggapan responden terhadap tingkat kecepatan dalam menemukan atau mencari buku/bahan pustaka yang diperlukan

Tabel IV.7.

Tingkat Kecepatan Menemukan Bahan Pustaka

No.	K e t e r a n g a n	Frekuensi	Persentase
1	Tidak dapat ditemukan	14	28,0
2	Susah ditemukan	27	54,0
3	Kadang ditemukan dengan cepat	9	18,0
4	Selalu ditemukan dengan cepat	0	0
	J u m l a h	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 3.

Salah satu indikator dalam membahas kualitas pelayanan perpustakaan pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah tanggapan pengunjung perpustakaan terhadap tingkat ketersediaan bahan perpustakaan yang dibutuhkan. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa bahan pustaka banyak yang kurang tersedia (60 %). Sementara responden yang menilai tidak tersedia sama sekali sebanyak 22 %. Sedangkan 18 % responden lain menyatakan bahwa bahan pustaka yang dibutuhkan pengunjung sudah tersedia. Hasil penelitian

ini menunjukkan bahwa salah satu indikator kualitas pelayanan perpustakaan yaitu ketersediaan bahan pustaka yang dibutuhkan pengunjung belum dipenuhi dengan baik. Hal ini disebabkan antara lain karena variasi dan jenis pustaka dirasakan belum memadai. Tabel IV.8. berikut ini memperlihatkan data tentang tanggapan responden terhadap tingkat ketersediaan bahan pustaka.

Tabel IV.8.
Tingkat Ketersediaan Bahan Pustaka

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak tersedia	11	22,0
2	Kurang tersedia	30	60,0
3	Tersedia	9	18,0
4	Sangat tersedia	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 4.

Faktor lain yang juga menentukan kualitas pelayanan perpustakaan pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah tanggapan pengunjung perpustakaan terhadap tingkat penilaian jumlah bahan perpustakaan dibanding jumlah pengunjung. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa perbandingan antara jumlah pengunjung dengan jumlah buku yang ada kurang memadai (58 %). Sementara responden yang menilai tidak memadai sebanyak 20 %. Sedangkan 22 % responden lain menyatakan bahwa jumlah buku dibanding dengan jumlah pengunjung sudah memadai. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator kualitas pelayanan perpustakaan yaitu perbandingan antara bahan pustaka dengan jumlah pengunjung belum dilaksanakan dengan baik karena masih dirasakan kurang memadai. Hal ini menurut petugas disebabkan antara lain karena keterbatasan anggaran pengadaan buku/bahan pustaka. Tabel IV.9. berikut

ini memperlihatkan data tentang penilaian responden terhadap tingkat perbandingan jumlah bahan pustaka dengan jumlah pengunjung.

Tabel IV.9.
Tingkat Penilaian Jumlah Bahan Pustaka

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak memadai	10	20,0
2	Kurang memadai	29	58,0
3	Memadai	11	22,0
4	Sangat memadai	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 5.

Salah satu indikator dalam membahas kualitas pelayanan perpustakaan pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah tanggapan pengunjung perpustakaan terhadap tingkat aktualitas bahan perpustakaan yang ada. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa bahan pustaka yang ada di perpustakaan sedikit yang masih actual (56 %). Sementara responden yang menilai tidak ada yang aktual sebanyak 22 %. Sedangkan 22 % responden lain menyatakan bahwa bahan pustaka yang ada masih banyak yang aktual. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator kualitas pelayanan perpustakaan yaitu menjaga aktualitas bahan pustaka belum dilaksanakan dengan baik karena masih dirasakan kurang. Tabel IV.10. berikut ini memperlihatkan data tentang tanggapan responden terhadap tingkat aktualitas bahan pustaka.

Tabel IV.10.
Tingkat Aktualitas Bahan Pustaka

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak ada yang actual	11	22,0
2	Sedikit yang actual	28	56,0
3	Banyak yang actual	11	22,0
4	Semua buku actual	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 6.

Indikator lain yang dipakai untuk mengetahui kualitas pelayanan kepastakaan pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah pendapat pengunjung perpustakaan terhadap tingkat kemudahan dalam memperoleh informasi tentang judul buku, pengarang dan lain-lain dari petugas. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas pelayanan masih sulit memberikan informasi (62 %). Sementara responden yang menilai sangat sulit sebanyak 20 %. Sedangkan 18 % responden lain menyatakan bahwa pengunjung mudah mendapatkan informasi dari petugas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator kualitas pelayanan kepastakaan yaitu kemudahan pengunjung memperoleh informasi mengenai judul buku, pengarang dan lain-lain belum dilaksanakan dengan baik karena masih dirasakan kurang. Hal ini disebabkan antara lain karena petugas dirasakan belum menguasai mengenai bahan pustaka secara memadai. Tabel IV.11. berikut ini memperlihatkan data tentang pendapat responden terhadap tingkat kemudahan memperoleh informasi tentang bahan pustaka dari petugas.

Tabel IV.11.
Tingkat Kemudahan Memperoleh Informasi
Bahan Pustaka

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat sulit	10	20,0
2	Sulit	31	62,0
3	mudah	9	18,0
4	Sangat mudah	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 7.

Salah satu indikator dalam membahas kualitas pelayanan kepastakaan pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah tanggapan pengunjung perpustakaan terhadap ketersediaan ruang informasi khusus untuk buku/bahan pustaka baru. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa perpustakaan kurang menyediakan ruang informasi khusus untuk memajang buku atau bahan pustaka yang baru (68 %). Sementara responden yang menilai tidak tersedia sebanyak 22 %. Sedangkan hanya 10 % responden yang menyatakan bahwa telah disediakan ruang informasi khusus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator kualitas pelayanan kepastakaan yaitu ketersediaan ruang informasi khusus belum dilaksanakan dengan baik. Sebagian responden yang menyatakan sudah tersedia ruang informasi sebetulnya memberi catatan sudah tidak layak lagi tempat tersebut oleh karenanya perlu dibenahi. Tabel IV.12. berikut ini memperlihatkan data tentang tanggapan responden terhadap ketersediaan ruang informasi khusus mengenai buku baru.

Tabel IV.12.
Tingkat Ketersediaan Ruang Informasi Khusus

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak tersedia	11	22,0
2	Kurang tersedia	34	68,0
3	Tersedia	5	10,0
4	Sangat tersedia	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 8.

Indikator lain yang dipergunakan untuk melihat kualitas pelayanan perpustakaan pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah tanggapan pengunjung perpustakaan terhadap penyediaan kartu katalog. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa sebetulnya di perpustakaan sudah tersedia kartu katalog tetapi kondisinya rusak (60 %). Sementara responden yang menilai tidak tersedia sebanyak 22 %. Sedangkan 18 % responden lain menyatakan bahwa telah tersedia kartu katalog tetapi masih kurang baik.. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator kualitas pelayanan perpustakaan yaitu ketersediaan kartu katalog sebenarnya telah dilaksanakan tetapi masih dirasakan kurang baik. Hal ini dibetulkan juga oleh petugas perpustakaan dan perlu untuk segera diperbaiki. Tabel IV.13. berikut ini memperlihatkan data tentang tanggapan responden terhadap penyediaan kartu katalog..

Tabel IV.13.
Tingkat Ketersediaan Kartu Katalog

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak tersedia	11	22,0
2	Tersedia tapi rusak	30	60,0
3	Tersedia tapi kurang baik	9	18,0
4	Sudah tersedia dengan baik	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 9.

Salah satu indikator dalam membahas kualitas pelayanan perpustakaan pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah penilaian pengunjung perpustakaan terhadap kondisi ruang baca bagi pengunjung. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa ruang baca bagi pengunjung perpustakaan dirasakan kurang representatif (62 %). Sementara responden yang menilai tidak representatif sebanyak 24 %. Sedangkan 14 % responden lain menyatakan bahwa ruang baca yang ada sudah representatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator kualitas pelayanan perpustakaan yaitu kondisi ruang baca belum memadai karena masih dirasakan kurang representatif. Hal ini menurut sebagian responden disebabkan antara lain karena ruang yang ada kurang luas serta penerangan kurang memadai. Tabel IV.14. berikut ini memperlihatkan data tentang penilaian responden terhadap kondisi ruang baca yang ada di perpustakaan .

Tabel IV.14.
Tingkat Penilaian Ruang Baca

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak representatif	12	24,0
2	Kurang representatif	31	62,0
3	Representatif	7	14,0
4	Sangat representatif	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 10.

Indikator lain yang juga digunakan untuk melihat kualitas pelayanan perpustakaan pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah tanggapan pengunjung perpustakaan terhadap tingkat pemenuhan sarana penunjang seperti Musholla, foto copy dan lain-lain. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa sarana penunjang lain yang diperlukan pengunjung kurang terpenuhi (60%). Sementara responden yang menilai tidak terpenuhi sebanyak 22%. Sedangkan 18% responden lain menyatakan bahwa sarana penunjang sebenarnya telah terpenuhi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator kualitas pelayanan perpustakaan yaitu pemenuhan sarana penunjang belum dilaksanakan dengan baik karena masih dirasakan kurang. Menurut beberapa responden sebenarnya sarana penunjang ada yang sudah terpenuhi tetapi kondisinya kurang memadai. Tabel IV.15. berikut ini memperlihatkan data tentang tanggapan responden terhadap tingkat sarana penunjang yang disediakan oleh kantor perpustakaan.

Tabel IV.15.
Tingkat Pemenuhan Sarana Penunjang

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak terpenuhi	11	22,0
2	Kurang terpenuhi	30	60,0
3	Terpenuhi	9	18,0
4	Sangat terpenuhi	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 11.

B. 2. Kemampuan Pegawai

Salah satu unsure pokok dalam membahas kualitas pelayanan kepastakaan pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah dengan melihat kemampuan pegawai/petugas perpustakaan. Indikator yang dipergunakan untuk mengetahui kemampuan pegawai yaitu dengan melihat penilaian responden terhadap pengalaman pegawai dalam melaksanakan pelayanan kepastakaan. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas masih kurang pengalaman dalam melayani pengunjung (66 %). Sementara responden yang menilai petugas tidak memiliki pengalaman sebanyak 20 %. Sedangkan 14 % responden lain menyatakan bahwa petugas sudah banyak yang berpengalaman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator kemampuan pegawai/petugas yaitu pengalaman belum banyak dimiliki pegawai dalam emlayani pengunjung. Hal ini disebabkan antara lain karena petugas tidak memiliki latar belakang pendidikan yang menunjang pelaksanaan tugas. Tabel IV.16. berikut ini memperlihatkan data tentang penilaian responden terhadap tingkat pengalaman petugas dalam melayani pengunjung perpustakaan.

Tabel IV.16.
Tingkat Pengalaman Petugas Perpustakaan

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak berpengalaman	10	20,0
2	Kurang berpengalaman	33	66,0
3	Berpengalaman	7	14,0
4	Sangat berpengalaman	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 12.

Indikator lain yang dipergunakan untuk mengetahui kemampuan pegawai yaitu dengan melihat penilaian responden terhadap tingkat ketrampilan teknis yang dimiliki para pegawai/petugas. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas masih kurang trampil dalam mempergunakan peralatan yang ada misal komputer atau lainnya (58 %). Sementara responden yang menilai petugas tidak trampil sebanyak 24 %. Sedangkan 18 % responden lain menyatakan bahwa petugas sudah trampil memakai peralatan yang ada. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator kemampuan pegawai/petugas yaitu tingkat ketrampilan teknis belum banyak dimiliki pegawai dalam melayani pengunjung. Hal ini disebabkan antara lain karena petugas belum memanfaatkan peralatan yang ada atau peralatan tidak dimaksimalkan untuk menunjang pelaksanaan tugas. Tabel IV.17. berikut ini memperlihatkan data tentang penilaian responden terhadap tingkat ketrampilan teknis petugas dalam menggunakan peralatan guna melayani pengunjung perpustakaan.

Tabel IV.17.
Tingkat Ketrampilan Teknis Petugas

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak trampil	12	24,0
2	Kurang trampil	29	58,0
3	Trampil	9	18,0
4	Sangat trampil	0	0
	J u m l a h	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 13.

Indikator lain yang dipergunakan untuk mengetahui kemampuan pegawai yaitu dengan melihat persepsi responden terhadap kemampuan penyesuaian diri pegawai dengan lingkungan kerjanya. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas masih kurang dapat menyesuaikan dengan lingkungan kerja (58 %). Sementara responden yang menilai petugas tidak dapat menyesuaikan sebanyak 24 %. Sedangkan 18 % responden lain menyatakan bahwa petugas sering dapat menyesuaikan dengan lingkungan kerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator kemampuan pegawai/petugas yaitu kemampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja belum banyak dimiliki pegawai. Alasan yang disampaikan responden misal kurang mampu menjaga ketenangan lingkungan sekitar dengan saling berbicara antar pegawai. Tabel IV.18. berikut ini memperlihatkan data tentang penilaian responden terhadap tingkat kemampuan petugas dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan.

Tabel IV.18.
Tingkat Kemampuan Menyesuaikan Diri

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak dapat menyesuaikan	12	24,0
2	Kurang dapat menyesuaikan	29	58,0
3	Sering menyesuaikan	9	18,0
4	Selalu menyesuaikan	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 14

Indikator lain yang dipergunakan untuk mengetahui kemampuan pegawai yaitu dengan melihat penilaian responden terhadap tingkat jalinan kerjasama sesama petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa antar petugas masih belum terjalin kerja sama artinya masih kadang-kadang terjalin kerjasama dalam melayani pengunjung (54 %). Sementara responden yang menilai tidak pernah terjalin kerjasama sesama petugas sebanyak 20 %. Sedangkan 26 % responden lain menyatakan bahwa sesama petugas sudah sering terjalin kerjasama. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator kemampuan pegawai/petugas yaitu jalinan kerjasama sesama petugas belum banyak dimiliki pegawai dalam emlayani pengunjung. Menurut responden hal itu terlihat pada saling lempar tanggung jawab pekerjaan antar petugas. Tabel IV.19. berikut ini memperlihatkan data tentang penilaian responden terhadap tingkat kerjasama antar petugas dalam melayani pengunjung perpustakaan.

Tabel IV.19.
Tingkat Kerjasama antar Petugas

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak pernah terjalin	10	20,0
2	Kadang terjalin	27	54,0
3	Sering terjalin	13	26,0
4	Selalu terjalin	0	0
	J u m l a h	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 15.

Indikator lain yang dipergunakan untuk mengetahui kemampuan pegawai yaitu dengan melihat penilaian responden terhadap tingkat kemampuan petugas dalam menerima dan mengolah informasi yang berasal dari pengunjung. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas masih cukup mampu menerima dan mengelola informasi dari pengunjung (48 %). Sementara responden yang menilai petugas kurang mampu sebanyak 28 %. Sedangkan 24 % responden lain menyatakan bahwa petugas sudah mampu menerima dan mengolah informasi dari pengunjung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator kemampuan pegawai/petugas yaitu kemampuan menerima dan mengolah informasi dari pengunjung. Hal ini antara lain terlihat banyak petugas yang tidak bisa menerima masukan atau kritik dari pengunjung perpustakaan.. Tabel IV.20. berikut ini memperlihatkan data tentang penilaian responden terhadap kemampuan petugas dalam mengelola informasi dari pengunjung.

Tabel IV.20.
Tingkat Kemampuan Mengelola Informasi

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang mampu	14	28,0
2	Cukup mampu	24	48,0
3	Mampu	12	24,0
4	Sangat mampu	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 16.

Indikator lain yang dipergunakan untuk mengetahui kemampuan pegawai yaitu dengan melihat penilaian responden terhadap kemampuan petugas memahami kebutuhan para pengguna perpustakaan. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas cukup memahami apa yang dibutuhkan pengguna perpustakaan (46 %). Sementara responden yang menilai petugas kurang memahami sebanyak 36 %. Sedangkan 18 % responden lain menyatakan bahwa petugas sudah memahami kebutuhan para pengguna perpustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator kemampuan pegawai/petugas yaitu kemampuan memahami kebutuhan pengunjung telah dimiliki pegawai dalam melayani pengunjung. Tabel IV.21. berikut ini memperlihatkan data tentang penilaian responden terhadap tingkat pemahaman petugas terhadap kebutuhan para pengguna perpustakaan.

Tabel IV.21.
Tingkat Kemampuan Petugas Memahami Kebutuhan Pengunjung.

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang memahami	18	36,0
2	Cukup memahami	23	46,0
3	Memahami	9	18,0
4	Sangat memahami	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 17

B.3. Sikap Pegawai

Salah satu unsure dalam membahas kualitas pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah dengan melihat sikap pegawai. Indikator yang dipergunakan untuk mengetahui sikap pegawai yaitu dengan melihat penilaian responden terhadap keramahan pegawai dalam melaksanakan pelayanan perpustakaan. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas masih jarang menunjukkan sikap ramah dalam melayani pengunjung (56 %). Sementara responden yang menilai petugas tidak pernah bersikap ramah sebanyak 20 %. Sedangkan 24 % responden lain menyatakan bahwa petugas sudah sering memperlihatkan keramahan kepada pengunjung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator kemampuan pegawai/petugas yaitu sikap ramah belum banyak ditunjukkan pegawai dalam emlayani pengunjung. Hal ini menurut responden terlihat ketika petugas melayani pengunjung kurang senyum atau bersikap kaku. Tabel IV.22. berikut ini memperlihatkan data tentang penilaian responden terhadap tingkat keramahan petugas dalam melayani pengunjung perpustakaan.

Tabel IV.22.

Tingkat Keramahan Petugas

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak pernah ramah	10	20,0
2	Jarang/kadang	28	56,0
3	Sering	12	24,0
4	Selalu	0	0
	J u m l a h	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 18

Indikator lain yang dipergunakan untuk mengetahui sikap pegawai yaitu dengan melihat penilaian responden terhadap tingkat kesopanan pegawai dalam melaksanakan pelayanan perpustakaan. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas masih kurang menjaga sikap sopan dalam melayani pengunjung (60 %). Sementara responden yang menilai petugas tidak pernah menjaga kesopanan sebanyak 14 %. Sedangkan 26 % responden lain menyatakan bahwa petugas sudah sering menjaga kesopanan kepada pengunjung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator kemampuan pegawai/petugas yaitu sikap sopan belum banyak ditunjukkan pegawai dalam melayani pengunjung. Hal ini menurut responden terlihat ketika petugas melayani pengunjung dengan merokok bagi petugas laki-laki. Tabel IV.23. berikut ini memperlihatkan data tentang penilaian responden terhadap tingkat kesopanan petugas dalam melayani pengunjung perpustakaan.

Tabel IV.23.
Tingkat Kesopanan Petugas

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak pernah menjaga	7	14,0
2	Kurang menjaga	30	60,0
3	Sering menjaga	13	26,0
4	Sangat menjaga	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 19

Indikator lain yang dipergunakan untuk mengetahui sikap pegawai yaitu dengan melihat penilaian responden terhadap tingkat perlakuan pegawai kepada pengunjung ketika melaksanakan pelayanan perpustakaan. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden

menyatakan bahwa petugas masih jarang memperlakukan pengunjung sebagai raja (52 %). Sementara responden yang menilai petugas tidak pernah memperlakukan pengunjung sebagai raja sebanyak 32 %. Sedangkan 16 % responden lain menyatakan bahwa petugas sudah sering menganggap pengunjung sebagai raja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator sikap pegawai/petugas yaitu sikap memperlakukan pengunjung sebagai raja belum banyak ditunjukkan pegawai dalam emlayani pengunjung. Hal ini menurut responden terlihat ketika petugas melayani pengunjung dengan seenaknya atau dilayani sambil ngobrol . Tabel IV.24. berikut ini memperlihatkan data tentang penilaian responden terhadap tingkat perlakuan petugas dalam melayani pengunjung perpustakaan.

Tabel IV.24.

Tingkat Memperlakukan Pengunjung Sebagai Raja

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak pernah	16	32,0
2	Kadang-kadang	26	52,0
3	Sering	8	16,0
4	Selalu	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 20

Indikator lain yang dipergunakan untuk mengetahui sikap pegawai yaitu dengan melihat penilaian responden terhadap kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan pelayanan kepustakaan. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas kurang disiplin dalam mentaati jam kerja (48 %). Sementara responden yang menilai petugas tidak disiplin sebanyak 32 %. Sedangkan 20 % responden lain menyatakan bahwa petugas sudah memperlihatkan sikap disiplin dalam bekerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator kemampuan pegawai/petugas yaitu sikap disiplin belum banyak

ditunjukkan pegawai dalam mentaati jam kerja yang berlaku. Hal ini menurut responden terlihat ketika tidak ada petugas yang melayani sementara masih dalam jam kerja. Tabel IV.25. berikut ini memperlihatkan data tentang penilaian responden terhadap tingkat disiplin petugas dalam melayani pengunjung perpustakaan.

Tabel IV.25.
Tingkat Kedisiplinan Petugas

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak disiplin	16	32,0
2	Kurang disiplin	24	48,0
3	Disiplin	10	20,0
4	Sangat disiplin	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 21

Indikator lain yang dipergunakan untuk mengetahui sikap pegawai yaitu dengan melihat penilaian responden terhadap sikap adil pegawai dalam melaksanakan pelayanan perpustakaan. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas masih kurang adil dalam memperlakukan pengunjung (56 %). Sementara responden yang menilai petugas tidak bersikap adil sebanyak 18 %. Sedangkan 26 % responden lain menyatakan bahwa petugas sudah memperlihatkan sikap adil kepada semua pengunjung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator kemampuan pegawai/petugas yaitu sikap adil dalam memperlakukan semua pengunjung belum banyak ditunjukkan pegawai. Tabel IV.26. berikut ini memperlihatkan data tentang penilaian responden terhadap sikap adil petugas dalam melayani pengunjung perpustakaan.

Tabel IV.26.
Tingkat Perlakuan Adil pada Pengunjung

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak adil	9	18,0
2	Kurang adil	28	56,0
3	Adil	13	26,0
4	Selalu adil	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 22

B.4. Prosedur Kerja

Salah satu unsure dalam membahas kualitas pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah dengan melihat prosedur kerja. Indikator yang dipergunakan untuk mengetahui prosedur kerja yaitu dengan melihat penilaian responden terhadap tingkat kesederhanaan persyaratan untuk menjadi anggota perpustakaan. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa persyaratan untuk menjadi anggota perpustakaan cukup sederhana (62 %). Sementara responden yang menilai prosedur tidak sederhana sebanyak 14 %. Sedangkan 24 % responden lain menyatakan bahwa persyaratan menjadi anggota perpustakaan sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator prosedur kerja yaitu kesederhanaan persyaratan menjadi anggota perpustakaan telah dilaksanakan. Tabel IV.27. berikut ini memperlihatkan data tentang penilaian responden terhadap tingkat kesederhanaan persyaratan menjadi anggota perpustakaan.

Tabel IV.27.

Tingkat Kesederhanaan Syarat Keanggotaan

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak sederhana	7	14,0
2	Cukup sederhana	31	62,0
3	Sederhana	12	24,0
4	Sangat sederhana	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 23

Indikator lain yang dipergunakan untuk mengetahui prosedur kerja yaitu dengan melihat penilaian responden terhadap kesederhanaan proses peminjaman bahan pustaka. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan proses peminjaman bahan pustaka dilaksanakan dengan cukup sederhana (68 %). Sementara responden yang menilai proses peminjaman berbelit-belit sebanyak 6 %. Sedangkan 26 % responden lain menyatakan bahwa mekanisme peminjaman dilaksanakan sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator prosedur kerja yaitu kesederhanaan dalam proses peminjaman bahan pustaka. Tabel IV.28. berikut ini memperlihatkan data tentang penilaian responden terhadap tingkat kesederhanaan proses peminjaman bahan pustaka.

Tabel IV.28.

Tingkat Kesederhanaan Proses Peminjaman

Buku/Bahan Pustaka

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Berbelit-belit	3	6,0
2	Cukup sederhana	34	68,0
3	Sederhana	13	26,0
4	Sangat sederhana	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 24

Indikator lain yang dipergunakan untuk mengetahui prosedur kerja yaitu dengan melihat penilaian responden terhadap penerapan kesederhanaan mekanisme pengembalian buku/bahan pustaka. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa mekanisme yang sederhana kadang-kadang diterapkan dalam proses pengembalian buku (60 %). Sementara responden yang menilai tidak pernah diterapkan sebanyak 24 %. Sedangkan 16 % responden lain menyatakan bahwa telah diterapkan proses yang sederhana dalam pengembalian buku/bahan pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator prosedur kerja yaitu kesederhanaan mekanisme pengembalian buku/bahan pustaka telah diterapkan. Tabel IV.29. berikut ini memperlihatkan data tentang penilaian responden terhadap tingkat penerapan kesederhanaan prosedur pengembalian buku pustaka.

Tabel IV.29.
Tingkat Kesederhanaan Mekanisme Pengembalian
Buku/Bahan Pustaka

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak pernah diterapkan	12	24,0
2	Kadang diterapkan	30	60,0
3	Diterapkan	8	16,0
4	Selalu diterapkan	0	0
	J u m l a h	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 25

Indikator lain yang dipergunakan untuk mengetahui prosedur kerja yaitu dengan melihat penilaian responden terhadap pembatasan waktu peminjaman buku. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa batas waktu pinjam buku dirasakan cukup fleksibel (46 %). Sementara responden yang menilai kurang fleksibel sebanyak 32 %. Sedangkan 22 % responden lain menyatakan bahwa pembatasan waktu pinjam buku sangat fleksibel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator prosedur kerja yaitu fleksibilitas batas waktu peminjaman buku telah dilaksanakan. Tabel IV.30. berikut ini memperlihatkan data tentang penilaian responden terhadap tingkat fleksibilitas batas waktu pinjam buku.

Tabel IV.30.
Batas Waktu Pinjam Bahan Pustaka

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang fleksibel	16	32,0
2	Cukup fleksibel	23	46,0
3	Fleksibel	7	14,0
4	Sangat fleksibel	4	8,0
	J u m l a h	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 26

Indikator lain yang dipergunakan untuk mengetahui prosedur kerja yaitu dengan melihat penilaian responden terhadap pembatasan jumlah buku yang boleh dipinjam. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa jumlah buku yang boleh dipinjam bias dibatasi tetapi yang wajar (56 %). Sementara responden yang menilai sangat dibatasi sebanyak 24 %. Sedangkan 14 % responden lain menyatakan bahwa perlu ada pembatasan jumlah buku yang dipinjam dan hanya 6 % yang menyatakan tidak perlu dibatasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator prosedur kerja yaitu pembatasan

jumlah buku yang dipinjam boleh dilaksanakan tetapi yang wajar. Tabel IV.31. berikut ini memperlihatkan data tentang penilaian responden terhadap pembatasan buku yang dapat dipinjam.

Tabel IV.31.

Tingkat Batas Jumlah Buku Pinjaman

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat dibatasi	12	24,0
2	Dibatasi secara wajar	28	56,0
3	Dibatasi	7	14,0
4	Tidak perlu dibatasi	3	6,0
	Jumlah	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 27

Indikator lain yang dipergunakan untuk mengetahui prosedur kerja yaitu dengan melihat penilaian responden terhadap pelaksanaan denda bagi yang terlambat mengembalikan buku pinjaman. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa denda yang dikenakan bagi peminjam yang terlambat dirasakan agak memberatkan (56 %). Sementara responden yang menilai bahwa pelaksanaan denda memberatkan sebanyak 20 %. Sedangkan 24 % responden lain menyatakan bahwa denda bagi keterlambatan buku yang dipinjam dirasakan ringan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator prosedur kerja yaitu pelaksanaan denda bagi peminjam yang terlambat mengembalikan buku dirasakan cukup memberatkan pengunjung perpustakaan. Hal ini menurut responden perlu untuk ditinjau kembali. Tabel IV.32. berikut ini memperlihatkan data tentang penilaian responden terhadap pelaksanaan denda yang dikenakan pada peminjam.

Tabel IV.32.
Tingkat Denda Keterlambatan Pengembalian
Bahan Pustaka

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Memberatkan	10	20,0
2	Agak memberatkan	28	56,0
3	Ringan	12	24,0
4	Sangat ringan	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber : Diolah dari jawaban pertanyaan nomor 28

C. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bagian ini akan dipaparkan karakteristik masing-masing variabel penelitian dimana pada pertama akan disajikan data jumlah skor variabel penelitian. Jumlah skor pada masing-masing variabel ini merupakan penjumlahan item-item pertanyaan pada setiap responden, sehingga setiap responden akan mempunyai skor sesuai dengan jawaban yang diberikan. Guna melakukan kategorisasi variabel atau ordinalisasi variabel maka terlebih dahulu dilakukan penjumlahan (*total skor*) masing-masing pertanyaan yang mengukur variabel penelitian. Jumlah skor variabel ini kemudian dikategorikan kedalam 4 kelompok. Pengelompokan kedalam skala ordinal ini digunakan sebagai dasar dalam melakukan uji hubungan antar variabel. Langkah terakhir dilakukan uji hipotesis yaitu dengan menggunakan teknik Korelasi *Rank/Tau Kendall* dan *Konkordansi Kendall*. *Rank/Tau Kendall* dipakai untuk menguji hubungan dua variabel, sedangkan korelasi *Konkordansi Kendall* dipakai untuk mengukur hubungan bersama-sama.

C.1. Total Skor Variabel Penelitian

Jumlah pertanyaan yang dipakai untuk mengukur variabel kualitas pelayanan perpustakaan adalah sebanyak 11 pertanyaan. Masing-masing pertanyaan diukur dengan skala ordinal 1-4. Apabila dijumlahkan maka jumlah skor tertinggi adalah 44 dan skor terendah adalah 11. Penjumlahan terhadap 11 pertanyaan yang dipakai untuk mengukur variabel kualitas menunjukkan bahwa jumlah skor terendahnya adalah 17 dan jumlah skor tertinggi adalah 28. Jarak antara nilai tertinggi dan terendahnya 12. Distribusi frekuensi jumlah skor variabel kualitas pelayanan perpustakaan secara rinci terlihat pada Tabel.IV.33. berikut ini :

Tabel.IV.33.

Distribusi Jumlah Skor Pada Variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Skor	Frekuensi	Persentase
28	1	2,0
27	1	2,0
26	1	2,0
25	3	6,0
24	2	4,0
23	7	17,0
22	2	4,0
21	10	20,0
20	14	28,0
19	7	14,0
17	2	4,0
Jumlah	50	100,0

Selisih antara nilai tertinggi dan terendah merupakan jarak interval skor yaitu sebesar 12. Apabila jarak tersebut dibagi menjadi 4 kelompok maka jaraknya interval adalah sebesar 3,00 ($12:4 = 3,0$). Distribusi frekuensi kategori variabel kualitas pelayanan perpustakaan dapat terlihat pada Tabel.IV.34 berikut ini :

Tabel.IV.34.
Distribusi Frekuensi Variabel
Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Kategori/Skor	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik(17-19)	9	18,0
Kurang Baik (20-22)	26	52,0
Cukup(23-25)	12	24,0
Baik (26-28)	3	6,0
Jumlah	50	100,0

Penjumlahan terhadap 6 pertanyaan yang dipakai untuk mengukur variabel kemampuan pegawai telah menunjukkan bahwa jumlah skor terendahnya adalah 8 dan jumlah skor tertinggi adalah 15. Jarak antara nilai tertinggi dan terendahnya 7. Distribusi frekuensi jumlah skor variabel kemampuan pegawai secara rinci terlihat pada Tabel.IV.35 berikut ini :

Tabel.IV.35.
Distribusi Frekuensi Jumlah Skor Pada
Variabel Kemampuan Pegawai

Skor	Frekuensi	Persentase
15	2	4,0
14	3	6,0
13	13	26,0
12	8	16,0
11	14	28,0
10	3	6,0
9	6	12,0
8	1	2,0
Total	50	100,0

Selisih antara nilai tertinggi dan terendah merupakan jarak interval skor yaitu sebesar 8. Apabila jarak tersebut dibagi menjadi 4 kelompok maka jaraknya interval adalah sebesar 2,00 ($8:4=2,00$). Distribusi frekuensi kategori variabel kemampuan pegawai dapat terlihat pada Tabel.IV.36. berikut ini :

Tabel.IV.36.
Distribusi Frekuensi Variabel
Kemampuan Pegawai

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tidak baik (8-9)	7	14,0
Kurang baik (10-11)	17	34,0
Cukup baik (12-13)	21	42,0
Baik (14-15)	5	10,0
Jumlah	50	100,0

Penjumlahan terhadap 5 pertanyaan yang dipakai untuk mengukur variabel sikap pegawai telah menunjukkan bahwa jumlah skor terendahnya adalah 7 dan jumlah skor tertinggi adalah 13. Jarak antara nilai tertinggi dan terendahnya 7. Distribusi frekuensi jumlah skor variabel sikap pegawai secara rinci terlihat pada Tabel.IV.37. berikut ini :

Tabel.IV.37.
Distribusi Frekuensi Jumlah Skor Pada
Variabel Sikap Pegawai

Skor	Frekuensi	Persentase
13	2	4,0
12	4	8,0
11	13	26,0
10	13	26,0
9	9	18,0
8	7	14,0
7	2	4,0
Total	50	100,0

Selisih antara nilai tertinggi dan terendah merupakan jarak interval skor yaitu sebesar 7. Apabila jarak tersebut dibagi menjadi 4 kelompok maka jaraknya interval adalah sebesar 2,00 ($7/4=1,75$ atau dibulatkan menjadi 2,00). Distribusi frekuensi kategori variabel sikap pegawai dapat terlihat pada Tabel.IV.38. berikut ini :

Tabel.IV.38.
Distribusi Frekuensi Variabel
Sikap Pegawai

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tidak baik (7-8)	9	18,0
Kurang baik (9-10)	22	44,0
Cukup baik (11-12)	17	34,0
Baik (13-)	2	4,0
Jumlah	50	100,0

Penjumlahan terhadap 6 pertanyaan yang dipakai untuk mengukur variabel prosedur kerja telah menunjukkan bahwa jumlah skor terendahnya adalah 8 dan jumlah skor tertinggi adalah 16. Jarak antara nilai tertinggi dan terendahnya 8. Distribusi frekuensi jumlah skor variabel prosedur kerja secara rinci terlihat pada Tabel.IV.39 berikut ini :

Tabel.IV.39.
Distribusi Frekuensi Jumlah Skor Pada
Variabel Prosedur Kerja

Skor	Frekuensi	Persentase
16	1	2,0
15	6	12,0
14	7	14,0
13	8	16,0
12	10	20,0
11	11	22,0
10	3	6,0
9	2	4,0
8	2	4,0
Total	50	100,0

Selisih antara nilai tertinggi dan terendah merupakan jarak interval skor yaitu sebesar 8. Apabila jarak tersebut dibagi menjadi 4 kelompok maka jaraknya interval adalah sebesar 2,00 ($8/4=2,00$). Distribusi frekuensi kategori variabel prosedur kerja dapat terlihat pada Tabel.IV.40. berikut ini :

Tabel.IV.40.
Distribusi Frekuensi Variabel
Prosedur Kerja

Kategori	Frekuensi	Persentase
Tidak baik (8-9)	4	8,0
Kurang baik (10-12)	24	48,0
Cukup baik (13-14)	15	30,0
Baik (15-16)	7	14,0
Jumlah	50	100,0

Apabila diperhatikan dari keseluruhan distribusi frekuensi masing-masing variable di atas maka akan terlihat khususnya distribusi frekuensi variable kemampuan pegawai dimana frekuensi yang masuk kategori cukup baik ternyata lebih besar daripada kategori kurang baik. Hal ini dapat terjadi karena kemungkinan distribusi yang tidak normal . Namun demikian apabila diuji dengan Reliability analysis maka diperoleh hasil perhitungan bahwa keempat variable tersebut masing-masing dengan hasil alpha di atas 0,50 sehingga dapat disimpulkan bahwa variasi item pertanyaan dengan variable yang dikategori tidak terdapat perbedaan.

C.2. Uji Hipotesis

C.2.1. Hubungan Antara Kemampuan Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan

Kepustakaan

Hubungan antara kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan kepastakaan di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah menunjukkan bahwa ada kecenderungan hubungan yang positif. Hal ini terlihat dari jawaban responden yang menyatakan bahwa kemampuan pegawai yang kurang baik maka kualitas pelayanan yang dihasilkan ternyata kurang baik.. Hubungan ini terlihat dari proporsi 58,8 % responden yang menyatakan bahwa kemampuan pegawai kurang baik maka akan diikuti kualitas pelayanan yang kurang baik. Namun demikian hasil tabulasi silang ini ternyata juga menunjukkan hubungan yang tidak begitu baik karena dari responden yang menyatakan bahwa kemampuan kerja baik ternyata menyatakan bahwa kualitas pelayanan masuk kategorikurang baik (60,0%). Hal ini dapat terjadi kemungkinan disebabkan adanya faktor di luar kemampuan kerja yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Hasil tabulasi silang secara rinci antara kedua variabel ini dapat terlihat secara rinci pada Tabel.IV.41. berikut ini :

Tabel.IV.41.

Hubungan Antara Variabel Kemampuan Pegawai
Dengan Kualitas Pelayanan Kepustakaan

Kualitas Pelayanan	Kemampuan Pegawai				Jumlah
	Tidak baik	Kurang baik	Cukup baik	Baik	
Tidak Baik	1 14,3%	3 17,6%	4 19,0	1 20,0%	9 18,0%
Kurang Baik	4 57,1 %	10 58,8 %	9 42,9 %	3 60,0 %	26 52,0 %
Cukup baik	2 28,6%	4 23,5 %	5 23,5 %	1 20,0 %	12 24,0
Baik			3 14.3%		3 6,0 %
Jumlah	7 100,0%	17 100,0%	21 100,0%	5 100,0%	50 100,0%

Hasil uji statistik yang terlihat pada Tabel. IV.42. telah membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan kepustakaan dimana terdapat koefisien sebesar 0,353. Uji signifikansi antara kedua variabel tersebut menunjukkan koefisien sebesar 2,303 dan Z tabel untuk tingkat kebenaran 95% adalah 1,96, sehingga harga hitung lebih besar dari harga tabel ($2,303 > 1,96$). Hasil ini telah memberikan bukti bahwa hipotesis penelitian dapat terbukti dimana ada hubungan yang positif dan signifikan antara kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan kepustakaan.

Tabel. IV.42.

Uji Rank Kendall Hubungan Kemampuan Pegawai
Dengan Kualitas Pelayanan Kepustakaan

Koefisien	Std. Error	Z-test	Signifikansi
0,353	0,117	2,303	95%
Z-Tabel		1,96	

Uji signifikansi (Siegel, 1990: 274) diatas diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{2(2N+5)/9N(N-1)}}$$

$$Z = \frac{0,353}{\sqrt{2(2.50+5)/9.50(50-1)}}$$

$$Z = \frac{0,353}{\sqrt{2(2.50+5)/9.50(50-1)}}$$

$$Z = \frac{0,353}{0,097}$$

Z = 2,303 atau signifikan pada taraf 95%

C.2.2. Hubungan Antara Sikap Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Kepustakaan

Hubungan antara Sikap Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Kepustakaan di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif. Hal ini terlihat dari jawaban responden yang menyatakan bahwa sikap pegawai yang kurang baik maka kualitas pelayanan yang dihasilkan kurang baik. Hubungan ini terlihat dari proporsi 59,1 % responden yang menyatakan bahwa sikap pegawai yang kurang baik maka akan diikuti kualitas pelayanan yang kurang baik. Namun demikian hasil tabulasi silang ini ternyata juga menunjukkan hubungan yang tidak begitu baik karena dari responden yang menyatakan bahwa sikap pegawai yang baik ternyata menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang dihasilkan masuk kategori kurang baik (100,0%). Hal ini dapat terjadi kemungkinan disebabkan adanya faktor di luar sikap pegawai yang mempengaruhi kualitas pelayanan Hasil tabulasi silang secara rinci antara kedua variabel ini dapat terlihat secara rinci pada Tabel.IV.43. berikut ini :

Tabel.IV.43.

Hubungan Antara Variabel Sikap Pegawai
Dengan Kualitas Pelayanan Kepustakaan

Kualitas Pelayanan	Sikap Pegawai				Jumlah
	Tidak baik	Kurang baik	Cukup baik	Baik	
Tidak baik	2 22,2 %	4 18,2 %	3 17,6 %		9 18,0%
Kurang baik	4 44,4 %	13 59,1 %	7 41,2 %	2 100,0 %	26 52,0 %
Cukup baik	3 33,3 %	2 9,1 %	7 41,2 %		12 24,0 %
Baik		3 13,6 %			3 6,0 %
Jumlah	9 100,0%	22 100,0%	17 100,0%	2 100,0%	50 100,0%

Hasil uji statistik yang terlihat pada Tabel. IV.44. telah membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel sikap pegawai dengan kualitas pelayanan kepustakaan dimana terdapat koefisien sebesar 0,405. Uji signifikansi antara kedua variabel tersebut menunjukkan koefisien sebesar 2,388 dan Z tabel untuk tingkat kebenaran 95% adalah 1,96, sehingga harga hitung lebih besar dari harga tabel ($2,388 > 1,96$). Hasil ini telah memberikan bukti bahwa hipotesis penelitian diterima dimana ada hubungan yang signifikan antara sikap pegawai dengan kualitas pelayanan kepustakaan..

Tabel. IV.44.
 Uji Rank Kendall Hubungan Sikap Pegawai
 Dengan Kualitas Pelayanan Kepustakaan

Koefisien	Std. Error	Z-test	Signifikansi
0,405	0,118	2,388	95%
Z-Tabel		1,96	

Uji signifikansi diatas diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{2(2N+5)/9N(N-1)}}$$

$$Z = \frac{0,405}{\sqrt{2(2.50+5)/9.50(50-1)}}$$

$$Z = \frac{0,405}{\sqrt{2(2.50+5)/9.50(50-1)}}$$

$$Z = \frac{0,405}{0,097}$$

Z = 2,388 atau signifikan pada taraf 95%

✓

C.2.3. Hubungan Antara Prosedur Kerja Dengan Kualitas Pelayanan

Kepustakaan

Hubungan antara Prosedur kerja dengan kualitas pelayanan keputakaan di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif. Hal ini terlihat dari jawaban responden yang menyatakan bahwa prosedur kerja yang baik maka kualitas pelayanan yang dilaksanakan hasilnya baik dan prosedur yang tidak baik ternyata masih menghasilkan kualitas pelayanan yang tidak baik juga. Hubungan ini terlihat dari proporsi 50 % responden yang menyatakan bahwa prosedur kerja yang tidak baik maka kualitas pelayanan yang dihasilkan ternyata tidak baik. Sementara itu responden yang menyatakan bahwa prosedur kerja yang kurang baik dan dapat dihasilkan kualitas pelayanan yang kurang baik sebanyak 62,5 %. Hasil tabulasi silang ini ternyata juga menunjukkan data yang menyatakan bahwa prosedur kerja yang baik dan ternyata menghasilkan kualitas pelayanan masuk kategori baik (28,6 %). Hasil tabulasi silang secara rinci antara kedua variabel ini dapat terlihat secara rinci pada Tabel.IV.45. berikut ini :

Tabel.IV.45.

Hubungan Antara Variabel Prosedur Kerja
Dengan Kualitas Pelayanan Kepustakaan

Kualitas Pelayanan	Prosedur Kerja				Jumlah
	Tidak baik	Kurang baik	Cukup baik	Baik	
Tidak baik	2 50,0%	3 12,5%	2 13,3%	2 28,6%	9 18,0%
Kurang baik	1 25,0%	15 62,5%	7 46,7%	3 42,9%	26 52,0%
Cukup baik	1 25,0%	5 20,8%	6 40,0%		12 24,0%
Baik		1 4,2%		2 28,6%	3 6,0%
Jumlah	4 100,0%	24 100,0%	15 100,0%	7 100,0%	50 100,0%

Hasil uji statistik yang terlihat pada Tabel. IV.46. telah membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel prosedur kerja dengan kualitas pelayanan kepustakaan dimana terdapat koefisien sebesar 0,302. Uji signifikansi antara kedua variabel tersebut menunjukkan koefisien sebesar 2,697 dan Z tabel untuk tingkat kebenaran 95% adalah 1,96, sehingga harga hitung lebih besar dari harga tabel ($2,697 > 1,96$). Hasil ini telah memberikan bukti bahwa hipotesis penelitian dapat terbukti dimana ada hubungan yang signifikan antara prosedur kerja dengan kualitas pelayanan kepustakaan.

Tabel. IV.46.
 Uji Rank Kendall Hubungan Prosedur Kerja
 Dengan Kualitas Pelayanan Kepustakaan

Koefisien	Std. Error	Z-test	Signifikansi.
0,302	0,145	2,697	95%
Z-Tabel		1,96	

Uji signifikansi diatas diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{2(2N+5)/9N(N-1)}}$$

$$Z = \frac{0,302}{\sqrt{2(2.50+5)/9.50(50-1)}}$$

$$Z = \frac{0,302}{\sqrt{2(2.50+5)/9.50(50-1)}}$$

$$Z = \frac{0,302}{0,097}$$

Z = 2.697 atau signifikan pada taraf 95%

C.2.4. Hubungan Antara Kemampuan Pegawai, Sikap Pegawai, Prosedur Kerja dengan Kualitas Pelayanan Kepustakaan

Hasil perhitungan Koefisien Konkordansi Kendall menunjukkan koefisien sebesar 0,242. Guna menguji tingkat kebenarannya maka dapat dilihat dari nilai Chi-Square (X^2) dimana terdapat nilai sebesar 16,253 dan apabila dilihat dengan harga Chi-Square tabel dengan tingkat kebenaran 95% (DF=3, N=50) maka nilai Chi-Square tabel adalah sebesar 7,82. (Sidney Siegel, 1990: 301) Hasil ini telah memberikan bukti bahwa nilai X^2 hitung lebih besar jika dibanding dengan nilai X^2 tabel ($16,253 > 7,82$). Hasil ini telah dapat dipakai untuk menarik kesimpulan bahwa ada hubungan yang signifikan secara bersama-sama antara variabel kemampuan pegawai, sikap dan prosedur kerja dengan kualitas pelayanan kepustakaan. Sedangkan koefisien determinasi Konkordansi Kendall (W^2) yang mencerminkan seberapa besar keeratan hubungan antara ketiga variabel independen dengan dependen menunjukkan nilai sebesar 5,85% ($0,242^2 \times 100\%$). Atau dapat dinyatakan bahwa ketiga variabel independen ini mempunyai sumbangan sebesar 9,61%, sedangkan sisanya sebesar 94,15% adalah faktor-faktor lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Hasil di atas dapat terlihat pada Tabel.IV.47 dibawah ini :

Tabel.IV.47.
Korelasi Konkordansi Kendall

N	50
Kendall's W	0,242
Chi-Square Hitung	16,253
Chi-Square tabel	7,82
df	3
Asymp. Sig.	95%

Uji signifikansi (Siegel, 1990: 274) diatas diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$X^2 = k (N-1) W$$

$$X^2 = 3 (50-1) 0,311$$

$$X^2 = 3 (49) 0,242$$

$$X^2 = 147 . 0,242$$

$$X^2 = 16,253$$

D. DISKUSI

Hasil tanggapan responden terhadap pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan variable –variabel yang diajukan adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan perpustakaan

Berdasarkan tanggapan responden terhadap tingkat pelayanan peminjaman terlihat 48 % menyatakan kurang cepat. Untuk ketersediaan bahan pustaka sebanyak 60 % responden menyatakan kurang tersedia. Jumlah bahan pustaka dikatakan 58 % responden kurang memadai. Sedikit bahan pustaka yang masih actual hal itu menurut 56 % responden. Ruang baca dinilai 62 % responden kurang representatif. Sedang sarana penunjang perpustakaan menurut 60 % responden kurang memenuhi. Kualitas pelayanan yang dirasakan responden secara umum masih kurang antara lain proses peminjaman kurang cepat karena petugas hanya sedikit, pengunjung jarang menemukan buku yang actual, ruang baca yang tidak luas sehingga pengunjung harus duduk di lantai serta sarana penunjang lain misal sarana ibadah, foto copy perlu dipenuhi.

2. Kemampuan Pegawai

Tingkat pengalaman para petugas dinilai 66 % responden kurang berpengalaman. Ketrampilan teknis juga dinilai oleh sebanyak 58 % responden kurang trampil. Sementara itu 58 % dari responden menyatakan petugas kurang dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan. Kerjasama antar petugas dirasakan responden kurang terjalin yang terbukti 54 % responden. Sebanyak 48 % responden menyatakan bahwa petugas cukup mampu mengelola informasi dan masukan dari pengunjung. Sedangkan kemampuan memahami kebutuhan pengunjung perpustakaan dinilai cukup oleh 46 % responden. Kemampuan pegawai menurut responden masih dirasakan kurang antara lain ketrampilan memanfaatkan fasilitas yang ada misal komputer, antara petugas kurang terjalin kerjasama, kurang mau menerima masukan dari pengunjung.

3. Sikap Pegawai

Sebanyak 56 % responden menyatakan bahwa para petugas perpustakaan dinilai jarang atau tidak menunjukkan sikap ramah, sedang untuk tingkat kesopanan petugas dinilai 60 % responden kurang menjaga sopan santun. Pengunjung juga sering tidak diperlakukan sebagai raja, hal ini menurut 52 % responden. Responden sebanyak 48 % menyatakan para petugas kurang disiplin. Sedangkan sebagian besar responden yaitu 56 % merasakan perlakuan kurang adil kepada pengunjung. Sikap-sikap petugas yang dirasakan responden kurang baik antara lain tidak banyak tersenyum, melayani pengunjung sambil berbincang dengan sesama petugas atau sambil merokok, saat tertentu tidak ada petugas yang melayani.

4. Prosedur Kerja

Syarat untuk menjadi anggota perpustakaan dirasakan oleh sebagian besar atau 62 % responden cukup sederhana. Proses peminjaman bahan pustaka dinyatakan 60 % responden cukup sederhana. Batas waktu pinjam buku menurut 46 % kurang fleksibel. Jumlah buku yang boleh dipinjam dinyatakan oleh 56 % responden dibatasi. Disamping itu denda yang dikenakan dinilai oleh 56 % responden masih agak memberatkan. Prosedur yang dilakukan oleh kantor perpustakaan masih perlu ditingkatkan antara lain persyaratan keanggotaan perlu disederhanakan lagi, batas waktu dan jumlah buku pinjaman hendaknya dibatasi dengan wajar sehingga tidak terlalu menyulitkan pengunjung. Disamping itu denda yang ditetapkan terasa agak memberatkan sehingga perlu ditinjau lagi.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kemampuan pegawai, sikap pegawai dan prosedur kerja dengan kualitas pelayanan. Hasil perhitungan Koefisien Konkordansi Kendall menunjukkan koefisien sebesar 0,242. Guna menguji tingkat kebenarannya maka dapat dilihat dari nilai Chi-Square (X^2) dimana terdapat nilai sebesar 16,253 dan apabila dilihat dengan harga Chi-Square tabel dengan tingkat kebenaran 95% (DF=3, N=50) maka nilai Chi-Square tabel adalah adalah sebesar 7,82. Hasil ini telah memberikan bukti bahwa nilai X^2 hitung lebih

besar jika dibanding dengan nilai X^2 tabel (16,253 > 7,82). Hasil ini telah dapat dipakai untuk menarik kesimpulan bahwa ada hubungan yang signifikan secara bersama-sama antara variabel kemampuan pegawai, sikap pegawai dan prosedur kerja dengan kualitas pelayanan. Hasil penelitian juga memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah perlu lebih ditingkatkan terutama berkaitan dengan paradigma baru yaitu lembaga publik harus memberikan pelayanan prima bagi masyarakat.

Walaupun demikian hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variable di atas tidak begitu besar kontribusinya terhadap kualitas pelayanan perpustakaan yaitu sebesar 5,85 %, sedangkan factor-faktor lain yang turut mempengaruhi kualitas pelayanan di luar penelitian yaitu sebesar 94,15 %. Hal itu sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Moenir bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi selain oleh faktor kemampuan dan prosedur (termasuk didalam factor organisasi) juga ditentukan oleh faktor kesadaran, aturan, pendapatan dan faktor sarana (Moenir,1992).

Meskipun demikian, penelitian ini telah memberikan arah bagi penentu kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan organisasi publik. Permasalahn yang perlu dikaji lebih lanjut justru terletak pada variabel apakah yang sebetulnya paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Identifikasi faktor yang paling dominan ini akan menjadi masukan yang berarti bagi usaha peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan bagi instansi publik yang terfokus pada aspek di luar ketiga hal di atas nampaknya merupakan kebutuhan di masa mendatang.

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan publik khususnya dalam bidang pelayanan perpustakaan dan ketiga factor tersebut merupakan sebagian kecil dari faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan, maka untuk mewujudkan pelayanan prima Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah perlu mengambil langkah-langkah strategis yakni pelaksanaan Good Governance dan Paradigma kebijakan Publik.

Good Governance adalah semua tuntutan masyarakat akan terwujudnya kualitas pelayanan merupakan hal yang wajar sehingga sudah semestinya ditanggapi oleh pemerintah dengan melakukan perubahan ke arah yang lebih baik. Oleh karena untuk mewujudkan pelayanan prima perlu melibatkan tiga komponen penting yaitu pemerintah, sektor swasta dan masyarakat luas. Sedangkan untuk strategi kedua yakni paradigma kebijakan publik dimana semua kebijakan yang diambil oleh pemerintah harus mencerminkan kepentingan masyarakat luas.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah masih rendahnya kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah. Rendahnya kualitas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, akan tetapi dari faktor-faktor itu menurut asumsi penulis yang dominan adalah faktor kemampuan pegawai, sikap pegawai dan prosedur kerja.

Berawal dari permasalahan tersebut, kerangka teori yang dibangun dalam penelitian ini kemudian dilakukan analisis dan penelitian di lapangan dengan instrumen kuesioner yang didistribusikan kepada pengunjung (responden) serta diperkuat dengan pedoman wawancara bagi petugas/pegawai perpustakaan di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah, kemudian dari data yang terkumpul diolah dengan menggunakan Statistik Nonparametrik Rank Kendall untuk hubungan tunggal dan Konkordansi Kendall untuk hubungan ganda dari variable penelitian.

Berdasarkan hasil tanggapan responden dan diperkuat informasi dari petugas/pegawai dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Kepustakaan

Kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan secara umum masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu kecepatan dalam pelayanan peminjaman maupun pengembalian bahan pustaka masih kurang, jumlah koleksi bahan pustaka masih belum memadai dibanding jumlah pengunjung perpustakaan ditambah lagi koleksi banyak yang tidak aktual, serta sarana penunjang lain kurang tersedia yang representatif.

2. Kemampuan Pegawai

Kualitas Pegawai perpustakaan pada umumnya masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu kemampuan teknis pelayanan perpustakaan masih perlu ditingkatkan serta belum memanfaatkan sarana komputer dengan maksimal. Disamping itu petugas belum mampu menyesuaikan dengan lingkungan dan

kebutuhan pengunjung serta antar petugas kadang masih terlihat kurang kerjasama secara baik dalam memberikan pelayanan.

3. Sikap Pegawai

Sikap Pegawai perpustakaan dalam melayani pengunjung masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu sikap ramah dan sopan santun belum ditunjukkan, pengunjung perpustakaan belum dianggap sebagai raja yang mesti dihormati dan dilayani secara adil. Disamping itu juga kedisiplinan masih harus ditingkatkan khususnya jam kerja.

4. Prosedur Kerja

Prosedur Kerja perpustakaan juga dirasakan masih perlu ditingkatkan. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu kesederhanaan dalam persyaratan keanggotaan dan mekanisme peminjaman/pengembalian bahan pustaka memang dirasakan pengunjung sudah cukup sederhana, meskipun sebagian lain masih menyarankan untuk ditingkatkan. Pada sisi lain pegawai hendaknya tahu betul tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Pembatasan jumlah bahan pustaka yang boleh dipinjam serta pengenaan denda bagi keterlambatan pengembalian buku pinjaman hendaknya masih dirasa memberatkan.

Hasil pengujian hipotesis dari ketiga variable independen (X) dengan variable dependen (Y) yang menggunakan rumus Rank Kendall maupun Konkordansi Kendall terbukti mempunyai koefisien korelasi yang signifikan. Hasil uji hipotesis dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variable kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan dimana terdapat koefisien korelasi sebesar 0,353. Uji signifikansi antara kedua variable tersebut diperoleh angka sebesar 2,303 dan Z table untuk tingkat kebenaran 95 % adalah 1,96 sehingga harga hitung lebih besar dari harga table ($2,303 > 1,96$). Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa variable kemampuan pegawai mempunyai pengaruh terhadap rendahnya kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah atau hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan perpustakaan dapat diterima.

2. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variable sikap pegawai dengan kualitas pelayanan dimana terdapat koefisien korelasi sebesar 0,405. Uji signifikansi antara kedua variable tersebut diperoleh angka sebesar 2,388 dan Z table untuk tingkat kebenaran 95 % adalah 1,96 sehingga harga hitung lebih besar dari harga table ($2,388 > 1,96$). Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa variable sikap pegawai mempunyai pengaruh terhadap rendahnya kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah atau hipotesis yang menyatakan ada hubungan positif antara sikap pegawai dengan kualitas pelayanan kepustakaan dapat diterima.
3. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variable prosedur kerja dengan kualitas pelayanan dimana terdapat koefisien korelasi sebesar 0,302. Uji signifikansi antara kedua variable tersebut diperoleh angka sebesar 2,697 dan Z table untuk tingkat kebenaran 95 % adalah 1,96 sehingga harga hitung lebih besar dari harga table ($2,697 > 1,96$). Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa variable prosedur kerja mempunyai pengaruh terhadap rendahnya kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah atau hipotesis yang menyatakan ada hubungan positif dan signifikan antara prosedur kerja dengan kualitas pelayanan kepustakaan dapat diterima.
4. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variable kemampuan pegawai, sikap pegawai dan prosedur kerja secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan. Hasil perhitungan Koefisien Konkordansi Kendall sebesar 0,242 dan untuk menguji tingkat kebenarannya maka dapat dilihat dari nilai Chi-Square (X) dimana terdapat nilai sebesar 16,253 dan apabila dilihat dengan harga Chi-Square table dengan tingkat signifikansi 95 %. ($DF=3, N=50$) maka nilai Chi-Square table adalah sebesar 7,82. Hasil ini telah memberikan bukti bahwa nilai X hitung lebih besar jika dibanding dengan nilai X table ($16,253 > 7,82$) Sehingga diinterpretasikan bahwa variable kemampuan pegawai, sikap pegawai dan prosedur kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap rendahnya kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah atau hipotesis yang menyatakan ada hubungan positif dan signifikan antara kemampuan pegawai, sikap pegawai dan prosedur kerja dengan kualitas pelayanan kepustakaan dapat diterima.

5. Sedangkan Koefisien determinasi Konkordansi Kendall sebesar 5,85 % berarti hanya kecil pengaruh ketiga variable independen secara bersama-sama terhadap rendahnya kualitas pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah dalam penelitian ini, sementara 94,15 % lainnya dipengaruhi oleh factor-faktor di luar variable penelitian yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Dengan demikian maka teori yang dibangun dalam penelitian ini, sesudah dilakukan penelitian dan uji analisis baik secara empiris maupun secara teoritis ternyata benar dan terbukti.

B. S A R A N

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis menyampaikan rekomendasi yang sekiranya dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pengambilan kebijakan, khususnya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah yaitu :

a. Kualitas Pelayanan Perpustakaan

1. Meningkatkan kecepatan pelayanan baik untuk peminjaman atau pengembalian antara lain dengan menambah petugas pelayanan.
2. Menambah jumlah koleksi buku/bahan pustaka dengan mengutamakan pada segi aktualitas dan kebutuhan pengunjung.
3. Menyediakan ruang/tempat informasi khusus untuk buku-buku baru
4. Menambah dan meningkatkan sarana penunjang lain yang dibutuhkan pengunjung Misal ruang baca, mushola yang representatif dan lain-lain.

b. Kemampuan Pegawai

1. Pegawai didorong untuk selalu meningkatkan kemampuannya khususnya teknis perpustakaan dan teknis komputer guna menunjang pelaksanaan tugas misal dengan mengikutsertakan kursus/diklat perpustakaan atau komputer.

2. Pegawai selalu diingatkan untuk mampu menyesuaikan diri dan mengakomodasi kebutuhan dan keinginan pengunjung dengan jalan mau menerima masukan dan kritik pengunjung.
3. Kerjasama antar petugas untuk selalu dinomorsatukan dan menganggap pelayanan adalah tugas bersama.

c. Sikap Pegawai

1. Sikap pegawai yang diwarnai keramahan dan kesopanan untuk selalu ditunjukkan dalam melayani para pengunjung misalnya selalu tersenyum atau mohon maaf apabila melakukan pelayanan tidak memuaskan.
2. Memperlakukan pengunjung sebagai raja yang patut diberi pelayanan serta memberikan rasa keadilan dengan jalan tidak membedakan pada semuanya.
3. Mengedepankan sikap disiplin pada aturan khususnya ketaatan pada jam kerja.

d. Prosedur Kerja

1. Semua pegawai hendaknya berusaha untuk tahu betul tugas-tugas yang harus dilaksanakan misalnya dengan memahami tugas pokok perpustakaan dan ketentuan yang ada.
2. Kesederhanaan dalam hal syarat keanggotaan, mekanisme peminjaman dan pengembalian buku pustaka hendaknya terus ditingkatkan.
3. Pelaksanaan pembatasan jumlah buku pinjaman serta denda keterlambatan pengembalian pinjaman hendaknya dikenakan secara wajar.

DAFTAR PUSTAKA

1. AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 1992.
2. AS. Moenir; *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Pegawai*, Gunung Agung, Jakarta, 1987.
3. Daan Suganda; *Administrasi dan Pendapat Para Pakar*, Kapita Selekta, Jakarta, 1998.
4. Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana; *Total Quality Management*, Andi Offset, Yogyakarta, 1998.
5. Fandi Tjiptono; *Manajemen Data*, Andi Offset, Yogyakarta, 1996.
6. Gerungan; *Psikologi Sosial*, PT. Eresco, Bandung, 1988.
7. Gibson, Ivonisevich dan Donnely; *Organisasi dan Manajemen Perilaku*, Erlangga, Jakarta, 1990.
8. Ibnu Syamsi; *Sistem dan Prosedur Kerja*, Bumi Aksara, Jakarta, 1994.
9. James AF. Stoner; *Manajemen*, Jilid kedua, Prehallindo, Jakarta, 1996.
10. Kartini Kartono; *Pengantar Metodologi Research*, Alumni, Bandung, 1990.
11. LAN dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan; *Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah*, Jakarta, 2000.
12. Mar'at; *Sikap Manusia, Perubahan serta Pengukurannya*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1984.
13. Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta, 1989.
14. Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi*, CV Rajawali, Jakarta, 1983.
15. Miftah Thoha; *Perspektif Perilaku Organisasi*, Media Widya Mandala, Yogyakarta, 1998.
16. Moekijat, *Dasar-dasar Administrasi dan Manajemen Perusahaan*, Mandor Maju, Bandung, 1987.
17. Nicolas Henry; *Administrasi Negara dan Masalah-masalah Kenegaraan*, Rajawali Press, Jakarta, 1998

18. Pamudji; *Analisa Administrasi*, Bina Aksara, Jakarta, 1987.
19. Ryaas Rasyid; *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*, Yarsif Watampone, Jakarta, 1997.
20. Sondang P. Siagian; *Administrasi Pembangunan*, Gunung Agung, Jakarta, 1983.
21. Sondang P. Siagian; *Peran Staf dalam Manajemen*, Gunung Agung, Jakarta, 1983.
22. Sondang P. Siagian; *Analisis serta Perumusan Kebijakan dan Strategi Organisasi*, Gunung Agung, Jakarta, 1985.
23. Sondang P. Siagian; *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta, 1997.
24. Soetopo; *Pelayanan Prima*, LAN RI Jakarta, 1999.
25. Stephen Robin, *Perilaku Organisasi*, PT Prehallindo, Jakarta, 1996.
26. Sugiyanti; *Strategi Pelayanan Prima*, LAN RI Jakarta, 1999.
27. Sugiyono; *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2001.
28. Sulisty Basuki; *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1991.
29. Vembriarto; *Pendidikan Sosial*, Yayasan Pendidikan Paramitra, Yogyakarta, 1981.
30. Wahjo Soemidjo; *Kepemimpinan dan Motivasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1987.
31. Y. Warella; *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, Disampaikan Pada Pidato Pengukuhan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara, Badan Penerbit UNDIP, Semarang, 1997.
32. Zulian Yamit; *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonosia, Yogyakarta, 2001,