

KUALITAS PELAYANAN UPT. PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA

TESIS

Untuk memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Magister

Program Studi Magister Administrasi Publik

Konsentrasi : Pengembangan Organisasi Publik



Diajukan Oleh :

Eko Hasto Nugroho

S.240905018

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
S U R A K A R T A
2008**

**KUALITAS PELAYANAN UPT. PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

Disusun oleh :

Eko Hasto Nugroho

S.240905018

Telah Disetujui oleh Tim Pembimbing

Jabatan

Nama

Tanda Tangan

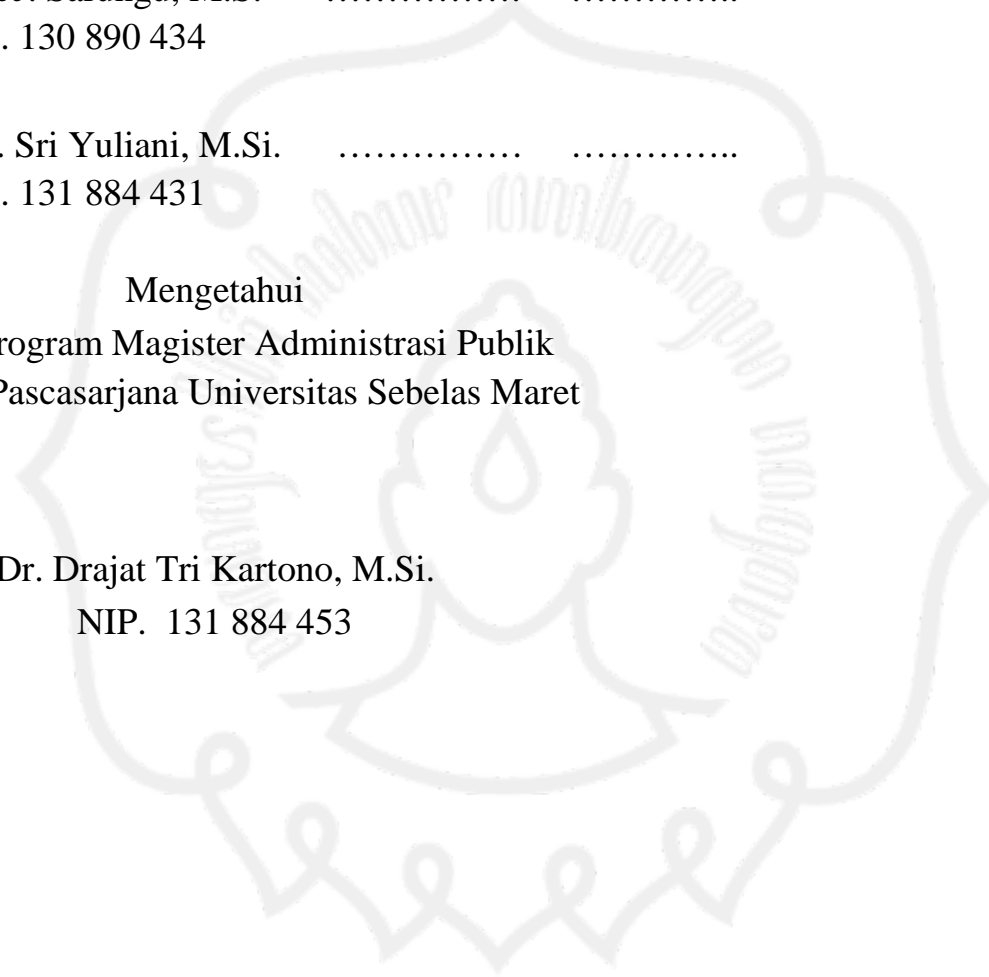
Tanggal

Pembimbing I Dr. JJ. Sarungu, M.S.
NIP. 130 890 434

Pembimbing II Dra. Sri Yuliani, M.Si.
NIP. 131 884 431

Mengetahui
Ketua Program Magister Administrasi Publik
Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret

Dr. Drajat Tri Kartono, M.Si.
NIP. 131 884 453



**KUALITAS PELAYANAN UPT. PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

Disusun oleh :

Eko Hasto Nugroho

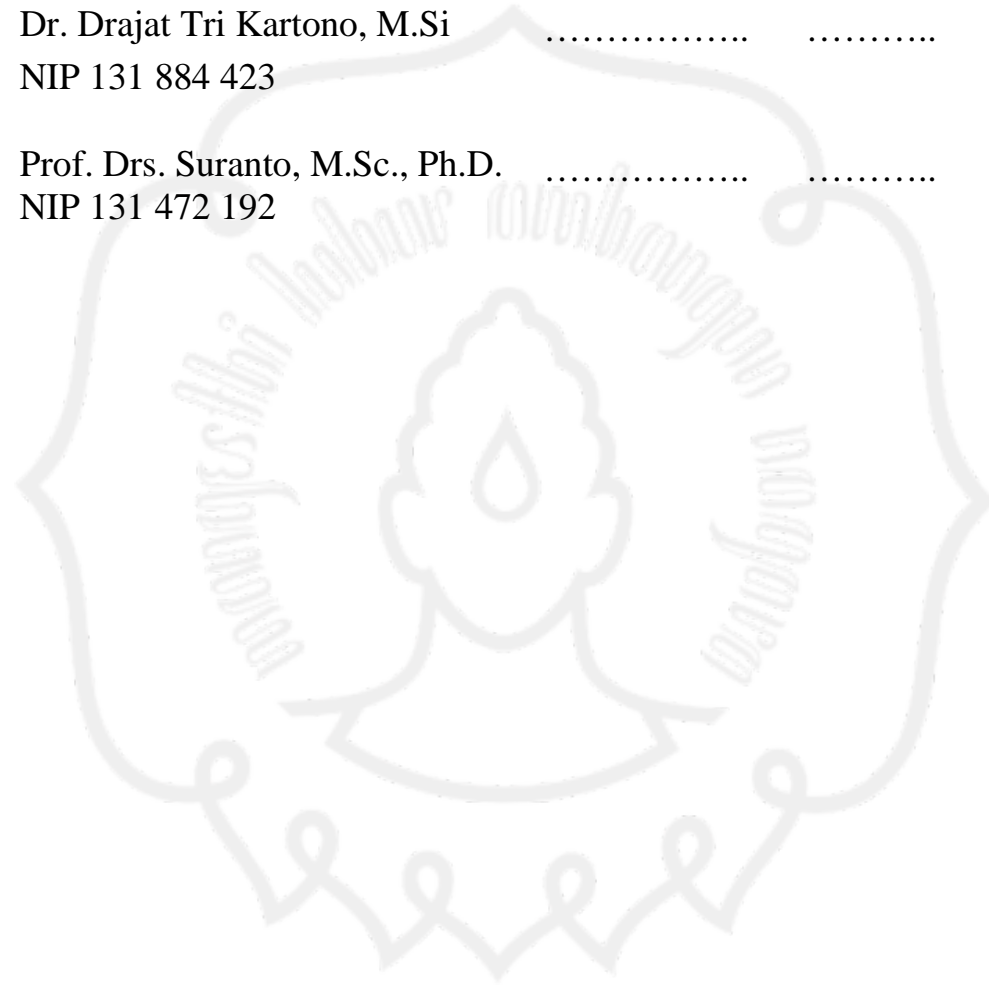
S.240905018

Telah Disetujui oleh Tim Penguji

Jabatan	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	: Dr. Drajat Tri Kartono, M.Si. NIP 131 884 423
Sekretaris	: Drs. Sudarmo, MA, Ph.D. NIP
Anggota Penguji	: 1 Dr. JJ. Sarungu, M.S. NIP. 130 890 434
	: 2 Dra. Sri Yuliani, M.Si. NIP. 131 884 431

Mengetahui

Ketua Prodi MAP	Dr. Drajat Tri Kartono, M.Si
	NIP 131 884 423
Direktur Program Pascasarjana	Prof. Drs. Suranto, M.Sc., Ph.D.
	NIP 131 472 192



PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Eko Hasto Nugroho

NIM : S.240905018

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang berjudul **Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta** adalah benar-benar karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam tesis ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tesis dan gelar yang saya peroleh dalam tesis saya.

Surakarta, Juni 2008

Yang Membuat Pernyataan,

Eko Hasto Nugroho

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Pengasih, karena atas anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan Judul **Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta.**

Tesis ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta. Dalam penelitian ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Dr. JJ. Sarungu, M.S. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian tesis ini.
2. Ibu Dra. Sri Yuliani, M.Si selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian tesis ini.
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Sebelas Maret yang banyak memberikan dorongan dan layanan segala urusan administrasi.
4. Bapak dan Ibu dosen pengampu mata kuliah yang telah memberikan wawasan dalam materi perkuliahan.
5. Bapak Prof. Dr. H. Much Syamsulhadi, dr.,Sp. KJ. (K), selaku Rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ijin serta bantuan dana untuk mengikuti studi lanjut.
6. Bapak Prof. Drs. Sutarno, M.Sc., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan ijin, motivasi, serta bantuan dana kepada penulis untuk mengikuti studi lanjut.

7. Drs. Hermawan, M.Lib., selaku Kepala UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret.
8. Kedua orangtuaku serta adikku yang selalu memberikan motivasi demi terselesainya studi lanjut penulis.
9. Ibu Ninik Rahayu Pudjianti, S.E. selaku Kasubbag Keuangan dan Kepegawaian Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sebelas Maret yang selalu memberikan motivasi demi terselesainya studi lanjut penulis.
10. Semua staf administrasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sebelas Maret yang selalu memberikan motivasi demi terselesainya studi lanjut penulis.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan hingga terselesainya tesis ini.

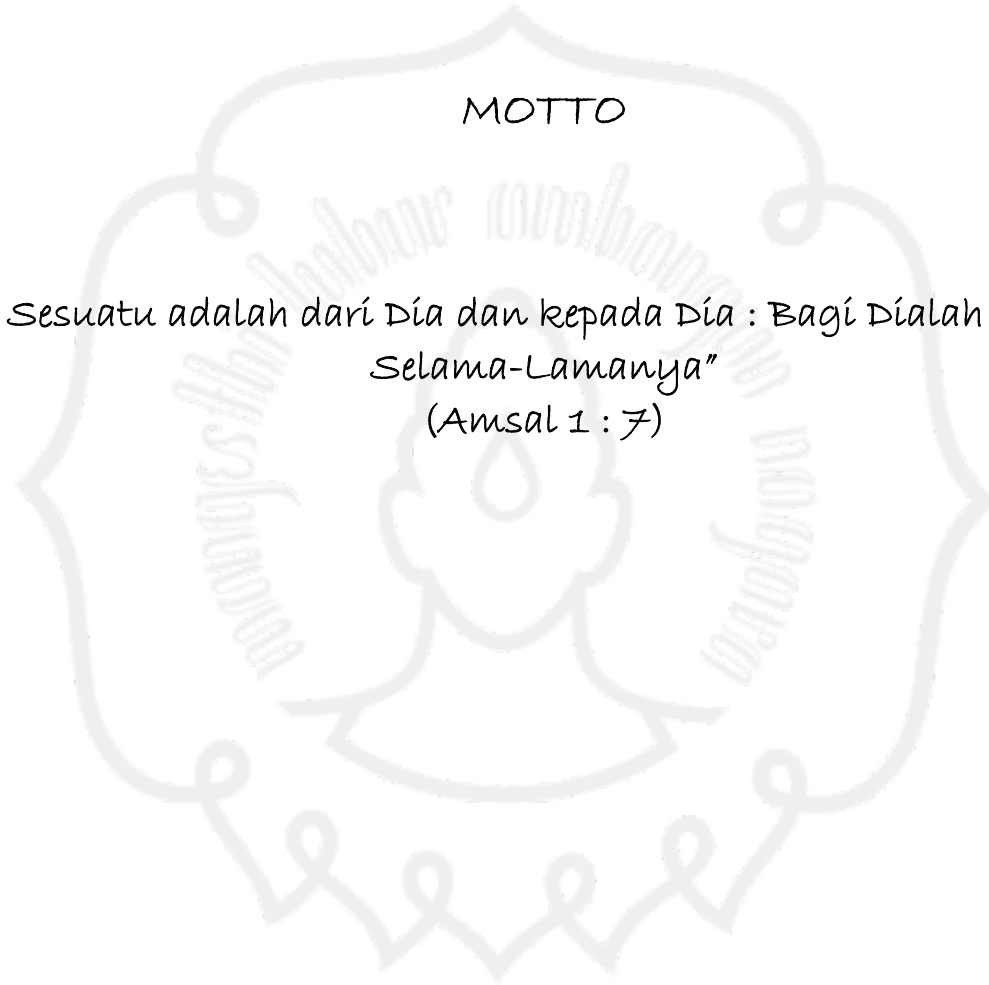
Kami menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih banyak kekurangannya, namun kami berharap bahwa tesis ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Surakarta, Juni 2008

Penulis

MOTTO

"Sebab Segala Sesuatu adalah dari Dia dan kepada Dia : Bagi Dialah Kemuliaan Sampai
Selama-Lamanya"
(Amsal 1 : 7)



PERSEMBAHAN

KARYA SEDERHANA INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA :

- ❖ AYAHANDA DAN IBUNDA, TERIMAKASIH ATAS KASIH SAYANG DAN PERHATIAN YANG DIBERIKAN SELAMA INI.
- ❖ ADIKKU TERCINTA YANG SELAMA INI SELALU MENDAMPINGIKU. TERIMAKASIH ATAS SEGALA KESABARANMU DAN DUKUNGANMU.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Pengesahan Pembimbing	ii
Pengesahan Tesis	iii
Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Motto	vii
Persembahan	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar, Tabel dan Rumus	xi
Daftar Lampiran	xii
Abstrak	xiii
Abstract	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II. KAJIAN TEORI	11
A. Paradigma Administrasi Publik	11
B. Kualitas Pelayanan Publik	17
C. Kualitas Pelayanan Perpustakaan	32
D. Penelitian yang Relevan	37
E. Kerangka Berpikir	39
F. Hipotesis	41
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	42
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	42
B. Metode Penelitian	42

C. Populasi, Sampel dan Sampling	44
D. Identifikasi Variabel Penelitian	45
E. Definisi Operasional	45
F. Teknik Pengumpulan Data	47
G. Teknik Analisa Data	48
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Deskripsi Data	53
B. Pembahasan	66
C. Keterbatasan Penelitian	97
BAB V. PENUTUP	98
A. Kesimpulan	98
B. Implikasi	99
C. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	107

DAFTAR GAMBAR, TABEL DAN RUMUS

		Halaman
Gambar 2.1	Model Integrasi Kepuasan dan Kualitas Jasa	27
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	41
Tabel 3.1.	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	68
Tabel 4.1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4.2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Fakultas	64
Tabel 4.3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis kelamin	65
Tabel 4.4.	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Semester	65
Tabel 4.5.	Uji Validitas Instrumen	67
Tabel 4.6.	Persepsi terhadap Keadaan Bahan Pustaka	68
Tabel 4.7.	Persepsi terhadap Prosedur Pelayanan	70
Tabel 4.8.	Persepsi terhadap Persyaratan Pelayanan	72
Tabel 4.9.	Persepsi terhadap Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan ..	73
Tabel 4.10.	Persepsi terhadap Kedisiplinan Petugas	75
Tabel 4.11.	Persepsi terhadap Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	76
Tabel 4.12.	Persepsi terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan	78
Tabel 4.13.	Persepsi terhadap Kecepatan Pelayanan	79
Tabel 4.14.	Persepsi terhadap Keadilan Pelayanan	81
Tabel 4.15.	Persepsi terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas	82
Tabel 4.16.	Persepsi terhadap Kewajaran Biaya	83
Tabel 4.17.	Persepsi terhadap Kepastian Biaya	85
Tabel 4.18.	Persepsi terhadap Pelaksanaan Jadwal Waktu Pelayanan	86
Tabel 4.19.	Persepsi terhadap Kenyamanan	88
Tabel 4.20.	Persepsi terhadap Keamanan Pelayanan	89
Tabel 4.21.	Persepsi terhadap Variasi Pelayanan	91
Tabel 4.22.	Persepsi terhadap Fasilitas Pelayanan	92
Tabel 4.23.	Skor atau Nilai Unsur Pelayanan	94
Rumus 3.1.	Rumus Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang	49
Rumus 3.2.	Rumus Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	49

Rumus 3.3. Rumus Perhitungan Konversi Nilai IKM 50



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner	108
Lampiran 2. Matrik Operasional Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta	112
Lampiran 3. Hasil Kuesioner Responden Pengguna UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta	113
Lampiran 4. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Per Responden dan Per Unsur Pelayanan	119
Lampiran 5. Koleksi Bahan Pustaka UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta Tahun 2004 s/d 2007	126
Lampiran 6. Data Pengguna UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta Tahun 204 s/d 207	127
Lampiran 7. Data Peminjam Dilihat dari Status Peminjam	128

ABSTRAK

Eko Hasto Nugroho. NIM S.240905018. 2008. *Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta*. Tesis : Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penelitian ini dilatarbelakangi proses pencapaian Universitas Sebelas Maret menuju perguruan tinggi yang berkelas dunia (*The World Class University*), dimana fokus utamanya adalah peningkatan kualitas. Oleh karena itu semua elemen dan unsur yang dimiliki Universitas Sebelas Maret Surakarta harus menekankan kepada peningkatan kualitas termasuk UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta sebagai salah satu elemen pendukung keberhasilan kegiatan perguruan tinggi yaitu kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara menghimpun, mengolah, melestarikan dan menyediakan informasi untuk siap dipergunakan bagi civitas akademika Universitas Sebelas Maret Surakarta pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna perpustakaan terhadap kualitas pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta dengan indikator kepuasan pengguna perpustakaan terhadap 17 unsur pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna perpustakaan yang menjadi anggota UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 180 orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner, sedangkan data dianalisis dalam bentuk persentase jumlah skor serta Angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Hasil penelitian terhadap kepuasan 17 unsur pelayanan menunjukkan bahwa terdapat 3 unsur pelayanan yang menimbulkan ketidakpuasan pengguna perpustakaan yaitu fasilitas pelayanan, variasi pelayanan serta keadaan bahan pustaka atau koleksi. Hal tersebut dibuktikan dengan persepsi pengguna perpustakaan terhadap 1) fasilitas pelayanan : 57,78% (kurang lengkap), 5% (tidak lengkap), 2) variasi pelayanan : 58,33% (kurang lengkap), 3,89% (tidak lengkap), 3) 52,78% (kurang lengkap), 2,78% (tidak lengkap). Sedangkan unsur yang menimbulkan kepuasan paling tinggi adalah unsur persyaratan pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan persepsi yang tinggi terhadap unsur ini yaitu 38,89 % (sesuai), 60,56% (sangat sesuai).

Sedangkan Angka Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta adalah 68,89. Sesuai dengan KEP/25/M.PAN/2/2004, kualitas pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan berada pada tingkat “B”. Dengan demikian kinerja pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret termasuk dalam kategori Baik.

Berdasarkan hasil penelitian disarankan 1) adanya komitmen baik dari pimpinan UPT. Perpustakaan maupun dari pimpinan Universitas Sebelas Maret dalam peningkatan kualitas pelayanan UPT. Perpustakaan terutama dalam pengadaan bahan pustaka serta peningkatan fasilitas perpustakaan serta 2) peningkatan kualitas sumber daya manusia terutama tenaga pustakawan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna Perpustakaan

ABSTRACT

Eko Hasto Nugroho. S240905018. *Service Quality of UPT. Perpustakaan Sebelas Maret University of Surakarta*. Thesis : Postgraduate Program, Sebelas Maret University, 2008.

The research is based on an achievement process of Sebelas Maret University towards *World Class University*, in which its main focus is quality. Thus, each element and aspects supporting the existence of Sebelas Maret University have to give an emphasis into an improvement of its quality including UPT. Perpustakaan Sebelas Maret University of Surakarta as one of supporting elements of university activities to succeed, namely, Tri Dharma Perguruan Tinggi. The activities of University Library are to collect, to manage, to preserve and to make available information ready to use by academic civitas Sebelas Maret University of Surakarta in particular and by public in general.

The aim of the present research is to find out how the perception of library user toward the service quality of UPT. Perpustakaan Sebelas Maret University based on an indicator of library user satisfaction towards 17 service elements to gain its objectives. The research belongs to a quantitative analytical method and employs a survey method. The population of the research is library user being members of UPT. Perpustakaan Sebelas Maret University of Surakarta. The samples which reach 180 people were taken by applying simple random sampling. The data were collected using questionnaire and were analyzed in a form of total score percentage and of Public Satisfaction Index Rate.

The results of the research toward the satisfaction of 17 service elements show that there are 3 service elements causing the library users unsatisfaction, namely, service facilities, service variation and its books condition or collection. It can be seen from the library users perspectives towards 1) service facilities : 57,78% (less complete), 5% (not complete), 2) service variation : 58,33% (less complete), 3,89% (not complete), 3) books condition : 52,78% (less complete), 2,78% (not complete). Elements causing the highest satisfaction is the service requirements. It is shown through the highest perspective towards the element which is 38,89% (appropriate), 60,56% (very appropriate).

Public Satisfaction Index Rate towards the Service Quality of UPT. Perpustakaan Sebelas Maret University of Surakarta is 68,89. According to KEP/25/M.PAN/2/2004, Service Quality of UPT. Perpustakaan Sebelas Maret University of Surakarta is in a range of 62,51 – 81,25, so the service quality is in the “B” level. Thus, the service in UPT. Perpustakaan Sebelas Maret University of Surakarta is in a good category.

According to the research result, it is suggested that there will be 1) commitment, either from the Head of UPT. Perpustakaan or of Sebelas Maret University of Surakarta in improvement service quality especially to collection levy and to improvement service facilities 2) an improvement of the human resources quality, especially the librarians.

Keywords: service quality, library users satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Pendapat masyarakat mengenai kualitas pelayanan organisasi publik merupakan suatu isu yang menarik pada beberapa tahun terakhir ini, terutama setelah banyaknya keluhan dari masyarakat yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan organisasi publik belumlah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Citra organisasi publik dalam melayani kepentingan masyarakat pada umumnya amat buruk, antara lain tercermin dalam pendapat masyarakat yang menyatakan bahwa birokrasi itu mahal, tidak efisien, tidak responsif serta penuh dengan pemborosan.

Universitas Sebelas Maret Surakarta sebagai salah satu organisasi publik juga tidak lepas dari sorotan masyarakat terutama jika dilihat begitu pentingnya peran perguruan tinggi dalam kehidupan suatu negara. Maju mundurnya suatu negara salah satunya ditentukan oleh lembaga pendidikan termasuk institusi perguruan tinggi. Tantangan utama suatu perguruan tinggi adalah kemampuannya dalam menghasilkan sumber daya manusia yang profesional dan mempunyai daya saing yang tinggi baik di tingkat nasional maupun internasional. Oleh karena itu, Universitas Sebelas Maret sebagai salah satu dari 50 perguruan

tinggi yang dipromosikan oleh DITJEN DIKTI di tingkat internasional, harus mampu memberi kontribusi bagi peningkatan kualitas sumber daya manusia yang profesional dan mempunyai daya saing tinggi di tingkat nasional dan internasional.

Seiring dengan adanya motto “Universitas Sebelas Maret Surakarta *Be Number One*” serta proses pencapaian menuju perguruan tinggi yang berkelas dunia (*The World Class University*), maka kualitas menjadi fokus utama Universitas Sebelas Maret Surakarta. Universitas Sebelas Maret Surakarta *Be Number One* dilandasi adanya kenyataan bahwa masih banyak pegawai yang bekerja dengan gaya lamban, kurang efektif dan tidak terlalu efisien sehingga muncul gagasan dari pimpinan Universitas Sebelas Maret untuk memberikan spirit kepada seluruh jajarannya. Diharapkan dengan adanya spirit kepada seluruh jajarannya dalam bentuk jargon “UNS *Be Number One*” akan selalu ada usaha untuk meningkatkan kinerja dari seluruh sumber daya seperti laboratorium, perpustakaan, perkuliahan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. (dalam Mediator, 2005 : 15).

Hal tersebut tercermin dari pendapat berikut :

Pengelolaan Universitas Sebelas Maret harus melalui manajemen kualitas, salah satunya adalah dengan melaksanakan satu spirit bagaimana UNS bisa bergerak lebih cepat dalam membangun strategi reposisi (*image building*). Jadi dengan demikian, konsep UNS *Be Number One*, tidaklah dimaknai dalam kerangka pemeringkatan dalam tingkat lokal, nasional atau internasional. Tetapi merupakan suatu spirit untuk semua stakeholder internal bahwa kita UNS telah *do our best* (Widodo Muktiyo dalam Mediator, 2005 : 15).

The World Class University merupakan suatu cita-cita yang ingin diwujudkan oleh suatu perguruan tinggi termasuk Universitas Sebelas Maret. Menurut Philip G. Albach dalam *The Costs and Benefits World-Class Universities* (2005) universitas berkelas dunia adalah universitas yang memiliki rangking utama di dunia, yang memiliki standar internasional dan keunggulan (*excellence*). Keunggulan tersebut antara lain keunggulan dalam riset yang diakui masyarakat akademis

internasional melalui publikasi internasional, keunggulan dalam tenaga pengajar yang berkualitas tinggi dan terbaik dalam bidangnya, keunggulan dalam kebebasan akademik dan kegairahan intelektual, keunggulan manajemen dan governance, fasilitas yang memadai untuk pekerjaan akademis seperti perpustakaan yang lengkap, laboratorium yang mutakhir serta keunggulan dalam kerjasama internasional.

Dalam rangka mewujudkan Universitas Sebelas Maret menjadi *The World Class University*, Universitas Sebelas Maret telah mengambil langkah-langkah melalui 9 langkah (*Nine Steps*), dimana salah satu langkah yang diambil adalah penetapan 10 budaya kerja Universitas Sebelas Maret. Sepuluh budaya kerja tersebut mencerminkan budaya kerja yang harus dilakukan oleh segenap elemen Universitas Sebelas Maret dalam melaksanakan tugasnya dan merupakan sikap dasar bagi seluruh elemen internal Universitas Sebelas Maret untuk mencapai visi, misi dan tujuan Universitas Sebelas Maret. Salah satu budaya tersebut adalah orientasi pelayanan pelanggan, dimana budaya ini mencerminkan kemampuan untuk membantu atau melayani orang lain atau memenuhi kebutuhan pelanggan atau pengguna jasa. Aspek-aspek yang terkandung dalam budaya ini adalah kepuasan pelanggan atau pengguna jasa, cepat dan tanggap, fokus pada kebutuhan pemakai serta selalu mencari hal-hal baru.

Perpustakaan sebagai salah satu dari bagian dari sistem Perguruan Tinggi yang mempunyai fungsi menyediakan bahan informasi untuk kepentingan civitas akademika, diharapkan mampu mendukung terwujudnya *The World Class University*. Ada beberapa syarat fundamental yang harus dipenuhi untuk untuk menjadikan suatu perpustakaan mempunyai standar internasional yaitu adanya perencanaan mengenai pengembangan suatu perpustakaan, penilaian kinerja perpustakaan, layanan perpustakaan, sumber-sumber informasi, akses sumber informasi, staf perpustakaan serta fasilitas perpustakaan.

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan serta memberi kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan. Dengan kata lain perpustakaan perguruan tinggi merupakan jantung bagi kehidupan civitas akademika, karena dengan adanya perpustakaan dapat diperoleh informasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dan perencanaan serta dapat mengembangkan ilmu pengetahuan.

Setiap perpustakaan selalu memperoleh kesan (*image*), baik yang positif maupun negatif dari berbagai pihak yang selalu berhubungan. Hal ini merupakan konsekuensi logis, mengingat dalam segala aktivitasnya perpustakaan selalu berhubungan dengan berbagai pihak, khususnya dengan pengguna perpustakaan. Jadi dengan sendirinya pihak yang berkepentingan akan selalu mengamati keberadaan perpustakaan tersebut agar tidak merugikan penggunanya.

Keberadaan suatu lembaga pengelola informasi seperti perpustakaan, akan selalu berhubungan dengan pengguna informasi (*user*), artinya suatu lembaga pengelola informasi akan diakui dan didayagunakan, jika keberadaannya dapat dirasakan manfaatnya oleh para pengguna. Langkah awal agar keberadaannya diakui, adalah setiap lembaga pengelola informasi dalam setiap kegiatan pengelolaan informasi harus berorientasikan pada kebutuhan pelanggan (*customer oriented*). Demikian halnya dengan perpustakaan perguruan tinggi, sudah seharusnya dalam setiap kegiatan pengelolaan informasi harus lebih didasarkan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas usaha untuk mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi sesuai dengan visi dan misi dari masing-masing lembaga induknya.

Persoalan yang kemudian muncul adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan sesuai harapan penggunanya. Perpustakaan harus menyadari bahwa perubahan terhadap kualitas pelayanan dapat terjadi, karena dipengaruhi oleh gejala sosial maupun perkembangan teknologi informasi. Keberadaan suatu perpustakaan tak lepas dari bagaimana suatu perpustakaan mengelola kegiatan pelayanan informasi, sehingga apapun jenisnya dalam setiap kegiatan pelayanan informasi haruslah memperhatikan aspek kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik tentunya didasarkan pada persepsi atau dari sudut pandang dari pengguna perpustakaan dan bukan dari penyedia pelayanan.

Kualitas layanan pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan pengguna, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pengguna dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi perpustakaan tersebut dan pada akhirnya mampu mendukung terciptanya image yang baik dari lembaga induknya dalam hal ini perguruan tinggi. Dengan demikian perpustakaan dituntut untuk mampu mengelola sumber daya yang dimiliki serta mampu mengembangkannya.

Kemampuan, sikap, perhatian, tanggung jawab, kedisiplinan pegawai perpustakaan dalam melayani pengguna merupakan faktor penentu bagi terciptanya kualitas pelayanan. Seringkali pegawai perpustakaan dalam melaksanakan tugasnya bersifat acuh tak acuh dan tidak mementingkan proses pelayanan yang mereka lakukan serta hanya mementingkan hasil akhir. Kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya belum optimal. Hal tersebut terlihat ketika pegawai perpustakaan kesulitan untuk mengoperasikan komputer maupun dalam mengatasi suatu permasalahan pengguna perpustakaan misalnya dalam penggunaan

komputer untuk mencari suatu informasi. Selain itu, tidak jarang pengguna mengalami kesulitan dalam mencari staff perpustakaan untuk meminta bantuan, karena tidak berada ditempat karena berbagai alasan seperti tugas luar maupu kepentingan pribadi.

Bahan pustaka seperti koleksi buku, jurnal maupun artikel-artikel penelitian sangatlah berpengaruh terhadap persepsi pengguna terhadap kualitas perpustakaan. Fungsi utama perpustakaan adalah penyediaan informasi bagi pengguna misalnya dalam bentuk buku, jurnal, artikel maupun referensi lain. Oleh karena itu, ketersediaan bahan pustaka yang *up to date*, relevan dan berdayaguna harus mampu mengimbangi laju pesatnya arus informasi di berbagai bidang. Perpustakaan harus mampu menyerap tuntutan pengguna mengenai buku-buku atau sumber informasi yang menjadi kebutuhan mereka.

Kemudahan untuk mengakses suatu informasi menjadi bagian penting dalam penyediaan suatu informasi kepada pengguna. Penerapan perpustakaan yang berbasis pada teknologi informasi dan komunikasi (*ICT based*) baik dalam sistem informasi manajemen perpustakaan (otomasi perpustakaan) maupun *digital library* merupakan salah satu cara agar informasi mampu diakses kapan dan dimanapun.

Disamping itu, unsur penunjang bagi pelayanan perpustakaan misalnya fasilitas, bangunan gedung dan desain ruangan maupun kebersihan dan kenyamanan gedung sebagai penunjang pelayanan perpustakaan haruslah diperhatikan. Meskipun buku-buku tersedia baik secara kualitas maupun kuantitas, namun apabila desain ruangan yang tidak baik serta kebersihan ruangan tidak terjaga tentu akan menimbulkan ketidakpuasan pengguna terhadap pelayanan perpustakaan. Selain itu sistem pelayanan yang

diberikan harus transparan dan mudah dipahami baik mengenai prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan maupun biaya yang harus diberikan untuk mendapatkan pelayanan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya, UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret terus berupaya meningkatkan unsur-unsur yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Kualitas sumber daya manusia terus ditingkatkan antara lain dengan mengikutsertakan pustakawan untuk mengikuti seminar, lokakarya maupun pelatihan seperti pelatihan komputer maupun Bahasa Inggris. Diharapkan dengan adanya kegiatan-kegiatan tersebut, pegawai dapat bekerja semaksimal mungkin dengan menerapkan kemampuan yang dimiliki baik dalam melaksanakan tugasnya maupun dalam memberi pemikiran mengenai pengembangan suatu perpustakaan.

Dalam hal pengembangan koleksi, UPT. Perpustakaan terus berupaya mengembangkan koleksi dengan menambah koleksi bahan pustaka. Disamping menambah koleksi, UPT. Perpustakaan telah menerapkan otomasi perpustakaan. Selain berupa pangkalan data base komputer, UPT. Perpustakaan juga telah mengembangkan sistem layanan penelusuran bibliografi atau katalog melalui jaringan internet. Layanan dalam program '*Public Accesses Catalog*' ini menyediakan informasi bahan pustaka berupa katalog, judul, subyek, pengarang, penerbit dan lain-lain yang dapat diakses oleh pengguna perpustakaan.

Penambahan jumlah bahan pustaka yang dipinjam dari semula 2 buku menjadi 3 buku untuk sekali pinjam, dengan batas waktu peminjaman 1 minggu dan dapat diperpanjang maksimal 2 minggu. Jam kerja pelayanan perpustakaan ditambah tidak hanya pada pagi hari tetapi juga buka sampai malam hari. Sedangkan untuk meningkatkan kenyamanan dan daya tarik pengguna

untuk membaca, UPT. Perpustakaan telah membangun taman bacaan yang asri yang segar dan nyaman. Upaya tersebut bermuara pada satu tujuan yaitu terciptanya kepuasan penggunanya.

Meskipun UPT. Perpustakaan telah berupaya untuk meningkatkan pelayanannya melalui berbagai aspek, namun perlu dikaji apakah hal tersebut telah memberi kepuasan terhadap penggunanya yang pada akhirnya akan menimbulkan persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Persepsi merupakan penilaian subyektif pengguna terhadap pelayanan yang diperolehnya. Pelayanan masyarakat dapat dikatakan baik apabila masyarakat dengan mudah mendapatkan kebutuhannya dengan prosedur yang mudah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan. Hal tersebut dapat tercapai apabila organisasi publik didukung oleh sumber daya manusia yang baik serta adanya dukungan dari sumber daya lainnya misalnya peralatan maupun pendanaan.

Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Pebruari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

B. PERUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi pengguna perpustakaan terhadap kualitas pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna perpustakaan terhadap kualitas pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta.

D. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Teoritis : referensi dalam pengembangan penerapan ilmu yang diperoleh selama mengikuti kuliah Magister Administrasi Publik, terutama dalam bidang Manajemen Pelayanan Publik.
2. Praktis : sebagai bahan pertimbangan serta masukan bagi UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta dalam menentukan strategi yang tepat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. PARADIGMA ADMINISTRASI PUBLIK

Kajian dan praktek administrasi publik di berbagai negara terus berkembang. Berbagai perubahan terjadi seiring dengan berkembangnya kompleksitas persoalan yang dihadapi oleh administrator publik. Kompleksitas ini ditanggapi oleh para teoritis dengan terus mengembangkan ilmu administrasi publik. Denhardt & Denhardt mengungkapkan bahwa terdapat tiga perspektif

dalam administrasi publik. Perspektif tersebut adalah *Old Public Administration*, *New Public Management*, dan *New Public Service*.

Model *Old Public Administration* atau Administrasi Publik Klasik memberikan perhatian pada bagaimana pemerintah melakukan tindakan administrasi secara demokratis, efisien dan efektif, dan bebas dari manipulasi kekuasaan, serta bagaimana pemerintah dapat beroperasi secara tepat, benar, dan berhasil (Wilson, 1887). Fokus perhatiannya adalah interaksi dan kerjasama di dalam organisasi pemerintah yang dibangun melalui hirarki. Model ini memberikan peran yang sangat besar kepada pemerintah, baik dalam perumusan kebijakan maupun penyampaian pelayanan publik. Dengan sifat yang hirarkis dan berpusat pada pemerintah, maka hubungan antara pemerintah dengan swasta dan masyarakat cenderung dimaknai sebagai hubungan yang bersifat atasan dan bawahan, interaksi sepihak dan tidak setara, kerjasama struktural dan formal, atau pada titik yang paling ekstrim, tidak ada kolaborasi sama sekali.

Dalam perkembangannya manajemen sektor publik telah mengalami transformasi besar-besaran pada pertengahan 1980-an. Perubahan yang terjadi ini diarahkan pada penciptaan manajemen publik yang handal dan mempertajam serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan administrasi publik. Konsep dan sistem administrasi publik yang kaku, struktural atau hirarkis, dan birokratis telah ditinggalkan dan sebagai gantinya telah dikembangkan suatu konsep manajemen publik yang fleksibel dan berorientasi kepada pasar (Hughes, 1998).

Organisasi publik diidentikan dengan tidak efisien, tidak efektif, tidak produktif, tidak kreatif serta miskin inovasi. Oleh karena itu timbulah suatu gerakan untuk melakukan reformasi terhadap manajemen sektor publik. Salah satu gerakan reformasi

sektor publik adalah munculnya paradigma *New Public Management* atau NPM. Istilah *New Public Management* pada awalnya dikenalkan oleh Christopher Hood tahun 1991. Ditinjau dari persepektif historis, pendekatan manajemen sektor publik pada awalnya muncul di Eropa tahun 1980-an dan 1990-an sebagai reaksi tidak memadainya model administrasi publik tradisonal. Penekanan NPM pada waktu itu adalah pelaksanaan desentralisasi, devolusi dan modernisasi pemberian pelayanan publik (Mwita dalam Mahmudi, 2002 : 36).

Perubahan birokrasi publik yang diperkenalkan para teorisi tersebut merupakan perubahan birokrasi publik melalui pendekatan NPM sebagai paradigma baru dalam upaya mentransformasi birokrasi yang kaku, hirarkis, birokratis bentuk adminsitration publiknya menjadi suatu birokrasi yang fleksibel dan berorientasi pasar (pengguna jasa atau pelanggan).

Pendekatan NPM ini menghendaki suatu birokrasi publik yang memiliki kriteria *Good Governance*, dengan kemampuan memacu kompetisi, akuntabilitas, responsip terhadap perubahan, transparan, berpegang pada aturan hukum, mendorong adanya partisipasi pengguna jasa, mementingkan kualitas, efektif dan efisien, mempertimbangkan rasa keadilan bagi seluruh pengguna jasa, dan terbangunnya suatu orientasi pada nilai-nilai untuk mewujudkan *Good Government* itu sendiri.

NPM merupakan teori manajemen publik yang beranggapan bahwa praktik manajemen sektor swasta adalah lebih baik dibandingkan dengan praktik manajemen sektor publik. Oleh karena itu, untuk memperbaiki kinerja sektor publik perlu diadopsi beberapa praktik dan teknik manajemen yang diterapkan di sektor swasta ke dalam sektor publik seperti pengadopsian mekanisme pasar, kompetisi serta privatisasi perusahaan publik. Karakteristik utama NPM adalah perubahan lingkungan birokrasi yang didasarkan pada aturan baku menuju sistem manajemen publik yang lebih fleksibel dan lebih berorientasi kepada

kepentingan publik. Orientasi *privatisasi* yang terdapat pada *New Public Management* tidak berarti bahwa peran pemerintah berkurang. Peran pemerintah ini dapat berwujud dalam munculnya peranan pengaturan terhadap keterlibatan sektor swasta dan juga dalam mengatur respon yang efektif terhadap tuntutan sosial dan ekonomi masyarakat.

Hal lain yang mendukung bahwa peran pemerintah masih sangat dibutuhkan dalam pelayanan publik adalah kenyataan bahwa prinsip ekonomi dan efisiensi tidak selalu dapat diterapkan pada semua aktivitas pemerintah (misalnya fasilitas sosial dan fasilitas umum). *Modern government* tidak hanya mencakup efisiensi dan ekonomis, tapi juga merupakan hubungan akuntabilitas antara negara dengan warga negara, dimana warga negara tidak diberlakukan hanya sebagai konsumen tapi juga sebagai warga negara yang memiliki hak untuk mendapatkan jaminan atas kebutuhan dasar dan menuntut pemerintah untuk bertanggungjawab atas berbagai kebijakan yang dilakukan (Minogue, 1998).

Perspektif NPM memperoleh kritik keras dari banyak pakar. Mereka memandang bahwa perspektif ini, seperti halnya perspektif *Old Public Administration*, tidak hanya membawa teknik administrasi baru namun juga seperangkat nilai tertentu. Masalahnya terletak pada nilai-nilai yang dikedepankan tersebut seperti efisiensi, rasionalitas, produktivitas dan bisnis karena dapat bertentangan dengan nilai-nilai kepentingan publik dan demokrasi. Oleh karena itu, J.V Denhardt dan R.B Denhardt tahun 2003 memperkenalkan paradigma *The New Public Service*. Keduanya menyarankan untuk meninggalkan prinsip Administrasi Publik Tradisional dan *New Public Management* dan beralih ke paradigma *The New Public Service*. *The New Public Service* adalah teori manajemen publik yang mengajarkan egaliter dan persamaan hak diantara warga negara. Dalam model ini kepentingan publik dirumuskan sebagai hasil dialog dari berbagai nilai yang ada di dalam masyarakat. Kepentingan publik bukan

dirumuskan oleh elite politik seperti yang tertera dalam aturan. Birokrasi yang memberikan pelayanan publik harus bertanggung jawab kepada masyarakat secara keseluruhan. Peranan pemerintah adalah melakukan negosiasi dan menggali berbagai kepentingan dari masyarakat dan berbagai kelompok komunitas yang ada. Dalam model ini birokrasi publik bukan hanya sekedar harus akuntabel pada berbagai aturan hukum melainkan juga harus akuntabel pada nilai-nilai yang ada dalam masyarakat, norma politik yang berlaku, standar profesional dan kepentingan masyarakat.

Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *The New Public Service* yaitu pelayanan publik yang harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan masyarakat dan kelompok komunitas, hal ini mengandung pengertian bahwa karakter dan nilai yang terkandung didalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat. (Dwiyanto, 2006:145).

Meskipun Paradigma *New Public Service* merupakan paradigma yang sangat ideal dilihat dari aspek keadilan yang memungkinkan setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik untuk peningkatan kesejahteraannya misalnya dalam bidang pendidikan dan kesehatan, namun hal tersebut sangatlah sulit dilakukan di negara-negara berkembang seperti di Indonesia. Hal tersebut diakibatkan adanya keterbatasan dalam sumber daya terutama finansial yang dimiliki suatu negara, sehingga tidak semua warga negara dapat mengakses pelayanan publik tanpa mengeluarkan biaya. Hal tersebut dapat dilihat antara lain dalam bidang pendidikan misalnya insitusi perguruan tinggi, dimana warga negara harus mengeluarkan biaya

tertentu untuk menikmati pelayanan pendidikan. Oleh karena itu, kecenderungan yang terjadi terutama di negara berkembang seperti Indonesia adalah perwujudan dari paradigma *New Public Management* dimana pemerintah menyediakan pelayanan publik, dengan syarat harus ada pengorbanan finansial dari warga negara sebagai pengguna pelayanan.

Pemerintah seharusnya mampu mengelola sumber-sumber yang didapat dari pengguna layanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan dengan efektif dan efisien. Hal tersebut bertujuan agar timbul kepuasan pengguna layanan yang telah mengeluarkan biaya untuk menikmati pelayanan, yang pada akhirnya akan timbul persepsi yang baik dari pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat dicapai melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam hal ini birokrasi sebagai pelaksana kegiatan, peningkatan sistem pelayanan, serta penyediaan sumber daya lain misalnya fasilitas yang memungkinkan pengguna pelayanan dapat mengakses pelayanan dengan mudah sesuai dengan pengorbanan yang mereka keluarkan dalam wujud material.

B. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Kualitas pelayanan berhasil dibangun apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat menilai kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kebutuhannya. Tujuan dari pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Hal tersebut dapat dicapai dengan mengacu kepada kualitas pelayanan yang bebas dari kekurangan atau kerusakan (Riawan, dkk :2005).

Kualitas jasa adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Lewis & Booms dalam Fandy Tjiptono, 2005:121). Kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas atau mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Dengan demikian, ada dua factor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik (Fandy Tjiptono, 2005:121).

Penerapan pelayanan publik yang berkualitas merupakan tuntutan dari masyarakat, namun hal tersebut saat ini sulit diwujudkan oleh organisasi publik. Salah satu hambatan yang terjadi adalah ketidakpedulian aparatur dalam melayani masyarakat. Selama ini aparat sering bertindak sebagai penguasa padahal tuntutan dari masyarakat agar aparat bertindak sebagai pelayan masyarakat. Hambatan-hambatan dalam penerapan pelayanan publik yang berkualitas antara lain (Gaspersz dalam Riawan dkk, 2005:19):

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen.
2. Ketiadaan pengetahuan bagi aparatur yang melayani.
3. Ketidakmampuan aparatur merubah kultur yang mempengaruhi kualitas pelayanan.
4. Pendidikan dan pelatihan bagi aparatur yang kurang terprogram dengan baik.

5. Ketidacukupan sumber daya dan dana.
6. Ketidaktepatan system penghargaan dan balas jasa bagi karyawan.
7. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan baik internal maupun eksternal.

Sofian Effendi (1995) menyebutkan beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan publik antara lain adanya:

1. Konteks monopolistik, dalam hal ini karena tidak adanya kompetisi dari penyelenggara pelayanan publik non pemerintah, tidak ada dorongan yang kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh pemerintah.
2. Tekanan dari lingkungan, dimana faktor lingkungan amat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dengan organisasi publik
3. Budaya patrimonial, dimana budaya organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang seringkali tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan.

Dalam mendefinisikan pelayanan yang berkualitas, ada beberapa indikator yang dipergunakan, antara lain (Ratminto & Atik, 2005 :174) :

1. McDonald & Lawton : *output oriented measures throough efficiency and effectiveness*

- a. *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
 - b. *Effectiveness* atau efektifitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.
2. Salim & Woodward : *economy, efficiency, effectiveness and equity*.
- a. *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumberdaya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
 - b. *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
 - c. *Effectiveness* atau efektifitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.
 - d. *Equity* atau keadilan adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers.
3. Lenvinne : *responsiveness, responsibility, accountability*.
- a. *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.
 - b. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

- c. *Accountability* atau *akuntabilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.
4. Zeithaml, Parasuraman & Berry : *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.
 - a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
 - b. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
 - c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
 - d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
 - e. *Empati*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
5. Gibson, Ivancevich & Donnely : kepuasan, efisiensi, produksi, perkembangan, keadaptasian dan kelangsungan hidup.
 - a. Kepuasan adalah seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan anggotanya.
 - b. Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan.

- c. Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungan.
 - d. Keadaptasian adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya.
 - e. Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggungjawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.
6. Gaspersz : hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kualitas pelayanan mulai dari waktu tunggu, waktu proses hingga waktu penyelesaian suatu produk pelayanan menurut adalah sebagai berikut :
- a. Akurasi pelayanan, dimana realitas pelayanan bebas dari kesalahan-kesalahan.
 - b. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan.
 - c. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
 - d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, baik itu dari aspek petugas serta fasilitas yang tersedia.
 - e. Variasi model pelayanan yang berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.
 - f. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir maupun ketersediaan informasi.
 - g. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu maupun fasilitas lainnya.

7. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :
- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
 - b. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
 - c. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
 - d. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

- e. Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
 - f. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
 - g. Keadilan dan Pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
 - h. Ketepatan Waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.
8. Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai prinsip pelayanan publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat.
- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
 - b. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
 - c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
 - d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
 - e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
 - f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
 - g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
 - h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.

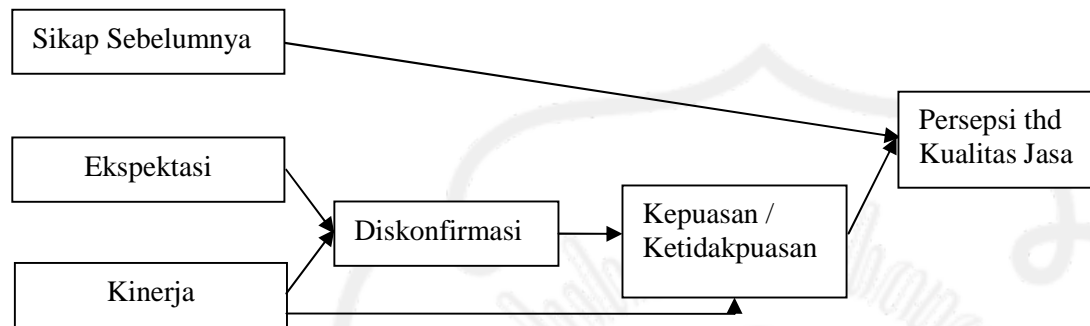
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.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

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, yakni setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kualitas pelayanan berhasil dibangun apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani.

Salah satu cara yang dapat digunakan untuk mencari data mengenai kualitas pelayanan adalah dengan mengukur kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Keberhasilan organisasi publik sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, sedangkan pelayanan yang berkualitas dapat diidentifikasi melalui kepuasan penggunaannya (Dwiyanto (1995). Kepuasan pelanggan terhadap pengalaman jasa tertentu akan mengarah pada evaluasi atau sikap keseluruhan terhadap kualitas jasa sepanjang waktu (Bitner, et, al dalam Fandy Tjiptono, 2005:208). Kepuasan membantu pelanggan dalam merevisi persepsinya terhadap kualitas jasa (Cronin & Taylor, dalam Fandy Tjiptono, 2005:208). Model integrasi kepuasan dan kualitas jasa yang menempatkan kepuasan pelanggan sebagai anteseden kualitas jasa, seperti nampak dalam gambar berikut (Patterson & Johnson dalam Fandy Tjiptono, 2005:208) :

Gambar 2.1

Model Integrasi Kepuasan dan Kualitas Jasa



Dalam menyelenggarakan pelayanan, pihak penyedia dan pemberi jasa harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan konsumen atau pelanggan. Pihak penyedia jasa sebagai pihak yang melayani tidak akan mengetahui apakah pelanggan yang kita layani puas atau tidak karena yang dapat merasakan kepuasan dari suatu layanan hanyalah pelanggan yang bersangkutan. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu. Tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas jasa yang mereka nikmati serta layanan lain pada saat sebelum, saat maupun sesudah proses pelayanan atau transaksi. Kepuasan adalah suatu proses yang dinamis dan harus selalu dipantau secara berkala oleh suatu organisasi, karena pada dasarnya kepuasan inilah yang akan menghasilkan keuntungan terhadap organisasi tersebut. Kepuasan dapat berubah hal ini dikarenakan tingkat

ekspektasi atau harapan konsumen semakin tinggi terhadap suatu produk atau layanan yang ditawarkan, sehingga sifat kepuasan sangat bersifat subyektif.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Tujuan survei kepuasan konsumen sebenarnya bukan semata untuk mengukur tingkat kepuasan itu sendiri yang pada akhirnya akan menentukan kualitas pelayanan, melainkan untuk mengetahui apa saja dan apa lagi yang masih dapat ditingkatkan. Survei kepuasan juga harus dilakukan untuk memantau tingkat kepuasan konsumen karena kepuasan sendiri merupakan sesuatu hal yang dinamis, sehingga produk dan layanan harus terus dikembangkan secara berkesinambungan.

Ada beberapa metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain (Kotler, et al dalam Fandy Tjiptono, 2005:210) :

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di tempat-tempat strategis, saluran telepon khusus bebas pulsa maupun *website*. Namun cara ini bersifat pasif, karena penyedia jasa menunggu inisiatif pelanggan untuk menyampaikan keluhan atau pendapat. Oleh karenanya sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan melalui cara ini semata. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survey (McNeal & Lamb, dalam Fandy Tjiptono, 2005: 211)), baik survei melalui pos, telepon, e-mail, *websites* maupun wawancara langsung. Melalui survey ini, penyedia jasa akan memperoleh tanggapan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa penyedia jasa menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya :

a. *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran ini dilakukan dengan menggunakan item-item spesifik yang menanyakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan. Sebagai ilustrasi, studi yang dilakukan Soderlund menunjukkan bahwa dua ukuran kepuasan, yaitu *Current Customer Satisfaction (CCS)* dan *Anticipated Customer Satisfaction (ACS)*, berkaitan erat dan tidak berbeda secara signifikan, meskipun CCS lebih bagus dibandingkan ACS dalam menjelaskan minat berperilaku di masa datang.

b. *Derived Satisfaction*

Pengukuran ini mirip dengan pengukuran kualitas jasa model SERVQUAL, dimana pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada pelanggan menyangkut dua hal utama yaitu tingkat harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap kinerja produk pada atribut-atribut yang relevan dan persepsi pelanggan terhadap kinerja actual produk.

c. *Importance-Performance Analysis*

Teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla & James (1977) dalam artikel mereka “*Importance-Performance Analysis*”. Dalam teknik ini responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja pada masing-masing atribut. Kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja akan dianalisis di *Importance-Performance Matrix*. Matriks ini sangat bermanfaat sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas pada bidang-bidang spesifik, dimana perbaikan kinerja bisa berdampak besar pada kepuasan pelanggan total.

Dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan organisasi publik. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat, menyatakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat atau pelanggan dapat dilakukan melalui pengukuran kepuasan masyarakat atau pelanggan.

Menurut Tjiptono (1997:31), Indeks Kepuasan Pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan. Sedangkan Bragan (1992:51-53) memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program, mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, maka pemerintah memberi acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam melakukan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai dasar untuk mengetahui kualitas pelayanan organisasi publik. Selain itu dengan kebijakan pemerintah tersebut, masyarakat dapat menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit

pelayanan publik. Dengan diketahui nilai dari indeks kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik, masyarakat dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan organisasi publik.

C. KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN

Sebuah perpustakaan pada prinsipnya mempunyai tiga kegiatan pokok, yaitu pertama mengumpulkan (*to collect*) semua informasi yang sesuai dengan bidang kegiatan serta misi lembaga dan masyarakat yang dilayaninya. Kedua, melestarikan, memelihara dan merawat seluruh koleksi perpustakaan agar tetap dalam keadaan baik, utuh, layak pakai, dan tidak lekas rusak, baik karena pemakainya maupun karena usianya (*to preserve*). Ketiga adalah menyediakan untuk siap dipergunakan dan diberdayakan (*to make available*) atas seluruh sumber informasi dan koleksi yang dimiliki perpustakaan, bagi para pemakainya (Enslopedia Amerikana, Vol. 17,1991 dalam Sutarno, 2003).

Pengertian perpustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari gedung atau bangunan, atau gedung itu sendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca. Dengan begitu, sebuah perpustakaan mempunyai ciri-ciri dan persyaratan tertentu seperti adanya ruangan atau gedung yang dipergunakan untuk perpustakaan, adanya koleksi bahan pustaka atau bacaan dan sumber informasi, adanya petugas yang menyelenggarakan dan melayani pemakai, adanya masyarakat pembaca, adanya sarana dan prasarana yang diperlukan serta adanya suatu system atau mekanisme tertentu (Sutarno, 2003).

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perguruan Tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu :

1. Pendidikan yaitu kegiatan dalam upaya menghasilkan manusia terdidik yang memiliki kemampuan akademik dan atau professional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan atau menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi dan atau seni.
2. Penelitian yaitu kegiatan dalam upaya menghasilkan pengetahuan empiric, teori, konsep, metodologi, model atau informasi baru guna memperkaya ilmu pengetahuan, teknologi dan atau seni.
3. Pengabdian kepada masyarakat yaitu kegiatan yang memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam upaya memberikan sumbangan demi kemajuan masyarakat (Brotowibowo dkk, 1996)

Mengingat pentingnya perpustakaan pada setiap institusi pendidikan tinggi, semestinya setiap lembaga tersebut memiliki sebuah perpustakaan yang lengkap dan berfungsi dengan baik, serta dimanfaatkan secara maksimal. Perpustakaan perguruan tinggi sering disebut “jantungnya universitas”. Karena tanpa perpustakaan, maka proses pelaksanaan pembelajaran mungkin kurang optimal.

Membangun perpustakaan berkualitas adalah salah satu syarat menuju *research college*. Dalam konsep *research college*, perpustakaan tidak hanya menjadi fasilitas pelengkap. Namun lebih dari itu, perpustakaan menjadi pendorong bagi civitas akademika untuk melakukan penelitian (*research*). Perpustakaan adalah media untuk melakukan transfer informasi kepada civitas akademika. Dengan demikian, civitas akademika makin terasah kemampuan dan pengetahuannya untuk melakukan penelitian.

Berkaitan dengan kualitas tidak dapat dipisahkan dengan *Total Quality Management* (TQM). Dalam TQM terdapat konsep empat pilar (Scheuing dan Christopher dalam Fandy Tjiptono, 1998) yaitu pertama kepuasan pelanggan (*customers*

satisfaction) dimana perpustakaan memberikan layanan yang dapat memuaskan kebutuhan pemakainya. Kedua menghargai orang (*respect to people*), pemakai dan staff perpustakaan adalah manusia yang harus mendapatkan penghargaan sepenuhnya. Ketiga berbicara dengan fakta (*speaks with facts*) dimana perpustakaan harus mengenal kemampuannya dengan jelas serta perkembangan informasi yang terjadi dan semuanya didukung dengan data dan fakta. Keempat adalah perbaikan terus menerus (*continous improvement*), mau tidak mau, suka tidak suka, perpustakaan harus selalu melakukan perbaikan dan evaluasi. Pengguna perpustakaan pada umumnya datang ke perpustakaan menginginkan informasi yang mereka peroleh dapat terpenuhi dengan cepat, tepat dan bermanfaat.

Oleh karena itu, perpustakaan dituntut untuk dapat melakukan pelayanan prima bagi pemakainya. Layanan prima (*service excellence*) tersebut diharapkan mampu memuaskan kebutuhan pemakai. Terdapat empat unsur utama dalam konsep pelayanan prima, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempatnya merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya keempatnya harus ada, tidak boleh ada yang tertinggal jika ingin disebut layanan prima. Pengakuan layanan prima dari pemakai akan menimbulkan manfaat ganda bagi semua pihak, yaitu pustakawan, pemakai maupun lembaga perpustakaan atau lembaga yang menaunginya. Semua pihak merasa diuntungkan dan menguntungkan. Kesadaran untuk saling memberikan yang terbaik, menghargai antar pribadi atau lembaga dan bekerja sama perlu selalu dipupuk.

Perpustakaan dikatakan berhasil jika perpustakaan itu dimanfaatkan secara optimal oleh penggunanya. Perpustakaan tidak lagi berorientasi kepada teknis pengelolaan bahan pustaka akan tetapi berorientasi kepada pengguna. Menurut Machel dalam Widiastuti, (1998). perpustakaan yang berorientasi kepada pengguna akan selalu membuat suatu produk yang *up to date*,

sumber daya manusia yang profesional serta memberikan pelayanan yang terbaik untuk penggunaannya, dengan kata lain perpustakaan tidak lagi berperan sebagai tempat penyimpanan koleksi dan layanan peminjaman, akan tetapi sudah menjadikan informasi yang dimilikinya sebagai komoditi yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Selain itu kualitas pelayanan berhubungan dengan sikap pegawai yang profesional, prosedur yang mudah dan suasana yang menyenangkan. Sedangkan kuantitas pelayanan menyangkut jenis dan banyaknya pelayanan yang dapat diberikan kepada penggunaannya. Kepuasan pemakai atau pengguna merupakan masalah yang sering kurang diperhatikan oleh perpustakaan, karena itu kepuasan pengguna akan mempengaruhi perilaku pengguna terhadap produk yang disediakan oleh perpustakaan, karena erat kaitannya dengan kebutuhan informasi yang ingin diperoleh pengguna. Pada umumnya pengguna akan merasa puas jika kebutuhan informasi yang diperlukan terpenuhi (Willard and Tecce, 1983).

Sesuai dengan perkembangan zaman, era saat ini adalah era globalisasi dimana setiap orang atau lembaga dituntut harus dapat mengakses bahkan menguasai informasi jika ingin tetap *survive* atau bertahan. Demikian halnya dalam dunia pengelolaan informasi di perguruan tinggi, pada era ini pelayanan prima bagi segenap civitas akademika menjadi tuntutan atau syarat mutlak yang harus dilakukan oleh setiap perpustakaan Perguruan Tinggi.

E. PENELITIAN YANG RELEVAN

Penelitian terdahulu yang menjadi sumber inspirasi dalam penelitian ini antara lain :

1. Kualitas Pelayanan Pemerintahan Kecamatan (Suatu Studi tentang Pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kota Surakarta). Francisco Amaral, Thesis, 2005.

Penelitian ini mengkaji masalah bagaimana kualitas pelayanan masyarakat yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan dengan tujuan untuk mengetahui secara mendalam tentang upaya yang dilakukan Pemerintah Kecamatan dalam menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat. Metode yang digunakan adalah survey, sedang teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Data diolah dengan tabulasi data dengan menggunakan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil dari penelitian ini adalah tidak ada kecamatan yang kualitas pelayanannya sangat baik, semua kecamatan dalam kategori baik. Disarankan upaya peningkatan kualitas pelayanan di kecamatan seperti perbaikan pada prosedur pelayanan, persyaratan, kejelasan petugas, kedisiplinan, tanggung jawab, kecepatan serta kepastian.

2. Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa dengan Servqual Instrument : Studi Kasus Di UPT Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta. Machmud Syahril. Thesis. 2006.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana karakteristik pengguna (mahasiswa), bagaimana ekspektasi dan persepsinya terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra, apakah terdapat kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi (Gap 5) dan bagaimana menentukan langkah-langkah dalam menentukan skala prioritas perbaikan untuk diusulkan kepada UPT Perpustakaan Universitas Janabadra (gap 5). Pendekatan penelitian ini dilakukan melalui analisis pengukuran Gap 5 pada lima dimensi servqual yang terdiri dari dimensi *tangibles*, *reliability*,

responsivenees, assurance dan *empathy*. Selanjutnya dilakukan analisis perbedaan mean, analisis gap 5, analisis tingkat kesesuaian antara ekspektasi dan persepsi, analisis faktor dan analisis prioritas perbaikan dengan metoda penggabungan analisis regresi berganda dan analisis faktor untuk mendapatkan dimensi dan variabel atau atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan. Hasil pengolahan data menunjukkan adanya kesenjangan antara apa yang diharapkan (ekspektasi) dengan apa yang dirasakan (persepsi) mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan untuk semua dimensi servqual, dengan urutan kesenjangan terbesar sampai terkecil adalah dimensi *tangibles, reliability, empathy, assurance, responsiveness*. Prioritas perbaikan yang diperoleh dengan urutan sebagai berikut : dimensi *tangibles* (ruang baca yang cukup luas dan kesejukan ruang baca), *reliability* (ada komputer untuk akses internet dan tepat waktu untuk buka dan tutup perpustakaan), *assurance* (memberikan rasa aman, nyaman, menyenangkan dan cepat dalam mencari dan menyerahkan buku), *responsiveness* (petugas memiliki rasa tanggung jawab dan penggantian yang cepat pada katalog yang hilang), *empathy* (memberikan perhatian khusus jika ada keluhan dan petugas sabar dalam melayani).

F. KERANGKA BERPIKIR

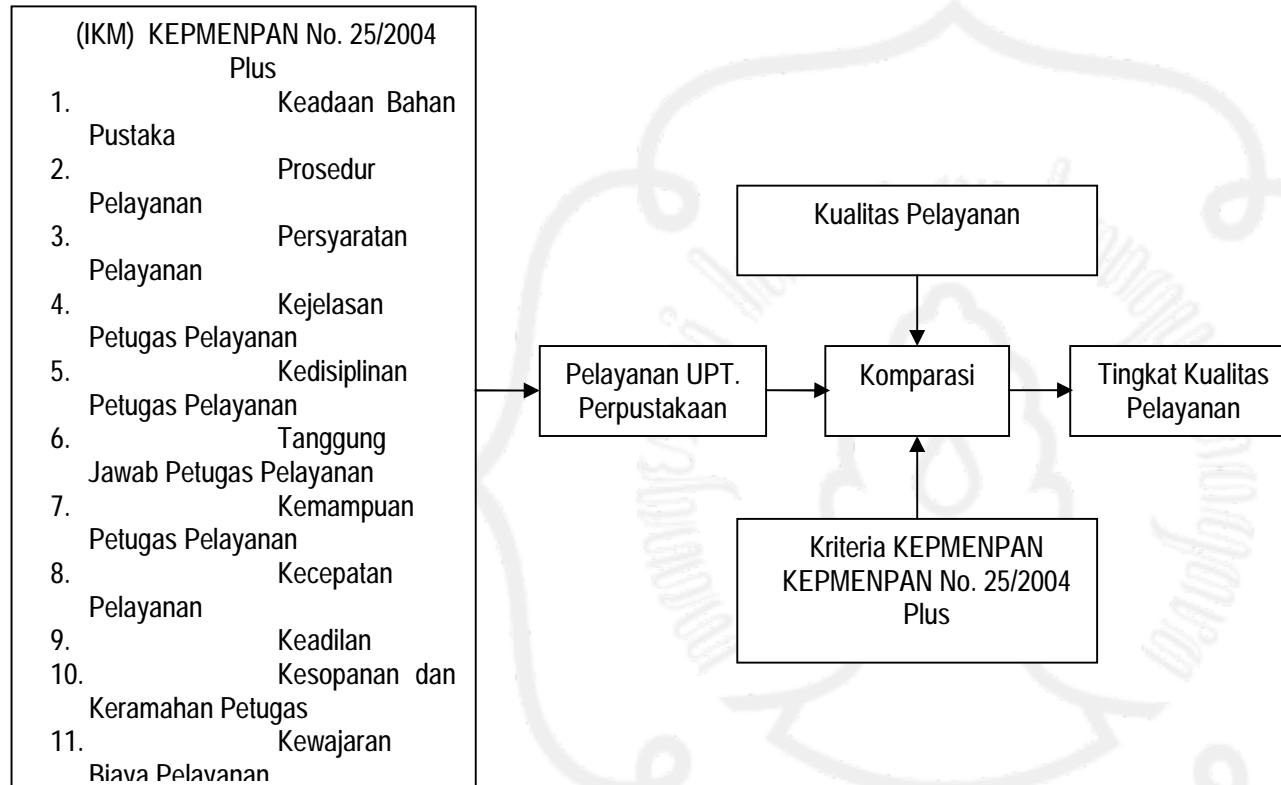
Dalam rangka mewujudkan Universitas Sebelas Maret sebagai universitas yang berkelas dunia (*World Class University*), maka Universitas Sebelas Maret harus didukung oleh kualitas berbagai elemen atau unsur yang dimiliki, antara lain peningkatan kualitas Unit Pelaksana Teknis (UPT). UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis yang dimiliki Universitas Sebelas Maret juga dituntut untuk meningkatkan kualitasnya guna mendukung

kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian serta pengabdian pada masyarakat dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat dan melayani kebutuhan informasi masyarakat terutama kepada Civitas Akademika Universitas Sebelas Maret.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya, UPT. Perpustakaan perlu mengetahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan, dengan menggunakan tolak ukur kepuasan terhadap berbagai dimensi atau unsur pelayanan yang berjumlah 17. Penentuan unsur tersebut merupakan perpaduan antara Keputusan MENPAN Nomor 25/M.PAN/2/2004 dengan lima dimensi kualitas jasa menurut Zeithaml, Parasuraman dan Barry. Kepuasan pengguna perpustakaan ditentukan melalui persepsi mereka terhadap pelayanan yang mereka peroleh. Tingkat kepuasan pada akhirnya akan mengarahkan pengguna perpustakaan terhadap persepsi secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret.

Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pengguna perpustakaan merasa puas karena UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret mampu memenuhi harapan penggunanya, sebaliknya kualitas pelayanan dianggap tidak baik apabila pengguna perpustakaan merasa tidak puas karena UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret tidak mampu memenuhi harapannya. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.2
Kerangka Berpikir



F. HIPOTESIS

Hipotesis dalam penelitian ini adalah pengguna perpustakaan mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta, dengan pertimbangan bahwa UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Waktu penelitian dilakukan selama dua bulan yaitu Desember 2007 sampai dengan Januari 2008.

B. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survey. Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono:2006,7).

2. Jenis Data

a. Data kualitatif

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat atau gambar. Data kualitatif dalam penelitian ini antara lain data mengenai sejarah berdirinya serta fasilitas UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret.

b. Data kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Data kuantitatif dalam penelitian ini antara lain data mengenai jumlah bahan pustaka, pengguna perpustakaan serta data mengenai hasil kuesioner dari responden.

3. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner. Adapun skala yang digunakan adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono,2003,107). Bentuk pertanyaan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan

pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh pihak lain, yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

C. POPULASI, SAMPEL DAN SAMPLING

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasinya adalah pengguna perpustakaan yang menjadi anggota UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana,

tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 180 orang dengan dasar (“jumlah unsur(17)”+1) x 10.

3. Sampling

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *simple random sampling* dimana teknik pengambilan ini memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi dan dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono ,2006:93).

D. IDENTIFIKASI VARIABEL PENELITIAN

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret dengan indikator kepuasan pengguna perpustakaan terhadap 17 unsur pelayanan.

E. DEFINISI OPERASIONAL

Adapun definisi operasional dari kualitas pelayanan adalah seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan dengan didasarkan atas persepsi mereka terhadap pelayann yang diperoleh. Adapun indikator yang dipergunakan dalam menilai kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Keadaan bahan pustaka, yaitu bahan pustaka atau koleksi yang dimiliki antara lain berwujud buku, jurnal, artikel penelitian baik yang dilakukan oleh dosen maupun mahasiswa serta artikel lainnya.

2. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
3. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
4. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
5. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
6. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
7. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan.
8. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
9. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status yang dilayani.
10. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
11. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan terhadap besarnya biaya yang ditetapkan.

12. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
13. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
14. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
15. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.
16. Variasi jenis pelayanan, yaitu berbagai jenis pelayanan yang ditawarkan kepada pengguna perpustakaan dalam mengakses informasi.
17. Fasilitas pelayanan, yaitu tersedianya berbagai fasilitas yang dipergunakan dalam proses maupun sebagai pendukung kegiatan pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret.

F. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain kepada pengguna perpustakaan.



2. Kuesioner

Kuesioner adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan membagikan angket kepada responden. Data yang dihasilkan dari kuesioner ini merupakan data primer.

F. TEKNIK ANALISA DATA

Sebelum data dianalisis, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas data. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Selanjutnya hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel (Sugiyono,2006:137).

Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Untuk menguji validitas dapat menguji korelasi skor-skor setiap item angket, dengan skor total variabelnya. Kriterianya: suatu item instrumen valid jika nilai korelasinya adalah positif dan lebih besar atau sama dengan r tabel. Sedangkan pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan dengan Teknik *Alpha*

Cronbach's (Sugiyono,2006:153). Instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai koefisien yang diperoleh lebih besar 0,60 (Imam Ghozali, 2002:133).

Setelah data dinyatakan valid dan reliabel, maka langkah selanjutnya adalah pengolahan data dengan menggunakan *mean* (rata-rata), modus serta Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 17 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Rumus 3.1

Rumus Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang

Bobot nilai rata – rata tertimbang	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{17} = 0,059$
------------------------------------	--

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

Rumus 3.2

Rumus Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

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

Rumus 3.3

Rumus Perhitungan Konversi Nilai IKM

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

Dari hasil pengolahan data diatas, maka kinerja pelayanan suatu organsi publik dapat disimpulkan dalam tabel berikut

Tabel 3.1

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPS	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	KUALITAS PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik

2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Keputusan Menteri PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004

Setelah didapat nilai dari IKM, maka langkah selanjutnya dilakukan analisis data sampel dengan menggunakan uji hipotesis. Uji hipotesis dilakukan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Statistik ini akan cocok digunakan bila sampel diambil dari populasi yang jelas dan teknik pengambilan sampel dari populasi itu dilakukan secara random (Sugiyono, 2007:170). Adapun teknik yang digunakan adalah uji Z, dengan pertimbangan jumlah sampel besar. Untuk mengetahui apakah pengguna perpustakaan mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta, dilakukan uji hipotesis sebagai berikut :

$H_0: \mu_1 > \mu_0$ (pengguna perpustakaan mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta).

$H_a: \mu_1 \leq \mu_0$ (pengguna perpustakaan tidak mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta).

Uji statistik dilakukan melalui uji Z, dengan rumus (Djarwanto PS dan Pangestu, 2000:194) :

$$Z = \frac{\chi - \mu}{S - \sqrt{n}}$$

Adapun kriteria pengujiannya adalah :

Jika Z hitung < Z tabel, maka Ho diterima

Jika Z hitung \geq Z tabel, maka Ho ditolak.

Jika Z hitung < Z tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak berarti bahwa pengguna perpustakaan mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Jika Z hitung \geq Z tabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima berarti bahwa pengguna perpustakaan tidak mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA

1. Deskripsi Lokasi

Sejarah UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret tidak terlepas dari sejarah lembaga induknya yaitu Universitas Sebelas Maret. Universitas Sebelas Maret pada mulanya merupakan penggabungan dari

Perguruan Tinggi Swasta di Surakarta dan IKIP Negeri Surakarta. Sejak diresmikan pada tanggal 11 Maret 1976, semua perguruan tinggi tersebut melebur menjadi satu, yaitu menjadi Universitas Negeri Sebelas Maret Surakarta.

Adapun tugas, visi maupun misi UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret adalah sebagai berikut

:

a. Tugas

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0201/01995 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Sebelas Maret, tugas UPT Perpustakaan adalah memberikan layanan bahan pustaka untuk keperluan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Perpustakaan mempunyai fungsi, menyediakan dan mengolah bahan pustaka, memberikan dan mengolah serta pendayagunaan bahan pustaka, memelihara bahan pustaka, melakukan layanan referensi, serta melakukan urusan tata usaha Perpustakaan.

b. Visi

Menjadikan UPT Perpustakaan UNS sebagai pusat layanan informasi yang profesional dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

c. Misi

Memenuhi kebutuhan informasi untuk menunjang proses belajar mengajar, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan Universitas Sebelas Maret khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Dalam rangka memenuhi harapan pengguna perpustakaan, UPT. Perpustakaan terus berupaya meningkatkan pelayanannya antara lain meningkatkan koleksinya baik dari aspek jumlah maupun jenisnya. Peningkatan kualitas layanan selain melalui penambahan koleksi, juga melalui otomasi sistem layanan yang dilakukan secara *computerised*. Saat ini, dengan bekerja sama dengan UPT Komputer, UPT Perpustakaan telah mengembangkan Program “UNSLA” (*UNS Library Automation*). Selain itu, juga terus ditingkatkan akses layanan penelusuran ilmiah melalui CD-ROM, menyediakan layanan *digital library* yang memuat dan menyimpan semua dokumen yang dihasilkan oleh sivitas akademika UNS dalam bentuk digital, serta pelayanan melalui jaringan *on-line* antara perpustakaan pusat dengan perpustakaan fakultas atau unit kerja yang lain.

Perpustakaan Digital adalah sebuah sistem yang memiliki berbagai layanan dan obyek informasi yang mendukung akses obyek informasi tersebut melalui perangkat digital. Layanan ini diharapkan dapat mempermudah pencarian informasi di dalam koleksi obyek informasi seperti dokumen, gambar dan database dalam format digital dengan cepat, tepat, dan akurat.

UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret merupakan salah satu unit pelaksana teknis yang bertugas sebagai unsur penunjang dalam pelaksanaan Teaching University, mempunyai berbagai macam koleksi atau bahan pustaka dan layanan yang dapat dimanfaatkan oleh civitas akademika UNS pada khususnya dan masyarakat luas pada umumnya. Adapun jenis-jenis layanan yang dapat diperoleh adalah:

a. Layanan Sirkulasi dan Koleksi

Layanan ini diberikan kepada pengguna dari UNS untuk dapat meminjam bahan pustaka tertentu untuk dibawa pulang. Pelayanan ini diberikan kepada mahasiswa yang memiliki Kartu Mahasiswa yang masih berlaku dan sudah didaftarkan sebagai anggota perpustakaan, bagi dosen atau karyawan telah memiliki kartu anggota.

b. Layanan Referensi dan Penelusuran Informasi

Layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan dengan jalan memberikan informasi siap pakai dengan cara menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengguna, serta memberikan bantuan dalam penelusuran informasi dari berbagai subyek dan sumber maupun memberikan bahan rujukan pada koleksi lain sesuai dengan informasi yang dibutuhkan.

c. Layanan *Holiday Loan*

Layanan yang diberikan kepada pengguna UNS untuk dapat meminjam koleksi *Closed Reserve* (cadangan) untuk dibawa pulang. Koleksi *Closed Reserve* bisa dipinjam untuk dibawa pulang pada menjelang hari libur resmi pemerintah dan harus dikembalikan paling lambat jam 09.00 WIB pada hari setelah hari libur.

d. Layanan Penelusuran Informasi melalui CD-ROM

Layanan yang diberikan kepada pengguna untuk dapat memperoleh informasi bibliografis melalui CD-ROM. Layanan ini termasuk memberikan petunjuk cara operasional CD-ROM. Adapun judul-judul CD-ROM yang dimiliki UPT Perpustakaan UNS : *Medicial Sciences, Social Sciences, Applied Science and Technology* dan *Economic and Bussiness*.

e. Layanan Bimbingan Pengguna Perpustakaan

Layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan, baik secara individu maupun kelompok, dengan cara memberikan bimbingan dan petunjuk dalam memanfaatkan koleksi, fasilitas dan layanan yang ada agar dapat dimanfaatkan perpustakaan semaksimal mungkin.

f. Layanan Kartu Sakti

Layanan penyediaan Kartu SAKTI yang dapat dimanfaatkan oleh civitas akademika UNS untuk berkunjung dan memanfaatkan layanan di perpustakaan-perpustakaan PT negeri di Jawa Tengah, DI Yogyakarta, Jawa Timur dan IKIP Jakarta.

g. Layanan Keanggotaan Luar Biasa

Layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan dari PTS atau instansi di Surakarta untuk dapat memanfaatkan bahan pustaka dan layanan UPT Perpustakaan UNS.

h. Penerbitan dan Penyebaran SDI (*Selective Dissemination Of Information*)

Layanan UPT perpustakaan UNS dengan cara menyebarkan kumpulan fotokopi daftar isi jurnal ilmiah kepada fakultas dan jurusan atau program di lingkungan UNS. Penerbitan SDI juga dikirimkan kepada perpustakaan-perpustakaan lain di luar UNS sebagai tukar menukar informasi.

i. Penerbitan dan Penyebaran Daftar Buku Baru

Penerbitan dan penyebaran daftar pustakan terbaru yang telah siap dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan. Penerbitan ini disebar ke seluruh fakultas dan jurusan atau program di lingkungan UNS, serta dikirim kepada perpustakaan-perpustakaan lain di luar UNS sebagai upaya tukar menukar informasi.

j. Layanan Penelusuran Informasi Melalui Internet

Layanan yang diberikan kepada pengguna untuk dapat memperoleh informasi melalui Internet.

k. Layanan Fotocopy

Layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan untuk dapat mengcopy koleksi tertentu di perpustakaan.

Untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan pengguna maka UPT Perpustakaan terus berusaha untuk mengembangkan layanannya. Salah satu pengembangan layanan yang diusahakan adalah pembangunan perpustakaan digital (*Digital Library*). Adapun tujuan pertama yang ingin dicapai adalah untuk mempermudah pengaturan dan penyimpanan dokumen lokal (produk Universitas Sebelas Maret) seperti hasil penelitian, artikel, tesis dan skripsi dalam bentuk digital. Kedua adalah menyediakan akses bebas dan terbatas atas sumber informasi yang ada didalamnya melalui Internet. Ketiga mengoptimalkan pendayagunaan fasilitas yang tersedia dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi dalam bentuk digital kepada pengguna perpustakaan khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Sebagaimana perpustakaan perguruan tinggi lain, koleksi UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, baik yang diterima melalui pembelian dengan dana DIP/DRK/DUE dan hadiah. Adapun jenis koleksi yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret adalah sebagai berikut :

a. Koleksi Umum (sirkulasi)

Koleksi umum (sirkulasi) adalah koleksi yang meliputi berbagai disiplin ilmu, baik berbahasa Indonesia, Inggris, maupun bahasa asing lainnya. Koleksi ini ditempatkan di gedung perpustakaan lantai satu bagian timur. Untuk buku golongan 000 s.d. 400 ditempatkan di ruang koleksi selatan dan golongan 500 s.d. 900 di ruang koleksi bagian utara. Koleksi ini dapat dipinjam oleh pengguna untuk dibawa pulang dengan syarat datang sendiri dan menunjukkan kartu anggota perpustakaan.

b. Koleksi Referensi

Koleksi referensi adalah koleksi rujukan. Karena sifatnya, koleksi referensi ini tidak dibaca seluruhnya oleh pengguna, hanya diambil informasi yang diinginkan saja. Koleksi ini meliputi kamus, ensiklopedia, manual, almanak, buku tahunan, atlas, direktori, data statistik, peraturan/undang-undang, dan biografi. Ciri utama koleksi ini adalah terdapat huruf R di atas nomor klasifikasinya. Koleksi referensi hanya dibaca di tempat atau difotokopi. Sedangkan penempatan koleksi ini di lantai satu sebelah utara.

c. Koleksi BPK Universitas Terbuka

Koleksi ini berupa buku pegangan kuliah Universitas Terbuka. Adapun penempatannya satu ruang dengan koleksi terbitan berkala. Koleksi ini diberi kode BPK-UP di atas.

d. Koleksi Skripsi atau Thesis

Koleksi thesis atau skripsi merupakan karya ilmiah akhir mahasiswa dalam menyelesaikan studinya. Koleksi ini diberi kode S untuk skripsi dan TH untuk thesis di atas nomor klasifikasinya dan ditempatkan di lantai dua sebelah barat. Koleksi ini hanya bisa dibaca di tempat.

e. Koleksi Karya Universitas Sebelas Maret

Koleksi Karya Universitas Sebelas Maret merupakan kumpulan tulisan yang berupa buku yang dihasilkan oleh para tenaga pengajar UNS yang meliputi hasil penelitian, seminar, keputusan, pidato, pedoman, laporan, buku text, dll. Koleksi ini diberi kode UNS di atas nomor klasifikasinya dan hanya dapat dibaca di tempat. Koleksi ini menempati lantai satu barat.

f. Koleksi Terbitan Perguruan Tinggi

Yang dimaksud terbitan perguruan tinggi adalah terbitan yang dihimpun melalui sumbangan dari perguruan tinggi lain, baik perguruan tinggi negeri maupun swasta, yang meliputi : penelitian, hasil seminar, keputusan, pidato dan laporan. Koleksi ini ditempatkan di gedung lantai satu barat laut dan diberi kode PT di atas nomor klasifikasinya, serta hanya bisa dibaca di tempat. Koleksi ini menempati lantai satu barat.

g. Koleksi Terbitan Berkala/Serial/Journal

Terbitan berkala adalah terbitan berseri, baik bersifat ilmiah atau populer yang diterbitkan oleh organisasi profesi maupun badan swasta atau pemerintah, baik dalam maupun luar negeri. Koleksi ini menempati lantai satu barat.

h. Koleksi Jawa

Yang dimaksud dengan koleksi jawa adalah koleksi yang pokok permasalahan/subyeknya mengenai Jawa, yang menyangkut tempat, bahasa, dan budayanya. Koleksi ini meliputi : sastra Jawa, sejarah Jawa, kebudayaan/seni Jawa yang ditulis dalam beragam bahasa, dan diberi kode J di atas nomor klasifikasinya. Koleksi ini di tempatkan di lantai satu sebelah timur.

i. Koleksi *Closed Reserve*

Koleksi *Closed Reserve* boleh dikata koleksi cadangan. Koleksi ini merupakan kopi pertama dari koleksi umum. Maksud dikembangkannya koleksi ini adalah apabila koleksi umum telah habis terpinjam, maka koleksi ini bisa dimanfaatkan oleh pengguna. Koleksi ini hanya dibaca di tempat atau dipinjam menjelang hari libur resmi pemerintah dan pagi hari setelah hari libur tersebut buku harus sudah kembali. Sedangkan penempatannya di lantai dua sebelah timur dan sistem layanan yang digunakan adalah "*close access*".

j. Koleksi CD-ROM

Sejalan dengan tuntutan layanan perpustakaan masa kini, untuk dapat memberikan keleluasaan akses informasi bagi penggunanya, UPT Perpustakaan UNS menyediakan CD-ROM fulltexts yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna.

2. Deskripsi Responden

Data yang diperlukan untuk mengetahui kualitas pelayanan UPT. Perpustakaan UNS diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna perpustakaan yang berjumlah 180 orang. Berdasarkan hasil dari pengolahan kuesioner tersebut, responden dapat dikelompokkan menurut pekerjaan, fakultas, jenis kelamin maupun tingkat semester.

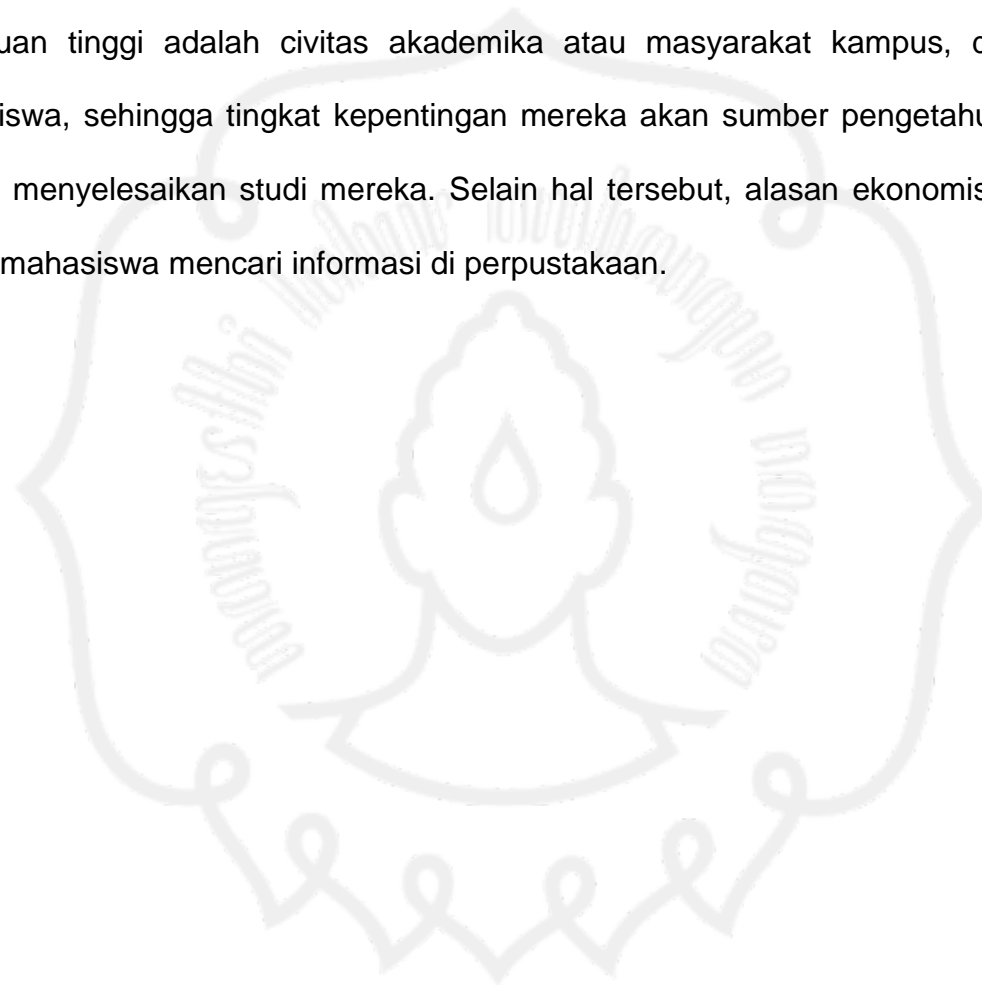
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.1
Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Mahasiswa	180	100
Dosen	0	-
Tenaga Administrasi	0	-
Jumlah	180	100

Sumber : Diolah dari Data Primer

Dari tabel di atas, diketahui bahwa dalam penelitian ini responden semuanya adalah mahasiswa yang berjumlah 180 orang atau 100%. Hal tersebut disebabkan mayoritas dari pengguna perpustakaan perguruan tinggi adalah civitas akademika atau masyarakat kampus, dimana mayoritasnya adalah mahasiswa, sehingga tingkat kepentingan mereka akan sumber pengetahuan yang begitu besar dalam rangka menyelesaikan studi mereka. Selain hal tersebut, alasan ekonomis dan efisiensi menjadi faktor utama mahasiswa mencari informasi di perpustakaan.



b. Deskripsi Responden Berdasarkan Fakultas

Tabel 4.2
Deskripsi Responden Berdasarkan Fakultas

Fakultas	Jumlah	Persentase
FKIP	50	27.78
FISIPOL	13	7.22
FSastra dan Seni Rupa	39	21.67
FEkonomi	13	7.22
FHukum	4	2.22
FTeknik	23	12.78
FPertanian	12	6.67
FKedokteran	5	2.78
FMIPA	21	11.67
Jumlah	180	100

Sumber : Diolah dari Data Primer

Dari tabel di atas, diketahui bahwa dalam penelitian ini responden yang berasal dari mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan berjumlah 50 orang (27.78%), mahasiswa Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial dan Ilmu Politik berjumlah 13 orang (7.22%), Fakultas Sastra dan Seni Rupa 39 orang (31.67%), Fakultas Ekonomi 13 orang (7.22%), Fakultas Hukum 4 orang (2.22%), Fakultas Teknik 23 orang (12.78%),

Fakultas Pertanian 12 orang (6.67%), Fakultas Kedokteran 5 orang (2.78%), Fakultas MIPA 21 orang (11.67%). Hal tersebut dimungkinkan karena jumlah mahasiswa paling banyak berasal dari Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan.

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.3
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	77	42.78
Perempuan	103	57.22
Jumlah	180	100

Sumber : Diolah dari Data Primer

Dari tabel di atas, diketahui bahwa dalam penelitian ini mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sejumlah 103 orang (57.22%), sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki sejumlah 77 orang (42.78%).

d. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Semester

Tabel 4.4
Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Semester

Semeste r	Jumlah	Persentase
--------------	--------	------------

I	37	20.56
III	24	13.33
V	32	17.78
VII	33	18.33
IX	23	12.78
XI	28	15.56
XIII	3	1.67
Jumlah	180	100

Sumber : Diolah dari Data Primer

Dari tabel di atas, diketahui bahwa dalam penelitian ini mahasiswa yang sedang studi pada Semester I sejumlah 37 orang (20.56%), Semester III 24 orang (13.33%), Semester V 32 orang (17.78%), Semester VII sejumlah 33 orang (18.33%), Semester IX sejumlah 23 orang (12.78%), Semester XI sejumlah 28 orang (15.569%) serta Semester XIII sejumlah 3 orang (1.67%).

B. PEMBAHASAN

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum data dianalisis, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan kepada 30 responden terhadap 17 unsur pelayanan. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut :



Tabel 4.5.
Uji Validitas Instrumen

Korelasi antara	Nilai Korelasi (r)	Nilai r tabel (n,30, $\alpha=5\%$)	Keterangan	Kesimpulan
Item 1 dengan total	0,49	0,361	$r_{\text{positif}}, r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
Item 2 dengan total	0,73		$r_{\text{positif}}, r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
Item 3 dengan total	0,37		$r_{\text{positif}}, r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
Item 4 dengan total	0,65		$r_{\text{positif}}, r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
Item 5 dengan total	0,61		$r_{\text{positif}}, r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
Item 6 dengan total	0,64		$r_{\text{positif}}, r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
Item 7 dengan total	0,68		$r_{\text{positif}}, r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
Item 8 dengan total	0,46		$r_{\text{positif}}, r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
Item 9 dengan total	0,77		$r_{\text{positif}}, r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
Item 10 dengan total	0,63		$r_{\text{positif}}, r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
Item 11 dengan total	0,63		$r_{\text{positif}}, r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
Item 12 dengan total	0,59		$r_{\text{positif}}, r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
Item 13 dengan total	0,72		$r_{\text{positif}}, r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
Item 14 dengan total	0,64		$r_{\text{positif}}, r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
Item 15 dengan total	0,76		$r_{\text{positif}}, r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
Item 16 dengan total	0,5		$r_{\text{positif}}, r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
Item 17 dengan total	0,7		$r_{\text{positif}}, r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid

Dari tabel 4.5 diketahui bahwa dari 17 item atau unsur, semua dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Item instrument yang valid menunjukkan bahwa item-item tersebut adalah item yang tepat untuk digunakan sebagai instrument angket penelitian. Langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach's*, digunakan untuk menilai apakah data hasil angket kuisisioner dapat dipercaya atau reliabel atau tidak. Dari hasil uji reliabilitas diketahui bahwa nilai *Alpha Cronbach's* = 0,8833. Sesuai kriteria, nilai ini sudah lebih besar dari 0,60, maka hasil data hasil angket memiliki tingkat reliabilitas yang baik, atau dengan kata lain data hasil angket dapat dipercaya.

2. Persepsi Responden terhadap Unsur Pelayanan
 - a. Persepsi terhadap Keadaan Bahan Pustaka atau Koleksi

Tabel 4.6**Persepsi terhadap Keadaan Bahan Pustaka**

Keterangan	Jumlah	Persentase
Tidak Lengkap	5	2,78
Kurang Lengkap	95	52,78
Lengkap	77	42,78
Sangat Lengkap	3	1,67

Jumlah	180	100
--------	-----	-----

Sumber : Diolah dari Data Primer

Dari tabel 4.6, diperoleh data bahwa 2,78% responden menganggap bahwa koleksi yang ada di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret tidak lengkap, 52,78% responden menganggap bahwa koleksi yang ada di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret kurang lengkap, 42,78% menganggap bahwa koleksi di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret lengkap, serta 1,67% menganggap bahwa koleksi di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret sangat lengkap. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap koleksi di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret kurang lengkap, sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Keadaan tersebut tercermin dari pendapat responden yang menyatakan bahwa buku, jurnal maupun artikel penelitian yang ada terutama dari tenaga pengajar belum sesuai dengan harapan mereka. Hal tersebut merupakan konsekuensi dari perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin hari semakin berkembang, sehingga mengakibatkan adanya tuntutan yang semakin banyak dari pengguna perpustakaan terhadap koleksi yang berada di perpustakaan baik itu dalam bentuk buku, jurnal maupun artikel-artikel lainnya baik berwujud cetak maupun non cetak. Mayoritas responden menilai bahwa UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret belum mampu memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapannya akan koleksi yang diinginkannya. Ketidakmampuan UPT. Perpustakaan

memenuhi kebutuhan dan keinginan terhadap koleksi antara lain disebabkan keterbatasan dana dalam pengadaan bahan pustaka. Selama ini anggaran untuk pengadaan bahan pustaka dari pihak universitas melalui proyek pengadaan yang tidak setiap saat dilakukan, sehingga apabila ada koleksi terbaru misalnya buku tidak bisa disediakan dengan segera.

b. Persepsi terhadap Prosedur Pelayanan

Tabel 4.7

Persepsi terhadap Prosedur Pelayanan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Tidak Mudah	1	0,56
Kurang Mudah	23	12,78
Mudah	145	80,56
Sangat Mudah	11	6,11
Jumlah	180	100

Sumber : Diolah dari Data Primer

Dari tabel 4.7, diperoleh data bahwa 0,56% responden menganggap bahwa prosedur pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret tidak mudah, 12,78% menganggap prosedur

pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret kurang mudah, 80,56 % menganggap prosedur pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret mudah serta 6,11% menganggap prosedur pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret sangat mudah. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap prosedur pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret mudah, sehingga menimbulkan kepuasan bagi mereka. Keadaan tersebut tercermin dari pendapat responden yang menyatakan bahwa prosedur yang harus dilalui dalam proses mendapatkan pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret mudah dimengerti dan dapat dilaksanakan. Hal tersebut disebabkan dalam proses pemenuhan kebutuhannya dalam hal ini kebutuhan informasi maupun pemenuhan kebutuhan mengenai pelayanan administratif dalam suatu perpustakaan pada umumnya tidak memerlukan prosedur yang rumit dan berbelit-belit seperti halnya dalam organisasi publik lainnya misalnya pengurusan administrasi kependudukan yang memerlukan prosedur yang panjang dan berbelit-belit, selain itu UPT. Perpustakaan berupaya untuk mempermudah prosedur yang ada. Pelayanan sirkulasi dapat dilakukan hanya dengan menunjukkan kartu anggota perpustakaan, sedangkan untuk sekedar membaca suatu informasi tidak memerlukan persyaratan apapun juga.

c. Persepsi terhadap Persyaratan Pelayanan

Tabel 4.8
Persepsi terhadap Persyaratan Pelayanan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	1	0,56
Sesuai	70	38,89
Sangat Sesuai	109	60,56
Jumlah	180	100

Sumber : Diolah dari Data Primer

Dari tabel 4.8, diperoleh data bahwa 0,56% responden menganggap bahwa persyaratan pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret kurang sesuai, 38,89% menganggap persyaratan pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret sesuai, 60,56% menganggap persyaratan pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret sangat sesuai. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap persyaratan pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret sangat sesuai dengan jenis pelayanannya, sehingga menimbulkan kepuasan bagi mereka. Keadaan tersebut tercermin dari pendapat responden yang

menyatakan bahwa persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret sesuai dengan jenis pelayannya dan sangat mudah. Hal ini dapat diartikan bahwa penilaian mayoritas responden mengenai persyaratan pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret sesuai harapannya. Hal tersebut disebabkan dalam proses pemenuhan kebutuhannya dalam hal ini kebutuhan informasi maupun pelayanan administratif selain tidak memerlukan prosedur yang berbelit-belit juga tidak memerlukan banyak persyaratan. Persyaratan pelayanan biasanya hanya diperlukan antara lain dalam proses pelayanan Kartu Anggota, sirkulasi maupun surat keterangan bebas perpustakaan.

d. Persepsi terhadap Kejelasan Petugas Pelayanan

Tabel 4.9

Persepsi terhadap Kejelasan Petugas Pelayanan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Tidak Jelas	6	3,33
Kurang Jelas	41	22,78
Jelas	125	69,44
Sangat Jelas	8	4,44

Jumlah	180	100
--------	-----	-----

Sumber : Diolah dari Data Primer

Dari tabel 4.9, diperoleh data bahwa 3,33% responden menganggap bahwa keberadaan dan kepastian petugas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret tidak jelas, 22,78% menganggap bahwa keberadaan dan kepastian petugas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret kurang jelas, 69,44%% menganggap bahwa keberadaan dan kepastian petugas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret jelas serta 4,44% menganggap bahwa keberadaan dan kepastian petugas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret sangat jelas. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas mengenai keberadaan dan kepastian petugas pelayanan dalam melaksanakan tugasnya. Keadaan tersebut tercermin dari pendapat responden yang menyatakan bahwa mereka mengalami kemudahan untuk menemui petugas baik untuk menyelesaikan transaksi atau pelayanan maupun meminta bantuan terhadap kesulitan yang ditemui dalam aktivitasnya dalam mencari suatu informasi.

e. Persepsi terhadap Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Tabel 4.10

Persepsi terhadap Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Tidak Disiplin	4	2,22
Kurang Disiplin	58	32,22
Disiplin	113	62,78
Sangat Disiplin	5	2,78
Jumlah	180	100

Sumber : Diolah dari Data Primer

Dari tabel 4.10, diperoleh data bahwa 2,22% responden menganggap bahwa petugas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret tidak disiplin, 32,22% menganggap bahwa petugas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret kurang disiplin, 62,78% responden menganggap bahwa petugas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret disiplin serta 2,78%% responden menganggap bahwa petugas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret sangat disiplin. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas mengenai kedisiplinan petugas dalam melaksanakan tugasnya. Keadaan tersebut tercermin dari

pendapat responden yang menyatakan bahwa petugas taat kepada aturan waktu yang telah ditetapkan sehingga ketika pengguna perpustakaan melakukan suatu transaksi atau meminta bantuan, petugas bisa ditemui sampai dengan waktu yang telah ditetapkan.

f. Persepsi terhadap Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Tabel 4.11

Persepsi terhadap Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Tidak Bertanggung Jawab	4	2,22
Kurang Bertanggung Jawab	34	18,89
Bertanggung Jawab	139	77,22
Sangat Bertanggung Jawab	3	1,67
Jumlah	180	100

Sumber : Diolah dari Data Primer

Dari tabel 4.11, diperoleh data bahwa 2,22% responden menganggap bahwa petugas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret tidak bertanggung jawab, 18,89% menganggap bahwa petugas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret kurang bertanggung jawab, 77,22% responden menganggap bahwa petugas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret bertanggung jawab serta 1,67%% responden menganggap bahwa petugas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret sangat bertanggung jawab. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas akan tanggung jawab petugas dalam melaksanakan tugas. Keadaan tersebut tercermin dari pendapat responden yang menyatakan bahwa petugas perpustakaan dinilai mempunyai tanggung jawab dalam melakukan kegiatan pelayanan maupun menyelesaikan suatu permasalahan yang dialami pengguna perpustakaan, antara lain ketika pengguna perpustakaan meminta bantuan kepada petugas perpustakaan misalnya tentang keberadaan suatu koleksi maupun ketika mengalami kesulitan menggunakan komputer, maka petugas pelayanan akan membantu dengan senang hati dan berupaya memecahkan masalah yang dialami pengguna perpustakaan. Tidak ada saling melempar tugas dan tanggung jawab diantara staf perpustakaan.

g. Persepsi terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan

Tabel 4.12
Persepsi terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Tidak Mampu	1	0,56
Kurang Mampu	28	15,56
Mampu	147	81,67
Sangat Mampu	4	2,22
Jumlah	180	100

Sumber : Diolah dari Data Primer

Dari tabel 4.12, diperoleh data bahwa 0,56% responden menganggap bahwa petugas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret tidak mampu dalam menyelenggarakan dan menyelesaikan pelayanan, 15,56% menganggap bahwa petugas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret kurang mampu dalam menyelenggarakan dan menyelesaikan pelayanan, 81,67% responden menganggap bahwa petugas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret mampu dalam menyelenggarakan dan menyelesaikan pelayanan serta 2,22% responden menganggap bahwa petugas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas

Maret sangat mampu dalam menyelenggarakan dan menyelesaikan pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap bahwa petugas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret mampu dalam menyelenggarakan dan menyelesaikan pelayanan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi mereka. Keadaan tersebut tercermin dari pendapat responden yang menyatakan bahwa petugas perpustakaan mampu menjawab dan mengatasi permasalahan pengguna perpustakaan misalnya mengenai keberadaan suatu bahan pustaka, mengoperasikan komputer baik dalam pencarian bahan pustaka maupun dalam menyelesaikan pelayanan sirkulasi.

h. Persepsi terhadap Kecepatan Pelayanan

Tabel 4.13

Persepsi terhadap Kecepatan Pelayanan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Tidak Cepat	3	1,67
Kurang Cepat	72	40
Cepat	102	56,67
Sangat Cepat	3	1,67

Jumlah	180	100
--------	-----	-----

Sumber : Diolah dari Data Primer

Dari tabel 4.13, diperoleh data bahwa 1,67% responden menganggap bahwa pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret tidak cepat, 40% menganggap bahwa pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret kurang cepat, 56,67% responden menganggap bahwa pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret cepat serta 1,67% responden menganggap bahwa pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret sangat cepat. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas mengenai kecepatan pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret. Keadaan tersebut tercermin dari pendapat responden yang menyatakan bahwa UPT. Perpustakaan mampu menjamin terselesainya pelayanan dengan segera, misalnya dalam pelayanan sirkulasi, pelayanan administratif maupun penelusuran suatu koleksi.

i. Persepsi terhadap Keadilan Pelayanan

Tabel 4.14
Persepsi terhadap Keadilan Pelayanan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Tidak Adil	3	1,67
Kurang Adil	30	16,67
Adil	136	75,56
Sangat Adil	11	6,11
Jumlah	180	100

Sumber : Diolah dari Data Primer

Dari tabel 4.14, diperoleh data bahwa 1,67% responden menganggap bahwa pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret tidak adil, 16,67% menganggap bahwa pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret kurang adil, 75,56% responden menganggap bahwa pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret adil serta 6,11% responden menganggap bahwa pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret sangat adil. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap keadilan yang diberikan dalam pelayanan. Hal tersebut tercermin dari pendapat responden yang menyatakan bahwa dalam

mendapatkan pelayanan tidak ada diskriminasi berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan maupun tingkat pendidikan. Semua diperlakukan sama sesuai dengan hak yang mereka peroleh.

- j. Persepsi terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas

Tabel 4.15
Persepsi terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas

Keterangan	Jumlah	Persentase
Tidak Sopan dan Ramah	8	4,44
Kurang Sopan dan Ramah	60	33,33
Sopan dan Ramah	109	60,56
Sangat Sopan dan Ramah	3	1,67
Jumlah	180	100

Sumber : Diolah dari Data Primer

Dari tabel 4.15, diperoleh data bahwa 4,44% responden menganggap bahwa petugas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret tidak sopan dan ramah, 33,33% menganggap bahwa

petugas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret kurang sopan dan ramah, 60,56% responden menganggap bahwa petugas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret sopan dan ramah serta 1,67% responden menganggap bahwa petugas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret sangat sopan dan ramah. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas mengenai kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan. Hal tersebut tercermin dari pendapat responden yang menyatakan bahwa dalam melakukan kegiatan pelayanan baik itu sirkulasi, pencarian koleksi maupun pelayanan lainnya, petugas selalu sopan dan ramah bukan hanya dalam menyelesaikan suatu kegiatan tetapi ketika harus menyelesaikan keluhan pengguna.

k. Persepsi terhadap Kewajaran Biaya

Tabel 4.16

Persepsi terhadap Kewajaran Biaya

Keterangan	Jumlah	Persentase
Tidak Wajar	3	1,67
Kurang Wajar	25	13,89
Wajar	133	73,89

Sangat Wajar	19	10,56
Jumlah	180	100

Sumber : Diolah dari Data Primer

Dari tabel 4.16, diperoleh data bahwa 1,67% responden menganggap bahwa biaya pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret tidak wajar, 13,89% menganggap bahwa biaya pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret kurang wajar, 73,89% responden menganggap bahwa biaya pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret wajar serta 10,56% responden menganggap bahwa biaya pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret sangat wajar. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas mengenai biaya yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret. Hal tersebut tercermin dari pendapat responden yang menyatakan bahwa biaya yang ditentukan dalam menikmati pelayanan yang disediakan masih dalam batas kewajaran misalnya pelayanan pembuatan kartu anggota, mengakses internet maupun dalam penggandaan suatu bahan pustaka. Mayoritas responden menilai bahwa biaya yang dikeluarkan terjangkau oleh mereka atau dengan kata lain masih dalam batas kewajaran.

I. Persepsi terhadap Kepastian Biaya

Tabel 4.17

Persepsi terhadap Kepastian Biaya

Keterangan	Jumlah	Persentase
Selalu Tidak Sesuai	3	1,67
Kadang-kadang Sesuai	54	30
Banyak Sesuai	92	51,11
Selalu Sesuai	31	17,22
Jumlah	180	100

Sumber : Diolah dari Data Primer

Dari tabel 4.17, diketahui bahwa 1,67% responden menganggap bahwa biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret selalu tidak sesuai, 30% menganggap bahwa biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret kadang-kadang sesuai, 51,11% responden menganggap bahwa biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret banyak sesuai serta 17,22% responden menganggap bahwa biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret selalu

sesuai. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret. Keadaan tersebut tercermin dari pendapat responden yang menyatakan bahwa petugas sudah mentaati aturan mengenai pelaksanaan biaya yang harus dikeluarkan pengguna untuk mendapatkan pelayanan, sehingga sesuai dengan yang telah ditetapkan.

m. Persepsi terhadap Pelaksanaan Jadwal Waktu Pelayanan

Tabel 4.18

Persepsi terhadap Pelaksanaan Jadwal Waktu Pelayanan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Selalu Tidak Tepat	5	2,78
Kadang-kadang Tepat	67	37,22
Banyak Tepatnya	90	50
Selalu Tepat	18	10
Jumlah	180	100

Sumber : Diolah dari Data Primer

Dari tabel 4.18, diperoleh data bahwa 2,78% responden menganggap bahwa pelaksanaan jadwal waktu pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret selalu tidak tepat, 37,22%

menganggap bahwa pelaksanaan jadwal waktu pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret kadang-kadang tepat, 50% responden menganggap bahwa pelaksanaan jadwal waktu pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret banyak tepatnya serta 10% responden menganggap bahwa pelaksanaan jadwal waktu pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret selalu tepat. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap pelaksanaan jadwal waktu pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret. Keadaan tersebut tercermin dari pendapat responden yang menyatakan bahwa pelaksanaan jadwal waktu pelayanan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan baik waktu buka maupun tutup. Mayoritas responden merasa bahwa ketika mereka ingin berhubungan dengan perpustakaan pada jam yang sudah ditentukan, maka pihak UPT Perpustakaan mampu menjamin terlaksananya kegiatan tersebut. Kegiatan pelayanan yang dilakukan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret dilakukan pada hari Senin – Jumat (07.30 – 20.00 WIB) dan hari Sabtu (07.30 – 16.30 WIB).

- n. Persepsi terhadap Kenyamanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret

Tabel 4.19

Persepsi terhadap Kenyamanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret

Keterangan	Jumlah	Persentase
Tidak Nyaman	1	0,56
Kurang Nyaman	52	28,89
Nyaman	117	65
Sangat Nyaman	10	5,56
Jumlah	180	100

Sumber : Diolah dari Data Primer

Dari tabel 4.19, diperoleh data bahwa 0,56% responden menganggap bahwa lingkungan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret tidak nyaman, 28,89% menganggap bahwa lingkungan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret kurang nyaman, 65% responden menganggap bahwa lingkungan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret nyaman serta 5,56% responden menganggap bahwa lingkungan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret sangat nyaman. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap kenyamanan lingkungan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret nyaman. Keadaan tersebut tercermin

dari pendapat responden yang menyatakan bahwa UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret mampu menjaga kebersihan maupun kerapian prasarana dan sarana yang dimilikinya, sehingga pengguna merasa nyaman ketika melakukan suatu kegiatan di lingkungan perpustakaan. Mayoritas responden merasa nyaman ketika memasuki lingkungan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret dikarenakan kebersihan ruangan, perabot maupun peralatan kerja serta kerapian ruangan. Selain itu adanya taman baca yang disediakan membuat nyaman pengguna perpustakaan dalam mengakses informasi di perpustakaan.

- o. Persepsi terhadap Keamanan Pelayanan

Tabel 4.20

Persepsi terhadap Keamanan Pelayanan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Tidak Aman	7	3,89
Kurang Aman	40	22,22
Aman	122	67,78
Sangat Aman	11	6,11
Jumlah	180	100

Sumber : Diolah dari Data Primer

Dari tabel 4.20, diperoleh data bahwa 3,89% responden menganggap bahwa lingkungan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret tidak aman, 22,22% menganggap bahwa lingkungan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret kurang aman, 67,78% responden menganggap bahwa lingkungan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret aman serta 6,11% responden menganggap bahwa lingkungan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret sangat aman. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap keamanan lingkungan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret. Hal tersebut tercermin dari pendapat responden yang menyatakan bahwa UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret mampu menjaga keamanan lingkungannya sehingga timbul rasa aman dari pengguna untuk melakukan kegiatan dalam rangka mencari informasi di lingkungan perpustakaan. Rasa aman tercermin dari perasaan bebas terhadap kehilangan barang miliknya maupun aman terhadap fasilitas yang digunakan di lingkungan perpustakaan.

p. Persepsi terhadap Variasi Pelayanan

Tabel 4.21
Persepsi terhadap Variasi Pelayanan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Tidak Lengkap	7	3,89
Kurang Lengkap	105	58,33
Lengkap	64	35,56
Sangat Lengkap	4	2,22
Jumlah	180	100

Sumber : Diolah dari Data Primer

Dari tabel 4.21, diperoleh data bahwa 3,89% responden menganggap bahwa variasi pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret tidak lengkap, 58,33% menganggap bahwa variasi pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret kurang lengkap, 35,56% responden menganggap bahwa variasi pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret lengkap serta 2,22% responden menganggap bahwa variasi pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret sangat lengkap. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa belum puas terhadap variasi pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret. Hal

tersebut tercermin dari pendapat responden yang menyatakan bahwa mereka tidak mengetahui adanya pelayanan lain selain sirkulasi, foto copy serta pelayanan administratif yang memang merupakan jenis pelayanan mayoritas suatu perpustakaan. Hal tersebut disebabkan antara lain UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret belum mampu mensosialisasikan berbagai jenis atau variasi pelayanan yang ada sehingga mayoritas responden tidak mengetahui adanya berbagai pelayanan lain selain sirkulasi sebagai mayoritas kegiatan pelayanan di suatu perpustakaan.

q. Persepsi terhadap Fasilitas Pelayanan

Tabel 4.22
Persepsi terhadap Fasilitas Pelayanan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Tidak Lengkap	9	5
Kurang Lengkap	104	57,78
Lengkap	64	35,56
Sangat Lengkap	3	1,67
Jumlah	180	100

Sumber : Diolah dari Data Primer

Dari tabel di atas, diketahui bahwa 5% responden menganggap bahwa fasilitas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret tidak lengkap, 57,78% menganggap bahwa fasilitas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret kurang lengkap, 35,56% responden menganggap bahwa fasilitas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret lengkap serta 1,67% responden menganggap bahwa fasilitas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret sangat lengkap. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap bahwa fasilitas pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret kurang lengkap. Hal ini dapat diartikan bahwa mayoritas responden belum puas terhadap fasilitas pelayanan yang tersedia di UPT. Hal tersebut tercermin dari pendapat responden yang menyatakan bahwa mereka seringkali kesulitan untuk menggunakan komputer untuk mencari keberadaan bahan pustaka disebabkan harus antri karena keterbatasan komputer maupun ketidaksiapan komputer tersebut untuk digunakan. Selain itu keterbatasan rak penyimpanan buku menyebabkan keterbatasan daya muat buku yang ada di perpustakaan terutama apabila waktu perkuliahan sedang libur, sehingga banyak buku yang harus disimpan di perpustakaan. Hal tersebut mengakibatkan banyak buku yang menumpuk di meja. Keterbatasan komputer untuk mengakses internet di perpustakaan juga dikeluhkan pengguna, karena mereka harus antri terlalu lama.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari hasil kuesioner yang berjumlah 180 responden, langkah selanjutnya adalah mencari nilai rata-rata dari setiap unsur yang berjumlah 17 yang menjadi pedoman dalam prioritas perbaikan unsur-unsur. Adapun hasilnya dapat disusun sebagai berikut :

Tabel 4.23
Skor atau Nilai Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Fasilitas pelayanan	2.339
2.	Variasi pelayanan	2.361
3.	Keadaan bahan pustaka	2.433
4.	Kecepatan pelayanan	2.583
5.	Kesopanan dan keramahan petugas	2.594
6.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2.661
7.	Kepastian jadwal pelayanan	2.672
8.	Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan	2.750
9.	Kenyamanan lingkungan	2.756
10.	Keamanan pelayanan	2.761

11.	Tanggung jawab petugas pelayanan	2.783
12.	Kepastian biaya pelayanan	2.839
13.	Kemampuan petugas pelayanan	2.856
14.	Keadilan mendapatkan pelayanan	2.861
15.	Prosedur pelayanan	2.922
16.	Kewajaran biaya pelayanan	2.933
17.	Persyaratan pelayanan	3.600

Sumber : Diolah dari Data Primer

Dari hasil nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka langkah selanjutnya adalah menghitung nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan mengkalikan nilai masing-masing unsur pelayanan tersebut dengan 0,059 kemudian dijumlah total. Adapun rinciannya sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Indeks} &= (2,433 \times 0,059) + (2,922 \times 0,059) + (3,600 \times 0,059) + (2,750 \times 0,059) + (2,661 \times 0,059) + \\
 &\quad (2,783 \times 0,059) + (2,856 \times 0,059) + (2,583 \times 0,059) + (2,861 \times 0,059) + (2,594 \times 0,059) + (2,933 \times \\
 &\quad 0,059) + (2,839 \times 0,059) + (2,672 \times 0,059) + (2,756 \times 0,059) + (2,761 \times 0,059) + (2,361 \times \\
 &\quad 0,059) + (2,339 \times 0,059) \\
 &= 2,756
 \end{aligned}$$

Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$= 2,756 \times 25$$

$$= 68,89$$

Hasil analisis terhadap 17 unsur pelayanan didapat skor atau nilai dari urutan yang mempunyai nilai atau skor paling rendah adalah fasilitas pelayanan, variasi pelayanan, keadaan bahan pustaka, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kedisiplinan petugas pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kejelasan dan kepastian petugas pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan, tanggung jawab pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, prosedur pelayanan, kewajaran biaya pelayanan dan persyaratan pelayanan.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta adalah 68,89. Sesuai dengan KEP/25/M.PAN/2/2004, kualitas pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan berada pada tingkat “B”. Dengan demikian kinerja pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik atau dengan kata lain kualitas pelayanan mampu memenuhi harapan penggunanya. Meskipun secara keseluruhan kualitas pelayanan sudah dianggap baik, namun dari tingkat kepuasan terhadap 17 unsur, terdapat tiga unsur yang menimbulkan ketidakpuasan pengguna perpustakaan yaitu fasilitas pelayanan, variasi pelayanan dan keadaan bahan pustaka.

4. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui apakah data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi, maka dilakukan uji Z dengan tingkat signifikansi 5%. Dari hasil analisis didapat nilai Z hitung = 0,63. Harga Z hitung tersebut

selanjutnya dibandingkan dengan harga Z tabel dengan taraf kesalahan $\alpha = 5\%$, dimana harga Z tabel untuk uji satu pihak = 1,645. Karena harga Z hitung lebih kecil dari harga Z tabel atau jatuh pada daerah penerimaan H_0 ($0,63 < 1,645$) maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa pengguna perpustakaan mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta. dapat diterima atau tidak terdapat perbedaan antara yang diduga dalam populasi dengan data yang terkumpul dari sampel.

C. KETERBATASAN PENELITIAN

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling* dimana setiap anggota perpustakaan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Namun semua sampel yang diperoleh dalam penelitian ini adalah mahasiswa (S-0 dan S-1), sehingga anggota perpustakaan (mahasiswa S-2, S-3, tenaga pengajar serta karyawan) tidak terwakili. Oleh karena itu penilaian terhadap kualitas pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret hanya didasarkan pada persepsi mahasiswa S-0. Oleh karena itu diperlukan penelitian lebih lanjut dimana sampel yang diambil mampu mencakup semua unsur pengguna perpustakaan yaitu mahasiswa (S-0, S-1, S-2 serta S-3), tenaga pengajar maupun tenaga administrasi, sehingga penilaian kualitas pelayanan dapat mencakup semua elemen pengguna perpustakaan.

Jumlah unsur yang dipergunakan untuk menilai kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah 17 unsur, namun hal tersebut perlu dikaji lebih mendalam apakah semua unsur tersebut merupakan faktor penentu persepsi pengguna perpustakaan terhadap kualitas pelayanan suatu perpustakaan.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan nilai unsur masing-masing pelayanan, maka prioritas perbaikan dilakukan mulai dari unsur yang mempunyai nilai paling rendah yaitu fasilitas pelayanan (2.339), variasi pelayanan (2.361), keadaan bahan pustaka (2.433), kecepatan pelayanan (2.583), kesopanan dan keramahan petugas (2.594), kedisiplinan petugas pelayanan (2,661), kepastian jadwal pelayanan (2,672), kejelasan dan kepastian petugas pelayanan (2,75), kenyamanan lingkungan (2,756), keamanan pelayanan (2,761), tanggung jawab petugas pelayanan (2,783), kepastian biaya pelayanan (2,839), kemampuan petugas pelayanan (2,856), keadilan mendapatkan pelayanan (2,861), prosedur pelayanan (2,922), kewajaran biaya pelayanan (2,933) serta persyaratan pelayanan (3,6).

2. Angka Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta adalah 68,89, atau berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan berada pada tingkat “B”. Dengan demikian kinerja pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret secara keseluruhan termasuk dalam kategori “Baik”.

B. IMPLIKASI

1. Implikasi Teoritis

Berdasarkan teori dan hasil penelitian yang teruji kebenarannya bahwa persepsi terhadap kualitas pelayanan didasarkan pada persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu indikator untuk menilai kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan tolok ukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dengan menggunakan beberapa dimensi atau unsur.

2. Implikasi Praktis

a) Bagi Pengguna Perpustakaan

- 1) Diketahui bahwa standarisasi kualitas pelayanan publik antara lain mencakup kepuasan terhadap ketepatan waktu, cara penyampaian, keadilan, fasilitas pelayanan maupun kualitas pelayanan. Begitu banyak indikator yang kesemuanya berupaya mewujudkan kualitas pelayanan publik yang prima. Apabila kualitas pelayanan memenuhi harapan penggunanya, maka kualitas pelayanan dikatakan baik dan demikian sebaliknya.

- 2) Untuk itulah penelitian ini dilakukan dengan memfokuskan pada penilaian kualitas pelayanan dengan menggunakan tolak ukur kepuasan masyarakat terutama civitas akademika Universitas Sebelas Maret. Oleh karena penilaian dari sisi masyarakat dalam hal ini pengguna perpustakaan lebih efektif, obyektif dan dapat digunakan sebagai langkah untuk perbaikan citra organisasi bukan hanya UPT. Perpustakaan melainkan juga lembaga induknya dalam hal ini citra Universitas Sebelas Maret.
- 3) Berhasil atau tidaknya sistem pelayanan publik tersebut tidaklah menjadi ukuran utama, sebab yang penting adalah bagaimana dapat menciptakan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat, karena masyarakatlah yang secara langsung merasakan kepuasan atau ketidakpuasan dari pelayanan yang diterimanya.
- 4) Kepuasan masyarakat sangat bergantung pada persepsi dan harapan mereka akan suatu produk atau jasa. Penyelenggara pelayanan publik perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut, antara lain yaitu kebutuhan dan harapan konsumen, pengalaman masa lalu, rekomendasi dari konsumen lain serta sosialisasi dan komunikasi efektif.
- 5) Untuk memperdalam kajian ini, maka penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan kuesioner lanjutan tentang indikator lain yang menjadi penilaian terhadap kualitas pelayanan organisasi public khususnya perpustakaan.

- b) Bagi UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta
- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan strategi pengambilan keputusan yang tepat, dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta di masa mendatang. Tindak lanjut perbaikan disarankan mencakup tiga unsur yang menimbulkan ketidakpuasan pengguna perpustakaan yaitu fasilitas pelayanan, variasi pelayanan serta keadaan bahan pustaka.
 - 2) Hasil penelitian ini bisa dikembangkan dengan melakukan survey lanjutan secara kontinu dan berkala terhadap pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta, sehingga akan diketahui apakah pihak UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta telah mampu memenuhi harapan pengguna perpustakaan.

C. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapatlah penulis sarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret agar berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya secara terpadu dan berkesinambungan. Untuk itu diperlukan penilaian terhadap kualitas pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret antara lain dengan menggunakan survey mengenai kepuasan pengguna perpustakaan terhadap pelayanan yang diberikan secara berkala dan berkesinambungan. Dengan langkah tersebut UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret dapat mengevaluasi serta menentukan langkah selanjutnya demi perbaikan kinerja pelayanannya.
2. Adanya manajemen pengelolaan sumber daya finansial yang baik dari UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret terkait dengan penerimaan finansial bukan hanya dari universitas melainkan juga dari pengguna perpustakaan (biaya keterlambatan buku, biaya fotocopy, biaya akses internet, dll). Diharapkan adanya

manajemen yang baik dalam hal pengelolaan sumber daya finansial (transparansi serta akuntabilitas), maka sumber dana tersebut dapat dipergunakan sebaik-baiknya demi peningkatan kualitas pelayanan suatu perpustakaan.

3. Adanya promosi yang lebih intensif terkait dengan aktifitas pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret misalkan dengan pemanfaatan website maupun leaflet, sehingga pengguna perpustakaan mengerti mengenai berbagai aktifitas pelayanan yang diberikan dan dapat mengakses sumber-sumber informasi yang ada di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret.
4. Adanya kerjasama yang baik antara UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret dengan fakultas yang ada di UNS, dalam hal ini tenaga pengajar terutama dalam hal pengadaan bahan pustaka. Hal tersebut diakibatkan keterbatasan sumber daya finansial yang dimiliki UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret sehingga tidak bisa memenuhi harapan pengguna dalam penyediaan bahan pustaka. Oleh karena itu perlu manajemen yang baik dalam hal pengadaan bahan pustaka, sehingga bahan pustaka yang direncanakan benar-benar bermanfaat bagi pengguna perpustakaan. Permintaan pengadaan suatu bahan pustaka bukan hanya didasarkan atas permintaan mahasiswa semata melainkan juga dengan pertimbangan dari tenaga pengajar.
5. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi terutama internet harus lebih dioptimalkan misalnya dengan otomasi perpustakaan dan *Digital Library*. Database yang ada pada otomasi perpustakaan (OPAC) harus mencerminkan keadaan yang ada, karena selama ini database yang ada belum sesuai dengan keadaan sebenarnya di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret. Perlu adanya kerjasama yang baik antara UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret dengan UPT. Komputer sebagai penanggung jawab pengembangan teknologi informasi dan komunikasi di Universitas Sebelas Maret terkait dengan pengembangan software maupun pengisian database.

DAFTAR PUSTAKA

Atep Adya Barata. 2004. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. Elex Media Komputindo.

Brotowibowo I., H.E. Sukarso, H. Suryatmono, T. Siswanto & A. Munawali. 1996. *Sistem Pendidikan Tinggi di Indonesia*. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI.

Djarwanto Ps dan Pangestu S, 2000, *Statistik Induktif*, Edisi keempat, Cetakan Kelima, BPFYogyakarta, Yogyakarta.

Dwijati, Siti. 2002. *Kualitas Jasa Layanan Perpustakaan*. Surabaya: Universitas Wijaya Putra.

Freddy Rangkuti. 2002. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN – JP*. Jakarta. Pustaka Utama Gramedia.

Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta. Grasindo.

Martoatmojo, Karmidi. 1999. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta. Universitas Terbuka.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Riawan Tjandra, Agung Kurniawan, Muji Estiningsih dan Eko Hilal. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Pembaharuan.

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi Ofset.

Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 1998. *Total Quality Management*. Yogyakarta. Andi Ofset.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta. Andi Ofset.

Riawan, Agung Kurniawan, Estiningsih dan Hilal. 2005. *Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta.

Sutarno, 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta. Obor.

Sumber Lain :

1. Peraturan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

2. Makalah

Arief, Ikhwan. 2004. *Konsep dan Perancangan dalam Outomasi Perpustakaan*. Makalah Seminar dan Workshop Sehari Perpustakaan dan Informasi Universitas Muhammadiyah Malang 4 Oktober 2004.

Dewi, Tristana Candra. 2002. *Pengelolaan Informasi di Perpustakaan*. Makalah pada Pelatihan bagi calon relawan USC-SATUNAMA, 20 Pebruari – 6 Maret 2005.

Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik, Kebijakan dan Penerapannya, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UGM.

Hadikusumo, M. Afnan. 2005. *Menuju Pengembangan Mutu Layanan Perpustakaan di Provinsi DIY*. Makalah "Bimtek Manajemen Perpustakaan dan Pelayanan Prima" yang diadakan oleh Badan Perpustakaan Daerah Pemerintah Provinsi DI Yogyakarta pada tanggal 21 Nopember 2005.

Hasibuan, Zainal A. 2005. *Pengembangan Perpustakaan Digital: Studi Kasus Perpustakaan Universitas Indonesia*. Makalah Pelatihan Pengelola Perpustakaan Perguruan Tinggi. Cisarua – Bogor, 17-18 Mei 2005.

Hendro Wicaksono. 2004. *Mengembangkan Kualitas dan Layanan Perpustakaan Berbasiskan Teknologi Informasi*.

Pudjiono. 2006. *Perpustakaan Digital: Suatu Alternatif Pengembangan di Perpustakaan Universitas Airlangga*. Surabaya: Buletin Perpustakaan Universitas Airlangga Vol. 1 No. 1 Januari – Juni 2006.

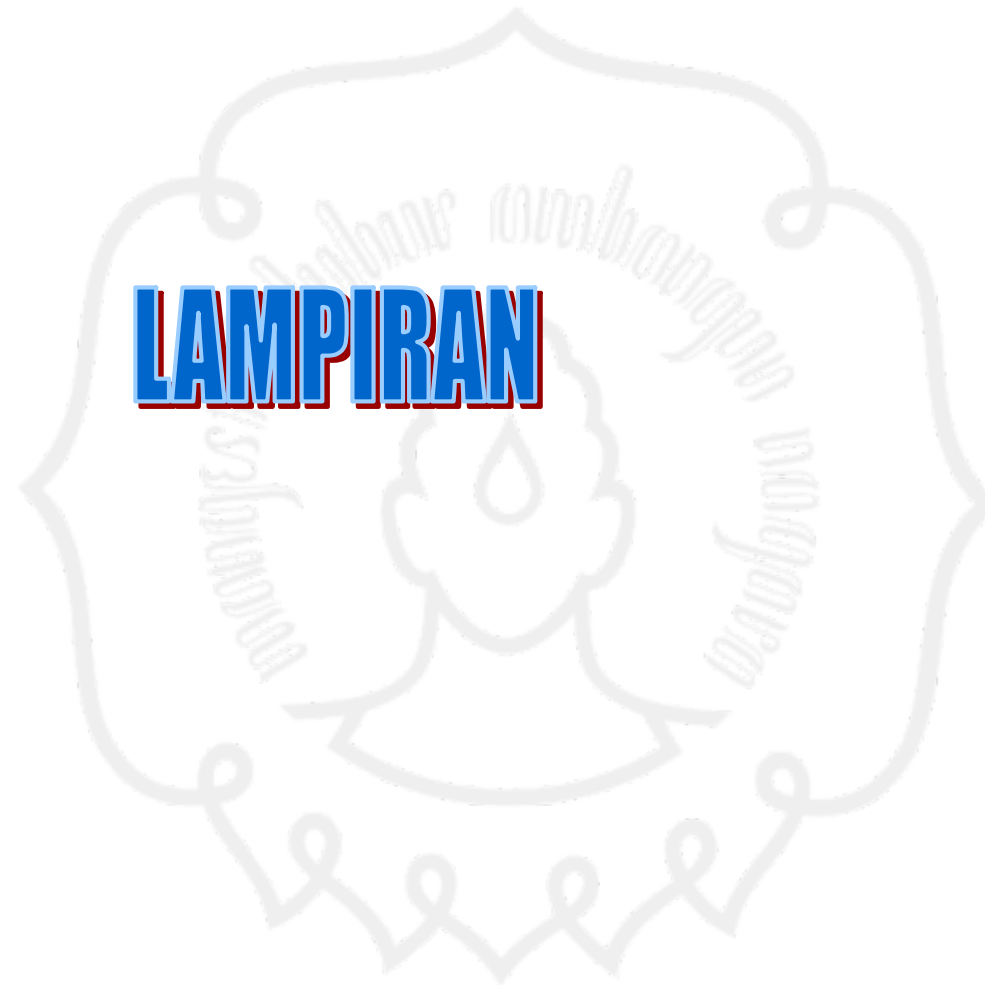
Rahayuningsih, F. 2006. *Profesionalisme Pustakawan Menghadapi Tuntutan Kemajuan Teknologi*. Yogyakarta: Info Persada Vol. 4/No. 1/Februari 2006.

3. Laporan

Laporan Tahunan Rektor Universitas Sebelas Maret Tahun 2008. *"Melalui Empoweing Management Serrvice dan Spiritual Power Menuju UNS World Class University*. UPT. UNS Press.

4. Majalah/Media Lain

Buku 30 Tahun UNS Mengabdikan (1976 – 2006). 2006. Sebelas Maret University Press.



Lampiran 1 :

KUESIONER

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat, kami adalah mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pasca Sarjana (S-2) Universitas Sebelas Maret dan saat ini sedang menyusun Thesis yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN UPT. PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA”**.

Thesis kami pada intinya ingin mengetahui tingkat kualitas pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta berdasarkan kepuasan pengguna perpustakaan terhadap 17 unsur pelayanan. Oleh karena itu kami mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini. Survei ini menanyakan pendapat Bapak/Ibu/Saudara, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta. Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Jawaban ini hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

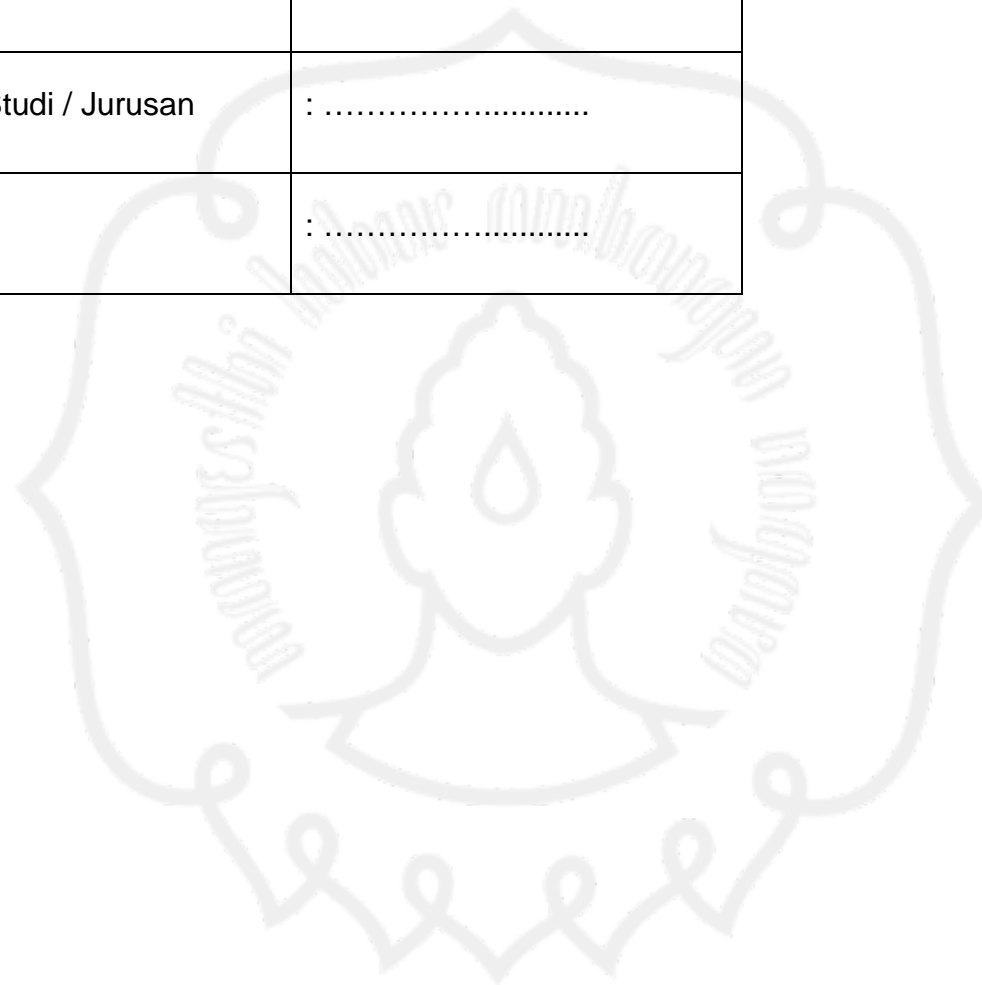
Atas perhatian dan partisipasinya, kami ucapkan terima kasih.

Penulis



DATA RESPONDEN						
Umur tahun					
<u>LINGKARI HURUF/ANGKA SESUAI PILIHAN SAUDARA</u>						
Jenis Kelamin	1. Laki-laki			2. Perempuan		
Pekerjaan	1. Mahasiswa	<u>a. S-3</u>	<u>b. S-2</u>	<u>c. S-1</u>	<u>d. D-3</u>	<u>e. D-1</u>
	2. Dosen					
	3. Administrasi					
<u>JIKA PEKERJAAN MAHASISWA,</u>						

1. Fakultas / Program Pasca Sarjana	:
2. Program Studi / Jurusan	:
3. Semester	:



PENDAPAT RESPONDEN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban Saudara)

- 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadaan bahan pustaka atau koleksi yang tersedia.**
 - a. Tidak lengkap
 - b. Kurang lengkap
 - c. Lengkap
 - d. Sangat lengkap
- 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan.**
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang Mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat Mudah
- 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?**
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
- 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.**
 - a. Tidak jelas
 - b. Kurang jelas
 - c. Jelas
 - d. Sangat jelas
- 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.**
 - a. Tidak disiplin
 - b. Kurang disiplin
 - c. Disiplin
 - d. Sangat disiplin
- 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.**
 - a. Tidak bertanggung jawab
 - b. Kurang bertanggung jawab
 - c. Bertanggung jawab
 - d. Sangat bertanggung jawab
- 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.**
 - a. Tidak mampu
 - b. Kurang mampu
 - c. Mampu
 - d. Sangat mampu
- 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.**
 - a. Tidak cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat
- 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.**

- a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

- a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang sopan dan ramah.
c. Sopan dan ramah.
d. Sangat sopan dan ramah

11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.

- a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar.

12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

- a. Selalu tidak sesuai
b. Kadang-kadang sesuai
c. Banyak sesuainya
d. Selalu sesuai

13. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.

- a. Selalu tidak tepat
b. Kadang-kadang tepat
c. Banyak tepatnya
d. Selalu tepat

14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit ini.

- a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman

15. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini.

a. Tdak aman b. Kurang aman c. Aman d. Sangat Aman

16. Bagaimana pendapat Saudara mengenai variasi pelayanan yang tersedia di unit ini.

a. Tidak lengkap b. Kurang lengkap c. Lengkap d. Sangat lengkap

17. Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas pelayanan yang ada di unit ini.

a. Tidak lengkap b. Kurang lengkap c. Lengkap d. Sangat lengkap

Lampiran 2 :

**MATRIK OPERASIONAL
KUALITAS PELAYANAN UPT. PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA**

VARIABEL	INDIKATOR	ITEM INSTRUMEN
Kualitas Pelayanan	Kepuasan terhadap Keadaan Bahan Pustaka atau Koleksi	Bagaimana pendapat Saudara tentang keadaan bahan pustaka atau koleksi yang tersedia.
	Kepuasan terhadap Prosedur Pelayanan	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan.
	Kepuasan terhadap Persyaratan Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
	Kepuasan terhadap Kejelasan dan Kepastian Petugas	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.
	Kepuasan terhadap Kedisiplinan Petugas	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.
	Kepuasan terhadap Tanggung Jawab Petugas	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.
	Kepuasan terhadap Kemampuan Petugas	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.
	Kepuasan terhadap Kecepatan Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.
	Kepuasan terhadap Keadilan untuk Mendapatkan Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.
	Kepuasan terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan

	keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
Kepuasan terhadap Kewajaran Biaya	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.
Kepuasan terhadap Kesesuaian Biaya	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
Kepuasan terhadap Ketepatan Pelaksanaan terhadap Jadwal Waktu Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.
Kepuasan terhadap Kenyamanan Lingkungan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit ini.
Kepuasan terhadap Keamanan Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini.
Kepuasan terhadap Variasi Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara mengenai variasi pelayanan yang tersedia di unit ini.
Kepuasan terhadap Fasilitas Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas pelayanan yang ada di unit ini.

Lampiran 3 :

HASIL KUESIONER RESPONDEN PENGGUNA UPT. PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS

No	Umur	J.Kel.	Pekerj.	Fakultas	Jurusan	Smt.	1	2	3	4	5	6	7
1	18	P	M	FKIP	P.Fisika	1	C	C	D	B	B	B	B
2	19	L	M	MIPA	P.Fisika	1	C	C	C	B	B	C	C
3	22	P	M	FKIP	P.Matematika	9	B	C	C	C	B	B	C
4	20	P	M	Sastra &Seni Rupa	Sasindo	5	B	C	D	C	B	B	C
5	21	L	M	Sastra &Seni Rupa	Sasindo	3	B	B	C	B	B	B	B
6	20	P	M	Sastra &Seni Rupa	Sasindo	3	B	B	C	B	B	B	B
7	20	P	M	Sastra &Seni Rupa	Sastra inggris	3	B	C	D	B	B	C	B
8	21	L	M	Sastra &Seni Rupa	Sasindo	5	B	C	C	C	C	C	C
9	18	L	M	Pertanian	Agronomi	1	B	C	D	C	B	C	C
10	22	P	M	FKIP	PPKN/PIPS	7	B	C	C	C	B	B	C
11	22	P	M	FKIP	PKn	7	B	C	C	C	C	C	C
12	23	L	M	FKIP	PBS/SeniRupa	11	B	B	D	C	C	C	C
13	23	L	M	FKIP	PBS/SeniRupa	11	B	C	D	C	D	C	C
14	23	P	M	FKIP	P.Ekonomi/PIPS	9	C	C	D	C	B	C	C
15	18	L	M	Ekonomi	Management	3	B	C	D	C	C	C	C
16	19	P	M	ISIPOL	Perpustakaan	3	B	C	C	C	C	C	C
17	19	P	M	ISIPOL	Perpustakaan	3	C	C	C	C	C	C	B
18	23	L	M	Sastra &Seni Rupa	Sejarah	11	B	C	B	C	C	C	C
19	22	P	M	FKIP	PIPS/PSA	9	B	C	D	C	C	C	C
20	23	P	M	FKIP	P.Fisika	9	C	C	C	C	C	C	C
21	23	P	M	FKIP	P.Ekonomi/PIPS	9	B	C	C	C	C	C	C
22	21	P	M	HUKUM	ILMU HUKUM	7	C	C	D	C	C	C	C
23	21	P	M	FKIP	PBS/Bahasa Indonesia	5	C	D	D	D	C	D	C
24	23	P	M	MIPA	KIMIA	5	C	C	C	C	C	C	C
25	19	P	M	FKIP	P.Ekonomi/PIPS	1	C	C	D	C	C	C	C
26	18	P	M	FKIP	P.Ekonomi/PIPS	1	C	C	D	C	C	C	C
27	26	L	M	Sastra &Seni Rupa	Sejarah	5	C	C	C	B	C	C	C
28	18	P	M	FKIP	P.Ekonomi/PIPS	1	B	C	D	C	C	C	C
29	20	L	M	ISIPOL	Perpustakaan	5	C	D	D	C	C	C	C
30	19	L	M	ISIPOL	Sosiologi	3	C	D	D	C	C	C	C
31		P	M	FKIP	PBS/SeniRupa	3	C	C	C	C	C	C	C
32	19	L	M	F.TEKNIK	P.Infras	3	C	D	C	C	C	C	C
33	19	P	M	MIPA	Matematika	3	B	C	D	B	C	B	C
34	42	L	M	ISIPOL	SOSIOLOGI	5	B	C	D	C	C	C	C
35	18	L	M	Teknik Sipil	Infras Perkotaan	3	B	C	C	C	C	C	C
36	19	L	M	Teknik Sipil	Infras Perkotaan	3	B	C	D	C	C	C	C
37	19	L	M	F.TEKNIK	P.Infras	3	C	C	D	C	C	B	C
38	23	P	M	HUKUM	ILMU HUKUM	5	C	C	C	C	C	C	C
39	19	P	M	FKIP	PBS/Bahasa Indonesia	5	B	C	D	B	B	C	B
40	22	P	M	Sastra &Seni Rupa	Sasindo	7	C	C	D	C	D	C	C
41	23	P	M	MIPA	Biologi	9	C	C	D	C	B	C	C
42	23	L	M	MIPA	KIMIA	11	B	C	C	C	B	B	B

43	22	P	M	ISIPOL	ILMU KOMUNIKASI	3	B	C	D	B	B	C	C
44	22	P	M	Pertanian	Peternakan	11	B	C	D	C	C	C	C
45	23	P	M	F.TEKNIK	Teknik Industri	11	C	C	C	C	C	C	C
46	24	L	M	FKIP	Sejarah/PIPS	11	A	B	D	B	B	C	B
47	22	P	M	ISIPOL	Administrasi Negara	9	B	B	D	B	B	B	C
48	20	L	M	Sastra &Seni Rupa	Sasindo	5	B	C	C	C	C	C	C
49	21	P	M	Sastra &Seni Rupa	Sasindo	5	C	C	D	C	C	C	C
50	22	L	M	Pertanian	Agronomi	5	C	C	C	B	C	C	C
51	21	P	M	Sastra &Seni Rupa	Sasindo	5	B	C	D	C	C	D	C
52	20	P	M	Sastra &Seni Rupa	Sasindo	5	C	C	D	D	C	C	D
53		L	M	MIPA	P.Fisika	7	B	C	C	C	C	C	C
54	18	P	M	Pertanian	Agronomi	1	C	C	D	C	C	C	C
55	22	P	M	Pertanian	Agronomi	7	C	C	D	C	C	C	C
56	24	L	M	F.TEKNIK	Teknik Industri	11	C	C	D	B	C	C	C
57	21	P	M	Ekonomi	Management	3	C	D	C	C	B	B	C
58	19	P	M	Ekonomi	Management	3	B	C	D	C	B	C	C
59	20	L	M	FKIP	P.Fisika	5	C	C	C	C	C	C	C
60	24	L	M	FKIP	Geografi	11	B	C	D	C	B	C	C
61	20	L	M	Ekonomi	Management	5	C	C	C	C	C	C	C
62	21	L	M	F.TEKNIK	Teknik Industri	5	B	C	D	A	A	A	B
63	22	L	M	F.TEKNIK	Teknik Industri	7	C	C	D	B	C	C	C
64	23	L	M	Sastra &Seni Rupa	Sejarah	9	C	B	D	B	C	C	C
65	22	L	M	MIPA	ILMU KOMUNIKASI	5	C	C	C	B	C	C	C
66	23	P	M	F.TEKNIK	Teknik Sipil	11	C	C	D	C	D	C	C
67	23	P	M	Pertanian	Agronomi	11	B	C	D	C	C	C	C
68	24	P	M	FKIP	PBS	13	C	C	C	C	C	C	D
69	18	P	M	FKIP	P.Ekonomi/PIPS	1	C	C	D	B	B	C	C
70	22	P	M	FKIP	Biologi	7	C	C	C	B	C	C	C
71	19	P	M	FKIP	P.Ekonomi/PIPS	1	B	D	C	C	C	C	C
72	18	P	M	FKIP	P.Ekonomi/PIPS	1	B	C	D	C	C	C	C
73	22	P	M	FKIP	P.Matematika	9	B	C	D	C	B	C	C
74	23	P	M	ISIPOL	Administrasi Negara	7	B	C	C	C	B	B	C
75	25	P	M	Sastra &Seni Rupa	Sejarah	7	B	B	D	B	B	C	B
76	23	L	M	ISIPOL	Perpustakaan	5	B	C	D	C	C	C	B
77	23	L	M	ISIPOL	ILMU KOMUNIKASI	11	B	C	C	C	C	C	C
78	21	P	M	Ekonomi	Akuntansi	7	C	C	D	C	C	C	C
79	22	P	M	Sastra &Seni Rupa	Sejarah	9	C	C	D	C	C	C	C
80	22	L	M	Sastra &Seni Rupa	Sasindo	11	C	C	C	C	C	C	C
81	22	P	M	HUKUM	ILMU HUKUM	9	C	C	C	C	C	C	C
82	21	L	M	Sastra &Seni Rupa	Sastra Daerah	7	C	C	D	C	C	C	C
83	24	P	M	Ekonomi	Akuntansi	1	C	C	D	C	C	C	C
84	23	L	M	FKIP	Geografi	9	B	B	C	C	B	C	B
85	23	P	M	F.Kedokteran	Pend.Dokter	11	C	D	C	C	C	C	C
86	24	P	M	FKIP	KIMIA	11	B	C	C	C	B	C	C
87	19	P	M	EKONOMI	AKUNTANSI	3	B	C	D	C	C	C	C
88	18	P	M	EKONOMI	MANAJEMEN	5	B	C	C	C	C	C	C
89	17	P	M	F.TEKNIK	Teknik Kimia	1	A	C	D	C	B	C	C
90	18	P	M	F.TEKNIK	Teknik Kimia	1	C	C	D	C	B	C	C

91	18	P	M	F.TEKNIK	Teknik Kimia	1	C	C	C	B	C	C	C
92	24	P	M	MIPA	KIMIA	13	B	C	D	C	C	C	C
93	25	P	M	F.TEKNIK	Teknik Kimia	5	A	C	D	C	C	C	C
94	22	P	M	Pertanian	Agronomi	9	B	C	C	C	B	C	C
95	19	L	M	FKIP	P.Matematika	3	B	C	D	C	B	C	C
96	18	P	M	Sastra &Seni Rupa	Des. Interior	1	B	C	D	C	B	C	C
97	18	P	M	Sastra &Seni Rupa	Des. Interior	1	C	C	D	C	C	C	C
98	18	L	M	Sastra &Seni Rupa	Des. Interior	1	C	C	D	D	C	C	C
99	25	L	M	Sastra &Seni Rupa	Sasindo	11	C	C	C	C	C	C	C
100	23	L	M	Sastra &Seni Rupa	Sejarah	11	C	B	C	C	C	C	C
101	23	L	M	Sastra &Seni Rupa	Sejarah	11	B	C	D	D	C	C	D
102	24	L	M	Ekonomi	Akuntansi	13	C	C	D	C	C	C	C
103	21	L	M	Pertanian	Agronomi	7	C	C	D	C	C	C	C
104	18	P	M	F.TEKNIK	KIMIA	1	B	C	C	B	B	C	C
105	18	P	M	F.TEKNIK	KIMIA	1	B	C	C	C	C	B	C
106	21	P	M	FKIP	Akuntansi	11	B	C	D	B	C	C	C
107	23	L	M	FKIP	Akuntansi	9	B	C	D	C	D	C	C
108	22	L	M	FKIP	Biologi	7	B	C	C	B	C	B	B
109	22	L	M	Sastra &Seni Rupa	Sejarah	7	B	C	D	D	C	C	C
110	21	L	M	F.Kedokteran	Psikologi	11	B	C	C	C	C	C	C
111	23	P	M	ISI POL	Administrasi Negara	9	C	C	D	C	C	C	C
112	21	P	M	Ekonomi	Management	7	B	B	D	C	C	C	C
113	20	P	M	Sastra &Seni Rupa	Sasindo	5	C	C	C	B	C	C	C
114	23	P	M	FKIP	Sejarah	7	B	D	D	B	B	C	C
115	23	P	M	F.Kedokteran	Pend.Dokter	11	C	C	D	C	C	C	C
116	19	L	M	F.Kedokteran	Pend.Dokter	1	B	C	C	B	B	C	C
117	25	P	M	FKIP	B.Ingggris	11	C	C	D	B	B	C	B
118	23	L	M	MIPA	KIMIA	7	C	C	D	D	C	C	C
119	23	L	M	F.TEKNIK	Teknik Industri	9	B	C	C	C	C	C	C
120	18	P	M	MIPA	P.Matematika	1	B	B	D	B	B	B	C
121	19	L	M	MIPA	P.Matematika	1	B	C	D	B	B	B	B
122	21	P	M	F.TEKNIK	Teknik Kimia	7	B	C	C	C	C	C	C
123	21	P	M	F.TEKNIK	Teknik Sipil	7	B	C	D	C	C	C	C
124	23	L	M	Sastra &Seni Rupa	Seni Rupa Murni	9	B	C	D	C	C	C	C
125	25	L	M	Sastra &Seni Rupa	Sastra inggris	11	B	C	D	C	B	C	C
126	23	L	M	Sastra &Seni Rupa	Sastra inggris	11	B	C	C	B	C	C	C
127	25	P	M	FKIP	PBS/SeniRupa	11	C	B	D	C	C	C	C
128	25	L	M	Sastra &Seni Rupa	Sasindo	11	B	C	D	C	A	B	C
129	25	L	M	FKIP	P.Fisika	9	B	B	C	C	C	B	C
130	21	P	M	Sastra &Seni Rupa	Sastra Daerah	5	B	B	D	C	B	B	C
131	21	P	M	Sastra &Seni Rupa	Sastra Daerah	5	B	B	D	C	B	A	B
132	21	P	M	FKIP	KIMIA	5	B	B	C	B	C	A	B
133	24	L	M	FKIP	FISIKA	3	A	B	D	A	B	B	B
134	20	L	M	MIPA	Biologi	1	B	B	D	B	B	C	B
135	20	L	M	MIPA	Biologi	1	B	C	C	C	C	C	C
136	18	P	M	FKIP	Biologi	1	C	D	D	C	C	C	C
137	18	P	M	FKIP	Biologi	1	C	C	D	C	B	C	C
138	21	P	M	FKIP	P.Fisika	5	B	C	C	D	C	C	C

139		P	M	MIPA	Biologi	1	B	C	D	C	C	C	C
140	19	P	M	MIPA	Biologi	1	B	C	C	B	A	B	C
141	19	P	M	MIPA	Biologi	1	B	C	D	C	B	B	C
142		P	M	MIPA	Biologi	1	C	C	D	C	C	C	C
143	25	L	M	Sastra &Seni Rupa	Sasindo	9	C	C	C	C	C	C	C
144	22	L	M	Sastra &Seni Rupa	Sasindo	9	B	C	D	C	C	B	C
145	24	L	M	Sastra &Seni Rupa	Sasindo	9	B	C	D	C	B	B	B
146	19	P	M	F.Kedokteran	Pend.Dokter	3	B	C	D	C	C	C	C
147	23	L	M	ISIPOL	Administrasi Negara	7	A	C	C	A	B	C	C
148	23	P	M	Pertanian	Peternakan	11	B	C	D	B	B	B	C
149	21	L	M	Sastra &Seni Rupa	Sasindo	5	B	C	D	C	C	C	C
150	19	L	M	MIPA	P.Fisika	1	B	C	D	B	C	C	C
151	18	L	M	MIPA	P.Fisika	1	C	C	C	C	B	C	B
152	22	P	M	FKIP	P.Matematika	7	B	C	D	C	C	C	C
153	22	P	M	FKIP	P.Matematika	7	C	C	D	A	A	A	A
154	24	L	M	F.TEKNIK	Teknik Industri	11	B	C	C	C	B	B	B
155	22	P	M	MIPA	KIMIA	7	B	B	D	B	C	C	B
156	22	P	M	HUKUM	ILMU HUKUM	3	C	C	D	B	B	C	C
157	22	P	M	FKIP	Biologi	7	C	C	C	C	C	C	C
158	18	P	M	Sastra &Seni Rupa	Sastra inggris	1	B	C	D	C	B	B	C
159	21	L	M	FKIP	Sejarah/PIPS	7	C	C	C	C	B	C	C
160	22	P	M	FKIP	Geografi	7	C	C	D	B	C	C	C
161	21	P	M	FKIP	P.Sos.Ant	7	C	C	C	B	B	C	C
162	19	P	M	MIPA	KIMIA	3	C	B	D	C	C	D	C
163	21	L	M	Sastra &Seni Rupa	Usaha Perjalanan Wisata	5	B	A	D	A	B	B	B
164	21	L	M	FKIP	P. Sos.Ant	5	D	D	D	C	C	C	C
165	24	L	M	Ekonomi	Akuntansi	7	C	C	C	C	C	C	C
166	20	L	M	FKIP	P.Ekonomi/PIPS	3	C	C	D	C	C	C	B
167	23	P	M	Ekonomi	IESP	7	C	C	C	C	C	C	C
168	22	P	M	Ekonomi	IESP	7	B	B	D	C	B	C	C
169	21	L	M	F.TEKNIK	Teknik Industri	5	B	C	C	A	B	B	C
170	19	L	M	FKIP	PKN/PIPS	1	B	C	D	C	B	B	B
171	23	L	M	ISIPOL	Sosiologi	9	D	C	C	B	C	C	C
172	22	P	M	Sastra &Seni Rupa	Sastra inggris	9	B	C	C	C	C	B	C
173	18	P	M	Sastra &Seni Rupa	Sastra inggris	3	C	B	C	C	B	C	B
174	25	L	M	PERTANIAN	AGRONOMI	7	C	C	D	C	C	B	C
175	18	L	M	F.TEKNIK	Teknik Sipil	1	B	C	C	C	D	B	C
176	18	L	M	F.TEKNIK	Teknik Sipil	1	C	B	D	D	C	C	C
177	18	L	M	F.TEKNIK	Teknik Sipil	1	D	C	D	C	C	C	D
178	20	P	M	Pertanian	Agronomi	5	C	C	C	B	C	B	C
179	20	P	M	Pertanian	Agronomi	5	C	D	D	C	B	C	C
180	21	P	M	FKIP	P.Ekonomi/PIPS	7	B	C	D	C	C	C	B

v

Lampiran 4 :

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNS

No.	NILAI PER UNSUR PELAYANAN												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1
2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3
3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2
4	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	4	2	3
5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
6	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
7	2	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
8	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
9	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
10	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3
11	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
12	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
13	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
14	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
15	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4
16	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4
17	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
18	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
19	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
21	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
22	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
26	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
28	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
29	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4
30	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4
33	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
34	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2
35	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
36	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
37	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
39	2	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2

v

40	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4
41	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
42	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2
43	2	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2
44	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
46	1	2	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1
47	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
48	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
51	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2
52	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
53	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
54	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
55	3	3	4	3	3	3	3	2	4	2	2	3	2
56	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3
58	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2
59	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
60	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
62	2	3	4	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2
63	3	3	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2
64	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
65	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3
66	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
67	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
69	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2
70	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	2	4	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3
72	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4
74	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2
75	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
76	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2
77	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4
78	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
83	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3

85	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
86	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2
87	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
88	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
89	1	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
90	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2
91	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
92	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
93	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
95	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2
96	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2
97	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3
101	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
102	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1
105	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
106	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	2	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3
108	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3	3
109	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	1
110	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
111	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
113	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
114	2	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
115	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
116	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	4	2
117	3	3	4	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3
118	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2
119	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
120	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2
121	2	3	4	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2
122	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
123	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
124	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
125	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
126	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
128	2	3	4	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3
129	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3

130	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
131	2	2	4	3	2	1	2	3	2	2	3	3	2
132	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2
133	1	2	4	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2
134	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2
135	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4
137	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
138	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
139	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
140	2	3	3	2	1	2	3	2	2	1	3	2	2
141	2	3	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2
142	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
145	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2
146	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	1	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3
148	2	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
149	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
150	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4
151	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3
152	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
153	3	3	4	1	1	1	1	2	3	1	3	2	2
154	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
155	2	2	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2
156	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2
157	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
158	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
159	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
160	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1
161	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
162	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
163	2	1	4	1	2	2	2	1	3	1	3	2	2
164	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
166	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
167	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3
168	2	2	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
169	2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	4	4	2
170	2	3	4	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3
171	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2
172	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3
173	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3
174	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2

175	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	
176	3	2	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
177	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	
178	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	4	3	
179	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	
180	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	
X1 =	438	526	648	495	479	501	514	465	515	467	528	511	481	4
X2 =	2,433	2,922	3,600	2,750	2,661	2,783	2,856	2,583	2,861	2,594	2,933	2,839	2,672	2,
X3 =	0,144	0,172	0,212	0,162	0,157	0,164	0,168	0,152	0,169	0,153	0,173	0,167	0,158	0,
X4 =	2,756													
X5 =	68,89													

Keterangan

- :
 X1 = Jumlah Nilai Per Unsur
 X2 = Nilai Rata-Rata Per Unsur
 X3 = Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur
 X4 = Jumlah Nilai Rata-Rata
 X5 = Nilai IKM (Jumlah Nilai Rata-Rata x 25)

x

Lampiran 5 :

KOLEKSI BAHAN PUSTAKA UPT. PERPUSTAKAAN UNS TAHUN 2004 S/D 2007

No	Koleksi	2004		2005		2006		2007	
		Judul	Eks	Judul	Eks	Judul	Eks	Judul	Eks
1	Buku Teks	38.651	109.517	39.691	112.710	41.040	116.692	41.616	118.14
2	Referensi	5.111	10.416	5.242	10.757	5.335	10.967	5.387	11.01
3	Skripsi / TA	7.194	7.194	7.194	7.194	760	7.604	7.772	7.77
4	BPK	1.718	2.424	1.718	2.424	1.718	2.424	1.718	2.42
5	Penelitian	1.427	2.348	1.427	2.348	1.427	2.348	1.427	2.34
6	Thesis / Desertasi	226	226	253	253	253	253	253	25
7	C.D.	221	413	245	458	300	545	1.583	1.94
8	CD Skripsi	0	0	1.016	1.016	1.376	1.376	1.489	1.48
9	Disket	164	284	179	312	183	319	194	33
10	Kaset	100	393	100	393	103	397	103	39
11	Jurnal / Majalah	1.429	27.700	1.474	28.100	1.535	28.849	1.560	29.20
Jumlah		56.241	160.915	58.539	165.965	54.030	171.774	63.102	175.32

xi

Lampiran 6 :

DATA PENGGUNA UPT. PERPUSTAKAAN UNS TAHUN 2004

No	Bulan	Pengguna UPT. Perpustakaan							
		Pengunjung				Peminjam			
		2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
1	Januari	24.927	25.527	25.577	26.108	5.067	5.859	5.903	6.503
2	Pebruari	25.324	25.524	25.584	26.708	6.233	5.441	5.208	6.371
3	Maret	27.794	27.994	27.994	28.181	10.582	10.107	8.219	8.396
4	April	28.812	28.912	28.962	29.634	9.193	9.169	7.220	7.991
5	Mei	25.767	25.967	25.997	27.472	9.985	8.825	6.777	7.961
6	Juni	24.663	24.863	24.875	24.842	8.655	8.133	6.446	6.174
7	Juli	29.692	29.702	29.772	30.173	6.655	5.672	4.760	5.268
8	Agustus	30.502	30.522	30.572	29.938	5.449	5.209	4.028	4.955
9	September	29.083	29.383	29.483	30.591	7.721	6.321	5.756	6.839
10	Oktober	29.104	29.404	29.604	30.625	8.917	6.862	4.565	5.304
11	Nopember	29.816	29.846	29.876	31.862	5.010	4.504	5.892	7.916
12	Desember	26.552	26.582	26.592	26.171	9.249	8.257	6.029	5.636
Jumlah		332.036	334.226	334.888	342.305	92.716	84.359	70.803	79.314

Lampiran 7 :

DATA PEMINJAM DILIHAT DARI STATUS PEMINJAM

No.	Status Pinjaman	2004	2005	2006	2007
1	Staf Pengajar	1358	1626	1549	1074
2	Karyawan	433	222	225	190
3	Mahasiswa S-0	8598	8555	9183	6546
4	Mahasiswa S-1 Reguler	68001	63011	49704	90178
5	Mahasiswa S-1 Non Reguler	8586	8474	7886	7205
6	Mahasiswa S-2	2244	2446	2137	1605
7	Mahasiswa S-3	43	25	119	18

xi



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAT KETERANGAN

No : /H27.4/PP/2008

Yang bertanda tangan di bawah ini Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret menerangkan bahwa :

Nama : Eko Hasto Nugroho
NIM : S.240905018
Tempat/Tgl. Lahir : Surakarta / 27 April 1975
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Minat Utama : Pengembangan Organisasi Publik
Telah menempuh ujian tesis :
Dengan judul : Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan
Universitas Sebelas Maret Surakarta
Dinyatakan lulus pada tanggal : 18 Juli 2008
Indeks Prestasi :
Predikat Kelulusan :

Kemudian mohon penyelesaian seperlunya.

Surakarta, 31 Jul1 2008

Ketua Program Studi Magister

Administrasi Publik

Dr. Drajat Tri Kartono, M.Si.

NIP 131 884 423





DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SEBELAS MARET

PROGRAM PASCASARJANA

**TANDA TERIMA PENYERAHAN CD (Compact Disc)
YANG BERISI RINGKASAN TESIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Eko Hasto Nugroho
NIM : S.240905018
Program Studi : Magister Administrasi Publik

telah menyerahkan CD (Compact Disc) yang berisi ringkasan tesis dan full text untuk diseleksi guna diterbitkan dalam Jurnal Pascasarjana UNS.

Mohon dapat dimanfaatkan sebagaimana mestinya dan terima kasih.

Koordinator Perpustakaan PPs UNS
menyerahkan

Surakarta,
Mahasiswa yang

Subagyo
NIP 131 642 490

Eko Hasto Nugroho
NIM S.240905018





DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SEBELAS MARET

PROGRAM PASCASARJANA

Nomor : /H27.4/2008
Lampiran : 1 (satu) bendel
Hal : Permohonan Ijazah Asli

Kepada : Yth. REKTOR
Universitas Sebelas Maret
di Surakarta.

Bersama ini kami kirimkan dengan hormat permohonan
ijazah lulusan Magister dengan indetitas sebagai berikut :

Nama : Eko Hasto Nugroho
NIM : S.240905018
Tempat/Tgl. Lahir : Surakarta / 27 April 1975
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Minat Utama : Pengembangan Organisasi Publik
Tanggal Lulus : 18 Juli 2008
IPK :
Predikat :
Alamat : Perum Kadipiro Permai Jl. Garuda
Sakti No. 9 Gebang RT 2/25 Kadipiro
Surakarta

Untuk mendapatkan ijazah asli, terlampir surat keterangan dari Ketua Program Studi yang menerangkan bahwa yang bersangkutan telah lulus dan telah melengkapi persyaratan lain yang diperlukan.

Kemudian mohon penyelesaian seperlunya.

*A.n. Direktur,
Asisten Direktur I*

Purwanto, M.Sc.

Prof. Dr. Ir. Edi

NIP. 131 470 953

xviii



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAT KETERANGAN

No : /H27.4/PP/2008

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eko Hasto Nugroho
NIM : S.240905018
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Alamat : Perum Kadipiro Permai
Jl. Garuda Sakti No. 9 Kadipiro Surakarta
Menyatakan : Tidak mempunyai tanggungan
beban/pinjaman pada laboratorium
Program Pascasarjana UNS.

Demikian harap menjadi periksa bagi yang berkepentingan.

Surakarta,
Teknisi Laboratorium P.Ps. UNS Mahasiswa yang bersangkutan

NIP

Eko Hasto Nugroho

NIM S.240905018

xviii



xx



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAT KETERANGAN

No : /H27.4/PP/2008

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eko Hasto Nugroho
NIM : S.240905018
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Alamat : Perum Kadipiro Permai
Jl. Garuda Sakti No. 9 Kadipiro Surakarta

1. Sudah tidak mempunyai tanggungan Administrasi Akademik di Program Pascasarjana UNS (lunas SPP semester terakhir saat dinyatakan lulus).
2. Sudah tidak mempunyai pinjaman buku di Perpustakaan Program Pascasarjana UNS.
3. Telah memberi sumbangan pengembangan Perpustakaan Program Pascasarjana UNS sebesar Rp. 250.000,00 (dua ratus lima puluh ribu rupiah).

Demikian harap menjadikan periksa bagi yang berkepentingan.

Mahasiswa yang bersangkutan : Surakarta,
Korsubid Akademik

xx

xxi

Eko Hasto Nugroho
NIM S.240905018

Wiyono, SH.
NIP. 130 794 290

Koordinator Perpustakaan PPs UNS *Korsubid Keuangan*

Subagyo
NIP. 131 642 490

Joko Priyono
NIP. 130 900 881

