

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Halaman Judul.....	iii
Halaman Persembahan	iv
Motto	v
Halaman Persetujuan.....	vi
Halaman Pengesahan	vii
Abstrak	viii
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Tinjauan Pustaka.....	9
1.5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat	9
1.5.2 Layanan Perpustakaan	16
1.5.3 Pengertian Perpustakaan Umum.....	26
1.6 Definisi Konseptual dan Operasional	31
1.6.1 Definisi Konseptual	31
1.6.1 Definisi Operasional	32
1.7 Metode Penelitian	39
1.7.2 Lokasi Penelitian	40
1.7.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	41
1.7.4 Teknik Pengumpulan Data	41
1.7.5 Pengolahan Data	42
1.7.6 Teknik Analisa data	43

BAB II GAMBARAN UMUM

2.1 Organisasi.....	45
2.2 Visi, misi, moto, nilai-nilai dan tujuan organisasi	45
2.2.1 Visi	45
2.2.2 Misi	45
2.2.3 Moto	45
2.2.4 Nilai-nilai	45
2.2.5 Tujuan	45
2.3 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi	45
2.4 Sumber Daya.....	51
2.5 Kegiatan Perpustakaan Umum Daerah Kota Kediri	52
2.6 Sistem Pelayanan.....	54

2.7Tata Tertib diPerpustakaan Umum Kota Kediri.....	56
2.8Pengunjung, Peminjam dan Buku yang dipinjam	58
2.9Koleksi	64

BAB III TEMUAN DATA

3.1 Karakteristik Responden	66
3.2Kepuasan Pengguna Perpustakaan Berdasarkan IKM.....	72
1. Prosedur Pelayanan	72
2. Persyaratan Pelayanan	75
3. Kejelasan Petugas Pelayanan.....	79
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan	80
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	84
6. Kemampuan Petugas Pelayanan	88
7. Kecepatan Pelayanan	91
8. Keadilan mendapatkan Pelayanan	95
9. Kesopanan dan keramahan Petugas.....	97
10. Kewajaran biaya Pelayanan.....	100
11. Kepastian Biaya Pelayanan	103
12. Kepastian Jadwal Pelayanan.....	106
13. Kenyamanan Lingkungan.....	109
14. Keamanan Pelayanan.....	115

BAB IV INTERPRETASI TEORITIK

4.1 Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang Masing-maing Unsur Pelayanan	118
4.1.1 Prosedur Pelayanan	119
4.1.2 Prasyarat Pelayanan	120
4.1.3 Kejelasan Petugas Pelayanan.....	121
4.1.4 Kedisiplinan Petugas Pelayanan	122
4.1.5 Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	123
4.1.6 Kemampuan Petugas Pelayanan	125
4.1.7 Kecepatan Pelayanan.....	126
4.1.8 Keadilan mendapatkan Pelayanan	127
4.1.9 Kesopanan dan keramahan Petugas.....	128
4.1.10 Kewajaran biaya Pelayanan.....	129
4.1.11 Kepastian Biaya Pelayanan	130
4.1.12 Kepastian Jadwal Pelayanan.....	131
4.1.13 Kenyamanan Lingkungan.....	132
4.1.14 Keamanan Pelayanan.....	133
4.2 Interpretasi Pengukuran Kepuasan Pengguna Berdasarkan IKM	135

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	137
5.2 Saran	138

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
Tabel 3.1	Responden berdasarkan Usia	68
Tabel 3.2	Responden berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 3.3	Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	69
Tabel 3.4	Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan	70
Tabel 3.5	Tujuan Responden kePerpustakaan	71
Tabel 3.6	Intensitas Kunjungan responden Keperpustakaan	72
Tabel 3.7	Pelayanan yang diberikan Mudah dan dapat dipahami	73
Tabel 3.8	Pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit	74
Tabel 3.9	Mekanisme dan cara Pelayanan sesuai Prosedur	75
Tabel IKM 1	Prosedur Pelayanan diPerpustakaan Umum Kota Kediri	76
Tabel 3.10	Petugas pelayanan memberikan kemudahan pada persyaratan teknis dan administrative.	76
Tabel 3.11	Registrasi anggota bisa dilakukan kapan saja dan oleh siapa saja.	77
Tabel 3.12	Pelayanan Peminjaman, Pengembalian dan denda dilakukan dengan mudah	78
Tabel IKM 2	Persyaratan Pelayanan di Perpustakaan Umum Kota Kediri	79
Tabel 3.13	Petugas yang memberikan pelayanan adalah orang yang berwenang dan kompeten dalam melaksanakan tugasnya	80
Tabel 3.14	Petugas Mempunyai keahlian dalam melayani Pengguna Perpustakaan	80

Tabel 3.15	Petugas telah Mempunyai Pengalaman yang baik dalam melayani pengguna	81
Tabel IKM 3	Kejelasan Petugas Pelayanan di Perpustakaan Umum Kota Kediri	82
Tabel 3.16	Petugas Hadir, Istirahat dan Pulang Tepat Waktu	82
Tabel 3.17	Petugas Memakai Seragam dengan Baik	83
Tabel 3.18	Penampilan Petugas Menimbulkan Kesan Rapi, Bersih dan Pantas	84
Tabel IKM 4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan di Perpustakaan Umum Kota Kediri	84
Tabel 3.19	Petugas Melaksanakan Tugas dan Tanggung Jawabnya dengan baik	85
Tabel 3.20	Petugas Layanan Tanggap Terhadap Permasalahan atau Keluhan Pengguna	86
Tabel 3.21	Petugas Memberikan Informasi dan Prosedur Layanan dengan Jelas dan Akurat	87
Tabel IKM 5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan di Perpustakaan Umum Kota Kediri	87
Tabel 3.22	Petugas Mampu Melayani dengan Jujur dan dapat Dipercaya	88
Tabel 3.23	Petugas Berpengetahuan Luas dan Paham pada Koleksi	89
Tabel 3.24	Petugas Mampu Menerima Kritik dan saran dari Pengguna	89
Tabel 3.25	Petugas Memiliki Kreativitas dan mampu Menjawab Pertanyaan Pengguna dengan baik	90
Tabel IKM 6	Kemampuan Petugas Pelayanan di Perpustakaan Umum	91

	Kota Kediri	
Tabel 3.26	Petugas Mampu memberikan pelayanan dengan Cepat dan tepat waktu	92
Tabel 3.27	Pengguna tidak Menunggu Lama dalam Antrian Layanan	93
Tabel 3.28	Kecepatan Layanan Petugas Menunjukkan Profesionalitas dan kecakapan Petugas	93
Tabel 3.29	Penelusuran Dokumen/Koleksi Perpustakaan dengan Cepat dan Tepat (OPAC)	94
Tabel IKM 7	Kecepatan Pelayanan di Perpustakaan Umum Kota Kediri	95
Tabel 3.30	Semua Pengunjung/Pengguna Perpustakaan mendapatkan Hak Pelayanan yang sama	96
Tabel 3.31	Petugas tidak membeda-bedakan Status masyarakat yang dilayani	96
Tabel IKM 8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan di Perpustakaan Umum Kota Kediri	97
Tabel 3.32	Petugas Bersikap Sopan dan Ramah pada Pengguna Perpustakaan	98
Tabel 3.33	Petugas Memberikan Kesan yang baik pada Pengguna Perpustakaan	98
Tabel 3.34	Petugas Memiliki Kesabaran yang tinggi dalam menghadapi berbagai sikap Pengguna	99
Tabel IKM 9	Kesopanan dan Keramahan Petugas di Perpustakaan Umum Kota Kediri	100
Tabel 3.35	Perpustakaan Menetapkan Biaya wajar untuk mendapatkan Pelayanan	100
Tabel 3.36	Besarnya Biaya yang ditetapkan Terjangkau	101
Tabel 3.37	Biaya tidak memberatkan Masyarakat	102
Tabel IKM 10	Kewajaran Biaya Pelayanan di Perpustakaan Umum Kota Kediri	102

Tabel 3.38	Biaya yang dibayarkan sesuai dengan Pelayanan yang diterima	103
Tabel 3.39	Biaya yang Dikeluarkan sesuai dengan yang ditetapkan secara Tertulis	104
Tabel 3.40	Perpustakaan Menetapkan biaya sesuai Prosedur	104
Tabel IKM 11	Kepastian Biaya Pelayanan di Perpustakaan Umum Kota Kediri	105
Tabel 3.41	Jam Buka dan Tutup Layanan Perpustakaan sesuai dengan waktu yang ditentukan	106
Tabel 3.42	Pelaksanaan Waktu Pelayanan sesuai dengan Ketentuan.	107
Tabel 3.43	Semua Pengguna mendapatkan Pelayanan pada jam dan hari yang ditetapkan	107
Tabel IKM 12	Kepastian Jadwal Pelayanan di Perpustakaan Umum Kota Kediri	108
Tabel 3.44	Lingkungan Perpustakaan Bersih dan rapi	109
Tabel 3.45	Pengguna dapat memanfaatkan bahan Koleksi dan fasilitas dengan baik	110
Tabel 3.46	Ruang Baca yang Memadai dan Nyaman	111
Tabel 3.47	Adanya tempat Penitipan Barang dan Tas yang Memadai	111
Tabel 3.48	Koleksi dalam Jumlah banyak dan Lengkap	112
Tabel 3.49	Adanya Komputer untuk Penelusuran/Pencarian Koleksi Perpustakaan (OPAC)	112
Tabel IKM 13	Kenyamanan Lingkungan di Perpustakaan Umum Kota Kediri	113

Tabel 3.50	Adanya Ruang Parkir yang Luas dan Nyaman	114
Tabel 3.51	Adanya Sarana dan Prasarana yang Aman digunakan	115
Tabel 3.52	Adanya Perasaan Tenang dari Resiko-resiko dalam mendapatkan Pelayanan Perpustakaan secara Keseluruhan	116
Tabel IKM 14	Keamanan Pelayanan di Perpustakaan Umum Kota Kediri	116
Tabel 4.1	Perhitungan nilai layanan Perpustakaan	118
Tabel 4.16	Nilai Indeks Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Kediri	135
