

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan perpustakaan yang baik dapat dilihat dari keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan itu sendiri. Salah satu indikator yang menunjukkan keberhasilan penyelenggaraan suatu perpustakaan adalah melalui jumlah pengguna yang mengunjungi dan memakai layanan yang disediakan oleh perpustakaan tersebut. Semakin sering pengguna mengunjungi dan menggunakan layanan perpustakaan, maka pengguna tersebut dapat dianggap cukup puas dengan layanan yang ada. Pengguna yang puas memiliki kecenderungan mengulangi konsumsinya, sebaliknya pengguna yang tidak puas mencari penyedia jasa layanan lain yang mampu memenuhi kebutuhannya. Keberhasilan perpustakaan tergantung pada kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan barometer keberhasilan suatu perpustakaan. Berdasarkan International Organization for Standardization atau ISO 11620-1998, kepuasan pengguna menempati urutan pertama dari 29 indikator untuk pengukuran kinerja perpustakaan (Purnomowati, 2000). Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya. Mewujudkan kepuasan pengguna bukanlah hal yang mudah dilakukan karena kepuasan pengguna sulit diukur dan memerlukan perhatian yang khusus. Oleh karena itu, perlu

kesiapan perpustakaan untuk memberikan dukungan terhadap pemenuhan kebutuhan pengguna, seperti koleksi yang berkualitas, sistem pengelolaan informasi yang baik, prosedur pelayanan yang mudah dipahami, hak dan kewajiban pengguna dan pemberi informasi yang jelas, kenyamanan, dan ketersediaan dokumen. Semua layanan perpustakaan berorientasi kepada pengguna. Layanan yang berorientasi pada pengguna adalah layanan yang tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan tetapi mampu mengetahui jenis kebutuhan informasi penggunanya, sehingga tercipta kepuasan pengguna terhadap jenis layanan yang disediakan di perpustakaan.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan berhubungan langsung dengan masyarakat pengguna perpustakaan dan sekaligus merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Suatu layanan perpustakaan dapat dikatakan sebagai pelayanan prima apabila memuat tiga hal, yaitu cepat (dalam memberikan pelayanan sehingga pengguna tidak perlu menunggu terlalu lama), tepat waktu (pengguna dapat memperoleh kebutuhannya tepat pada waktunya), dan benar (pelayanan membantu perolehan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan), sehingga masyarakat sebagai pengguna perpustakaan merasa puas.

Kepuasan pengguna perpustakaan dapat diketahui dengan menggunakan sebuah alat ukur. Alat ukur atau indikator diperlukan untuk mengukur seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna perpustakaan dalam menerima pelayanan yang diberikan. Sesuai dengan Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat 14 (empat belas) indikator untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat/pengguna atas pelayanan yang diberikan. Dengan adanya IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), suatu perpustakaan dapat mengetahui dengan pasti dan jelas bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atau pengguna atas pelayanan yang diberikan dan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih lengkap lagi pada perpustakaan.

Perpustakaan yang melayani khalayak masyarakat luas adalah perpustakaan umum. Perpustakaan umum merupakan lembaga penyedia informasi dan memiliki peranan penting dalam penyebaran informasi pada masyarakat luas. Perpustakaan umum juga merupakan sarana strategis untuk meningkatkan sumber daya manusia guna mewujudkan masyarakat Indonesia yang unggul dan berkualitas. Keberadaan perpustakaan umum di tengah masyarakat tentu akan memfasilitasi masyarakat yang ingin menambah pengetahuan dan informasi melalui membaca. Terlebih lagi harga buku-buku di toko buku tidak ramah oleh sebagian masyarakat, terutama masyarakat menengah kebawah. Oleh karena itu keberadaan perpustakaan umum memiliki peran dalam meningkatkan minat baca masyarakat di suatu daerah. Perpustakaan umum dalam pendanaannya dibiayai dari pajak masyarakat yang dibayarkan ke pemerintah. Seperti yang tertera pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 Tentang Perubahan

Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah Pasal 32.

Sulistyo-Basuki (1993:46) mengemukakan bahwa perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan melayani masyarakat umum. Ciri-ciri perpustakaan umum adalah sebagai berikut :

- a) Terbuka untuk umum, terbuka bagi siapa saja tanpa memandang jenis perbedaan jenis kelamin, agama, kepercayaan, ras, usia, pandangan politik dan pekerjaan.
- b) Dibiayai oleh dana umum, dana umum ialah dana yang biasanya berasal dari masyarakat seperti pajak. Perpustakaan tidak menerima dana dari masyarakat atau memungut biaya apapun kepada pengguna.
- c) Jasa yang diberikan pada hakikatnya bersifat cuma-cuma, jasa yang diberikan mencakup jasa referal, seperti jasa memberikan informasi, peminjaman, konsultasi studi, sedangkan untuk keanggotaan bersifat gratis.

Keseriusan pemerintah dalam membangun perpustakaan sebagai fungsi penyelenggara pembangunan tercermin pada pasal 8 UU No.43 tahun 2007 tentang Perpustakaan yang menyatakan bahwa Pemerintah Propinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban:

- a) Menjamin penyelenggaraan dan pengembangan perpustakaan di daerah, baik kabupaten maupun kota.

- b) Menjamin ketersediaan layanan perpustakaan secara merata di wilayah masing-masing.
- c) Menjamin kelangsungan penyelenggaraan dan pengelolaan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar masyarakat.
- d) Menggalakkan promosi gemar membaca dengan memanfaatkan perpustakaan.
- e) Memfasilitasi penyelenggaraan perpustakaan di daerah.
- f) Menyelenggarakan dan mengembangkan perpustakaan umum daerah berdasarkan kekhasan daerah sebagai pusat penelitian dan rujukan tentang kekayaan budaya daerah di wilayahnya.

Perpustakaan Umum Daerah Kota Kediri merupakan salah satu pelayanan publik di bidang informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan informasi, khususnya bagi masyarakat Kediri. Untuk memenuhi kebutuhan akan informasi tersebut Pemerintah Kota Kediri berupaya seoptimal mungkin dalam mengembangkan Perpustakaan Kota Kediri, ini ditandai dengan adanya perbaikan-perbaikan yang dilakukan pemerintah kota untuk meremajakan Perpustakaan Umum Kota Kediri baik bangunannya maupun layanannya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis pada Perpustakaan Umum Kota Kediri, bahwasannya Perpustakaan Umum Kota Kediri telah melakukan banyak perubahan pada sarana dan prasarana yang diperlukan untuk menunjang keberadaan perpustakaan. Hal tersebut dilakukan untuk dapat menumbuhkan minat, kecintaan serta kenyamanan dalam membaca dan

menggunakan semua fasilitas yang telah disediakan oleh Perpustakaan Umum Kota Kediri.

Namun dalam hal pelayanan, masih terdapat beberapa hal yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum optimal. Hal ini diketahui dari keluhan-keluhan yang diterima oleh Perpustakaan Umum Kota Kediri dari masyarakat/pengguna jasa perpustakaan setiap tahunnya. Beberapa pengaduan misalnya pada bagian pelayanan yang kurang cepat, penataan buku koleksi yang kadang menyulitkan pengguna dalam pencarian, serta sikap petugas perpustakaan yang kurang ramah, dan lain-lain.

Berdasarkan data yang didapatkan peneliti, mengidentifikasi bahwa kinerja pelayanan Perpustakaan Umum Kota Kediri masih belum maksimal. Selama setahun terakhir, ditemukan sebanyak 23 keluhan pengguna. Data mengenai keluhan pengguna selama tahun 2014 mengenai layanan perpustakaan pada Perpustakaan Umum Kota Kediri penulis sajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.

Data Keluhan Atas Layanan Perpustakaan

No.	Bulan	Keluhan	Jumlah
1	Januari	1. Koleksi banyak yang terbitan lama 2. Koleksi kurang up to date 3. Koleksi terbitan 5 tahun terakhir masih sangat sedikit	3
2	Februari	1. Belum ada e-book	2

		2. Belum ada e-jurnal	
3	Maret	1. Petugas kurang ramah 2. Petugas jarang tersenyum 3. Majalah kurang banyak 4. Jurnal kurang	4
4	April	1. Fasilitas kurang 2. Mesin fotokopi tidak ada 3. Susah untuk memfoto kopi karena foto kopi jauh dari perpustakaan	3
5	Mei	Letak buku dan susunannya tidak teratur	1
6	Juni	1. Tidak lengkap bukunya 2. Koleksi buku anak-anak kurang banyak 3. Buku kurang rapi 4. Petugas yang melayani kurang cepat 5. Koleksi susah dicari, kadang tidak berada di rak nya	5
7	Juli	Buku koleksi penunjang buku pelajaran kurang banyak	1
8	Agustus	Koleksi masih kurang	1
9	Oktober	1. Buku baru kurang 2. Koleksi yang dicari sering tidak ada	2
10	Desember	Buku tidak tersusun rapi sehingga agak	1

		sulit mencari	
--	--	---------------	--

Sumber: Perpustakaan Umum Kota Kediri, Tahun 2014

Keluhan-keluhan tersebut sesuai dengan apa yang dialami oleh peneliti sewaktu melakukan observasi, bahwa pelayanan di Perpustakaan Umum Kota Kediri masih kurang maksimal, karena seringkali peneliti tidak menemukan buku koleksi yang hendak dipinjam. Selain Keluhan tersebut diatas penulis tertarik melakukan penelitian di Perpustakaan Kota Kediri karena Perpustakaan Kota Kediri Merupakan Perpustakaan Kotamadya yang bisa menjadi contoh untuk pengembangan perpustakaan umum di Jawa Timur, dimana Kota Kediri merupakan Kota Pusat Pendidikan Ilmu Kesehatan di Jawa Timur ini dibuktikan dengan menjamurnya institusi pendidikan kesehatan di Kediri yang berjumlah Sekitar 51 Institusi.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **"Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Umum Kota Kediri"**.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang masalah yang telah diceritakan diatas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut "Bagaimana indeks kepuasan masyarakat atas layanan perpustakaan di Perpustakaan Umum Kota Kediri?"

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis indeks kepuasan masyarakat atas layanan perpustakaan di Perpustakaan Umum Kota Kediri.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diantaranya adalah:

1. Memberikan masukan pada Perpustakaan Umum Kota Kediri dalam mengetahui kepuasan pengguna akan layanan Perpustakaan Umum Kota Kediri yang telah mereka dapatkan, sehingga penelitian ini bisa menjadi bahan acuan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan kepada masyarakat luas khususnya masyarakat kota Kediri.
2. Memberikan sumbangsih pengetahuan dalam perkembangan ilmu di jurusan Ilmu Informasi dan Perpustakaan terlebih pada bidang pelayanan.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data 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 (Kepmenpan no. 25 tahun 2004). Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik (Kepmenpan no. 25 tahun 2004). Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan suatu lembaga layanan publik.

Pengukuran kepuasan pengguna dalam hal ini masyarakat pengguna perpustakaan, maka digunakan suatu alat yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM seperti dimaksud termuat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, adalah unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat pengguna perpustakaan. Keempat belas IKM tersebut adalah:

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

Prosedur pelayanan menurut Moenir (1995) yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya prosedur yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, persyaratan adalah hal-hal yang menjadi syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Menurut Ekosiswoyo dan Rachman (2000) kedisiplinan adalah sekumpulan tingkah laku petugas perpustakaan yang mencerminkan rasa ketaatan, kepatuhan dalam melaksanakan tugas pelayanan perpustakaan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

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

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan 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.

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah untuk:

1. Mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja instansi penyelenggara pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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 kebijakan publik.
3. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan.
5. Mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun Indeks Kepuasan Masyarakat:

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pedoman umum indeks kepuasan masyarakat diterapkan terhadap seluruh unit pelayanan instansi pemerintah, sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing. Dalam penelitian ini survei IKM digunakan untuk menilai kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Kota Kediri guna mengetahui kepuasan pengguna perpustakaan. Kepuasan pengguna perpustakaan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pengunjung/pemakai perpustakaan saat menerima layanan perpustakaan. Wilkie(1994) menguraikan bahwa kepuasan atau ketidak puasan sebenarnya berkenaan dengan respon emosional terhadap evaluasi dan pengalaman menggunakan produk atau layanan yang ada. Kepuasan pengguna dihasilkan jika terjadi kesesuaian (*confirmation*) dan ketidak sesuaian positif (*positive disconvirmation*) atas layanan perpustakaan.

Layanan perpustakaan dianggap efektif bila dapat memaksimalkan kepuasan pemakai dan meminimalkan kerugian (Chen dalam Harisanty, 2007). Ditambahkan oleh Asrukin (dalam Harisanty,2007) bahwa kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan adalah merupakan salah satu faktor utama yang menyebabkan pengguna sering menggunakan pelayanan perpustakaan.

Menurut Sylvia P.Webb (dalam Mulanjari,1999) bahwa ada dua hal penting dalam memberikan layanan. Yaitu menjaga kontak dengan pemakai dengan cara memberitahukan layanan apa saja yang dapat mereka manfaatkan dipergustakaan dan memberi informasi tentang layanan dan sistem yang ada serta menyediakan dengan tepat. Oleh karena itu, selain dibutuhkan kemampuan dalam berkomunikasi juga dibutuhkan pengetahuan yang cukup dari petugas layanan terhadap layanan yang ditawarkan. Sebagaimana yang diutarakan oleh Mudjito (dalam Mulanjari,1999), kemampuan pengetahuan umum yang luas diperlukan sebagai bekal menjawab berbagai pertanyaan pemakai, sedangkan kemampuan komunikasi akan membantu pemakai dalam merumuskan pertanyaan.

Selain itu untuk memuaskan pengguna perpustakaan, jam layanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pengguna. Menurut standar *Library Association* (dalam Mulanjari,1999) yang menyatakan bahwa perpustakaan harus buka dan ditunggu staf sepanjang hari selama kegiatan belajar atau juga kegiatan masyarakat umum masih berlangsung yaitu selama 50-60 jam/minggu. Samosir (2005), mengemukakan bahwa pada perpustakaan yang

paling penting dan menentukan adalah koleksi perpustakaan, karena pengguna datang ke perpustakaan adalah untuk mencari informasi melalui berbagai sumber informasi baik yang berbentuk tercetak maupun elektronik, perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang koleksinya relevan dengan kebutuhan pengguna yang dilayaninya. Pernyataan ini didukung oleh Scham (dalam Mulanjari,1999),bahwa layanan perpustakaan yang utama adalah koleksi yang baik, dalam arti subyek yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna disekitarnya. Dan juga fasilitas pelayanan yang tersedia dipergustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi sehingga mudah untuk mendapatkan informasi. Selain itu, juga dibutuhkan fasilitas yang mendukung, dimana tidak hanya memperhatikan nilai fungsinya, tetapi juga memperhatikan kelayakan dan kenyamanan. Menurut Kotler dan Amstrong (1996) semakin berkualitas jasa yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna.

1.5.2 Layanan Perpustakaan

Layanan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang sifatnya berwujud ataupun tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani konsumen dengan memberikan barang atau jasa disertai pemindahan kepemilikan atas suatu barang atau jasa tertentu (Sawitri dan Halim,2003). Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler dalam Laksana, 2008).

Menurut Sutarno (2006) layanan sebuah perpustakaan berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan kesehatan, layanan kependudukan dan layanan keagamaan. Perbedaan terletak pada tujuan dan fungsi perpustakaan. Tujuan layanan perpustakaan adalah menyediakan bahan pustaka atau informasi yang dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh penggunanya guna meningkatkan pengetahuan dan wawasan serta ketrampilannya. Sedangkan fungsi layanan perpustakaan pada umumnya dibagi menjadi empat (Badan Perpustakaan Provinsi Jatim,2002) yaitu:

1. Informatif, fungsi layanan perpustakaan yang menyediakan dan memberikan informasi sesuai kebutuhan pengguna dengan cepat dan tepat.
2. Edukatif, perpustakaan harus menyediakan bahan pustaka untuk menambahkan ilmu pengetahuan.
3. Inspiratif, perpustakaan menyediakan koleksi bahan pustaka atau informasi bagi pengguna agar dapat mencari inspirasi dan imajinasi.
4. Rekreatif, melalui bahan pustaka yang disediakan perpustakaan, pengguna dapat melakukan relaksasi serta mendapatkan hiburan.

Jenis layanan yang ada pada perpustakaan disesuaikan dengan jenis perpustakaan, tetapi pada umumnya setiap perpustakaan mengembangkan layanan berikut (Sutarno,2006):

1. Menyusun rencana operasional layanan yang meliputi jenis, sistem, peraturan tata tertib, kebutuhan biaya, peralatan dan tenaganya, serta penentuan fokus atau segmen pemakai.

2. Layanan informasi yaitu menyediakan dan memberikan informasi yang diperlukan masyarakat pemakai.
3. Layanan penelitian yaitu jika para peneliti yang membutuhkan sumber informasi di perpustakaan akan dengan mudah dan cepat memperoleh bantuan dari staf perpustakaan.
4. Layanan referensi yaitu layanan yang bersifat kejiwaan (batin) karena dengan membaca bahan bacaan di perpustakaan akan memperoleh rasa senang dan puas.
5. Sirkulasi adalah kegiatan melayani pemakai jasa perpustakaan dalam pemesanan, peminjaman dan pengembalian bahan pustaka beserta penyelesaian administrasinya.
6. Layanan referensi yaitu layanan yang hanya dapat memberikan terbatas di perpustakaan karena keterbatasan koleksi dan bentuk layanan informasi cepat atau pemberian bimbingan pemakaian sumber rujukan.
7. Bimbingan pemakai yaitu layanan pemberian panduan, penjelasan tentang penggunaan perpustakaan kepada sekelompok pengguna baru perpustakaan.

Lasa (2007) mengemukakan bahwa dalam hal pelayanan baca di tempat, diperlukan ruang yang nyaman dan memadai. Oleh karena itu dalam pengadaan ruang baca perlu diperhatikan kebutuhan manusia, prinsip tata ruang, dan segi lingkungan.

Pelayanan merupakan hal terpenting dalam suatu perpustakaan. Dapat didefinisikan demikian karena setiap pemberian jasa kepada pengguna semua

harus melalui layanan sehingga kebutuhan informasinya dapat terpenuhi. Dalam Buku Standart Nasional Indonesia (2009) dinyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan dapat dikelompokkan dalam empat bagian, yaitu:

1. Kelompok kegiatan kerja pelayanan teknis

Yaitu kegiatan kerja yang dilakukan untuk melaksanakan pelayanan informasi dalam program pelayanan teknis, yang terdiri atas kegiatan kerja pengadaan, inventarisasi, klasifikasi, katalogisasi, dan pemeliharaan koleksi.

2. Kelompok kegiatan kerja pelayanan pemakai

Yaitu kegiatan kerja yang dilakukan untuk melaksanakan pelayanan informasi dalam program pelayanan pemakai yang terdiri atas kegiatan kerja sirkulasi koleksi, pelayanan referensi, pendidikan pemakai dan penyebar luasan informasi.

3. Kelompok kegiatan kerja pelayanan administrasi

Yaitu kegiatan kerja yang dilaksanakan untuk mendukung administrasi kelancaran seluruh kelompok kegiatan kerja di perpustakaan, yang meliputi administrasi perlengkapan, administrasi keuangan, administrasi kerumah tanggaan dan administrasi kepegawaian.

4. Kelompok kegiatan kerja pengelolaan

Yaitu kegiatan kerja yang dilakukan untuk menyelaraskan semua kelompok kegiatan kerja sehingga berjalan harmonis dan terpadu.

Layanan perpustakaan harus diberikan secara berkualitas agar pengguna merasa puas. Karakteristik layanan pengguna yang berkualitas dapat dilihat dari beberapa faktor antara lain:

1. Koleksi.

Berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki perpustakaan serta berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, dan kelengkapan koleksi.

2. Fasilitas.

Berhubungan dengan kelengkapan sarana pendukung dan kenyamanan.

3. Sumber daya manusia.

Berhubungan dengan kesopanan dan keramahan petugas, tanggung jawab dalam pelayanan, empati dalam memecahkan masalah keluhan pengguna.

4. Layanan perpustakaan.

Berkaitan dengan ketepatan waktu layanan dan ketepatan/akurasi layanan yang diberikan.

Mutu suatu perpustakaan diukur dari kemampuannya memberikan buku yang tepat kepada pengguna pada saat koleksi tersebut dibutuhkan, dan dikatakan juga bahwa perpustakaan dianggap bermutu apabila dapat memberikan layanan cepat, tepat dan benar pada penggunanya.

Jenis kualitas yang digunakan untuk menilai kualitas layanan menurut Rangkuti (2006) adalah sebagai berikut:

1. Kualitas teknik (*outcome*) yaitu kualitas hasil kerja penyampaian layanan itu sendiri

2. Kualitas pelayanan (proses) yaitu kualitas cara penyampaian layanan tersebut.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (2001), kualitas layanan merupakan konsep yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*.

1. *Tangibles*, berupa hal-hal yang kasat mata dalam memberikan layanan kepada pengguna. Terkait dengan *tangibles* ini adalah fasilitas fisik untuk memberikan layanan. Salah satu bentuk *tangibles* fasilitas fisik yang baik dalam perpustakaan adalah kebersihan tempat pelayanan serta kenyamanan yang dapat terlihat oleh para pengguna perpustakaan.
2. *Responsiveness*, yaitu keinginan para petugas perpustakaan untuk membantu para pengguna dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. *Reliability*, yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
4. *Assurance*, adalah jaminan dari perpustakaan bagi para penggunanya. Petugas sudah selayaknya dapat dipercaya dan menunjukkan rasa hormat kepada pengguna dan selalu memiliki rasa percaya diri yang tinggi
5. *Empathy*, merupakan bentuk pemberian layanan secara individual bagi para pengguna. Petugas perpustakaan yang mudah didekati dan dapat berbicara dengan penggunanya dengan santun, serta menjadi pendengar yang baik dan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para pengguna.

Upaya penyediaan pelayanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria

kinerja pelayanan. Merujuk pada Lembaga Administrasi Negara (Sutopo dan Suryanto, 2004), kriteria-kriteria tersebut meliputi:

1. Kesederhanaan, yaitu tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pengguna perpustakaan.
2. Reabilitas, yang meliputi konsistensi kinerja dengan tetap mempertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pengguna perpustakaan dengan pihak penyedia pelayanan. Misalnya menjaga keakuratan pemberian informasi keberadaan koleksi pustaka, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
3. Tanggung jawab, dari para petugas pelayanan. Hal ini meliputi pelayanan yang sesuai dengan urutan waktunya.
4. Kecakapan para petugas pelayanan, artinya para petugas pelayanan perpustakaan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
5. Keramahan, hal ini meliputi kesabaran, perhatian, dan persahabatan dalam kontak antara petugas perpustakaan dan pengguna.
6. Keterbukaan, yaitu pengguna perpustakaan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas.
7. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pustakawan dan petugas perpustakaan serta antara petugas perpustakaan dengan pengguna.

8. Kejelasan dan kepastian, maksudnya mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut.
9. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pengguna perpustakaan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan.
10. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pengguna, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenal dan fasilitas penunjang lainnya.
11. Efisien, maksudnya persyaratan pelayanan hanya dibatasi oleh hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan.
12. Ekonomis, yaitu biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar (misalnya pendaftaran anggota perpustakaan).

Agar pengguna jasa perpustakaan dapat memanfaatkan koleksi dengan baik maka perpustakaan harus memberikan layanan yang sesuai kemampuan perpustakaan dengan cara menentukan sistem layanan secara jelas. Dengan penentuan sistem ini maka pengguna semakin mudah mengetahui bagaimana memanfaatkan fasilitas yang dimiliki oleh perpustakaan. Terdapat dua sistem layanan perpustakaan yang sudah dikenal, yaitu sistem layanan terbuka (*opened access*) dan sistem layanan tertutup (*closed access*).

Sistem layanan terbuka adalah sistem yang memberikan kebebasan kepada pengguna perpustakaan memilih dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendakinya di ruang koleksi. Menurut Lasa (1994) suatu

layanan yang memungkinkan pengguna untuk masuk ke ruang koleksi untuk memilih, mengambil sendiri koleksi yang sesuai. Sistem layanan terbuka ini pada pelaksanaannya memiliki keuntungan dan kerugian. Menurut Darmono (2001), keuntungan dan kerugian sistem layanan terbuka adalah:

Keuntungan:

1. Pemakai dapat melakukan pengambilan sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi.
2. Pemakai dilatih untuk dapat dipercaya dan diberi tanggung jawab terhadap terpeliharanya koleksi yang dimiliki perpustakaan.
3. Pemakai akan merasa lebih puas karena ada kemudahan dalam menemukan bahan pustaka dan alternatif lain jika yang dicari tidak ditemukan.
4. Dalam sistem ini tenaga perpustakaan yang bertugas untuk mengembalikan bahan pustaka tidak diperlukan sehingga bisa diberi tanggung jawab di bagian lain.

Kerugian:

1. Ada kemungkinan pengaturan buku di rak penempatan (jajaran) menjadi kacau karena ketika mereka melakukan browsing, buku yang sudah dicabut dari jajaran rak dikembalikan oleh pemakai secara tidak tepat.
2. Ada kemungkinan buku yang hilang relatif lebih besar bila dibandingkan dengan sistem yang bersifat tertutup.
3. Memerlukan ruangan yang lebih luas untuk jajaran koleksi agar mobilitas pemakai lebih leluasa.

4. Membutuhkan keamanan yang lebih baik agar kebebasan untuk mengambil sendiri bahan pustaka dari jajaran koleksi tidak menimbulkan berbagai akses seperti peningkatan kehilangan atau perobekan bahan pustaka.

Selain sistem layanan terbuka, juga ada sistem layanan tertutup. Sistem layanan tertutup adalah sistem layanan yang tidak memberikan kebebasan kepada para pengguna dalam mengambil koleksi yang dibutuhkan. Pada sistem layanan tertutup ini pengguna perpustakaan harus menggunakan katalog yang tersedia untuk memilih pustaka yang diperlukannya. Pengguna tidak dapat mengambil sendiri bahan pustaka di ruang koleksi, tetapi diambilkan oleh petugas bagian sirkulasi. Terdapat beberapa keuntungan dan kerugian dalam sistem layanan tertutup, yaitu:

Keuntungan:

1. Daya tampung koleksi lebih banyak, karena jajaran rak satu dengan yang lain lebih dekat.
2. Susunan buku akan lebih teratur dan tidak mudah rusak.
3. Kerusakan dan kehilangan koleksi lebih sedikit bila dibandingkan dengan sistem terbuka.
4. Tidak memerlukan meja baca di ruang koleksi.

Kerugian:

1. Banyak tenaga/energi yang terserap di bagian sirkulasi ini.
2. Terdapat sejumlah koleksi yang tidak pernah dipinjam

3. Sering menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan misalnya salah pengertian antara petugas dan peminjam.
4. Antrian memanjang maupun mengembalikan buku di bagian ini sering berjubel, sehingga banyak membuang waktu.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem layanan tertutup merupakan suatu layanan yang tidak memungkinkan pengguna memilih dan mengambil sendiri koleksi bahan pustaka yang dibutuhkan, tetapi diambilkan oleh petugas perpustakaan.

1.5.3 Pengertian Perpustakaan Umum

Perpustakaan diartikan sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu yang digunakan pembaca bukan untuk dijual (Sulistyo-Basuki: 1991). Ada dua unsur utama dalam perpustakaan, yaitu buku dan ruangan. Dimasa sekarang koleksi sebuah perpustakaan tidak hanya terbatas pada buku-buku, tetapi dapat juga berupa film, slide, atau lainnya, yang dapat diterima di perpustakaan sebagai sumber informasi. Kemudian semua sumber informasi itu diorganisir, disusun secara teratur, sehingga ketika pengguna membutuhkan suatu informasi dapat dengan mudah menemukannya.

Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum yang diterbitkan oleh Perpunas RI (2000) menyebutkan perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang diselenggarakan dipemukiman penduduk (kota atau desa) diperuntukkan bagi semua lapisan dan golongan masyarakat

penduduk pemukiman tersebut untuk melayani kebutuhannya akan informasi dan bahan bacaan. Pengertian perpustakaan menurut Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 ialah institusi pengelola koleksi, karya tulis, karya cipta dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi dan rekreasi. Sedangkan Sulisty-Basuki dalam Sutarno (2006) mengartikan perpustakaan umum ialah perpustakaan yang didanai dari sumber yang berasal dari retribusi masyarakat dalam bentuk layanan.

Dengan memperhatikan keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah suatu unit kerja, tempat menyimpan koleksi bahan pustaka yang diatur secara sistematis dan dapat dipergunakan oleh pemakainya sebagai sumber informasi. Perpustakaan umum merupakan unit atau satuan kerja, badan atau lembaga yang membidangi pengembangan pengetahuan masyarakat yang berada dalam jangkauannya. Bertugas mengumpulkan, menyimpan, mengatur dan menyajikan bahan pustaka untuk masyarakat umum.

Perpustakaan umum diselenggarakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat umum tanpa memandang latar belakang pendidikan, agama, adat istiadat, umur, jenis dan lain sebagainya, untuk itu koleksi perpustakaan umum terdiri dari beraneka ragam bidang dan pokok masalah sesuai dengan kebutuhan informasi dari penggunanya. Dalam Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum (2000) dijelaskan bahwa “ Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan di

pemukiman penduduk (kota atau desa) diperuntukkan bagi semua lapisan dan golongan masyarakat penduduk pemukiman tersebut untuk melayani kebutuhannya akan informasi dan bahan bacaan”.

Perkembangan informasi dan teknologi informasi dewasa ini menempatkan perpustakaan umum pada posisi yang kompleks. Keberagaman pengguna yang ada dalam jangkauan perpustakaan umum juga demikian beragam, hal ini sudah seharusnya berimplikasi terhadap tujuan dan fungsi sebuah perpustakaan umum dan juga disesuaikan dengan tujuan dan fungsi lembaga induknya seperti halnya dengan perpustakaan umum pada pemerintah daerah tingkat II (kabupaten/kota).

Secara umum tujuan dari perpustakaan umum adalah memberikan kesempatan bagi umum untuk memanfaatkan bahan pustaka atau sumber informasi yang dimiliki perpustakaan, untuk meningkatkan pengetahuan yang berguna dalam memperbaiki kehidupan masyarakat. Perpustakaan umum menyediakan sumber informasi yang murah dan tepat mengenai topik-topik yang sedang hangat dalam masyarakat maupun topik yang berguna bagi masyarakat. Selain itu perpustakaan umum membantu warga mengembangkan kemampuan yang dimiliki sehingga yang bersangkutan dapat bermanfaat bagi masyarakat sekitar.

Dalam Panduan Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum (2000) dinyatakan bahwa tujuan perpustakaan umum di rinci ke dalam 3 (tiga) jenis tujuan, yaitu tujuan umum, tujuan fungsional atau khusus, dan tujuan operasional.

Tujuan umum dari perpustakaan umum adalah membina dan mengembangkan kebiasaan membaca dan belajar sebagai suatu proses yang berkesinambungan seumur hidup, serta kesegaran jasmani dan rohani masyarakat yang berada dalam jangkauan layanannya. Sehingga berkembang daya kreasi dan inovasi bagi peningkatan martabat dan produktivitas setiap warga masyarakat secara menyeluruh dalam menunjang pembangunan nasional.

Tujuan fungsional atau khusus dari perpustakaan umum antara lain mengembangkan minat, kemampuan dan kebiasaan membaca serta mendayagunakan budaya tulisan dalam segala sektor kehidupan; mengembangkan kemampuan mencari, mengolah serta memanfaatkan informasi; mendidik masyarakat agar dapat memelihara dan memanfaatkan bahan pustaka secara tepat guna dan berhasil guna; memupuk minat dan bakat masyarakat; berpartisipasi aktif dalam menunjang pembangunan nasional dengan menyediakan bahan pustaka yang dibutuhkan dalam pembangunan sesuai kebutuhan seluruh lapisan masyarakat.

Tujuan operasional perpustakaan umum merupakan pernyataan formal yang terperinci tentang sasaran yang harus dicapai serta cara untuk mencapainya, meliputi: mengembangkan minat baca serta mendayagunakan semua bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan umum; mengembangkan kemampuan masyarakat dalam memecahkan masalah.

Tugas Pokok perpustakaan ialah menghimpun menyediakan, mengolah, memelihara dan mendayagunakan semua bahan koleksi bahan

pustaka, menyediakan sarana pemanfaatannya dan melayani masyarakat pengguna yang membutuhkan informasi dan bahan bacaan (Sutarno,2006). Pada hakikatnya perpustakaan bersifat universal yang artinya bisa dijumpai dimana-mana baik di masyarakat, sekolah, perguruan tinggi atau pemerintahan sebuah kota. Adapun tugas dan fungsinya yakni menghimpun dan mengumpulkan, mengolah, memelihara, merawat, mengemas dan menyajikan kepada pemakai. Sifatnya informatif, edukatif, serta pengembangan ilmu pengetahuan seperti penelitian (Sutarno,2006). Sebuah perpustakaan harus memenuhi persyaratan tertentu diantaranya:

1. Adanya kumpulan buku-buku, bahan pustaka baik tercetak, terekam maupun dalam bentuk lain sesuai dengan perkembangan iptek.
2. Koleksi haruslah ditata menurut sistem tertentu kemudian diolah (regristasi, klasifikasi, katalogisasi dan dilengkapi dengan perlengkapan koleksi seperti slip buku, kartu katalog, kantong buku dsb).
3. Semua sumber informasi ditempatkan digedung ruangan tersendiri dan sebaiknya tidak disatukan dengan kantor atau kegiatan lainnya.
4. Perpustakaan dikelola petugas dengan persyaratan tertentu yang melayani pemakai dengan sebaiknya.
5. Ada masyarakat pemakai yang memanfaatkan, menggali informasi dan meminjam koleksi yang tersedia.
6. Perpustakaan merupakan institusi yang perlu bermitra dengan lembaga-lembaga yang berkaitan dengan proses penyelenggaraan pendidikan secara langsung dan tidak langsung baik formal maupun non formal.

Perpustakaan umum kabupaten/kota berada dibawah wewenang dan bertanggung jawab langsung kepada kepala pemerintah daerah kabupaten/kota setempat. Kedudukan perpustakaan umum kabupaten/kota diwilayahnya dapat berupa dinas atau kantor. Perubahan sistem penyelenggaraan pemerintahan Indonesia menjadi desentralisasi dan otonomi daerah membawa pengaruh dalam pembentukan kelembagaan perpustakaan di daerah.

Kelembagaan perpustakaan yang sebelum otonomi daerah sebagai instansi vertikal perpustakaan nasional di daerah berubah menjadi perangkat daerah dan dasar hukum pembentukan didasarkan pada PP Nomor 8 tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah. Berdasarkan keputusan tersebut, Perpustakaan merupakan salah satu Lembaga Teknis Daerah yang dapat berbentuk Badan untuk tingkat Propinsi dan Kantor untuk tingkat Kabupaten/Kota.

1.6 Definisi Konseptual dan Operasional

1.6.1 Definisi Konseptual

1. Indeks kepuasan masyarakat (IKM)

IKM adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna perpustakaan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan perpustakaan. Kepuasan pengguna perpustakaan adalah

perasaan senang atau kecewa orang yang menggunakan fasilitas dan layanan perpustakaan.

2. Layanan perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh perpustakaan kepada pengunjung/pengguna perpustakaan, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, tetapi menghasilkan jasa yang dapat dirasakan.

3. Perpustakaan umum

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan dipemukiman penduduk (kota atau desa) diperuntukkan bagi semua lapisan dan golongan masyarakat penduduk pemukiman tersebut untuk melayani kebutuhannya akan informasi dan bahan bacaan. Perpustakaan umum ialah institusi pengelola koleksi, karya tulis, karya cipta dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi dan rekreasi. Perpustakaan umum juga berarti perpustakaan yang didanai dari sumber yang berasal dari retribusi masyarakat dalam bentuk layanan.

1.6.2 Definisi Operasional

Definisi operasional yang dimaksud dalam penelitian ini adalah:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 25 tahun 2004.

2. Layanan perpustakaan diukur dengan indeks kepuasan masyarakat berdasarkan indikator IKM yang berjumlah 14 item, yaitu:

a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

- Pelayanan yang diberikan mudah dan dapat dipahami :

- a) Ketersediaan adanya Prosedur Pelayanan.

- b) Tersedianya Tata Tertib dan Peraturan.

- c) Adanya Jadwal Pelayanan.

- Pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit:

- a) Dalam hal Proses Peminjaman dan Pengembalian Buku.

- b) Dalam Proses Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan.

- Mekanisme dan cara pelayanan diberikan sesuai dengan Prosedur yang ada :

- a) Sesuai dengan Tata Tertib dan Peraturan yang ada.

b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

- Kemudahan pada Persyaratan teknis dan administratif :

- a) Dalam Pembuatan Kartu Tanda Anggota Perpustakaan.

- b) Peminjaman buku.

- c) Tata tertib dan peraturan yang berlaku.

- Keterbukaan Informasi tentang Anggota :

- a) Adanya Peraturan keanggotaan Perpustakaan.

- Keterbukaan Informasi tentang Pelayanan Perpustakaan:
 - a) Adanya Peraturan Peminjaman, Pengembalian dan denda Peminjaman.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
 - Identitas Petugas:
 - a) Pemakaian ID card bagi petugas.
 - b) Kejelasan struktur organisasi institusi perpustakaan.
 - Mempunyai keahlian dalam melayani Pengguna perpustakaan:
 - a) Petugas peminjaman dan pengembalian
 - b) Petugas penitipan tas
 - c) Petugas Penitipan kendaraan (parkir)
 - Petugas memiliki pengalaman yang baik dalam melayani pengguna:
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
 - Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan:
 - a) Jam Buka dan tutup perpustakaan sesuai dengan peraturan yang ada.
 - Petugas memakai seragam dengan baik.
 - a) Pemakaian seragam sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh instansi.

- Penampilan petugas yang rapi, bersih dan pantas.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- Petugas melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik:
 - a) Keberadaan petugas pada saat jam kerja sesuai dengan job disk nya.
 - Petugas tanggap terhadap permasalahan atau keluhan pengguna:
 - a) Memberi jawaban atas permasalahan yang dihadapi pengguna.
 - b) Komunikatif dan kooperatif.
 - Petugas memberikan informasi dan prosedur layanan dengan jelas dan akurat.
 - a) Informasi yang sesuai dengan peraturan dan etika yang ada.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- Petugas mampu melayani dengan jujur dan dapat dipercaya.
 - Petugas berpengetahuan luas dan paham pada koleksi perpustakaan.
 - a) Petugas mengetahui cara penyusunan buku dirak sesuai dengan no klasifikasinya.
 - b) Mampu menunjukkan letak dan jenis buku yang dicari pengguna.
 - Petugas mampu menerima kritik dan saran dari pengguna.

- Petugas memiliki kreatifitas dan mampu menjawab pertanyaan pengguna dengan baik.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- Petugas mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu.
 - Pengguna tidak menunggu lama dalam antrian layanan.
 - Kecepatan layanan
 - Adanya alat penelusuran koleksi Perpustakaan dengan cepat dan tepat (Opac).
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- Semua pengguna perpustakaan mendapatkan hak pelayanan yang sama.
 - Petugas tidak membedakan status/golongan 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.
- Petugas bersikap sopan dan ramah pada pengguna perpustakaan:
 - a) Tutar bahasanya sopan.
 - b) Bahasanya mudah dipahami.

- Petugas memberikan kesan yang baik pada pengguna perpustakaan.
 - Petugas memiliki kesabaran yang tinggi dalam menghadapi berbagai sikap pengguna.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- Perpustakaan menetapkan biaya yang wajar pada pengguna untuk mendapatkan layanan (sesuai peraturan yang ada).
 - Besarnya biaya yang ditetapkan terjangkau:
 - a) Denda bagi keterlambatan buku.
 - b) Biaya untuk menjadi anggota perpustakaan sesuai peraturan (jika ada).
 - Biaya tidak memberatkan masyarakat sebagai pengguna perpustakaan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- Biaya yang dibayarkan sesuai dengan pelayanan yang diterima.
 - Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan yang ditetapkan secara tertulis:
 - a) Denda bagi keterlambatan buku.
 - b) Biaya untuk menjadi anggota perpustakaan sesuai peraturan (jika ada).
 - Perpustakaan menetapkan biaya sesuai prosedur.

- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - Jam buka dan tutup layanan perpustakaan sesuai dengan waktu yang ditentukan.
 - Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan.
 - Semua pengguna mendapatkan pelayanan pada jam dan hari yang ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
 - Lingkungan perpustakaan bersih dan rapi:
 - a) Tata letak buku dirak.
 - b) Tata letak kursi dan meja.
 - c) Kondisi toilet.
 - d) Kondisi buku dirak yang tertata bagus.
 - Pengguna dapat memanfaatkan bahan koleksi dan fasilitas dengan baik.
 - Ruang baca yang memadai dan nyaman:
 - a) Ada AC atau Kipas Angin.
 - b) Tata letak kursi dan meja.
 - c) Lampu penerangan.
 - Adanya tempat penitipan barang dan tas yang memadai.
 - Koleksi dalam jumlah banyak dan lengkap.

- Adanya Komputer untuk penelusuran/pencarian koleksi perpustakaan (Opac).
- 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.
- Adanya ruang parkir yang luas dan aman.
 - Adanya sarana dan prasarana yang aman digunakan:
 - a) Loker yang aman.
 - b) Toilet yang baik.
 - c) Ac atau Kipas Angin yang baik dan aman.
 - d) Wifi yang baik dan bagus.
 - Adanya perasaan tenang dari resiko-resiko dalam mendapatkan pelayanan perpustakaan secara keseluruhan:
 - a) Semua fasilitas yang ada dipergustakaan berjalan dengan baik dan aman dalam penggunaannya.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sulisty-Basuki (2006) penelitian deskriptif adalah mencari deskripsi yang tepat dan cukup dari semua aktivitas, objek, proses, dan manusia. Sedangkan Menurut Nawawi (2003) metode deskriptif yaitu metode

penelitian yang memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena yang bersifat aktual pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya diiringi dengan interpretasi yang rasional dan akurat. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kategori survei pengalaman. Metode survei yaitu penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah (Nazir, 1998).

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh suatu gambaran atau deskriptif mengenai masalah atau keadaan yang diteliti secara sistematis, faktual, dan akurat sebagaimana adanya. Dilakukan dengan survey terhadap pengunjung/pengguna Perpustakaan Umum Kota Kediri yang membutuhkan pelayanan perpustakaan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna. Hasilnya dapat dijadikan acuan untuk melakukan pengukuran pengguna dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

1.7.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Perpustakaan Umum Kota Kediri sebagai instansi pelayanan publik yang melayani masyarakat pengunjung atau pengguna perpustakaan.

1.7.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2010) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah masyarakat yang telah mengunjungi Perpustakaan Umum Kota Kediri.

Sampel adalah sebagian atau keseluruhan populasi yang dijadikan responden penelitian. Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Menurut Santoso dan Tjiptono (2001) *accidental sampling* adalah teknik pengambilan sampel secara tidak sengaja atau secara acak yang secara kebetulan ditemui. Sampel dimaksud adalah sebanyak 150 orang pengunjung atau pengguna (responden) yang secara kebetulan ditemui sedang berkunjung atau menggunakan layanan perpustakaan.

1.7.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang menunjang terhadap tujuan penelitian, dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu, kuesioner, observasi dan studi pustaka.

1. Kuesioner

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner adalah dengan menyebarkan sejumlah daftar pertanyaan kepada responden penelitian yang berjumlah 150 orang untuk memberikan jawaban dengan

pilihan jawaban yang telah ditentukan. Hasil jawaban responden inilah yang kemudian diolah menjadi data primer untuk mengetahui kepuasan pengguna perpustakaan.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap berbagai kegiatan pelayanan di perpustakaan guna melengkapi informasi yang akan diperoleh di Perpustakaan Umum Kota Kediri.

3. Studi pustaka

Untuk menambah kelengkapan dari data-data yang telah ada, maka peneliti berusaha mencari buku-buku dokumen/arsip lainnya yang ada kaitannya dengan objek penelitian. Studi pustaka ini digunakan untuk mendukung data yang bersifat teoritis.

1.7.5 Pengolahan Data

Pengolahan data dimaksud adalah data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden penelitian (data primer). Setelah semua data hasil kuesioner terkumpul maka langkah selanjutnya adalah menentukan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

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

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

1.7.6 Teknik Analisa data

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

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

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

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

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

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

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

4. Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

