

**EVALUASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
MELALUI KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA UNIT REFERENSI UPU PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS GADJAH MADA**

Diajukan kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri
Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Program Studi Ilmu Perpustakaan



Aprilia Mardiasuti

07140101

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2011**

Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.

Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Saudari Aprilia Mardiasuti

Kepada :
Yth. Dekan Fakultas Adab
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara,

Nama : Aprilia Mardiasuti

NIM : 07140101

Jurusan : Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Kelas Khusus

Fakultas : Adab, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta

Judul : Evaluasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM

telah dapat diajukan kepada Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Perpustakaan.

Berkenaan dengan hal tersebut, saya mohon agar mahasiswa yang bersangkutan segera dipanggil untuk mempertahankan skripsinya dalam sidang munaqasyah. Atas perhatian Bapak, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 26 Agustus 2009

Pembimbing

Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fax. (0274) 513949
Web: <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail: adabuin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/DA/PP.00.9/ 277 /2011

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

EVALUASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA UNIT REFERENSI UPU PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS GADJAH MADA


Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Aprilia Mardiasuti
NIM : 07140101
Telah dimunaqasyahkan pada : 16 September 2009
Nilai Munaqasyah : **A/B**


Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :


Ketua Sidang


Antis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si
NIP.19710907 199803 1 003


Penguji I


Drs. Umar Sidik, SIP., M.Pd.
NIP.19601120 199803 1 008

Penguji II


Drs. Pawono, M.Si
NIP.19470416 197403 1 001

Yogyakarta, 2 Februari 2011
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
DEKAN


Prof. Dr. H. Syihabuddin Qalyubi, Lc., M.Ag.
NIP. 19520921 198403 1 001



MOTTO

Jalan untuk memperoleh kebahagiaan dan kemuliaan tidak selalu mudah

maka berusahalah selalu dengan diiringi doa:

”Ya Tuhan-ku, masukkanlah aku ke dalam perkara secara masuk yang benar

dan keluarkanlah pula aku secara keluar yang benar

dan berikanlah kepadaku dari sisi Engkau kekuasaan yang menolong”

PERSEMBAHAN

*Meski raga tak lagi sempurna, relung hati tak lagi sepenuhnya terisi
dan pucuk-pucuk harapan pun tak akan pernah merekah
aku selalu berucap syukur
terimakasih, ya Allah,
telah Engkau anugerahkan kepadaku
sebuah keluarga yang kuat, penuh cinta kasih dan kesabaran yang tiada batas
yang selalu ada bersamaku ketika aku menerima cobaan dan kesedihan.*

”Kupersembahkan karya ini untuk keluargaku tercinta

Almarhum Ayahandaku Bapak Soemardi,

Ibundaku Ibu S.Wasiyah,

suamiku Mas Nugroho Samiadji, S.H.,

dan adikku Ani Meidiani, SIP.”

*Semoga Allah selalu memberikan kesabaran dan kekuatan
dan segera mengganti segala cobaan dan kesedihan dengan
kebahagiaan dan kebaikan yang bermanfaat dunia dan akhirat.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dorongan, dan perhatian dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Gadjah Mada, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Infomasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
2. Bapak Prof. Dr. H. Syihabuddin Qalyubi, L.C., M.A. selaku Dekan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi.
3. Bapak Tafrihuddin, S.Ag., M.Pd. selaku Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan untuk kelancaran studi.

4. Bapak Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan dari awal sampai terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Bapak Nurdin Laugu, S.Ag., S.S., M.A. selaku pembimbing akademik Kelas B Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis.
6. Seluruh Dosen dan staf pada Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, yang telah membantu kelancaran penulis menyelesaikan studi.
7. Bapak Drs. Lasa Hs., SIP., M.Si., selaku Kepala Bidang Layanan UPU Perpustakaan UGM yang telah memberikan izin dan kemudahan bagi penulis dalam kelancaran proses studi dan penelitian.
8. Bapak Supriyono, SIP. selaku Penanggung Jawab pada Gedung Unit III *Academic Resource Center* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian pada Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM.
9. Ibu Daruriyanti selaku *reference librarian* dan seluruh petugas pada Gedung Unit III *Academic Resource Center* UPU Perpustakaan UGM yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.
10. Bapak Maryono, SIP., selaku pustakawan pada Unit Terbitan Berkala UPU Perpustakaan UGM yang telah membantu penulis dalam melakukan uji validitas penelitian.

11. Seluruh pustakawan dan petugas perpustakaan UPU Perpustakaan UGM serta petugas perpustakaan jurusan, dan seluruh petugas Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang telah membantu memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan penulis selama mengikuti perkuliahan dan selama melaksanakan penelitian.
12. Keluarga yang telah memberikan dorongan dan semangat selama penulis mengikuti pendidikan.
13. Teman-teman IPI Khusus Kelas B yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama perkuliahan.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Tiada sesuatu hasil buatan tangan manusia yang sempurna dan demikian pula dengan skripsi ini yang tentu tidak lepas dari kekurangan. Meskipun demikian, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya serta mampu memberi makna yang positif bagi kemajuan pengetahuan, khususnya bidang perpustakaan.

Yogyakarta, Agustus 2009

Penulis

Aprilia Mardiasuti

INTISARI

Aprilia Mardiasuti (07140101), 2009. Evaluasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Unit Referensi UPU Perpustakaan Universitas Gadjah Mada

Permasalahan yang dikaji dalam skripsi ini adalah kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM dan faktor-faktor yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah survei dan dokumentasi. Instrumen penelitian yang dijadikan sebagai sarana pengumpulan data dalam survei IKM adalah kuesioner yang diisi atau ditanyakan kepada masing-masing responden, terdiri dari empat belas unsur, meliputi prosedur, persyaratan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya, kesesuaian biaya dengan ketentuan, ketepatan jadwal pelayanan, kenyamanan, dan keamanan lingkungan pelayanan. Metode analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Responden penelitian meliputi mahasiswa Diploma/S1, mahasiswa S2, mahasiswa S3, dosen/peneliti, dan umum, sebanyak 150 responden. Berdasarkan hasil survei sebanyak 150 responden, ada empat unsur pelayanan yang mendapatkan nilai kurang dari 2,51 atau tidak baik, yaitu prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, biaya pelayanan, dan kenyamanan lingkungan. Unsur yang mendapatkan nilai antara 2,51- 3,25 baik meliputi unsur kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan, serta keamanan lingkungan. Sedangkan unsur yang mendapatkan nilai lebih dari 3,26 atau sangat baik meliputi unsur persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, keadilan dalam mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, serta ketepatan jadwal pelayanan. Berdasarkan analisis data hasil penelitian secara keseluruhan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM mempunyai nilai indeks 77,225 atau mutu pelayanan B, dengan tingkat kualitas pelayanan Baik.

Kata kunci: kualitas pelayanan publik, indeks kepuasan masyarakat (IKM), unit referensi

ABSTRACT

Aprilia Mardiasuti (07140101), 2009. Evaluation About Quality Of The Public Services Through The Study Of Community Satisfaction Index At The Reference Unit Gadjah Mada University Library

The problems discussed in this research are the quality of public services has been implemented by the Reference Unit Gadjah Mada University Library and the factors that need to be improve in order to improve the quality of service to the community. The purpose of this research was to determine the quality of public services that have been implemented by the Reference Unit Gadjah Mada University Library. The methods used to collect the data are survey and documentation. Research instrument that serves as a means of collecting data in this survey is a questionnaire filled in or is asked to each respondent, are about 14 elements, they are procedure, elements of services, clarity of service personnel, disciplinary officer, officer responsibilities, the ability of officers, fairness in obtaining service, politeness and friendliness of staff, service costs, the matches between service costs with the rule, the accuracy of the service schedule, environmental comfort, and the environmental safety. Methods of data analysis used in this study are based on the Minister for Administrative Reform No. KEP/25/M.PAN/2/2004 consist General Guidelines for Preparation of Community Satisfaction Index. The respondents were Diploma or Undergraduate Students, Postgraduate Student, Doctoral Programs Student, Lecturers/Researchers, and the public, and up to 150 respondents. Based on the results of a survey of 150 respondents, there are four elements of service that has a value less than 2.51 or not good, that is the procedure of service, speed of service, service costs, and environmental comfort. Elements that have values between 2.51 to 3.25 or have a good value, includes elements of compliance with the provisions of environmental safety and the matches between service costs with the rule. While the element that scored more than 3.26 or very well include elements of service requirements, clarity of service personnel, disciplinary officer, officer responsibilities, the ability of officers, fairness in obtaining service, politeness and friendliness of staff, as well as the accuracy of the service schedule. Based on the analysis of research data, overall, public services are maintained by the Reference Unit Gadjah Mada University Library has a service quality index value 77,225 or quality B, we can say that public service at the Reference Unit Gadjah Mada University Library is Good Enough.

Keywords: quality of public service, community satisfaction index, reference unit

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Nota Dinas.....	ii
Lembar Pengesahan.....	iii
Halaman Motto.....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Intisari.....	ix
Abstract.....	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xvii
Daftar Singkatan.....	xviii
Daftar Lampiran.....	xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan.....	8
1.4 Manfaat.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka.....	12
2.2 Landasan Teori.....	19
2.2.1 Evaluasi.....	19
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	22
2.2.2.1 Pengertian Kualitas.....	22
2.2.2.2 Pengertian Pelayanan.....	22
2.2.2.3 Pengertian Publik.....	23
2.2.2.4 Pengertian Pelayanan Publik.....	24
2.2.2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	25
2.2.2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan publik.....	27
2.2.3 Pelayanan Referensi.....	29
2.2.4 Kualitas Pelayanan Referensi UPU Perpustakaan UGM Sebagai Pelayanan Publik.....	34
2.2.5 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat.....	36

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian.....	38
3.2 Alasan Pemilihan Lokasi.....	39
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	40
3.4 Variabel Penelitian.....	40

3.5 Definisi Operasional.....	40
3.6 Populasi Dan Sampel.....	42
3.6.1 Populasi.....	42
3.6.2 Sampel.....	43
3.7 Metode Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian.....	45
3.7.1 Metode.....	45
3.7.2 Jenis Sumber Data.....	46
3.7.3 Unsur Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	47
3.7.4 Instrumen Penelitian.....	49
3.8 Metode Analisis Data.....	50
3.8.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	51
3.8.2 Penyajian Karakteristik Responden.....	52
3.8.3 Deskripsi Statistik.....	53
3.8.4 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	55
3.8.4.1 Menentukan bobot nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.....	56
3.8.4.2 Menentukan Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan.....	56
3.8.4.3 Menentukan Nilai IKM.....	56
3.8.4.4 Konversi Nilai IKM.....	57
3.8.4.5 Menentukan Tingkat Kualitas Pelayanan.....	58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum UPU perpustakaan UGM.....	59
4.1.1	Sejarah.....	59
4.1.2	Visi Dan Misi.....	61
4.1.3	Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM.....	61
4.1.3.1	Gambaran Umum Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM.....	61
4.1.3.2	Deskripsi Tugas.....	63
4.1.3.3	Tata Tertib Layanan.....	66
4.1.3.4	Sumber Daya Manusia.....	68
4.1.3.5	Sarana dan Prasarana.....	69
4.2	Analisis Dan Pengolahan Data Hasil Penelitian.....	70
4.2.1	Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	70
4.3	Penyajian Karakteristik Responden.....	71
4.3.1	Jenis Kelamin Responden.....	72
4.3.2	Kategori Pengguna.....	72
4.3.3	Asal Instansi.....	73
4.4	Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Unit Referensi.....	74
4.4.1	Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang Masing-Masing Unsur Pelayanan.....	74
4.4.2	Tabulasi Data Unsur Pelayanan.....	74
4.4.2.1	Prosedur Pelayanan.....	75
4.4.2.2	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan.....	76

4.4.2.3 Kejelasan Dan Kepastian Petugas Pelayanan.....	77
4.4.2.4 Disiplin Petugas Pelayanan.....	78
4.4.2.5 Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.....	79
4.4.2.6 Kemampuan Petugas Pelayanan Dalam Memberikan Pelayanan.....	80
4.4.2.7 Kecepatan Pelayanan.....	81
4.4.2.8 Keadilan Dalam Menerima Pelayanan.....	82
4.4.2.9 Kesopanan Dan Keramahan Petugas Pelayanan.....	83
4.4.2.10 Kewajaran Biaya Pelayanan.....	84
4.4.2.11 Kesesuaian Biaya Pelayanan Dengan Ketentuan.....	85
4.4.2.12 Ketepatan Pelaksanaan Jadwal Pelayanan.....	86
4.4.2.13 Kenyamanan Lingkungan Pelayanan.....	87
4.4.2.14 Keamanan Lingkungan Pelayanan.....	88
4.4.3 Nilai Unsur Pelayanan Dan Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan.....	89
4.4.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan.....	90
4.4.5 Konversi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	90
4.4.6 Tingkat Kualitas Pelayanan.....	90
4.4.7 Faktor-Faktor Yang Perlu Diperbaiki Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Unit Referensi UPU Perpustakaan Kepada Masyarakat.....	91

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	95
5.2 Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Pengguna yang Memanfaatkan Jasa Pelayanan pada Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM
Tabel 2.	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kualitas Pelayanan
Tabel 3.	Sumber Daya Manusia pada Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM
Tabel 4.	Sarana dan Prasarana Pelayanan
Tabel 5.	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas
Tabel 6.	Jenis Kelamin Responden
Tabel 7.	Kategori Pengguna
Tabel 8.	Asal Instansi
Tabel 9.	Pendapat Responden Terhadap Prosedur Pelayanan
Tabel 10.	Pendapat Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
Tabel 11.	Pendapat Responden Terhadap Kejelasan Dan Kepastian Petugas Pelayanan
Tabel 12.	Pendapat Responden Terhadap Disiplin Petugas Pelayanan
Tabel 13.	Pendapat Responden Terhadap Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
Tabel 14.	Pendapat Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan Dalam Memberikan Pelayanan
Tabel 15.	Pendapat Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan
Tabel 16.	Pendapat Responden Terhadap Keadilan Dalam Menerima Pelayanan
Tabel 17.	Pendapat Responden Terhadap Kesopanan Dan Keramahan Petugas Pelayanan
Tabel 18.	Pendapat Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan
Tabel 19.	Pendapat Responden Terhadap Kesesuaian Biaya Pelayanan Dengan Ketentuan
Tabel 20.	Pendapat Responden Terhadap Ketepatan Pelaksanaan Jadwal Pelayanan
Tabel 21.	Pendapat Responden Terhadap Kenyaman Lingkungan Pelayanan
Tabel 22.	Pendapat Responden Terhadap Kenyaman Lingkungan Pelayanan
Tabel 23.	Nilai Unsur Pelayanan Dan Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

DAFTAR SINGKATAN

ADB	=	Asian Development Bank, salah satu badan organisasi dunia yang dibentuk dalam rangka kemajuan perbankan di Asia
BHMN	=	Badan Hukum Milik Negara
BPS	=	Badan Pusat Statistik
BHMD	=	Badan Hukum Milik Daerah
BHMN	=	Badan Hukum Milik Negara
FAO	=	Food and Agriculture Organization, salah satu badan organisasi di bawah Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) yang bergerak di bidang ketahanan pangan dan pertanian dunia
HPPRI	=	Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia
SNI	=	Staatsblaad Netherlands van Indie, koleksi peraturan peralihan dari penjajahan Belanda kepada Republik Indonesia
SVI	=	Staatsblaad Vereenigde van Indie, koleksi peraturan pada era penjajahan Belanda
TBN	=	Tambahan Berita Negara
TLN	=	Tambahan Lembaran Negara
UPU	=	Unit Penunjang Universitas
WHO	=	World Health Organization, salah satu badan organisasi di bawah Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) yang bergerak di bidang kesehatan dunia

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 2. Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 3. Bimbingan Skripsi/Tugas Akhir
- Lampiran 4. Kuesioner Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
- Lampiran 5. Formulir Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per Responden
- Lampiran 6. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per Responden dan per Unsur Pelayanan pada Unit Referensi UPU Perpustakaan Universitas Gadjah Mada
- Lampiran 7. Keterangan Uji Validitas
- Lampiran 8. Keterangan Uji Reliabilitas
- Lampiran 9. Struktur Organisasi UPU Perpustakaan Universitas Gadjah Mada
- Lampiran 10. Statistik Pelayanan Referensi Bulan Januari – Juni 2009
- Lampiran 11. Foto 1 Ruang Belajar
- Lampiran 12. Foto 2 Fasilitas WiFi
- Lampiran 13. Foto 3 Internet Gratis dan Foto 4 Katalog dan OPAC
- Lampiran 14. Foto 5 Bimbingan Pemakai
- Lampiran 15. Foto 6 Layanan Rujukan Cepat dan Penelusuran Literatur
- Lampiran 16. Foto 7 Sarana dan Prasarana Pelayanan
- Lampiran 17. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tuntutan masyarakat mengenai perlu dilakukannya perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik telah menjadi wacana sampai saat ini. Maraknya isu demokratisasi telah menempatkan publik pada posisi yang kuat untuk menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan birokrasi pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan, baik dari instansi pemerintah maupun swasta (Subarsono, 2006: 135). Berlakunya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman. Hal ini juga membuka peluang bagi instansi penyedia layanan untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Peningkatan kualitas pemberian layanan kepada pengguna layanan menuntut adanya kepekaan (*responsivitas*) dari penyedia layanan tentang apa yang sebenarnya menjadi harapan, aspirasi, serta kebutuhan pengguna layanan. Seringkali dijumpai pada label kemasan suatu produk barang dari sebuah perusahaan besar terdapat tulisan yang menunjukkan kepada konsumen untuk menyampaikan keluhan yang berkaitan dengan kualitas

produk yang dibelinya, seperti adanya kata-kata: "*customer care*", "hotline layanan bebas pulsa 24 jam", "layanan konsumen", dan lain sebagainya. Hal tersebut sebenarnya menunjukkan bahwa betapa sangat pedulinya para penyedia layanan dan mengharapkan adanya masukan atau kritik dari pengguna layanan tentang produk yang dibeli oleh konsumen (Wicaksono, 2003: 1).

Kepuasan pengguna layanan dengan demikian merupakan kunci yang sangat penting bagi penyedia layanan apabila produknya ingin dihargai dan terus dipergunakan oleh pengguna layanan atau masyarakat. Semua perusahaan, lembaga, badan atau institusi penyelenggara layanan selalu dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya karena kualitas merupakan sasaran yang terus berubah. Suatu alat yang sekarang dianggap efektif mungkin saja di waktu yang akan datang tidak lagi memuaskan pengguna karena adanya inovasi teknologi sehingga perbaikan dan peningkatan perlu terus dilakukan (Hardjosoedarmo, 1996: 61). Tuntutan itu tentu saja tidak hanya berlaku bagi perusahaan-perusahaan saja, melainkan juga sangat penting diterapkan pada perpustakaan sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, perpustakaan sebagai pusat informasi hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna perpustakaan.

Perpustakaan merupakan salah satu dari lembaga-lembaga pengelola informasi, terutama yang bermuatan pengetahuan. Dengan demikian, perpustakaan merupakan salah satu sarana bagi upaya mencerdaskan kehidupan bangsa (Sulistyo-Basuki, 1994: 46). Perpustakaan mestilah berupaya melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya di bidang informasi, terutama dalam rangka menjalankan fungsi pendidikan yang melekat pada perpustakaan.

Sebagaimana diketahui bahwa perpustakaan perlu lebih mengedepankan pada pemberian pelayanan yang baik kepada pengguna perpustakaan seperti adanya pemberian pelayanan yang tepat waktu, sopan dan ramah, kedisiplinan petugas pelayanan, adanya kemudahan dalam prosedur pelayanan, adanya kepastian biaya pelayanan dan lain sebagainya. Dalam rangka peningkatan kualitas pemberian pelayanan kepada pengguna, perpustakaan perlu memanfaatkan informasi dari pengguna perpustakaan menyangkut kualitas kinerja pelayanan yang diberikan. Pengukuran terhadap kualitas pelayanan perpustakaan yang telah diberikan secara rutin dan berkesinambungan juga perlu dilakukan sehingga akan dapat diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna perpustakaan selama ini benar-benar telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna perpustakaan, apakah pelayanan yang diberikan selama ini telah memuaskan pengguna perpustakaan, atau apa saja kekurangan-kekurangan dari pemberian pelayanan yang selama ini dirasakan oleh pengguna perpustakaan.

Perpustakaan memiliki kekuatan yang sangat besar dalam menentukan model-model pelayanan. Untuk menentukan model-model pelayanan tersebut perpustakaan dapat bertanya, mengajak dan memahami kesulitan yang dihadapi, harapan dan aspirasi masyarakat tentang pelayanan yang sebenarnya diinginkan oleh pengguna perpustakaan. Perpustakaan dan pengguna perpustakaan secara bersama-sama dapat membentuk sistem, mekanisme dan etika pelayanan yang akan digariskan. Pemahaman di atas merupakan gambaran ideal pengguna perpustakaan berurusan dengan sistem pelayanan perpustakaan yang selalu berupaya menuju ke bentuk pelayanan yang saling memuaskan.

Beberapa masalah yang sering dihadapi oleh pengguna perpustakaan apabila membutuhkan pelayanan, misalnya penelusuran informasi, berbagai macam peminjaman dan pengembalian, dan bentuk-bentuk pelayanan lainnya seringkali ditemui adanya keluhan terhadap pelayanan yang terlihat berbelit-belit, dibutuhkan waktu yang lama, biaya yang mahal dan kurangnya informasi mengenai persyaratan yang harus dipersiapkan oleh pengguna perpustakaan yang membutuhkan pelayanan (Sinaga, 2006). Sehingga mengakibatkan yang bersangkutan harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratan. Kritik terhadap petugas pelayanan perpustakaan juga dilontarkan oleh beberapa pakar di bidang perpustakaan, seperti minimnya peran pustakawan dalam membantu para pencari informasi, sifat layanan yang kurang aktif, kurang mau mengorbankan waktu dan tenaga (Mudge dalam Trimo, 1997: 27)

Untuk membantu memecahkan persoalan perpustakaan yang berkaitan dengan pelayanan publik tersebut perlu dilakukan suatu kajian

untuk menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan perpustakaan. Data-data yang diperoleh dapat dipergunakan untuk mengolah, menganalisis dan menginterpretasikan hasil penilaian untuk kemudian ditindaklanjuti dengan strategi dan langkah-langkah untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna perpustakaan. Penilaian ini perlu dilakukan secara periodik sehingga setiap periode tertentu dapat diketahui tingkat kinerja pelayanannya.

Pengukuran terhadap kualitas pelayanan perpustakaan selalu melibatkan penilaian pengguna yang dilakukan melalui evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan. Perpustakaan perlu selalu memahami pengguna dan mengetahui harapan-harapan mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan. Dengan melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan tersebut, akan diketahui tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan.

Berlakunya Surat Keputusan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 259/P/SK/HT/2004 tentang Organisasi dan Rincian Tugas Kantor Pimpinan Universitas, Lembaga, Direktorat, Biro, dan Unit Kerja di lingkungan Universitas Gadjah Mada, kedudukan dan rincian tugas Bidang Layanan Perpustakaan adalah sebagai berikut:

1. Mengkoordinasi jalannya pelayanan di perpustakaan pusat, perpustakaan fakultas, perpustakaan lembaga, dan perpustakaan pusat studi di lingkungan Universitas Gadjah Mada

2. Membina, membimbing serta mengarahkan sumber daya manusia perpustakaan di bidang pelayanan perpustakaan
3. Merancang inovasi pelayanan untuk keperluan kepuasan pemakai serta meningkatkan citra Perpustakaan Universitas Gadjah Mada
4. Membuat usulan pengadaan prasarana untuk keperluan pelayanan perpustakaan
5. Mengkoordinasi jalannya pengelolaan dan peningkatan bahan pustaka
6. Membuat laporan berkala kepada Pimpinan Perpustakaan

Dari berbagai unit pelayanan yang ada di UPU Perpustakaan UGM diantaranya, Unit Sirkulasi, Unit Referensi, Unit Terbitan Berkala, dan Unit Karya-Karya Ilmiah, dan beberapa layanan *Corner*, Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM merupakan salah satu unsur penunjang yang sangat penting. Keberadaan Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM dimaksudkan sebagai salah satu unsur penunjang kelancaran pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Wujud dukungan Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM diberikan dalam bentuk penyediaan informasi bagi sivitas akademika UGM dan masyarakat luas yang membutuhkan. Mengingat pentingnya kedudukan Unit Referensi pada bidang layanan, oleh karena itu, sangatlah perlu bagi Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM untuk lebih memaksimalkan kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan penggunanya.

Apabila dibandingkan dengan unit pelayanan lain, pelayanan yang ada di Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM mempunyai karakteristik yang berbeda dengan unit pelayanan lainnya, yaitu adanya berbagai variasi pelayanan yang diberikan serta berbagai macam koleksi sumber rujukan yang di sediakan oleh Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM meliputi bahan-bahan referensi umum, seperti kamus, ensiklopedia, buku pegangan, manual, guide, yearbook, dsb. Unit ini juga menyediakan data-data statistik terbitan BPS, peraturan-peraturan (HPPRI, TBN, dan TLN), peraturan-peraturan Hindia Belanda (SNI dan SVI), terbitan badan-badan internasional (ADB, FAO, WHO), dan terbitan pemerintah (lihat daftar singkatan). Layanan yang diberikan meliputi layanan rujukan, penelusuran literatur, bimbingan pemakai, internet, dan ruang baca atau ruang belajar, serta konsultasi rujukan atau bibliografi.

Melihat berbagai kegiatan yang ada tersebut dapat dikatakan bahwa pada unit ini antara petugas dengan pengguna akan lebih sering melakukan komunikasi secara lebih intens sehingga pengunjung benar-benar merasakan secara langsung layanan yang diberikan oleh petugas pada unit ini. "Perasaan" pengguna terhadap pemberian jasa layanan referensi ini yang dijadikan alasan utama dalam pemilihan lokasi penelitian. Data yang diperoleh akan dianalisis untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan.

Namun selama ini dalam rangka peningkatan kualitas pemberian pelayanan kepada pengguna, Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM belum memanfaatkan informasi dari pengguna perpustakaan menyangkut kualitas

kinerja pelayanan yang diberikan sehingga tidak diketahui apakah pemberian pelayanan yang telah diberikan selama ini benar-benar telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna perpustakaan. Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM perlu melakukan evaluasi terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan, apakah pelayanan yang diberikan selama ini telah memuaskan pengguna perpustakaan, atau apa saja kekurangan-kekurangan dari pemberian pelayanan yang selama ini dirasakan oleh pengguna perpustakaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimana kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM?
- b. Faktor-faktor apa saja yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM kepada masyarakat?

1.3 Tujuan

Tujuan dilakukannya evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik melalui kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM
- b. Hasil IKM dapat digunakan sebagai bahan masukan, faktor-faktor yang perlu diperbaiki oleh instansi tersebut dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dilakukannya evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik melalui kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM adalah sebagai berikut:

1. Bagi unit yang diteliti
 - a. Dapat diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan pada Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM
 - b. Dapat diketahuinya kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM
 - c. Sebagai bahan masukan kepada instansi yang diteliti dalam rangka penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang harus dilakukan oleh UPU Perpustakaan UGM dan berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) lainnya.

- d. Dapat memacu persaingan positif antar berbagai unit penyelenggara pelayanan publik yang sejenis.
- e. Bagi pengguna perpustakaan dapat mengetahui gambaran tentang kinerja pada Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM

2. Bagi peneliti

- a. Sebagai salah satu sarana dalam pengembangan keilmuan dan menambah wawasan dibidang ilmu perpustakaan dan informasi
- b. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dibidang ilmu perpustakaan dan informasi

1.5 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan, berisi uraian mengenai latar belakang, masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan pustaka dan landasan teori, menguraikan beberapa penelitian yang relevan dengan survei IKM yang pernah dilakukan sebelumnya. Sedangkan landasan teori merupakan teori-teori yang berkaitan dengan survei IKM yang akan dipakai sebagai analisis data penelitian tersebut.

Bab III Metode penelitian, berisi uraian mengenai jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, variabel penelitian, metode dan teknik pengumpulan data, metode analisis data.

Bab IV Analisis dan pembahasan, berisi beberapa sub bab sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas, disajikan secara sistematis dengan mengacu pada rumusan masalah.

Bab V Simpulan dan saran, menguraikan simpulan dari penelitian yang dilakukan serta saran yang perlu diperhatikan untuk peningkatan kualitas pelayanan pada Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis data hasil penelitian dapat diambil beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM secara keseluruhan mendapatkan nilai indeks 77,225 atau mutu pelayanan B, dengan tingkat kualitas pelayanan Baik.
2. Berdasarkan hasil penelitian IKM pada Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM sebanyak 150 responden yang disurvei terdiri dari 64 orang berjenis kelamin laki-laki atau 42,67 % dan 86 orang berjenis kelamin perempuan atau 57,34 %.
3. Berdasarkan kategori pengguna, dari 150 responden yang disurvei, 84 orang termasuk dalam kategori Mahasiswa Diploma/S1 atau 56,00%, kategori Mahasiswa S2 sebanyak 27 orang atau 18,00%, kategori Mahasiswa S3 sebanyak 15 orang atau 10,00%, kategori Dosen/Peneliti sebanyak 14 orang atau 9,33%, dan kategori Umum sebanyak 10 orang atau 6,64%.
4. Berdasarkan asal instansi, 150 responden tersebut terdiri 96 orang berasal dari sivitas akademika UGM atau 64 %, dan 54 orang berasal dari luar UGM atau 36 %.

5. Ada empat unsur pelayanan yang mendapatkan nilai unsur pelayanan kurang dari 2,51 atau tidak baik, yaitu unsur prosedur pelayanan mendapatkan nilai indeks 2,12, kecepatan pelayanan mendapatkan nilai indeks 2,31, biaya pelayanan mendapatkan nilai indeks 2,05, dan kenyamanan lingkungan mendapatkan nilai indeks 2,28.
6. Unsur yang mendapatkan nilai antara 2,51 – 3,25 atau baik meliputi unsur kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan mendapatkan nilai indeks 3,19, serta keamanan lingkungan pelayanan dengan nilai indeks 3,15.
7. Sedangkan unsur yang mendapatkan nilai lebih dari 3,26 atau sangat baik meliputi unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai indeks 3,43, kejelasan petugas pelayanan mendapatkan nilai indeks 3,55, kedisiplinan petugas mendapatkan nilai indeks 3,51, tanggung jawab petugas mendapatkan nilai indeks 3,67, kemampuan petugas mendapatkan nilai indeks 3,53, keadilan dalam mendapatkan pelayanan mendapatkan nilai indeks 3,49, kesopanan dan keramahan petugas mendapatkan nilai indeks 3,81, serta ketepatan jadwal pelayanan mendapatkan nilai indeks 3,41.
8. Faktor-faktor yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan meliputi unsur prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, biaya pelayanan, dan kenyamanan lingkungan

5.2 Saran

Sedangkan saran yang perlu diperhatikan untuk peningkatan kualitas pelayanan pada Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM adalah:

1. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM perlu lebih ditingkatkan
2. Perlu adanya perbaikan dan perhatian serius untuk unsur pelayanan yang mendapatkan nilai unsur pelayanan kurang dari 2,51 atau tidak baik, meliputi prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, biaya pelayanan, dan kenyamanan lingkungan
3. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai antara 2,51 – 3,25 atau baik, meliputi unsur kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan, serta keamanan lingkungan pelayanan agar lebih ditingkatkan
4. Unsur yang mendapatkan nilai lebih dari 3,26 atau sangat baik meliputi unsur persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, keadilan dalam mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, serta ketepatan jadwal pelayanan agar tetap dipertahankan di waktu yang akan datang
5. Perbaikan untuk unsur pelayanan yang mendapatkan nilai unsur pelayanan kurang dari 2,51 atau tidak baik dapat dilakukan dengan menyusun rincian tugas atau *Standard Operating Procedure (SOP)* yang dapat dijadikan pedoman oleh pengguna untuk mendapatkan layanan yang diperlukan, menambah kecepatan akses internet, mengevaluasi biaya pelayanan terutama untuk biaya penggandaan, dan memperbaiki sarana dan prasarana yang tidak berfungsi

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, Saifuddin, 2008. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Azwar, Saifuddin, 2009. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Azwar, Saifuddin, 2009. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Badudu, J.S. dan Sutan Mohammad Zain, 1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Biro Organisasi Setda Provinsi DIY, 2007. *Laporan Kajian IKM Balai Latihan Kerja Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Propinsi DIY*
- Biro Organisasi Setda Provinsi DIY Biro Organisasi Setda Provinsi DIY, 2007. *Laporan Kajian IKM Balai Metrologi Dinas Perekonomian, Industri, Perdagangan dan Koperasi Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*
- Biro Organisasi Setda Provinsi DIY, 2007. *Laporan Kajian IKM Rumah Sakit Ghrasia Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*
- Bryson, Jo, 1997. *Managing Information Services: An Integrated Approach*. Hampshire: Gower Publishing
- Departemen Pendidikan Nasional, 2005. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman edisi ketiga*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi
- Departemen Pendidikan Nasional. Pusat Bahasa, 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka
- Ensiklopedi Nasional Indonesia Jilid 5, E-FX*, 1989. Jakarta: Cipta Adi Pustaka
- Hadi, Sutrisno, 1995. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hamilton, Feona, 1990. *Infopromotion: Publicity And Marketing Ideas For The Information Profession*. Hampshire: Gower Publishing

- Hardjosoedarmo, Soewarso, 1996. *Dasar-Dasar Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Hasan, Iqbal, 2002. *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Bumi Aksara
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN /2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia
- Lancaster, F.W., 1988. *If You Want To Evaluate Your Library*. New York: The Library Association
- Lasa Hs., 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media
- Lestari M., Tri, 2005. "Kinerja Layanan Rujukan Pada UPT Perpustakaan Universitas Jember: Studi Kasus Di UPT Perpustakaan Universitas Jember" dalam Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Vol. II, No. 2
- Masruri, Anis, 2002. *Kualitas Pelayanan Perpustakaan: Studi Kasus Pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Tesis S2 Ilmu Administrasi Negara UGM. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
- Masruri, Anis, 2003. "Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Sebagai Pelayanan Publik" dalam *Thaqafiyat*, Jurnal Bahasa, Peradaban, Dan Informasi Islam Vol. 4, No. 2, Juli – Desember
- Mas'ud, Fuad, 2004. *Survai Diagnosis Organisasional: Konsep Dan Aplikasi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Patton, Patricia, 1998. *Pelayanan Sepenuh Hati*. Jakarta: Pustaka Delapatra
- Pendit, Putu Laxman, 2003. *Penelitian Ilmu Perpustakaan Dan Informasi: Suatu Pengantar Diskusi Epistemologi Dan Metodologi*. Jakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan-Fakultas Sastra Universitas Indonesia

- Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2008 tentang petunjuk Teknis Jabatan Fungsional Dan Angka Kreditnya.* Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia
- Peraturan Pemerintah Nomor 30 tahun 1990 Tentang Pendidikan Tinggi, Pasal 34.* Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia
- Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Standar Pelayanan Minimal.* Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia
- Poels, Frans, 1997. *Strategi Evaluasi Kerja Dan Renumerasi: Bagaimana Merancang Dan Menjalankan Sistem Yang Efektif (Seri The Art Of HRD).* Jakarta: Bhuana Ilmu Populer
- Program Kerja Bidang Pelayanan Pada Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM,* 2009. Yogyakarta: Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM
- Qalyubi, Syihabuddin, *et.al.*, 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi.* Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab
- Simpson, J.A. and ESC Weiner, 1989. *The Oxford English Dictionary, Second Edition.* Oxford: Clarendon Press
- Sinaga, Saroha, 2006. "Pelayanan Perpustakaan Terlalu Birokratis" dalam Kedaulatan Rakyat Online tanggal 20 Juli 2006, www.kr.co.id, diakses 8 Mei 2009 pukul 11.15 WIB
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi.* Jakarta : Bumi Aksara
- Statistik Pemakai Layanan Pada Unit Referensi, Bulan Januari – Juni 2009.* Yogyakarta: Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM
- Subarsono, A.G., 2006. "Pelayanan Publik Yang Efisien, Responsif, Dan Non-Partisan" dalam *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Sulistyo-Basuki, 1994, *Pengantar Ilmu Perpustakaan.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

- Supriyono, 2007. *Persepsi Pemakai Terhadap Kualitas Pelayanan Terbitan Berkala Di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Gadjah Mada*. Skripsi. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
- Surat Keputusan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 259/P/SK/HT/2004 tentang Organisasi Dan Rincian Tugas Kantor Pimpinan Universitas, Lembaga, Direktorat, Biro, Dan Unit Kerja di Lingkungan Universitas Gadjah Mada. Bab XI. Kedudukan Dan Rincian Tugas Perpustakaan*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
- Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Jurnal IKM DLLAJ Provinsi Jawa Timur*, 2008, <http://www.jatimprov.go.id> diakses 8 Mei 2009 pukul 11.00 WIB
- Syafiie, Inu Kencana, et.al., 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Trimio, Soejono, 1997. *Reference Work Dan Bibliography: Buku Panduan Dengan Sistem Modular*. Jakarta: Bumi Aksara
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia
- Wicaksono, Bambang, 2003, *Survey Pelanggan: Upaya Mendekatkan diri Pada Pengguna Layanan*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada
- Wisdom, 1974. *Introduction To Library Service*. New York: Mc-Graw Hill
- Yusuf, Pawit M., 1991. *Mengenal Dunia Perpustakaan Dan Informasi*. Bandung: Bina Cipta

LAMPIRAN

LAMPIRAN 4
KUESIONER PENYUSUNAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK**

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Unit Pelayanan pada Instansi Pemerintah memerlukan informasi dari masing-masing unit pelayanan yang ada. Untuk itu kami berupaya untuk menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan dari masing-masing unit kepada masyarakat luas. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat yang mempergunakan jasa pelayanan, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat pengguna jasa pelayanan, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan atas penyelenggaraan pelayanan yang ada pada masing-masing unit.

Pertanyaan dirancang sesederhana mungkin untuk tidak mengambil banyak waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei. Atas perhatian dan partisipasinya, kami sampaikan terima kasih.

Yogyakarta, 2009

Peneliti,
Aprilia Mardiasuti

Lembar 1

SURVEI	
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK	
BIDANG	: PERPUSTAKAAN
UNIT PELAYANAN	: Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM
ALAMAT	: Academic Resource Center Building, Lantai III
TELEPON/FAKS.	: 0274 6492632, Faks. 0274513163
PERHATIAN	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik 2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan 3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi instansi penyelenggara pelayanan maupun masyarakat pengguna jasa pelayanan 4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan 5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan kepentingan politik 	

DATA RESPONDEN	
Nomor Responden (diisi oleh peneliti)
Nama (boleh tidak diisi)
Umur tahun
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
Kategori Pengguna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa Diploma / S1 2. Mahasiswa S2 3. Mahasiswa S3 4. Dosen/Peneliti 5. Umum
Universitas / Lembaga / Instansi	<ol style="list-style-type: none"> 1. UGM 2. Lain

Lembar 2**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden

Apabila pendapat responden netral atau tidak tahu terhadap salah satu unsur pertanyaan, responden boleh tidak berpendapat/tidak menjawab

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan Unit Referensi? a. sangat tidak mudah b. tidak mudah c. mudah d. sangat mudah	P *) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan di Unit Referensi? a. sangat tidak sesuai b. tidak sesuai c. sesuai d. sangat sesuai	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani pada Unit Referensi? a. sangat tidak jelas b. tidak jelas c. jelas d. sangat jelas	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas yang memberikan pelayanan referensi? a. sangat tidak disiplin b. tidak disiplin c. disiplin d. sangat disiplin	1 2 3 4

<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan referensi?</p> <p>a. sangat tidak bertanggung jawab</p> <p>b. tidak bertanggung jawab</p> <p>c. bertanggung jawab</p> <p>d. sangat bertanggung jawab</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan referensi?</p> <p>a. sangat tidak mampu</p> <p>b. tidak mampu</p> <p>c. mampu</p> <p>d. sangat mampu</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan pada Unit Referensi?</p> <p>a. sangat lambat</p> <p>b. lambat</p> <p>c. cepat</p> <p>d. sangat cepat</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan pada Unit Referensi?</p> <p>a. sangat tidak adil</p> <p>b. tidak adil</p> <p>c. adil</p> <p>d. sangat adil</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. sangat tidak sopan dan sangat tidak ramah</p> <p>b. tidak sopan dan tidak ramah</p> <p>c. sopan dan ramah</p> <p>d. sangat sopan dan sangat ramah</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>

<p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan</p> <p>a. sangat tidak wajar/terlalu mahal</p> <p>b. tidak wajar/mahal</p> <p>c. wajar/murah</p> <p>d. sangat wajar/sangat murah</p>	<p>P *)</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan?</p> <p>a. selalu tidak sesuai</p> <p>b. tidak sesuai</p> <p>c. sesuai</p> <p>d. selalu sesuai</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?</p> <p>a. selalu tidak tepat</p> <p>b. tidak tepat</p> <p>c. tepat</p> <p>d. selalu tepat</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan Unit Referensi?</p> <p>a. sangat tidak nyaman</p> <p>b. tidak nyaman</p> <p>c. nyaman</p> <p>d. sangat nyaman</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di Unit Referensi?</p> <p>a. sangat tidak aman</p> <p>b. tidak aman</p> <p>c. aman</p> <p>d. sangat aman</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>

*) Keterangan : P = Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas)

LAMPIRAN 5
FORMULIR PENGOLAHAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PER RESPONDEN

**FORMULIR PENGOLAHAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PER RESPONDEN**

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1															
2															
3															
dst.															
148															
149															
150															
Jumlah nilai per unsur															
Nilai Rata2 Per Unsur (Jml kuesioner/kuesioner yg terisi)															
Nilai Rata2 Per Unsur X 0,071															*)
IKMUnit Pelayanan															**)

Keterangan :

U1 s/d U14

*)

**)

: Unsur Pelayanan

: Jumlah Rata-Rata IKM Tertimbang

: IKM Unit Pelayanan X 25

2	0	0	4	0	0	2	0	0	8	0	0	2	8
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
126	0	0	0	0	0	98	0	0	119	0	3	105	0
22	85	68	58	50	71	46	77	29	23	121	82	40	96
0	65	82	88	100	79	4	73	121	0	29	65	3	46
150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150

Tidak memilih Jawaban
Memilih jawaban a
memilih jawaban b
Memilih jawaban c
Memilih jawaban d
Jumlah esponden

ΣNilai/ Unsur	318	515	532	526	550	529	350	523	571	307	479	512	342	472	
NRR / Unsur	2,12	3,43	3,55	3,51	3,67	3,53	2,33	3,49	3,81	2,05	3,19	3,41	2,28	3,15	
NRR tertbg/ unsur	0,15	0,24	0,25	0,25	0,26	0,25	0,17	0,25	0,27	0,15	0,23	0,24	0,16	0,22	*)
3,089															
**)															
IKM Unit pelayanan														77.225	

Keterangan:

- U1 s.d. U14 = Unsur Pelayanan
 ΣNilai/Unsur = Jumlah nilai masing-masing unsur (ke bawah) sesuai jumlah responden yang mengisi
 NRR/Unsur = Nilai Rata-Rata Per Unsur
 *) = Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur
 **) = IKM Unit Pelayanan x 25

LAMPIRAN 7
KETERANGAN UJI VALIDITAS

Keterangan uji validitas dan reliabilitas

Item	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan	Kesimpulan
1	0,4505	> 0,3	Valid
2	0,5082	> 0,3	Valid
3	0,5683	> 0,3	Valid
4	0,4656	> 0,3	Valid
5	0,7088	> 0,3	Valid
6	0,5751	> 0,3	Valid
7	0,3015	> 0,3	Valid
8	0,4725	> 0,3	Valid
9	0,4965	> 0,3	Valid
10	0,4174	> 0,3	Valid
11	0,3374	> 0,3	Valid
12	0,4303	> 0,3	Valid
13	0,3326	> 0,3	Valid
14	0,3116	> 0,3	Valid

Koefisien reliabilitas Alpha = 0,8098 mendekati 1 berarti **reliabel**.

Jadi kuesioner ini sudah memenuhi syarat valid dan reliabel sehingga dapat digunakan.