

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR PERPUSTAKAAN DAERAH PROPINSI JAWA TENGAH

Oleh : Susi Sulandari

ABSTRACT

Public service is the basic and actualization of bureaucracy existence. Bureaucracy face is reflected in the attitude and behavior of bureaucrats in giving their service to the public. Library as a part of public service institutions is considered having high quality if it can give fast, right, and satisfying service. The library should enhance its service as to the society's expectation. In another words, library as the centre of information supply should give a high quality service to its customers. The research is aimed at knowing society's satisfaction index toward Central Java Library's service according to the 14 indicators based on the Decree of Minister of State Apparatures Utilization No.25/KEP/M.PAN/2/2004 on General Service Order Guidance. Based on the analysis, service index of the library is 2.73. Conversed with the basic score of 25 the result is 68.40. Therefore service quality of the library is considered as B, meaning that service performance of Central Java Provincial Library is Good. However it is recommended that there should be improvement in the procedure of Library Card making that considered to be too long and inflexible.

Keywords : *Public service, satisfaction, customer*

A. PENDAHULUAN

Pada dasarnya terdapat tiga fungsi pemerintah seiring dengan bergulirnya otonomi dan reformasi, yaitu fungsi penyelenggaraan pemerintahan, fungsi penyelenggaraan pembangunan, dan fungsi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kapasitasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik pemerintah dituntut untuk memenuhi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu bentuk pelayanan publik di bidang pendidikan adalah pelayanan perpustakaan.

Perpustakaan adalah organisasi berupa lembaga atau unit kerja yang bertugas menghimpun koleksi pustaka dan menyediakannya bagi masyarakat untuk dimanfaatkan. Sejalan dengan pengertian tersebut Adjat Sakri, dkk (dalam Soeatminah; 1992:32) mengatakan bahwa perpustakaan adalah lembaga yang menghimpun pustaka dan menyediakan sarana bagi orang untuk memanfaatkan koleksi pustaka tersebut. Lebih lanjut dia menambahkan bahwa dalam menunjang perannya tersebut maka perpustakaan harus didukung unsur-unsur

koleksi pustaka, pengguna perpustakaan, sarana, dan pustakawan.

Dalam era informasi ini perpustakaan mempunyai peran yang sangat penting, karena selain sebagai sarana pembelajaran, perpustakaan juga dipercaya mampu membentuk tata kehidupan umat manusia yang berkemampuan mencerdaskan masyarakat. Dengan perpustakaan orang akan banyak mendapat ilmu pengetahuan.

Melihat strategisnya fungsi yang harus dilakukan, maka selayaknya Perpustakaan Daerah meningkatkan semua potensi yang dimiliki dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan dan informasi. Guna menjalankan fungsinya setiap perpustakaan baik kecil maupun besar perlu diatur dengan suatu sistem agar dapat memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat penggunanya. Setiap orang mengharapkan pelayanan yang baik, demikian pula pemakai perpustakaan. Pelayanan perpustakaan dikatakan baik apabila dapat dilakukan dengan :

1. Cepat, artinya untuk memperoleh layanan orang tidak perlu menunggu terlalu lama,
 2. Tepat waktu, artinya orang dapat memperoleh kebutuhannya tepat pada waktunya,
 3. Benar, artinya pelayanan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan.
- Sedangkan dalam menunjang perannya sebagai pusat dan penyalur informasi maka, ada

beberapa prinsip yang harus dilaksanakan dalam memilih bahan pustaka, yaitu :

1. Prinsip relevansi
Bahan perpustakaan yang dipilih hendaknya relevan dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pengetahuan dan membuka wawasan berfikir masyarakat yang dilayani agar mampu mandiri dan belajar seumur hidup
2. Prinsip kelengkapan
Bahan pustaka diupayakan agar selalu lengkap, sebagai konsekuensinya ada beberapa bahan pustaka yang tidak diminati atau tidak dibaca karena kurang sesuai dengan kebutuhan pemakai perpustakaan pada umumnya
3. Prinsip kemutakhiran
Bahan pustaka yang dipilih berisi informasi mutakhir. Hal ini sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi agar masyarakat selalu memperoleh informasi terbaru sesuai dengan perkembangan zaman.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian

terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pelayanan publik merupakan dasar dan bentuk aktualisasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan. Wajah birokrasi dapat tercermin dari sikap dan perilaku birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bergesernya manajemen pemerintahan dari *Old Public Management* ke *New Public Management* melalui penekanan pada pelayanan yang lebih berorientasi kepada masyarakat hendaknya dijadikan landasan di dalam pengelolaan birokrasi yang lebih efisien meskipun pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa sisi, yaitu sisi ekonomi, politik, hukum, dan sosial budaya. Perbedaan pengertian dari masing-masing sisi tersebut hanya terletak pada karakteristik bidang masing-masing yang menjadi penekannya.

Secara eksplisit dinyatakan oleh Sianipar (1998:5) pelayanan publik sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sejalan dengan pendapat di atas maka Gupta Sen (1999:25) mengatakan "*public service generally means services rendered by the public sector the state or*

government". Oleh karena itu Rana Anoop (1999:21) mengingatkan kepada pemerintah bahwa "*public services are services that are demanded by the public not what the government thinks*" Pernyataan ini dilandasi suatu pemikiran bahwa kekuasaan dan wewenang yang dimiliki pemerintah bersumber dari rakyat, sehingga maju atau mundurnya, kuat atau lemahnya suatu pemerintahan ditentukan oleh rakyat. Karena pentingnya dukungan rakyat ini pulalah maka pemerintah harus berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada mereka.

Lebih lanjut Sianipar mengatakan bahwa untuk menjadi seorang yang profesional dalam memberikan pelayanan maka aparatur negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau profesional menanggapi kebutuhan khas orang lain. Oleh Karena itu Perry (1998) mengingatkan "*Public service professionals can no longer afford to be ethnocentric, inward looking, focused on the past, and defensive. We must be forward looking, globally oriented, innovative, adaptable, and ready to take advantage of opportunities to serve the community more effectively*".

Penilaian terhadap kinerja pelayanan publik sangat penting, sebab dapat digunakan untuk

menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Menurut Agus Dwiyanto (2002:47) penilaian kinerja pelayanan publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas, dan responsivitas. Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik seringkali memiliki kewenangan monopolis sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan.

Pemerintah menyadari akan pentingnya menentukan indikator pelayanan sebagai standar untuk menilai pelayanan yang berkualitas, oleh karena itu melalui Keputusan MENPAN No.81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum pemerintah menetapkan kriteria pelayanan umum yang baik, yaitu : *pertama*, kriteria kualitatif, meliputi : a) Kesederhanaan prosedur, b) Kejelasan dan kepastian, c) Keamanan dan kenyamanan, d) Keterbukaan prosedur, tatacara, waktu penyelesaian dan biaya, e) Efisiensi, f) Ekonomis, g) Adil, dan h) Tepat waktu dan *kedua* kriteria kuantitatif, meliputi : a) Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan, b) Lamanya waktu pemberian layanan, c) Perbandingan pegawai

dengan warga yang membutuhkan pelayanan, d) Penggunaan perangkat modern, e) Frekuensi keluhan dan pujian, f) Penilaian lingkungan fisik tempat pemberian layanan.

Melengkapi kebijakan sebelumnya pemerintah menyusun kriteria pengukuran kualitas pelayanan dalam dimensi persepsi pelanggan dituangkan dalam kebijakan MENPAN yang kemudian menjadi landasan dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat. Kriteria tersebut meliputi 14 unsur, yaitu :

1. Prosedur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan ;
3. Kejelasan petugas pelayanan;
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggungjawab petugas pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan;
7. Kecepatan pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan;
9. Kesopanan dan keramahan petugas;
10. Kewajaran biaya pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan;
12. Kepastian jadwal pelayanan;
13. Kenyamanan lingkungan;
14. Keamanan pelayanan.

Empat belas unsur pelayanan tersebut akan di pergunakan dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat pada Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan di lingkungan Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah dan untuk

mengetahui sampai sejauh mana kesesuaian antara tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan menurut pengguna jasa dengan kinerja yang telah dilakukan oleh Perpustakaan Jateng. Sedangkan manfaat yang diharapkan adalah untuk mengetahui kekurangan dan kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah.

Penelitian ini bertipe deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah. Responden dipilih secara acak sederhana dengan ukuran sampel ditetapkan sebanyak 150 responden dari jumlah populasi penerima pelayanan Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah.

Sumber data adalah primer dan sekunder. Tehnik Pengumpulan Data melalui : a) Kustioner yang berisi pertanyaan berkaitan dengan 14 unsur pelayanan; b) Observasi terhadap Perpustakaan Daerah sebagai lokasi penelitian, dan c) Studi pustaka terhadap dokumen-dokumen yang dapat memberikan keterangan dalam melengkapi analisis penelitian.

Tehnik Pengolahan Data dilakukan dengan cara nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terdapat 14 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM dipergunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25 – 100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan 25.

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

Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut :

No	
1	
2	
3	
4	

Untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan pada Perpusda Jateng maka digunakan rumus analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan (*Importance Performance Analysis*), sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

- X = Variabel tingkat kinerja
- Y = Tingkat kepentingan pengguna jasa/ masy
- TKi = Tingkat kesesuaian responden
- Xi = Skor penilaian kinerja
- Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja

- \bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan
- n = Jumlah responden

Diagram Kartesius

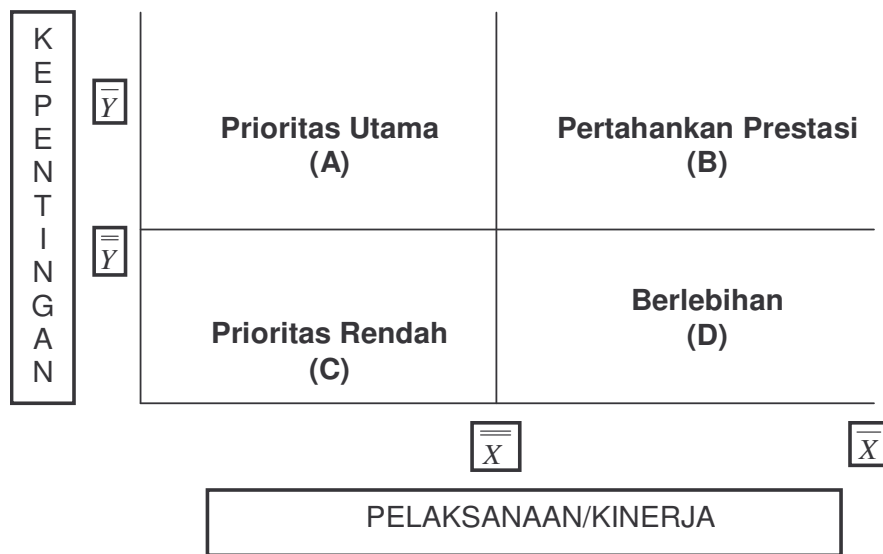
Merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}), dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja atau kepuasan pengguna jasa seluruh faktor dan \bar{Y} rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor.

Rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Keterangan :

K = Banyak item yang dapat mempengaruhi kepuasan Pelanggan (K = 14).



Sumbu Dalam Diagram

- X = sumbu mendatar (skor tingkat pelaksanaan/ kinerja)
- Y = sumbu vertikal (skor tingkat kepentingan)

Keterangan Diagram Kartesius

- A : Menunjukkan item faktor atau item yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun organisasi publik belum melaksanakannya sesuai keinginan pengguna jasa. Sehingga mengecewakan/pengguna jasa.
- B : Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh organisasi publik, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C : Menunjukkan beberapa faktor atau item yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa, pelaksanaannya oleh organisasi publik biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D : Menunjukkan faktor atau item yang mempengaruhi pengguna jasa kurang penting. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

B. PEMBAHASAN

Kantor Perpustakaan Daerah merupakan unsur penunjang pemerintah di bidang perpustakaan yang dipimpin oleh seorang Kepala,

yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Gubernur melalui Sekda. Pegawai Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah berjumlah 111 orang. Apabila dilihat dari golongan/kepangkatan maka jumlah pegawai golongan II merupakan jumlah terbesar yaitu 57 orang (51,36%). Sedangkan dilihat dari tingkat pendidikan, pegawai Perpustakaan Daerah sebagian besar berpendidikan SLTA yang mencapai 48,6%.

Selama kurun waktu tiga tahun yaitu 2002-2004 jumlah pengunjung Perpustakaan mengalami peningkatan. Apabila diklasifikasi maka jumlah pengunjung terdiri dari pelajar, mahasiswa, umum, dan pegawai. Dari klasifikasi tersebut jumlah pengunjung terbanyak adalah mahasiswa dimana pada tahun 2004 mencapai 57,4%. Adapun pengunjung terendah adalah golongan pegawai yang hanya berjumlah 10,9%.

Orang yang datang ke kantor Perpustakaan adalah pengunjung, tetapi belum tentu pengunjung adalah anggota. Anggota adalah pengunjung yang telah memiliki kartu anggota perpustakaan. Pengunjung perpustakaan tidak diperkenankan meminjam buku tetapi mereka boleh membaca di ruang yang telah disediakan, sedangkan anggota diperbolehkan meminjam buku untuk dibawa pulang kecuali buku-buku yang berada di ruang referensi.

Meskipun jumlah pengunjung Perpustakaan tinggi, tetapi pada

kenyataannya dari tahun ke tahun jumlah anggota Perpustakaan mengalami penurunan. Tercatat pada tahun 2002 jumlah anggota mencapai 2,66% dari pengunjung, tahun 2003 mencapai 1,35% dan pada tahun 2004 yang menjadi anggota hanya 3.225 orang atau 1,1% dari jumlah pengunjung. Apabila dilihat dari klasifikasi anggota, maka jumlah anggota terbanyak dari tahun ke tahun adalah mahasiswa. Hal ini bisa dipahami, karena letak Perpustakaan yang dekat dengan berbagai Perguruan Tinggi seperti UNDIP, UMS, Akademi Keperawatan Roemani, Akademi Farmasi, dan sebagainya.

Buku bacaan merupakan sumber informasi. Koleksi buku yang dimiliki Perpustakaan dari tahun ke tahun mengalami penurunan. Pengadaan buku mengalami kelambatan, hal ini dapat dilihat dari tahun terbit koleksi buku, dimana koleksi buku yang terbit sampai tahun 2000 mencapai 49%. Dari hasil wawancara dapat

disimpulkan pengadaan buku sangat berkait erat dengan ketersediaan dana APBD Propinsi Jawa Tengah dimana kebutuhan Perpustakaan untuk sementara belum menjadi prioritas, mengingat masih terdapat berbagai permasalahan baik ekonomi maupun sosial yang dianggap lebih penting.

Dari hasil penelitian menunjukkan nilai indeks untuk pelayanan di Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah 2,73. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah 68,40. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah B, ini berarti bahwa kinerja pelayanan di Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah baik. Secara rinci gambaran kinerja Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah diukur dari 14 indikator dapat dilihat dalam Tabel di bawah ini.

Tabel 1. Perhitungan Kinerja Unit Pelayanan pada Perpustakaan Daerah Jawa Tengah

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelay	Kinerja Unsur Pelayanan	Bobot	(3)*(4)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Prosedur pelayanan	2,78	Baik	0,071	0,19738
2	Persyaratan pelayanan	2,81	Baik	0,071	0,19951
3	Kejelasan petugas pelayanan	2,67	Baik	0,071	0,18957
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,59	Baik	0,071	0,18389
5	Tanggungjawab petugas pelayanan	2,77	Baik	0,071	0,19667
6	Kemampuan petugas pelayanan	2,89	Baik	0,071	0,20519
7	Kecepatan petugas pelayanan	2,53	Baik	0,071	0,17963

8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,81	Baik	0,071	0,19951
9	Kesopanan dan keramahan pelayanan	2,78	Baik	0,071	0,19738
10	Kewajaran biaya pelayanan	2,93	Baik	0,071	0,20803
11	Kepastian biaya pelayanan	2,83	Baik	0,071	0,20093
12	Kepastian jadwal pelayanan	2,36	Kurang Baik	0,071	0,16756
13	Kenyamanan lingkungan	2,80	Baik	0,071	0,1988
14	Keamanan pelayanan	2,99	Baik	0,071	0,21229
	Nilai Indeks				2,73634
	NILAI IKM				68,4085
	Mutu pelayanan				B
	Kinerja unit pelayanan				Baik

Sedangkan tingkat kepentingan masing-masing unsur tersebut dalam pemberian pelayanan di Perpustakaan Daerah menurut pandangan responden dalam hal ini pengunjung perpustakaan dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

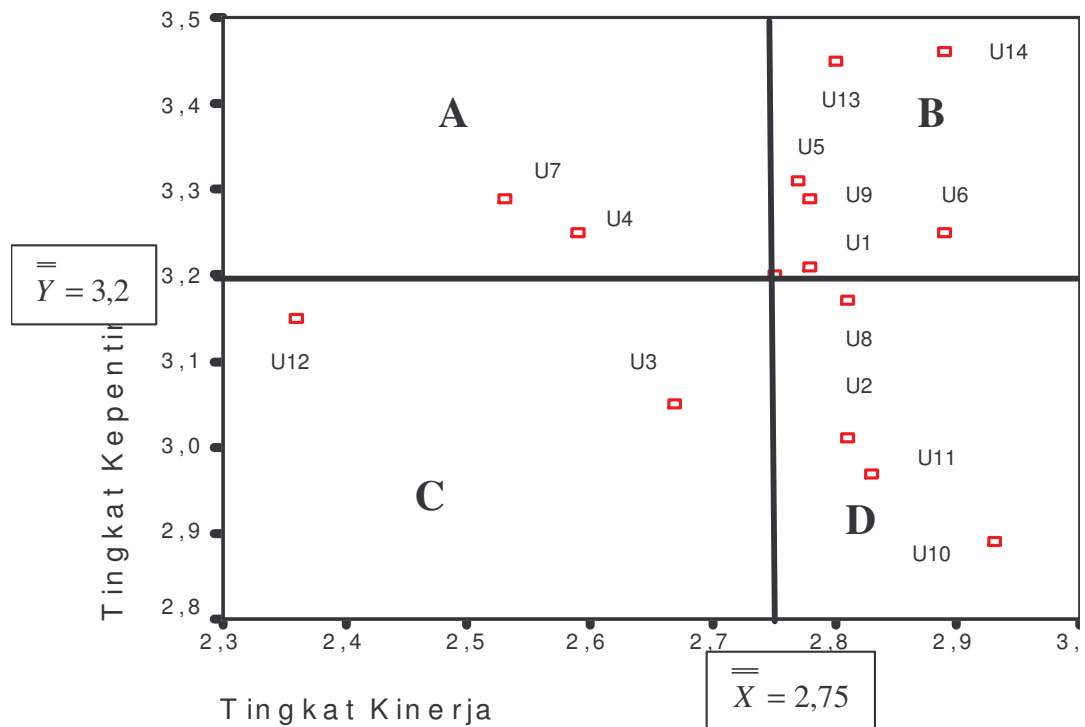
Tabel 2. Rata-Rata Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan pada Perpustakaan Daerah Jawa Tengah

No	Unsur Pelayanan	Penilaian Pelaksanaan	Penilaian Kepentingan	X bar	Y bar	Tingkat Kesesuaian Kol (3)/(4)*100
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	U1	417	482	2,78	3,21	86,51
2	U2	422	452	2,81	3,01	93,36
3	U3	401	457	2,67	3,05	87,75
4	U4	388	487	2,59	3,25	79,67
5	U5	416	497	2,77	3,31	83,70
6	U6	433	487	2,89	3,25	88,91
7	U7	379	493	2,53	3,29	76,88
8	U8	421	475	2,81	3,17	88,63
9	U9	417	494	2,78	3,29	84,41
10	U10	440	433	2,93	2,89	101,62
11	U11	424	445	2,83	2,97	95,28
12	U12	354	472	2,36	3,15	75,00
13	U13	420	517	2,8	3,45	81,24
14	U14	449	519	2,99	3,46	86,51
Rata2 dr X bar dan Y bar				2,75	3,20	

Dari Tabel di atas untuk mendapatkan gambaran tentang indikator-indikator yang termasuk dalam kategori prioritas utama, prioritas rendah,

Indikator yang perlu dipertahankan serta indikator yang dianggap oleh pengguna jasa berlebihan digambarkan dalam diagram Kartesius berikut.

Diagram Kartesius
Rata-Rata Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan
pada Perpustakaan Daerah Jawa Tengah



Dari diagram kartesius di atas dapat disimpulkan beberapa hal yaitu :

1. Unsur yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun Perpustakaan Daerah belum melaksanakan sesuai keinginan pengguna jasa adalah

kedisiplinan petugas pelayanan dan kecepatan pelayanan.

2. Unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh Perpustakaan Daerah dan wajib dipertahankan adalah prosedur pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan

lingkungan, dan keamanan pelayanan.

3. Unsur yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa, pelaksanaannya oleh Perpustakaan Daerah biasa-biasa saja adalah kejelasan petugas pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan.
4. Unsur yang mempengaruhi pengguna jasa dan kurang penting tetapi dianggap sangat memuaskan adalah persyaratan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan.

C. PENUTUP

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan beberapa hal antara lain:

1. Nilai indeks untuk pelayanan di Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah 2,73. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah 68,40. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di Perpustakaan daerah Propinsi Jawa Tengah adalah **B**, ini berarti bahwa kinerja pelayanan di Perpustakaan daerah Propinsi Jawa Tengah adalah **baik**.
2. Dari 14 unsur yang diteliti, terdapat satu unsur yang dianggap kurang baik oleh pengguna, yaitu kepastian jadwal pelayanan.
3. Dari hasil analisis data dengan menggunakan diagram kartesius

menunjukkan item faktor atau item yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun organisasi publik belum melaksanakannya sesuai keinginan pengguna jasa adalah kedisiplinan petugas pelayanan dan kecepatan pelayanan.

4. Dari hasil analisis data dengan menggunakan diagram kartesius menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh Perpusda dan wajib dipertahankan adalah Prosedur pelaya, kemampuan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.
5. Dari hasil analisis data dengan menggunakan diagram kartesius menunjukkan beberapa faktor atau item yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa, pelaksanaannya oleh organisasi publik biasa-biasa saja adalah kejelasan petugas pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan.
6. Dari hasil analisis data dengan menggunakan diagram kartesius menunjukkan faktor atau item yang mempengaruhi pengguna jasa dan kurang penting tetapi dianggap sangat memuaskan adalah persyaratan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan.

Adapun saran-saran yang peneliti sampaikan untuk meningkatkan kinerja Perpustakaan Daerah adalah :

1. Dari hasil analisis kinerja yang didasarkan pada 14 indikator terdapat satu unsur yang dianggap kurang baik oleh pengguna, yaitu kepastian jadwal pelayanan, oleh karena itu agar pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Perpusda maka hendaknya pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Perlu peningkatan terhadap unsur kecepatan pelayanan dan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.
3. Mengingat ada ketidakseimbangan antara jumlah pengunjung dan jumlah anggota maka perlu dilakukan sosialisasi dan kemudahan dalam mendapatkan kartu anggota Perpusda Jateng.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus dkk. 2000. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan UGM.

Gaspersz, Vincent. 2002. *Total Quality Management*. Jakarta : Gramedia.

J.P.G Sianipar. 1999. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : LAN.

Moenir. 1999. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Erlangga.

Rana, Anoop SJB. 1999. *The Sky Limit Public Services : New Approach*. Liberal Times, FNS.

Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakaan dan Pustakawan*. Yogyakarta : Kanisius.

Thoha, Miftah. 1998. *Pokok-pokok Penyempurnaan Tata Kerja*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.

Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara dan Pelayanan Publik*. Pidato Pengukuhan Guru Besar Universitas Diponegoro.