TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PERPUSTAKAAN UMUM DAN ARSIP KOTA MALANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Disusun Oleh :
DWI FATMASARI
0510310035

UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAERAH
MALANG
2010

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul	: Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang
Disusun oleh	: Dwi Fatmasari
NIM	: 0510310035
Fakultas	: Ilmu Administrasi
Jurusan	: Administrasi Publik
Konsentrasi	: Administrasi Pemerintahan Daerah

Malang, 29 Januari 2010

Komisi Pembimbing

Ketua	Anggota
Prof. Dr. Abdul Hakim, M.Si	**Drs. Siswidiyanto,MS**
NIP. 19610202 198503 1 006	**NIP. 19600717 198601 1 001**

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari	: Jumat
Tanggal	: 5 Februari 2010
Jam	: 10.00 WIB
Skripsi atas nama	: Dwi Fatmasari
Judul	: Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

dan dinyatakan lulus

MAJELIS PENGUJI

Ketua,

Prof. Dr. Abdul Hakim, MSi
NIP. 19610202 198503 1 006

Anggota,

Drs. Siswidiyanto, MS
NIP. 19600717 198601 1 001

Anggota

Drs. Aspan Munadi, M.AP
NIP.19460827 197302 1 001

Anggota

Drs. Trilaksono Nugroho, M.S
NIP. 19580715 198601 1 001

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Motto

“ Bacalah, dengan (menyebut) nama Tuhanmu Yang menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah. Yang mengajar (manusia) dengan perantaraan kalam. Dia mengajarkan kepada manusia apa yang tidak diketahuinya ”

(QS. Al-Alaq : 1 - 5)

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yan pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang telah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-usur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 29 Januari 2010

METERAI TEMPEL
F3188AAF002405488
ENAM RIBU RUPIAH
6000 DJP

Dwi Fauhasari
NIM. 0510310035

repository.ub.ac.id

RINGKASAN

Dwi, Fatmasari, 2010, **Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang),**
Prof. Dr. Abdul Hakim, MSi, Drs. Siswidiyanto, M.S,

Pelayanan publik merupakan sebuah tuntutan yang lahir dari masyarakat (publik) yang menuntut agar mereka mendapat hak dan perlakuan yang sama oleh negara dalam beraktivitas dan mempertahankan eksistensinya sebagai warga negara. Pelayanan publik diartikan sebagai bentuk pengabdian yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adanya suatu pelayanan maka akan menimbulkan adanya rasa puas ataupun tidak puas terhadap pelayanan tersebut. Untuk itulah perlu adanya suatu pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di tiap-tiap instansi pemerintahan. Demikian juga pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, sebagai salah satu bagian dari pemerintahan daerah, harus dilakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Untuk menjelaskan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang serta menjelaskan upaya-upaya apakah yang dilakukan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif pada umumnya merupakan penelitian non hipotesis sehingga dalam langkah penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis. Analisis data penelitian ini termasuk riset deskriptif yang menjelaskan keadaan yang sebenarnya tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Survei dilakukan dengan sampel yang diambil dari suatu populasi dan dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang/ kesempatan pada setiap unsur atau setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Dari Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Dari 14 sub variable X (tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik) diketahui bahwa IKM dari X1 (Prosedur pelayanan) dengan nilai interval konversi 73,25 dikategorikan baik/puas, X2 (Persyaratan Pelayanan) dengan nilai interval konversi 72,25 dikategorikan baik/puas, X3 (Kejelasan Petugas) dengan nilai interval konversi 59,25 dikategorikan kurang baik/kurang puas, X4 (Kedisiplinan Petugas) dengan nilai interval konversi 70,75 dikategorikan baik/puas, X5 (Tanggung Jawab Petugas) dengan nilai interval konversi 73,75 dikategorikan baik/puas, X6 (Kemampuan Petugas Pelayanan) dengan nilai interval konversi 71,75 dikategorikan baik/puas , X7 (Kecepatan Pelayanan) dengan nilai interval konversi 68,75 dikategorikan baik/puas, X8 (Keadilan Mendapatkan Pelayanan)

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

dengan nilai interval konversi 75,25 dikategorikan baik/puas, X9 (Kesopanan dan Keramahan Petugas) dengan nilai interval konversi 67,25 dikategorikan baik/puas, X10 (Kewajaran Biaya Pelayanan) dengan nilai interval konversi 72,25 dikategorikan baik/puas, X11 (Kepastian Biaya Pelayanan) dengan nilai interval konversi 73,75 dikategorikan baik/puas , X12 (Kepastian Jadwal Pelayanan) dengan nilai interval konversi 71,25 dikategorikan baik, X13 (Kenyamanan Lingkungan) dengan nilai interval konversi 73,75 dikategorikan baik/puas, X14 (Keamanan Pelayanan) dengan nilai interval konversi 75 dikategorikan baik/puas. Kemudian secara keseluruhan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Perpustakaa Umum dan Arsip Kota Malang adalah baik dengan nilai interval konversi 70,88.

Dalam penelitian ini penulis menyarankan perlu adanya pengkajian yang mendalam terhadap sub variabel X3 (kejelasan petugas pelayanan) karena sub variabel ini memiliki interval konversi yang paling rendah serta masuk dalam pelayanan yang dinilai masyarakat kurang baik/kurang puas. Agar dapat memiliki nilai indeks yang lebih tinggi atau setara dengan sub variabel lain, perlu dilakukan pembenahan seperti adanya pencatuman nama dan jabatan yang jelas pada meja pelayanan. Sedangkan untuk sub variabel keadilan mendapatkan pelayanan (X8) yang merupakan sub variabel yang memiliki nilai interval konversi paling tinggi, disarankan minimal untuk mempertahankan mutu pelayanannya bahkan diharapkan untuk meningkatkan mutu pelayanannya, menjadi sangat puas.

repository.ub.ac.id

SUMMARY

Dwi, Fatmasari, 2010. **The Level Satisfication Society About Public Service at Public Library Office and the Archives Malang City**, Prof. Dr. Abdul Hakim, MSi, Drs. Siswidiyanto, M.S,

The public service is a demanded that start from the society public who demand it to get right and treatment same by country in activitied and maintain the existence as sipil society. The service public is meaned as a dedication that is done by center government instance and area's BUMN/BUMD in curve goods and service to effort fulfillment society needs and to realize stipulation regulation that is valid. The presence a service public so will irritable the satisfication or unsatisfication respond to the service. So that, this is need a measurement level the satisfication society about public service of each government instance. So do in Public Library Office and Archives Malang City, as one of the local goverment, must to is done measuring level the satisfication society about the service.

The purpose from this research is to explain the level satisfication society about service public at Public Library Office and the Archives Malang City and to explain efforts if is done by Public Library Office and the Archives Malang City to increase service quality.

The type this research is descriptif with approximation method quantitative. Generally, descriptive research is a research non hypothesis so that in the research don't need to formulate the hypothesis. Data analize this research include descriptive research that explaining real situation about the level satisfication society about public service at Public Library Office and the Archives Malang City. Research method that is used is survey method. Survey is done with samples, which take able from a population and with questioner as instrument prior data aggregation. Technic of sample interpretation that is used in this research is probability sampling technic, is technic of sample interpretation that giving opportunity in each unsure or each member of population to be choosed to become sample.

From analize that is done in this research is showing that from 14 sub variable X (the level satisfication society about public service) is counted from value of each service unsure (internal value IKM) is known with add up all perception value and then split up with total respondent. The value each unsure is used as base to counting converse interval value, which is IKM's interval value that multiplied by 25. From result of calculation, got by conversion international value which is its result represent service performance value. The performance service unit value divided to become 4 class. First, very good category / very satisfied with interval convert 81,26-100. Second, good category / satisfy with interval 62,51-81,25. Third, less satisfied category / unfavourable with interval 43,76-62,50. And fourth, is not satisfy category / bad 25-43,75. From 14 sub of variable X known that IKM of X1 (Procedure Service) with interval value convert 73,25 categorized by goodness / satisfied, X2 (Conditions of Service) with interval value convert 72,25 categorized by goodness / satisfied, X3 (Clarity of Officer) with interval value convert 59,25 categorized less good / less satisfied, X4 (Discipline Officer) with interval value convert 70,75 categorized by goodness / satisfied, X5 (Responsibility Officer) with interval value convert 73,75

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

categorized by goodness / satisfied, X6 (Ability Service Officer) with interval value convert 71,75 categorized by goodness / satisfied , X7 (Speed of Service) with interval value convert 68,75 categorized by goodness / satisfied, X8 (Justice Get Service) with interval value convert 75,25 categorized by goodness / satisfied, X9 (Courtesy and Sociability of Officer) with interval value convert 67,25 categorized by goodness / satisfied, X10 (Equity of Expense Service) with interval value convert 72,25 categorized by goodness / satisfied, X11 (Certainty of Expense Service) with interval value convert 73,75 categorized by goodness / satisfied , X12 (Certainty of Schedule Service) with interval value convert 71,25 categorized by goodness, X13 (Freshment Environment) with interval value convert 73,75 categorized by goodness / satisfied, X14 (Security Service) with interval value convert 75 categorized by goodness / satisfied. Later, as a whole mount satisfaction of society to public service at Office Library of Public and Archives Malang City are good with interval value convert 70,88.

In this research, writer suggest to need the existence of circumstantial study to X3 sub variable (the clarity service officer) because this sub variable have lowest conversion interval and also enter in assessed by service society are less good / less satisfied. So that can have equivalent or higher level index value with other sub variable, require to be conducted by correction like existence of coalescence name and position clearly at service desk. This matter good for upon which evaluate to all change demand and society's desire of best quality public service. While for justice get service sub variable (X8) representing owning highest conversion interval value, suggested to minimize to maintain quality of its service even expected to increase quality of its service, becoming very satisfied.

Skripsi ini kupersembahkan untuk…
Bapak, Ibu, Mbak Kayah dan Pak Lek,
Terima Kasih atas doa, kasih sayang yang tulus untukku..

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Ucapan Terima Kasih

ALLAH SWT,,TUHAN YANG MAHA PENGASIH
DAN PENYAYANG,,
SERTA JUNJUNGAN KITA NABI MUHAMMAD SAW,,

My FaMiLy…aTAs SeMuA DoA dAn DuKUNgaNNya..

baPaK mA iBu….MaAf aQ beLum BiSa memBahAgiaKan Mbak. KaYah n Pak Lek ,… yG dH sePErTi ORang TUa Q seNdidRi

eMak n BaPak Bandi…. yG seLaLu meMBeRiKan Doa 2, Ya ALLAH toLong beRikaN keSemBuhaN paDa EmaK

mBak Piah, Cak KartOno, PaK DHe, BuDHe n semua KeLuarga di PaceT yang tAk BoSan uNtuk SeLalu meNduKung aQ…

aDeX Q,..AniS Yg dH jD teMan di KanduNGaN, teMan beRbaGi KasuR dan TeMan teNgKAr. wKK..wkk…

seLuRuh KeLuaRGa di JombaNG, maAf kLo maEn k JomBAng Pas LebaraN aja..

bWAt GiaNt Q, maKasiH yA dh NgAjaRin aQ bWat Lbh mAnDiRi, bWaT LebiH saBaR, maKasih ATAs koMpor2aNnYa biAr Q cePet LuLus… MaMa n Papa yang uDah ksh SuPpOrt, n aKhiRe Q biSa LuLus

mbAk YaNi n' mAs AndRe.. Ma KaSih AtaS doA n duKuNgan

mBaK Farid n' MaS AnJar... aKhiRe kalian dPt KaDo teRbaiK di TahuN baRu, jaGa si GeNdut daNA Y….

yaYank OGun_ yg daH meneMani Q daRi SMP, baNyaK jaLan yNg beLum Qt jeLAjaHi berSama.

Si JuPe yG boHai_meSkiPun piNjeM sich, kLo paGi2 jGn maNja donk..

Si ComPAq_ maAf Y compaQ qM dh tak siKsa di sKriPsi iNi..

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

bwAt Para kePomPong…
Niya…..yaNg dH jadi tEMan nGerjAin sKriPsi, tEmaN NYaSar Cari ALamaT
buNee…. yaNg dh duLuaN jd kuPu2, tHaNx dH jD koNsuLtaN gaYa dePe…tHaNx dH mO taK gupuH2i
aNuNg…. aYo NuNG semaNgat qm biSa meNakLukkan FIA
koKok….jGa deVy koK, iNget yaNg aNtRi baNYak Lho ya..wkkk…
suWun reK bWat peRtemAnan ini, keGiLaan2 n ayo Qt wuJudkaN
miMpi2 giLa iTu, yaKin qt Bisa

kRu KRD 3A.

aDeL…room maTe Q yG uDaH beRbaGi seMua-muaNya, aYo deL Qm bisa takLukkan THP.

tia_saNg koRban, iFa_si saBAr yG teraNiaYa, deSty_ayo Dest tiNggaL seLangkah SE di taNgan, miMi_mi HP mu paNcen kuaT, diAn_jumaT kerja baKti yan..zulfa, rima, pipin, ida, niken, mb nikmah, monny, mb pathner, teteL, ika

maNtaN IeKa Mira
mbak neeA_maNtan room maTe,thaNx dh seRing bantuin Q
mb dewiQ, kakak sAr, mb inDah, mb yaNi, mb diNa, mb tika, mb iKa, ciNdy, Mita, mb Nina

jaMAaH FIA B aNGkt 2005.
coRRy (koRbaN peNyiksaAn Q) PiPit (aYo Buu semaNGat takLukkan paK sObar) riSma (naH, bocorAn doaMu amPuh) desak, deny oKta, tiKA, meme, devy, ita, eTa, eKa, diana, emy, westy, paiJo, hisyam, paNjoL, edy, farDan, giLang, eStin, elok, Yuni, febri, david, febri, gading,,,dll yang tak bisa Q seBut satu-satu..tHanx ma keNaNgan2 di kuLiah ini..

seLuRuh FIA Publik 2005

aGus(tHaNx ma bimBiNgan skripsinya, hehehe..), mbaHwekk (thaNx dh dipinJemin Nia, hehehe…), chusnuL, aRek2 sBLh aquaNos (tHaNx atAs pasSwordny), teMen seperjuaNGan di yudisiUm, aKfin, iNdRa, hiLda, yeNi, neSa, praMbon, bunDa, na_ndut, bima, anGga,…dll.

maNtan sMansaSoo'05

haNny, aGiL, biLLy, aWLia, uPick, Ria, kRita, toPX,.....qt weS tuWeK reK..

areK2 toUring maLang-Pacet

bob, yaYak, catUr, Rima, aDi, miChaeL, neddy…..maKasiH bWat teBenGannya.

amwmedia.com

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang"

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak M. Ansori dan Ibu Siti Fatimah terima kasih atas nasehat, doa, kasih sayang dan dukungan yang telah diberikan mulai aku lahir hingga saat ini.
2. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Prof. Dr. M.R. Khairul Muluk, M.Si, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Bapak Prof. Dr. Abdul Hakim, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan arahan, petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan skripsi
5. Bapak Drs. Siswidiyanto, M.S. selaku Dosen Pembimbing II yang selalu sabar dan banyak memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi.
6. Kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang Bapak Drs. H.M.Jemianto, SH yang telah bersedia memberikan banyak informasi.
7. Kepala Seksi Layanan dan Informasi, Bapak Tri Wisugeng H,Bc.Hk yang telah bersedia memberikan banyak informasi.
8. Staf Bagian Pengembangan, Bapak Khalik dan Bapak Endro yang telah banyak membantu serta memberikan informasi.
9. Seluruh staf yang ada di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, yang telah bersedia membantu serta memberikan informasi.

10. Kelurga besar Bapak. H. Soebandi. Terima kasih atas doa-doa serta dukungan selama ini.
11. Adikku Tersayang Anis Wijayanti.
12. Masyarakat pengguna jasa yang telah membatu dan bekerjasama dalam pembuatan skripsi ini
13. Teman-teman seimpian (Nia. Inedh, Depe, Kokok, Anung), teman-teman FIA Publik B yang telah menjadi bagian perjalanan hidupku.
14. Teman-teman Kos KRD 3A. Yang telah menjadi sodara terdekat di Malang.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Februari 2010

Penulis

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DAFTAR ISI

		Hal.
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI		ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI		iii
MOTTO		iv
PERNYATAAN ORISINALITAS		v
RINGKASAN		vi
SUMMARY		viii
KATA PENGANTAR		x
DAFTAR ISI		xii
DAFTAR TABEL		xvii
DAFTAR GAMBAR		xx
DAFTAR LAMPIRAN		xxi
BAB I	**PENDAHULUAN**	1
	A. Latar Belakang	1
	B. Perumusan Masalah dan Pembatasan Masalah	6
	C. Tujuan Penelitian	6
	D. Konstribusi Penelitian	6
	E. Sistematika Pembahasan	7
BAB II	**TINJAUAN PUSTAKA**	9
	A. Pemerintahan Daerah (*Local Government*)	9
	1. Pengertian Pemerintahan Daerah (*local government*)	9
	2. Fungsi Pemerintahan Daerah	10
	B. Pelayanan Publik	11
	1. Pengertian Pelayanan Publik	11
	2. Bentuk-Bentuk Pelayanan	13
	3. Azas-Azas Pelayanan Publik	15
	4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	15
	5. Standar Pelayanan Publik	16
	6. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik	17
	C. Kepuasan Masyarakat	19
	D. Indeks Kepuasan Masyarakat	23
	1. Pengertian IKM	23
	2. Maksud dan tujuan penyusunan IKM	23
	3. Sasaran IKM	23
	3. Manfaat IKM	23
	4. Unsur-Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	24
	E. Perpustakaan	25
	1. Pengertian Perpustakaan	25
	2. Peranan, Tugas, dan Fungsi Perpustakaan	26
	3. Jenis-Jenis Perpustakaan	28
BAB III	**METODE PENELITIAN**	30
	A. Jenis Penelitian	30
	B. Lokasi Penelitian	31

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

C. Konsep , Variabel, Definisi Operasional dan Skala 31
Pengukuran..... 31
1. Konsep dan Variabel Penelitian..... 32
2. Definisi Operasional 34
3. Skala Pengukuran 34
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel..... 34
1. Populasi 35
2. Sampel 35
3. Teknik Pengambilan Sampel 35
E. Jenis Data 35
F. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen penelitian 35
1. Teknik Pengumpulan..... 36
2. Instrumen penelitian ... .
G. Analisa Data 36
1. Analisa Deskriptif 36
2. Indeks Kepuasan Masyarakat 37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 38
A. Gambaran Umum 38
1. Kota Malang 38
a. Sejarah Kota Malang 38
b. Demografi Kota Malang 39
c. Pendidikan di Kota Malang 39
d. Budaya di Kota Malang 40
e. Transportasi di Kota Malang 40
f. Julukan Kota Malang 41
2. Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang 42
a. Sejarah Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang 42
b. Lokasi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang 43
c. Struktur Organisasi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang 44
d. Visi dan misi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang 45
e. Tugas dan Fungsi 46
1. Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang 46
2. Kepala kantor 47
3. Bagian Tata Usaha 48
4. Seksi Layanan dan Informasi 49
5. Seksi Akuisisi, Deposit dan Pengolahan 49
6. Seksi Pengembangan dan Kerjasama 51
f. Tenaga Pengelola Perpustakaan 52
g. Pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang 52
1. Jam Layanan 52
2. Fasilitas Layanan 52
h. Standar Pelayanan 53

1. Layanan Keanggotaan 53
2. Layanan Peminjaman 54
3. Layanan Peminjaman untuk Foto Copy 55
4. Layanan Pengembalian/ Perpanjangan Buku 56
5. Layanan Baca di tempat 57
6. Layanan Kunjungan Berkelompok/ Rombongan 57
7. Layanan Mendongeng 58
8. Layanan Audio Visual 58
9. Layanan Perpustakaan Keliling 59
10. Layanan Internet 60
11. Layanan Penitipan Barang 60
12. Layanan Pemutaran Film 61

B. Gambaran Umum Responden 63

1.Usia 63

a. Ditribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Tentang Prosedur Pelayanan 63
b. Ditribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Tentang Persyaratan Pelayanan 64
c. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Kejelasan Petugas Pelayanan 65
d. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan..... 67
e. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Tanggung Jawab Petugas Pelayanan 68
f. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Kemampuan Petugas Pelayanan 70
g. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Kecepatan Pelayanan 72
h. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Keadilan Mendapatkan Pelayanan 73
i. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Keramahan dan Kesopanan Petugas 75
j. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan 76
k. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Kepastian Biaya Pelayanan 78
l. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Kepastian Jadwal Pelayanan 80
m. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Kenyamanan Lingkungan 81
n. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang keamanan Pelayanan 83

2. Jenis Kelamin 84

a. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Prosedur Pelayanan 85
b. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Persyaratan Pelayanan 86
c. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang

Kejelasan Petugas Pelayanan..... 87
d. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan..... 88
e. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Tanggung Jawab Petugas..... 89
f. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kemampuan Petugas Pelayanan..... 90
g. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kecepatan Pelayanan..... 90
h. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Keadilan Mendapatkan Pelayanan.... 91
i. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas.... 92
j. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan..... 93
k. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kepastian Biaya Pelayanan..... 94
l. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kepastian Jadwal Pelayanan..... 95
m. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kenyamanan Lingkungan..... 96
n. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Keamanan Pelayanan..... 97
3. Jenis Pekerjaan 97
a. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Prosedur Pelayanan..... 98
b. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Persyaratan Pelayanan..... 99
c. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kepastian Petugas pelayanan..... 101
d. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kedisiplinan Petugas..... 102
e. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Tanggung Jawab Petugas..... 104
f. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kemampuan Petugas Pelayanan..... 105
g. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kecepatan Pelayanan..... 107
h. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Keadilan Mendapatkan Pelayanan..... 108
i. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas..... 110
j. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan..... 111
k. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kepastian Biaya Pelayanan..... 113
l. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kepastian Jadwal Pelayanan..... 115

m. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kenyamanan Lingkungan..... 116
n. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Keamanan Pelayanan..... 118
C. Deskripsi Tingkat Kepuasan Masyarakat 119
a. Prosedur pelayanan 121
b. Persyaratan Pelayanan 122
c. Kejelasan petugas pelayanan 124
d. Kedisiplinan petugas pelayanan 125
e. Tanggung jawab petugas pelayanan 126
f. Kemampuan petugas pelayanan 127
g. Kecepatan pelayanan 128
h. Keadilan mendapatkan pelayanan 129
i. Kesopanan dan keramahan petugas 130
j. Kewajaran biaya pelayanan 131
k. Kepastian biaya pelayanan 132
l. Kepastian jadwal pelayanan 133
m. Kenyamanan lingkungan 134
n. Keamanan lingkungan pelayanan 136
D. Upaya-Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan 137
E. Pembahasan 139
1. Analisis dan Intepretasi..... 139
2. Tingkat Kepuasan Masyarakat 142
3. Upaya-Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan..... 149

BAB V PENUTUP 154
A. Kesimpulan 154
B. Saran 156

DAFTAR PUSTAKA 157

DAFTAR TABEL

Tabel		Hal.
1	Konsep, Variabel dan Sub Variabel Penelitian…….....	32
2	Nilai Persepsi, Interval Kelas, Interval Konversi, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan ……..	37
3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia ……...	62
4	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Tentang Prosedur Pelayanan…….....	64
5	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Tentang Persyaratan Pelayanan ……	65
6	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Tentang Kejelasan Petugas Pelayanan …….....	67
7	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Tentang Kedisiplinan Petugas ……	68
8	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Tentang Tanggung Jawab Petugas Pelayanan ……	70
9	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Tentang Kemampuan Petugas Pelayanan ……	71
10	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Tentang Kecepatan Pelayanan…….	73
11	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Tentang Keadilan Mendapatkan Pelayanan …….....	74
12	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas ……	76
13	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan ……..	78
14	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Tentang Kepastian Biaya Pelayanan	79
15	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Tentang Kepastian Jadwal Pelayanan ……	81
16	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Tentang Kenyamanan Lingkungan..	83
17	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Tentang Keamanan Pelayanan ……	84
18	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ……..	85
19	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Prosedur Pelayanan……..	86
20	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Persyaratan Pelayanan…….	87
21	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kejelasan Petugas Pelayanan…….	88
22	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan……..	89
23	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Tanggung Jawab Petugas…….	89
24	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kemampuan Petugas Pelayanan……..	90
25	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kecepatan Pelayanan……	91

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

26	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Keadilan Mendapatkan Pelayanan……..	92
27	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas…….	93
28	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan……..	94
29	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kepastian Biaya Pelayanan……..	95
30	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kepastian Jadwal Pelayanan……	96
31	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kenyamanan Lingkungan…….	96
32	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Keamanan Pelayanan…….	97
33	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan……	98
34	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Prosedur Pelayanan…….	99
35	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Persyaratan Pelayanan.....	101
36	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kepastian Petugas pelayanan.....	102
37	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kedisiplinan Petugas……	104
38	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Tanggung Jawab Petugas…….	105
39	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kemampuan Petugas Pelayanan……..	107
40	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kecepatan Pelayanan…….	108
41	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Keadilan Mendapatkan Pelayanan…….	110
42	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas……..	111
43	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan…….	113
44	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kepastian Biaya Pelayanan…….	114
45	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kepastian Jadwal Pelayanan…….	116
46	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kenyamanan Lingkungan…….	117
47	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Keamanan Pelayanan……	119
48	Interval untuk Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan.....	121
49	Distribusi Frekuensi Tentang Prosedur pelayanan…….	121
50	Distribusi Frekuensi Tentang Persyaratan Pelayanan…….....	123

51	Distribusi Frekuensi Tentang Kejelasan petugas pelayanan…….....	124
52	Distribusi Frekuensi Tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan……..	125
53	Distribusi Frekuensi Tentang Tanggung jawab petugas pelayanan……	126
54	Distribusi Frekuensi Tentang Kemampuan petugas pelayanan…….	127
55	Distribusi Frekuensi Tentang Kecepatan pelayanan……...	128
56	Distribusi Frekuensi Tentang Keadilan mendapatkan pelayanan……...	129
57	Distribusi Frekuensi Tentang Kesopanan dan keramahan petugas……	130
58	Distribusi Frekuensi Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan……	132
59	Distribusi Frekuensi Tentang Kepastian Biaya Pelayanan…….	133
60	Distribusi Frekuensi Tentang Kepastian jadwal pelayanan……	134
61	Distribusi Frekuensi Tentang Kenyamanan lingkungan……	135
62	Distribusi Frekuensi Tentang Keamanan lingkungan pelayanan……	136
63	IKM Dari Masing-masing Unsur Pelayanan……..	140

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Hal.
1	Letak Kota Malang……	38
2	Struktur Organisasi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang ……..	45
3	Alur Pelayanan ……	61
4	IKM Pada Kantor Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Malang…….....	141
5	Bagan Unsur Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik……....	149

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Daftar Lampiran

Lampiran		Hal.
1	Kuesioner Tingkat Kepuasan masyarakat Terhadap Pelayanan Publik ……	160
2	Tabulasi Data Responden Tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (X) ……	163
3	Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep/25/M.PAN/2/2004 ……..	169
4	Statistika Jumlah Pengunjung Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang ……	188
5	Grafik Jumlah Anggota Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang ……	189
6	Formulir Pendaftaran Anggota (KTP Malang Raya) ……	190
7	Formulir Pendaftaran Anggota (Pelajar) ……	191
8	Formulir Pendaftaran Anggota (KTP Luar Malang Raya) ……	192
9	Macam-Macam Layanan Kantor Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Malang ……	193
10	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian ……	195
11	Surat Rekomendasi Penelitian ……	196

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB 1
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pemerintahan daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sebagai wujud dan penekanan arah kebijakan tersebut, telah terbuka peluang dan kesempatan yang sangat luas kepada daerah otonom untuk melaksanakan urusan pemerintahan secara mandiri, luas, nyata, dan bertanggung jawab. Penyelenggaraan pemerintahan pada hakikatnya harus senantiasa mengedepankan prinsip-prinsip pengelolaan pemerintahan yang baik, antara lain harus profesional, transparan, akuntabel, berkeadilan, efisien, dan efektif serta bermartabat yang diaktualisasikan dalam sistem manajemen pemerintahan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi.

Daerah otonom, yang dalam pengertian Undang-Undang No. 32 tahun 2004 diartikan sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat memilki 2 (dua) urusan yang menjadi kewenangannya yaitu urusan wajib dan urusan pilihan. Kedua urusan inilah yang pada prinsipnya menjadi tugas yang harus dilaksanakan demi tercapainya pemerintahan yang baik dan berkualitas dengan memberikan kontribusi langsung terhadap masyarakat yang pada akhirnya mampu menuju *good governance.* Sesuai dengan pasal 14 ayat 1 butir ke-6 UU No. 32 tahun 2004, dinyatakan bahwa salah satu urusan wajib yang menjadi

kewenangan pemerintahan daerah adalah dalam bidang penyelenggaraan pendidikan, dalam hal ini berupa perpustakaan umum daerah. Sebagai salah satu urusan wajib yang harus dilakukan oleh pemerintah daerah, Kantor Perpustak Umum dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas sesuai dengan peraturan yang ada.

Pelayanan publik ini merupakan sebuah tuntutan yang lahir dari masyarakat (publik) yang menuntut agar mereka mendapat hak dan perlakuan yang sama oleh negara dalam beraktivitas dan mempertahankan eksistensinya sebagai warga negara. Pelayanan publik diartikan sebagai bentuk pengabdian yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik bisa juga diartikan segala bentuk aktivitas pemerintah untuk mendistribusikan hak-hak asasi warga negara sehingga orientasi pelayanan publik terfokus pada kepentingan publik. Organisasi publik seharusnya dipahami sebagai entitas yang berjasa melayani semua kepentingan publik. Namun di negara kita pemahaman mengenai pelayanan publik ini masih jauh dari teorinya. Padahal ada beberapa pendekatan sikap organisasi publik yang bisa digunakan dalam memberikan pelayanan publik berdasar kepentingan dan akuntabilitas untuk memberikan kepuasan pada publik sesuai permintaan publik. Permintaan publik yang terus meningkat dipengaruhi beberapa hal sesuai pernyataan:

> Permintaan pelayanan publik terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya. Hal tersebut terkait dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat pendidikan, meningkatnya kebutuhan, semakin beragamnya lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik bukan hanya merupakan persoalan administratif saja tetapi lebih tinggi dari itu yaitu pemenuhan keinginan dari publik. Oleh karena itu diperlukan kesiapan bagi administator pelayan publik agar dapat dicapai kualitas pelayanan yang baik. (Sumartono, 2007:21).

Pelayanan publik yang baik dan berkualitas merupakan salah satu indikator dalam pelaksanaan pemerintahan daerah, terlebih di era otonomi daerah ini dimana Pemerintah Daerah sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai

pelayan publik, pemerintah daerah dituntut untuk menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik. Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik ini dengan disusunnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat, menyatakan bahwa: "Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitaif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya". Harapan masyarakat ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya, sehingga dari sini akan diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Indeks kepuasaan masyarakat ini merupakan salah satu strategi untuk mengatasi adanya mal-administrasi dalam usaha meningkatkan kinerja aparatur publik, untuk itu maka diperlukan perhatian khusus dan mendalam terhadap pelayanan yang diberikan, apakah pemerintah daerah telah memberikan kepuasan masyarakat atau penerima layanan atau sebaliknya.

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. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN (Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara) dengan BPS (Badan Pusat Statistik). Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat

diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan. Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

Menurut Moneir (2006:45) kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa terjadi setelah mereka mengkonsumsi jasa yang diterima sehingga dampaknya secara tidak langsung dapat dilihat dari bagaimana masyarakat menyikapi pelayanan yang ada. Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka semakin tercapainya tingkat kepuasan masyarakat, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan buruk maka masyarakat akan merasa dirugikan. Beberapa dimensi atau unsur pelayanan yang berkualitas dapat dijadikan cermin untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, dapat dilihat dalam Moenir (2006:41-44), Sinambela (2007:6), Tangkilisan (2007:219-223).

Kepuasan pengguna jasa yang belum terpenuhi menimbulkan rasa enggan untuk memakai atau mengkonsumsi jasa itu lagi. Hal semacam ini dapat diperbaiki dengan mengimplementasikan konsep pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa umumnya. Dari hal-hal yang sudah dipaparkan tadi dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa keadaan pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa, dimana tingkat kepuasan tersebut dapat dinilai dengan berdasarkan indeks kepuasan masyarakan.

Salah satu pelayanan publik yang terus melalukan perbaikan adalah pelayanan perpustakaan. Perpustakaan sebagai suatu fasilitas umum guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang membaca dan pendidikan, berupaya untuk selalu memberikan pelayanan terbaik sehingga dapat memuaskan masyarakat sebagai pelanggannya. Perpustakaan Umum Kota Malang merupakan salah satu fasilitas umum yang cukup membanggakan bagi Kota Malang. Hal ini bisa dibuktikan pada tahun 2008, Perpustakaan Umum Kota Malang telah berhasil memperoleh Sertifikat Layanan ISO 9001:2000 selain itu perpustakaan Kota Malang juga menjadi perpustakaan percontoan di Provinsi Jawa Timur.

Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Kota Malang nomor 6 tahun 2004 tanggal 20 April 2004 tentang Pembentukan, kedudukan, tugas pokok, fungsi dan

struktur organisasi Badan dan Kantor sebagai Lembaga Teknis Pemerintah Kota Malang. Hal ini karena dengan adanya perpustakaan kota yang memberikan pelayanan dan menyediakan fasilitas untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat, maka akan mendorong minat membaca dan hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan dan perpustakaan itu sendiri.

Menyadari kebutuhan masyarakat akan buku bacaan serta sarana pendidikan dan pengembangan sumber daya manusia yang semakin besar, maka pemerintah daerah melalui perpustakaan umum diharuskan untuk menyediakan akan kebutuhan tersebut. Dengan koleksi buku sekitas 45.000 eksemplar dan dengan berbagai macam fasilitas penunjang informasi pendidikan, menjadikan Perpustakaan Umum Kota Malang sebagai salah satu tempat dalam mencari referensi buku yang mudah, murah dan lengkap bagi masyarakat Malang Raya serta masyarakat umum lainnya. Namun yang perlu dilihat lebih rinci lagi apakah para pengguna jasa perpustakaan (masyarakat) tersebut sudah merasa terpuaskan akan layanan Perpustakaan Umum Kota Malang. Seringkali masyarakat dikecewakan oleh organisasi/instansi penyedia jasa karena harapan masyarakat yang tinggi, namun kinerja organisasi/instansi penyedia jasa masih rendah. Misalnya, masyarakat memiliki harapan untuk segera dilayani saat mengembalikan buku akan tetapi masyarakat harus antri lama, akibat penyediaan loket pengembalian yang hanya 1 buah loket. Hal ini bisa mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan karena kinerja tidak sesuai dengan harapan atau kepentingan masyarakat. Oleh karena itu penghitungan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dirasa perlu adanya. Dengan adanya penghitungan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, maka tiap instansi pemerintah dapat mengetahui penilain masyarakat terhadap kinerja instansi tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan suatu yang penting. Atas dasar itulah, peneliti merasa tertarik untuk mengkaji lebih jauh dengan melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang”.

B. Perumusan Masalah

Melihat dari latar belakang yang ada, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang?
2. Upaya-upaya apakah yang dilakukan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada perumusan masalah penelitan, maka tujuan penelitian dapat di kemukakan sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang?
2. Untuk menjelaskan dan menganalisis upaya-upaya apakah yang dilakukan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, adapun kontribusi penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Manfaat Teoritis
   a. Output dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebuah pemahaman mengenai pelayanan perpustakaan yang dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang Raya.
   b. Sebagai bahan kajian dan sumbangan pemikiran yang berkaitan dengan penghitungan tingkat kepuasan masyarakat terhdap layanan Perpustakaan Umum Kota Malang.
   c. Sebagai bahan bacaan dan referensi bagi peneliti yang selanjutnya dalam tema yang sama.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti: untuk menumbuhkembangkan sikap kritis peneliti terhadap manajemen yang diterapkan dalam pelayanan publik khususnya bidang pelayanan perpustakaan.

b. Bagi Lembaga (Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang): output penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menyelenggarakan pelayanan perpustakaan yang lebih baik.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang isi penulisan, di bawah ini disampaikan pokok-pokok bahasan yang ada pada setiap bab, yaitu:

Bab pertama merupakan pendahuluan. Pada bab ini diawali dengan pembahasan latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan kontribusi penelitian serta menguraikan sistematika pembahasan.

Bab kedua merupakan tinjauan Pustaka. Pada bab ini memuat berbagai pendapat para ilmuwan serta teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian sebagai landasan atau arahan yang akan digunakan dalam penelitian, yaitu berisi tentang kepuasan masyarakat, indeks kepuasan masyarakat, perpustakaan.

Kemudian bab ketiga merupakan metode Penelitian. Dalam bab ini membahas mengenai metodologi penelitian, jenis penelitian yang diambil, lokasi penelitian, konsep, variabel, definisi operasional, skala pengukuran, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, jenis data dan metode pengumpulan data, dan analisis data.

Selanjutnya pada bab keempat merupakan hasil dan pembahasan. Dalam bab ini disajikan tentang gambaran umum lokasi penelitian, gambaran umum responden, pelaksanaan pelayanan perpustakaan yang dilakukan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, dan Interpretasi hasil penelitian.

Dan yang terakhir bab kelima merupakan penutup. Yang terdapat dalam bab ini merupakan kesimpulan dari hasil yang telah dibahas dalam bab sebelumnya serta pengajuan saran yang mungkin dapat dipergunakan oleh Kantor

Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang dalam memberikan pelayanan yang lebih baik.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

D. Pemerintahan Daerah (*Local Government*)

7. Pengertian Pemerintahan Daerah (*local government)*

Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, menyebutkan bahwa yang dimaksud Pemerintahan Daerah adalah:

> "penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945."

Selain itu dalam Undang-Undang tersebut, menyebutkan bahwa yang Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati, atau walikota, dan perangkat saerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.

Sedangkan Hoessein (dalam Muluk, 2006:10) mengungkapkan bahwa *local government* merupakan sebuah konsep yang dapat mengandung tiga arti, yaitu :

1. Pemerintah lokal yang sering dipertukarkan dengan *local authority* yang mengacu pada organ yakni *council* dan *major* dimana rekrutmen pejabatnya didasarkan atas pemilihan.
2. Mengacu pada pemerintahan lokal yang dilakukan oleh pemerintah lokal. Arti kedua ini lebih mengacu pada fungsi, dalam menentukan fungsi kewenangan pemerintah daerah terdapat dua fungsi yaitu : Pertama, the *ultra vires doctrine*, menunjukkan bahwa pemerintah daerah dapat bertindak pada hal-hal tertentu atau memberikan pelayanan tertentu saja. Fungsi atau urusan pemerintahan bagi pemerintah daerah dirinci sedangkan fungsi atau urusan pemerintahan yang tersisa menjadi kompetensi pemerintah pusat. Kedua, prinsip *general competence* atau *open end arangement*, pemerintah daerah harus melakukan apa saja yang dipandang perlu dalam memenuhi kebutuhan daerahnya sebagaimana yang ditentukan oleh para pengambil keputusan di daerah itu. Pemerintah pusat telah mempunyai urusan atau fungsi yang terinci, sementara itu sisanya merupakan urusan yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah.
3. Bermakna daerah otonom. Bahwa pembentukan darah otonom yang secara simultan merupakan kelahiran situs ekonomi berdasarkan atas aspirasi dan kondisi objektif dari masyarakat yang berada diwilayah tertentu sebagai bagian dari bangsa dan wilayah

nasional. Masyarakat yang menuntut otonomi melalui desentralisasi menjelma menjadi daerah otonom sebagai kesatuan masyarakat hukum yang berwenang mengatur dan menangani urusan pemerintah menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat.

Dengan ketiga konsep tersebut, maka setiap pemerintah daerah akan memiliki peran dan tugas masing-masing. Menurut Starling dalam Muluk (2006:59) tugas utama pemerintah adalah menyediakan *public goods* daripada *private good* dan menciptakan keadilan dalam pelayanan publik yang jarang menghasilkan laba.

8. Fungsi Pemerintahan Daerah

Mengenai fungsi pemerintah, dalam hal ini terbagi menjadi tiga fungsi pemerintah, yaitu:

1) Servicing Function (Fungsi Pelayanan)

Dalam hal ini pemerintah memiliki fungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara tidak diskriminatif dan juga tidak memberatkan. Dimana pemerintah ada dan terbentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara tidak diskriminatif dengan kualitas yang sama terhadap semua penerima layanan yaitu masyarakat. Tindakan yang dilakukan pemerintah dalam hal pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dengan cara netral, tidak pilih kasih dimana semua orang memiliki hak yang sama, yakni hak hidup untuk dilayani, dihormati, diberi kesempatan yang sama dan hak-hak lainnya yang terkait dengan masalah pelayanan.

2) Regulating Function (Fungsi Pengaturan)

Dalam hal ini fungsi pengaturan digunakan bukan hanya pada masyarakat saja namun juga pada pemerintah itu sendiri selaku pembuat kebijakan. Artinya, dalam membuat kebijakan harus lebih dinamis, yang mengatur kehidupan bermasyarakat dan serta mampu memberikan yang terbaik kepada masyarakat.

3) Impowering (Fungsi Pemberdayaan)

Mengenai fungsi yang ketiga yaitu fungsi pemberdayaan, dalam hal ini pemerintah memberikan pelayanan dan serta membuat regulasi atau

aturan-aturan yang bisa membrikan arti lebih kepada masyarakat. Dimana masyarakat sebagai penerima layanan dan pelaksana dari kebijakan dan aturan yang telah dibuat oleh pemerintah akan mampu dan mandiri dalam menjalankan kehidupannya sebagai warga negara, disamping itu pemerintah lebih berperan sebagai fasilitator dan motivator untuk membantu masyarakat dalam menghadapi dan menjalankan masalah kehidupan dengan harapan kedepan untuk bisa menciptakan suatu bentuk masyarakat yang lebih mandiri yang mampu menghadapi segala sesuatu dengan tingkat keterlibatan pemerintah yang sangat minim.

E. Pelayanan Publik

5. Pengertian Pelayanan Publik

Untuk mengetahui makna pelayanan publik maka kita membedah 2 arti kata, yaitu kata "pelayanan" dan "publik". Menurut Kotler dalam Sinambela (2008:4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Disisi lain pelayanan dimaknai sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Inu dalam Sinambela (2008:5) mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Suparto (2008:4) yang dimaksud dengan Pelayanan Publik adalah pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggaran negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (publik) sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.

63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara Nomor 25 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa inti dari pelayanan publik adalah ditandai dengan adanya pengabdian kepada masyarakat serta pemenuhan dan pemberian kepuasan terhadap masyarakat. Tugas pelayanan kepada masyarakat tersebut sesuai dengan fungsi aparat pemerintahan, yaitu sebagai abdi masyarakat, sehingga kegiatan untuk melayani masyarakat merupakan kewajiban aparat pemerintah. Oleh karena itu dalam memberikan pelayanan, aparatur pemerintah harus berpedoman kepada sikap, tindakan, serta perilaku yang tercermin sebagai berikut:

a. Mempunyai dasar hukum yang jelas
b. Hak dan kewajiban warga negara yang dilayani dinyatakan secara terbuka, yang artinya setiap warga negara tanpa terkecuali mempunyai hak dan kewajiban yang sama dalam menerima layanan dari pemerintah
c. Bentuk akhir pelayanan diketahui dan disepakati bersama baik oleh pihak pemerintah maupun publik yang dilayani
d. Pelayanan diberikannn secara cepat, akurat, ramah, efektif, dan efisien
e. Adanya interaksi antara pemberi layanan dan pihak yang dilayani yang berlangsung secara obyektif dan rasional.

Di dalam pelayanan umum juga terdapat faktor-faktor yang sangat mendukung bagi efektifitas pelayanan tersebut sebagaimana yang dinyatakan oleh Moenir (2000) bahwa di dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya adalah:

a. Faktor kesadaran para pejabat pemberi layanan serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum

b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja dalam pemberian pelayanan
c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan bejalannya mekanisme kegiatan pelayanan terhadap publik
d. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum
e. Faktor keterampilan petugas pemberi layanan
f. Saran dalam pelaksanaan tugas pelayanan agar dapat menjadi landasan bagi proses perbaikan pelayanan yang diberikannn oleh pemerintah kepada seluruh masyarakat.

Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan pendidikan, kesehatan dan lain-lain.

6. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Menurut Moenir (2006:190) layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam, yaitu :

a) Layanan dengan lisan
b) Layanan melalui tulisan
c) Layanan dalam perbuatan

Untuk lebih jelasnya, dapat dijelaskan dengan berikut :

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (Humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layana lisan berhasilk sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus diperlukan oleh pelaku layanan, yaitu:

1. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya
2. Mampu memberikan penjelasan yang diperlukan secara lancar, singkat, tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
3. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
4. Dalam keadaan sepi, tidak ngobrol dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
5. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar ngobrol dengan cara yan tidak sopan.

Berdasarkan uraian tersebut terlihat bahwa dalam memberikan layanan secara lisan baik berupa penjelasan ataupun keterangan kepada siapapun yang memerlukan, haruslah disesuaikan dengan norma, budaya dan tingkah laku yang berlaku di daerah tersebut.

b. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan)

c.Layanan dalam perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan dan pekerjaan. Maka dari itu pemberian layanan dalam bentuk perbuatan perlu disertai kesungguhan dan keterampilan serta kedisiplianan agar hasilnya dapat memenuhi syarat dan memuaskan mereka yang berkepentingan.

7. Azas-Azas Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan azas-azas pelayanan publik sebagai berikut :

1. Transparansi, yaitu bersifat terbuka dan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam artian tidak membedakan suku, agama, rasa, gender ataupun golongan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak, yaitu antara pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

8. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang mereka terima merupakan kontribusi penting yang sangat berarti bagi eksistensi instansi atau organisasi publik yang bersangkutan. Sehubungan dengan hal tersebut, terdapat prinsip-prinsip pelayanan publik yang seharusnya diterapkan secara maksimal agar memperoleh kualitas pelayanan publik yang mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Milen, 2006 dalam Sumartono (2007:24) menyatakan bahwa prinsip penting dalam pelayanan publik yang baik adalah layanan yang makin dekat dengan yang dilayani. Terdapat dua kemungkinan positif yang bermanfaat jika prinsip tersebut diatas dijalankan, yaitu adanya kemungkinan untuk menerima masukan, kritik dan kontrol dari penerima layanan dan kemungkinan selanjutnya adalah yang akan menerima layanan dapat menyebutkan aspirasi dan standar layanan yang mereka inginkan. Disinilah muncul komunikasi dua arah yang saling melengkapi untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas sesuai keinginan dan kebutuhan dari pengguna produk layanan tersebut.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Sedangkan prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Kepmenpan No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 meliputi:

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan yang meliputi:
   a. Persyaratan teknis dan administratif
   b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
   c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggungjawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan pelaksanaan pelayanan publik
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun dan ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dll.

9. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran atau parameter yang dibakukan dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh kedua pihak yaitu pemberi layanan dan penerima layanan. Standar adalah spesifikasi teknis sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan.

Sehingga pihak penerima layanan mendapatkan pelayanan yang sama dan obyektif dari organisasi penyedia layanan. Sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) No. 63/KEP/M PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyediaan Pelayanan Publik. Standar pelayanan, sekurang- kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
   Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian
   Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan
   Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk Pelayanan
   Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana
   Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan
   Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Perda Propinsi Jawa Timur No. 11 tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur pasal 14 terdapat beberapa standar yang diupayakan untuk dipenuhi, yaitu:

a. Standar pelayanan publik disusun sesuai jenis dan karakteristik pelayanan publik yang meliputi prosedur dan produk pelayanan publik
b. Penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 meliputi standar persyaratan, biaya dan waktu.
c. Masing-masing penyelenggara pelayanan publik wajib menginformasikan standar pelayanan publik kepada masyarakat.

10. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Terdapat beberapa pola dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diterapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pola tersebut antara lain:

a. Fungsional

Adalah pola pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi dan kewenangannya.

b. Terpusat

Adalah pola pelayanan yang secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasar pelimpahan dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Terpadu

Pola pelayanan terpadu terbagi lagi menjadi dua, yaitu:

1. Terpadu Satu Atap

   Adalah suatu pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan. Dengan kata lain pola pelayanan ini hanya untuk pelayanan yang jauh dari jangkauan masyarakat.

2. Terpadu Satu Pintu

   Adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d. Gugus Tugas

Adalah pola pelayanan publik yang dalam hal ini petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu (Mahmudi, 2005:221-222).

Selain pola yang telah disebutkan di atas, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Tetapi harus sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah ditentukan. Pengembangan tersebut disesuaikan dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat.

F. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan respon positif dengan dari pelanggan dimana ditunjukan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Menurut Kotler (2005:234), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas. Richard Oliver dalam Kausar (2009:63) memberikan batasan bahwa kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan, dengan tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Dari batasan ini tampak bahwa kepuasan merupakan tanggapan pelanggan atas kebutuhannya, baik yang terpenuhi maupun yang tidak terpenuhi. Hal ini berarti adanya penilaian pelanggan terhadap suatu barang atau jasa ataupun barang atau jasa itu sendiri yang telah memberiakn tingkat kenyamanan yang terkait dengan terpenuhi atau tidak terpenuhinya kebutuhan hidupnya, termasuk pemenuhan kebutuhan yang berada di bawah harapan atau melebihi harapannya. Terpenuhinya suatu kebutuhan akan menciptakan suatu kenyamanan, dan kenyamanan adalah kepuasan.

Pada organisasi publik kepuasan disini diartikan sebagai kepuasan masyarakat. Menurut Fournier dan Mick dalam Kausar (2009:65), menjelaskan lima kesimpulan penting tentang kepuasan masyarakat, yaitu :

1. Kepuasan masyarakat adalah suatu proses yang aktif dan dinamis
2. Kepuasan tersebut sering kali memiliki dimensi sosial yang kuat
3. Makna dan emosi merupakan komponen integral dari kepuasan
4. Proses kepuasan bergantung kepada konteks dan saling berhubungan, meliputi berbagai paradigm, model dan mode
5. Kepuasan selalu berkaitan dengan kepuasan hidup dan kualitas hidup itu sendiri

Kepuasan sebagai suatu keadaan bahwa kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat terpenuhi melalui produk atau jasa yang diterima sangat bergantung kepada persepsi dan ekspektasi masyarakat. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi ini menurut Gaspersz (2002:35) adalah :

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika sedang mencoba melakukan transasksi atau sedang di dalam proses pelayanan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keingingan besar, harapan dan ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya
2. Pengalaman masa lalu ketika menerima produk dan proses pelayanan
3. Pengalaman dari rekan-rekan, pada saat mereka akan menceritakan kualitas produk dan perhatian yang diterima dalam proses pelayanan. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan, terutama pada proses pelayanan yang bernilai ekonomi tinggi dan memiliki resiko tinggi
4. Komunikasi dan informasi juga mempengaruhi persepsi pelanggan. Frekuensi komunikasi dan volume informasi yang tidak terprogram, berlebihan dan secara actual tidak mampu memenuhi ekspektasi pelanggan akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi pelanggan tentang pelaksanaan pelayanan.

Apabila dilihat dalam proses manajemen yang berorientasi kepada kepuasn pelanggan, pad prinsipnya terdapat dua strategi yang fundamental (Handi, 2003:18-19), yaitu ;

Pertama, strategi kepuasn pelanggan haruslah mulai dengan mengetahui harapan pelanggan. Secara sederhana kepuasan pelanggan akan terjadi kalau institusi mampu menyediakan produk, pelayanan dan aspek lain sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan.

Kedua, strategi kepuasan pelanggan haruslah dilakukan dengan memilih pelanggan yang benar. Strategi kepuasan pelanggan pada dasarnya tidak dapat dilepaskan dengan strategi segmentasi.

Kedua strategi tersebut adalah strategi harapan dan segmentasi pelanggan. Satu dengan yang lainnya berkaitan erat. Strategi segmentasi pelanggan dalam proses pelayanan publik merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Namun, dalam pelayanan public sering menghadapi hambatan terutama dalam memformulasikannya. Hambatan ini dijelaskan Handi (2003:19) sebagai berikut ;

Pertama, karena adanya sikap mental atau anggapan bahwa fungsi mereka sebagai pelayanan umum, diberikan tingkat pelayanan yang sama kepada siapapun untuk seluruh segmen-segmen yang pada dasarnya mempunyai harapan yang sebenarnya berbeda.

Kedua, bisa juga karena adanya monopoli, sehingga keinginan untuk menjadi institusi yang fokus kepada pelanggan relatif lemah. Serta hampir semua element tidak termotifasi untuk menjadi kuat.

Berkaitan dengan pelayanan publik, Osborne dan Plastrik dalam Kausar (2009:68) memberikan gambaran bahwa ketika organisasi pemerintah berusaha memilah siapa pelanggannya, mungkin akan sangat bingung. Kadangkala pelanggannya adalah publik secara keseluruhan. Selalu ada produk yang disebut sebagai *public goods* dan *private goods*. Meskipun demikian, banyak pelayanan publik yang mengkombinasikannya, bahwa kedua bentuk palayanan itu membutuhkan respon yang sama baik aspek pribadi maupun aspek publik. Disamping apa yang telah dikemukakan diatas ternyata apabila ditelaah dari cara kerja pada setiap institusi pemerintah, juga ditemukan adanya organisasi pemerintah yang tidak hanya melayani anggota masyarakat saja melainkan juga organisasi pemerintah lainnya.

Sesuai dengan karakteristik dan kompleksitas pelanggan dalam pelayanan publik, lebih lanjut Osborne dan plastrik dalam Kausar (2009:68) mendefinisikan hal-hal berikut :

1. Pelanggan utama : individu atau kelompok dimana pekerjaan organisasi pemerintah dirancang untuk membantu mereka.
2. Pelanggan sekunder : individu atau kelompok lain dimana pekerjaan organisasi pemerintah dirancang untuk memberi manfaat kepada mereka, tetapi sifatnya tidak langsung.
3. *Complier* : adalah subyek penegakan, mereka yang harus mematuhi hukum dan peraturan-peraturan, misalnya : wajib pajak dalam kaitannya dengan Kantor Pelayanan Pajak, pengembangan dalam hubungannya dengan Dinas Tata Kota atau pengemudi hubungannya dengan Polisi Lalu Lintas.
4. *Stakeholder* : individu atau kelompok yang memiliki kepentingan dengan kinerja organisasi atau system pemerintahan, misalnya: guru dalam sekolah negeri, organisasi buruh atau kelompok bisnis dalam kaitannya dengan badan yang mengurusi keselamatan atau

kesehatan kerja, beberapa *stakeholders*, mungkin menjadi pelanggan, tetapi tidak seluruhnya didudukkan sebagai pelanggan.

Pada manajemen pelayanan publik telah diuraikan mengenai lima strategi pembaruan sistem dan organisasi pemerintahan, salah satunya adalah strategi pelanggan. Strategi pelanggan akan berjalan dengan baik apabila setiap pejabat publik mampu menetapkan tujuan organisasi yang memuaskan kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan dan menjaga agar pemberi pelayanan bertanggung jawab kepada pelangganya. Karena itu ada tiga pendekatan dasar yang bisa membuat organisasi bertanggung jawab kepada pelanggan, yaitu ;

1. Memberi pilihan kepada pelanggan
2. Member kesempatan kepada pelanggan untuk mengontrol sumber daya dan memberinya sesuai pilihan untuk memaksa penyedia pelayanan berkompetisi
3. Menetapkan standart pelayanan pelanggan dan menciptakan imbalan bagi organisasi yang melakukan pekerjaan dengan baik dalam memenuhi standart tersebut dan menghukum mereka yang melakukan pelayanan yang tidak bisa memenuhi standart tersebut.

Untuk menentapkan standardisasi pelayanan publik di Indonesia, dipergunakan standardisasi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan publik, sebagai pembaharuan dari Keputusan Menteri Nomer 81 tahun 1993 tentang Pendoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Di dalam pedoman umum ini, kepuasan masyarakat diartikan sebagai ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang diharapkannya. Untuk mengetahui tingkat kepuasan tersebut perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyaraka (IKM), sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang

Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

D. Indeks Kepuasan Masyarakat

1. Pengertian IKM

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

2. Maksud dan tujuan penyusunan IKM

Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat, dimana memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

G. Sasaran IKM

Sasaran yang akan dicapai dalam Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah:

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.

H. Manfaat IKM

Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat antara lain:

1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4) Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan .

I. Unsur-Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Sesuai dengan Keputusan Menpan Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004, ada empat belas unsur dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu:

1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
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;
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 besamya 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 diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

E. Perpustakaan

4. Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan berasal dari kata ''pustaka" yang artinya buku, kitab, kitab primbon. Sedangkan perpustakaan artinya kumpulan buku-buku bacaan, bibliotek, buku-buku kesusateraan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1988). Perpustakaan dalam Bahasa Inggris disebut "*Library*" berasal dari Bahasa Romawi yaitu "*Librarium*" yang terdiri dari kata "*Liber*" artinya buku sedangkan "*armarium"* artinya lemari. Jadi dilihat dari kata asalnya, berarti

lemari di mana didalamnya terdapat buku buku. Menurut RUU Perpustakaan pada Bab I pasal 1 menyatakan Perpustakaan adalah institusi yang mengumpulkan pengetahuan tercetak dan terekam, mengelolanya dengan cara khusus guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya melalui beragam cara interaksi pengetahuan. Menurut Taslima Joesoef dalam Lasa (2005:21) perpustakaan merupakan unit kerja yang mengumpulkan, menyimpan, memelihara dan mengelola pemanfaatan koleksi bahan pustaka dengan menggunakan system tertentu yang dipakai sebagai informasi. Sedangkan mulyani A. Nurhadi dalam Lasa (2005:21) memberikan batasan, bahwa perpustakaan adalah unit kerja tempat mengumpulkan, menyimpan dan memelihara koleksi bahan pustaka yang dikelola dan diatur secara sistematis dengan cara tertentu untuk digunakan secara kontinyu oleh pemakainya sebagai sumber informasi. Sehingga perpustakaan sebagai sarana informasi tidak semata-mata hanya sebagai unit pelengkap organisasi atau berupa hiasan saja, melainkan dibebani misi untuk menyediakan, mengolah dan menyebarluaskan informasi yang dibutuhkan bagi kelancaran laju roda organisasi serta program-program lembaga induknya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

5. Peranan, Tugas, dan Fungsi Perpustakaan

Peranan Perpustakaan

Setiap perpustakaan dapat mempertahankan eksistensinya apabila dapat menjalankan peranannya. Secara umum peran-peran yang dapat dilakukan adalah :

a. Menjadi media antara pemakai dengan koleksi sebagai sumber informasi pengetahuan.
b. Menjadi lembaga pengembangan minat dan budaya membaca serta pembangkit kesadaran pentingnya belajar sepanjang hayat.
c. Mengembangkan komunikasi antara pemakai dan atau dengan penyelenggara sehingga tercipta kolaborasi, sharing pengetahuan maupun komunikasi ilmiah lainnya.
d. Motivator, mediator dan fasilitator bagi pemakai dalam usaha mencari, memanfaatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan

dan pengalaman. Serta berperan sebagai agen perubah, pembangunan dan kebudayaan manusia

.

Tugas Perpustakaan

Setiap perpustakaan memiliki kewajiban yang sudah ditentukan dan direncanakan untuk dilaksanakan. Tugas setiap jenis perpustakaan berbeda - beda sesuai dengan kewajiban yang ditetapkan.

Fungsi Perpustakaan

Berdasarkan batasan masalah yang dikemukakan diatas, maka fungsi pokok perpustakaan, yaitu :

a. Fungsi akumulasi dan preservasi budaya bangsa, budaya bangsa adalah peninggalan yang harus disimpan, preservasi dan diperbaiki. Akumulasi budaya bangsa ini perlu di preservasi, agar bahan pustaka ini tidak hancur.
b. Fungsi Informasi

   Dengan koleksinya, perpustakaan berusaha memberikan segala informasi yang diperlukan, dengan menggunakan sarana bibliografi.
c. Fungsi pendidikan

   Perpustakaan merupakan sarana pendidikan non formal, perpustakaan sering merupakan sebuah centre of leraning, juga sebagai sarana *life long education* (pendidikan seumur hidup).
d. Fungsi penelitian/ research

   Perpustakaan merupakan sarana untuk mengumpulkan literatur yang diperlukan sebelum kita melakukan penelitian. Research begins in the library artinya penelitian dimulai di perpustakaan.
e. Fungsi inspirasi

   Inspirasi merupakan suatu peristiwa yang dengan memperhatikan atau membaca buku dapat menimbulkan buah pikiran baru sebagai hasil dari penalaran atau bacaan.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

f. Fungsi rekreasi

Perpustakaan merupakan sarana rekreasi intelektual, karena dengan membaca buku fiksi, biografi menjadikan seseorang merasa lebih rilex.

6. Jenis-Jenis Perpustakaan

Jenis-jenis perpustakaan yang ada dan berkembang di Indonesia menurut penyelenggaraan dan tujuannya dibedakan menjadi :

1. Perpustakaan Digital adalah Perpustakaan yang berbasis teknologi digital atau mendapat bantuan komputer dalam seluruh aktifitas di perpustakaannya secara menyeluruh. Contohnya : Buku atau informasi dalam format *electiric book*, piringan, pita magnetik, *CD* atau *DVD rom*.
2. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, selanjutnya disebut Perpustakaan Nasional, adalah Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPND) yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang berkedudukan di Ibukota Negara.
3. Perpustakaan Provinsi adalah Lembaga Teknis Daerah Bidang Perpustakaan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi yang mempunyai tugas pokok melaksanakan pengembangan perpustakaan di wilayah provinsi serta melaksanakan layanan perpustakaan kepada masyarakat.
4. Perpustakaan Kabupaten/Kota adalah Lembaga Teknis Daerah Bidang Perpustakaan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, yang mempunyai tugas pokok melaksanakan pengembangan perpustakaan di wilayah Kabupaten/Kota serta melaksanakan layanan perpustakaan kepada masyarakat umum.
5. Perpustakaan Umum : Perpustakaan yang ada di bawah lembaga yang mengawasinya. Perpustakaan umum terbagi atas :

6. Perpustakaan Umum Kecamatan, adalah Perpustakaan yang berada di Kecamatan sebagai cabang layanan Perpustakaan Kabupaten/Kota yang layanannya diperuntukkan bagi masyarakat di wilayah masing-masing.
7. Perpustakaan Umum Desa/Kelurahan adalah perpustakaan yang berada di Desa/Kelurahan sebagai cabang layanan Perpustakaan Kabupaten/Kota yang layanannya diperuntukkan bagi masyarakat di desa/kelurahan masing-masing.
8. Perpustakaan Khusus : Perpustakaan yang diperuntukkan untuk koleksi- koleksi tokoh terkenal. Contohnya : Perpustakaan Bung Hatta.
9. Perpustakaan lembaga Pendidikan : Perpustakaan yang berada di lingkungan lembaga pendidikan (SD, SMP, SMA, PT, dan LSM). Contohnya : perpustakaan Universitas. Pada perpustakaan tingkat Perguruan Tinggi perpustakaan dapat dibagi kembali menjadi dua, yaitu : perpustakaan pusat dan perpustakaan tingkat fakultas.
10. Perpustakaan Lembaga Keagamaan : Perpustakaan yang berada di lingkungan lembaga keagamaan. Contohnya : Perpustakaan Masjid, perpustakaan Gereja, dll
11. Perpustakaan Pribadi : Perpustakaan yang diperuntukkan untuk koleksi sendiri dan dipergunakan dalam ruang lingkup yang kecil. Contohnya : Perpustakaan keluarga.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB III
METODE PENELITIAN

Dalam suatu penelitian agar dapat mencapai tujuan yang tepat dan keakuratan suatu penelitian maka diperlukan suatu metode yang berisi cara-cara yang digunakan secara sistematis dengan prosedur yang harus dilalui agar mencapai tujuan yang dinginkan. (Singarimbun dan Effendi, 2006:12) mendefinisikan penelitian merupakan suatu proses yang panjang. Ia berawal pada minat untuk mengetahui fenomena tertentu dan selanjutnya berkembang menjadi gagasan, teori, konseptualisasi, pemilihan metode penelitian yang sesuai, dan seterusnya.

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, menurut Nazir (2005:54), penelitian yang menggunakan metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti suatu kelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Dari pengertian diatas dapat diketahui bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang digunakan untuk memperoleh gambaran tentang situasi atau kejadian dengan maksud mengadakan akumulasi data, memberikan deskriptif atau gambaran mengenai fenomena-fenomena yang terjadi, serta mendapatkan gambaran mengenai masalah yang dihadapi. Penelitian deskriptif pada umumnya merupakan penelitian non hipotesis sehingga dalam langkah penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis. Analisis data penelitian ini termasuk riset deskriptif yang menjelaskan keadaan yang sebenarnya tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang.

Metode yang digunkan dalam penelitian deskriptif adalah metode survei, karena survei digunakan untuk mengukur gejala-gejala yang ada, tanpa menyelidiki mengapa gejala-gejala tersebut ada. Jadi peneliti sangat perlu mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, karena analisis penelitiannya hanya menggunakan data-data yang ada, bukan menguji hipotesis untuk

memecahkan masalah. Survei dilakukan dengan sampel yang diambil dari suatu populasi dan dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama. Survei dapat memberikan manfaat untuk tujuan-tujuan yang bersifat deskriptif, membantu memperbandingkan kondisi yang ada dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dan membantu pelaksanaan evaluasi.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah ruang atau tempat dimana peneliti akan mengungkapkan keadaan yang sebenarnya dari obyek yang akan diteliti. Lokasi penelitian yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah lokasi dimana penelitian ini dilakukan. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Alasan penelitian dilakukan di lokasi tersebut adalah karena Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah salah satu penyelenggara pelayanan publik atau salah satu fasilitas publik dalam bidang pendidikan yang menjadi salah satu perpustakaan percontohan di Propinsi Jawa Timur.

C. Konsep , Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran

1. Konsep dan Variabel Penelitian

Pengertian konsep menurut Nazir (2005:123) menggambarkan suatu fenomena secara abstrak yang dibentuk dengan jalan membuat generalisasi terhadap sesuatu yang khas. Sedangkan menurut Effendi dalam Singarimbun dan Effendi (2006:33) konsep adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak : kegiatan, keadaan, kelompok, individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Konsep dalam penelitian ini adalah pelayanan publik.

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2008:38). Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel tunggal. Menurut Hadari dan Hadari dalam Wulansari (2007:45), variabel tunggal adalah variabel yang hanya mengungkapkan variabel tersebut untuk dideskripsikan baik unsur atau faktor-faktor didalam setiap gejala, penelitian seperti ini disebut variabel

tunggal. Jadi yang menjadi variabel dalam penelitian ini (X) adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dari variabel tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dibagi menjadi 14 sub variabel. Untuk lebih mudahnya, kita lihat tabel 1.

Tabel 1

Konsep, Variabel Dan Sub Variabel Penelitian

Konsep	Variabel	Sub Variabel
Pelayananan Publik	Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik	• Prosedur pelayanan (X1)
		• Persyaratan Pelayanan (X2)
		• Kepastian Petugas (X3)
		• Kedisiplinan Petugas (X4)
		• Tanggung Jawab Petugas (X5)
		• Kemampuan Petugas Pelayanan (X6)
		• Kecepatan Pelayanan (X7)
		• Keadilan Mendapatkan Pelayanan (X8)
		• Kesopanan dan Keramahan Petugas (X9)
		• Kewajaran Biaya Pelayanan (X10)
		• Kepastian Biaya Pelayanan (X11)
		• Kepastian Jadwal Pelayanan (X12)
		• Kenyamanan Lingkungan (X13)
		• Keamanan Pelayanan (X14)

2. Definisi Operasional

Definisi operasional, merupakan suatu unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel.

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah ;

a. Unsur pelayanan :

Sesuai dengan Keputusan Menpan Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004, ada empat belas unsur dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu:

15) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;

16) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;

17) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
18) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
19) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
20) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
21) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
22) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan sangat membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani;
23) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
24) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
25) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
26) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
27) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
28) 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.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

3. Skala Pengukuran

Berdasarkan Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pembobot masing-masing unsur sebagai berikut :

a. Jawaban sangat mudah/ sangat sesuai/ sangat jelas/ sangat disiplin/ sangat bertanggung jawab/ sangat mampu/ sangat cepat / sangat adil/ sangat sopan dan ramah/ sangat wajar/ sangat sesuai/ sangat tepat/ sangat nyaman/ sangat aman.diberi nilai persepsi 1.
b. Jawaban sangat mudah/ sangat sesuai/ sangat jelas/ sangat disiplin/ sangat bertanggung jawab/ sangat mampu/ sangat cepat / sangat adil/ sangat sopan dan ramah/ sangat wajar/ sangat sesuai/ sangat tepat/ sangat nyaman/ sangat aman diberi nilai persepsi 2
c. Jawaban mudah/ sesuai/ jelas/ disiplin/ bertanggung jawab/ mampu/ cepat / adil/ sopan dan ramah/ wajar/ sesuai/ tepat/ nyaman/ aman diberi nilai persepsi 3
d. Jawaban sangat mudah/ sangat sesuai/ sangat jelas/ sangat disiplin/ sangat bertanggung jawab/ sangat mampu/ sangat cepat / sangat adil/ sangat sopan dan ramah/ sangat wajar/ sangat sesuai/ sangat tepat/ sangat nyaman/ sangat aman diberi nilai persepsi 4

Model skala demikian dimaknai dengan model skala kategorik, yaitu model pengukuran sikap yang terdiri dari beberapa alternatif kategori pernyataan yang memungkinkan bagi responden untuk memberikan alternatif penilaian. (Ruslan, 2003:194)

D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Singarimbun dan Effendi (2006:73) mengemukakan bahwa populasi atau universe adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga. Populasi (population) yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang memiliki karakteristik tertentu (Indrianto dan Supomo, 2002:155). Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2008:73) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagia sumber data dan dapat mewakili seluruh popuasi. Berdasarkan Kepmen PAN No.25/M.PAN/2/2004 jumlah sampel 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar ("Jumlah unsur" + 1) x 10 = jumlah responden (14 +1) x 10 = 150 responden

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *probability sampling*. Dalam Sugiyono (2008:218), *probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang/ kesempatan pada setiap unsur atau setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

E. Jenis Data

1. Data Primer

Ialah data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian melalui kuesioner bagi anggota sampel dan wawancara dengan anggota sampel, pegawai dan pimpinan Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Malang .

2. Data Sekunder

Ialah data yang diperoleh dari instansi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian berupa catatan-catatan, buku-buku pedoman organisasi, dan susunan struktur organisasi.

F. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1.Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner, merupakan metode pengumpulan data melalui penyebaran daftar pertanyaan yang diajukan sehubungan dengan materi penilaian kepada responden yang telah dipillih. Jenis pertanyaan adalah pertanyaan tertutup yaitu pertanyaan yang jawabannya sudah ditentukan terlebih dahulu.

b. Wawancara, yaitu metode yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung, mendalam, sangat terstruktur, dan individual, ketika seorang responden ditanya pewawancara guna mengungkapkan perasaan, motivasi, sikap/keyakinan terhadap suatu topik.

c. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan cara penggalian teori-teori baik yang berasal dari literature maupun dari karangan ilmiah yang berhubungan dengan pokok bahasan.

2. Instrumen Penelitian

a. Angket (kuesioner)

Berupa daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden sehingga diperoleh jawaban mengenai informasi yang diperlukan.

b. Pedoman Wawancara

Merupakan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebagai instrumen untuk wawancara.

c. Dokumentasi

Yaitu dengan cara mengadakan penelitian terhadap dokumen-dokumen mengenai gambaran umum tempat penelitian, jumlah pegawai dan hal-hal yang dapat menunjang penelitian.

G. Analisis Data

Tujuan dari analisis data secara statistik dalam penelitian ini adalah untuk mengukur besarnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Malang. Sebagai alat pengolahan data secara statistik dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan dua alat analisis data sesuai dengan tujuan dan untuk menjawab atas masalah yang telah dirumuskan antara lain:

1. Analisis deskriptif

Analisis yang digunakan untuk menggambarkan karakteristik lokasi penelitian, karakteristik responden, dan distribusi item masing-masing variabel. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya ditabulasi dalam gambar dan table, kemudian pembahasan data dalam angka dan persentase.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

2. **Indeks Kepuasan Masyarakat**

Nilai IKM dihitung dari hasil perhitungan tingkat kinerja masing-masing unsur kemudian 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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{jumlah\ bobot}{jumlah\ unsur} = \frac{1}{14} = 0.071$$

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

$$\text{IKM} = \frac{Total\ dari\ Nilai\ Perspsi\ Per\ Unsur}{Total\ Unsur\ Terisi}\ \text{X Nilai Penimbang}$$

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

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

Nilai rata-rata Indeks kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan masing-masing unsur kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dikonversikan melalui interval berikut :

Tabel 2

Nilai persepsi, nilai Interval IKM, Nilai 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/ Tidak Puas
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik/ Kurang Puas
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik/ Puas
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat baik/ Sangat Puas

Sumber : Kepmenpan No.25 Tahun 2004

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Malang

Kota Malang adalah sebuah kota di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota ini berada di dataran tinggi yang cukup sejuk, terletak 90 km sebelah selatan Kota Surabaya, dan wilayahnya dikelilingi oleh Kabupaten Malang.

Gambar 1
Letak Kota Malang

Sumber: http:// Kota Malang Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas.htm

a. Sejarah Kota Malang

Seperti halnya kebanyakan kota lain di Indonesia pada umumnya, Kota Malang tumbuh dan berkembang setelah hadirnya pemerintah kolonial Hindia Belanda. Fasilitas umum direncanakan sedemikian rupa agar memenuhi kebutuhan keluarga Belanda. Kesan diskriminatif masih berbekas hingga sekarang, Misalnya *Ijen Boullevard* dan kawasan sekitarnya. Pada mulanya hanya dinikmati oleh keluarga-keluarga Belanda dan Bangsa Eropa lainnya, sementara penduduk pribumi harus puas bertempat tinggal di pinggiran kota dengan fasilitas yang kurang memadai. Kawasan perumahan itu sekarang bagai monumen yang menyimpan misteri dan seringkali mengundang keluarga-keluarga Belanda yang pernah bermukim di sana untuk bernostalgia.

Pada tahun 1879, di kota Malang mulai beroperasi kereta api dan sejak itu kota Malang berkembang dengan pesatnya. Berbagai kebutuhan masyarakat semakin meningkat terutama akan ruang gerak melakukan

kegiatan. Akibatnya terjadilah perubahan tata guna tanah, daerah yang terbangun bermunculan tanpa terkendali. Perubahan fungsi lahan mengalami perubahan sangat pesat, seperti dari fungsi pertanian menjadi perumahan dan industri.

Kota Malang terdiri atas 5 (lima) kecamatan, yaitu:

1) Kecamatan Kedungkandang
2) Kecamatan Sukun
3) Kecamatan Klojen
4) Kecamatan Blimbing
5) Kecamatan Lowokwaru

Kota Malang yang terdiri atas 5 (lima) kecamatan ini masih terbagi menjadi 57 (lima puluh tujuh) Kelurahan/Desa.

b. Demografi Kota Malang

Jumlah penduduk Kota Malang 780.000 (2006), kepadatan penduduk 6.171 jiwa/km², dengan tingkat pertumbuhan 3,9% per tahun (Sumber: http:// Kota Malang Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas.htm). Sebagian besar adalah suku Jawa, serta sejumlah suku-suku minoritas seperti Madura, Arab, dan Tionghoa. Agama mayoritas adalah Islam, diikuti dengan Protestan, Katolik, Hindu, Buddha, dan Kong Hu Chu. Malang dikenal memiliki dialek khas yang disebut Boso Walikan, yaitu cara pengucapan kata secara terbalik, misalnya Malang menjadi *Ngalam*, dan tidak menjadi *kadit*. Gaya bahasa masyarakat Malang terkenal egaliter dan blak-blakan, yang menunjukkan sikap masyarakatnya yang tegas, lugas dan tidak mengenal basa-basi.

c. Pendidikan di Kota Malang

Malang juga dikenal sebagai Kota Pendidikan karena memiliki sejumlah perguruan tinggi ternama. Perguruan tinggi negeri termasuk Universitas Brawijaya, Universitas Negeri Malang, Universitas Islam Negeri Malang, Akademi Penyuluh Pertanian (APP), Politeknik Negeri Malang (Polinema), Politeknik Kesehatan Malang, serta terdapat cabang Sekolah Tinggi Akuntansi Negara (STAN). Beberapa perguruan tinggi swasta terkemuka diantaranya: Universitas Muhammadiyah Malang,

Universitas Merdeka, Universitas Gajayana, dan Universitas Islam Malang.

d. Budaya di Kota Malang

Kekayaan etnis dan budaya yang dimiliki Kota Malang berpengaruh terhadap kesenian tradisional yang ada. Salah satunya yang terkenal adalah Wayang Topeng Malangan (Topeng Malang), namun kini semakin terkikis oleh kesenian modern. Gaya kesenian ini adalah wujud pertemuan tiga budaya (Jawa Tengahan, Madura, dan Tengger). Hal tersebut terjadi karena Malang memiliki tiga sub-kultur, yaitu sub-kultur budaya Jawa Tengahan yang hidup di lereng gunung Kawi, sub-kultur Madura di lereng gunung Arjuna, dan sub-kultur Tengger sisa budaya Majapahit di lereng gunung Bromo-Semeru. Etnik masyarakat Malang terkenal religius, dinamis, suka bekerja keras, lugas dan bangga dengan identitasnya sebagai Arek Malang (Arema).

e. Transportasi di Kota Malang

1) Transportasi Udara

Bandara Kota Malang yang dikenal dengan Bandara Abdul Rachman Saleh mulai berkembang sejak Lumpur Lapindo menghambat perjalanan dari Malang ke Bandara Juanda, Surabaya. Sebelumnya bandara ini adalah bandara militer yang sesekali digunakan untuk *event-event* tertentu, seperti balap mobil *drag race* yang memerlukan lintasan yang panjang.

2) Trasportasi Darat

Kota Malang dilalui Jalur kereta api Surabaya - Malang - Blitar - Kediri - Kertosono. Kereta api harian kelas ekonomi melayani jalur Surabaya - Malang, Malang - Kediri juga terdapat kereta api Gajayana (eksekutif) Malang - Jakarta serta Matarmaja (ekonomi) juga dengan jurusan yang sama. Untuk Jalur bus, Terminal Arjosari melayani rute ke seluruh jurusan kota-kota utama di pulau Jawa, Bali, NTB dan Sumatera baik kelas ekonomi maupun eksekutif.

f. Julukan Kota Malang

Kota Malang mendapatkan beberapa julukan yang memudahkan masyarakat untuk mengenal Kota Malang. Beberapa julukan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Paris of East Java, karena alamnya yang indah, iklimnya yang sejuk dan kotanya yang bersih, bagaikan kota "Paris"nya Jatim.
2. Kota Pesiar, alam yang elok, bersih, sejuk, tenang dan fasilitas wisata memadai merupakan ciri-ciri sebuah kota tempat berlibur.
3. Kota Peristirahatan, suasana kota yang damai sangat sesuai untuk beristirahat, terutama bagi orang luar kota Malang.
4. Kota Pendidikan Internasional, situasi kota yang tenang, penduduknya ramah, harga makanan yang relatif murah dan fasilitas pendidikan yang memadai sangat cocok untuk belajar atau menempuh pendidikan.
5. Kota Militer, terpilih sebagai Kota Kesatrian. Di kota Malang ini didirikan tempat pelatihan militer, asrama dan mess perwira di sekitar lapangan Rampal, dan pada jaman Jepang dibangun lapangan terbang "Sundeng" di kawasan Perumnas sekarang, selain itu juga ada pabrik amunisi, senjata & kendaraan tempur, pindad, di Selatan kota Malang.
6. Kota Sejarah, sebagai kota yang menyimpan misteri embrio tumbuhnya kerajaan besar seperti Tumapel, Kanjuruhan, Singosari, Kediri (Dhoho), dan Mojopahit. Kota Malang tercatat masuk nominasi akan dijadikan Ibukota Negara Republik Indonesia.
7. Kota Bunga, cita-cita yang merebak di hati setiap warga kota senantiasa menyemarakkan sudut kota dan tiap jengkal tanah warga dengan warna-warni bunga.
8. Kota Olahraga, Banyak lahir bibit olahragawan berasal dari Kota Malang, yang paling terkenal dengan olah raga sepak bolanya terbukti dengan berdirinya 2 team sepak bola, Persema dan Arema.
9. Kota Apel, mempunyai produksi apel yang melimpah berpusat di wilayah Kota Batu dan Poncokusumo.
10. Kota Susu, produksi susu skala nasional dan internasional yang produksinya terletak di wilayah Pujon Kabupaten Malang.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

11. Kota Dingin, karena memiliki letak geografis yang dikelilingi pegunungan, lokasinya juga yang strategis di tengah Provinsi Jawa Timur, diapit beberapa kota, memiliki tempat wisata laut yang terkenal yakni Pantai Balekambang, Ngliyep, dan Pulau Sempu.

2. Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

a. Sejarah Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

Gedung yang terletak di Jl. Ijen no.30A Malang ini merupakan sumbangan dari OPS Rokok Kretek Bentoel dan selesai dibangun tanggal 17 Agustus 1965 yang selanjutnya diserahkan kepada Pemerintah Kota Malang. Sedangkan peresmiannya dilaksanakan oleh pemerintah Daerah Kota Malang pada tanggal 17 Agustus tahun 1966. Pembangunan tersebut karena Kota Malang membutuhkan perpustakaan untuk memberikan fasilitas pada masyarakat. Oleh karena itu, gedung tersebut dipergunakan sebagai Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang.

Pada tanggal 22 Mei 1972 Kantor Perpustakaan Malang diresmikan menjadi Perpustakaan Umum Pusat Kota Malang oleh Bapak Walikota Kepala Daerah dengan dihadiri oleh Ketua DPRD dan instansi dari pemerintahan serta pihak swasta. Berdasarkan SK Walikota tanggal 2 Oktober 1972 No. 64/U/1972 tentang Penghentian Pengurusan oleh Bagian Hukum/DPRD maka untuk sementara Perpustakaan Umum Pusat ditangani oleh seksi dari bagian administrasi umum.

Pada saat ini, Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang telah ditetapkan sebagai lembaga atau perangkat daerah berdasarkan Peraturan Daerah (perda) Kota Malang No.6 tahun 2004 tanggal 20 April 2004 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Badan dan Kantor sebagai Lembaga Teknis Pemerintah Kota Malang (Lembaran Daerah Kota Malang tahun 2004 Nomor 3/D), ditindaklanjuti dengan Surat Keputusan WaliKota Malang No. 355 tahun 2004 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, maka penanganan perpustakaan tersebut menjadi tugas pokok dan fungsi Kantor

Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Pada akhir tahun 2003 Gedung Perpustakaan Umum dibangun kembali untuk memenuhi standar perpustakaan umum yang modern dan diresmikan pada tanggal 23 Desember 2004 oleh WaliKota Malang.

Sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar tahun 1945 bahwa pemerintah berkewajiban untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, maka Pemerintah Kota Malang telah melaksanakan berbagai program untuk mencerdaskan kehidupan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pendidikan. Hal ini tercermin pada motto Kota Malang yaitu ”Tri Bina Citra” yang artinya kota pendidikan, kota industri, dan kota pariwisata. Perkembangan Kota Malang dalam sektor pendidikan sangat pesat sehingga Kota Malang disebut sebagai Kota Pendidikan bahkan telah dideklarasikan sebagai Kota Pendidikan Internasional. Salah satu indikator Kota Pendidikan Internasional yaitu dibangun Perpustakaan Umum Kota Malang yang representatif dilengkapi dengan sarana dan prasarana. Perhatian Pemerintah Kota Malang terhadap perkembangan perpustakaan sangat besar. Hal ini terlihat dari fisik gedung perpustakaan umum Kota Malang yang telah direnovasi dan terletak di jantung kota serta memberikan anggaran (APBD) yang cukup besar.

Peranan perpustakaan umum Kota Malang dalam percepatan peningkatan kualitas sumber daya manusia sangat besar, karena perpustakaan umum Kota Malang merupakan pusat pembelajaran informal dari berbagai disiplin ilmu dan ketrampilan. Masyarakat Kota Malang telah memanfaatkan semua fasilitas yang tersedia seperti media cetak, media elektronik, media rekam serta mengikuti kegiatan-kegiatan yang telah diprogramkan.

b. Lokasi Perpustakaan umum dan Arsip Kota Malang

Lokasi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip berada di Jl. Ijen 30A Malang, telp (0341) 362005 fax (0341) 335686 e-mail : *perpustakaan@malangkota.go.id* website : *digilib.malangkota.go.id*

SMS Center Perpustakaan Umum Kota Malang

- Untuk Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang
  Ketik LAYANAN kirim ke 081 555 690 100
- Untuk Informasi Kegiatan Perpustakaan Umum Kota Malang
  Ketik INFO kirim ke 081 555 690 100

Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang ini terletak ditengah kota yang strategis, berdekatan dengan komplek perumahan, kampus perguruan tinggi negeri dan swasta serta pendidikan sekolah tingkat dasar maupun menengah, menempati gedung berlantai tiga dengan luas 3.000 meter persegi diatas sebidang tanah seluas 2.592 meter persegi. Dan dibangun diareal seluas 2.487 M dengan luas bangunan 234 M terdiri dari tiga lantai.

Lantai pertama dipergunakan untuk : ruang Kepala, ruang Tata usaha, ruang Layanan Anak, ruang Café Internet, ruang Audio Visual, Kantin , ruang Seksi Pengembangan dan Kerja Sama, Mushola dan ruang Toilet. Lantai kedua dipergunakan untuk : ruang Referensi, ruang Seksi Perpustakaan Umum, ruang koleksi umum, ruang Layanan dan Informasi , ruang Pengolahan Bahan Pustaka, ruang Dapur dan Toilet. Lantai ketiga dipergunakan untuk : ruang Diskusi, ruang Aula dan ruang Dewan Pendidikan Kota. Diserahkan kepada Pemerintah Daerah Kota Malang pada tanggal 17 Agustus 1966, secara resmi dipergunakan pada tanggal 22 mei 1972 dan diresmikan oleh Bapak Walikota dan ketua DPRD Kota Daerah Tingkat II Malang. Adapun batas-batas dari kantor Perpustakaan Umum dan Arsip adalah sebagai berikut:

- Sebelah utara berbatasan dengan Jalan Simpang Balapan
- Sebelah selatan berbatasan dengan Jalan Ijen
- Sebelah barat berbatasan dengan Jalan Wilis
- Sebelah timur berbatasan dengan Jalan Kawi

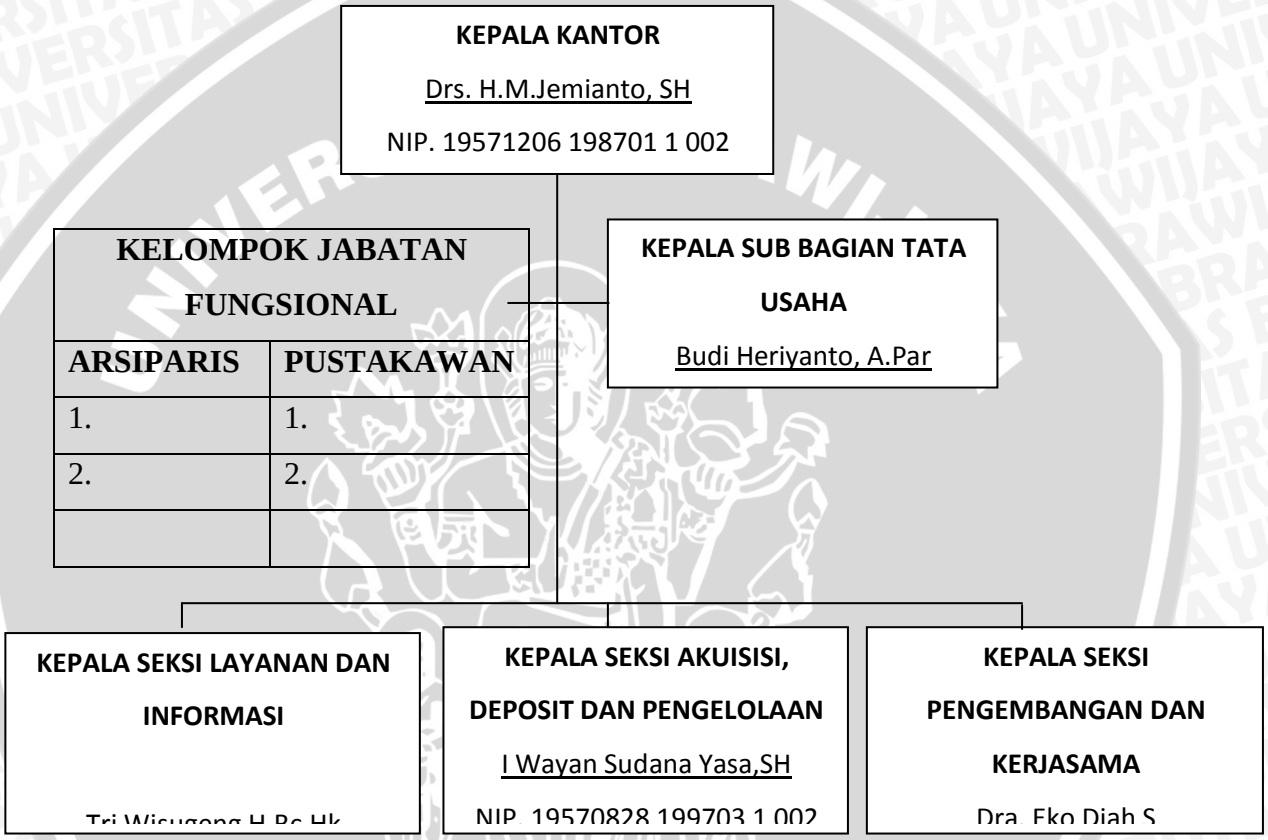
c. Struktur Organisasi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

Struktur Organisasi dapat didefinisikan sebagai mekanisme-mekanisme formal dimana organisasi dikelola. Jadi struktur organisasi menunjukkan kerangka hubungan antara fungsi-fungsi atau bagian-bagian

yang menunjukkan kedudukan, tugas wewenang dan tanggung jawab yang berbeda. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang No.7 Tahun 2008, struktur organisasi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sebagai berikut :

Gambar 2

Struktur Organisasi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang



Sumber : Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, 2009

d. Visi dan Misi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

Visi

Menjadikan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah sebagai pusat pembelajaran masyarakat, pusat pengembangan informasi dan pusat arsip Kota Malang

Misi

a) Mendorong masyarakat untuk belajar *(learning society)* menuju masyarakat madani yang sadar informasi

b) Meningkatkan kualitas jasa perpustakaan dan informasi kearsipan baik untuk masyarakat maupun untuk institusi
c) Meningkatkan pembinaan, pengembangan, serta pendayagunaan berbagai jenis perpustakaan dan cara kearsipan
d) Menyelamatkan, memelihara, dan mengamankan arsip sebagai sarana informasi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang akuntable
e) Menarik, memelihara, dan melestarikan karya cetak dan karya rekam hasil budaya bangsa, khususnya karya budaya daerah Kota Malang

Motto

"Pelayanan sepenuh hati dan peningkatan berkelanjutan"

e. Tugas Pokok dan Fungsi

1) Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang

Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang perpustakaan dan arsip daerah. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud di atas, Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang mempunyai fungsi:

a. Perumusan kebijakan teknis di bidang perpustakaan dan arsip daerah
b. Penyusunan dan pelaksanaan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) di bidang perpustakaan dan arsip daerah
c. Pelaksanaan pelestarian bahan pustaka karya cetak dan karya rekam daerah
d. Pelaksanaan kerjasama kepustakaan dan kearsipan dengan instansi yang lain
e. Pelaksanaan pembinaan pengelolaan bahan pustaka dan arsip di lingkungan Pemerintah Daerah.
f. Pelaksanaan penyusunan bibliografi daerah, katalog induk daerah, bahan rujukan berupa indeks, bibliografi subyek, abstrak dan literatur sekunder lainnya

g. Pengadaan, pengumpulan/penyimpanan, pelestarian dan penyajian bahan pustaka karya cetak serta karya rekam daerah
h. Pelaksanaan pelayanan perpustakaan pada masyarakat
i. Pelaksanaan layanan jasa kearsipan bagi Perangkat Daerah
j. Pelaksanaan pengelolaan arsip statis yang telah diakuisisi
k. Pelaksanaan pengendalian pengawasan terhadap penyelenggaraan kearsipan di lingkungan Pemerintah Daerah
l. Pembinaan teknis perpustakaan masyarakat dan sekolah
m. Pelaksanaan layanan jasa kearsipan bagi Perangkat Daerah
n. Pelaksanaan pengelolaan arsip statis yang telah diakuisisi
o. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM)
p. Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP)
q. Pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan
r. Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang perpustakaan dan arsip daerah
s. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan perpustakaan, dan kearsipan
t. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui web site Pemerintah Daerah
u. Pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungsional
v. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
w. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai tugas dan fungsinya.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

2) Kepala Kantor

Kepala Kantor mempunyai tugas menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi sebagaimana dimaksud, mengkoordinasikan dan melakukan pengawasan melekat terhadap unit kerja dibawahnya serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai tugas dan fungsinya.

3) Sub Bagian Tata Usaha

Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan administrasi umum yang meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, dan perpustakaan serta kearsipan dinas. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Sub Bagian Tata Usaha mempunyai fungsi :

a. Pelaksanaan penyusunan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja)
b. Pelaksanaan penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA)
c. Penyusunan Penetapan Kinerja (PK)
d. Pelaksanaan dan pembinaan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan kearsipan
e. Pengelolaan urusan kehumasan, keprotokolan dan kepustakaan
f. Pelaksanaan administrasi dan pembinaan kepegawaian
g. Pengelolaan anggaran dan retribusi
h. Pelaksanaan administrasi keuangan dan pembayaran gaji pegawai
i. Pelaksanaan verifikasi Surat Pertanggungjawaban (SPJ) keuangan
j. Pengelolaan rumah tangga dan perlengkapan
k. Pengkoordinasian pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM)
l. Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP)
m. Pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan

n. Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)
o. Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang perpustakaan umum dan arsip
p. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *web site* Pemerintah Daerah
q. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi
r. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

4) Seksi Layanan dan Informasi

Seksi Layanan dan Informasi melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan layanan informasi, layanan perpustakaan, pelestarian bahan pustaka dan jasa penelusuran arsip serta jasa teknis kearsipan. Untuk melakukan tugas tersebut, seksi perpustakaan umum mempunyai fungsi :

a. Penyusunan program kegiatan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan umum
b. Pelaksanaan pengelolaan perpustakaan umum
c. Pelaksanaan pelestarian bahan pustaka karya cetak dan karya rekam daerah
d. Pelaksanaan akuisisi dan pengelolaan bahan pustaka
e. Pelaksanaan pelayanan perpustakaan pada masyarakat
f. Pelaksanaan penyelenggaraan kerjasama perpustakaan dengan instansi dan lembaga-lembaga
g. Pelaksanaan pengembangan perpustakaan baik lintas dalam negeri maupun luar negeri
h. Pembinaan tenaga fungsional pustakawan di lingkungan pemerintah daerah
i. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi
j. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

5) **Seksi Akuisisi, Deposit dan Pengolahan**

Seksi Akuisisi, Deposit dan Pengolahan melaksanakan tugas pokok :

a. Pengolahan karya cetak dan karya rekam
b. Pengembangan dan pengolahan serta evaluasi bahan pustaka dan tindak lanjut serah simpan karya cetak dan karya rekam
c. Pengolahan, penyimpanan, penyusutan dan pengendalian arsip inaktif serta perawatan dan pelestarian arsip statis.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Akuisisi, Deposit dan Pengolahan mempunyai fungsi :

a. Penyusunan program dan kegiatan pengelolaan karya cetak dan karya rekam, pengembangan dan pengolahan serta evaluasi bahan pustaka dan tindak lanjut serah simpan karya cetak dan karya rekam;
b. Penyusunan program dan kegiatan pengolahan, penyimpanan, penyusutan dan pengendalian arsip inaktif serta perawatan dan pelestarian arsip statis;
c. Pelaksanaan pengolahan bahan pustaka dan arsip inaktif;
d. Pelaksanaan penerbitan naskah sumber arsip;
e. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi bahan pustaka dan tindak lanjut kegiatan serah simpan karya cetak dan karya rekam;
f. Pelaksanaan pengelolaan serah simpan karya cetak dan karya rekam, bahan pustaka kelabu (*grey literature)*, terbitan nasional, regional dan internasional;
g. Pelaksanaan penyusunan bibliografi dan katalog induk daerah, literature sekunder lainnya;
h. Pelaksanaan penyimpanan, pemeliharaan, perawatan, dan pengendalian arsip inaktif;
i. Pelaksanaan penyusutan arsip inaktif;
j. Pelaksanaan akuisisi dan penelusuran informasi pelaku sejarah;
k. Pelaksanaan pengolahan dan penyimpanan arsip statis;
l. Pelaksanaan pemeliharaan, perawatan, pelestarian dan pengamanan arsip statis;

m. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Seksi Akuisisi, Deposit dan Pengolahan;
n. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
o. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai tugas dan fungsinya.

6) Seksi Pengembangan dan Kerjasama

Seksi Pengembangan dan Kerjasama melaksanakan tugas pokok pengkajian dan kerjasama serta pengembangan bahan pustaka, sistem kearsipan, prasarana dan sarana perpustakaan dan arsip daerah. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pengembangan dan Kerjasama mempunyai fungsi:

a. Penyusunan program dan kegiatan pengkajian dan kerjasama sertapengembangan bahan pustaka, sistem kearsipan, prasarana dan sarana perpustakaan dan arsip daerah;
b. Pelaksanaan kerjasama dengan instansi lain baik dalam maupun luar negeri dalam rangka pengembangan perpustakaan dan arsip daerah;
c. Pembinaan teknis perpustakaan masyarakat dan sekolah;
d. Pelaksanaan pembinaan pengelolaan arsip dinamis di lingkungan Pemerintah Daerah;
e. Pelaksanaan pengendalian dan pengawasan terhadap penyelenggaraan kearsipan di lingkungan Pemerintah Daerah;
f. Pelaksanaan pengembangan peningkatan sumber daya manusia Pustakawan dan Arsiparis melalui pendidikan dan pelatihan;
g. Pembinaan tenaga fungsional Pustakawan dan Arsiparis di lingkungan Pemerintah Daerah;
h. Pelaksanaan penelitian, pengkajian dan pengembangan sistem, sarana dan prasarana perpustakaan dan arsip daerah;
i. Pelaksanaan penelitian, pengkajian dan pengembangan dan pemberdayaan sumber daya manusia perpustakaan daerah;

j. Pelaksanaan pameran dan promosi;
k. Pelaksanaan standarisasi prasarana dan sarana kearsipan;
l. Pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
m. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Seksi Pengembangan dan Kerjasama;
n. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
o. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai tugas dan fungsinya.

f. Tenaga pengelola perpustakaan

1. Jumlah Pegawai Keseluruhan 42 orang
2. Jumlah Pegawai menurut status :
   a. Pejabat Struktural : 5 orang
   b. Staf PNS : 26 orang
   c. Pustakawan : 4 orang
   d. Honorer : 2 orang
   e. Tenaga Kontrak : 5 orang
3. Jumlah Pegawai menurut jenjang pendidikan :
   a. SD : 3 orang
   b. SLTP : 4 orang
   c. SMU / SMK : 20 orang
   d. D-3 : 6 orang
   e. S-1 : 8 orang
   f. S-2 : 1 orang

g. Pelayanan perpustakaan umum kota malang

1. Jam layanan :

Senin – Jumat 08.00 – 20.00 WIB
Sabtu 09.00 – 16.00 WIB
Minggu dan Hari Libur Nasional 09.00 – 15.30 WIB

2. Fasilitas Layanan

Layanan :

1. Layanan Keanggotaan
2. Layanan Peminjaman Buku
3. Layanan Pengembalian buku
4. Layanan Baca di Tempat
5. Layanan Kunjungan Berkelompok/Rombongan
6. Layanan Mendongeng untuk Anak
7. Layanan Audio Visual
8. Layanan Internet
9. Layanan Penitipan Barang
10. Layanan Pemutaran Film
11. Layanan Perpustakaan Keliling

Jumlah koleksi hingga 1 Januari 2009 total = 102.290 eksemplar dengan 69.675 judul buku, yang tersebar di :

- Sirkulasi : 78.609 eksemplar
- Referensi : 7.289 eksemplar
- Anak-anak : 12.648 eksemplar
- Bis Keliling : 3.744 eksemplar

Jumlah Buku yang dipinjam rata-rata per hari : 1.100 eksemplar

h. Standar Pelayanan

1. Layanan Keanggotaan

A. Persyaratan :

a. Mengisi formulir pendaftaran ;
b. Melampirkan fotocopy KTP/KTM dan foto copy KK ;
c. Menyerahkan 2 (dua) lembar foto ukuran 3 x 3 cm ;
d. Untuk pendaftar dari Kabupaten Malang dan Kota Batu dikenakan uang jaminan sebesar Rp 50.000,-.
e. Untuk pendaftar dari Luar Kota (Luar Malang Raya) dikenakan uang jaminan sebesar Rp 100.000,-
f. Jika nanti pendaftar mundur jadi anggota Perpustakaan, uang jaminan tersebut dikembalikan penuh.

g. Khusus pendaftar dari Luar Malang Raya juga melampirkan surat keterangan domisili di Malang, dengan mengetahui RT dan RW setempat (formulir sudah disediakan).
h. Khusus pendaftar pelajar (yang belum mempunyai KTP) melampirkan Surat Keterangan Orang Tua, fotocopy KTP orang tua dan Surat Keterangan Pendidikan dari Sekolah (formulir sudah disediakan).
i. Kartu anggota berlaku 3 tahun, terhitung mulai saat pendaftaran, setiap tahun harus melakukan registrasi.
j. Kartu anggota tidak dapat dipergunakan oleh orang lain.

B. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Lama pembuatan kartu anggota ± 1 jam, langsung bisa digunakan untuk meminjam buku.

C. Biaya Pelayanan

a. Pembuatan kartu tidak dipungut biaya
b. Untuk pendaftar dari Kabupaten Malang dan Kota Batu dikenakan uang jaminan sebesar Rp. 50.000,-
b. Untuk pendaftar dari luar Malang Raya dikenakan uang jaminan sebesar Rp. 100.000,-
c. Jika nanti pendaftar mundur jadi anggota Perpustakaan, uang jaminan tersebut dikembalikan penuh.
d. Untuk penggantian kartu yang hilang dikenakan biaya Rp. 10.000,-

D. Prosedur Pelayanan

a. Pemohon datang ke counter pendaftaran anggota Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip dengan membawa persyaratan lengkap.
b. Berkas yang memenuhi persyaratan diberi nomor registrasi. Selanjutnya dibuatkan kartu anggota, yang langsung dapat digunakan untuk meminjam buku.

E. Jam Pelayanan

Senin s/d Jumat : Jam 08.00 WIB – 20.00 WIB

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Sabtu s/d Minggu : Jam 09.00 WIB – 15.00 WIB

Hari libur nasional : Jam 09.00 WIB – 15.00 WIB

2. Layanan Peminjaman

A. Peminjaman untuk dibawa pulang

a) Persyaratan

a. Peminjaman dilakukan menggunakan kartu anggota
b. Jumlah maksimal peminjaman 2 eksemplar.
c. Lama peminjaman maksimal 7 hari dan dapat diperpanjang 1x peminjaman.
d. Untuk peminjaman berikutnya harus mengembalikan peminjaman sebelumnya.
e. Untuk buku referensi, dan terbitan berkala atau serial tidak dapat dibawa pulang
f. Waktu penyelesaian pelayanan peminjaman buku sekitar 1 menit
g. Peminjaman buku tidak dipungut biaya.

b) Prosedur Pelayanan Peminjaman

a. Pengunjung datang ke ruang koleksi dan mengisi buku pengunjung.
b. Pengunjung memilih koleksi.
c. Pengunjung meminjam buku di counter peminjaman dengan menunjukkan kartu anggota.
d. Petugas memproses layanan peminjaman buku.
e. Pengunjung diberi bukti peminjaman maksimal 2 buku.

c) Jam Pelayanan

Senin s/d Jumat : Jam 08.00 WIB – 20.00 WIB

Sabtu : Jam 09.00 WIB – 16.00 WIB

Minggu : Jam 09.00 WIB – 15.30 WIB

Hari libur nasional : Jam 09.00 WIB – 15.30 WIB

3. Peminjaman untuk foto copy

a) Persyaratan

a. Menyerahkan SIM/STNK

b. Jumlah setiap kali peminjaman maksimal 2 eksemplar.
c. Untuk peminjaman berikutnya harus mengembalikan peminjaman sebelumnya.
d. Waktu peminjaman untuk setiap kali foto copy maksimal 1 jam.
e. Penyelesaian Pelayanan Peminjaman buku untuk foto copy dapat dilayani dalam waktu 5 menit.
f. Pelayanan Peminjaman buku tidak dipungut biaya.

b) Prosedur Pelayanan

a. Pengunjung datang ke ruang koleksi dan mengisi buku pengunjung.
b. Pengunjung memilih koleksi.
c. Pengunjung meminjam buku untuk difoto copy di counter peminjaman dengan menyerahkan SIM/STNK.
b. Petugas memproses layanan peminjaman buku.
c. Pengunjung membawa buku yang akan difoto copy maksimal 1 jam.

c) Jam Pelayanan

Senin s/d Jumat : Jam 08.00 WIB – 18.00 WIB

Sabtu : Jam 09.00 WIB – 14.00 WIB

4. Layanan Pengembalian / Perpanjangan Buku

a) Persyaratan

a. Menunjukkan kartu anggota
b. Membawa buku yang akan dikembalikan/diperpanjang
c. Penyelesaian Pelayanan Pengembalian/Perpanjangan buku dapat dilayani dalam waktu 1 menit.
d. Pelayanan Pengembalian/Perpanjangan buku tidak dipungut biaya, kecuali bagi yang terlambat mengembalikan dikenai denda sebesar Rp. 500 per buku.

b) Prosedur

a. Pengunjung datang ke counter pengembalian dengan membawa buku yang akan dikembalikan/diperpanjang dengan menunjukkan kartu anggota.
b. Petugas akan memproses layanan pengembalian / perpanjangan buku.

c) Jam Pelayanan

Senin s/d Rabu : Jam 08.00 WIB – 20.00 WIB

Kamis s/d Jumat : Jam 08.00 WIB – 17.00 WIB

Sabtu : Jam 09.00 WIB – 16.00 WIB

Minggu : Jam 09.00 WIB – 15.30 WIB

Hari libur nasional : Jam 09.00 WIB – 15.30 WIB

5. Layanan Baca di Tempat

a) Persyaratan

a. Pengunjung mengisi buku pengunjung
b. Layanan baca di tempat tidak dipungut biaya.

b) Prosedur

a. Pengunjung datang ke ruang koleksi dan mengisi buku pengunjung.
b. Pengunjung memilih koleksi dan membaca koleksi di tempat yang sudah disediakan.

c) Jam Pelayanan

Senin s/d Rabu : Jam 08.00 WIB – 20.00 WIB

Kamis s/d Jumat : Jam 08.00 WIB – 17.00 WIB

Sabtu : Jam 09.00 WIB – 16.00 WIB

Minggu : Jam 09.00 WIB – 15.30 WIB

Hari libur nasional : Jam 09.00 WIB – 15.30 WIB

6. Layanan Kunjungan Berkelompok/Rombongan

a). Persyaratan

a. Mengajukan surat permohonan kunjungan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip
b. Pelaksanaan waktu kunjungan menyesuaikan jadwal kegiatan di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

c. Waktu penyelesaian pelayanan Pada saat mengajukan surat permohonan, dapat langsung dilihat jadwal waktu yang masih kosong.

d. Kunjungan berkelompok/Rombongan tidak dipungut biaya.

b) Prosedur

a. Pemohon mengajukan surat permohonan kunjungan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip

b. Pihak Perpustakaan memberikan jawaban atas permohonan tentang kepastian waktu kunjungan.

c) Jam Pelayanan

Senin s/d Kamis : Jam 08.00 WIB – 16.00 WIB

Jumat : Jam 08.00 WIB – 15.00 WIB

7. Layanan Mendongeng untuk Anak

a) Persyaratan

a. Mengajukan surat permohonan kunjungan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip

b. Pelaksanaan waktu kunjungan menyesuaikan jadwal kegiatan di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip.

c. Waktu penyelesaian pelayanan pada saat mengajukan surat permohonan, dapat langsung dilihat jadwal waktu yang masih kosong.

d. Pelayanan kunjungan berkelompok/Rombongan tidak dipungut biaya.

b) Prosedur

a. Pemohon mengajukan surat permohonan kunjungan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip

b. Pihak Perpustakaan memberikan jawaban atas permohonan tentang kepastian waktu kunjungan.

c) Jam Pelayanan

Senin s/d Kamis : Jam 08.00 WIB – 16.00 WIB

Jumat : Jam 08.00 WIB – 15.00 WIB

8. Layanan Audio Visual

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

a) Persyaratan

a. Mengajukan surat permohonan kunjungan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip
b. Pelaksanaan waktu kunjungan menyesuaikan jadwal kegiatan di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip.
c. Waktu penyelesaian pelayanan n, dapat langsung dilihat jadwal waktu yang masih kosong pada saat mengajukan surat permohona.
d. Kunjungan berkelompok/Rombongan tidak dipungut biaya.

b) Prosedur

a. Pemohon mengajukan surat permohonan kunjungan yang ditujukan kepada Kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip
b. Pihak Perpustakaan memberikan jawaban atas permohonan tentang kepastian waktu kunjungan.

c) Jam Pelayanan

Senin s/d Kamis : Jam 08.00 WIB – 16.00 WIB

Jumat : Jam 08.00 WIB – 15.00 WIB

9. Layanan Perpustakaan Keliling

a). Persyaratan

a. Pemohon adalah pihak Sekolah, Pondok Pesantren, Lembaga Pemasyarakatan, Taman Bacaan Masyarakat (TBM), dll.
b. Pemohon mengajukan surat permohonan untuk dikunjungi Perpustakaan keliling yang ditujukan kepada Kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip
c. Layanan Perpustakaan keliling tidak dikenai biaya.

b) Prosedur

a. Pemohon mengajukan surat permohonan untuk dikunjungi Perpustakaan keliling yang ditujukan kepada Kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip
b. Pihak Perpustakaan memberikan jawaban atas permohonan tentang persetujuan serta kepastian waktu kunjungan

c. Pihak Perpustakaan mengunjungi tempat yang telah disetuiui, selanjutnya meminjamkan dan mencatat sejumlah buku yang telah dipilih dalam bus/mobil keliling oleh pemohon yang diserahkan kepada penanggung jawab dari pihak pemohon.

d. Pada waktu yang telah ditentukan, pihak Perpustakaan keliling mendatangi lagi untuk mengambil buku yang telah dipinjam dan dapat meminjamkan buku-buku yang lain.

c) Jam Pelayanan

Senin s/d Jumat : Jam 09.00 WIB – 12.00 WIB

10. Layanan Internet

a) Persyaratan

a. Mempunyai kartu anggota Perpustakaan

b. Maksimal penggunaan 1 jam/hari, apabila tidak ada pengguna lain, dapat diperpanjang 1 jam lagi.

c. Layanan internet tidak dipungut biaya.

b) Prosedur

a. Pengguna datang ke ruang layanan internet

b. Pengguna mendaftar dengan menunjukkan kartu anggota Perpustakaan.

c. Petugas menentukan jam giliran pemakaian

c) Jam Pelayanan

Senin s/d Jumat : Jam 09.00 WIB – 19.00 WIB

11. Layanan Penitipan Barang

a) Persyaratan

a. Semua pengunjung

b. Menyerahkan identitas diri berupa KTP/SIM/kartu mahasiswa/kartu pelajar yang masih berlaku

c. Penitipan barang tidak dikenai biaya.

b) Prosedur

a. Pengunjung menyerahkan identitas diri berupa KTP/SIM/kartu mahasiswa/kartu pelajar yang masih berlaku kepada petugas.

b. Pengunjung akan mendapatkan kunci locker

c. Pengunjung mencari locker sesuai dengan nomor yang tertera pada kunci, dan memasukkan barang ke dalam locker serta menguncinya, kunci dibawa pengunjung.
d. Apabila sudah selesai, pengunjung dapat mengambil barang-barangnya,
e. Kemudian menyerahkan kembali kunci loker pada petugas
f. Mengambil identitas diri yang tadi diserahkan.
g. Barang yang dititipkan tidak berbahaya.
h. Barang yang dititipkan tidak dalam ukuran yang sangat besar
i. Kunci loker jangan sampai tertinggal atau hilang
j. Jika kunci hilang, maka akan dikenai denda

c) Jam Pelayanan

Senin s/d Jumat : Jam 08.00 WIB – 20.00 WIB

Sabtu : Jam 09.00 WIB – 16.00 WIB

Minggu : Jam 09.00 WIB – 15.30 WIB

Hari libur nasional : Jam 09.00 WIB – 15.30 WIB

12. Layanan Pemutaran Film

a). Persyaratan

a. Semua pengunjung Perpustakaan dapat melihat pemutaran film (tidak ada syarat-syarat tertentu)
b. Pemutaran film tidak dikenai biaya.
c. Film yang diputar merupakan film untuk semua usia
d. Pengunjung dapat duduk di kursi yang telah disediakan.

b). Prosedur

Pengunjung langsung dapat melihat pemutaran film yang sudah disediakan di hall Perpustakaan Umum dan Arsip.

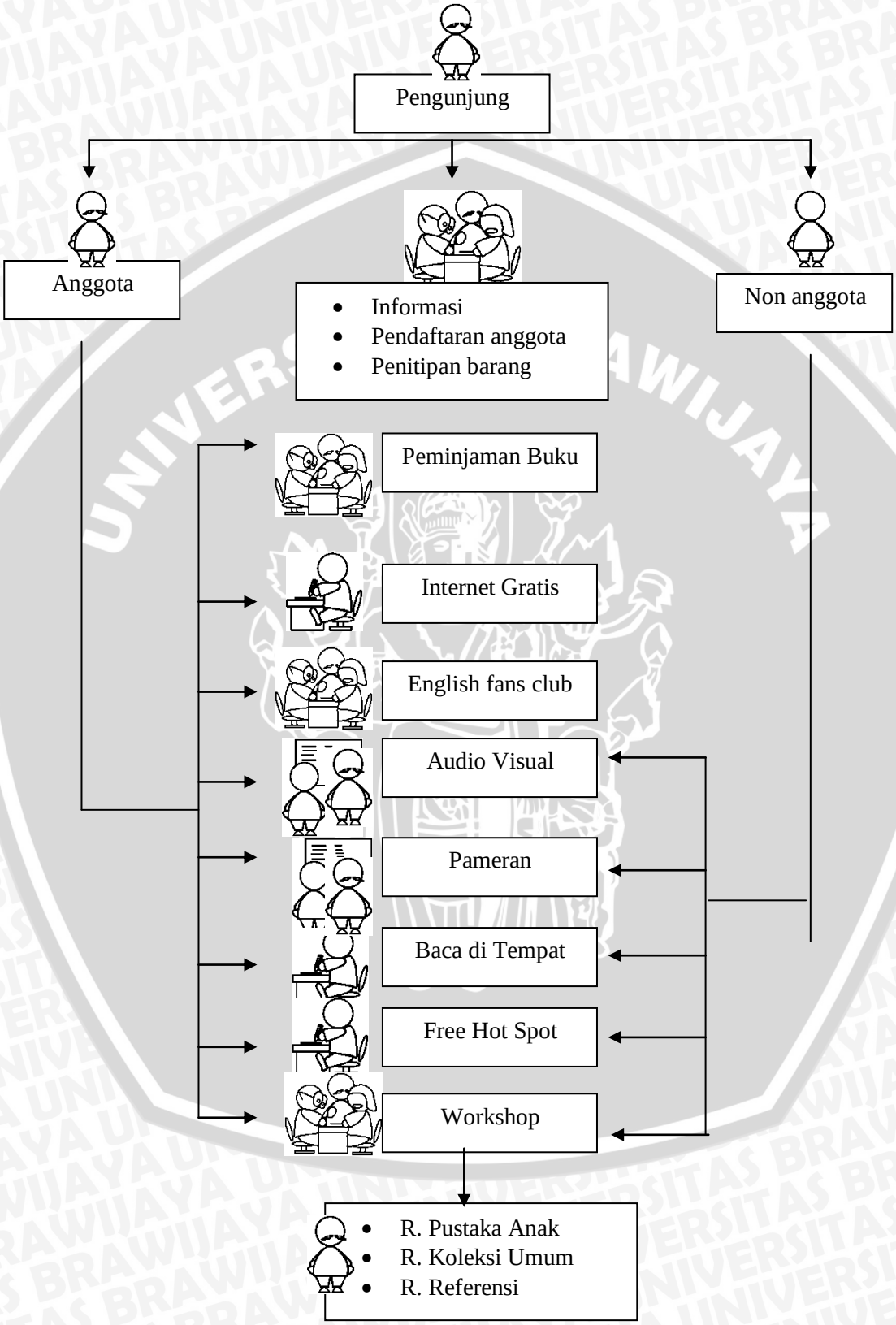
c) Jam Pelayanan

Selasa, Kamis, Sabtu : Jam 12.00 WIB

Untuk mengetahui bagan alur pelayanan di Kantor Perpustakaaan Umum dan Arsip Kota Malang, lihat gambar 3.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Gambar 3
Alur Pelayanan



Sumber: Data Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

B. Gambaran Umum Responden

Mengenai gambaran umum responden, yang menjadi fokus di sini adalah penerima jasa yang pada saat dilakukan penelitian sedang memanfaatkan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Berikut ini merupakan beberapa gambaran responden berdasarkan atas jenis kelamin, umur, dan jenis pekerjaan.

a. Usia

Dari total responden 150 orang, 37 orang responden (24,67%) berusia antara 13 sampai dengan 19 tahun, 98 orang responden (65,3%) berada pada usia 20 sampai dengan 26 tahun, kemudian 9 orang responden (6%) berada di usia 27 sampai dengan 33 tahun, selanjutnya 2 orang responden (1,33%) berada di usia 34 sampai dengan 40 tahun, dan terakhir 4 orang responden (2,67%) berada pada kisaran usia antara 41 sampai dengan 47 tahun.

Tabel. 3

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

No	Usai	Jumlah	Persentase
1	13 - 19	37	24,67 %
2	20 - 26	98	65,3 %
3	27 - 33	9	6 %
4	34 - 40	2	1,33 %
5	41 - 47	4	2,67 %
Jumlah		150	100%

Keterangan: Diolah Dari Data Primer, 2009

Untuk berikutnya, penulis akan membuat distribusi frekuensi antara usia dengan 14 sub variabel tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. yaitu :

1. Ditribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Tentang Prosedur Pelayanan

Dari total responden 150 orang, terdapat lima jenjang yaitu usia antara 13 sampai dengan 19 tahun, usia 20 sampai dengan 26 tahun, usia 27 sampai dengan 33 tahun, usia 34 sampai dengan 40, selanjutnya usia 41 sampai dengan 47 tahun. Untuk lebih jelasnya, lihat di tabel 4.

Pada jenjang usia 13 sampai dengan 19, dari 37 orang responden, terdapat 1 orang responden yang menilai prosedur pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang mudah, kemudian 33 orang responden menilai prosedur pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah mudah, selanjutnya ada 3 orang responden menilai prosedur pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat mudah.

Kemudian di jenjang usia 20 sampai dengan 26 tahun, dari total 98 orang responden, terdapat 4 orang responden menilai prosedur pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak mudah. Selanjutnya ada 10 orang responden menilai prosedur pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang mudah. Kemudian ada 76 orang responden menilai prosedur pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah mudah, dan yang terakhir ada 8 orang responden menilai prosedur pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat mudah.

Di jenjang usia 27 sampai dengan 33 tahun, dari total 9 orang responden, ada 2 orang responden menilai prosedur pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang mudah. Selanjutnya ada 6 orang responden menilai prosedur pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah mudah. Kemudian ada 1 orang responden menilai prosedur pelayanan Kantor Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Malang adalah sangat mudah. Secara umum terdapat 2 responden di usia ini yang menilai prosedur pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang kurang mudah,

Di jenjang usia 34 sampai dengan 40, dari total 2 orang responden, ada 1 orang responden yang menilai prosedur pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah mudah, dan 1 orang responden menilai prosedur pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat mudah. Secara umum terdapat 1 responden di usia ini yang menilai prosedur pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang mudah.

Di jenjang usia 41 sampai dengan 47 tahun. Dari total 4 orang responden, ada 1 orang responden yang menilai prosedur pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak mudah. Kemudian 1 orang responden menilai prosedur pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang mudah. Selanjutnya ada 1 orang responden menilai prosedur pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang mudah. Dan 1 orang responden menilai prosedur pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang sangat mudah.

Tabel. 4

Ditribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Tentang Prosedur Pelayanan

Usia	Persepsi				Jumlah
	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	
13-19	0	1	33	3	37
20 - 26	4	10	76	8	98
27 - 33	0	2	6	1	9
34 - 40	0	0	1	1	2
41 - 47	1	1	1	1	4
Total	5	14	117	14	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

2. Ditribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Tentang Persyaratan Pelayanan

Dari total responden 150 orang, terdapat lima jenjang yaitu usia antara 13 sampai dengan 19 tahun, usia 20 sampai dengan 26 tahun , usia 27 sampai dengan 33 tahun, usia 34 sampai dengan 40, dan 41 sampai dengan 47 tahun. Untuk lebih jelasnya, lihat di tabel 5.

Pada jenjang usia 13 sampai dengan 19 tahun. Dari 37 orang responden, 2 orang responden menilai persyaratan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang kurang sesuai. Selanjutnya 35 orang responden menilai persyaratan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sesuai. Secara umum terdapat 35 responden di usia ini yang menilai persyaratan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang sudah sesuai.

Pada jenjang usia 20 sampai dengan 26 tahun. Dari total 98 orang responden, terdapat 10 orang responden menilai persyaratan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang sesuai. Kemudian 85 orang responden menilai persyaratan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang sesuai. Kemudian 3 orang responden menilai persyaratan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat sesuai.

Di jenjang usia 27 sampai dengan 33 tahun. Dari total 9 orang responden, 7 orang responden menilai persyaratan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang sesuai. Kemudian 2 orang responden menilai persyaratan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat sesuai. Secara umum terdapat 7 responden di usia ini yang menilai persyaratan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang kurang sesuai.

Di jenjang usia 34 sampai dengan 40. Dari total 2 orang responden, 2 orang responden tersebut menilai persyaratan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sesuai. Secara umum terdapat 2 responden di usia ini yang menilai persyaratan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang sudah sesuai.

Di jenjang usia 41 sampai dengan 47 tahun. Dari total 4 orang responden, 1 orang responden menilai persyaratan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak sesuai. Selanjutnya 1 orang responden menilai persyaratan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang sesuai. Kemudian 1 orang responden menilai persyaratan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang sesuai. Dan 1 orang responden menilai persyaratan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat sesuai. Secara umum terdapat 35 responden di usia ini yang menilai persyaratan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang sudah sesuai.

Tabel. 5

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Persyaratan Pelayanan

Usia	Persepsi				Jumlah
	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	
13-19	0	2	35	0	37
20 - 26	0	10	85	3	98
27 - 33	0	7	0	2	9
34 - 40	0	0	2	0	2
41 - 47	1	1	1	1	4
Total	1	20	123	6	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Kejelasan Petugas Pelayanan

Dari total responden 150 orang, terdapat lima jenjang yaitu usia antara 13 sampai dengan 19 tahun, usia 20 sampai dengan 26 tahun , usia 27 sampai dengan 33 tahun, usia 34 sampai dengan 40, dan usia 41 sampai dengan 47 tahun. Untuk lebih jelasnya, lihat di tabel 6.

Pada jenjang usia 13 sampai dengan 19 tahun, dari total 37 orang responden, ada 8 orang responden menilai kejelasan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak jelas. Selanjutnya 12 orang responden menilai kejelasan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang jelas. Kemudian 17 orang responden menilai kejelasan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah jelas.

Pada jenjang usia 20 sampai dengan 26 tahun. Dari total 98 orang responden, 8 orang responden menilai kejelasan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak jelas. Kemudian 43 orang responden menilai kejelasan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang jelas. Selanjutnya 43 orang

responden menilai kejelasan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah jelas dan 4 orang responden menilai kejelasan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat jelas.

Di jenjang usia 27 sampai dengan 33 tahun. Dari total 9 orang responden, 2 orang responden menilai kejelasan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak jelas. selanjutnya 3 orang responden menilai kejelasan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang jelas. Kemudian 4 orang responden menilai kejelasan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan umum dan Arsip Kota Malang adalah jelas.

Di jenjang usia 34 sampai dengan 40. Dari total 2 orang responden, 1 orang responden menilai kejelasan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak jelas dan 1 orang responden menilai kejelasan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang jelas.

Di jenjang usia 41 sampai dengan 47 tahun. Dari total 4 orang responden, 1 orang responden menilai kejelasan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak jelas dan 3 orang responden menilai kejelasan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang jelas.

Tabel 6
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Kejelasan Petugas Pelayanan

Usia	Persepsi				Jumlah
	Tidak jelas	Kurang jelas	Jelas	Sangat jelas	
13-19	8	12	17	0	37
20 - 26	8	43	43	4	98
27 - 33	2	3	4	0	9
34 - 40	1	0	1	0	2
41 - 47	1	0	3	0	4
Total	20	58	68	4	150

Sumber : Diolah Dari Data Primer, 2009

4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Dari total responden 150 orang responden, terdapat lima jenjang usia yaitu usia antara 13 sampai dengan 19 tahun, usia 20 sampai dengan 26 tahun , usia 27 sampai dengan 33 tahun, usia 34 sampai dengan 40, dan usia 41 sampai dengan 47 tahun. Untuk lebih jelasnya, lihat di tabel 7.

Pada jenjang usia 13 sampai dengan 19 tahun, dari total 37 orang responden, 9 orang responden menilai kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang disiplin. Selanjutnya 28 orang responden menilai kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah disiplin.

Pada jenjang usia 20 sampai dengan 26 tahun. Dari total 98 orang responden, 1 orang responden menilai kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak disiplin. Selanjutnya 13 orang responden menilai kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang disiplin. Dan 84 orang responden menilai kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah disiplin.

Di jenjang usia 27 sampai dengan 33 tahun. Dari total 9 orang responden, 1 orang responden menilai kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang disiplin. Selanjutnya 6 orang responden menilai kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah disiplin dan 2 orang responden menilai kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat disiplin.

Di jenjang usia 34 sampai dengan 40. Dari total 2 orang responden, 1 orang responden menilai kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak disiplin. Dan 1 orang responden menilai kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah disiplin.

Di jenjang usia 41 sampai dengan 47 tahun. Dari total 4 orang responden, 1 orang responden menilai kedisiplinan petugas pelayanan Kantor

Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang disiplin. Selanjutnya 2 orang responden menilai kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang disiplin dan 1 orang responden menilai kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat disiplin.

Tabel 7
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Usia	Persepsi				Jumlah
	Tidak disiplin	Kurang disiplin	Disiplin	Sangat Disiplin	
13-19	0	9	28	0	37
20 - 26	1	13	84	0	98
27 - 33	0	1	6	2	9
34 - 40	1	0	1	0	2
41 - 47	0	1	2	1	4
Total	2	24	121	3	150

Sumber : Diolah Dari Data Primer, 2009

5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Dari total responden 150 orang responden, terdapat lima jenjang usia yaitu usia antara 13 sampai dengan 19 tahun, usia 20 sampai dengan 26 tahun , usia 27 sampai dengan 33 tahun, usia 34 sampai dengan 40, dan usia 41 sampai dengan 47 tahun. Untuk lebih jelasnya, lihat di tabel 8.

Pada jenjang usia 13 sampai dengan 19 tahun, dari total 37 orang responden, 2 orang responden menilai tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang bertanggung jawab. Dan 35 orang responden menilai tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Perpustakaan umum dan Arsip Kota Malang adalah bertanggung jawab.

Pada jenjang usia 20 sampai dengan 26 tahun. Dari total 98 orang responden, 6 orang responden menilai tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Perpustakaan umum dan Arsip Kota Malang kurang bertanggung jawab. 89 orang responden menilai tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Perpustakaan umum dan Arsip Kota Malang bertanggung jawab. Dan 3 orang

responden menilai tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Perpustakaan umum dan Arsip Kota Malang sangat bertanggung jawab.

Di jenjang usia 27 sampai dengan 33 tahun. Dari total 9 orang responden, 2 orang responden menilai tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Perpustakaan umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang bertanggung jawab. Selanjutnya 6 orang responden menilai tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Perpustakaan umum dan Arsip Kota Malang adalah bertanggung jawab dan 1 orang responden menilai tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat bertanggung jawab.

Di jenjang usia 34 sampai dengan 40. Dari total 2 orang responden, 2 orang responden tersebut menilai tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah bertanggung jawab. Secara umum terdapat 89 responden di usia ini yang menilai tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang sudah bertanggung jawab.

Di jenjang usia 41 sampai dengan 47 tahun. Dari total 4 orang responden, 1 orang responden menilai tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang bertanggung jawab. Dan 3 orang responden menilai tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Perpustakaan umum dan Arsip Kota Malang adalah bertanggung jawab.

Tabel 8
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Umur	Persepsi				Jumlah
	Tidak Bertanggung Jawab	Kurang Bertanggung Jawab	Bertanggung Jawab	Sangat Bertanggung Jawab	
13-19	0	2	35	0	37
20 - 26	0	6	89	3	98
27 - 33	0	2	6	1	9
34 - 40	0	0	2	0	2
41 - 47	0	1	3	0	4
Total	0	11	135	4	150

Sumber : Diolah Dari Data Primer, 2009

6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Kemampuan Petugas Pelayanan

Dari total responden 150 orang responden, terdapat lima jenjang usia yaitu usia antara 13 sampai dengan 19 tahun, usia 20 sampai dengan 26 tahun , usia 27 sampai dengan 33 tahun, usia 34 sampai dengan 40, dan usia 41 sampai dengan 47 tahun. Untuk lebih jelasnya, lihat di tabel 9.

Pada jenjang usia 13 sampai dengan 19 tahun, dari total 37 orang responden, 6 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang mampu. Selanjutnya 30 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah mampu, dan 1 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat mampu.

Pada jenjang usia 20 sampai dengan 26 tahun. Dari total 98 orang responden, 2 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak mampu. Selanjutnya 11 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang mampu. Kemudian 83 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah mampu. Dan 2 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat mampu.

Di jenjang usia 27 sampai dengan 33 tahun. Dari total 9 orang responden, 2 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang mampu. Kemudian 6 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah mampu dan 1 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat mampu.

Di jenjang usia 34 sampai dengan 40. Dari total 2 orang responden, 2 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah mampu.

Di jenjang usia 41 sampai dengan 47 tahun. Dari total 4 orang responden, 1 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang mampu. Kemudian 2 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah mampu. Dan 1 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat mampu.

Tabel 9
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Kemampuan Petugas Pelayanan

Umur	Persepsi				Jumlah
	Tidak Mampu	Kurang Mampu	Mampu	Sangat Mampu	
13-19	0	6	30	1	37
20 - 26	2	11	83	2	98
27 - 33	0	2	6	1	9
34 - 40	0	0	2	0	2
41 - 47	0	1	2	1	4
Total	2	20	123	5	150

Sumber : Diolah Dari Data Primer, 2009

7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Kecepatan Pelayanan

Dari total responden 150 orang responden, terdapat lima jenjang usia yaitu usia antara 13 sampai dengan 19 tahun, usia 20 sampai dengan 26 tahun, usia 27 sampai dengan 33 tahun, usia 34 sampai dengan 40, dan usia 41 sampai dengan 47 tahun. Untuk lebih jelasnya, lihat di tabel 10.

Pada jenjang usia 13 sampai dengan 19 tahun, dari total 37 orang responden, ada 9 orang responden menilai kecepatan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang cepat. Kemudian 26 orang responden menilai kecepatan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah cepat, dan 1 orang responden menilai kecepatan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat cepat.

Pada jenjang usia 20 sampai dengan 26 tahun. Dari total 98 orang responden, 1 orang responden menilai kecepatan pelayanan Kantor

Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak cepat. Kemudian 24 orang responden menilai kecepatan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang cepat. Selanjutnya 71 orang responden menilai kecepatan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah cepat. Dan 2 orang responden menilai kecepatan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat cepat.

Di jenjang usia 27 sampai dengan 33 tahun. Dari total 9 orang responden, 1 orang responden menilai kecepatan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak cepat. Kemudian 2 orang responden menilai kecepatan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang cepat. Selanjutnya 6 orang responden menilai kecepatan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah cepat. Dan 1 orang responden menilai kecepatan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat cepat.

Di jenjang usia 34 sampai dengan 40. Dari total 2 orang responden, 1 orang responden menilai kecepatan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang cepat. selanjutnya 1 orang responden menilai kecepatan pelayanan Kantor Perpustakaan umum dan Arsip Kota Malang adalah cepat.

Di jenjang usia 41 sampai dengan 47 tahun. Dari total 4 orang responden, 2 orang responden menilai kecepatan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang cepat. Dan 2 orang responden menilai kecepatan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah cepat.

Tabel 10
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Kecepatan Pelayanan

Umur	Persepsi				Jumlah
	Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat	
13-19	0	9	26	1	37
20 - 26	1	24	71	2	98
27 - 33	1	2	6	1	9
34 - 40	0	1	1	0	2
41 - 47	0	2	2	0	4
Total	2	38	106	4	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Dari total responden 150 orang responden, terdapat lima jenjang usia yaitu usia antara 13 sampai dengan 19 tahun, usia 20 sampai dengan 26 tahun, usia 27 sampai dengan 33 tahun, usia 34 sampai dengan 40, dan usia 41 sampai dengan 47 tahun. Untuk lebih jelasnya, lihat di tabel 11.

Pada jenjang usia 13 sampai dengan 19 tahun, dari total 37 orang responden, 9 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang adil. Selanjutnya 34 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah adil, dan 2 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat adil.

Pada jenjang usia 20 sampai dengan 26 tahun. Dari total 98 orang responden, 1 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak adil. Kemudian 4 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang adil. Selanjutnya 87 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah adil. Dan 2 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat adil.

Di jenjang usia 27 sampai dengan 33 tahun. Dari total 9 orang responden, 2 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang adil. Dan 7 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah adil.

Di jenjang usia 34 sampai dengan 40. Dari total 2 orang responden, 1 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah adil. Dan 1 orang

responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat adil.

Di jenjang usia 41 sampai dengan 47 tahun. Dari total 4 orang responden, 3 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah adil. Dan 1 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat adil.

Tabel 11
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Umur	Persepsi				Jumlah
	Tidak Adil	Kurang Adil	Adil	Sangat Adil	
13-19	0	1	34	2	37
20 - 26	1	4	87	6	98
27 - 33	0	2	7	0	9
34 - 40	0	0	1	1	2
41 - 47	0	0	3	1	4
Total	1	7	132	10	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

9. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Keramahan dan Kesopanan Petugas

Dari total responden 150 orang responden, terdapat lima jenjang usia yaitu usia antara 13 sampai dengan 19 tahun, usia 20 sampai dengan 26 tahun, usia 27 sampai dengan 33 tahun, usia 34 sampai dengan 40, dan usia 41 sampai dengan 47 tahun. Untuk lebih jelasnya, lihat di tabel 12.

Pada jenjang usia 13 sampai dengan 19 tahun, dari total 37 orang responden, 13 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang ramah dan sopan. Kemudian 24 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah ramah dan sopan.

Pada jenjang usia 20 sampai dengan 26 tahun. Dari total 98 orang responden, 1 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak

ramah dan sopan. Kemudian 28 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah ramah dan sopan. Selanjutnya 68 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah ramah dan sopan. Dan 1 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat ramah dan sopan.

Di jenjang usia 27 sampai dengan 33 tahun. Dari total 9 orang responden, 1 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak ramah dan sopan. Kemudian 2 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang ramah dan sopan. Selanjutnya 6 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat ramah dan sopan.

Di jenjang usia 34 sampai dengan 40. Dari total 2 orang responden, 1 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah ramah dan sopan dan 1 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat ramah dan sopan.

Di jenjang usia 41 sampai dengan 47 tahun. Dari total 4 orang responden, 1 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang ramah dan sopan. Kemudian 3 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah ramah dan sopan.

Tabel 12
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Keramahan dan Kesopanan Petugas

Umur	Persepsi				Jumlah
	Tidak Sopan dan Ramah	Kurang Sopan dan Ramah	Sopan dan Ramah	Sangat Sopan dan Ramah	
13-19	0	13	24	0	37

20 - 26	1	28	68	1	98
27 - 33	1	2	6	0	9
34 - 40	0	0	1	1	2
41 - 47	0	1	3	0	4
Total	2	44	102	2	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

10. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan

Dari total responden 150 orang responden, terdapat lima jenjang usia yaitu usia antara 13 sampai dengan 19 tahun, usia 20 sampai dengan 26 tahun, usia 27 sampai dengan 33 tahun, usia 34 sampai dengan 40, dan usia 41 sampai dengan 47 tahun. Untuk lebih jelasnya, lihat di tabel 13.

Pada jenjang usia 13 sampai dengan 19 tahun, dari total 37 orang responden, 2 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak wajar. Selanjutnya 1 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang wajar. Kemudian 34 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah wajar.

Pada jenjang usia 20 sampai dengan 26 tahun. Dari total 98 orang responden, 6 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak wajar. Selanjutnya 12 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang wajar. Kemudian 67 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah wajar. Berikutnya terdapat 13 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat wajar.

Di jenjang usia 27 sampai dengan 33 tahun. Dari total 9 orang responden, 3 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang wajar. Kemudian 5 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada

Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah wajar. Selanjutnya 1 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat wajar.

Di jenjang usia 34 sampai dengan 40. Dari total 2 orang responden, 2 responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah wajar.

Di jenjang usia 41 sampai dengan 47 tahun. Dari total 4 orang responden, 3 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah wajar, dan 1 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat wajar.

Tabel 13
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan

Umur	Persepsi				Jumlah
	Tidak Wajar	Kurang Wajar	Wajar	Sangat Wajar	
13-19	2	1	34	0	37
20 - 26	6	12	67	13	98
27 - 33	0	3	5	1	9
34 - 40	0	0	2	0	2
41 - 47	0	0	3	1	4
Total	8	16	111	15	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

11. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Kepastian Biaya Pelayanan

Dari total responden 150 orang responden, terdapat lima jenjang usia yaitu usia antara 13 sampai dengan 19 tahun, usia 20 sampai dengan 26 tahun, usia 27 sampai dengan 33 tahun, usia 34 sampai dengan 40, dan usia 41 sampai dengan 47 tahun. Untuk lebih jelasnya, lihat tabel 14.

Pada jenjang usia 13 sampai dengan 19 tahun, dari total 37 orang responden, terdapat 2 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tidak sesuai. Selanjutnya 4 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kadang-kadang sesuai. Kemudian 17 orang responden menilai kepastian

biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah banyak sesuainya. Berikutnya terdapat 14 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu sesuai.

Pada jenjang usia 20 sampai dengan 26 tahun. Dari total 98 orang responden, terdapat 10 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tidak sesuai. Selanjutnya 15 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kadang-kadang sesuai. Kemudian 50 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah banyak sesuainya. Berikutnya terdapat 23 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu sesuai.

Di jenjang usia 27 sampai dengan 33 tahun. Dari total 9 orang responden, terdapat 1 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tidak sesuai. Selanjutnya 1 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kadang-kadang sesuai. Kemudian 3 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah banyak sesuainya. Berikutnya 4 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu sesuai.

Di jenjang usia 34 sampai dengan 40. Dari total 2 orang responden, 1 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tidak sesuai. Dan 1 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah banyak sesuainya.

Di jenjang usia 41 sampai dengan 47 tahun. Dari total 4 orang responden semuanya menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah banyak sesuainya.

Tabel 14
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Kepastian Biaya Pelayanan

Umur	Persepsi				Jumlah
	Selalu Tidak Sesuai	Kadang-Kadang Sesuai	Banyak Sesuainya	Selalu Sesuai	
13-19	2	4	17	14	37
20 - 26	10	15	50	23	98
27 - 33	1	1	3	4	9
34 - 40	1	0	1	0	2
41 - 47	0	0	4	0	4
Total	14	20	75	41	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

12. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Kepastian Jadwal Pelayanan

Dari total responden 150 orang responden, terdapat lima jenjang usia yaitu usia antara 13 sampai dengan 19 tahun, usia 20 sampai dengan 26 tahun, usia 27 sampai dengan 33 tahun, usia 34 sampai dengan 40, dan usia 41 sampai dengan 47 tahun. Untuk lebih jelasnya, lihat tabel 15.

Pada jenjang usia 13 sampai dengan 19 tahun, dari total 37 orang responden, terdapat 1 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tidak tepat. Selanjutnya 11 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kadang-kadang tepat. Kemudian 16 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah banyak tepatnya. Berikutnya terdapat 9 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tepat.

Pada jenjang usia 20 sampai dengan 26 tahun. Dari total 98 orang responden, terdapat 4 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tidak tepat. Selanjutnya 21 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kadang-kadang tepat. Kemudian 56 orang responden menilai kepastian

jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah banyak tepatnya. Berikutnya 17 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tepat.

Di jenjang usia 27 sampai dengan 33 tahun. Dari total 9 orang responden, terdapat 1 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tidak tepat. Selanjutnya 3 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kadang-kadang tepat. Kemudian 4 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah banyak tepatnya. Berikutnya terdapat 1 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tepat.

Di jenjang usia 34 sampai dengan 40. Dari total 2 orang responden, terdapat 1 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kadang-kadang tepat. Selanjutnya terdapat 1 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah banyak tepatnya.

Di jenjang usia 41 sampai dengan 47 tahun. Dari total 4 orang responden, terdapat 1 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kadang-kadang tepat. Selanjutnya terdapat 3 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah banyak tepatnya.

Tabel 15
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Kenyamanan Lingkungan

Umur	Persepsi				Jumlah
	Selalu Tidak Tepat	Kadang-Kadang Tepat	Banyak Tepatnya	Selalu Tepat	
13-19	1	11	16	9	37
20 - 26	4	21	56	17	98
27 - 33	1	3	4	1	9

34 - 40	0	1	1	0	2
41 - 47	0	1	3	0	4
Total	6	37	80	27	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

13. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Kenyamanan Lingkungan

Dari total responden 150 orang responden, terdapat lima jenjang usia yaitu usia antara 13 sampai dengan 19 tahun, usia 20 sampai dengan 26 tahun, usia 27 sampai dengan 33 tahun, usia 34 sampai dengan 40, dan usia 41 sampai dengan 47 tahun. Untuk lebih jelasnya, lihat tabel 16.

Pada jenjang usia 13 sampai dengan 19 tahun, dari total 37 orang responden, terdapat 8 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang nyaman. Selanjutnya 21 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah nyaman. Kemudian 8 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat nyaman.

Pada jenjang usia 20 sampai dengan 26 tahun. Dari total 98 orang responden, terdapat 16 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang nyaman. Selanjutnya 74 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah nyaman. Kemudian 8 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat nyaman.

Di jenjang usia 27 sampai dengan 33 tahun. Dari total 9 orang responden, terdapat 2 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang nyaman. Selanjutnya 6 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah nyaman. Kemudian 1 orang responden menilai kenyamanan

lingkungan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat nyaman.

Di jenjang usia 34 sampai dengan 40. Dari total 2 orang responden, terdapat 1 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah nyaman. Kemudian 1 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat nyaman.

Di jenjang usia 41 sampai dengan 47 tahun. Dari total 4 orang responden, terdapat 1 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang nyaman. Selanjutnya 2 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah nyaman. Kemudian 1 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat nyaman.

Tabel 16
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang Kenyamanan Lingkungan

Umur	Persepsi				Jumlah
	Tidak Nyaman	Kurang Nyaman	Nyaman	Sangat Nyaman	
13-19	0	8	21	8	37
20 - 26	0	16	74	8	98
27 - 33	0	2	6	1	9
34 - 40	0	0	1	1	2
41 - 47	0	1	2	1	4
Total	0	27	104	19	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

14. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang keamanan Pelayanan

Dari total responden 150 orang responden, terdapat lima jenjang usia yaitu usia antara 13 sampai dengan 19 tahun, usia 20 sampai dengan 26 tahun, usia 27 sampai dengan 33 tahun, usia 34 sampai dengan 40, dan usia 41 sampai dengan 47 tahun. Untuk lebih jelasnya kita lihat dalam tabel 17.

Pada jenjang usia 13 sampai dengan 19 tahun, dari total 37 orang responden, terdapat 5 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang aman. Selanjunya 30 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah aman. Kemudian terdapat 2 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat aman.

Pada jenjang usia 20 sampai dengan 26 tahun. Dari total 98 orang responden, terdapat 10 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang aman. Selanjutnya 76 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah aman. Berikutnya terdapat 12 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat aman.

Di jenjang usia 27 sampai dengan 33 tahun. Dari total 9 orang responden, terdapat 1 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang aman. Selanjutnya terdapat 7 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah aman. Berikutnya terdapat 1 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat aman.

Di jenjang usia 34 sampai dengan 40. Dari total 2 orang responden, seluruhnya menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah aman.

Di jenjang usia 41 sampai dengan 47 tahun. Dari total 4 orang responden, terdapat 3 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah aman. Selanjutnya terdapat 1 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat aman.

Tabel 17
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tentang keamanan Pelayanan

Umur	Persepsi				Jumlah
	Selalu Tidak Tepat	Kadang-Kadang Tepat	Banyak Tepatnya	Selalu Tepat	
13-19	1	11	16	9	37
20 - 26	4	21	56	17	98
27 - 33	1	3	4	1	9
34 - 40	0	1	1	0	2
41 - 47	0	1	3	0	4
Total	6	37	80	27	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

b. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, sekitar 27,33 % atau berjumlah 41 orang merupakan responden laki-laki dan sisanya 72,67% dengan jumlah 109 orang adalah responden perempuan. Untuk lebih jelasnya lihat tabel 18.

Tabel 18
Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	41	27,33%
Perempuan	109	72,67%
Jumlah	150	100%

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

Untuk berikutnya, penulis akan membuat distribusi frekuensi antara jenis pekerjaan dengan 14 sub variabel tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. yaitu :

1. **Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Prosedur Pelayanan**

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 109 perempuan dan 41 orang lelaki. Untuk lebih jelasnya lihat tabel 19.

Dari 41 responden lelaki, terdapat 2 orang responden menilai prosedur pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak mudah. Kemudian 5 orang responden menilai prosedur pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota

Malang adalah kurang mudah. Selanjutnya 30 orang responden menilai prosedur pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah mudah dan 4 orang responden menilai prosedur pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat mudah.

Dari 109 responden perempuan, terdapat 3 orang responden menilai prosedur pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak mudah. Kemudian 9 orang responden menilai prosedur pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang mudah. Selanjutnya 87 orang responden menilai prosedur pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah mudah dan 10 orang responden menilai prosedur pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat mudah.

Tabel 19
Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Prosedur Pelayanan

Jenis Kelamin	Persepsi				Jumlah
	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	
Laki-laki	2	5	30	4	41
Perempuan	3	9	87	10	109
Total	5	14	117	14	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

2. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Persyaratan Pelayanan

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 109 perempuan dan 41 orang lelaki. Untuk lebih jelasnya lihat di tabel 20.

Dari 41 responden lelaki, terdapat 3 orang responden menilai persyaratan pelayan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang sesuai. Kemudian 36 orang responden menilai persyaratan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sesuai. Selanjutnya 2 orang responden menilai persyaratan

pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat sesuai.

Dari 109 responden perempuan, terdapat 1 orang responden menilai prosedur pelayan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak sesuai. Kemudian 17 orang responden menilai persyaratan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang sesuai. Selanjutnya 87 orang responden menilai persyaratan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sesuai dan 4 orang responden menilai persyaratan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat sesuai. Beberapa responden perempuan menganggap persyaratan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang kurang sesuai.

Tabel 20
Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Persyaratan Pelayanan

Jenis Kelamin	Persepsi				Jumlah
	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	
Laki-laki	0	3	36	2	41
Perempuan	1	17	87	4	109
Total	1	20	123	6	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

3. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kejelasan Petugas Pelayanan

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 109 perempuan dan 41 orang lelaki. Untuk lebih jelasnya, lihat tabel 21.

Dari 41 responden lelaki, terdapat 4 orang responden menilai kejelasan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak jelas. Kemudian 9 orang responden menilai kejelasan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang jelas. Selanjutnya 27 orang responden menilai kejelasan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah jelas dan 1 orang responden menilai kejelasan petugas

pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat jelas. Pada umumnya responden laki-laki menganggap kejelasan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang sudah jelas.

Dari 109 responden perempuan, terdapat 16 orang responden menilai kejelasan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak jelas. Kemudian 49 orang responden menilai kejelasan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang jelas. Selanjutnya 41 orang responden menilai kejelasan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah jelas dan 3 orang responden menilai kejelasan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat jelas.

Tabel 21
Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kejelasan Petugas Pelayanan

Jenis Kelamin	Persepsi				Jumlah
	Tidak jelas	Kurang jelas	Jelas	Sangat jelas	
Laki-laki	4	9	27	1	41
Perempuan	16	49	41	3	109
Total	20	58	68	4	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

4. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 109 perempuan dan 41 orang lelaki. Untuk lebih jelasnya, lihat tabel 22.

Dari 41 responden lelaki, terdapat 1 orang responden menilai kedisiplinan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak disiplin. Kemudian 11 orang responden menilai kedisiplinan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang disiplin. Selanjutnya 29 orang responden menilai kedisiplinan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah disiplin. Beberapa

responden laki-laki menganggap kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang disiplin.

Dari 109 responden perempuan, terdapat 1 orang responden menilai kedisiplinan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak disiplin. Kemudian 13 orang responden menilai kedisiplinan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang disiplin. Selanjutnya 92 orang responden menilai kedisiplinan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah disiplin dan 3 orang responden menilai kedisiplinan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat disiplin. Pada umumnya responden perempuan menganggap kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang kurang disiplin.

Tabel 22
Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Gender	Persepsi				Jumlah
	Tidak disiplin	Kurang disiplin	Disiplin	Sangat Disiplin	
Laki-laki	1	11	29	0	41
Perempuan	1	13	92	3	109
Total	2	24	121	3	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

5. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Tanggung Jawab Petugas

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 109 perempuan dan 41 orang lelaki. Untuk lebih jelasnya, lihat tabel 23.

Dari 41 responden lelaki, terdapat 4 orang responden menilai tanggung jawab petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang bertanggung jawab dan 37 orang responden menilai tanggung jawab petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah bertanggung jawab. Pada umumnya responden laki-laki

menganggap tanggung jawab petugas Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang sudah bertanggung jawab.

Dari 109 responden perempuan, terdapat 7 orang responden menilai tanggung jawab petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang bertanggung jawab. Kemudian 98 orang responden menilai tanggung jawab petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah bertanggung jawab dan 4 orang responden menilai prosedur pelayan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat bertanggung jawab.

Tabel 23
Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Tanggung Jawab Petugas

Jenis Kelamin	Persepsi				Jumlah
	Tidak Bertanggung Jawab	Kurang Bertanggung Jawab	Bertanggung Jawab	Sangat Bertanggung Jawab	
Laki-laki	0	4	37	0	41
Perempuan	0	7	98	4	109
Total	0	11	135	4	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

6. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kemampuan Petugas Pelayanan

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 109 perempuan dan 41 orang lelaki. Untuk lebih jelasnya, lihat tabel 24.

Dari 41 responden lelaki, terdapat 1 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak mampu. Kemudian 5 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang mampu. Selanjutnya 34 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah mampu dan 1 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat mampu.

Dari 109 responden perempuan, terdapat 1 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum

dan Arsip Kota Malang adalah tidak mampu. Kemudian 15 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang mampu. Selanjutnya 89 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah mampu dan 4 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat mampu.

Tabel 24
Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kemampuan Petugas Pelayanan

Jenis Kelamin	Persepsi				Jumlah
	Tidak Mampu	Kurang Mampu	Mampu	Sangat Mampu	
Laki-laki	1	5	34	1	41
Perempuan	1	15	89	4	109
Total	2	20	123	5	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

7. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kecepatan Pelayanan

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 109 perempuan dan 41 orang lelaki. Untuk lebih jelasnya, lihat tabel 25.

Dari 41 responden lelaki, terdapat 9 orang responden menilai kecepatan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang cepat dan 32 orang responden menilai kecepatan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah cepat. Pada umumnya responden laki-laki menilai kecepatan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang sudah cepat.

Dari 109 responden perempuan, terdapat 2 orang responden menilai kecepatan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak cepat. Kemudian 29 orang responden menilai kecepatan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang cepat. Selanjutnya 74 orang responden menilai kecepatan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota

Malang adalah cepat dan 4 orang responden menilai kecepatan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat cepat.

Tabel 25
Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kecepatan Pelayanan

Gender	Persepsi				Jumlah
	Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat	
Laki-laki	0	9	32	0	41
Perempuan	2	29	74	4	109
Total	2	38	106	4	150

Sumber : Diolah Dari Data primer, 2009

8. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 109 perempuan dan 41 orang lelaki. Untuk lebih jelasnya, lihat tabel 26.

Dari 41 responden lelaki, terdapat 1 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak adil. Selanjutnya 38 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah adil dan 2 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat adil. Pada umumnya responden laki-laki menilai keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang sudah adil.

Dari 109 responden perempuan, terdapat 7 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang adil. Selanjutnya 94 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah adil dan 8 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat adil. Pada

umumnya responden perempuan menilai keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang sudah adil.

Tabel 26
Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Jenis Kelamin	Persepsi				Jumlah
	Tidak Adil	Kurang Adil	Adil	Sangat Adil	
Laki-laki	1	0	38	2	41
Perempuan	0	7	94	8	109
Total	1	7	132	10	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

9. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 109 perempuan dan 41 orang lelaki. Untuk lebih jelasnya, lihat tabel 27.

Dari 41 responden lelaki, terdapat 1 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak sopan dan ramah. Kemudian 7 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang sopan dan ramah dan 33 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sopan dan ramah. Beberapa responden laki-laki menilai kesopanan dan keramahan petugas Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang kurang sopan dan ramah.

Dari 109 responden perempuan, terdapat 1 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak sopan dan ramah. Kemudian 37 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang sopan dan ramah. Selanjutnya 69 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sopan dan ramah dan 2 orang responden menilai kesopanan

dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat sopan dan ramah.

Tabel 27
Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas

Jenis Kelamin	Persepsi				Jumlah
	Tidak Sopan dan Ramah	Kurang Sopan dan Ramah	Sopan dan Ramah	Sangat Sopan dan Ramah	
Laki-laki	1	7	33	0	41
Perempuan	1	37	69	2	109
Total	2	44	102	2	150

Sumber: diolah Dari Data Primer, 2009

10. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 109 perempuan dan 41 orang lelaki. Untuk lebih jelasnya, lihat tabel 28.

Dari 41 responden lelaki, terdapat 3 orang responden menilai kewajaran biaya layanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak wajar. Kemudian 4 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang wajar. Selanjutnya 33 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah wajar dan 1 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat wajar.

Dari 109 responden perempuan, terdapat 5 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak wajar. Kemudian 12 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang wajar. Selanjutnya 78 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah wajar dan 14 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat wajar. Beberapa responden perempuan menilai

kewajaran biaya pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang kurang wajar.

Tabel 28

Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan

Jenis Kelamin	Persepsi				Jumlah
	Tidak Wajar	Kurang Wajar	Wajar	Sangat Wajar	
Laki-laki	3	4	33	1	41
Perempuan	5	12	78	14	109
Total	8	16	111	15	150

Sumber: diolah Dari Data Primer, 2009

11. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kepastian Biaya Pelayanan

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 109 perempuan dan 41 orang lelaki. Untuk lebih jelasnya lihat tabel 29.

Dari 41 responden lelaki, terdapat 3 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tidak sesuai. Kemudian 3 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kadang-kadang sesuai. Selanjutnya 22 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah banyak sesuainya dan 13 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu sesuai.

Dari 109 responden perempuan, terdapat 11 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tidak sesuai. Kemudian 17 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kadang-kadang sesuai. Selanjutnya 53 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah banyak sesuainya dan

28 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu sesuai.

Tabel 29

Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kepastian Biaya Pelayanan

Jenis Kelamin	Persepsi				Jumlah
	Selalu Tidak Sesuai	Kadang-Kadang Sesuai	Banyak Sesuainya	Selalu Sesuai	
Laki-laki	3	3	22	13	41
Perempuan	11	17	53	28	109
Total	14	20	75	41	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

12. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kepastian Jadwal Pelayanan

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 109 perempuan dan 41 orang lelaki. Untuk lebih jelasnya, lihat tabel 30.

Dari 41 responden lelaki, terdapat 2 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tidak tepat. Kemudian 11 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kadang-kadang tepat. Selanjutnya 15 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah banyak tepatnya dan 13 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tepat.

Dari 109 responden perempuan, terdapat 4 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tidak tepat. Kemudian 26 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kadang-kadang tepat. Selanjutnya 65 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah banyak tepatnya dan

14 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tepat.

Tabel 30

Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kepastian Jadwal Pelayanan

Jenis Kelamin	Persepsi				Jumlah
	Selalu Tidak Tepat	Kadang-Kadang Tepat	Banyak Tepatnya	Selalu Tepat	
Laki-laki	2	11	15	13	41
Perempuan	4	26	65	14	109
Total	6	37	80	27	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

13. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kenyamanan Lingkungan

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 109 perempuan dan 41 orang lelaki. Untuk lebih jelasnya, lihat tabel 31.

Dari 41 responden lelaki, terdapat 8 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang nyaman. Kemudian 30 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah nyaman dan 3 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat nyaman.

Dari 109 responden perempuan, terdapat 19 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang nyaman. Kemudian 74 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah nyaman dan 16 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat nyaman.

Tabel 31

Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Kenyamanan Lingkungan

Gender	Persepsi				Jumlah
	Tidak Nyaman	Kurang Nyaman	Nyaman	Sangat Nyaman	
Laki-laki	0	8	30	3	41
Perempuan	0	19	74	16	109
Total	0	27	104	19	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

14. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Keamanan Pelayanan

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 109 perempuan dan 41 orang lelaki. Untuk lebih jelasnya, lihat tabel 32.

Dari 41 responden lelaki, terdapat 3 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang aman. Kemudian 36 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah aman dan 2 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat aman. Pada umumnya responden laki-laki menilai keamanan layanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang sudah aman.

Dari 109 responden perempuan, terdapat 13 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang aman. Kemudian 82 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah aman dan 14 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat aman.

Tabel 32

Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Tentang Keamanan Pelayanan

Jenis Kelamin	Persepsi				Jumlah
	Tidak Aman	Kurang Aman	Aman	Sangat Aman	
Laki-laki	0	3	36	2	41
Perempuan	0	13	82	14	109
Total	0	16	118	16	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

d. Jenis Pekerjaan

Dari total 150 responden, bila dilihat dari jenis pekerjaan dapat dilihat bahwa responden yang bekerja sebagai PNS/TNI/Polri sebanyak 3 orang (2%), Pegawai swasta sebanyak 15 orang (10%), Wiraswasta sebanyak 7 orang (4,67%), Pelajar/mahasiswa sebanyak 118 orang (78,67%) , dan untuk kategori lain-lain seperti Ibu Rumah Tangga, Penulis sebanyak 7 orang (4,67%).

Tabel. 4

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS/TNI/POLRI	3	2%
2	Pegawai Swasta	15	10%
3	Wiraswasta	7	4,67%
4	Pelajar/Mahasiswa	118	78,67%
5	Lain-Lain	7	4,67%
Jumlah		150	100 %

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

Untuk berikutnya, penulis akan membuat distribusi frekuensi antara jenis pekerjaan dengan 14 sub variabel tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. yaitu :

1. **Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Prosedur Pelayanan**

   Dari total 150 orang responden, terdiri dari 3 PNS/TNI/POLRI, 15 pegawai swasta, 7 wiraswasta, 118 pelajar/mahasiswa, dan 7 lainnya. Untuk lebih jelasnya, kita lihat tabel 34.

Dari 3 responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI, terdapat 2 orang responden menilai prosedur pelayan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah mudah dan 1 orang responden menilai prosedur pelayan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat mudah.

Dari 15 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, terdapat 1 orang responden menilai prosedur pelayan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang mudah. Kemudian 11 orang responden menilai prosedur pelayan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah mudah dan 3 orang responden menilai prosedur pelayan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat mudah.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, terdapat 2 orang responden menilai prosedur pelayan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang mudah. Kemudian 4 orang responden menilai prosedur pelayan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah mudah dan 1 orang responden menilai prosedur pelayan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat mudah.

Dari 118 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, terdapat 5 orang responden menilai prosedur pelayan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak mudah. Kemudian 11 orang responden menilai prosedur pelayan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang mudah. Selanjutnya 94 orang responden menilai prosedur pelayan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah mudah dan 8 orang responden menilai prosedur pelayan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat mudah.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan lainnya, terdapat 6 orang responden menilai prosedur pelayan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah mudah dan 1 orang responden

menilai prosedur pelayan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat mudah.

Tabel 34

Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Prosedur Pelayanan

Jenis Pekerjaan	Persepsi				Jumlah
	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	
PNS/TNI/POLRI	0	0	2	1	3
Pegawai Swasta	0	1	11	3	15
Wiraswasta	0	2	4	1	7
Pelajar/Mahasiswa	5	11	94	8	118
Lainnya	0	0	6	1	7
Total	5	14	117	14	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Persyaratan Pelayanan

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 3 PNS/TNI/POLRI, 15 pegawai swasta, 7 wiraswasta, 118 pelajar/mahasiswa, dan 7 lainnya. Untuk lebih jelasnya, lihat tabel 35.

Dari 3 responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI, terdapat 1 orang responden menilai persyaratan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang sesuai dan 2 orang responden menilai persyaratan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sesuai..

Dari 15 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, terdapat 1 orang responden menilai persyaratan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang sesuai. Kemudian 10 orang responden menilai persyaratan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sesuai dan 4 orang responden menilai persyaratan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat sesuai.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, terdapat 1 orang responden menilai persyaratan pelayanan pada Kantor

Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang sesuai. Kemudian 5 orang responden menilai persyaratan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sesuai dan 1 orang responden menilai persyaratan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat sesuai.

Dari 118 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, terdapat 1 orang responden menilai persyaratan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak sesuai. Kemudian 15 orang responden menilai persyaratan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang sesuai. Selanjutnya 101 orang responden menilai persyaratan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sesuai dan 1 orang responden menilai persyaratan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat sesuai.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan lainnya, terdapat 2 orang responden menilai persyaratan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang sesuai. Kemudian terdapat 5 orang responden menilai persyaratan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat sesuai.

Tabel 35

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Persyaratan Pelayanan

Jenis Pekerjaan	Persepsi				Jumlah
	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	
PNS/TNI/POLRI	0	1	2	0	3
Pegawai Swasta	0	1	10	4	15
Wiraswasta	0	1	5	1	7
Pelajar/Mahasiswa	1	15	101	1	118
Lainnya	0	2	5	0	7
Total	1	20	123	6	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

3. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kepastian Petugas pelayanan

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 3 PNS/TNI/POLRI, 15 pegawai swasta, 7 wiraswasta, 118 pelajar/mahasiswa, dan 7 lainnya. Untuk lebih jelasnya, lihat tabel 36.

Dari 3 responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI, terdapat 3 orang responden menilai kepastian petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah jelas.

Dari 15 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, terdapat 1 orang responden menilai kepastian petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak jelas. Kemudian 4 orang responden menilai kepastian petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang jelas. Selanjutnya 9 orang responden menilai kepastian petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah jelas, hal ini dikarenakan p dan 1 orang responden menilai kepastian petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat jelas.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, terdapat 1 orang responden menilai kepastian petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak jelas. Kemudian 1 orang responden menilai kepastian petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang jelas dan 6 orang responden menilai kepastian petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah jelas.

Dari 118 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, terdapat 17 orang responden menilai kepastian petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak jelas. Kemudian 51 orang responden menilai kepastian petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang jelas. Selanjutnya 47 orang responden menilai

kepastian petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah jelas dan 1 orang responden menilai kepastian petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat jelas.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan lainnya, terdapat 1 orang responden menilai kepastian petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak jelas. Kemudian 2 orang responden menilai kepastian petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang jelas. Selanjutnya 3 orang responden menilai kepastian petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah jelas dan 1 orang responden menilai kepastian petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat jelas.

Tabel 36

Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kepastian Petugas pelayanan

Jenis Pekerjaan	Persepsi				Jumlah
	Tidak jelas	Kurang jelas	Jelas	Sangat jelas	
PNS/TNI/POLRI	0	0	3	0	3
Pegawai Swasta	1	4	9	1	15
Wiraswasta	1	1	6	0	7
Pelajar/Mahasiswa	17	51	47	1	118
Lainnya	1	2	3	1	7
Total	20	58	68	4	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer

4. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kedisiplinan Petugas

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 3 PNS/TNI/POLRI, 15 pegawai swasta, 7 wiraswasta, 118 pelajar/mahasiswa, dan 7 lainnya. Untuk lebih jelasnya, lihat tabel 37.

Dari 3 responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI, terdapat 2 orang responden menilai prosedur pelayan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah disiplin

dan 1 orang responden menilai kedisiplinan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat disiplin.

Dari 15 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, terdapat 1 orang responden menilai kedisiplinan petugas yang pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak disiplin. Kemudian 3 orang responden menilai kedisiplinan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang disiplin. Selanjutnya 10 orang responden menilai kedisiplinan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah disiplin dan 1 orang responden menilai kedisiplinan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat disiplin.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, terdapat 2 orang responden menilai kedisiplinan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang disiplin dan 5 orang responden menilai kedisiplinan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah disiplin.

Dari 118 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, terdapat 1 orang responden menilai kedisiplinan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak disiplin. Kemudian 18 orang responden menilai kedisiplinan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang disiplin. Selanjutnya 98 orang responden menilai kedisiplinan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah disiplin dan 1 orang responden menilai kedisiplinan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat disiplin.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan lainnya, terdapat 1 orang responden menilai kedisiplinan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang disiplin dan 6 orang responden menilai kedisiplinan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah disiplin.

Tabel 37

Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kedisiplinan Petugas

Jenis Pekerjaan	Persepsi				Jumlah
	Tidak disiplin	Kurang disiplin	Disiplin	Sangat Disiplin	
PNS/TNI/POLRI	0	0	2	1	3
Pegawai Swasta	1	3	10	1	15
Wiraswasta	0	2	5	0	7
Pelajar/Mahasiswa	1	18	98	1	118
Lainnya	0	1	6	0	7
Total	2	24	121	3	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

5. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Tanggung Jawab Petugas

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 3 PNS/TNI/POLRI, 15 pegawai swasta, 7 wiraswasta, 118 pelajar/mahasiswa, dan 7 lainnya. Untuk lebih jelasnya, lihat tabel 38.

Dari 3 responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI, terdapat 2 orang responden menilai tanggung jawab petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah bertanggung jawab dan 1 orang responden menilai prosedur pelayan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat bertanggung jawab.

Dari 15 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, terdapat 1 orang responden menilai tanggung jawab petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang bertanggung jawab. Kemudian 13 orang responden menilai tanggung jawab petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah bertanggung jawab. Selanjutnya 1 orang responden menilai tanggung jawab petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat bertanggung jawab.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, terdapat 2 orang responden menilai tanggung jawab petugas pada Kantor

Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang bertanggung jawab dan 5 orang responden menilai tanggung jawab petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah bertanggung jawab.

Dari 118 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, terdapat 7 orang responden menilai tanggung jawab petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang bertanggung jawab. Kemudian 109 orang responden menilai tanggung jawab petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah bertanggung jawab dan 2 orang responden menilai tanggung jawab petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat bertanggung jawab.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan lainnya, terdapat 1 orang responden menilai tanggung jawab petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang bertanggung jawab dan 6 orang responden menilai tanggung jawab petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah bertanggung jawab.

Tabel 38

Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Tanggung Jawab Petugas

Jenis Pekerjaan	Persepsi				Jumlah
	Tidak Bertanggung Jawab	Kurang Bertanggung Jawab	Bertanggung Jawab	Sangat Bertanggung Jawab	
PNS/TNI/POLRI	0	0	2	1	3
Pegawai Swasta	0	1	13	1	15
Wiraswasta	0	2	5	0	7
Pelajar/Mahasiswa	0	7	109	2	118
Lainnya	0	1	6	0	7
Total	0	11	135	4	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

6. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kemampuan Petugas Pelayanan

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 3 PNS/TNI/POLRI, 15 pegawai swasta, 7 wiraswasta, 118 pelajar/mahasiswa, dan 7 lainnya. Untuk lebih jelasnya, lihat tabel 39.

Dari 3 responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI, terdapat 1 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang mampu dan 3 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah mampu.

Dari 15 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, terdapat 2 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang mampu. Kemudian 12 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah mampu dan 1 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat mampu.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, terdapat 1 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang mampu. Kemudian 5 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah mampu dan 1 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat mampu.

Dari 118 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, terdapat 2 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak mampu. Kemudian 15 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang mampu. Selanjutnya 97 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan pada Kantor

Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah mampu dan 3 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat mampu.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan lainnya, terdapat 1 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang mampu dan 6 orang responden menilai kemampuan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah mampu.

Tabel 39

Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kemampuan Petugas Pelayanan

Jenis Pekerjaan	Persepsi				Jumlah
	Tidak Mampu	Kurang Mampu	Mampu	Sangat Mampu	
PNS/TNI/POLRI	0	1	3	0	3
Pegawai Swasta	0	2	12	1	15
Wiraswasta	0	1	5	1	7
Pelajar/Mahasiswa	2	15	97	3	118
Lainnya	0	1	6	0	7
Total	2	20	123	5	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

7. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kecepatan Pelayanan

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 3 PNS/TNI/POLRI, 15 pegawai swasta, 7 wiraswasta, 118 pelajar/mahasiswa, dan 7 lainnya. Untuk lebih jelasnya lihat tabel 40.

Dari 3 responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI, terdapat 1 orang responden menilai kecepatan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang cepat dan 2 orang responden menilai kecepatan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah cepat.

Dari 15 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, terdapat 3 orang responden menilai kecepatan pelayanan pada

Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang cepat dan 12 orang responden menilai kecepatan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah cepat.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, terdapat 1 orang responden menilai kecepatan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang cepat dan 6 orang responden menilai kecepatan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah cepat.

Dari 118 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, terdapat 1 orang responden menilai kecepatan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak cepat. Kemudian 32 orang responden menilai kecepatan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang cepat. Selanjutnya 81 orang responden menilai kecepatan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah cepat dan 4 orang responden menilai kecepatan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat cepat.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan lainnya, terdapat 1 orang responden menilai kecepatan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak cepat. Kemudian 1 orang responden menilai kecepatan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang cepat dan 5 orang responden menilai kecepatan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah cepat.

Tabel 40

Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kecepatan Pelayanan

Jenis Pekerjaan	Persepsi				Jumlah
	Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat	
PNS/TNI/POLRI	0	1	2	0	3
Pegawai Swasta	0	3	12	0	15
Wiraswasta	0	1	6	0	7
Pelajar/Mahasiswa	1	32	81	4	118

Lainnya	1	1	5	0	7
Total	2	38	106	4	150

Sumber: diolah Dari Data Primer, 2009

8. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 3 PNS/TNI/POLRI, 15 pegawai swasta, 7 wiraswasta, 118 pelajar/mahasiswa, dan 7 lainnya. Untuk lebih jelasnya lihat tabel 41.

Dari 3 responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI, terdapat 2 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah adil dan 1 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat adil.

Dari 15 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, terdapat 3 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang adil dan 12 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah adil.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, terdapat 1 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang adil. Kemudian 5 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah adil dan 1 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat adil.

Dari 118 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, terdapat 1 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak adil. Kemudian 3 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota

Malang adalah kurang adil. Selanjutnya 107 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah adil dan 7 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat adil.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan lainnya, terdapat 6 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah adil dan 1 orang responden menilai keadilan mendapatkan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat adil.

Tabel 41

Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Jenis Pekerjaan	Persepsi				Jumlah
	Tidak Adil	Kurang Adil	Adil	Sangat Adil	
PNS/TNI/POLRI	0	0	2	1	3
Pegawai Swasta	0	3	12	0	15
Wiraswasta	0	1	5	1	7
Pelajar/Mahasiswa	1	3	107	7	118
Lainnya	0	0	6	1	7
Total	1	7	132	10	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

9. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 3 PNS/TNI/POLRI, 15 pegawai swasta, 7 wiraswasta, 118 pelajar/mahasiswa, dan 7 lainnya. Untuk lebih jelasnya lihat tabel 42.

Dari 3 responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI, terdapat 2 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sopan dan ramah dan 1 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat sopan dan ramah.

Dari 15 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, terdapat 2 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang sopan dan ramah. Kemudian 12 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sopan dan ramah dan 1 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat sopan dan ramah.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, terdapat 1 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang sopan dan ramah dan 6 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sopan dan ramah.

Dari 118 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, terdapat 2 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak sopan dan ramah. Kemudian 38 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang sopan dan ramah dan 78 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sopan dan ramah.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan lainnya, terdapat 3 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang sopan dan ramah dan 4 orang responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sopan dan ramah.

Tabel 42

Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas

Jenis Pekerjaan	Persepsi				Jumlah
	Tidak	Kurang	Sopan	Sangat	

	Sopan dan Ramah	Sopan dan Ramah	dan Ramah	Sopan dan Ramah	
PNS/TNI/POLRI	0	0	2	1	3
Pegawai Swasta	0	2	12	1	15
Wiraswasta	0	1	6	0	7
Pelajar/Mahasiswa	2	38	78	0	118
Lainnya	0	3	4	0	7
Total	2	44	102	2	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer,2009

10. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 3 PNS/TNI/POLRI, 15 pegawai swasta, 7 wiraswasta, 118 pelajar/mahasiswa, dan 7 lainnya. Untuk lebih jelasnya lihat tabel 43.

Dari 3 responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI, terdapat 3 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah wajar.

Dari 15 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, terdapat 2 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak wajar. Kemudian 2 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang wajar. Selanjutnya 10 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah wajar dan 1 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat wajar.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, terdapat 1 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak wajar. Kemudian 5 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah wajar dan 1

orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat wajar.

Dari 118 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, terdapat 5 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah tidak wajar. Kemudian 12 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang wajar. Selanjutnya 90 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah wajar dan 11 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat wajar.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan lainnya, terdapat 2 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang wajar. Kemudian 3 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah wajar dan 2 orang responden menilai kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat wajar.

Tabel 43

Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan

Jenis Pekerjaan	Persepsi				Jumlah
	Tidak Wajar	Kurang Wajar	Wajar	Sangat Wajar	
PNS/TNI/POLRI	0	0	3	0	3
Pegawai Swasta	2	2	10	1	15
Wiraswasta	1	0	5	1	7
Pelajar/Mahasiswa	5	12	90	11	118
Lainnya	0	2	3	2	7
Total	8	16	111	15	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer,2009

11. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kepastian Biaya Pelayanan

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 3 PNS/TNI/POLRI, 15 pegawai swasta, 7 wiraswasta, 118 pelajar/mahasiswa, dan 7 lainnya. Untuk lebih jelasnya, lihat tabel 44.

Dari 3 responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI, terdapat 2 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah banyak sesuainya dan 1 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalui sesuai.

Dari 15 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, terdapat 1 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tidak sesuai. Kemudian 13 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah banyak sesuainya dan 1 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu sesuai.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, terdapat 1 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tidak sesuai. Kemudian 2 orang responden kepastian biaya pelayanan pelayan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kadang-kadang sesuai. Selanjutnya 2 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah banyak sesuainya dan 2 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu sesuai.

Dari 118 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, terdapat 13 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

adalah selalu tidak sesuai. Kemudian 18 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kadang-kadang sesuai. Selanjutnya 51 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah banyak sesuainya dan 36 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu sesuai.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan lainnya, terdapat 1 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tidak sesuai. Kemudian 5 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah banyak sesuainya dan 1 orang responden menilai kepastian biaya pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu sesuai.

Tabel 44

Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kepastian Biaya Pelayanan

Jenis Pekerjaan	Persepsi				Jumlah
	Selalu Tidak Sesuai	Kadang-Kadang Sesuai	Banyak Sesuainya	Selalu Sesuai	
PNS/TNI/POLRI	0	0	2	1	3
Pegawai Swasta	1	0	13	1	15
Wiraswasta	1	2	2	2	7
Pelajar/Mahasiswa	13	18	51	36	118
Lainnya	1	0	5	1	7
Total	14	20	75	41	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer,2009

12. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kepastian Jadwal Pelayanan

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 3 PNS/TNI/POLRI, 15 pegawai swasta, 7 wiraswasta, 118 pelajar/mahasiswa, dan 7 lainnya. Untuk lebih jelasnya, lihat tabel 45.

Dari 3 responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI, terdapat 2 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah banyak tepatnya dan 1 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tepat. Adanya responden yang menilai kepastian jadwal pelayanan yang banyak tepatnya.

Dari 15 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, terdapat 3 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kadang-kadang tepat. Kemudian 10 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah banyak tepatnya dan 2 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tepat.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, terdapat 1 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tidak tepat. Kemudian 4 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang banyak tepatnya dan 2 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tepat.

Dari 118 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, terdapat 4 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tidak tepat. Kemudian 33 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kadang-kadang tepat. Selanjutnya 60 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah banyak tepatnya dan 21 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tepat.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan lainnya, terdapat 1 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tidak tepat. Kemudian 1 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kadang-kadang tepat. Selanjutnya 4 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah banyak tepatnya dan 1 orang responden menilai kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah selalu tepat.

Tabel 45

Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kepastian Jadwal Pelayanan

Jenis Pekerjaan	Persepsi				Jumlah
	Selalu Tidak Tepat	Kadang-Kadang Tepat	Banyak Tepatnya	Selalu Tepat	
PNS/TNI/POLRI	0	0	2	1	3
Pegawai Swasta	0	3	10	2	15
Wiraswasta	1	0	4	2	7
Pelajar/Mahasiswa	4	33	60	21	118
Lainnya	1	1	4	1	7
Total	6	37	80	27	150

Sumber : Diolah Dari Data Primer,2009

13. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kenyamanan Lingkungan

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 3 PNS/TNI/POLRI, 15 pegawai swasta, 7 wiraswasta, 118 pelajar/mahasiswa, dan 7 lainnya. Untuk lebih jelasnya, lihat tabel 46.

Dari 3 responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI, terdapat 1 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang nyaman dan 2 orang responden menilai kenyamanan

lingkungan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah nyaman.

Dari 15 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, terdapat 3 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang nyaman dan 12 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah nyaman.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, terdapat 3 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang nyaman. Kemudian 3 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang nyaman dan 1 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat nyaman.

Dari 118 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, terdapat 17 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang nyaman. Kemudian 83 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah nyaman dan 18 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat nyaman.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan lainnya, terdapat 3 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang nyaman dan 4 orang responden menilai kenyamanan lingkungan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah nyaman.

Tabel 46

Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Kenyamanan Lingkungan

Jenis Pekerjaan	Persepsi				Jumlah
	Tidak Nyaman	Kurang Nyaman	Nyaman	Sangat Nyaman	

PNS/TNI/POLRI	0	1	2	0	3
Pegawai Swasta	0	3	12	0	15
Wiraswasta	0	3	3	1	7
Pelajar/Mahasiswa	0	17	83	18	118
Lainnya	0	3	4	0	7
Total	0	27	104	19	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer,2009

14. Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Keamanan Pelayanan

Dari total 150 orang responden, terdiri dari 3 PNS/TNI/POLRI, 15 pegawai swasta, 7 wiraswasta, 118 pelajar/mahasiswa, dan 7 lainnya. Untuk lebih jelasnya lihat tabel 47.

Dari 3 responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI, terdapat 3 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah aman.

Dari 15 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, terdapat 1 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang aman. Kemudian 13 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah aman dan 1 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat aman.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, terdapat 2 orang responden keamanan pelayanan pelayan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang aman dan 5 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat aman.

Dari 118 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, terdapat 12 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang aman. Kemudian 94 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

adalah aman dan 12 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat aman.

Dari 7 responden yang memiliki pekerjaan lainnya, terdapat 1 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah kurang aman. Kemudian 3 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah aman dan 3 orang responden menilai keamanan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah sangat aman.

Tabel 47

Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan Tentang Keamanan Pelayanan

Jenis Pekerjaan	Persepsi				Jumlah
	Tidak Aman	Kurang Aman	Aman	Sangat Aman	
PNS/TNI/POLRI	0	0	3	0	3
Pegawai Swasta	0	1	13	1	15
Wiraswasta	0	2	5	0	7
Pelajar/Mahasiswa	0	12	94	12	118
Lainnya	0	1	3	3	7
Total	0	16	118	16	150

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2009

C. Gambaran Umum Variabel Penelitian

Dalam variabel tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (X) yang berdasarkan Kepmen PAN Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 terdapat empat belas indikator yaitu:

1) Prosedur pelayanan
2) Persyaratan Pelayanan
3) Kejelasan petugas pelayanan
4) Kedisiplinan petugas pelayanan
5) Tanggung jawab 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

Berdasarkan data hasil penelitian di lapangan rata-rata kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang mencapai 70,8 dengan kata lain kualitas pelayanan dinilai B dalam kategori baik atau puas, cara perhitungan indeks kepuasan pelanggan tertera pada gambar 4.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang dapat dilihat dari kriteria yang dihitung dengan cara sebagai berikut:

Nilai minimal : (1 : 4) x 100 = 25

Keterangan :

1 = Skor terendah tingkat kinerja / kenyataan.

4 = Skor tertinggi tingkat kepentingan / harapan.

Nilai ideal (puas) : (4 : 4) x 100 = 100

Keterangan :

4 = Skor tertinggi tingkat kinerja / kenyataan.

4 = Skor tertinggi tingkat kepentingan / harapan.

Berdasarkan persentase diatas, maka penulis mengacu pada Kepmenpan No.25 tahun 2004, bahwa rentang dan panjang kelas interval sebagai berikut :

Rentang : 100 - 25= 75

Panjang kelas interval : 75 : 4 : 18,75

Panjang kelas interval merupakan jarak antara satu kelas dengan kelas lainnya, sedangkan rentang adalah panjang antara nilai minimal

dengan nilai maksimal. Dengan panjang kelas interval 18,75 dan nilai minimal 25, maka dapat dibuat kriteria seperti pada tabel 48.

Tabel 48

Interval untuk Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan

No	Interval Kelas	Interval Kelas Konversi	Mutu Pelayanan	Kategori
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik/ Tidak Puas
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik/ Kurang Puas
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik/ Puas
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat baik/ Sangat Puas

Sumber : Kepmenpan No.25 Tahun 2004

Mengenai frekuensi deskriptif dari tiap-tiap indikator tersebut dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan

Kemudahan prosedur layanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Ditinjau dari prosedur pelayanan yang diberikan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, sebagian besar responden menyatakan mudah, seperti tercantum pada tabel berikut ini:

Tabel 49

Distribusi Frekuensi Tentang Prosedur pelayanan

No	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1	1,00 – 1,75	Tidak mudah	5	3,33
2	1,76 – 2,50	Kurang mudah	14	9,33
3	2,51 – 3,25	Mudah	117	78
4	3,26 – 4,00	Sangat mudah	14	9,33
JUMLAH			150	100

Sumber : Diolah Dari Data Primer, 2009

Berdasarkan tabel 49, dari total 150 responden bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kemudahan dalam memberikan pelayanan, sebanyak 5 responden (3,33%) menyatakan tidak mudah, 14 responden (9,335%) menyatakan kurang mudah, 117 responden (78%) menyatakan mudah, 14 responden (9,33%) menyatakan sangat mudah.

Kecenderungan sikap masyarakat yang menilai mudah sub variabel prosedur pelayanan ini diinterpretasikan bahwa dalam kenyataan di lapangan prosedur untuk mendapatkan/ menggunakan suatu pelayanan yang ada pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah mudah dan tidak berbelit-belit. Dari hasil wawancara dengan beberapa responden diperoleh keterangan bahwa mereka merasa mudah untuk menggunakan tiap-tiap layanan yang ada di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, misalnya mereka berkeinginan menggunakan layanan baca di tempat. Untuk menggunakan layanan ini, pengunjung tinggal datang ke bagian koleksi dai lantai dua, mengisi daftar pengunjung, mencari nomer referensi buku pada komputer yang telah disediakan. Karena pencarian nomer referensi buku menggunakan sistem komputerisasi, maka pengunjung merasa semakin mudah menemukan bukunya terlebih di dalam sistem komputerisasi tersebut pengunjung bisa langsung mengetahui apakah buku yang ia butuhkan itu tersedia apa masih di pinjam pengunjung lain.

Sementara dari wawancara dengan kepala seksi layanan dan informasi Bapak Tri Wisugeng, menyatakan bahwa semua prosedur pelayanan yang ada di perpustakaan ini mudah. Prosedur pelayanan yang mudah ini tentunya berhubungan dengan alur pelayanan yang tentunya juga mudah. Mudahnya prosedur pelayanan ini dilakukan agar masyarakat merasa puas menggunakan layanan perpustakaan, terlebih kantor perpustakaan telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2000, sehingga mutu dari pelayanan itu akan semakin ditingkatkan

2. Persyaratan Pelayanan

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

Ditinjau dari persyaratan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, sebagian besar responden menyatakan sesuai, seperti tercantum pada tabel 50.

Tabel 50

Distribusi Frekuensi Tentang Persyaratan Pelayanan

No	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1	1,00 – 1,75	Tidak sesuai	1	0,67
2	1,76 – 2,50	Kurang sesuai	20	13,33
3	2,51 – 3,25	Sesuai	123	82
4	3,26 – 4,00	Sangat sesuai	6	4
JUMLAH			150	100

Sumber : Diolah Dari Data Primer, 2009

Dari total 150 responden bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kemudahan persyaratan secara administratif, sebanyak 1 responden (0,67%) menyatakan tidak sesuai, 20 responden (13,33%) menyatakan kurang sesuai, 123 responden (82 %) menyatakan sesuai, 6 responden (4%) menyatakan sangat sesuai.

Berdasarkan wawancara dari beberapa responden, diketahui bahwa banyak responden menilai persyaratan pelayanan antara yang ada dalam peraturan dengan apa yang mereka lihat di lapangan adalah sesuai. Jika untuk mendapatkan pelayanan internet gratis disyaratkan harus antri, maka dalam kenyataannya mereka juga harus antri untuk mendapat layanan gratis.

Sedangkan menurut pendapat kepala seksi layanan dan informasi, Bapak Tri Wisugeng. Kemudahan prosedur pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang dilaksanakan dengan berbagai cara mulai dari, tersedianya informasi tertulis tentang persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan oleh pengguna jasa, hingga petunjuk arah ruang-ruang pelayanan bagi pengguna jasa.

Jika diamati secara langsung pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, tampak pengumuman-pengumuman serta *standing banner* yang dipajang pada sudut-sudut ruang yang mudah untuk dilihat oleh pengguna jasa agar mereka tidak bertanya-tanya lagi tentang persyaratan untuk masing-masing jenis pelayanan

3. Kejelasan petugas pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung

jawabnya). Ditinjau dari kejelasan petugas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, sebagian besar responden menyatakan mudah, seperti tercantum pada tabel 51.

Tabel 51

Distribusi Frekuensi Tentang Kejelasan petugas pelayanan

No	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1	1,00 – 1,75	Tidak jelas	20	13,33
2	1,76 – 2,50	Kurang jelas	58	38,67
3	2,51 – 3,25	Jelas	68	45,33
4	3,26 – 4,00	Sangat jelas	4	2,67
JUMLAH			150	100

Sumber : Diolah Dari Data Primer, 2009

Berdasarkan tabel 51, dari total 150 responden dalam penilaian terhadap aspek kepastian petugas dalam memberikan pelayanan, sebanyak 20 responden (13,33%) menyatakan tidak jelas, 58 responden (38,67%) menyatakan kurang jelas, 68 responden (45,33%) menyatakan jelas, 4 responden (2,67%) menyatakan sangat jelas.

Berdasarkan wawancara dari beberapa responden, diketahui bahwa umumnya mereka tidak mengetahui keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan baik dari segi jabatan, wewenang maupun tanggung jawabnya. Hal ini menjadikan pengguna jasa merasa bingung karena sering kali petugas pemberi layanan itu berbeda-beda.

Sementara dari hasil wawancara dengan kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, Bapak Drs. H. M. Jemianto, SH . Diperoleh informasi bahwa adanya ketidakjelasan petugas pelayanan itu diakibatkan adanya sistem piket dan pergantian jaga. Hal ini dilakukan karena waktu pelayanan perpustakaan yang seminggu penuh, menyebabkan para pegawai harus saling bahu-membahu untuk memenuhi pelayanan kepada masyarakat.

4. Kedisiplinan petugas pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Ditinjau dari kedisiplinan petugas pelayanan yang

diberikan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, sebagian besar responden menyatakan disiplin, seperti tercantum pada tabel 52.

Tabel 52

Distribusi Frekuensi Tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan

No	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1	1,00 – 1,75	Tidak disiplin	2	1,33
2	1,76 – 2,50	Kurang disiplin	24	16
3	2,51 – 3,25	Disiplin	121	80,67
4	3,26 – 4,00	Sangat disiplin	3	2
JUMLAH			150	100

Sumber : Diolah Dari Data Primer, 2009

Dari total 150 responden, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek tingkat kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, sebanyak 2 responden (1,33%) menyatakan tidak disiplin, 24 responden (16%) menyatakan kurang disiplin, 121 responden (80,67 %) menyatakan disiplin, 3 responden (2%) menyatakan sangat disiplin.

Dari hasil wawancara beberapa responden diperoleh keterangan petugas perpustakaan disiplin terhadap waktu kerja. Misalnya saja jam pelayanan dimulai pukul 08.00. Pada pukul 08.00 perpustakaan sudah siap untuk melakukan pelayanan. Begitu juga dengan hari libur, jika perpustakaan melakukan libur pelayanan atau pihak perpustakaan mengadakan acara, maka dibutlah pembetitahuan di dinding-dinding.

Sementara dari hasil wawancara dengan kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, Bapak Drs. H. M. Jemianto, SH. Beliau menjelaskan bahwa kedisiplinan petugas dapat dinilai dari bagaiamana mereka melaksanakan pelayanan sesuai peraturan yang ada. Waktu pelayanan yang satu minggu penuh benar-benar dilakukan, serta jam pelayanan yang dimulai dari pukul 08.00-20.00 (hari senin-jumat) benar-benar digunakan untuk melakukan pelayana. Loket-loket pelayanan selalu ada yang jaga serta petugas-petugas yang selalu siap membantu pengunjung ketika diperlukan. Bapak Jemianto juga menambahkan bahwa kedisiplinan pegawai juga bukan hanya pada saat saat jam aktif tapi juga pada saat petugas mendapat jatah piket.

5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**

Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Ditinjau dari tanggung jawab petugas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, sebagian besar responden menyatakan bertanggung jawab, seperti tercantum pada tabel 53.

Tabel 53

Distribusi Frekuensi Tentang Tanggung jawab petugas pelayanan

No	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1	1,00 – 1,75	Tidak bertanggung jawab	0	0
2	1,76 – 2,50	Kurang bertanggung jawab	11	7,33
3	2,51 – 3,25	Bertanggung jawab	135	90
4	3,26 – 4,00	Sangat bertanggung jawab	4	2,67
JUMLAH			150	100

Sumber : Diolah Dari Data Primer, 2009

Dari total 150 responden, dalam penilaian terhadap aspek tingginya tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan tidak bertanggung jawab, 11 responden (7,33%) menyatakan kurang bertanggung jawab, 135 responden (90 %) menyatakan bertanggung jawab, 4 responden (2,67%) menyatakan sangat bertanggung jawab.

Dari keterangan beberapa responden, mereka menilai petugas perpustakaan secara umum bertanggung jawab dalam penyelesaian pelayanan, misalnya jika pengguna jasa akan menggurus kartu anggota perpustakaan, maka petugas bagian layanan anggota perpustakaan yang ada di lantai 1 akan bertanggung jawab sepenuhnya sampai kartu itu selesai dibuat. Ataupun pada saat terjadi kesalahan pada bagian pengembalian buku, maka petugas bagian layanan pengembalian berkewajiban penuh untuk mengurus sampai tidak ada masalah.

Sementara menurut wawancara dengan kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, Bapak Drs. H. M. Jemianto, SH. Tanggung jawab disini mencakup bagaimana kinerja dan kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Disamping itu, tanggung jawab juga mencakup bagaimana petugas mampu melaksanakan tugas sesuai dengan

bidangnya masing-masing, jadi ketika ada evaluasi petugas tersebut dapat mempertanggung jawabkannya.

6. Kemampuan petugas pelayanan

Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Ditinjau dari kemampuan petugas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, sebagian besar responden menyatakan mampu, seperti tercantum pada tabel 54.

Tabel 54

Distribusi Frekuensi Tentang Kemampuan petugas pelayanan

No	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1	1,00 – 1,75	Tidak mampu	2	1,33
2	1,76 – 2,50	Kurang mampu	20	13,33
3	2,51 – 3,25	Mampu	123	82
4	3,26 – 4,00	Sangat mampu	5	3,33
JUMLAH			150	100

Sumber : Diolah Dari Data Primer, 2009

Berdasarkan tabel 54, dari total 150 responden, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek tingginya kemampuan dan sikap profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan, sebanyak 2 responden (1,33%) menyatakan tidak mampu, 20 responden (13,33%) menyatakan kurang mampu, 123 responden (82%) menyatakan mampu, 5 responden (3,33%) sangat mampu.

Dari hasil wawancara dengan beberapa responden, diperoleh keterangan secara umum petugas pelayanan telah mampu memberikan pelayanan dengan baik dan benar. Misalnya, petugas pengembalian buku yang dalam pelayannya memakai komputer di duduki oleh petugas sudah terbiasa dan mengerti sistem komputer. Meskipun kadang ada petugas yang kurang mampu melakukan pelayanan.

Sementara menurut wawancara dengan kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, Bapak Drs. H. M. Jemianto, SH. Kemampuan petugas yang memberikan pelayanan sangat penting artinya bagi proses layanan. Berhasil tidaknya pelayanan kepada masyarakat juga tergantung

pada kemampuan petugas yang memberikan pelayanan. Kemampuan petugas disini minimal meliputi pemahaman dan keterampilan petugas dalam melaksanakan bidang tugasnya hal ini karena adanya system piket jadi semua petugas dituntun untuk bias melakukan pelayanan lain selain bidang tugasnya.

7. Kecepatan pelayanan

Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Ditinjau dari kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, sebagian besar responden menyatakan cepat, seperti tercantum pada tabel 55.

Tabel 55

Distribusi Frekuensi Tentang Kecepatan pelayanan

No	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1	1,00 – 1,75	Tidak cepat	2	1,33
2	1,76 – 2,50	Kurang cepat	38	25,3
3	2,51 – 3,25	cepat	106	70,67
4	3,26 – 4,00	Sangat cepat	4	2,67
JUMLAH			150	100

Sumber : Diolah Dari Data Primer, 2009

Berdasarkan tabel 55, dari total 150 responden bila dilihat dari penilaian terhadap aspek proses pelayanan cepat, sebanyak 2 responden (1,33%) menyatakan tidak cepat, 38 responden (25,33%) menyatakan kurang cepat, 106 responden (70,67 %) menyatakan cepat, 4 responden (2,67%) menyatakan sangat cepat.

Dari hasil wawancara dengan beberapa responden, diperoleh keterangan bahwa responden menilai dalam melakukan pelayanan umumnya petugas cepat. Seperti pelayanan kartu anggota hanya membutuhkan waktu 1 jam, langsung jadi dan bisa langsung digunakan. Namun ada juga responden yang menilai layanan pengembalian dirasa kurang cepat, karena loket pelayanan cumin ada 1 loket, sehingga anggota yang ingin mengembalikan buku harus menunggu lama.

Sedangkan menurut pendapat kepala seksi layanan dan informasi, Bapak Tri Wisugeng. Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

telah menggunakan standar pelayanan dengan waktu yang terbilang cepat, misalnya untuk pelayanan kartu anggota baru hanya memerlukan waktu 1 jam saja jadi calon anggota tidak perlu lama-lama menunggu.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani. Ditinjau dari keadilan mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, sebagian besar responden menyatakan adil, seperti tercantum pada tabel 56.

Tabel 56

Distribusi Frekuensi Tentang Keadilan mendapatkan pelayanan

No	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1	1,00 – 1,75	Tidak adil	1	0,67
2	1,76 – 2,50	Kurang adil	7	4,67
3	2,51 – 3,25	Adil	132	88
4	3,26 – 4,00	Sangat adil	10	6,67
JUMLAH			150	100

Sumber : Diolah Dari Data Primer, 2009

Berdasarkan tabel 56, dari total 150 responden bila dilihat dari penilaian terhadap aspek adanya keadilan dalam memperoleh pelayanan, sebanyak 1 responden (0,67%) menyatakan tidak adil, 7 responden (4,67%) menyatakan kurang adil, 132 responden (88%) menyatakan adil, 10 responden (57.4%) menyatakan sangat adil.

Menurut beberapa responden, secara umum apa yang mereka merasa pemberian pelayanan dilakukan secara adil, bila dalam suatu pelayanan dikenakan syarat-syarat tertentu maka itu juga berlaku bagi semua pengguna jasa tersebut, sehingga tidak timbul kesan pilih kasih atau membeda-bedakan pengguna jasa.

Dari hail wawancara dengan kepala seksi layanan dan informasi, Bapak Tri Wisugeng. Keadilan yang dimaksud dalam proses pelayanan yaitu sikap dan perilaku petugas yang ditunjukkan secara bijaksana tanpa memandang status, Ras, atau golongan pengguna jasa. Setiap proses pelayanan yang berlangsung dilaksanakan dengan seadil-adilnya. Sehingga pengguna

akan merasa nyaman untuk datang ke perpustakaan karena ia merasa tidak didiskriminasikan.

9. Kesopanan dan keramahan petugas

Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Ditinjau dari kesopanan dan keramahan petugas yang diberikan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, sebagian besar responden menyatakan sopan dan ramah, seperti tercantum pada tabel 57.

Tabel 57

Distribusi Frekuensi Tentang Kesopanan dan keramahan petugas

No	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1	1,00 – 1,75	Tidak sopan dan ramah	2	1,33
2	1,76 – 2,50	Kurang sopan dan ramah	44	29,33
3	2,51 – 3,25	Sopan dan ramah	102	68
4	3,26 – 4,00	Sangat sopan dan ramah	2	1,33
JUMLAH			150	100

Sumber : Diolah Dari Data Primer, 2009

Berdasarkan tabel 57, dari total 150 responden, bila dilihat dari penilaian terhadap aspek tingkat kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebanyak 2 responden (1,33%) menyatakan tidak sopan dan ramah, 44 responden (29,33%) menyatakan kurang sopan dan ramah, 102 responden (68%) menyatakan sopan dan ramah, 2 responden (1,33%) menyatakan sangat sopan dan ramah.

Dari wawancara beberapa responden, secara umum apa yang mereka merasa petugas Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang secara umum ramah dan sopan. Mereka murah senyum terutama dibagian peminjaman buku, tapi di bagian penata buku untuk ditaruh di rak, banyak yang tidak ramah namun sopan. Mereka sering menyakan buku yang ada dimeja yang akan kita baca, sering kali nada menanyakan itu dinilai kasar. Sehingga pengguna jasa merasa kurang nyaman.

Dari hail wawancara dengan kepala seksi layanan dan informasi, Bapak Tri Wisugeng. Keramahan dan kesopanan petugas sangatlah penting

mengingat hal tersebut merupakan modal awal bagi setiap petugas untuk melaksanakan interaksi pelayanan dengan pengguna jasa. Jika keramahan dan kesopanan petugas dapat dirasakan olah pengguna jasa, maka dengan sendirinya akan tercipta suasana dan interaksi yang nyaman dan menyenangkan antara petugas dengan pengguna jasa. Melayani masyarakat dengan ramah dan sopan sehingga masyarakat dapar merasa nyaman dan terkesan tidak ada kesenjangan antara petugas yang melayani dengan masyarakat yang dilayani.

10. Kewajaran biaya pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besamya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Ditinjau dari Kewajaran biaya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, sebagian besar responden menyatakan wajar, seperti tercantum pada tabel 58.

Tabel 58

Distribusi Frekuensi Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan

No	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1	1,00 – 1,75	Tidak wajar	8	5,33
2	1,76 – 2,50	Kurang wajar	16	10,67
3	2,51 – 3,25	Wajar	111	74
4	3,26 – 4,00	Sangat wajar	15	10
JUMLAH			150	100

Sumber : Diolah Dari Data Primer, 2009

Berdasarkan tabel 58, dari total 150 responden bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kesesuaian biaya pelayanan, sebanyak 8 responden (5,33%) menyatakan tidak wajar, 16 responden (10,67%) menyatakan kurang wajar, 111 responden (74 %) menyatakan wajar, 15 responden (10%) menyatakan sangat wajar.

Dari hasil wawancara beberapa responden, diperoleh keterangan bahwa umumnya mereka merasa biaya yang dibebankan adalah wajar dan sesuai dengan pelayanan yang mereka rasakan. Namun ada juga pengguna jasa yang dari luar kota Malang yang merasa keberatan dengan biaya untuk jadi

anggota perpustakaan yang sebesar Rp. 100.000,- itu dinilai terlalu memberatkan sehingga mereka enggan menjadi anggota.

Sementara dari hasil wawancara dengan kepala, seksi layanan dan informasi, Bapak Tri Wisugeng. Biaya yang dibebankan dirasa telah sesuai, malah dinilai itu masih sedikit dibanding dengan manfaat yang kita dapatkan, karena umumnya buku-buku yang menjadi koleksi harganya juga mahal, terlebih sering kali anggota meminjam buku lebih dari satu buku.

11. Kepastian biaya pelayanan

Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Ditinjau dari Kepastian biaya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, sebagian besar responden menyatakan banyak sesuainya, seperti tercantum pada tabel 59.

Tabel 59

Distribusi Frekuensi Tentang Kepastian Biaya Pelayanan

No	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1	1,00 – 1,75	Selalu tidak sesuai	14	9,33
2	1,76 – 2,50	Kadang-kadang sesuai	20	13,33
3	2,51 – 3,25	Banyak sesuainya	75	50
4	3,26 – 4,00	Selalu sesuai	41	27,33
JUMLAH			150	100

Sumber : Diolah Dari Data Primer Yang, 2009

Berdasarkan tabel 59, dari total 150 responden bla dilihat dari penilaian terhadap aspek kepastian nominal biaya pelayanan, sebanyak 14 responden (9,33%) menyatakan selalu tidak sesuai , 20 responden (13,33%) menyatakan kadang-kadang sesuai, 75 responden (50 %) menyatakan banyak sesuainya, 41 responden (27,33%) menyatakan selalu sesuai.

Dari wawancara beberapa responden, dapat disimpulkan secara umum biaya yang yang dibebandan telah sesuai antara yang ada di peraturan dengan yang ada dalam kenyataan. Jika dalam peraturan biaya yang dibebankan calon anggota baru dari luar Kota Malang sebesar Rp. 100.000,- dalam kenyataannya juga sebesar itu tanpa ada biaya tambahan.

Sementara menurut wawancara dengan kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, Bapak Drs. H. M. Jemianto, SH. Di Kantor Perpustakaan umum dan Arsip Kota Malang yang dikenai biaya pelayanan hanya pelayanan anggota. Biaya yang dibebankan kepada pengguna jasa untuk mendapat pelayanan anggota baru memang sudah ditentukan dalam peraturan. Untuk itu petugas pelayanan tidak bisa melakukan pungutan liar. Jika memang ada pungutan liar, calon anggota diharapkan lapor. Karena pihak perpustakaan akan menindak tegas petugas tersebut.

12. Kepastian jadwal pelayanan

Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Ditinjau dari kepastian jadwal pelayanan yang diberikan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, sebagian besar responden menyatakan banyak tepatnya, seperti tercantum pada tabel 60.

Tabel 60

Distribusi Frekuensi Tentang Kepastian jadwal pelayanan

No	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1	1,00 – 1,75	Selalu tidak tepat	6	4
2	1,76 – 2,50	Kadang-kadang tepat	37	24,67
3	2,51 – 3,25	Banyak tepatnya	80	53,33
4	3,26 – 4,00	Selalu tepat	27	18
JUMLAH			150	100

Sumber : Diolah Dari Data Primer, 2009

Berdasarkan tabel 60, dari total 150 responden bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kepastian waktu pelayanan, sebanyak 6 responden (4%) menyatakan tidak selalu tidak tepat, 37 responden (24,67%) menyatakan kadang-kadang tepat, 80 responden (53,33%) menyatakan banyak tepatnya, 27 responden (18%) menyatakan selalu tepat.

Dari hasil wawancara dengan beberapa responden, mereka menilai kepastian jadwal pelayanan telah sesuai dengan waktu yang ditentukan. Misalnya loket pelayanan pengembalian buku yang buka mulai jam 08.00-20.00. namun untuk bagian layanan internet gratis sering tidak sesuai jadwal,

karena alasan petugas yang mengoperasikan belum ada atau terjadi mati lampu.

Sementara menurut wawancara dengan kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, Bapak Drs. H. M. Jemianto, SH. Jadwal pelayanan perpustakaan sudah jelas, dan bila ada libur pelayanan pihak perpus akan melakukan pemberitahuan. Menanggapi jadwal pelayanan yang kadang-kadang tiba-tiba libur itu mungkin karena factor teknis seperti listrik mati sehingga pengguna tidak bisa memanfaatkan layanan internet gratis.

13. Kenyamanan lingkungan

Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Ditinjau dari kenyamanan lingkungan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, sebagian besar responden menyatakan nyaman, seperti tercantum pada tabel 61.

Tabel 61

Distribusi Frekuensi Tentang Kenyamanan lingkungan

No	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1	1,00 – 1,75	Tidak nyaman	0	0
2	1,76 – 2,50	Kurang nyaman	27	18
3	2,51 – 3,25	Nyaman	104	69,33
4	3,26 – 4,00	Sangat nyaman	19	12,67
JUMLAH			150	100

Sumber : Diolah Dari Data Primer, 2009

Berdasarkan tabel 61, dari total 150 responden bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kenyamanan tempat pelayanan, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan tidak nyaman, 27 responden (18%) menyatakan kurang nyaman, 104 responden (69,33%) menyatakan nyaman, 19 responden (12,67%) menyatakan sangat nyaman.

Berdasarkan hasil wawancara beberapa responden menilai lingkungan perpustakaan sudah nyaman, bersih dan asri sehingga nyaman digunakan untuk membaca. Sarana dan prasarananya juga lengkap. Namun tidak dipungkiri seringkali sarana penunjang mendapat sedikit perhatian. Misalnya parkiran yang luas tidak di disertai dengan penutup atau atap, kamar mandi

yang bersih tapi kran airnya rusak. Untuk itu pengunjung ingin agar pihak perpustakaaan juga memperhatikan sarana dan prasarana penunjang bukan hanya sarana dan prasarana inti.

Sementara menurut wawancara dengan kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, Bapak Drs. H. M. Jemianto, SH. Sarana dan prasarana yang baik, bersih, teratur dan rapi adalah salah satu bagian penting karena sarana dan prasarana yang demikian akan memberikan rasa nyaman kepada pengguna jasa. Pihak perpustakaan akan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara memberikan sarana dan prasarana yang terbaik.

14. Keamanan lingkungan pelayanan

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. Ditinjau dari keamanan lingkungan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, sebagian besar responden menyatakan aman, seperti tercantum pada tabel 62.

Tabel 62

Distribusi Frekuensi Tentang Keamanan lingkungan pelayanan

No	INTERVAL	KRITERIA	f	%
1	1,00 – 1,75	Tidak aman	0	0
2	1,76 – 2,50	Kurang aman	16	10,67
3	2,51 – 3,25	Aman	118	787,6
4	3,26 – 4,00	Sangat aman	16	10,67
JUMLAH			150	100

Sumber : Diolah Dari Data Primer, 2009

Berdasarkan tabel 62, dari total 150 responden bila dilihat dari penilaian terhadap aspek kenyamanan tempat pelayanan, sebanyak 0 responden (0%) menyatakan tidak aman, 16 responden (10,67%) menyatakan kurang aman, 118 responden (78,67%) menyatakan aman, 16 responden (10,67%) sangat aman.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa responden diperoleh keterangan bahwa mereka merasa aman melalukan pelayanan di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang.

Sementara menurut wawancara dengan kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, Bapak Drs. H. M. Jemianto, SH. Keamanan dalam proses pelayanan merupakan jaminan kemanan dari pihak Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang selama proses pelayanan berlangsung. Misalnya untuk menaruh tas, pengguna jasa tidak perlu khawatir barangnya akan hilang, karena pihak perpus telah menyediakan loker yang cukup lumayan besar untuk menaruh barang-barang serta dilengkapi dengan kunci, sehingga keamanan akan lebih terjamin.

1. Upaya-Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang sebagai salah lembaga teknis daerah yang berfungsi sebagai kepanjangan tangan Pemerintah Daerah untuk melakukan tugas-tugas tertentu, dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas atau mutu pelayanannya. Selain itu sebagai wadah pembelajaran masyarakat (*social learning*) yang berhubungan langsung dengan masyarakat, Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang ada guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

Konsep tentang kualitas publik merupakan bukan suatu hal yang baru lagi, pada awalnya masalah mengenai kualitas ini menjadi agenda penting di lingkungan organisasi bisnis yang diwujudkan melalui standar kualitas atau standar mutu dalam penyelenggaraan usaha bisnis. Dengan hal ini diharapkan mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Pentingnya masalah kualitas pelayanan di lingkungan publik dimaksudkan juga memiliki tujuan serupa dengan sektor bisnis hanya terdapat perbedaan pada masalah target harapan yaitu pada kepuasan masyarakat. Hal ini menyangkut kepentingan publik dan menyangkut masalah tanggung jawab organisasi terhadap tujuan nasional.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Kantor Perpustakaan melakukan beberapa cara, diantaranya:

1. Pelatihan Petugas Perpustakaan

Peningkatan mutu perpustakaan dapat dimulai dari petugas pengelola perpustakaan tersebut. Petugas perpustakaan sebagai salah satu komponen penting yang menentukan keberhasilan dalam proses *public service* atau melayani masyarakat., sehingga perlu adanya pembinaan petugas perpustakaan. Sebagai pelayan masyarakat petugas perpustakaan harus memiliki kemampuan yang memadai sehingga dapat semaksimal mungkin dalam melayani masyarakat. Banyak responden yang menilai kemampuan petugas masih kurang, keahlianl yang dimiliki masih kurang merata, sehingga sering kali mengecewakan pengguna jasa.

Pembinaan petugas perpustakaan dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan, selama ini pembinaan dan pelatihan ini tiap tahun mesti selalu diadakan. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kemampuan petugas sehingga tidak mengecewakan pengguna jasa serta meningkatkan kualitas pelayanan. Pembinaan dan pelatihan tersebut antara lain: pelatihan ISO 9001:2008, pelatihan standart pelayanan publik, pelatiahan motivasi dan pelatiahan *team building*. Pelatihan ini biasanya dilakukan ISO 9001:2008 tiap 6 bulan sekali. Hal ini bertujuan agar petugas perpustakaan lebih ISO 9001:2008 serta melatih kemampuan petugas perpustakaan untuk melaksanakan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

Selain pelatihan ISO 9001:2008, pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang juga diadakan pelatihan standart pelayanan publik, pelatihan ini meliputi pelatihan bagaimana membuat prosedur pelayanan, melakukan efisiensi waktu pelayanan, membuat produk dan layanan baru serta meningkatkan kompetensi petugas.

Untuk meningkatkan kemampuan individu petugas perlu diadakan pelatiahan motivasi dan *team building*, pelatihan motivasi dan *team building* sifatnya lebih kepada membangun karakter dari petugas, tujuannya untuk menyemangati, memberi sugesti sukses, dan menginspirasi peserta, agar peserta mampu mengembangkan *Self Motivation* di dalam dirinya masing-masing di sepanjang hidupnya. Secara khusus, pelatihan ini akan membangun mental optimisme peserta dalam keyakinan dan kepercayaan diri untuk

bekerja lebih efektif dan menjalani kehidupan yang lebih berkinerja dan bahagia

2. Memperbarui teknologi yang ada.

Pelayanan yang berkualitas tentunya tidak jauh dari kesan modern dan canggih. Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang yang telah menggantongi sertifikat ISO 9001:2000 tentunya harus terus menerus meningkatkan kualitas pelayanannya baik dalam masalah teknologi yang digunakan. Penggunakan sistem komputerisasi tentunya dari hari ke hari terus mengalami kemajuan, untuk itu diharapakan pihak perpustakaan mampu menyediakan serta mengaplikasikan teknologi terbaru dalam sistem komputerisasinya sehingga mampu menjalankan tugasnya dengan baik. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh seorang responden yang merasa teknologi canggih itu terbuang sia-sia karena meskipun telah dilengkapi dengan teknologi yang canggih namun tidak mampu memberikan rasa aman baik kepada pengguna layanan maupun pihak perpustakaan itu sendiri.

3. Adanya pengaturan ulang jadwal piket.

Adanya sistem piket sebagai bagian dari memaksimalakan pelayanan serta kerjasama antar petugas disadari kadang kala menjadi boomerang bagi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Adanya petugas piket yang kurang mengerti pada bidang layanan yang ia tangani saat piket sering kali menimbulkan kekecewaan pada pengguna jasa, oleh karena itu pihak Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang perlu mengadakan pengaturan ulang jadwal piket.

4. Perbaikan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) tiap pegawai.

Sebagai tindak lanjut dari point sebelumnya adalah perlu adanya perbaikan tupoksi tiap pegawai. Masing-masing pegawai harus mengerti dan memahami tupoksinya. Selain itu karena penerapan sistem piket, maka pegawai juga dituntut untuk mampu dan mengerti tupoksi pada bagian lain, sehingga pada saat ia piket ia mampu dan memahami tupoksi pada bidang layanan tersebut.

D. Analisis Dan Interpretasi

1. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

Untuk mengetahui nilai IKM terlebih dahulu kita menghitung nilai masing-masing unsur pelayanan. Nilai tiap unsur pelayanan (nilai interval konversi) diketahui dengan menjumlah semua nilai persepsi kemudian membaginya dengan jumlah responden. Lihat lampiran 2. Nilai tiap unsur tersebut digunakan sebagai dasar menghitung nilai interval konversi, nilai interval konversi merupakan nilai interval konversi yang dikalikan 25. Nilai interval konversi nantinya digunakan untuk menilai mutu pelayanan. Untuk lebih jelasnya lihat tabel 63.

Berdasarkan tabel 63, maka dapat diukur IKM dari pelayanan yang diberikan oleh Kantor Perpustakaan Dan Arsip Kota Malang. Lihat gambar 4.

Tabel 63

IKM DARI MASING-MASING UNSUR PELAYANAN

No	Unsur Pelayanan	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi	Nilai mutu pelayanan	Keterangan
1	Prosedur pelayanan	2.93	73.25	B	BAIK
2	Persyaratan Pelayanan	2.89	72.25	B	BAIK
3	Kejelasan petugas pelayanan	2.37	59.25	C	KURANG BAIK
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2.83	70.75	B	BAIK
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2.95	73.75	B	BAIK
6	Kemampuan petugas pelayanan	2.87	71.75	B	BAIK
7	Kecepatan pelayanan	2.75	68.75	B	BAIK
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.01	75.25	B	BAIK
9	Kesopanan dan keramahan petugas	2.69	67.25	B	BAIK
10	Kewajaran biaya	2.89	72.25	B	BAIK

	pelayanan				
11	Kepastian biaya pelayanan	2.95	73.75	B	BAIK
12	Kepastian jadwal pelayanan	2.85	71.25	B	BAIK
13	Kenyamanan lingkungan	2.95	73.75	B	BAIK
14	Keamanan Pelayanan	3	75	B	BAIK

Sumber : Diolah Dari Data Primer, 2009

Berdasarkan tabel 63, maka nilai interval konversi sub variabel X, adalah diketahui bahwa IKM dari X1 (Prosedur pelayanan) dengan nilai interval konversi 73,25 dikategorikan baik/puas, X2 (Persyaratan Pelayanan) dengan nilai interval konversi 72,25 dikategorikan baik/puas, X3 (Kejelasan Petugas) dengan nilai interval konversi 59,25 dikategorikan kurang baik/kurangpuas, X4 (Kedisiplinan Petugas) dengan nilai interval konversi 70,75 dikategorikan baik/puas, X5 (Tanggung Jawab Petugas) dengan nilai interval konversi 73,75 dikategorikan baik/puas, X6 (Kemampuan Petugas Pelayanan) dengan nilai interval konversi 71,75 dikategorikan baik/puas , X7 (Kecepatan Pelayanan) dengan nilai interval konversi 68,75 dikategorikan baik/puas, X8 (Keadilan Mendapatkan Pelayanan) dengan nilai interval konversi 75,25 dikategorikan baik/puas, X9 (Kesopanan dan Keramahan Petugas) dengan nilai interval konversi 67,25 dikategorikan baik/puas, X10 (Kewajaran Biaya Pelayanan) dengan nilai interval konversi 72,25 dikategorikan baik/puas, X11 (Kepastian Biaya Pelayanan) dengan nilai interval konversi 73,75 dikategorikan baik/puas , X12 (Kepastian Jadwal Pelayanan) dengan nilai interval konversi 71,25 dikategorikan baik, X13 (Kenyamanan Lingkungan) dengan nilai interval konversi 73,75 dikategorikan baik/puas, X14 (Keamanan Pelayanan) dengan nilai interval konversi 75 dikategorikan baik/puas. Dari 14 unsur pelayanan tersebut yang memiliki nilai interval konversi tertinggi adalah X8 (Keadilan Mendapatkan Pelayanan) dengan nilai interval konversi 75,25 dan yang memiliki nilai interval konversi terendah adalah X3 (Kejelasan Petugas) sebesar 59,25.

Gambar 4

IKM Pada Kantor Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Malang

1. Nilai Indeks

{(2.93 X 0,071) + (2.89 X 0,071) + (2.37 X 0,071) + (2.83 X 0,071) + (2.95 X 0,071) + (2.87 X 0,071) + (2.75 X 0,071) + (3.01 X 0,071) + (2.69 X 0,071) + (2.89 X 0,071) + (2.95 X 0,071) + (2.85 X 0,071) + (2.95 X 0,071) + (3 X 0,071) }= 2,83503
2. Nilai IKM setelah dikonversi (Nilai Indeks X Nilai Dasar)= (2.83503 x 25) = 70,87575 atau 70,88
3. Mutu pelayanan "B"
4. Kinerja Unit Pelayanan "Baik"

Berdasarkan gambar 4, maka secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang diperoleh nilai indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 70.87. Nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 70.87 menunjukkan nilai mutu pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah B yaitu kinerja unit pelayanan adalah baik.

E. Pembahasan

Kepuasan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan merupakan salah satu yang sedang dilakukan oleh semua instansi pemerintah, seperti halnya Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Sebagai instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan pendidikan dan informasi yang berupa peminjaman buku, Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang merupakan organisasi yang bersifat *public utility*, hal ini berarti penekanan pada tujuan yang bukan meraih laba, tetapi tujuan utama adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan bertujuan agar pelanggan menilai puas, sedangkan kepuasan pelanggan itu sendiri menurut Kotler (2002:42) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya. Maka, untuk mengetahui kepuasan pelanggan atas jasa pelayanan yang diberikan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang bisa dilihat bagaimana persepsi pelanggan dalam menerima pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan yaitu segala bentuk pelayanan yang diberikan perusahaan dengan segala keunggulan yang diberikan dalam rangka memenuhi standar demi memenuhi harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan

terhadap pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang dengan menggunakan angket kepuasan masyarakat.

Bila dari sudut pandang pelanggan pelayanan yang diberikan dinilai baik maka pelanggan menilaikan puas atas pelayanan yang diberikan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Kurt dan Clow (dalam Haryanti, 2000:50) menemukan bahwa evaluasi yang dirasakan pelanggan mengenai kualitas pelayanan akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan. Kemudian sehubungan dengan kepuasan pelanggan Suchman, M.C. (1995:590) memberikan hasil penelitiannya bahwa kepuasan pelanggan secara langsung dipengaruhi oleh persepsi pelanggan akan nilai perasaan puas atau tidak puas dalam relasinya dengan perusahaan dan produk serta jasa yang diberikan perusahaan tersebut.

Total kepuasan pelanggan tergantung pada evaluasi terhadap masing-masing unsur dan kemudian memberikan bobot yang berbeda-beda untuk setiap unsur. Dari 14 unsur yang diungkap dalam penelitian ini terdapat 1 unsur yang dinyatakan masih kurang baik pada kualitas pelayanan yaitu kejelasan petugas pelayanan dan terdapat 13 unsur yang dinyatakan baik yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan. Maka, 1 unsur yang masih kurang baik sebaiknya ada perbaikan menuju peningkatan pelayanan karena hal tersebut merujuk pada ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, sebagaimana penelitian Kotler (2002:45) menunjukkan bahwa walaupun para pelanggan tidak puas terhadap satu dari setiap empat pembelian, kurang dari 5% pelanggan yang tidak puas akan mengeluh.

Dari 14 unsur yang diteliti, kejelasan petugas pelayana adalah unsur dengan nilai terendah dengan rata-rata kinerja pelayanan sebesar 59,25 pada kategori kurang baik. Pada dasarnya masyarakat mengharapkan adanya kejelasan petugas pelayanan, hal ini dikarenakan masyarakat sering menilai

dibingungkan oleh petugas pelayanan yang berganti-ganti serta tidak adanya nama, jabatan yang jelas pada masing-masing loket pelayanan. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Kepala Kantor Perpustakaan umum dan Arsip Kota Malang Bapak Drs. H. M. Jemianto, SH. pada tanggal 5 November 2009 pukul 13.30. Adanya ketidak jelasan petugas pelayanan ini karena adanya sistem piket serta adanya pergantian jaga. Maksudnya sistem piket ini adalah bahwa pegawai-pegawai tersebut dalam 1 minggu dikenakan 1 kali jaga pada bidang pelayanan. Misalnya, pegawai pada bagian pengembangan mendapat jatah piket pada bagian peminjaman loker. Sedangkan pergantian petugas jaga ini biasanya juga dilakukan dengan cara sukarela karena ada salah satu petugas yang sedang Isoma atau sedang izin. Menurut Bapak Drs. H. M. Jemianto, SH adanya sistem piket dan pergantian jaga ini dilakukan karena waktu pelayanan perpustakaan yang seminggu penuh, menyebabkan para pegawai harus saling bahu-membahu untuk memenuhi pelayanan kepada masyarakat yang sejatinya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Selanjutnya dari 14 unsur yang diteliti terdapat 13 unsur yang dikategorikan baik, yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan.

Prosedur pelayanan yang telah ditetapkan pada Kantor Perpustakaan umum dan Arsip Kota Malang menurut pandangan masyarakat sudah pada kategori kinerja yang baik dengan nilai interval konversi 73,25. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penetapan prosedur oleh pihak Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang telah baik dan sederhana. Hal ini karena prosedur yang ditetapkan tidak berbelit-belit, cukup rasional dan cenderung mempermudah calon anggota dan atau pengguna jasa yang memanfaatkan jasa pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Hal tersebut bisa menjadi salah satu daya tarik agar masyarakat yang

akan mempergunakan fasilitas pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang tidak langsung undur diri karena prosedur yang ditetapkan oleh pihak Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang terlalu sulit untuk dipenuhi.

Persyaratan pelayanan, dari hasil penelitian yang telah dilakukan persyaratan pelayanan mendapat nilai interval konversi 72,25, maksudnya bahwa pengguna jasa pada dasarnya telah cukup puas akan kejelasan persyaratan yang ada pada kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Jika diamati secara langsung pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, tampak pengumuman-pengumuman serta *standing banner* yang dipajang pada sudut-sudut ruang yang mudah untuk dilihat oleh pengguna jasa agar mereka tidak bertanya-tanya lagi tentang persyaratan untuk masing-masing jenis pelayanan.

Kedisiplinan petugas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang mendapat nilai interval konversi sebesar 70,75. Hal ini membuktikan bahwa petugas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah orang-orang yang *on time*, jadi ketika jam pelayanan dimulai mereka telah siap pada masing-masing bagian pelayanan. Mereka juga konsisten terhadap perturan jam kerja yang satu minggu penuh, dan bila ada libur pelayanan maka mereka sebelumnya akan membuat pemberitahuan yang di tempel pada papan pengumuman ataupun pada sudut-sudut ruang.

Tanggung jawab petugas pelayanan, Pada setiap bagian atau unit kerja harus memiliki pimpinan atau koordinator yang bertanggungjawab penuh atas bagian yang menjadi amanahnya. Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang juga menerapkan prinsip ini, pada setiap unit kerja memiliki pimpinan atau Kepala Bagian yang pada akhirnya bertanggungjawab kepada Kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Hal ini diperlukan agar mempermudah koordinasi antar bagian dan antara bagian atau unit kerja dengan Kepala Kantor. Tetapi dengan adanya Kepala Bagian atau koordinator ini bukan berarti yang bertindak sebagai pimpinan dapat sewenang-wenang dan menganggap remeh yang lain, sebaliknya bawahan

atau staf juga tidak boleh angkat tangan dan hanya menyerahkan tanggungjawab hanya kepada pimpinan atau Kepala Bagian. Terlebih dengan adanya sistem piket dan pergantian jaga, yang amat rentan muncul kejadian melimpahkan pekerjaan dari satu petugas kepada petugas lain. Oleh karena itu adanya tangggung jawab petugas ini sangat penting. Jika dilihat dari segi efektif dan efisien, maka akan lebih baik jika setiap petugas menguasai atas bidang tugasnya bahkan mengetahui juga tentang bidang pekerjaan lain, oleh sebab itu responden menilai tanggung jawab petugas pelayanan dengan nilai interval konversi 73,75.

Kemampuan petugas pelayanan, keahlian dan keterampilan petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan sering menjadi sorotan pertama bagi masyarakat. Petugas yang kurang ahli dalam menyelesaikan pelayanan menjadikan masyarakat kurang puas dan akhirnya tidak kembali melakukan pelayanan pada tempat tersebut. Secara umum responden menilai kemampuan petugas pelayanan dengan nilai interval konversi sebesar 71.75. Hal ini mengisyaratkan bahwa kemampuan dan keahlian petugas adalah baik, secara umum masing-masing petugas telah mampu melakukan pelayanan dengan baik meskipun itu bukan menjadi bidang tugasnya. Karena ada system piket dan giliran jaga, menjadikan tiap petugas harus mampu dan menguasai semua bagian pelayanan.

Kecepatan pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang mendapat nilai interval konversi sebesar 68,75. Menurut pelanggan target waktu pelayanan telah sesuai dengan apa yang sudah ada dalam peraturan, misalnya waktu pelayanan pembuatan kartu anggota baru menurut peraturan sekitar yaitu sekitar 1 jam, maka dalam kenyataannya memang waktu yang dibutuhkan untuk membuat kartu anggota memang 1 jam.

Keadilan mendapatkan pelayanan, mendapat nilai interval konversi sebesar 75,25. Hal ini terlihat dengan tidak adanya pembedaan golongan/ status, jenis kelamin masyarakat. Masyarakat kaya-miskin, tua-muda akan mendapatkan pelayanan yang sama tidak ada keistemewaan seperti

kemudahan peminjaman, waktu pengurusan kartu yang lebih mudah. Semua mendapatkan pelayanan yang sama, tanpa ada *gap*.

Kesopanan, dan keramahan petugas pemberi pelayanan menjadi perhatian utama pengguna jasa. Sebagai pengguna jasa, masyarakat menilai suatu pelayanan yang pertama adalah perilaku petugas pemberi pelayanan. Umumnya masyarakat tidak terlalu dalam menyinggung tentang kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing bagian pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, melainkan mereka mengutarakan apa yang mereka rasakan, mereka lihat dan berdasarkan pengalaman yang mereka alami. Sebagian besar pengguna jasa menyatakan bahwa petugas kurang ramah dan kurang kooperatif terhadap pengguna jasa. Misalnya, pada petugas penata buku, petugas penata buku dinilai kurang ramah dan murah senyum, kadang kala terkesan galak. Dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Layanann dan Informasi Kantor Perpustakaan umum dan Arsip Kota Malang Bapak Tri Wisugeng H,Bc. Hk. pada tanggal 5 November 2009 pukul 11.30. Adanya pegawai yang terkesan galak dinilai merupakan faktor yang manusiawi. Jika dilihat dari jam kerja yang 1 minggu penuh, secara langsung berimbas pada rasa capek dan lelah terlebih jika ditambah adanya masalah individu mereka dengan keluarga. Hal tersebut memungkinkan seseorang menjadi sensitif. Oleh karena itu unsur kesopanan, dan keramahan petugas ini hanya mendapat nilai interval konversi sebesar 67,25.

Kewajaran biaya pelayanan, mendapat nilai interval konversi sebesar 72,25. Menurut pendapat pengunjung yang merupakan penduduk Kota Malang, rincian biaya telah jelas dan ditempel di sudut ruang. Lebih lanjut tentang biaya, beberapa pengguna jasa mengutarakan biaya yang dikenakan masih dalam batas wajar, namun sebagai akibat adanya pungutan sementara untuk penduduk luar Kota Malang senilai lima puluh ribu (Rp 50.000,-) dan seratus ribu rupiah (Rp 100.000,-) yang merupakan jaminan atas kesediaan menjadi anggota Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang ini, dirasa memberatkan terutama bagi kalangan mahasiswa dan pelajar sehingga mereka masih enggan untuk menjadi anggota Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, sehingga mereka lebih senang memanfaatkan

layanan baca di tempat, foto copy serta layanan lain yang persyaratannya tidak menggunakan kartu anggota.

Masalah uang jaminan keanggotaan ini sering menjadi perdebatan. Ada sebaguan yang beranggapan bahwa nilai tersebut sebanding dengan yang diperoleh, ada juga yang beranggapan bahwa biaya terlalu mahal untuk ditukar dengan fasilitas yang ada. Padahal nilai tersebut hanya sekedar jaminan semetara dan dapat diminta kembali ketika anggota tersebut melakukan pengunduran diri menjadi anggota Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang.

Kepastian jadwal pelayanan, mendapat nilai interval konversi 71,25. Jadwal pelayanan yang 1 minggu penuh menjadi salah satu keseriusan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Dengan pelayanan yang terhitung banyak, pihah perpustakaan tidak serta merta menyediakan layananan tersebut selama 1 minggu penuh, ini diakibatkan jumlah tenaga kerja yang dinilai tidak sebanding dengan pelayanan yang dilakukan, sehingga untuk menghindari *complain* pengguna jasa akibat tidak adanya petugas yang jaga serta untuk memuaskan pelayanan pihak perpustakaan membagi sebagian layanan hanya pada hari tertentu. Misalnya layanan internet gratis hanya ada pada senin-jumat pukul 09.00-19.00.

Kenyamanan Lingkungan, mendapat nilai tertinggi yaitu sebesar 73,75. Kesan pertama masuk Kantor Perpustakan Umum dan Arsip Kota Malang adalah suasana rindang dan nyaman. Gedung berlantai tiga dengan arsitektural kuno yang dikelilingi pepohonan yang mendukung untuk berkonsentrasi membaca, mengerjakan sesuatu dan browsing di internet. Secara umum pelayanan perpustakaan umum ini dapat dikatakan baik, tetapi masih terdapat beberapa hal yang dikeluhkan tentang fasilitas penunjang dari perpustakaan itu sendiri, seperti toilet, lahan parkir, mushola, tempat foto copy dan kantin yang ada di dalamnya. Misalnya, mushola yang sebaiknya dilengkapi dengan alas kaki dan tempat wudhu yang tertutup, terdapat kamar mandi yang rusak, serta lahan parkir yang luas tetapi tidak dilengkapi dengan atap pelindung. Hal ini mengisyaratkan bahwa masih ada hal-hal diluar bagian dari layanan yang perlu untuk diperhatikan dan dilakukan perbaikan

agar tidak merusak citra yang telah terbentuk pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

Keamanan lingkungan diperoleh nilai sebesar 75. Pada hakekatnya setiap organisasi pemberi pelayanan kepada publik menginginkan pemberian pelayanan terbaik yang disertai dengan rasa aman pada penggunanya. Perasaan aman tersebut mampu menjaga loyalitas pengguna jasa untuk selalu memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Pada organisasi publik seperti Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang yang merupakan organisasi di bawah dinas pemerintah, hal ini berperan sebagai tanggungjawab moral atas pengembangan ilmu pengetahuan dan pendidikan masyarakat. jika digambarkan dari 14 unsur yang termasuk pada kategori nilai A yang berarti sangat baik atau sangat puas, B yang berarti baik atau puas, C yang berarti kurang baik atau kurang puas dan D yang berarti Tidak baik atau tidak puas bisa diperjelas dengan rangkuman gambar 5.

Gambar 5

Bagan Unsur Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

A. Sangat Baik	B. Baik prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan
C. Kurang Baik Kejelasan petugas pelayanan	D. Tidak Baik

Dari keseluruhan penilaian unsur pelayanan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, diperoleh IKM sebesar 70.88 yang berarti kinerja pelayanannya “baik”.

2. Upaya-Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

Peningkatan pelayanan terus menerus dilakukan oleh Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Peningkatan kualitas ini erat hubungannya dengan tingkat kepuasan masyarakat. Secara umum jika kualitas pelayanan meningkat maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut juga meningkat. Seperti pernyataan Ambar dan Rosidah (2003; 80), yang menyatakan bahwa " peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan mengingat dimana posisi organisasi publik yang secara langsung berhadapan dengan warga negara yang membutuhkan pelayanan." Bila organisasi publik mengabaikan kualitas, maka sesungguhnya hal ini akan dihadapkan dengan resiko yang cukup besar yaitu ketidakpuasan masyarakat dan kurang tercapainya tujuan nasional. Warga negara sendiri pada dasarnya juga memiliki berbagai macam kebutuhan dalam pelayanan misal seperti pelayanan masalah pendidikan, pelayanan masalah kesehatan, pelayanan masalah ketenagakerjaan, dan pelayanan lainnya. Dengan berbagai macam jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh warga negara, dengan hal tersebut muncul suatu bentuk respon tanggapan dan penilaian-penilaian lain dari pelayanan yang telah dilakukan oleh aparatur di tiap-tiap instansi publik yang terkait. Manakala masyarakat memperoleh pelayanan, saat itu pula penilaian atas pelayanan itu menjadi sikap yang timbul atas proses pelayanan yang telah dilakukan yang berlanjut pada hasil pelayanan. Sikap puas dan tidak puas dari masyarakat merupakan hal yang wajar yang timbul dalam kegiatan pelayanan. Bila memang masyarakat memberikan penilaian puas atas suatu pelayanan berarti instansi publik tersebut memang tidak memiliki masalah dalam hal memberikan layanan pada masyarakat dan telah sesuai dengan tugas-tugas yang dilakukan oleh merekan selaku pemberi layanan masyarakat. Namun bila ada sikap ketidakpuasan dari masyarakat, hal ini perlu menjadi pertimbangan lain yang memberikan suatu bentuk dorongan kepada suatu instansi publik untuk muali membenahi diri baik dalam aspek sumberdaya manusia atau aparat pelaksana, prosedur, sarana, prasarana dan menyangkut aspek-aspek lainnya demi meningkatkan kualitas pelayanan.

Sebagai bagian dari pemerintahan daerah, Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara:

1. Pendidikan dan Pelatihan Petugas Perpustakaan

Hal yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pegawai adalah dengan jalan melakukan pembinaan pegawai. Selama ini pembinaan pegawai tidak proaktif. Perbaikan yang diadakan secara intern hanya bersifat pasif/menunggu, sehingga hal tersebut mengurangi keefektifan yang seharusnya dilakukan dalam pembinaan petugas perpustakaan. Untuk itu menurut Sunarto (2003:93), hal yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut ;

a. Mengikuti pendidikan formal
b. Mengikuti pendidikan dan pelatihan
c. Mengadakan pelatihan dalam jabatan, pelatihan di luar jabatan dan magang
d. Mengikuti seminar, lokakarya dan *workshop*
e. Melakukan pembinaan rohani dan peningkatan iman dan taqwa sesuai dengan agama dan kepercayaannya masing-masing
f. Melalukan pembinaan kesejahteraan
g. Melakukan pembinaan karier dan promosi jabatan secara teratur

Secara garis besar pihak Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang telah melakukan pembinaan diantaranya Diklat Pustakawan, Pelatihan ISO 9001:2008, Pelatihan Standart Pelayanan Publik, Pelatiahan Motivasi Dan Pelatiahan *Team Building.* Selama ini pembinaan dan pelatihan ini tiap tahun mesti selalu diadakan. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kemampuan petugas sehingga tidak mengecewakan pengguna jasa serta meningkatkan kualitas pelayanan. Pembinaan dan pelatihan tersebut antara lain: Diklat Pustakawan, Pelatihan ISO 9001:2008, Pelatihan Standart Pelayanan Publik, Pelatiahan Motivasi Dan Pelatiahan *Team Building.* Tujuan Diklat Pustakawan adalah agar petugas perpustakaan lebih memahami seluk beluk perpustakaan serta melatih kemampuan petugas perpustakaan untuk melaksanakan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Kemudian Pelatihan ISO 9001:2008, pelatihan ini biasanya dilakukan tiap 6 bulan sekali. Hal ini bertujuan agar petugas perpustakaan lebih ISO

9001:2008 serta melatih kemampuan petugas perpustakaan untuk melaksanakan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

Selain pelatihan ISO 9001:2008, pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang juga diadakan pelatihan standart pelayanan publik, pelatihan ini meliputi pelatihan bagaimana membuat prosedur pelayanan, melakukan efisiensi waktu pelayanan, membuat produk dan layanan baru serta meningkatkan kompetensi petugas.

Untuk meningkatkan kemampuan individu petugas perlu diadakan pelatiahan motivasi dan *team building*, pelatihan motivasi dan *team building* sifatnya lebih kepada membangun karakter dari petugas, tujuannya untuk menyemangati, memberi sugesti sukses, dan menginspirasi peserta, agar peserta mampu mengembangkan *Self Motivation* di dalam dirinya masing-masing di sepanjang hidupnya. Secara khusus, pelatihan ini akan membangun mental optimisme peserta dalam keyakinan dan kepercayaan diri untuk bekerja lebih efektif dan menjalani kehidupan yang lebih berkinerja dan bahagia

Selain melalui Diklat Pustakawan dan Diklat Pelayanan Prima tersebut, pembinaan dapat dilakukan secara langsung yaitu melalui koordinasi dari setiap kepala seksi dan pimpinan perpustakaan berupa arahan-arahan yang diadakan setiap minggu. Sehingga apabila ada kekurangan atau kinerja yang kurang maksimal dari petugas perpustakaan dapat langsung ditegur atau diberi arahan kemudian dibenahi agar menjadi lebih baik.

2. Memperbarui teknologi yang ada.

Pelayanan yang didukung dengan teknologi modern jelas akan mempermudah proses pelayanan sehingga menghasilkan output yang maksimal. Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang yang telah menggantongi sertifikat ISO 9001:2000 tentunya telah menggunakan sistem komputerisasi untuk dalam menunjang sistem layanannya. Adanya teknologi yang terus-menerus berkembang menjadikan pihak perpustakaan harus selalu memperbarui sistem komputerisasinya maupun perlatan lain penunjang pelayanan.

Dari hasil pengamatan peneliti, maka terlihat bahwa perpustakaan umum dan arsip Kota Malang menambah fasilitas berupa komputer katalog yang berjumlah 4 unit, ditambah lagi dengan proses peminjaman dan pengembalian buku yang tergolong cepat. Kira-kira hanya membutuhkan waktu 2-4 menit lamanya pelayanan. Hal ini didukung karena adanya entry data yang digolongkan berdasarkan klasifikasi tertentu dari suatu buku. Kemudian klasifikasi tersebut dapat dideteksi dengan alat sensor khusus terhadap pengklasifikasian buku tersebut. Hal ini memudahkan petugas untuk proses peminjaman dan pengembalian buku oleh anggota perpustakaan.

Tidak dipungkiri memang sistem yang digunakan masih kurang lengkap serta kurang canggih, misalnya tidak adanya kamera CCTV sehingga sering kali pihak perpustakaan mengalami menyobekan/pengrusakan buku.

3. Adanya pengaturan ulang jadwal piket.

Adanya kebijakan piket bagi petugas yang merupakan bagian dari memaksimalakan pelayanan serta kerjasama antar petugas disadari kadang kala menjadi boomerang bagi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Adanya petugas piket yang kurang mengerti pada bidang layanan yang ia tangani saat piket sering kali menimbulkan kekecewaan pada pengguna jasa, oleh karena itu pihak Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang perlu mengadakan pengaturan ulang jadwal piket.

4. Perbaikan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) tiap pegawai.

Sebagai tindak lanjut dari point sebelumnya adalah perlu adanya perbaikan tupoksi tiap pegawai. Masing-masing pegawai harus mengerti dan memahami tupoksinya. Selain itu karena penerapan sistem piket, maka pegawai juga dituntut untuk mampu dan mengerti tupoksi pada bagian lain, sehingga pada saat ia piket ia mampu dan memahami tupoksi pada bidang layanan tersebut. Selain itu untuk menghindari tumpang tindih wewenang dan tanggung jawab, maka setiap jenis kegiatan pelayanan paling tidak memiliki satu petugas yang bertanggungjawab dan berwenang atas pelayanan tersebut. Sehingga tidak akan muncul kejadian melimpahkan pekerjaan dari satu petugas kepada petugas lain. Jika dilihat dari segi efektif dan efisien, maka

akan lebih baik jika setiap petugas menguasai atas bidang tugasnya bahkan mengetahui juga tentang bidang pekerjaan lain.

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan sebagaimana diuraikan pada bab sebelunya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang pada kategori B yang berarti "baik" dengan interval konversi 70,88.
2. Dari 14 sub variable X (tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik), diketahui bahwa IKM dari X1 (Prosedur pelayanan) dengan nilai rata-rata 73,25 dikategorikan baik/puas, X2 (Persyaratan Pelayanan) dengan nilai rata-rata 72,25 dikategorikan baik/puas, X3 (Kejelasan Petugas) dengan nilai rata-rata 59,25 dikategorikan kurang baik/kurangpuas, X4 (Kedisiplinan Petugas) dengan nilai rata-rata 70,75 dikategorikan baik/puas, X5 (Tanggung Jawab Petugas) dengan nilai rata-rata 73,75 dikategorikan baik/puas, X6 (Kemampuan Petugas Pelayanan) dengan nilai rata-rata 71,75 dikategorikan baik/puas , X7 (Kecepatan Pelayanan) dengan nilai rata-rata 68,75 dikategorikan baik/puas, X8 (Keadilan Mendapatkan Pelayanan) dengan nilai rata-rata 75,25 dikategorikan baik/puas, X9 (Kesopanan dan Keramahan Petugas) dengan nilai rata-rata 67,25 dikategorikan baik/puas, X10 (Kewajaran Biaya Pelayanan) dengan nilai rata-rata 72,25 dikategorikan baik/puas, X11 (Kepastian Biaya Pelayanan) dengan nilai rata-rata 73,75 dikategorikan baik/puas , X12 (Kepastian Jadwal Pelayanan) dengan nilai rata-rata 71,25 dikategorikan baik, X13 (Kenyamanan Lingkungan) dengan nilai rata-rata 73,75 dikategorikan baik/puas, X14 (Keamanan Pelayanan) dengan nilai rata-rata 75 dikategorikan baik/puas. Dari 14 unsur pelayanan tersebut yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah X8 (Keadilan Mendapatkan Pelayanan) dengan nilai rata-rata 75,25 dan yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah X3 (Kejelasan Petugas) sebesar 59,25.

3. Unsur-unsur pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan agar sesuai dengan harapan pelanggan karena berkategori kurang baik yaitu :
   a. Kejelasan Petugas, responden merasa sering dibingungkan oleh petugas pelayanan yang berganti-ganti serta tidak adanya nama, jabatan yang jelas pada masing-masing loket pelayanan.
4. Unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan karena berkategori baik yaitu :
   a. Prosedur pelayanan, penetapan prosedur pelayanan dinilai sederhana, tidak berbelit-belit, cukup rasional dan cenderung mempermudah calon anggota dan atau pengguna jasa.
   b. Persyaratan pelayanan, mudah dan tidak menyulitkan pengguna jasa.
   c. Kedisiplinan petugas, petugas dinilai disiplin, serta tepat waktu saat dimintai pelayanan.
   d. Tanggung jawab petugas, petugas selalu bertanggung jawab ketika terjadi kesalahan pelayanan.
   e. Kemampuan petugas pelayanan, keahlian/keterampilan petugas sesuai dengan bidangnya.
   f. Kecepatan pelayanan, menurut pengguna jasa petugas telah mampu melayani dengan cepat.
   g. Keadilan mendapatkan pelayanan, petugas tidak membedakan status ekonomi dan status sosial dalam setiap pelayanan sehingga pelanggan merasa diperlakukan secara adil.
   h. Kesopanan dan keramahan petugas, menurut pelanggan sudah baik karena petugas dapat menunjukkan sikap dan raut muka yang ramah, sopan dan menghargai pada setiap pelanggan.
   i. Kewajaran biaya pelayanan, biaya pelayanan dinilai masih wajar dan terjangkau.
   j. Kepastian biaya pelayanan, setiap biaya yang dibebankan sesuai antara di peraturan dengan kenyataan di lapangan.
   k. Kepastian jadwal pelayanan, jam buka maupun jam tutup pelayanan sesuai antara di peraturan dengan di lapangan.

l. Kenyamanan lingkungan pelayanan, suasana lingkungan yang sejuk, asri, rapid an bersih sehingga memberikan rasa nyaman.

m. Keamanan lingkungan pelayanan, sekitar lingkungan PDAM dilengkapi oleh satpam dan tukang parkir sehingga pelanggan tidak ragu-ragu saat melakukan pemabayaran atau transaksi

5. Upaya-upaya yang dilakukan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diataranya :

a. Malakukan pelatihan-pelatihan, seperti ISO 9001:2008 tentang manajemen mutu, pelatihan standart pelayanan publik serta pelatihan motivasi dan *team building.* Pelatihan ini berfungsi untuk meningkatkan kemampuan/keahlian petugas sehingga akan menambah kinerja.

b. Memperbarui teknologi yang ada, teknologi yang digunakan harus terus diperbaharui sehingga sesuai dengan perkembangan jaman.

c. Adanya pengaturan ulang jadwal piket, jadwal piket hendaknya disesuaikan agar tidak terjadi kekosongan petugas piket.

d. Perbaikan tupoksi tiap pegawai, tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai hendaknya diperbaiki agar tidak terjadi tumpang tindih wewenang.

B. Saran

1. Perlu adanya peningkatan mutu pelayanan pada sub variabel kejelasan petugas pelayanan (X3), karena sub variabel ini dinilai paling rendah.
2. Sub variabel keadilan mendapatkan pelayanan (X8) sebagai sub variabel yang memiliki nilai indeks paling tinggi, disarankan minimal harus dapat mempertahankan mutu pelayanannya, bahkan kalau bias meningkatkan mutu pelayanannya menjadi sangat baik.
3. Disarankan perbaikan fasilitas, sarana dan prasarana baik inti maupun penunjang dalam Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang seperti kelengkapan koleksi, ketersediaan kursi dan ruang baca, mushola, lahan parkir dan kamar mandi. Hal ini karena baik fasilitas inti maupun penunjang juga memiliki peranan yang penting dalam hal penilaian menentukan persepsi dari pengguna jasa itu sendiri.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DAFTAR PUSTAKA

Algifari. 1997. *Analisis statistik Untuk Bisnis Dengan Regresi, Korelasi, dan Non Parametrik.* Yogyakarta: BPFE

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Denhardt, J.V. and Denhardt. R.B. 2003. *The New Public service: Serving not Steering.* New York.M.E. Sharpe.Inc.

Edukasi dkk. 2005. *Pegangan Memahami Desentralisasi*. Bantul : Pondok Edukasi.

Haryanti, K dan Hadi, S. 2000. *Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen*. Psikodimensia kajian Ilmiah Psikologis Vol. 1. Semarang

Husein, Umar. 2003. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Indriantoro dan Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.

Juliantara dkk. 2006. *Desentralisasi Kerakyatan*. Bantul : Pondok Edukasi.

Kaho, Joseph. R. 2005. *Analisa Hubungan Pemerintah Pusat dan Daerah.* Jakarta: Rineka Cipta.

Kepmenpan No. 25/KEP/M PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian.* Jakarta: Lembaga Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Lasa. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta : Gama Media.

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*.Yogyakarta: LPP STIM YKPN

Mindarti, Lely Indah. 2005. *Revolusi Administrasi Publik, Aneka Pendekatan Dan Teori Dasar*. Malang : Partner Press.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Moenir, HAS. 1995. *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Muluk, Khairul M.R. 2006. *Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah.* Malang: Bayumedia

Nazir, M. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Peraturan Daerah Propinsi Jatim No 11 tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur

Peraturan Daerah Kota Malang No. 6 tahun 2004 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Tupoksi Dan Struktur Organisasi Badan Dan Kantor Sebagai Lembaga Teknis Pemerintah Kota Malang.

Perpustakaan Nasional RI, 2003, *Standart perpustakaan umum Kabupaten/ Kota*. Jakarta : Proyek Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan Nasional

Rusady, Ruslan. 2003. *Metode penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada

Sanusi, Anwar. 2003. *Metodologi Penelitian Praktis*. Malang: Bantara Media.

Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Skripsi Wulansari, Eka. 2007. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Penelitian Kuantitatif Deskriptif Pada Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Cabang Semarang Selatan).* Semarang:Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang

Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 2006. *Metode Penelitian Survai : Edisi Revisi*. Jakarta : LP3ES

Sobandi, Baban dkk. 2006. *Desentralisasi dan Tuntutan Penataan Kelembagaan Daerah*. Bandung : Humaniora.

Suchman, M.C. 1995. *Kepuasan Konsumen dan Penelitian Manajemen Loyalitas*. Academy Of Management Review Journal, vol. 20, pp. 571-610.

Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

----------. 2008. *Metodologi Penelitian Bisnis. Cetakan Keenam*. Bandung: Alfabeta.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

----------. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sumartono. 2007. *Reformasi Administrasi Publik Dalam Pelayanan Publik*. Pidato Pengukuhan Guru Besar di Universitas Brawijaya Malang, 3 Maret 2007.

Suparto, Peni. 2008. *Paradigma & Implementasi Pelayanan Publik*. Malang : Kanisius.

Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.

Suryabrata, Sumadi. 2006. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sutarno, 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta : yayasan Obor Indonesia

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta : Grasindo.

Tjiptono,Fandy.. 2001. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andy

Undang-Undang No. 32 tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

repository.ub.ac.id

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Lampiran 1

KUESIONER

Kepada Yth.
Pengunjung Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang
Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penulisan skripsi yang sedang saya lakukan dengan judul, "Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Malang", saya mohon dengan hormat kesediaan untuk memberikan penilaian atas pelayanan yang telah Bapak/ Ibu/ Saudara dapatkan dari Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Malang.

Mengingat penelitian ini semata-mata dimaksudkan untuk kepentingan akademik, maka saya sangat mengharapkan jawaban yang sejujur-jujurnya menurut penilaian yang Anda rasakan saat ini, serta penilaian atas pelayanan yang Anda dapatkan.

Atas kerjasama dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Dwi Fatmasari

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DATA RESPONDEN (Silang kode angka sesuai jawaban anda)		Diisi Petugas
Nomer Responden *		☐☐☐
Nama	(Boleh dikosongkan)	
Umur	Tahun	☐ ☐
Jenis kelamin	1. Laki-Laki 2. Perempuan	☐
Alamat asal a. Dalam Kota Malang b. Luar Kota Malang		
Jenis pekerjaan	1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5.Lainnya, 3. Wiraswasta	☐

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Kantor Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Malang

(Silang kode huruf sesuai jawaban yang anda anggap benar)

	P*)		P*)
1. Prosedur pelayanan di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah mudah. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah	 1 2 3 4	**8. Dalam memberikan pelayanan petugas selalu adil kepada semua golongan masyarakat.** a. Tidak adil. b. Kurang adil. c. Adil. d. Sangat adil.	 1 2 3 4
2. Persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	 1 2 3 4	**9. Petugas bersikap sopan dan ramah saat memberikan pelayanan** a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	 1 2 3 4
3. Nama, jabatan dan kewenangan petugas pelayanan yang jelas. a. Tidak jelas. b. Kurang jelas. c. Jelas. d. Sangat jelas.	 1 2 3 4	**10. Biaya pelayanan yang dibebankan dinilai wajar.** a. Tidak wajar. b. Kurang wajar. c. Wajar. d. Sangat wajar.	 1 2 3 4

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

4. Petugas bersikap disiplin dalam memberikan pelayanan		**11. Biaya yang dibayarkan sesuaian dengan biaya yang telah ditetapkan.**	
a. Tidak disiplin	1	a. Selalu tidak sesuai.	1
b. Kurang disiplin	2	b. Kadang-kadang sesuai.	2
c. Disiplin	3	c. Banyak sesuainya.	3
d. Sangat disiplin	4	d. Selalu sesuai.	4
5. Petugas bersikap bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.		**12. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.**	
a. Tidak bertanggung jawab.	1	a. Selalu tidak tepat.	1
b. Kurang bertanggung jawab.	2	b. Kadang-kadang tepat.	2
c. Bertanggung jawab.	3	c. Banyak tepatnya.	3
d. Sangat bertanggung jawab.	4	d. Selalu tepat	4
6. Petugas mampu memberikan pelayana yang dibutuhkan oleh pengguna jasa.		**13. Kondisi lingkungan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang dinilai nyaman**	
a. Tidak mampu.	1	a. Tidak nyaman.	1
b. Kurang mampu.	2	b. Kurang nyaman.	2
c. Mampu.	3	c. Nyaman.	3
d. Sangat mampu	4	d. Sangat nyaman.	4
7. Pelayanan di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang dinilai cepat.		**14. Tingkat keamanan lingkungan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang yang tinggi sehingga pengguna jasa merasa aman.**	
a. Tidak cepat.	1	a. Tidak aman.	1
b. Kurang cepat.	2	b. Kurang aman.	2
c. Cepat.	3	c. Aman.	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat aman.	4

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

SARAN BAGI KANTOR PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA MALANG

---------- TERIMA KASIH ----------

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Lampiran 2

Tabulasi Data Responden Tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (X)

NO	Umur	Gender	Pekerjaan	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X
1	22	2	4	3	3	1	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	**41**
2	22	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	**40**
3	17	1	4	3	3	1	2	4	3	1	4	3	1	3	2	3	4	**37**
4	21	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**41**
5	22	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	3	3	**41**
6	19	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	**39**
7	19	2	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	**41**
8	22	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	**43**
9	34	2	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	**40**
10	23	1	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	**40**
11	28	2	1	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	**30**
12	22	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	**43**
13	22	1	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**41**
14	21	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	**41**
15	21	1	4	1	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	2	2	**27**
16	21	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	**39**
17	19	2	4	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	**34**
18	20	1	4	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	**35**
19	21	1	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**41**
20	21	2	4	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	**35**
21	19	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**41**
22	19	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	**41**

Lanjutan Lampiran 2

Tabulasi Data Responden Tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (X)

NO	Umur	Gender	Pekerjaan	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X
23	19	2	4	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	**32**
24	21	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	**41**
25	23	2	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	**39**
26	21	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	**44**
27	20	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	**45**
28	21	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	**38**
29	21	1	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	**38**
30	20	1	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	**39**
31	19	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	**40**
32	20	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	**37**
33	33	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	**37**
34	22	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	**39**
35	19	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	**38**
36	18	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	**43**
37	25		2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**42**
38	24	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	**40**
39	13	1	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	**41**
40	14	1	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	**36**
41	19	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**41**
42	20	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	**44**
43	20	1	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	**38**
44	25	1	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	4	2	**35**

Lanjutan Lampiran 2

Tabulasi Data Responden Tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (X)

NO	Umur	Gender	Pekerjaan	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X
45	20	2	4	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	**31**
46	43	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	**48**
47	30	1	3	3	3	1	1	2	3	2	3	1	3	4	2	2	2	**32**
48	21	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	**40**
49	21	2	4	3	2	1	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	**36**
50	21	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	**44**
51	26	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	**36**
52	21	2	4	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	**36**
53	23	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	**41**
54	23	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	**43**
55	20	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	**44**
56	21	2	4	3	3	1	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	**35**
57	22	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	**47**
58	21	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	**43**
59	16	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	**46**
60	46	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	**46**
61	23	1	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	**37**
62	23	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	**44**
63	42	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**42**
64	36	2	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	**46**
65	20	1	4	3	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	4	2	3	**35**
66	22	2	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	**44**

Lanjutan Lampiran 2

Tabulasi Data Responden Tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (X)

NO	Umur	Gender	Pekerjaan	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X
67	22	2	4	3	3	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	**36**
68	22	2	4	3	3	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	**36**
69	25	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	**45**
70	28	2	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	**44**
71	20	2	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	**35**
72	23	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	**40**
73	22	2	4	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	**31**
74	45	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	**39**
75	30	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	**45**
76	22	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	**39**
77	19	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	**42**
78	32	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**41**
79	20	2	4	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	**36**
80	21	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	**41**
81	22	1	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	**47**
82	21	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	**42**
83	23	1	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	**39**
84	17	1	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	**41**
85	18	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**42**
86	18	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	**43**
87	18	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**40**
88	20	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	**39**

Lanjutan Lampiran 2

Tabulasi Data Responden Tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (X)

NO	Umur	Gender	Pekerjaan	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X
111	19	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**42**
112	16	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	**43**
113	17	1	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	**44**
114	22	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	**42**
115	22	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	**42**
116	23	2	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	**37**
117	20	1	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**39**
118	27	2	2	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	**47**
119	22	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	**37**
120	27	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	**41**
121	25	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**42**
122	18	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**42**
123	22	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	**39**
124	22	2	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	3	**37**
125	21	2	4	3	4	1	3	3	3	3	4	2	2	4	3	4	4	**43**
126	20	2	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	**40**
127	24	2	5	2	2	1	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	**37**
128	24	2	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	**41**
129	18	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	**34**
130	17	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	**42**
131	22	1	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	**42**
132	17	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	**42**

133	17	2	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	**36**
134	18	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	**40**
135	18	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**42**
136	18	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	**44**
137	20	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	**41**
138	21	1	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	**36**
139	22	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**42**
140	20	2	4	4	2	2	3	2	2	3	4	2	4	4	4	4	4	**44**
141	21	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	**40**
142	21	2	4	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	**35**
143	22	1	4	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	**30**
144	22	2	4	3	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	**36**
145	23	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**42**
146	20	2	1	1	1	2	3	3	3	3	1	1	1	2	3	2	3	**29**
147	22	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	**43**
148	21	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	**42**
149	21	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	**48**
150	21	2	4	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	**36**
Total				440	434	356	426	441	433	411	451	405	436	457	433	442	450	**6014**
Nilai Interval IKM				2.93	2.89	2.37	2.83	2.95	2.87	2.75	3.01	2.7	2.9	3.05	2.89	2.95	3	**2,83**
Nilai Interval Konversi				73.25	72.25	59.25	70.75	73.75	71.75	68.75	75.25	67.25	72.25	73.75	71.25	73.75	75	**70.88**

Lampiran 3

KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA

NOMOR : KEP/25/M.PAN/2/2004

KEPUTUSAN

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA

NOMOR : KEP/**25**/M.PAN/2/2004

TENTANG

PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA,

Menimbang :

a. bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatu pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;
b. bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadappelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat;
c. bahwa berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintahkepada masyarakat;
d. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a, b dan c perlu ditetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah dengan Keputusan Menter Pendayagunaan Aparatur Negara.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Mengingat : 1.

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, (Lembaran Negara RI. Tahun 1999 Nomor 60 dan Tambahan Lembaran Negara RI. Nomor 3839);
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) tahun 2000-2004, (Lembaran Negara RI. Tahun 2000 Nomor 206);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi Sebagai Daerah Otonom, (Lembaran Negara RI, Tahun 2000 Nomor 54 dan Tambahan Lembaran Negara RI, Nomor 3952);
4. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Menteri Negara, sebagaimana telah beberapa kali di ubah terakhir dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2003;
5. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2001 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Menteri Negara, Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Keputusan Presiden Nomor 48 Tahun 2003;
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
7. Keputusan Men.PAN Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA TENTANG PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH

PERTAMA : Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini dan digunakan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam melakukan penyusunan indeks kepuasan masyarakat;

KEDUA : Untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan, Instansi Pemerintah perlu melakukan kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat secara periodik terhadap unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah;

KETIGA : Lampiran Pedoman Umum ini bersifat dinamis, dan dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan kebijakan pemerintah di bidang pelayanan publik

KEEMPAT : Hal-hal lain yang bersifat teknis dan administrative pelaksanaan penerapan penyusunan indeks kepuasan masyarakat diatur secara tersendiri oleh masing-masing pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah;

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta
pada tanggal : **24** Pebruari 2004

Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara

Feisal Tamin

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

LAMPIRAN KEPUTUSAN
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
Nomor **:** KEP/**25**/M.PAN/2/2004
Tanggal **: 24** Pebruari 2004

PEDOMAN UMUM
PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai 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.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil

pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsure yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

B. Maksud dan Tujuan

Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

C. Pengertian Umum

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
3. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan.
7. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

D. Sasaran

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.

E. Ruang Lingkup

Pedoman umum ini diterapkan terhadap seluruh unit pelayanan instansi Pemerintah Pusat dan Daerah, sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik dilingkungan instansi masing-masing.

F. Manfaat

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat

1. diperoleh manfaat sebagai berikut :Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

G. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "*relevan, valid*" dan "*reliabel*", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Prosedur pelayanan,** yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. **Persyaratan Pelayanan,** yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
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
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 dapatdiselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan,** yaitu pelaksanaanpelayanan dengan tidak membedakan golongan/statusmasyarakat 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 diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

II. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang terdiri dari:
   1) Pengarah.
   2) Pelaksana yang terdiri dari:
      a. Ketua.
      b. Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyakbanyaknya 5 orang.
   3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

b. Apabila dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman, perlu dilakukan melalui "Perjanjian kerja sama" dengan unit independen. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh:
   1) Badan Pusat statistik (BPS).
   2) Perguruan Tinggi (Pakar).
   3) Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).
   4) Pelaku Usaha atau
   5) Kombinasi dari unit tersebut 1 s.d. 4.

2. Penyiapan bahan.

a. Kuesioner

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

b. Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I :

Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II :

Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh
masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III :

Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsure 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.***

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1) Diberi nilai 1 (**tidak mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2) Diberi nilai 2 (**kurang mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3) Diberi nilai 3 (**mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelitbelit tetapi masih perlu diefektifkan.
4) Diberi nilai 4 (**sangat mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil

penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar ("Jumlah unsur" + 1) x 10 = jumlah responden (14 +1) x 10 = 150 responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di:

1) Lokasi masing-masing unit pelayanan (seperti unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya) pada saat sibuk;
2) Di lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu (seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya) pada saat responden di rumah.

4. Penyusunan Jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

a. Persiapan, 6 hari kerja;

b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 hari kerja;

c. Pengolahan data indeks, 6 hari kerja;

d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 hari kerja.

B. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

2) Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait antara lain Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha atau kombinasi di antara unit tersebut.

C. Pengolahan Data

1. Metode pengolahan data

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:

$$\textit{Bobot nilai rata-rata Jumlah bobot 1 tertimbang} = \frac{\textit{Jumlah Bobot}}{\textit{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{4} = 0{,}071$$

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

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

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

IKM Unit Pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

a. Menambah unsur yang dianggap relevan.

b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap **1**.

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

2. Perangkat pengolahan

a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base.

b. Pengolahan secara manual

1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14);
2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai ratarata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
   a) Nilai rata-rata per unsur 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 unsure pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan Untuk mendapatklan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan

terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama,yaitu 0,071.

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Prosedur pelayanan	3,45
2	Persyaratan pelayanan	2,65
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,53
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,31
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	1,55
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,12
7	Kecepatan pelayanan	2,13
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,43
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,21
10	Kewajaran biaya pelayanan	1,45
11	Kepastian biaya pelayanan	1,93

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

12	Kepastian jadwal pelayanan	2,31
13	Kenyamanan lingkungan	3,03
14	Keamanan pelayanan	1,56

maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

(3,45 x 0,071) + (2,65 x 0,071) + (3,53 x 0,071) + (2,31 x 0,071)

(1,55 x 0,071) + (3,12 x 0,071) + (2,13 x 0,071) + (2,43 x 0,071)

(3,21 x 0,071) + (1,45 x 0,071) + (1,93 x 0,071) + (2,31 x 0,071)

(3,03 x 0,071) + (1,56 x 0,071) = **Nilai indeks adalah 2,462**

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 2,462 x 25 = **61,55**
b. Mutu pelayanan **C.**
c. Kinerja unit pelayanan **Kurang Baik.**

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

III. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Setiap instansi pemerintah perlu menunjuk atau menugaskan unit kerja tertentu yang secara independen dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
2. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan, rencana dan tindaklanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
4. Dalam rangka pelaksanaan penyusunan IKM unit pelayanan, instansi pemerintah yang bersangkutan dapat melakukan konsultasi dengan Kementerian PAN Cq. Deputi BidangPelayanan Publik.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

IV. PEMASANGAN (*INSTALLATION*) PROGRAM.

Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-install pada komputer masing-masing unit pelayanan.

Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan "*Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik*" dapat menggunakan program:

1. Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) DOS, atau
2. Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW).

V. SURVEI BERKESINAMBUNGAN

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

VI. PENUTUP

Dengan ditetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib menyusun indeks kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan indeks kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakatnya.

Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri oleh pimpinan instansi masing-masing.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara

Feisal Tamin

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *): …….
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara YangTerhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil 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 pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

……., …… 200…

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *): …….
SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :……
UNIT PELAYANAN :
……
ALAMAT : …….....
TELEPON/FAX : ...../.....
(....., ……200...)

PERHATIAN

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 pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DATA RESPONDEN (Silang kode angka sesuai jawaban anda)		Diisi Petugas
Nomer Responden		☐☐☐
Nama	(Boleh dikosongkan)	
Umur	Tahun	☐ ☐
Jenis kelamin	2. Laki-Laki 2. Perempuan	☐
Alamat asal		
Jenis pekerjaan	4. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/mahasiswa 5. Pegawai Swasta 5.Lainnya, sebutkan…….. 6. Wiraswasta	☐

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik			
	P*)		P*)
1. Prosedur pelayanan di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah mudah.		**8.Dalam memberikan pelayanan petugas selalu adil kepada semua golongan masyarakat.**	
a. Tidak mudah.	1	a. Tidak adil.	1
b. Kurang mudah.	2	b. Kurang adil.	2
c. Mudah.	3	c. Adil.	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat adil.	4
2. Persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan		**a. Petugas bersikap sopan dan ramah saat memberikan pelayanan**	
a. Tidak sesuai.	1	a. Tidak sopan dan ramah.	1
b. Kurang sesuai.	2	b. Kurang sopan dan ramah.	2
c. Sesuai.	3	c. Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sesuai.	4	d. Sangat sopan dan ramah.	4
3. Nama, jabatan dan kewenangan petugas pelayanan yang jelas.		**10.Biaya pelayanan yang dibebankan dinilai wajar.**	
a. Tidak jelas.	1	a. Tidak wajar.	1
b. Kurang jelas.	2	b. Kurang wajar.	2
c. Jelas.	3	c. Wajar.	3
d. Sangat jelas.	4	d. Sangat wajar.	4

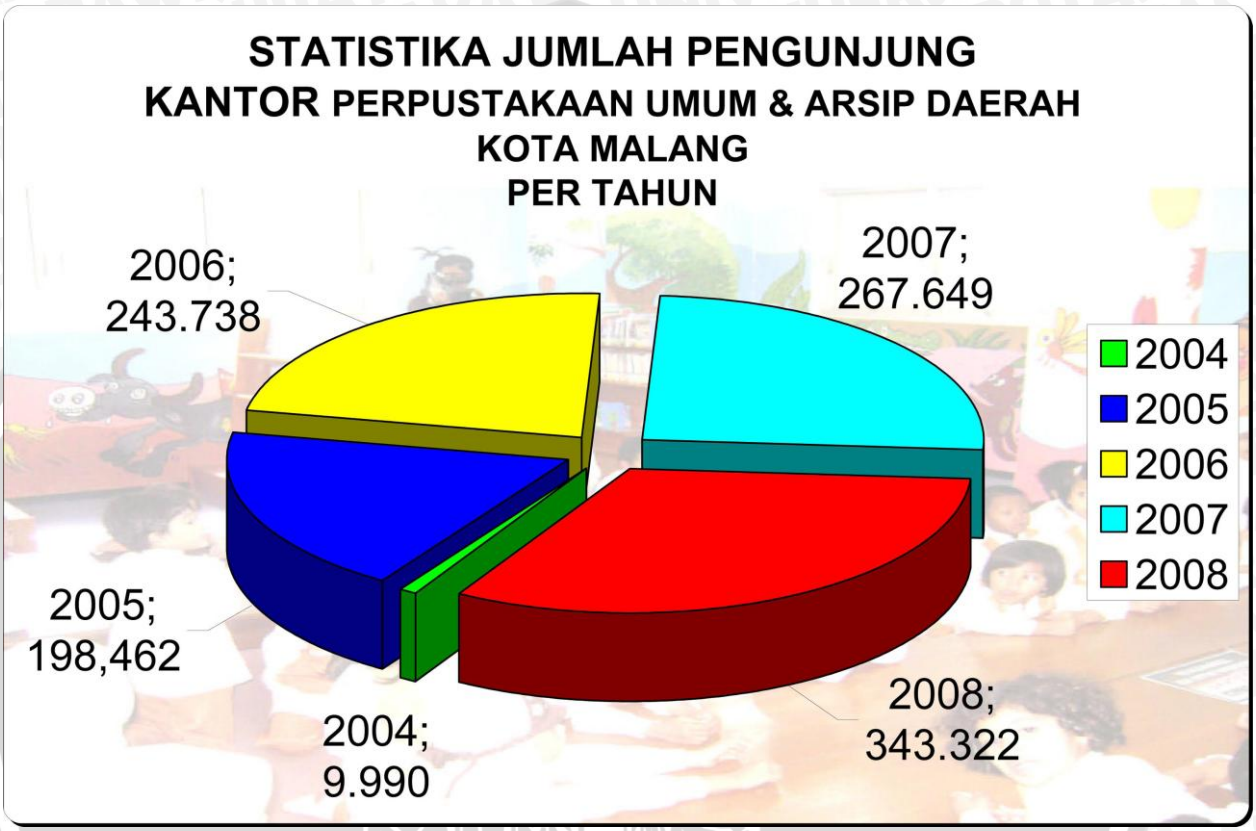
repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

4. Petugas bersikap disiplin dalam memberikan pelayanan		**11. Biaya yang dibayarkan sesuaian dengan biaya yang telah ditetapkan.**	
a. Tidak disiplin	1	a. Selalu tidak sesuai.	1
b. Kurang disiplin	2	b. Kadang-kadang sesuai.	2
c. Disiplin	3	c. Banyak sesuainya.	3
d. Sangat disiplin	4	d. Selalu sesuai.	4
5. Petugas bersikap bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.		**12. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.**	
a. Tidak bertanggung jawab.	1	a. Selalu tidak tepat.	1
b. Kurang bertanggung jawab.	2	b. Kadang-kadang tepat.	2
c. Bertanggung jawab.	3	c. Banyak tepatnya.	3
d. Sangat bertanggung jawab.	4	d. Selalu tepat	4
6. Petugas mampu memberikan pelayana yang dibutuhkan oleh pengguna jasa.		**13. Kondisi lingkungan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang dinilai nyaman**	
a. Tidak mampu.	1	a. Tidak nyaman.	1
b. Kurang mampu.	2	b. Kurang nyaman.	2
c. Mampu.	3	c. Nyaman.	3
d. Sangat mampu	4	d. Sangat nyaman.	4
7.Pelayanan di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang dinilai cepat.		**14. Tingkat keamanan lingkungan pelayanan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang yang tinggi sehingga pengguna jasa merasa aman.**	
a. Tidak cepat.	1	a. Tidak aman.	1
b. Kurang cepat.	2	b. Kurang aman.	2
c. Cepat.	3	c. Aman.	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat aman.	4

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

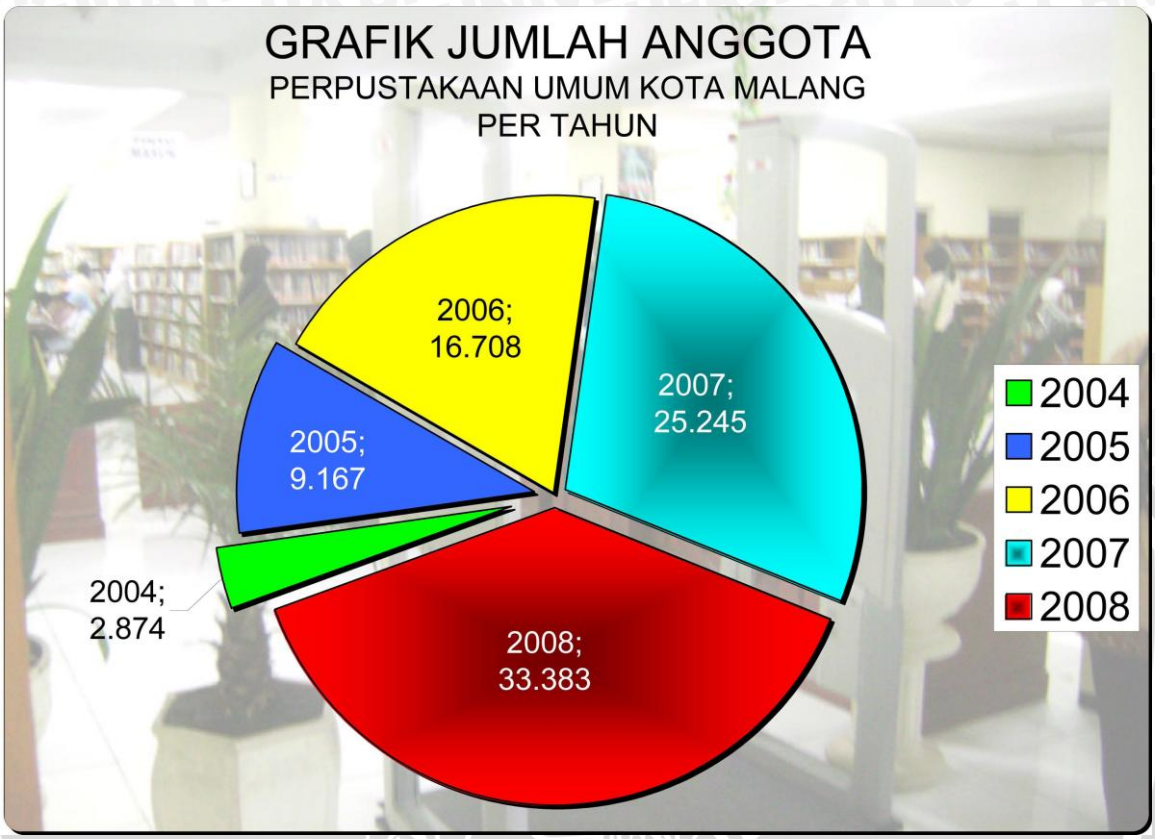
Lampiran 4

Statistika Jumlah Pengunjung Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang



Lampiran 5

Grafik Jumlah Anggota Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang



Lampiran 6

Formulir Pendaftaran Anggota (KTP Malang Raya)

PEMERINTAH KOTA MALANG
KANTOR PERPUSTAKAAN UMUM
Jl. Besar Ijen 30A Malang Telp. 0341-362005 Fax. 0341-335686

No. Anggota : _____

FORMULIR PENDAFTARAN ANGGOTA
(KTP MALANG RAYA)

Dengan ini, saya mengajukan permohonan menjadi anggota Perpustakaan Umum Kota Malang :

Nama lengkap : _____
No. KTP : _____
Jenis kelamin : Laki-laki/ Perempuan *)
Tempat, Tanggal lahir : _____
Alamat Rumah : _____
Kecamatan : _____
Kelurahan : _____
Kode Pos : _____
Telepon rumah : _____ HP : _____
Pekerjaan : _____
Nama Instansi / Univ. / Sekolah *) : _____
Alamat Instansi / Univ. / Sekolah *) : _____
Telepon Instansi / Univ. / Sekolah *) : _____

Demikian permohonan ini diajukan, dengan ini saya menyatakan tunduk pada ketentuan dan tata tertib yang berlaku di Perpustakaan Umum Kota Malang.

Malang, _____
Tanda tangan yang bersangkutan

_____

*) *Coret yang tidak perlu*

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Lampiran 7

Formulir Pendaftaran Anggota (Pelajar)

PEMERINTAH KOTA MALANG
KANTOR PERPUSTAKAAN UMUM
Jl. Besar Ijen 30A Malang Telp. 0341-362005 Fax. 0341-335686

No. Anggota : _____

FORMULIR PENDAFTARAN ANGGOTA
(PELAJAR)

Dengan ini, saya mengajukan permohonan menjadi anggota Perpustakaan Umum Kota Malang :

Nama lengkap : _____
Jenis kelamin : Laki-laki/ Perempuan *)
Tempat, Tanggal lahir : _____
Alamat Rumah : _____
Kecamatan : _____
Kelurahan : _____
Kode Pos : _____
Telepon rumah : _____ HP : _____
Nama Univ. / Sekolah *) : _____
Alamat Univ. / Sekolah *) : _____
Telepon Univ. / Sekolah *) : _____

Demikian permohonan ini diajukan, dengan ini saya menyatakan tunduk pada ketentuan dan tata tertib yang berlaku di Perpustakaan Umum Kota Malang.

Malang, _____
Tanda tangan yang bersangkutan

_____

*) Coret yang tidak perlu

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Lampiran 8

Formulir Pendaftaran Anggota (KTP Luar Malang Raya)

PEMERINTAH KOTA MALANG
KANTOR PERPUSTAKAAN UMUM
Jl. Besar Ijen 30A Malang Telp. 0341-362005 Fax. 0341-335686

No. Anggota : _____

FORMULIR PENDAFTARAN ANGGOTA
(KTP LUAR MALANG RAYA)

Dengan ini, saya mengajukan permohonan menjadi anggota Perpustakaan Umum Kota Malang :

Nama lengkap : _____
No. KTP : _____
Jenis kelamin : Laki-laki/ Perempuan *)
Tempat, Tanggal lahir : _____
Alamat Rumah : _____
Kelurahan : _____
Kecamatan : _____
Kode Pos : _____
Telepon rumah : _____ HP : _____
Pekerjaan : _____
Nama Instansi / Univ. / Sekolah *) : _____
Alamat Instansi / Univ. / Sekolah *) : _____
Telepon Instansi / Univ. / Sekolah *) : _____

Demikian permohonan ini diajukan, dengan ini saya menyatakan tunduk pada ketentuan dan tata tertib yang berlaku di Perpustakaan Umum Kota Malang.

Malang, _____
Tanda tangan yang bersangkutan

_____

*) *Coret yang tidak perlu*

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Lampiran 9

MACAM-MACAM LAYANAN KANTOR PERPUSTAKAAN UMUM DAN ARSIP KOTA MALANG

Layanan Informasi & Pendaftaran Anggota

Layanan Informasi & Pendaftaran Anggota

Layanan Penitipan Barang & Peminjaman kunci locker

Layanan Penitipan Barang & Peminjaman kunci locker

Layanan Penitipan Barang & Peminjaman kunci locker

Layanan pengembalian buku

Layanan pengembalian buku

Layanan peminjaman buku

Layanan baca di tempat

Layanan baca di tempat

Layanan internet gratis

Layanan mendongeng

Layanan foto copy

Layanan motor pintar

Layanan mobil pintar

Layanan mobil pintar

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Lampiran 10

Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

PEMERINTAH KOTA MALANG
KANTOR PERPUSTAKAAN UMUM DAN ARSIP
Jl. Besar Ijen 30A Telp. (0341) 362005 - Fax. (0341) 335686 Kode Pos 65112
MALANG

SURAT KETERANGAN
Nomor : 045.2/ 30 /35.73.502/2010

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs. H. M. JEMIANTO, SH
Jabatan : Kepala Kantor
Instansi : Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

Bersama ini menyatakan bahwa Mahasiswa Universitas Brawijaya Malang yang namanya tersebut dibawah ini :

Nama : DWI FATMASARI
Fakultas / Prodi : Ilmu Administrasi
Alamat : Jl. Kertoraharjo Dalam No. 3 A Malang

telah melakukan Penelitian selama 1 (satu) bulan mulai tanggal 19 Oktober 2009 s/d 13 Nopember 2009 pada instansi kami di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 01 Pebruari 2010

KEPALA KANTOR
PERPUSTAKAAN UMUM DAN ARSIP
KOTA MALANG

KANTOR PERPUS UMUM DAN ARSIP

Drs. H. M. JEMIANTO, SH
Pembina Tingkat I
NIP. 19571206 198701 1 002

Lampiran 11

Surat Rekomendasi Penelitian

PEMERINTAH KOTA MALANG
BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT
Jl. A. Yani No. 98 Telp. (0341) 491180 M A L A N G
Kode Pos 65125

Malang, 15 Oktober 2009

Nomor : 072/885/35.73.405/2009
Lampiran : -
Hal : Rekomendasi Penelitian/ Survey/Research

Kepada
Yth. Sdr. Kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang
di
MALANG

Menunjuk Surat Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
Tanggal : 14 Oktober 2009
Nomor : 7693/J.10/1.14/PG/2009

Bersama ini diberitahukan bahwa :

Nama : Dwi Fatmasari
Alamat : Jl. Kertoraharjo Dalam No. 3A Malang
Pekerjaan : Mahasiswa
Kebangsaan : Indonesia

Bermaksud mengadakan Penelitian/Survey/Research
Judul : Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang
Pembimbing : 1. Dr. Abdul Hakim, M.Si
2. Drs. Siswidiyanto, MS
Waktu : 19 Oktober – 13 November 2009
Lokasi : Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

Mahasiswa wajib mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di Dinas / Badan / Kantor Bagian Instansi setempat.

Demikian harap menjadikan maklum

a.n. WALIKOTA MALANG
Kepala Bakesbang, Politik dan Linmas
Kota Malang

PEMERINTAH KOTA MALANG BADAN KESBANGPOL DAN LINMAS

Drs. DJOKO JUWONO M, MSi
Pembina Tingkat I
NIP. 19590724 198909 1 001

Tembusan :
Yth.Sdr.1. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
2. Yang bersangkutan