



**INDEKS KEPUASAN MAHASISWA PADA UPT
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JEMBER**

*The satisfaction index of students central library
The university of jember*

SKRIPSI

Oleh

**Izzun Farita
NIM 090910201039**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2015**



**INDEKS KEPUASAN MAHASISWA PADA UPT
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JEMBER**

*The Satisfaction Index Of Students Central Library
The University Of Jember*

SKRIPSI

diajukan guna memenuhi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

**Izzun Farita
NIM 090910201039**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2015

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda Hj. Suprihatin dan Ayahanda H.Imam Kholiq yang tidak mengenal lelah memberikan doa, kasih sayang, kesabaran, semangat dan dana materil selama ini. Terimakasih atas cinta kasih sayangnya, tiada kata yang dapat kutulis untuk dapat membalas segala jasa, pengorbanan, kasih sayang dan cintanya;
2. Kakakku Iva Fitriani, Siska Kholidia Wati, Sony Martha dan Adik ku Dimas Khifyatul Hikmah yang tak pernah lelah memberikan doa dan semangatnya .
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi.
4. Almamaterku Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

**“Dan barang siapa yang bertaqwa kepada Allah, maka niscaya ¹Allah akan menjadikan baginya jalan keluar ”
(Terjemahan Surat Ath Thalaq 65:2)***

**“Sebaik-baik teman duduk pada setiap waktu adalah buku”
(Pepatah arab)****

¹ *) Yayasan Penyelenggara Penterjemah. 1971. Alqur'an dan Terjemahanya. Jakarta: Pentafsir Al-Quran

***) <https://hatta16.wordpress.com/2011/03/28/pepatah-arab/>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Izzun Farita

NIM : 090910201039

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “ Indeks Kepuasan Mahasiswa pada UPT Perpustakaan Universitas Jember adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah digunakan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 17 Maret 2015

Yang Menyatakan,

Izzun Farita

NIM 090910201039

SKRIPSI

**INDEKS KEPUASAN MAHASISWA UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JEMBER**

*The Satisfaction Index Of Students Central Library
The University Of Jember*

Oleh

**Izzun Farita
NIM 090910201039**

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Anwar, M.Si

Dosen Pembimbing Pendamping : Suji, S.sos, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Indeks Kepuasan Mahasiswa Pada UPT Perpustakaan Universitas Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Selasa, 17 Maret 2015

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji,

Ketua Penguji,

Sekretaris

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si
NIP. 195805101987022001

Drs. Anwar, M.Si
NIP. 196306061988021001

Anggota Penguji,

1. Suji, S.Sos, M.Si ()
NIP. 197006152008121002
2. Drs. Agus Suharsono, M.Si ()
NIP. 196308141989031023
3. Drs. Boedijono, M.Si ()
NIP. 196103311989021001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi M.A.
NIP. 195207271981031003

RINGKASAN

Indeks Kepuasan Mahasiswa Pada UPT Perpustakaan Universitas Jember; Izzun Farita, 090910201039; 2015; 82 halaman; Progam Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

UPT Perpustakaan Universitas Jember merupakan Unit Pelaksana Teknis yang memberikan pelayanan yang terkait dengan kebutuhan bahan pustaka, yang berperan untuk menunjang pelaksanaan tri darma perguruan tinggi dan berfungsi sebagai pusat pengumpulan, pengolahan, pemanfaatan, pelestarian dan penyebaran informasi (Universitas Jember, 2013/2014). UPT Perpustakaan Universitas jember telah mendapatkan penghargaan berupa perpustakaan di Indonesia yang telah meraih *quality management system certificate* ISO 9001:2008 namun masih ada keluhan yang dirasakan oleh pengguna layanan pada Unit tersebut. Kemudian peneliti merumuskan masalah untuk mencari “Indeks Kepuasan Mahasiswa pada UPT Perpustakaan Universitas Jember”. Sebagai gambaran kepuasan pengguna layanan UPT Perpustakaan Universitas jember.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari penelitian indeks kepuasan dengan acuan pedoman KEPMENPAN ini adalah 65, nilai ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember berada dalam kategori B berdasarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004. Kategori tersebut berarti kinerja unit pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember dinyatakan B baik. Kategori baik menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh instansi bisa dikatakan telah memenuhi harapan pelanggan. Akan tetapi dilihat dari nilai-nilai perunsur, terdapat unsur yang nilainya rendah jika dibandingkan dengan semua unsur yaitu unsur kejelasan petugas pelayanan dengan rata-rata 2,47.

Unsur yang mendapatkan nilai terendah dibandingkan unsur yang lainnya adalah unsur kejelasan petugas pelayanan. Nilai unsur kejelasan petugas pelayanan berdasarkan hasil penelitian adalah nilai rata-rata tertimbang 0,17. Sebagian besar responden menilai kejelasan petugas yang dinilai dengan dua indikator tentang kejelasan identitas petugas dan kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan tidak diketahui oleh pengguna pelayanan. Sehingga unsur kejelasan tanggung jawab petugas mencakup kejelasan tanggung jawab dalam menyediakan buku-buku yang dibutuhkan mahasiswa dan Banyaknya petugas tidak menggunakan tanda identitas pengenalan mendapatkan penilaian kepuasan dengan nilai terendah.

Maka dari itu di harapkan bagi petugas UPT Perpustakaan dapat memperbaiki kembali layanan dalam unsur ini. Selain unsur terendah ada unsur yang mendapatkan nilai unsur mendekati rata-rata terendah namun masih dalam kategori baik. Yaitu unsur kesopanan dan keramahan. Mendapatkan nilai rata-rata 2,55. Diharapkan petugas lebih sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan agar pengguna layanan merasa puas dan senang dalam penggunaan layanan di lingkungan UPT Perpustakaan universitas jember. Unsur indeks kepuasan masyarakat yang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur keamanan lingkungan pelayanan yaitu rata-rata sebesar 2,98 dan nilai rata-rata tertimbang 0,21. Informasi yang diperoleh peneliti di saat penelitian sebagian besar mahasiswa pengguna layanan UPT Perpustakaan Universitas jember menilai bahwa lingkungan UPT Perpustakaan Universitas jember aman dari pencuri. Sehingga pengguna layanan merasa puas menggunakan layanan yang ada di UPT Perpustakaan universitas jember.

PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul Indeks Kepuasan Mahasiswa pada UPT Perpustakaan Universitas Jember. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Keberadaan dan dedikasi banyak orang merupakan bagian penting yang turut berperan atas selesainya karya ini. Karenanya, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT sang maha raja penguasa jagat raya pemberi rahmat dan hidayah yang selalu memberiku cinta, kesehatan jasmani rohani dan atas keagunganNya saya bisa menyelesaikan semua tugas-tugas saya.
2. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Bapak Dr. Edy wahyudi, S.sos, M.M selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Ibu Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si., selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
5. Bapak Drs. Anwar M.Si, selaku dosen pembimbing utama yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, dukungan, nasihat, saran, pikiran, dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini selama penulis menjadi mahasiswa;
6. Bapak Suji S.Sos M.Si., selaku dosen pembimbing pendamping selalu memberi nasihat, saran, bimbingan dan perhatiannya;
7. Drs. Abdul Kholiq Azhari M.Si., selaku dosen pembimbing akademik yang selama penulis menjadi mahasiswa bimbingannya.

8. Tim penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran pada saat menguji sehingga skripsi ini dapat disempurnakan;
9. Kedua Orang Tua kandungku yakni KH.Imam Kholiq dan HJ.Suprihatin yang tidak mengenal lelah telah memberikan doa, kasih sayang, motivasi nasehat dan kesabaran, sehingga penulis lebih bersemangat.
10. Orang tua angkatku mama Mentari, kakak-kakakku Iva Fitriani, Siska Kholidia, Syarifudin Said S.Ag, Johan Alamsyah, Yoyok Sofyan, Adik – Adik ku Dimas khifyatul H, Asyaifa ashda haizam M.E, Asyaifa jivan mukta M.E dan Abrizam Mahrezia alamsyah yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan semangat selama ini.
11. Motivatorku Sony Martha yang tidak pernah lelah menemaniku berjuang, setia menyemangatiku tiada kata yang dapat kutulis untuk dapat membalas segala jasa, pengorbanan, kasih sayang cinta dan doa darimu;
12. Sahabar-sahabatku, Rika Rahman, Rias Demilya, Ashari , Astri Erma, Roby Arini, Tuti Januar, Rino Erwan, Nanda Merdeka Dan Melan Cristina
13. Teman-teman angkatan 2009 Progam Studi Ilmu Administrasi Negara dan Keluarga besar kosan Lintang Jagad jl. Jawa 04 No 11 terimakasih doa dan semangatnya yang memberikan motivasi, inspirasi, bantuan dan perhatian serta dukungan yang luar biasa
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga segala budi baik yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT. Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah memberikan usaha yang maksimal, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memerlukan penyempurnaan. Penyempurnaan tersebut dapat berupa kritik dan saran dari berbagai pihak untuk kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jember, Maret 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	10
1.3.1 Tujuan	10
1.3.2 Manfaat	10
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Pelayanan Publik.....	12
2.3 Kualitas Pelayanan	18
2.5 Perpustakaan	21

2.6 Kajian Indeks kepuasan pelanggan pada layanan UPT Perpustakaan Universitas Jember	23
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Tipe Penelitian	31
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel	32
3.3.1 penentuan Populasi	32
3.3.2 Penentuan Sampel	35
3.4 Devinisi Operasional	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.7 Teknik Analisis Data.....	39
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran umum UPT Perpustakaan Universitas Jember	42
4.1.1 Visi dan Misi UPT Perpustakaan Universitas Jember	42
4.1.2 Jadwal dan jenis Pelayanan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas jember	42
4.1.3 Persyaratan menjadi anggota UPT perpustakaan Universitas Jember	43
4.1.4 Ketentuan yang harus di taati oleh pengguna layanan UPT Perpustakaan Universitas jember	44
4.1.5 daftar nama pegawai petugas UPT Perpustakaan Universitas Jember	47
4.1.6 mekanisme peminjaman, perpanjangan dan pengembalian buku di Perputakaan Universitas Jember	48
4.2 Analisis data	53
4.2.1 Karakteristik Pengguna Pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember	53

4.2.2 Hasil penilaian terhadap 14 unsur pada pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember	54
4.2.3 Penghitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	78
4.2.4 Nilai Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Jember Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh UPT Perpustakaan Universitas Jember	79
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Daftar Perioritas Pelayanan Publik	2
3.1 Rekapitulasi Pemustaka UPT Perpustakaan Universitas Jember	33
3.2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	41
4.1 Nama petugas layanan bidang di UPT Perpustakaan Universitas.....	47
4.2 Rekapitulasi Usia Responden Pengguna Layanan UPT Perpustakaan Universitas Jember	53
4.3 Rekapitulasi Jenis Kelamin Responden Pengguna layanan UPT Perpustakaan Universitas Jember	53
4.4 Rekapitulasi Fakultas Responden Pengguna Layanan UPT Perpustakaan Universitas Jember	54
4.5 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Unsur Prosedur Pelayanan	55
4.6 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan	57
4.7 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Unsur Kejelasan Petugas	58
4.8 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Unsur Kedisiplinan Petugas	59
4.9 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Unsur Tanggung jawab Petugas Pelayanan	60
4.10 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan	61
4.11 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Unsur Kecepatan Petugas Pelayanan	63

4.12 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Unsur Keadilan Petugas Pelayanan	64
4.13 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Unsur Kejelasan Petugas	65
4.14 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Unsur Kewajaran Biaya Pelayanan	66
4.15 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Unsur Kepastian Biaya pelayanan	67
4.16 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Unsur Kecepatan Petugas pelayanan	69
4.17 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Unsur Kenyamanan .	70
4.18 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Unsur Keamanan	72
4.19 Nilai Rata-rata Tertimbang Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Perpustakaan Universitas Jember	73
4.20 Nilai Rata-rata Mutu Unsur Pelayanan dan Mutu Pelayanan	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Gambar Konsep Kepuasan Pelanggan	24
2.2 Gambar Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan	26
4.1 Alur Peminjaman Buku Di Upt Perpustakaan Universitas Jember	45
4.2 Alur Pengembalian Buku Di Upt Perpustakaan Universitas Jember	46
4.3 Alur Perpanjangan Buku Di Upt Perpustakaan Universitas Jember	47

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Dokumentasi gambar
- B. Data pegawai UPT perpustakaan universitas jember
- C. Bagan struktur petugas UPT Perpustakaan Universitas Jember
- D. Lembar kuisisioner
- E. Rekapitulasi data kuisisioner
- F. Kepmenpan pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat
- G. Kepmenpan Petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas Dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- H. Surat lemlit
- I. Surat selesai penelitian dari upt perpustakaan universitas jember.

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Oleh Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik dijelaskan oleh Dwiyanto (2006:136), sedangkan menurut Sinambela (2011:3) Pelayanan publik menjadi fokus studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia, yang masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian komprehensif. Hardiyansyah (2011:170), menjelaskan Pemberian pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dan fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat. Oleh karena itu kedudukan aparatur pemerintahan dalam pelayanan umum (*public service*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat.

Dibawah ini akan di paparkan beberapa sektor publik beserta jenis pelayanan publik yang menjadi prioritas pemerintah. Untuk melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Namun peneliti akan memfokuskan pada salah satu sektor pelayanan yaitu pendidikan. Menurut Wahyudin (2008:1) pendidikan adalah humanisasi, yaitu upaya memanusiakan manusia atau upaya membantu manusia agar mampu mewujudkan diri sesuai martabat kemanusiaanya. Dalam UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional dinyatakan bahwa “ pendidikan diselenggarakan secara demokratis dan berkeadilan serta tidak diskriminatif dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia, nilai keagamaan, nilai kultural, dan

kemajemukan bangsa”(ayat 1 pasal 1) pemaparan sektor pelayanan publik adalah seperti tabel lampiran Surat Edaran MENPAN RI Nomor : SE/10/M.PAN/7/2005, tahun 2013 di bawah ini:

Tabel 1.1 Daftar Perioritas Pelayanan Publik

No	Sektor	Jenis Layanan
1	Administrasi kependudukan	1.KTP 2.Akte Kelahiran 3.Catatan Sipil 4. Akte Kematian 5. Akte Nikah/Cerai 6. Kartu Keluarga
2.	Kepolisian	1.STNK dan BPKB 2. Surat Izin Mengemudi (SIM) 3.Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat
3.	Perindustrian,perdagangan dan Koperasi	1. SIUP, SITU, Tanda Daftar Perusahaan 2.Metrologi 3. Pengujian Hasil Industri
4.	Bea Cukai dan Pajak	4.Kredit Usaha 1.Bea Masuk 2.Cukai 3.NPWP 4.Pelayanan Pembayaran Pajak
5.	Kesehatan	1.Rumah Sakit 2.Puskesmas 3.Posyandu
6.	Imigrasi	1. Pengurusan Paspor 2.Pengurusan Keimigrasian Lainnya
7.	Perhubungan	1.Izin Usaha Angkatan Darat/Laut/Udara 2.PelayananBandara/Pelabuhan/Stasiun/Terminal Bis
8.	Ketenagakerjaan	3.Uji Kelayakan Kendaraan Bermotor 1.Kartu Kuning (Pencari Kerja) 2.Informasi Kesempatan Kerja 3.Penempatan Tenaga Kerja 4.Pelayanan TKI di Bandara dan Pelabuhan
9.	Pertanahan dan Pemukiman	1. Pengurusan Sertifikat 2.Pengurusan Pengalihan hak atas tanah 3.IMB 4.Ijin Lokasi Industri Perdagangan 5.HO 6.Amdal
10.	Pendidikan	1.Pendidikan dasar 2.Pendidikan Menengah 3.Pendidikan Lainnya
11.	Penanaman Modal	1.Izin PMA 2.Izin PMDN 3.Informasi Potensi Investasi

Sumber: Lampiran Surat Edaran MENPAN RI Nomor : SE/10/M.PAN/7/2005, tahun 2013

Landasan yuridis sistem pendidikan nasional antara lain: Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, Undang-undang RI Nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional, beserta berbagai peraturan pemerintah yang berkenaan tentang pendidikan dan yang menyertainya. Berbagai peraturan pemerintah yang dimaksud disini adalah peraturan pemerintah No. 27 tahun 1990 tentang pendidikan prasekolah, peraturan pemerintah No. 28 tahun 1990 tentang pendidikan sekolah dasar, peraturan pemerintah No. 29 tentang pendidikan menengah, peraturan pemerintah No. 30 dan 31 tahun 1999 tentang pendidikan tinggi, peraturan pemerintah no 73 tahun 1991 tentang pendidikan luar sekolah dan sebagainya (Wahyudin, 2008:8.19)

Peneliti akan memfokuskan pada salah satu jenis layanan pendidikan perguruan tinggi, Undang-undang RI no. 22 tahun 1961 pengertian pendidikan perguruan tinggi adalah “ lembaga ilmiah yang mempunyai tugas menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran diatas perguruan tingkat menengah dan yang memberikan pendidikan dan pengajaran berdasarkan kebudayaan kebangsaan indonesia dan dengan cara ilmiah”. Untuk mendukung berlangsungnya pendidikan perguruan tinggi maka pemerintah memfasilitasi dengan adanya perpustakaan. Pengertian lain tentang perpustakaan dalam pasal 1 UU RI No. 43 Tahun 2007, perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Perpustakaan juga memiliki fungsi yang telah diatur dalam pasal 33 UU RI No. 43 tahun 2007 perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa.

Adapun perpustakaan di Indonesia yang telah meraih *quality management system certificate* ISO 9001:2008 adalah Perpustakaan Universitas Jember, Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi (BPAD) Sumatera Utara, Perpustakaan Universitas Sanata Dharma, Perpustakaan Unpad, Perpustakaan Fakultas kedokteran

UII, dan Perpustakaan UNY (namun hanya sebagian layanan saja). Menyusul Perpustakaan Universitas Sebelas Maret yang telah meraih sertifikasi ISO. (Sumber:<http://riah.staff.uns.ac.id/2011/09/29/menuju-layanan-perpustakaan-berbasis-iso-layanan-perpustakaan-pt/>).

Menurut Nasution (dalam Puspitasari, 2013:33), ISO 9000 adalah nama generik untuk sistem manajemen kualitas internasional untuk standarisasi (*The international organization for standardization-ISO*) yang bermarkas di Jenewa, Swiss. Nasution dalam Puspitasi (2013:33) juga menjelaskan “seri ISO 9000 adalah sesuatu sistem terpadu untuk mengoptimalkan eektivitas mutu suatu perusahaan dengan menciptakan sebuah kerangka kerja untuk peningkatan atau perbaikan secara berkesinambungan”. Menurut Tunggal (dalam Puspitasari, 2013:33-34), sistem kepastian mutu (*quality assurance system*) ISO terdiri dari:

- a. ISO 9001: untuk organisasi yang melaksanakan desain, perkembangan, perekayasaan, produksi atau manufakturing, instalasi atau perakitan dan pelayanan atau reparasi.
- b. ISO 9002: untuk perusahaan-perusahaan yang melakukan produksi atau manufacturing, instalasi atau perakitan.
- c. ISO 9003: untuk perusahaan yang hanya melaksanakan inspeksi dengan pengujian (*stokist*).

Salah satu perpustakaan di indonesia yang telah meraih penghargaan ISO adalah UPT Perpustakaan Universitas Jember . UPT Perpustakaan Universitas Jember merupakan Unit Pelaksana Teknis yang memberikan pelayanan yang terkait dengan kebutuhan bahan pustaka, yang berperan untuk menunjang pelaksanaan tri darma perguruan tinggi dan berfungsi sebagai pusat pengumpulan, pengolahan, pemanfaatan, pelestarian dan penyebaran informasi (Universitas Jember, 2013/2014). Perpustakaan universitas jember merupakan salah satu pelayanan publik dari jenis pendidikan, karena perpustakaan disediakan guna memenuhi kebutuhan pendidikan. Pendidikan sendiri adalah hal yang sangat penting yang harus dikembangkan dan

akan terus berkembang seiring berjalannya zaman. Pendidikan merupakan salah satu wahana pembentuk karakter bangsa. Tanpa adanya perpustakaan maka pendidikan tidak dapat berjalan dengan baik. Peneliti akan memfokuskan penelitian pada UPT Perpustakaan Universitas Jember karena UPT Perpustakaan Universitas Jember mempunyai motto yang sangat menarik *smart library builds smart university*. Visi UPT Perpustakaan: *to be smart library to support the program of Jember University* (menjadi perpustakaan modern dengan kualitas layanan prima guna menunjang program Universitas Jember). Untuk merealisasikan visi diatas, misi UPT Perpustakaan meliputi:

- a. Menyelenggarakan pembinaan dan pengembangan ketersediaan bahan pustaka dan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna secara berkelanjutan;
- b. Meningkatkan kualitas dan sistem manajemen pelayanan perpustakaan secara profesional dengan memanfaatkan teknologi informatika; dan
- c. Membina dan mengembangkan jaringan kerjasama dengan pusat-pusat informasi dan lembaga terkait dengan lembaga terkait baik didalam maupun diluar negeri. (profil perpustakaan Universitas Jember 2013/2014)

Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jember menyediakan koleksi yang dapat dinikmati oleh para mahasiswa atau pengguna layanan UPT Perpustakaan Universitas Jember lainnya. Koleksi yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan Universitas Jember Berupa buku *teks*, buku tandon, koleksi referensi, koleksi berkala, koleksi tugas akhir, koleksi multi media/ pandang dengar (*audio visual*). Namun untuk mendapatkan pelayanan calon pengguna perpustakaan Universitas Jember harus memiliki kartu anggota dan mentaati aturan yang ada disetiap koleksi. Pelayanan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas jember dalam 7 hari (1 minggu) terdapat 75 jam dengan uraian:

1. Senin, selasa, rabu dan kamis : mulai jam 08.00 wib sampai jam 20:00 wib.
2. Jum'at : mulai Jam 08.00 wib sampai 11.00 wib

Mulai Jam 13.00 wib sampai 20.00 wib

3. Sabtu : mulai Jam 08.00 wib sampai 15.00 wib
4. Minggu : mulai Jam 08.00 wib sampai 16.00 wib (profil perpustakaan Universitas Jember2013/2014)

Layanan yang disediakan oleh UPT Perpustakaan Universitas Jember adalah sebagai berikut.

- a. Lantai 1: loket penitipan barang, ruang internet (warnet) , CD-ROMs (jenis piringan optik (optical disc) yang dapat menyimpan data. Ukuran data yang dapat disimpan saat ini bisa mencapai 700MB atau 700 juta bita), *database* (kumpulan data yang disimpan dalam komputer yang disimpan secara sistematis) multimedia, *audio visual*, dan koleksi unggulan.
- b. Lantai 2: Sirkulasi peminjaman dan pengembalian buku, ruang baca dan cafetaria.
- c. Lantai 3: mushola, referensi berkala, skripsi, tandon dan *foto copy*.(profil perpustakaan Universitas Jember2013/2014)

UPT Perpustakaan Universitas jember dikelola oleh tenaga-tenaga profesional di bidangnya masing-masing. Setiap tugas yang di emban oleh petugas UPT perpustakaan Universitas Jember dilaksanakan oleh staf yang bergabung dalam bidang-bidang. Bidang yang dimaksud adalah:

1. Bidang pengembangan dan kerjasama mengelola kegiatan UPT Perpustakaan yang meliputi pengembangan dan kerjasama dengan instansi lain
2. Bidang bimbingan koleksi mengelola kegiatan koleksi yang terdiri dari koleksi cetak dan koleksi non cetak
3. Bidang sirkulasi mengelola kegiatan peminjaman, perpanjangan dan pengembalian koleksi.
4. Bidang referensi berkala mengelola khusus koleksi berkala terutama jurnal dan karya ilmiah. (profil Perpustakaan Universitas Jember 2013/2014)

Kegiatan pemberian layanan oleh UPT Perpustakaan Universitas Jember dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan tri darma perguruan tinggi melalui penyediaan layanan bahan pustaka yang berkualitas. Maka hal tersebut telah dibuktikan dengan penerapan SMM berbasis ISO 9001:2008 dan telah berhasil menerima sertifikat ISO dari MALCA-KAN (komite akreditasi nasional) pada tanggal 6 November 2009. Perpustakaan Universitas Jember dinyatakan telah memenuhi persyaratan sistem manajemen mutu dan layak menerima sertifikat tersebut, sekaligus merupakan perpustakaan PTN yang sudah bersertifikat ISO 9001:2008. Untuk memperoleh sertifikat tersebut UPT Perpustakaan Universitas Jember harus mempersiapkan selama satu tahun dengan membuat dokumen-dokumen mutu dan menjalani audit internal oleh lembaga penjamin mutu (LPM). Adapun cakupan yang di implementasikan untuk mendapatkan sertifikasi adalah, pengelolaan buku dan layanan sirkulasi persyaratan tersebut dipenuhi dengan membuat prosedur-prosedur operasional standar yang dilengkapi dengan instruksi kerja dan formulir yang diperlukan. ISO bukan tujuan akhir akan tetapi suatu proses untuk mencapai tujuan serta mencapai sasaran kualitas layanan yang berstandar, tujuan akhir dari kegiatan ini adalah tercapainya kepuasan pelayanan yang diberikan dari sudut pandang pemustaka (Universitas Jember 2013/2014).

UPT Perpustakaan Universitas Jember merupakan Perpustakaan penunjang perguruan tinggi dengan unsur penunjang lainnya, yang berperan serta dalam melaksanakan tercapainya visi dan misi perguruan tingginya. Sebagai unsur penunjang, perpustakaan telah memiliki proses bisnis yang telah tertata rapi, dapat dilaksanakan dengan mudah, dan hasilnya semakin baik. Salah satunya yang dapat dicapai melalui implementasi *the total quality management* (kualitas total manajemen). Robins (1996:13) menjelaskan *total quality management* sebagai berikut. *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu filsafat manajemen yang didorong oleh pencapaian kepuasan pelanggan secara konstan lewat perbaikan

sinambung dari semua proses organisasi. Hal ini dapat berhasil dengan dukungan suatu *standard operasional* untuk penjaminan mutu yang disebut ISO”.

Namun walaupun UPT perpustakaan Universitas Jember telah mendapatkan sertifikat ISO yang dinyatakan telah memenuhi persyaratan sistem manajemen mutu dan layak menerima sertifikat tersebut masih adanya keluhan yang dirasakan oleh konsumen pengguna layanan khususnya para mahasiswa, terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai bidang sirkulasi mengelola kegiatan peminjaman, perpanjangan dan pengembalian koleksi di UPT Perpustakaan Universitas Jember. Hal ini terlihat dari wawancara observasi awal yang dilakukan peneliti pada 09 Desember 2013 Oleh Darin Fauriza mahasiswi PGSD angkatan 2011.

“pelayanan yang ada di UPT perpustakaan UNEJ kurang memuaskan, buku-buku yang disediakan kurang lengkap, petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kurang ramah, serta peletakan buku tidak sesuai dengan informasi yang diperoleh dari informasi di computer”

Hal tersebut juga dirasakan juga oleh Tuti Januar Amaliah mahasiswi Administrasi Negara Angkatan 2009.

“buku-buku yang ada di UPT Perpustakaan kurang lengkap, petugas pelayanan yang ada di UPT perpustakaan unej kurang disiplin. Terkadang saat kita akan meminta pelayanan, petugasnya asyik bermain *game* atau sosial media di *computer*, selain itu kurangnya sosialisasi perangkat baru jadi banyak mahasiswa tidak mengetahui kegunaan perangkat baru yang ada di lantai 1 UPT perpustakaan Unej. Hal Menyebabkan adanya perangkat yang sia-sia tidak dipergunakan sebagai mestinya karena ketidakjelasan informasi dari petugas. Sehingga saya tidak puas dengan pelayanan yang diberikan”.

Selain Darin dan Tuti keluhan tentang pelayanan UPT perpustakaan Unej juga dirasakan oleh Rino Erwan Murdiantoro (090910201110) mahasiswa jurusan Administrasi Negara fisip. Dari hasil wawancara dia mengatakan sebagai berikut:

“Ruang baca di UPT perpustakaan Unej kurang strategis. Ini diakibatkan dari letak ruang baca sangat berdekatan dengan tempat pegawai yang

memberi pelayanan peminjaman, pengembalian maupun perpanjangan buku. Suara yang bersik didengar dari gurau-gurauan pegawai. sehingga ruang berisik dan tidak hening. Hal tersebut sangat mengganggu Pemustaka yang sedang membaca. Selain itu Pegawai yang melayani pembayaran denda buku diskriminasi, saat saya akan membayar denda buku, petugas mengatakan sibuk dan saya tidak dilayani namun kemudian setelah dibelakang saya ada cewek yang akan membayar denda langsung dilayani.”

Dari beberapa permasalahan yang dirasakan oleh mahasiswa dan beberapa contoh seperti hasil wawancara diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana Indeks Kepuasan mahasiswa pengguna layanan di bidang sirkulasi mengelola kegiatan peminjaman, perpanjangan dan pengembalian koleksi pada UPT Perpustakaan Universitas Jember dengan menggunakan kajian Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan KEPMENPAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Menurut KEPMENPAN (KEP/25/M.PAN/2/2004).

“mengingat jenis pelayanan yang 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, 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 *sector* layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiyah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur Indeks Kepuasan masyarakat unit pelayanan”.

1.2 Rumusan masalah

Pada dasarnya, penelitian itu dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan data yang dapat digunakan untuk memecahkan suatu masalah. Jadi setiap penelitian yang akan dilakukan harus berangkat dari suatu masalah. Masalah yang ada pada penelitian ini adalah walaupun UPT Perpustakaan Unej telah mendapatkan

penghargaan berupa perpustakaan di Indonesia yang telah meraih *quality management system certificate* ISO 9001:2008 namun masih ada keluhan yang dirasakan oleh pengguna layanan pada Unit tersebut. Kemudian peneliti merumuskan masalah untuk mencari “indeks kepuasan mahasiswa pada UPT perpustakaan Universitas Jember”. Sebagai gambaran kepuasan pengguna layanan UPT Perpustakaan Universitas jember.

1.3. Tujuan dan Manfaat penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

Tujuan dari suatu penelitian harus jelas karena berkaitan erat dengan rumusan masalah, sehingga tujuan ini sangat penting untuk dirumuskan. Tujuan harus jelas agar orang lain dapat memahami maksud dan tujuan yang dilakukan oleh peneliti. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: Untuk mengetahui indeks kepuasan mahasiswa pada UPT Perpustakaan Universitas Jember. Indeks kepuasan ini sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember.

1.3.2 Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari pihak terkait diantaranya sebagai berikut.

- a. Bagi peneliti: Memberikan tambahan wawasan dan pengalaman bagi peneliti dan dapat memadukan teori yang telah diperoleh serta mampu memadukan dengan fakta yang ada di lapangan.
- b. Bagi instansi: Memberikan informasi bagi para pihak-pihak yang memengaruhi sehubungan dengan penelitian Dan sebagai bahan pertimbangan kebijakan yang terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan.
- c. Bagi akademis: Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan sebagai wacana penelitian selanjutnya.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Fitria Ayu Puspitasari dengan judul skripsi “Kualitas Pelayanan Sirkulasi Buku di UPT Perpustakaan Universitas Jember”. Persamaanya adalah objek penelitiannya sama-sama di lakukan di UPT perpustakaan universitas jember namun perbedaan penelitian ini terletak pada variable yang akan diteliti. Pada penelitian terdahulu peneliti memfokuskan pada kualitas pelayanan sirkulasi buku dan metode penelitiannya menggunakan model servqual. Namun pada penelitian ini penulis akan memfokuskan pada penelitian evaluasi kepuasan pengguna layanan UPT Perpustakaan Universitas Jember khususnya pada pelayanan sirkulasi buku. Dalam penelitian ini menggunakan pedoman metode sesuai dengan KEPMENPAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat. Dari perbedaan- perbedaan yang dijelaskan di atas maka secara tidak langsung akan menjadikan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian terdahulu benar-benar berbeda.

Dari penjelasan diatas maka penulis ingin menggambarkan mengenai evaluasi kinerja tentang Kepuasan mahasiswa melalui kajian indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 di UPT Perpustakaan Universitas Jember. Oleh karena itu, adapun konsepsi dasar yang dipergunakan antara lain:

- a. Pelayanan publik;
- b. Kualitas pelayanan;
- c. Perpustakaan;
- d. Kajian Indeks kepuasan pelanggan pada layanan UPT Perpustakaan Universitas Jember.

2.2 Pelayanan Publik

Menurut wasistiono (2001: 51-52) Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah “pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dan Menurut Hardiansyah (2011:11-12) Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan pelayanan publik atau pelayanan umum Menurut (Ratminto dan winarsih, 2007:4-7).

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain pengertian di atas pelayanan publik Berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, Definisi pelayanan umum adalah: segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut bab 1 pasal 1 ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah,

“kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut sinambela (2011:6) Dari beberapa pengertian tentang pelayanan yang telah diuraikan dapat disimpulkan pelayanan publik merupakan suatu rangkaian

kegiatan organisasi untuk memberikan pemenuhan kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sedangkan menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah (2011:20) pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat di klasifikasikan menjadi dua kategori utama yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Mahmudi menjelaskanya seperti berikut.

- a. Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi pelayanan kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.
- b. Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar yang harus dimiliki oleh masyarakat maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang diatur dalam undang-undang. Kesehatan adalah investasi sumber daya manusia unrtuk mencapai masyarakat yang sejahtera.
- c. Pendidikan dasar adalah investasi sumberdaya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya.
- d. Kebutuhan pokok masyarakat misalnya beras, minyak goreng, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayur mayur, semen dan sebagainya. Peran pemerintah harus menjaga ketersediaan barang dan menjaga kestabilan harga.

Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah untuk masyarakatnya adalah pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

- a. Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya akte kelahiran, KTP, STNK, Paspor dll;
- b. Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan bentuk/ jenis barang yang menjadi kebutuhan publik misalnya penyediaan listrik dan penyediaan air bersih;

- c. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik misalnya pendidikan tinggi/ menengah, pemeliharaan kesehatan, penanggulangan bencana, pelayanan sosial dll.

Dari klasifikasi di atas UPT Perpustakaan Universitas Jember masuk dalam klasifikasi pelayanan umum dalam jenis pelayanan jasa. pelayanan yang diberikan oleh pemerintah berupa jasa penyediaan bahan pustaka yang dibutuhkan untuk melengkapi kebutuhan seluruh civitas perguruan tinggi Universitas jember. Karena Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang perguruan tinggi dengan unsur penunjang lainnya, yang berperan serta dalam melaksanakan tercapainya visi dan misi perguruan tingginya. Dalam menjalankan pelayanannya UPT Perpustakaan harus memenuhi prinsip pelayanan publik seperti berikut.

Menurut Hardiyansyah (2011:26) prinsip pelayanan publik diatur dalam keputusan Menteri Agama Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut.

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit/kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3). Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan publik yang diterima dengan benar, tepat dan sah.

- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab
Pemimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja
Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika)
- h. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat dimanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. 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 dan lainnya.

Hardiyansyah (2011:6) juga menjelaskan pasal 34 UU No. 25/2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut. Adil dan tidak diskriminatif, Cermat, Santun dan ramah, Tegak, Handal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, Professional, Tidak mempersulit, Patuh dan perintah atasan yang sah dan wajar. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan, Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, Tidak menyalah gunakan informasi, jabatan, dan kewenangan yang dimiliki, Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat, Tidak menyalahkan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki, Sesuai dengan kepastian dan Tidak menyimpang dari prosedur.

Hardiyansyah (2011:24) menyatakan bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraanya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain dalam memberikan pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut.

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipasif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak.

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Kesamaan Hak dan kewajiban

g. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pasal 4 Undang-undang Republik Indonesia No. 25/2009 dijelaskan tentang penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan: Kepentingan umum, Kepastian hukum, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Keprofesionalan, Partisipasif, Persamaan perlakuan tidak diskriminatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, Ketepatan waktu, Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Menurut Hardiyansyah (2011:28), “Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dapat dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunan yang melibatkan masyarakat dan/atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan sarana dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar pelayanan menurut keputusan menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 sekurang-kurangnya meliputi.

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu penyelesaian;
- c. Biaya pelayanan;
- d. Produk pelayanan;
- e. Sarana dan prasarana;
- f. kompetensi petugas pelayanan.

2.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiyansyah (2011:37) pengertian tentang kualitas dapat dilakukan dengan cara melihat atau melakukan pendekatan dalam memahami kualitas, dan Garvin menjelaskan dalam Hardiyansyah (2011:37) terdapat lima macam perspektif kualitas yang dapat menjelaskan mengapa kualitas dapat diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan, meliputi:

- a. *Transcendental approach*, kualitas dipandang sebagai *innate excellence* dimana kualitas dapat dirasakan, diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.
- b. *Product based approach*, bahwa kualitas merupakan atribut ataupun spesifikasi yang yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.
- c. *Used based approach*, bahwa kualitas tergantung orang yang memandangnya, sehingga pelayanan yang paling memuaskan preferensi seseorang (*perceived quality*) merupakan pelayanan yang paling berkualitas tinggi. Persepektif yang subjektif dan demand oriented ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakanya.
- d. *Manufacturing based approach*, mendasarkan diri pada supply dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan. Pendekatan ini berfokus pada penyesesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

- e. *Value based approach*, memandang kualitas dari segi nilai dan harga, kualitas didefinisikan sebagai “*affordable excellence*” kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang dimiliki kualitas yang paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang dibeli konsumen atau pelayanan yang paling bermakna bagi pelanggan.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan pengertian kualitas dapat dilihat dari pendekatan cara memahami kualitas barang maupun jasa. Karena dalam penelitian ini membahas tentang pelayanan jasa di UPT Perpustakaan Universitas Jember maka disini peneliti akan menjelaskan pengertian kualitas jasa. Menurut Tjiptono (2000:59) “definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2000:59) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. (parasurahman, et al.1985) apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Gronroos dalam Tjiptono (2000:60) menjelaskan kualitas total suatu jasa terdiri dari tiga komponen utama yaitu.

- a. *Technical quality* yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Dan menurut Masurahaman dalam Tjiptono (2000:60) *technical quality* dapat diperinci lagi menjadi;
- b. *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
- c. *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan dan kerapian.
- d. *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengonsumsi suatu jasa. Misalnya kualitas operasi jantung.
- e. *Functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- f. *Corporational image*, yaitu komponen yang berkaitan dengan profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Berdasarkan penjelasan di atas Tjiptono (2000:60) menarik kesimpulan bahwa output jasa dan cara penyampaiannya merupakan faktor-faktor yang dipergunakan dalam menilai kualitas jasa. Oleh karena itu pelanggan terlibat dalam suatu proses jasa, maka seringkali penentuan kualitas jasa menjadi sangat kompleks. Persepsi terhadap kualitas jasa menurut Kotler dalam Tjiptono (2000:61) menyatakan “kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan”. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengonsumsi dan menikmati jasa perusahaan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa.

Penjelasan mengenai harapan pelanggan menurut Tjiptono (2000:61) dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan, telah tercapai konsensus bahwa harapan pelanggan memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Menurut Olson dan Dover dalam Tjiptono (2000:61) menjelaskan harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Meskipun demikian, dalam beberapa hal belum tercapai kesepakatan, misalnya mengenai sifat standar harapan yang spesifik, jumlah standar yang digunakan, maupun sumber harapan.

2.4 Perpustakaan

2.4.1 Pengertian Perpustakaan

Menurut (kamus besar bahasa Indonesia-KBBI dalam Sutarno (2003:07) Kata “Perpustakaan” berasal dari kata pustaka, yang berarti kitab, buku-buku, kitab primbon kemudian kata pustaka mendapat awalan per dan akhiran an, menjadi perpustakaan. Sedangkan menurut Sutarno (2003:07), “Perpustakaan mengandung arti: kumpulan buku-buku bacaan, dan buku-buku kesusasteraan selanjutnya ada istilah “pustaka dan loka” yang berarti tempat atau ruangan perpustakaan. Pengertian yang lebih umum dan luas dari perpustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari gedung/ bangunan, atau gedung itu sendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur demikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca. Perpustakaan dilengkapi oleh berbagai sarana dan prasarana, seperti ruang baca, rak buku, rak majalah, meja-kursi baca, katalog-katalog, *system* pengelolaan tertentu, dan ditempatkan petugas yang menjalankan perpustakaan agar dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dan pengertian perpustakaan Menurut Soepeno (2008:01) “perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan pustaka, baik

berupa buku maupun bukan buku seperti surat kabar, brosur, *micro film*, *slide*, peta, bola dunia (globe), dan gambar secara sistematis menurut aturan tertentu dan dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakai jasa perpustakaan.”

Di dalam UU RI No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, pada ayat 1 pasal disebutkan bahwa “perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Berdasarkan pengertian perpustakaan tersebut diatas, secara implisit terkandung tiga esensi perpustakaan, yakni:

- a. Hakikat perpustakaan sebagai sarana pelestarian bahan pustaka.
- b. Fungsi perpustakaan sebagai institusi sumber informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan kebudayaan; dan
- c. Tujuan perpustakaan untuk mencerdaskan bangsa.

Menurut Saleh dalam Pupitasari (2013:29) perpustakaan diperguruan tinggi juga memiliki fungsi yang terdiri dari:

- a. Segi layanan, perpustakaan memiliki enam fungsi, yaitu pengumpulan informasi, pengolahan informasi, penelusuran informasi, pemanfaatan informasi, penyebarluasan informasi, pemeliharaan atau pelestarian informasi.
- b. Segi program kegiatannya, perpustakaan memiliki tiga fungsi, yaitu:
 - 1) Sebagai pusat layanan informasi untuk program pendidikan dan pengajaran.
 - 2) Sebagai pusat layanan informasi untuk program penelitian.
 - 3) Sebagai pusat layanan informasi untuk program pengabdian pada masyarakat.

Tujuan perpustakaan dalam UUD RI No. 43 tahun 2007, perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan bangsa. Pada penelitian ini akan membahas perpustakaan perguruan tinggi. Menurut Saleh yang dikutip oleh

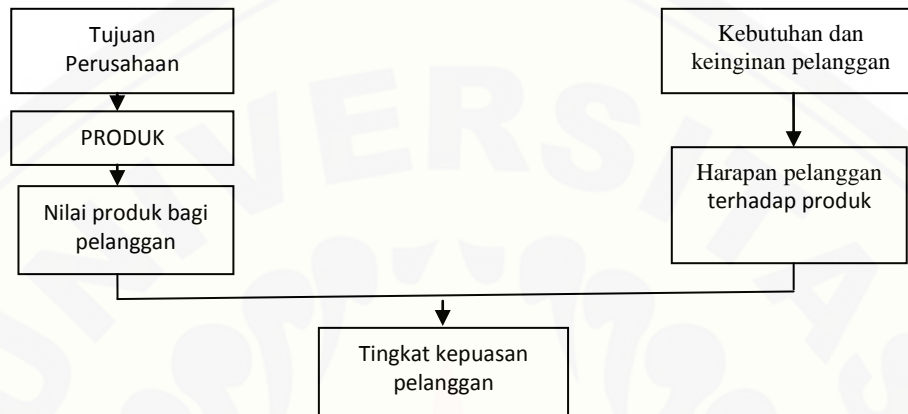
Puspitasari (2013:31) pengertian perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada dalam lingkungan perguruan tinggi atau sekolah tinggi, akademi dan pendidikan tinggi lainnya. Dan menurut Saleh dalam Puspitasari (2013:31) tujuan diselenggarakannya perpustakaan perguruan tinggi untuk menunjang terlaksananya program pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (tri dharma perguruan tinggi) melalui pelayanan informasi meliputi lima aspek yaitu:

- a. Pengumpulan informasi;
- b. Pengolahan informasi;
- c. Pemanfaatan informasi;
- d. Penyebarluasan informasi.

2.5 Kajian Indeks kepuasan pelanggan pada layanan UPT Perpustakaan Universitas Jember.

Menurut Day dalam Tjipjono (2000:146) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainya. Engel dalam Tjipjono (2000:146) juga mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memeberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Dalam hal ini Kotler dalam Tjipjono (2000:146) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat digambarkan seperti yang ditunjukkan dalam gambar dibawah ini.



Gambar 2.1 Konsep kepuasan pelanggan

Sumber:Tjipjono, Fandy (1995), *strategi pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit andi offset, p.28.

Kotler dalam Tjipjono (2000:148) mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberi kesempatan seluas-luasnya kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka.

b. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus memberi tanda *signal* positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

Pengukuran kepuasan pelanggan dari metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya.

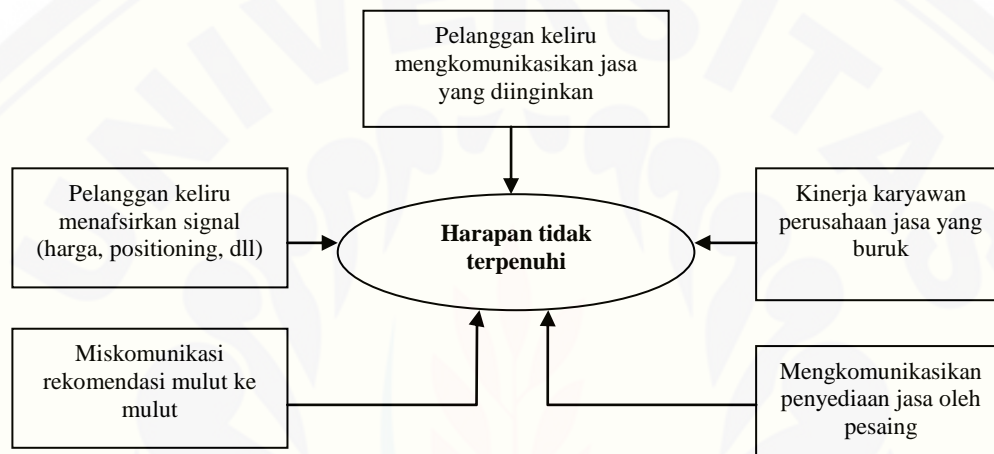
- 1) *Directly reported satisfaction* : pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan ungkapan seberapa puas pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.
- 2) *Derived dissatisfaction* : pertanyaan yang di ajukan menyangkut dua hal utama yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
- 3) *Problem analysis*: pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- 4) *Importance-performance analysis*: cara ini diungkapkan oleh Martilla dan James dalam artikel yang mereka muat di *Journal of Marketing* bulan Januari 1977 yang berjudul "*importance-performance analysis*". Dalam teknik ini responden diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu responden juga diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atribut tersebut.

c. *Ghost shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengamatan mereka dalam membeli produk-produk tersebut. Selain itu *ghost shopper* juga dapat mengamati atau menilai cara perusahaan atau pesaingnya menjawab pertanyaan pelanggan dan mengenai setiap keluhan.

d. *Lost customer analysis*

Metode ini unik. Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.



Gambar 2.2 Penyebab utama tidak terpenuhinya harapan pelanggan

Sumber: mudie, peter and angela cottam (1993), *The management and marketing of services*. Oxford: Butterworth- Heinemann Ltd, p.223.

Menurut Mudie dalam Tjipjono (2000:150) sesuai gambar 2.2 diatas adanya harapan yang tidak terpenuhi itu disebabkan oleh beberapa fakto diantaranya: pelanggan keliru mengkomunikasikan jasa yang diinginkan, kinerja karyawan perusahaan yang buruk, miskomunikasi penyediaan jasa oleh pesaing, pelanggan keliru menafsirkan signal (harga, positioning, dll) dan miskomunikasi penyediaan jasa oleh pesaing.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan, penulis menggunakan metode kedua dari kotler, yaitu survai kepuasan pelanggan. Survai kepuasan pelanggan dalam penelitian ini penulis menggunakan pedoman metode indeks kepuasan masyarakat sesuai keputusan KEPMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, dengan menggunakan pedoman tersebut

akan sangat membantu peneliti untuk mencari nilai indeks kepuasan pada pengguna layanan UPT Perpustakaan Universitas Jember. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada pengguna pelayanan publik pada suatu instansi dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada masing-masing Unit Pelayanan instansi 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 yang bersangkutan.

Jadi dalam penilaian ini penulis menggunakan pedoman indeks kepuasan masyarakat KEPMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai acuan untuk memperoleh nilai indeks kepuasan sebagai gambaran tentang kepuasan pengguna layanan UPT Perpustakaan Universitas Jember. KEPMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 juga menjelaskan, 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 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 Kementrian 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 akademisi/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan.

KEPMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 juga menjelaskan Maksud dan tujuan Pedoman Penyusunan Indeks kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan 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 penetapan kualitas

pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Pengertian Umum Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

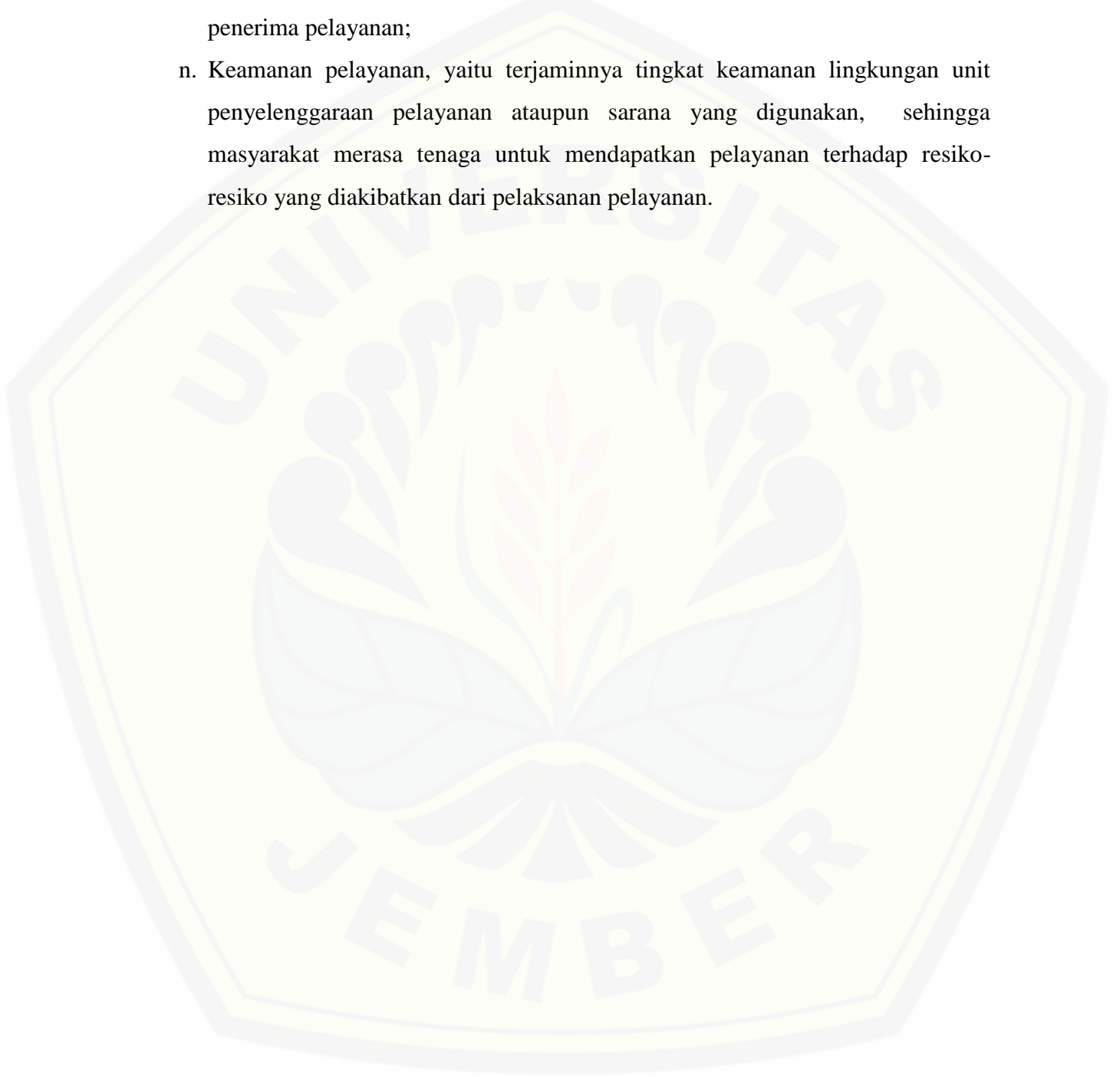
Dalam KEPMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 juga di jelaskan manfaat Dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu di ambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkungan Pemerintah Pusat dan Daerah:
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkungan Pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam KEPMENPAN 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:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- b. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- g. Kesepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.



BAB 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian menurut Sugiyono (2008:2), Pada dasarnya merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Peneliti dalam melakukan penelitian perlu menggunakan metode penelitian yang sesuai dengan obyek yang diteliti agar memperoleh hasil yang benar. Melalui penggunaan cara ilmiah akan didapatkan data yang objektif, valid dan variable. secara umum data yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah. Karena pada hakikatnya penelitian adalah mencari jawaban yang benar dan logis. Dengan adanya Metode penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dan landasan untuk menemukan, mengembangkan dan mengkaji sebuah jawaban dalam suatu permasalahan dalam penelitian ini. Adapun beberapa tahap-tahap dalam metode penelitian ini.

- a. Tipe penelitian
- b. Lokasi dan waktu penelitian
- c. Penentuan populasi dan sampel
- d. Definisi operasional
- e. Teknik pengumpulan data
- f. Metode analisis data

3.1 Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini dapat digolongkan dalam pendekatan kuantitatif. Menurut sugiyono (2008:7) “penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivistik, digunakan untuk meneliti pada polulasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan *instrument* penelitian, analisis

data bersifat kuantitatif atau statistik. Dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Pada penelitian ini penulis memfokuskan pada paradigma kuantitatif dan tipe penelitiannya menggunakan tipe penelitian Deskriptif. Menurut Sugiyono, (2009:35), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai *variable* mandiri, baik satu *variable* atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara *variable* satu dengan *variable* lainnya. Dalam penelitian ini peneliti ingin menjelaskan secara menyeluruh mengenai indeks kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas Jember. Kepuasan mahasiswa tersebut diukur menggunakan kajian Indeks kepuasan sesuai dengan KEPMENPAN NO.25 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai acuan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan untuk menyelesaikan penelitian. guna mendapatkan jawaban sesuai dengan tujuan penelitian diatas. Lokasi penelitian pada penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan Universitas Jember. Waktu penelitian ini akan dilakukan pada bulan februari 2014 sampai selesai. Dalam jangka waktu tersebut akan dilakukan untuk mendapatkan data-data guna melengkapi data yang dibutuhkan dalam menyelesaikan penelitian ini.

3.3 Penentuan Populasi dan Sampel

3.3.1 Penentuan Populasi

Menurut Sugiyono (2008:80) Populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya”.

Dari pengertian tersebut maka yang akan menjadi populasi pada penelitian ini adalah semua mahasiswa pengguna layanan sirkulasi pengelolaan kegiatan peminjaman, perpanjangan dan pengembalian koleksi UPT perpustakaan universitas Jember. Mahasiswa Pengguna pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas jember yang dimaksud yaitu mahasiswa yang menggunakan seluruh layanan sirkulasi peminjaman, pengembalian dan perpanjangan yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Jember.

Tabel 3.1 Rekapitulasi Pemustaka UPT Perpustakaan Universitas jember Periode 1 Januari-31 Desember 2013

NO	FAKULTAS	JURUSAN	TOTAL
1	Hukum	1. Ilmu hukum	12.444
		1.Administrasi Negara	2878
		2. Administrasi Niaga	3477
		3.Hubungan internasional	3993
		4. Kesejahteraan sosial	3314
2	FISIP	5. Sosiologi	3592
		Ilmu Administrasi:	
		1.Usaha perjalanan wisata (D3)	143
		2. Perpajakan (D3)	178
		3. Administrasi bisnis	181
3	Pertanian	1.Agribisnis sosial ekonomi pertanian	5363
		2. Agroteknologi	4.317
		1.Akuntansi	8.363
4	Ekonomi	2.Ekonomi sosial pembangunan	10.850
		3.Manajemen	12.537
		4.Manajemen perusahaan (D3)	196
		5.Keuangan dan perbankan (D3)	566
5	FKIP	6.Kesekretariatan (D3)	429
		7.Akuntansi (D3)	512
			5.423
		1.Pendidikan bahasa dan seni	5.489
		2.pendidikan bahasa inggris	
		3.Ilmu pend. Bahasa dan sastra Indonesia	4.962
		Ilmu pendidikan:	
1.Pend. Guru sekolah dasar	4.062		
2.pendidikan luar biasa	4.804		
		3.pendidikan anak usia dini	

NO	FAKULTAS	JURUSAN	TOTAL
		Pendidikan IPS	4.891
		1.pendidikan ekonomi	5.232
		2.pendidikan sejarah	
		Pendidikan Mipa	5.397
		1.pendidikan biologi	5.606
		2.pendidikan Ekonomi	5.398
		3.pendidikan Fisika	4.375
		4.pendidikan Matematika	
		1.Sastra Indonesia	2.928
		2.Sastra inggris	2.105
6	Sastra	3.Ilmu sejarah	1.685
		4.televisi dan film	1.286
		5.Bahasa inggris (D3)	425
7	Teknologi pertanian	1.teknik pertanian	3.002
		2.teknologi hasil pertanian	2.436
8	Kedokteran Gigi	1.Pendidikan Dokter Gigi	3.948
		1.Biologi	3.129
		2.Fisika	3.622
9	MIPA	3.Kimia	3.847
		4.Matematika	3.389
10	Kedokteran	1.Pendidikan Kedokteran	1.678
11.	Kesehatan Masyarakat	Kesehatan Masyarakat	4.873
		1.Teknik Elektro	2.267
		2.Teknik Mesin	2.762
		3.Teknik Sipil	2.530
12	Teknik	4.Teknik Mesin (D3)	460
		5.Teknik Elektro (D3)	371
		6.Teknik sipil (D3)	477
13	Farmasi	Farmasi	3.204
14	PSIK	Ilmu keperawatan	4.531
15	PSSI	Sistem Informasi	1.543
	Pasca sarjana		3.389
16	Doktor		154
17	KANTOR PUSAT		855
18	PENGGUNA LUAR UNEJ		1549
TOTAL			191.753

Sumber: UPT Perpustakaan Universitas jember

Populasi penelitian ini menggunakan mahasiswa karena menurut rekapitulasi data pengunjung di UPT Perpustakaan Universitas banyak berasal dari mahasiswa dari semua fakultas yang ada di universitas jember.

1.3.2 Penentuan Sampel

Untuk menentukan banyaknya sampel, maka peneliti menggunakan rumus penentuan sampel yang terdapat dalam keputusan Menpan nomor:KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan. Jumlah tersebut diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$(\text{"jumlah unsur"}+1) \times 10 = \text{jumlah responden}$$

Sumber: KEP/25/M.PAN/2/2004

Sehingga perhitungan untuk jumlah sampel di UPT Perpustakaan universitas jember adalah sebagai berikut: $n = (\text{"jumlah unsur"}+1) \times 10$

$$= (14 + 1) \times 10$$

$$= 15 \times 10$$

$$= 150 \text{ sampel}$$

Jumlah unsur dari Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam kepuasan 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: pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahanan petugas,

kewajaran biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Pengumpulan sampel akan dilakukan sampai terkumpul 150 orang yang memenuhi syarat, sehingga dapat dikatakan penelitian ini menggunakan teknik *sampling kuota*. Menurut sugiyono (2008:85) “*sampling kuota* adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan”. Penentuan sampel dalam penelitian ini akan menggunakan teknik *sampling incidental*. menurut sugiyono (2009:95) *sampling incidental* adalah “teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan/ *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”.

Pembagian sampel akan dibagi secara acak kepada seluruh pengunjung perpustakaan yang menggunakan pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Jember. kuisioner tidak di bagikan pada setiap pelayanan yang ada karena setiap pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Jember tidak memiliki absensi atau daftar hadir, daftar hadir atau daftar pengunjung secara keseluruhan terdaftar di lantai 1 di loket masuk penitipan barang. Hal ini terlihat dari wawancara observasi yang dilakukan peneliti pada 30 januari 2014 Oleh Ulva H petugas pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember bagian kepegawaian yang mengatakan: “ Absensi daftar jumlah pengunjung hanya ada di loket masuk yang ada di lantai 1, jadi secara keseluruhan pengunjung perpustakaan telah terdaftar disana”

3.4 Definisi Operasional

Menurut Singarimbun dan effendi (1989:46) “Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur variabel. Dengan kata lain, Definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan teknis bagaimana caranya mengukur suatu variabel”. Definisi operasional dalam penelitian

ini dipergunakan untuk mengetahui bagaimana indeks kepuasan mahasiswa pengguna pelayanan pada UPT Perpustakaan Universitas Jember. yang akan diukur dengan menggunakan indeks kepuasan konsumen berdasarkan keputusan Menpan No.25 yang diukur pada setiap unsur dengan item-item sebagai berikut.

- a. Prosedur pelayanan Persepsi masyarakat mengenai tingkat kemudahan dan kesederhanaan yang dirasakan dari sisi mekanisme/alur pelayanan;
- b. Persyaratan mengenai relevansi persyaratan teknis dan administrasi yang dibutuhkan dengan jenis pelayanan yang diminta;
- c. Kejelasan petugas pelayanan Keberadaan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan yaitu Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- g. Kecepatan pelayanan yaitu Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas yaitu Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- j. Kewajaran biaya pelayanan yaitu Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- k. Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;

- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- m. Kenyamanan lingkungan Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- n. Keamanan pelayanan Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

3.5 Teknis Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, digunakan teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Observasi

Menurut idrus, (2009:101), “observasi atau pengamatan merupakan aktivitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis.” Jadi pengertian observasi yang dimaksud dari penjelasan diatas merupakan kegiatan pengamatan yang dilakukan dengan cara melihat fenomena yang ada di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi.

- b. Wawancara (*Interview*)

Menurut sugiyono (2009:157) “ wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondenya sedikit/kecil”. Sutrisno hadi dalam sugiyono (2009:157), mengemukakan bahwa anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode *interview* dan kuesioner adalah sebagai berikut:

- 1) Bahwa subyek (responden adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri;
- 2) Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya;
- 3) Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.

c. Kuisisioner

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan tertulis kepada responden untuk dimintai keterangan jawaban. Menurut Sugiyono (2009:162) kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Tipe dalam angket dapat terbuka dan tertutup.

Dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner dengan pertanyaan tertutup, dengan menggunakan kuisisioner yang ada dalam beberapa unsur yang dijelaskan dalam keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003. Pertanyaan tertutup menurut Sugiyono (2009:163) adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap yang telah tersedia.

3.6 Teknik Analisis Data

Metode Analisis Data merupakan metode yang sangat penting dalam suatu penelitian. Metode ini digunakan untuk menghindari kesalahan pada proses penelitian. Menurut Sugiyono (2010:243) ,”dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis yang data digunakan sudah jelas, yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang dirumuskan dalam proposal”.

Karena penelitian menggunakan kuantitatif maka teknis analisis data yang digunakan menggunakan metode statistik yang sudah tersedia. Pada penelitian ini digunakan teknik analisa data sebagaimana yang telah dijelaskan dalam KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terdapat 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

untuk memperoleh nilai IKM digunakan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut.

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

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

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

Kinerja setiap unit pelayanan menurut persepsi masyarakat pengguna jasa pelayanan publik diklasifikasikan menurut KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 seperti tabel berikut.

Tabel 3.2 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 Mutu 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

Sumber : KEP/25/M.PAN/2/2004

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum UPT Perpustakaan Universitas Jember

4.1.1 Visi dan misi UPT Perpustakaan Universitas Jember

UPT Perpustakaan Universitas Jember memiliki Moto UPT Perpustakaan Universitas Jember: *smart library builds smart university*. Visi UPT Perpustakaan: *to be smart library to support the program of Jember University* (menjadi perpustakaan modern dengan kualitas layanan prima guna menunjang program Universitas Jember (UNEJ) . Untuk merealisasikan visi diatas, misi UPT Perpustakaan meliputi:

- a. menyelenggarakan pembinaan dan pengembangan ketersediaan bahan pustaka dan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna secara berkelanjutan;
- b. meningkatkan kualitas dan sistem manajemen pelayanan perpustakaan secara profesional dengan memanfaatkan teknologi informatika; dan
- c. membina dan mengembangkan jaringan kerjasama dengan pusat-pusat informasi dan lembaga terkait dengan lembaga terkait baik didalam maupun diluar negeri. (Universitas Jember 2013/2014).

4.1.2 Jadwal dan jenis Pelayanan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas jember.

Pelayanan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan dalam 7 hari (1 minggu) terdapat 75 jam dengan uraian:

- a. Senin, selasa, rabu dan kamis : mulai jam 08.00 wib sampai jam 20:00 wib.
- b. Jum'at : mulai Jam 08.00 wib sampai 11.00 wib
Mulai Jam 13.00 wib sampai 20.00 wib

- c. Sabtu : mulai Jam 08.00 wib sampai 15.00 wib
- d. Minggu : mulai Jam 08.00 wib sampai 16.00 wib

Sedangkan Layanan yang disediakan oleh UPT Perpustakaan Universitas Jember adalah sebagai berikut.

- a. Lantai 1: loket penitipan barang, ruang internet (warnet) , CD-ROMs (jenis piringan optik (optical disc) yang dapat menyimpan data. Ukuran data yang dapat disimpan saat ini bisa mencapai 700MB atau 700 juta bita), *database* (kumpulan data yang disimpan dalam komputer yang disimpan secara sistematis) multimedia, *audio visual*, dan koleksi unggulan.
- b. Lantai 2: Sirkulasi peminjaman dan pengembalian buku, ruang baca dan cafeteria.
- c. Lantai 3: mushola, referensi berkala, skripsi, tandon dan *foto copy*.(profil perpustakaan Universitas Jember2013/2014)

4.1.3 Persyaratan Menjadi Anggota Perpustakaan Universitas Jember.

Untuk mendapatkan pelayanan pada UPT Perpustakaan Universitas Jember calon anggota perpustakaan universitas Jember harus memiliki kartu anggota. Dengan Ketentuan sebagai berikut.

- a. Persyaratan untuk mendapatkan KAP/KB/KS, warga unej harus terdaftar resmi sebagai warga Universitas Jember (khusus untuk KAP), jika bukan warga Universitas jember dapat menunjukan identitas yang sah mendaftarkan diri sebagai anggota dengan menyerahkan pas foto ukuran 3x3 cm sebanyak 2 lembar.
- b. Masa berlaku KAP/KB/KS bagi mahasiswa berlaku 1 tahun, bagi dosen dan kariawan berlaku 2 tahun, sedangkan pengguna bukan warga universitas jember, KB berlaku 3 bulan dan KS berlaku 6 bulan.

- c. Biaya untuk memperoleh KAP/KB/KS sebagai berikut: mahasiswa baru sudah termasuk dalam kegiatan pengenalan kehidupan kampus (PK2), bagi dosen dan kariawan tidak dipungut biaya dan kartu berlaku 1 tahun, sedang yang bukan warga universitas jember pembuatan kartu baca dikenakan biaya sebesar Rp.15.000,- dan masa berlaku kartu baca adalah 3 bulan.
- d. KAP/KB/KS universitas jember dapat digunakan untuk memanfaatkan fasilitas dan pelayanan UPT Perpustakaan sesuai dengan peraturan yang mendapatkan surat keterangan bebas tanggungan pustakan bagi mahasiswa dan mendapatkan memperoleh surat keterangan karya deposit (SKKD) bagi dosen dan karyawan.

4.1.4 Ketentuan yang Harus Ditaati oleh Pengguna Layanan UPT Perpustakaan Universitas Jember

UPT Perpustakaan Universitas jember juga memiliki ketentuan yang harus ditaati oleh para pengguna dalam peminjaman koleksi perpustakaan yang diatur seperti berikut.

- a. Buku teks. Setiap anggota perpustakaan dapat meminjam koleksi buku teks dengan ketentuan, mahasiswa program sarjana dan diploma dapat meminjam koleksi buku teks maksimum 4 buku dalam judul yang berbeda dengan lama peminjaman 1 minggu dan dapat diperpanjang setiap minggu selama koleksi tersebut tidak dipesan (*booked*) oleh anggota perpustakaan yang lain. Mahasiswa program pasca sarjana, dosen dan kariawan dapat meminjam 4 buku dengan judul yang berbeda dengan lama peminjaman selama 2 minggu dan dapat diperpanjang selama 2 minggu selama koleksitersebut tidak dipesan (*booked*) oleh anggota perpustakaan yang lain.
- b. Buku Tandon. Setiap anggota perpustakaan dapat meminjam koleksi buku tandon dengan ketentuan, pengguna pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember atau anggota perpustakaan yang ingin meminjam buku tandon diharuskan meninggalkan kartu anggota yang masih berlaku. Buku tandon

dapat Dipinjam maksimal 3 jam untuk difotokopi sesuai hak cipta dengan seijin petugas di ruang tandon.

- c. Koleksi referensi. Koleksi referensi ialah: jenis koleksi referensi (rujukan) seperti atlas, direktori, handbook (buku pegangan), yearbook (buku tahunan), ensiklopedia subjek, kamus, statistik, gazetter (kamus geografi). Koleksi referensi dapat dipinjam untuk dibaca ditempat atau dapat dipinjam untuk difotokopi.
- d. Koleksi berkala: koleksi berkala meliputi jurnal, majalah, warta, tabloid, koran, klipng, dan terbitan berkala lainnya. Semua koleksi tersebut dapat dipinjam untuk dibaca ditempat atau dapat di foto copy
- e. Koleksi tugas akhir : Koleksi tugas akhir terdiri dari laporan D3, skripsi, tesis dan disertasi. Boleh dibaca atau dipelajari ditempat yang telah disediakan atau foto copy sebagian isinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- f. Koleksi multi media/ pandang dengar (audio visual). pengguna layanan UPT Perpustakaan Universitas Jember dapat memanfaatkan audio visual antara lain : CD-ROM, kaset vidio, VCD dan TV entertainment. Koleksi audio visual dapat dimanfaatkan hanya ditempat dan tidak untuk dipinjamkan.
- g. Bebas peminjaman/tanggungn pustaka: mahasiswa yang telah menyelesaikan studi dan akan mengikuti wisuda diwajibkan mengurus surat keterangan bebas pinjaman/ tanggungan pustaka dan wajib menyerahkan karya tugas akhir (laporan, skripsi, tesis atau disertasi) yang sudah dijilid (hard copy) dan dalam bentuk soft copy dalam CD.
- h. Sanksi dan denda : Pengguna perpustakaan diwajibkan memenuhi ketentuan yang berlaku di UPT Perpustakaan. Semua pengguna yang sengaja atau tidak sengaja melanggar peraturan yang telah ditetapkan dikenakan sanksi administrasi atau sanksi akademik atau denda. Denda akan diterapkan apabila:
 1. terjadi keterlambatan pengembalian buku yang dipinjam, dikenakan denda Rp.300,- per buku perhari dan penundaan batas denda maksimum Rp.10.000,- ,
 2. terjadi keterlabatan khusus untuk koleksi tandon, dikenakan denda Rp.1000,-

per am per buku, 3. Pengguna layanan perpustakaan menghilangkan atau merusak bahan pustaka yang dipinjam wajib mengganti dengan bahan pustaka yang sama dan apabila hal ini tidak mungkin harus mengganti kerugian dengan harga terbaru atau mengganti dua eksemplar fotokopi bahan pustaka yang dihilangkan atau dirusakkan. Peraturan dan tata tertib berlaku sejak 1 mei 2007 sampai sekarang. (Universitas Jember 2013/2014)

UPT Perpustakaan Universitas Jember dikelola oleh tenaga-tenaga profesional di bidangnya masing-masing. Setiap tugas yang di emban oleh petugas UPT perpustakaan Universitas Jember dilaksanakan oleh staf yang bergabung dalam bidang-bidang. Bidang yang dimaksud adalah:

- a. Bidang pengembangan dan kerjasama mengelola kegiatan UPT Perpustakaan yang meliputi pengembangan dan kerjasama dengan instansi lain
- b. Bidang bimbingan koleksi mengelola kegiatan koleksi yang terdiri dari koleksi cetak dan koleksi non cetak
- c. Bidang sirkulasi mengelola kegiatan peminjaman, perpanjangan dan pengembalian koleksi.
- d. Bidang referensi berkala mengelola khusus koleksi berkala terutama jurnal dan karya ilmiah. (profil Perpustakaan Universitas Jember 2013/2014)

Di bawah ini adalah daftar nama-nama petugas pelayanan upt perpustakaan universitas jember, sedangkan struktur petugas UPT Perpustakaan Universitas Jember yang terdiri dari dua bagan struktur dibedakan menurut jadwal pelayanan dari pukul 07-00 wib sampai pukul 15.00 dan bagan kedua bertugas mulai pukul 15.00 wib sampai 20.00 wib beserta data lengkap petugas lainnya akan di cantumkan pada lampiran.

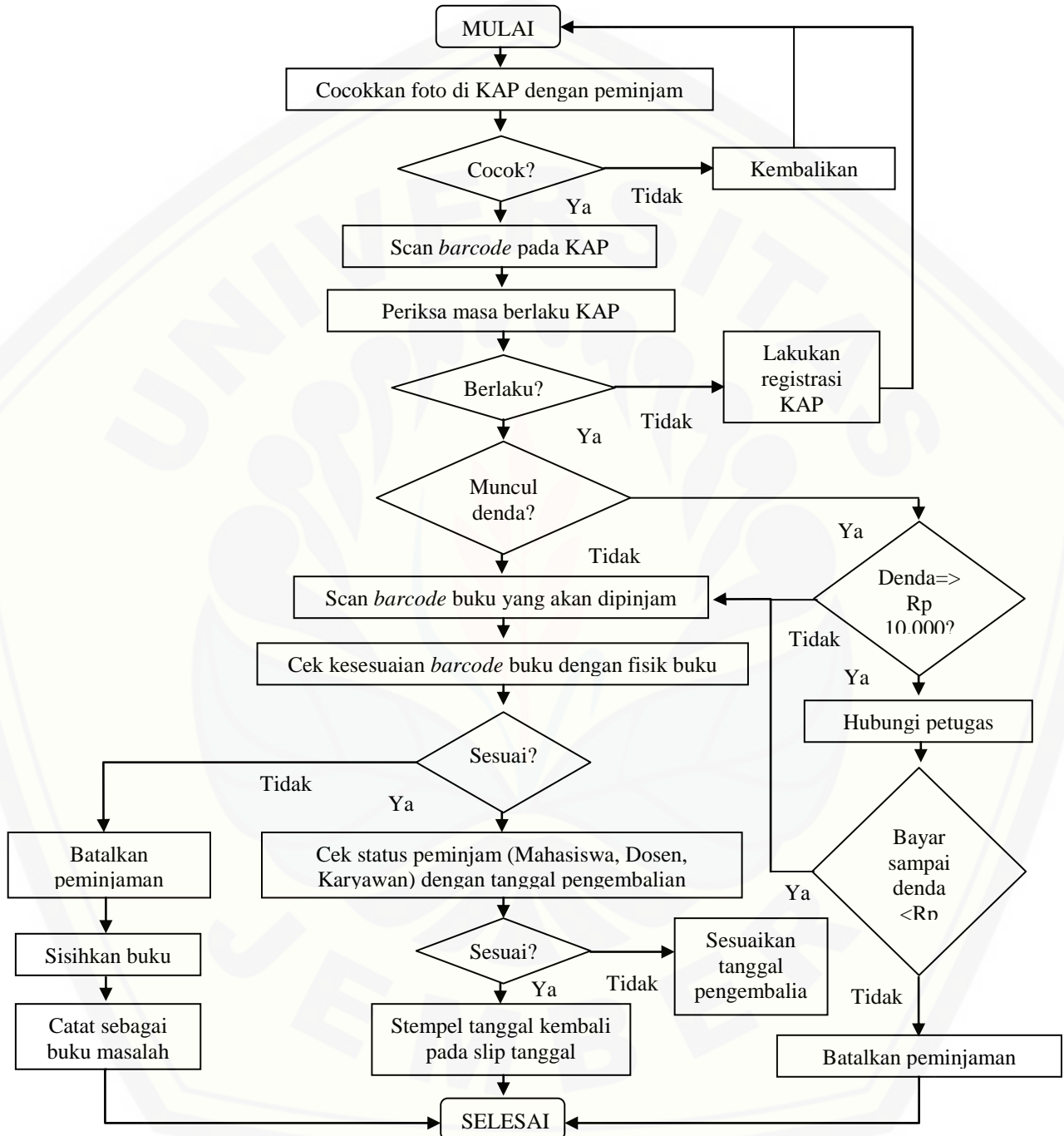
4.1.5 Nama petugas layanan bidang/ sub bidang di UPT Perpustakaan Universitas Jember.

Tabel 4.1 Daftar nama petugas UPT perpustakaan universitas jember

No.	Bidang/Sub Bagian	Nama
1	Pembinaan Bahan Pustaka	1. Maya Pradipta H, S.Sos
		2. Mimik NS, A.Ma
		3. Erwin Hendarto
		4. Sujatni
		5. Sudarnoto,A.Ma
		6. Siti Fatimah,Bsc
		7. Ratna Sari, A.Md
		8. Ardham
2	Sirkulasi & Tandon	9. Khusnun Nadhifah, AMd
		10. Agus Salim
		11. Eko Wahyudi
		12. Khotib
		13. Suwardi
		14. Tri Basuki
		15. Rudy Hartono
		16. Dra. Dwi Hanggarini
		17. Kacung
		18. Siti Dewi
		19. Astrid Wahyu Sasmita
		20. Moch. Siyadi
3	Perujukan & Koleksi Khusus	21. Syofi'ah,A.Ma
		22. Karwijati, A.Ma
		23. Iswahyudi, S.Sos
		24. M. Imron
		25. Holib Basri
4	Pengembangan & Kerjasama	26. Dra. Budiwati, S.Sos
		27. Kurnadi, S.Sos
		28. Rudi Kusbiantoro
		29. Ulfa Hanany, SE
		30. Adam Cahyo
		31. H. Sunarto, S.Sos
		32. Rr Sulistyowati
		33. Wagiman, SE
		34. Achmad Taufik H., A. Md
		35. M.Hasan
5	Tata Usaha	36. Heriyanto
		37. Hasyim
		38. Indah PW,AMd
		39. Fendi Kristomi

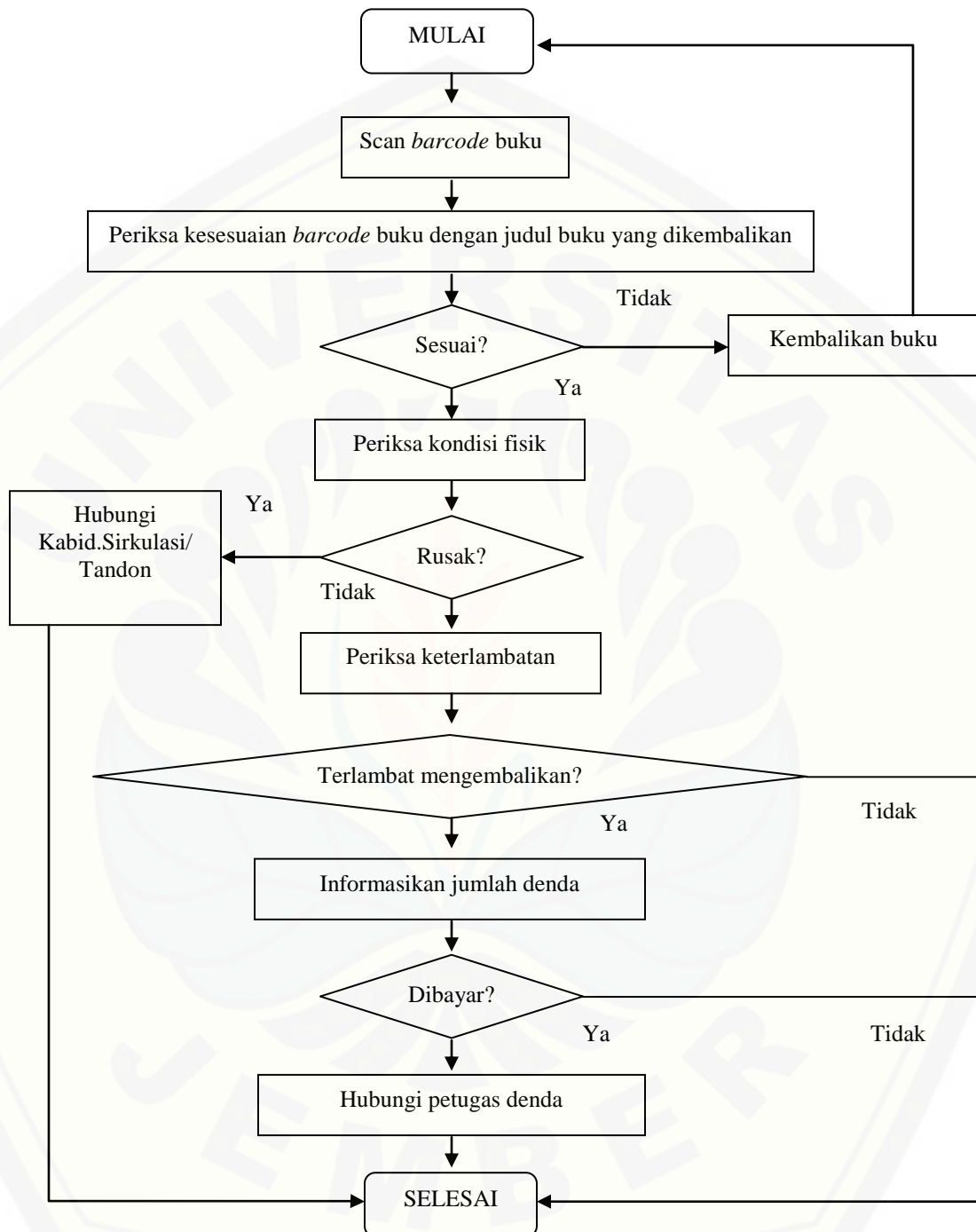
Sumber: Tata Kelola UPT Perpustakaan Universitas Jember 2013

4.1.5 Mekanisme Peminjaman, Perpanjangan dan Pengembalian Buku di Perpustakaan Universitas Jember.



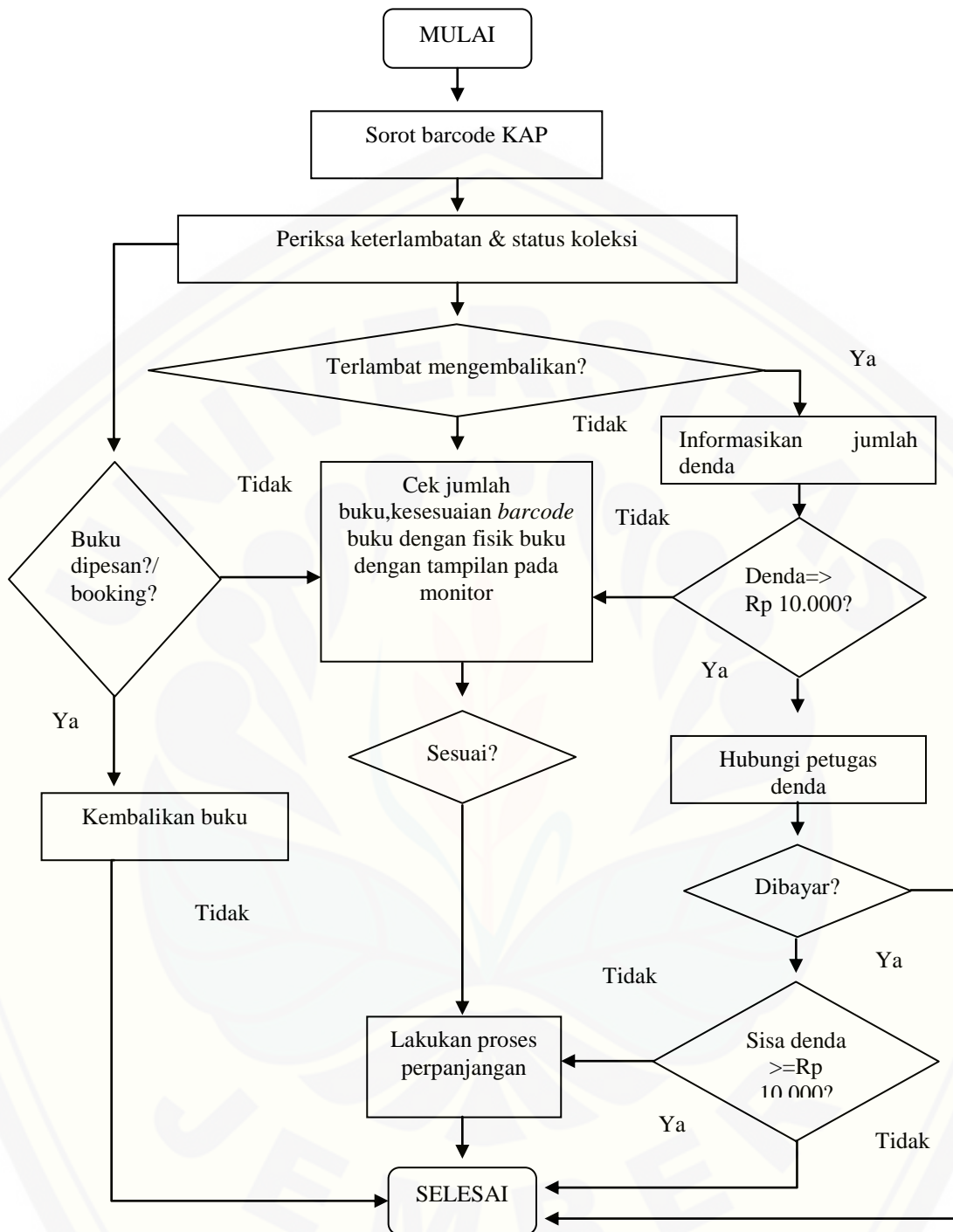
Gambar 4.1 Standard Operational Procedures (Sop) Peminjaman Upt Perpustakaan Universitas Jember

Sumber : Tata kelola UPT Perpustakaan Universitas jember



Gambar 4.2 *Standard Operation Procedures* (SOP) Pengembalian Buku UPT Perpustakaan Universitas Jember.

Sumber: Tata kelola UPT Perpustakaan Universitas Jember



Gambar 4.3 *Standard Operation Procedures* (SOP) Pengembalian Buku UPT Perpustakaan Universitas Jember.

Sumber: Tata kelola UPT Perpustakaan Universitas Jember

Penjelasan alur peminjaman, pengembalian dan perpanjangan

1. Alur peminjaman

Penjelasan alur prosedur peminjaman pada UPT Perpustakaan Universitas Jember. Bagi pemustaka yang akan melakukan peminjaman akan dimulai dengan petugas mencocokkan foto kartu anggota perpustakaan dengan peminjam, bila foto peminjam dengan kartu anggota tidak cocok maka kartu anggota akan di kembalikan dan peminjam tidak diperkenankan untuk meminjam. Apabila foto kartu perpustakaan cocok dengan peminjaman maka akan di lanjutkan dengan *scan barcode* pada kartu anggota, kemudian periksa berlaku kartu anggota perpustakaan bila tidak berlaku lagi maka kartu anggota perpustakaan akan di kembalikan bila masih berlaku akan di lanjutkan dengan pemeriksaan denda, bila muncul denda petugas akan mengarahkan untuk menyelesaikan pembayaran denda pada petugas yang bersangkutan, bila tidak muncul denda peminjam akan langsung di perkenankan dengan meminjam buku *scan barcode* buku yang akan di pinjam lalu cek kesesuaian *barcode* buku dengan fisik buku bila tidak sesuai peminjaman buku akan batal dan buku di sisihkan. Bila sesuai akan di lanjutkan dengan pengecekan peminjaman (Mahasiswa, Dosen, Karyawan) dengan tanggal pengembalian. Selanjutnya bila tidak sesuai akan di sesuaikan terlebih dahulu kemudian akan di stempel tanggal pengembalian pada slip tanggal kembali dan peminjaman selesai.

2. Alur pengembalian

Alur prosedur pengembalian pada UPT Perpustakaan Universitas Jember, *scan barcode* buku kemudian petugas memeriksa *barcode* buku dengan judul buku yang dikembalikan bila tidak sesuai buku akan di kembalikan dan bila sesuai maka akan di lanjutkan pada pemeriksaan kondisi fisik buku, bila buku terdapat kerusakan peminjam akan di sarankan untuk menyelesaikan terlebih dahulu dengan menghubungi Kabid Sirkulasi/ Tandon untuk mengganti buku yang rusak, bila buku tidak mengalami kerusakan maka akan di lanjutkan pada

pemeriksaan keterlambatan jika tidak terlambat buku bisa langsung di kembalikan, namun bila buku terlambat maka petugas akan memberi informasi denda yang harus di bayar oleh peminjam dengan menghubungi petugas bagian penanganan denda.

3. Alur perpanjangan

Alur pelayanan perpanjangan UPT Perpustakaan Universitas Jember, Untuk memulai pelayanan perpanjangan pertama petugas akan melakukan *barcode* kartu anggota perpustakaan, selanjutnya memeriksa keterlambatan dan status koleksi. Bila ada yang memesan buku tersebut buku tidak dapat di perpanjang dan harus dikembalikan, bila status buku tidak di pesan atau *booking* maka akan di lanjutkan dengan pemeriksaan keterlambatan, jika terlambat mengembalikan maka akan di informasikan jumlah denda dengan menghubungi petugas yang menangani denda dan di mohon mnyelesaikan pembayaran denda terlebih dahulu. Bila tidak ada keterlambatan maka akan di lakukan dengan pengecekan jumlah buku, pengecekan *barcode* buku dengan fisik buku dengan tampilan pada monitor. Jika telah sesuai maka buku dapat diperpanjang untuk dipinjam kembali.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Karakteristik Pengguna Pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember

Karakteristik pengguna pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember yang menjadi responden dalam penelitian ini dibedakan menurut umur, jenis kelamin, dan fakultas atau jurusan. Usia responden yang di peroleh dalam penelitian ini mulai dari (usia 17-30 tahun) dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 4.2 Rekapitulasi usia responden pengguna layanan UPT Perpustakaan Universitas Jember.

No	Usia Responden	Jumlah responden	Persentase %
1	17th	1	0,6
2	18th	17	11,3
3	19th	15	10
4	20th	39	26
5	21th	25	16,7
6	22th	25	16,7
7	23th	20	13,3
8	24th	3	2
9	25th	3	2
10	26th	1	0,6
11	30th	1	0,6
Jumlah		150	100%

Sumber: data primer

Pada tabel diatas usia responden terbanyak berusia 20th dengan jumlah 39 mahasiswa dengan persentase 26%, sedangkan responden terkecil ada tiga dengan usia 17th,26th dan 30th masing-masing hanya 1 responden.

Tabel 4.3 Rekapitulasi jenis kelamin responden pengguna layanan UPT Perpustakaan Universitas Jember.

No	Jenis Kelamin	Jumlah responden	Persentase %
1	Laki-laki	70	47
2	Perempuan	80	53
jumlah		150	100

Sumber: Data primer

Pada tabel diatas terlihat dalam penelitian ini, jenis kelamin pengguna pelayanan yang dijadikan responden yaitu jenis kelamin perempuan 80 responden 53% dan jenis kelamin laki-laki 70 Responden 47%. Data rekapitulasi responden dapat dilihat pada lampiran.

Tabel 4.4 Rekapitulasi Fakultas Responden Pengguna Layanan UPT Perpustakaan Universitas Jember.

No	Fakultas	Jumlah Responden	Persentase %
1	FKIP	46	31
2	FISIP	29	13
3	HUKUM	3	2
4	PERTANIAN	8	5,3
5	EKONOMI	19	12,7
6	SASTRA	7	4,7
7	PSSI	13	9
8	PSIK	1	0,7
9	TEKNIK	19	13
10	MIPA	4	2,7
11	FARMASI	1	0,7
JUMLAH		150	100

Sumber: data primer

Dari tabel diatas menunjukkan responden dari fakultas Fkip 31% 46 mahasiswa, Fisip 29 mahasiswa 13%, Hukum 2% 3 mahasiswa, Pertanian 8 mahasiswa 5,3%, Ekonomi 19 mahasiswa 12,7%, Sastra 7 responden 4,7%, Pssi 13 responden 9% Psik 1 responden 0,7%, Teknik 19 mahasiswa 13%, Mipa 4 responden 2,7%, Farmasi 1 responden 0,7%.

4.2.2 Hasil Penilaian terhadap 14 Unsur pada Pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember

Hasil penelitian mengenai indeks kepuasan pada pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember ditunjukkan dengan menghitung nilai rata-rata IKM pada setiap unsur pelayanan dimana terdapat 14 unsur. Oleh karena itu peneliti menyajikan tabel

nilai rata-rata setiap unsur untuk kemudian dapat mengetahui nilai keseluruhan dari indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember.

a. Unsur prosedur pelayanan (Unsur 1/U1)

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan dalam penelitian ini diperoleh dari 3 indikator tentang pemahaman tahapan prosedur pelayanan, tentang alur prosedur pelayanan dan tentang kemudahan untuk mengikuti prosedur pelayanan. Hasil penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan adalah sebagai berikut.

Tabel. 4.5 Distribusi frekuensi penilaian responden terhadap unsur prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan	Skor kriteria (p)	N	Presentase (%)	Nilai unsur Pelayanan (pxn)
Pemahaman tahapan prosedur pelayanan				
Tidak jelas	1	7	4,7	7
Kurang jelas	2	30	20	60
Jelas	3	106	70,6	318
Sangat jelas	4	7	4,7	28
	10	150	100	413
Nilai rata-rata				2,75
Alur prosedur pelayanan				
Tidak sederhana	1	7	4,7	7
Kurang sederhana	2	36	24	72
Sederhana	3	104	69,3	312
Sangat sederhana	4	3	2	12
	10	150	100	403
Nilai rata-rata				2,7
Kemudahan mengikuti prosedur pelayanan				
Tidak mudah	1	3	2	3
Kurang mudah	2	37	24,6	74
Mudah	3	100	66,7	300
Sangat mudah	4	10	6,7	40
	10	150	100	417
Nilai rata-rata				2,78
Nilai total rata-rata keseluruhan indikator unsur prosedur layanan				
2,74				

Sumber: Data primer

Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh informasi bahwa nilai rata-rata unsur prosedur pelayanan yang dilihat dari nilai rata-rata adalah 2,74. nilai rata-rata 2,74 merupakan nilai kategori Baik. Nilai rata-rata tersebut berasal dari penilaian 3 indikator diantaranya.

1. Indikator pertama pemahaman tahapan prosedur pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 2,75. Sebagian besar responden sebanyak 106 responden menyatakan jelas, 30 responden menyatakan kurang jelas, 7 responden menyatakan sangat jelas dan 7 responden menyatakan tidak jelas.
2. Indikator kedua kesederhanaan alur prosedur pelayanan. Kesederhanaan alur prosedur pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 2,7. Sebanyak 104 responden menyatakan alur prosedur pelayanan sederhana, 36 responden menyatakan sederhana, 7 responden menyatakan sangat sederhana dan hanya 3 responden yang menyatakan sangat sederhana.
3. Indikator yang ketiga adalah kemudahan mengikuti prosedur pelayanan. Kemudahan mengikuti prosedur pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 2,78. 100 responden menyatakan mudah, 37 responden menyatakan kurang mudah, 3 menyatakan tidak mudah dan sebanyak 10 responden menyatakan sangat mudah.

Dari rata-rata ketiga indikator tersebut kemudian dijumlahkan secara keseluruhan kemudian di bagi 3 sesuai dengan jumlah indikator. $2,75+2,7+2,78 = 8,23$. Dari penjumlahan di atas kemudian hasilnya akan dibagi tiga, $8,23: 3 = 2,74$. Hasil pembagian tersebut merupakan nilai dari rata-rata unsur prosedur pelayanan.

b. Unsur Persyaratan pelayanan (Unsur 2/U2)

Penilaian unsur persyaratan pelayanan diperoleh dari satu indikator yaitu kemudahan untuk mengetahui persyaratan untuk mendapatkan pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Jember. Hasil penilaian Indikator tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan.

Prosedur pelayanan n	Skor kriteria (p)	n	Presentase (%)	Nilai unsur Pelayanan (pxn)
Unsur Persyaratan Pelayanan				
Tidak mudah	1	8	5,3	8
Kurang mudah	2	40	26,7	80
Mudah	3	99	66	297
Sangat mudah	4	3	2	12
	10	150	100	397
Nilai rata-rata				2,64

Sumber: data primer

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 2,64 kategori mutu pelayanan **Baik**. Sebagian responden sebanyak 99 menyatakan mudah, 40 responden menyatakan kurang mudah, 8 responden menyatakan tidak mudah dan 3 responden menyatakan sangat mudah.

c. Unsur kejelasan petugas (Unsur 3/U3)

Penilaian terhadap unsur kejelasan petugas dalam penelitian ini diperoleh dari 2 indikator yaitu mengenai kejelasan identitas petugas pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember dan indikator mengenai kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan.

Adapun hasil penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan adalah sebagai berikut.

Tabel. 4.7 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Unsur Kejelasan Petugas.

Prosedur Pelayanan	Skor kriteria (p)	n	Presentase (%)	Nilai unsur Pelayanan (pxn)
Kejelasan identitas petugas				
Tidak jelas	1	17	11,3	17
Kurang jelas	2	59	39,4	118
Jelas	3	69	46	207
Sangat jelas	4	5	3,3	20
	10	150	100	362
Nilai rata-rata				2,41
Kejelasan tanggung jawab petugas				
Tidak jelas	1	13	8,7	13
Kurang jelas	2	51	34	102
Jelas	3	77	51,3	231
Sangat jelas	4	9	6	36
	10	150	100	382
Nilai rata-rata				2,54
Nilai total rata-rata unsur kejelasan petugas				2,47

Sumber: Data primer

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa unsur kejelasan petugas mendapatkan nilai rata-rata 2,47 nilai rata-rata tersebut mendapat mutu pelayanan **Kurang baik**. Nilai rata-rata tersebut diperoleh dari 2 indikator diantaranya.

1. Indikator pertama mengenai kejelasan identitas petugas pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember. Indikator ini mendapatkan nilai rata-rata 2,41 dengan uraian 69 responden menyatakan jelas, 59 responden menyatakan kurang jelas, 17 responden menyatakan tidak jelas dan hanya 5 responden menyatakan sangat jelas.
2. Indikator kedua mengenai kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember. Indikator ini mendapatkan nilai rata-rata 2,54 dengan uraian 77 responden menyatakan jelas, 51 responden menyatakan kurang jelas, 13 responden menyatakan tidak jelas dan 9 responden menyatakan sangat jelas.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata unsur kejelasan petugas maka nilai rata-rata kedua indikator tersebut di jumlahkan kemudian di bagi 2 sesuai jumlah indikator. $2,41+2,54 = 4,95$ kemudian hasil penjumlahan dari rata-rata kedua indikator tersebut dibagi dua. $4,96:2 = 2,47$. Hasil 2,47 merupakan total nilai rata-rata unsur kejelasan petugas. Rata-rata tersebut masuk dalam kategori mutu pelayanan Kurang Baik.

d. Unsur Kedisiplinan Petugas pelayanan (Unsur 4/U4)

Penilaian unsur kedisiplinan petugas pelayanan diperoleh dari satu indikator yaitu tentang kedisiplinan petugas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Jember. Hasil penilaian Indikator tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Unsur kedisiplinan petugas.

Prosedur pelayanan	Skor kriteria (p)	n	Presentase (%)	Nilai unsur Pelayanan (pxn)
Unsur kedisiplinan petugas				
Tidak disiplin	1	5	3,4	5
Kurang disiplin	2	62	41,3	124
Disiplin	3	74	49,3	222
Sangat disiplin	4	9	6	36
	10	150	100	387
Nilai rata-rata				2,58

Sumber: data primer

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa unsur kedisiplinan petugas pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 2,58 kategori mutu pelayanan **Baik**. Sebagian responden sebanyak 74 menyatakan disiplin, 62 responden menyatakan kurang disiplin, 5 responden menyatakan tidak disiplin dan 9 responden menyatakan sangat disiplin.

e. Unsur tanggung jawab petugas (Unsur 5/U5)

Penilaian unsur tanggung jawab petugas pelayanan diperoleh dari satu indikator yaitu tentang tanggung jawab petugas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Jember. Hasil penilaian Indikator tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Unsur tanggung jawab petugas pelayanan.

Prosedur pelayanan	Skor kriteria (p)	n	Presentase (%)	Nilai unsur Pelayanan (pxn)
Unsur tanggung jawab petugas				
Tidak tanggung jawab	1	5	3,3	5
Kurang tanggung jawab	2	44	29,4	88
Tanggung jawab	3	93	62	279
Sangat tanggung jawab	4	8	5,3	32
	10	150	100	404
Nilai rata-rata				2,69

Sumber : data primer

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa unsur tanggung jawab petugas pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 2,69 kategori mutu pelayanan **Baik**. Sebagian responden sebanyak 93 menyatakan tanggung jawab, 44 responden menyatakan kurang tanggung jawab, 5 responden menyatakan tidak tanggung jawab dan 8 responden menyatakan sangat tanggung jawab.

f. Unsur kemampuan petugas pelayanan (Unsur 6/U6)

Penilaian terhadap unsur kemampuan petugas pelayanan dalam penelitian ini diperoleh dari 3 indikator tentang kemampuan petugas saat memberikan pelayanan, daya tanggap petugas pelayanan saat memberikan pelayanan dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan terkait pelayanan.

Hasil penilaian terhadap unsur kemampuan petugas pelayanan adalah sebagai berikut.

Tabel. 4.10 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Unsur Kemampuan petugas pelayanan.

Prosedur pelayanan n	Skor kriteria (p)	n	Presentase (%)	Nilai unsur Pelayanan (pxn)
Kemampuan petugas saat memberikan pelayanan				
Tidak mampu	1	5	3,3	5
Kurang mampu	2	24	16	48
Mampu	3	105	70	315
Sangat mampu	4	16	10,7	64
	10	150	100	432
Nilai rata-rata				2,88
Daya tanggap petugas pelayanan saat memberikan pelayanan				
Tidak tanggap	1	3	2	3
Kurang tanggap	2	51	34	102
Tanggap	3	88	58,7	264
Sangat tanggap	4	8	5,3	32
	10	150	100	401
Nilai rata-rata				2,67
kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan terkait pelayanan				
Tidak mampu	1	8	5,3	8
Kurang mampu	2	32	21,3	64
Mampu	3	97	64,7	291
Sangat mampu	4	13	8,7	52
	10	150	100	415
Nilai rata-rata				2,76
Nilai total rata-rata keseluruhan indikator unsur kemampuan petugas pelayanan				2,77

Sumber : data primer

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa unsur kemampuan petugas pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember memperoleh nilai rata-rata 2,77. nilai rata-rata tersebut mendapat mutu pelayanan **Baik**. Nilai rata-rata tersebut diperoleh dari 3 indikator diantaranya.

1. Indikator pertama mengenai Kemampuan petugas saat memberikan pelayanan. Indikator ini mendapatkan nilai rata-rata 2,88 dengan uraian sebanyak 105 responden 70% menyatakan petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Jember, 24 responden 16% menyatakan kurang mampu, 5 responden 3,3%

menyatakan tidak mampu dan 16 responden 10,7% menyatakan sangat mampu .

2. Indikator kedua Daya tanggap petugas pelayanan saat memberikan pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Jember. Indikator ini mendapatkan nilai rata-rata 2,67 dengan uraian 88 responden 58,7% menyatakan tanggap, 51 responden 34% menyatakan kurang tanggap, 8 responden 5,3% menyatakan sangat tanggap dan hanya 3 responden 2% yang menyatakan tidak tanggap.
3. Indikator ketiga kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan terkait pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 2,76, sebanyak 97 responden 64,7% menyatakan mampu, 13 responden 8,7% menyatakan sangat mampu, 8 responden 5,3% menyatakan tidak mampu dan 32 responden 21,3% menyatakan kurang mampu.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata unsur kemampuan petugas pelayanan maka nilai rata-rata ketiga indikator tersebut di jumlahkan kemudian di bagi 3 sesuai jumlah indikator. $2,88+2,67+2,76=8,31$ kemudian hasil penjumlahan dari rata-rata ketiga indikator tersebut dibagi tiga sesuai jumlah indikator. $8,31:3= 2,77$. Hasil 2,77 merupakan total nilai rata-rata unsur kemampuan petugas pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember. Rata-rata tersebut masuk dalam kategori mutu pelayanan Baik.

g. Unsur Kecepatan Pelayanan (Unsur 7/U7)

Penilaian terhadap Unsur kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan diperoleh dari satu indikator yaitu kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Jember. hasil penilaian indikator tersebut adalah.

Tabel. 4.11 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Unsur Kecepatan Petugas Pelayanan.

Prosedur pelayanan	Skor kriteria (p)	N	Presentase (%)	Nilai unsur Pelayanan (pxn)
Unsur kecepatan petugas				
Tidak cepat	1	12	8	12
Kurang cepat	2	43	28,7	86
Cepat	3	80	53,3	240
Sangat cepat	4	15	10	60
	10	150	100	398
Nilai rata-rata			2,65	

Sumber : data primer

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa unsur kecepatan petugas pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 2,65 kategori mutu pelayanan **Baik**. Sebagian responden sebanyak 53,3% dengan jumlah 80 responden menyatakan cepat, 43 responden 28,7% menyatakan kurang cepat, 12 responden 8% menyatakan tidak cepat dan 15 responden 10% menyatakan sangat cepat.

h. Unsur Keadilan petugas (Unsur 8/U8)

Penilaian terhadap Unsur keadilan petugas dalam memberikan pelayanan diperoleh dari satu indikator yaitu keadilan petugas dalam memberikan pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Jember. Hasil penilaian indikator tersebut adalah.

Tabel. 4.12 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Unsur KeadilanPetugas Pelayanan.

Prosedur pelayanan	Skor kriteria (p)	n	Presentase (%)	Nilai unsur Pelayanan (pxn)
Unsur kecepatan petugas				
Tidak adil	1	16	10,7	16
Kurang adil	2	36	24	72
Adil	3	81	54	243
Sangat cepat	4	17	11,3	68
	10	150	100	399
Nilai rata-rata				2,66

Sumber: data primer

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa unsur keadilan petugas pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 2,66 kategori mutu pelayanan **Baik**. Sebagian responden sebanyak 54% dengan jumlah 81 responden menyatakan Adil, 36 responden 24% menyatakan kurang adil, 17 responden 11,3% menyatakan sangat adil dan 16 responden 10,7% menyatakan tidakadil.

i. Unsur Keramahan dan Kesopanan petugas (Unsur 9/U9)

Penilaian terhadap unsur Keramahan dan kesopanan petugas dalam penelitian ini diperoleh dari 2 indikator yaitu mengenai keramahan petugas dan indikator kesopanan petugas pelayanan di UPT Perpustakaan. Hasil penilaian terhadap unsur keramahan dan kesopanan adalah sebagai berikut.

Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Unsur Kejelasan Petugas.

Prosedur pelayanan	Skor kriteria (p)	n	Presentase (%)	Nilai unsur Pelayanan (pxn)
Keramahan petugas				
Tidak ramah	1	21	14	21
Kurang ramah	2	54	36	108
Ramah	3	67	44,7	201
Sangat ramah	4	8	5,3	32
	10	150	100	362
Nilai rata-rata				2,41
Kesopanan petugas				
Tidak sopan	1	14	9,3	14
Kurang sopan	2	34	22,7	68
Sopan	3	87	58	261
Sangat sopan	4	15	10	60
	10	150	100	403
Nilai rata-rata				2,7
Nilai total rata-rata unsur keramahan dan kesopanan				2,55

Sumber : data primer

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa unsur keramahan dan kesopanan petugas pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 2,55 kategori mutu dengan rata-rata tersebut menunjukkan mutu Baik. Nilai dengan rata-rata tersebut diperoleh dari dua indikator pertanyaan, diantaranya.

1. Indikator pertama unsur keramahan petugas dengan rata-rata 2,41. Dengan uraian responden sebanyak 44,7% dengan jumlah 67 responden menyatakan ramah, 54 responden 36% menyatakan kurang ramah, 21 responden 14% menyatakan tidak ramah dan hanya 8 responden 5,3% yang menyatakan sangat ramah.
2. Indikator kedua unsur kesopanan petugas mendapatkan rata-rata 2,7 dengan uraian sebanyak 87 responden 58% menyatakan sopan, 34

responden 22,7% menyatakan kurang sopan, 14 responden 9,3% menyatakan tidak sopan dan 15 responden 10% menyatakan sangat sopan.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata unsur keramahan dan kesopanan petugas pelayanan maka nilai rata-rata kedua indikator tersebut di jumlahkan kemudian di bagi 2 sesuai jumlah indikator. $2,41+2,7=5,11$ kemudian hasil penjumlahan dari rata-rata kedua indikator tersebut dibagi dua. $5,11 : 2= 2,55$ Hasil 2,55 merupakan total nilai rata-rata unsur keramahan dan kesopanan petugas pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember. Rata-rata tersebut masuk dalam kategori mutu pelayanan Baik.

j. Unsur Kewajaran Biaya (Unsur 10/U10)

Penilaian terhadap Unsur kewajaran biaya dalam memberikan pelayanan diperoleh dari satu indikator yaitu kewajaran biaya pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Jember. Hasil penilaian indikator tersebut adalah.

Tabel. 4.14 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Unsur Kewajaran Biaya Pelayanan.

Prosedur pelayanan	Skor kriteria (p)	n	Presentase (%)	Nilai unsur Pelayanan (pxn)
Unsur kewajaran biaya				
Tidak wajar	1	11	7,3	11
Kurang wajar	2	32	21,3	64
Wajar	3	78	52	234
Sangat wajar	4	29	19,3	116
	10	150	100	425
Nilai rata-rata				2,8

Sumber : data primer

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa unsur kewajaran biaya pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 2,8 kategori mutu pelayanan Baik. Sebagian responden sebanyak 52% dengan jumlah 78 responden menyatakan wajar, 29 responden 19,3% menyatakan sangat wajar, 32

responden 21,3% menyatakan kurang wajar dan 11 responden 7,3% menyatakan tidak wajar.

k. Unsur kepastian biaya (Unsur 11/U11)

Penilaian terhadap Unsur kepastian biaya dalam memberikan pelayanan diperoleh dari 3 indikator yaitu kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, kepastian biaya dengan tidak adanya pungutan-pungutan selain pembiayaan yang ada dan kejelasan informasi tentang pembiayaan di UPT Perpustakaan Universitas Jember. Hasil penilaian indikator tersebut adalah.

Tabel. 4.15 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Unsur Kepastian Biaya Pelayanan.

Prosedur pelayanan	Skor kriteria (p)	N	Presentase (%)	Nilai unsur Pelayanan (pxn)
Kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan				
Tidak sesuai	1	13	8,7	13
Kurang sesuai	2	37	24,6	74
Sesuai	3	75	50	225
Sangat sesuai	4	25	16,7	100
	10	150	100	412
Nilai rata-rata				2,74
kepastian biaya dengan tidak adanya pungutan-pungutan selain pembiayaan yang ada				
Tidak pasti	1	11	7,3	11
Kadang-kadang pasti	2	54	36	108
Pasti	3	66	44	198
Sangat pasti	4	19	12,7	76
	10	150	100	393
Nilai rata-rata				2,62
kejelasan informasi tentang pembiayaan				
Tidak jelas	1	14	9,4	14
Kurang jelas	2	57	38	114
Jelas	3	62	41,3	186
Sangat jelas	4	17	11,3	68
	10	150	100	382
Nilai rata-rata				2,54
Nilai total rata-rata keseluruhan indikator unsur kepastian biaya pelayanan				
2,63				

Sumber : data primer

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa unsur kepastian biaya pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember memperoleh nilai rata-rata 2,63. nilai rata-rata tersebut mendapat mutu pelayanan Baik. Nilai rata-rata tersebut diperoleh dari 3 indikator diantaranya.

1. Indikator pertama mengenai Kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Indikator ini mendapatkan nilai rata-rata 2,74 dengan uraian sebanyak 75 responden 50% menyatakan sesuai, 25 responden 16,7% menyatakan sangat sesuai, 37 responden 24,6% menyatakan kurang sesuai dan 13 responden 8,7% menyatakan tidak sesuai.
2. Indikator kedua kepastian biaya dengan tidak adanya pungutan-pungutan selain pembiayaan yang ada mendapatkan nilai rata-rata 2,62 dengan rincian sebanyak 66 responden 44% menyatakan pasti, 54 responden 36% menyatakan kadang-kadang pasti, 19 responden 12,7% menyatakan sangat pasti dan 11 responden 7,3% menyatakan tidak pasti.
3. Indikator ketiga kejelasan informasi tentang pembiayaan mendapatkan nilai rata-rata 2,54 dengan uraian 14 responden 9,4% menyatakan tidak jelas, 57 responden 38% menyatakan kurang jelas, 62 responden 41,3% menyatakan jelas dan sisanya 17 responden 11,3 menyatakan sangat jelas.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata unsur kepastian biaya maka seluruh rata-rata dijumlahkan kemudian di bagi 3 sesuai jumlah indikator. $2,74+2,62+2,54=7,9$ kemudian hasil penjumlahan dari rata-rata ketiga indikator tersebut dibagi tiga sesuai jumlah indikator. $7,9: 3= 2,63$. Hasil rata-rata 2,63 merupakan total nilai rata-rata unsur kemampuan petugas pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember. Rata-rata tersebut masuk dalam kategori mutu pelayanan Baik.

1. Unsur Kepastian jadwal pelayanan (Unsur 12/U12)

Penilaian terhadap Unsur kepastian jadwal dalam memberikan pelayanan diperoleh dari satu indikator yaitu kepastian jadwal dalam memberikan pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Jember. hasil penilaian indikator tersebut adalah.

Tabel. 4.16 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Unsur Kecepatan Petugas Pelayanan.

Prosedur pelayanan	Skor kriteria (p)	N	Presentase (%)	Nilai unsur Pelayanan (pxn)
Unsur kecepatan petugas				
Selalu tidak pasti	1	12	8	12
Kadang-kadang pasti	2	42	28	84
Pasti	3	79	52,7	237
Sangat pasti	4	17	11,3	68
	10	150	100	401
Nilai rata-rata				2,7

Sumber : data primer

Dari tabel diatas unsur kepastian jadwal pelayanan UPT Perpustakaan mendapatkan nilai rata-rata 2,7 dengan kategori mutu pelayanan Baik. Dengan uraian 12 responden 8% menyatakan selalu tidak pasti, 42 responden 28% menyatakan kadang-kadang pasti, sedangkan jawaban terbanyak dengan jumlah 79 responden 52,7% menyatakan pasti dan sisanya 17 responden menyatakan sangat pasti.

m. Unsur kenyamanan lingkungan (Unsur 13/U13)

Penilaian terhadap unsur kenyamanan lingkungan UPT Perpustakaan Universitas Jember diperoleh dari 3 indikator pertanyaan diantaranya yaitu tentang kebersihan lingkungan pelayanan, tentang kerapian sarana prasarana dan tingkat kebisingan yang dirasakan responden di UPT Perpustakaan Universitas Jember.

Tabel. 4.17 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Unsur Kenyamanan

Prosedur pelayanan n	Skor kriteria (p)	N	Presentase (%)	Nilai unsur Pelayanan (pxn)
Kebersihan lingkungan				
Tidak bersih	1	6	4	6
Kurang bersih	2	40	26,7	80
Bersih	3	83	55,3	249
Sangat bersih	4	21	14	84
	10	150	100	419
Nilai rata-rata				2,8
Kerapian sarana-prasarana				
Tidak rapi	1	8	5,3	8
Kurang rapi	2	63	42	126
Rapi	3	65	43,3	195
Sangat rapi	4	14	9,3	56
	10	150	100	385
Nilai rata-rata				2,56
Tingkat kebisingan				
Sangat bising	1	3	2	3
Bising	2	22	14,7	44
Cukup bising	3	71	47,3	213
tidakbising	4	49	32,7	196
	10	150	100	456
Nilai rata-rata				3,04
Nilai total rata-rata keseluruhan indikator unsur kepastian biaya pelayanan				
2,8				
Sumber : data primer				

Dari tabel di atas dapat diperoleh informasi bahwa unsur kenyamanan mendapat nilai rata-rata 2,8. Rata-rata tersebut masuk dalam kategori baik.rata-rata tersebut diperoleh dari penilaian 3 indikator, yaitu.

1. Indikator pertama kebersihan lingkungan memperoleh rata-rata 2,8 dengan rincian sebanyak 83 responden 55,3% menyatakan bersih, 21

responden 14% menyatakan sangat bersih, 40 responden 26,7% menyatakan kurang bersih dan 6 responden 4% menyatakan tidak bersih.

2. Indikator kedua tentang kerapian sarana prasarana mendapatkan nilai rata-rata 2,56 dengan rincian 8 responden 5,3% menyatakan tidak rapi, 63 responden 42% menyatakan kurang rapi, 65 responden 43,3% responden menyatakan rapi dan 14 responden 9,3 menyatakan sangat rapi.
3. Indikator ketiga tentang kebisingan mendapat rata-rata 3,04 dengan rincian 3 responden 2% menyatakan sangat bising, 22 responden 14,7% menyatakan bising, 71 responden 47,3 cukup bising dan 49 responden 32,7 % menyatakan tidak bising.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata unsur kenyamanan lingkungan UPT Perpustakaan Universitas Jember maka seluruh rata-rata di jumlahkan kemudian di bagi 3 sesuai jumlah indikator. $2,8+2,56+3,04=8,4$ kemudian hasil penjumlahan dari rata-rata ketiga indikator tersebut dibagi tiga sesuai jumlah indikator. $8,4 : 3= 2,8$. Hasil rata-rata 2,8 merupakan total nilai rata-rata unsur kenyamanan lingkungan UPT Perpustakaan Universitas Jember. Rata-rata tersebut masuk dalam kategori mutu pelayanan Baik.

n. Unsur Keamanan (Unsur 14/U14)

Penilaian terhadap Unsur keamanan lingkungan pelayanan diperoleh dari satu indikator yaitu keamanan lingkungan pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Jember. Hasil penilaian indikator tersebut adalah.

Tabel. 4.18 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Unsur keamanan.

Prosedur pelayanan	Skor kriteria (p)	N	Presentase (%)	Nilai unsur Pelayanan (pxn)
Unsur keamanan lingkungan				
Tidak aman	1	5	3,3	5
Kurang aman	2	22	14,7	44
Aman	3	94	62,7	282
Sangat aman	4	29	19,3	116
	10	150	100	447
Nilai rata-rata			2,98	

Sumber : data primer

Dari tabel diatas unsur keamanan lingkungan pelayanan UPT Perpustakaan mendapatkan nilai rata-rata 2,98 dengan kategori mutu pelayanan Baik. Dengan uraian 5 responden 3,3% menyatakan tidak aman, 22responden 14,7% menyatakan kurang aman, sedangkan jawaban terbanyak dengan jumlah 94responden 62,7% menyatakan aman dan sisanya 29 responden 19,3 menyatakan sangat aman.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan penghitungan nilai IKM pada setiap unsur pelayanan maka apabila direkapitulasi dapat ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 4.19 Nilai Rata-rata Tertimbang Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Perpustakaan Universitas Jember.

No	Unsur pelayanan	Nilai unsur pelayanan	Mutu pelayanan	Nilai penimbang	Nilai rata-rata tertimbang
1	Prosedur pelayanan	2,75	Baik	0,071	0,19
2	Persyaratan pelayanan	2,64	Baik	0,071	0,18
3	Kejelasan petugas pelayanan	2,47	Kurang baik	0,071	0,17
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,58	Baik	0,071	0,18
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,69	Baik	0,071	0,19
6	Kemampuan petugas pelayanan	2,77	Baik	0,071	0,19
7	Kecepatan pelayanan	2,65	Baik	0,071	0,18
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,66	Baik	0,071	0,18
9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,55	Baik	0,071	0,18
10	Kewajaran biaya pelayanan	2,8	Baik	0,071	0,19
11	Kepastian biaya pelayanan	2,63	Baik	0,071	0,18
12	Kepastian jadwal pelayanan	2,7	Baik	0,071	0,19
13	Kenyamanan lingkungan	2,8	Baik	0,071	0,19
14	Keamanan pelayanan	2,98	Baik	0,071	0,21
Nilai rata-rata tertimbang Indeks pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember.					26

Sumber: data primer

Berdasarkan tabel rekapitulasi dapat terlihat bahwa dari penilaian 14 unsur IKM pada pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember tahun 2013-2014, sebagian besar unsur IKM mendapatkan mutu pelayanan baik. sedangkan unsur yang memiliki mutu pelayanan kurang baik hanya 1 unsur pelayanan yaitu; unsur kejelasan petugas pelayanan dengan 2 indikator pertanyaan yaitu.

1. Kejelasan identitas petugas pelayanan dengan rata-rata 2,4. Rata-rata tersebut masuk dalam kategori kurang baik. Sebanyak 59 responden menyatakan kurang jelas dan 17 responden menyatakan identitas petugas pelayanan tidak jelas. Hasil dari penilaian responden menunjukkan bahwa identitas dan nama-nama petugas pelayanan kurang jelas atau tidak jelas. Peneliti dan beberapa responden juga menemukan terdapat sebagianpetugas yang tidak menggunakan papan nama tanda pengenal yang seharusnya setiap petugas pelayanan harus memakainya agar identitas petugas pelayanan jelas, selain

itu di lingkungan UPT Perpustakaan Universitas Jember juga tidak terdapat jadwal piket petugas yang seharusnya harus ada jadwal piket petugas yang di informasikan atau di tulis dipapan informasi agar pengguna layanan mengetahui jadwal piket petugas layanan .

2. Kejelasan tanggung jawab petugas mendapatkan nilai rata-rata 2,54. rata-rata ini mendapatkan mutu pelayanan baik. Walau sebenarnya rata-rata unsur pelayanan sangat kecil mendekati nilai rata-rata standart mutu kurang baik.

Unsur kejelasan petugas pelayanan harus dijadikan prioritas bagi seluruh petugas pelayanan di UPT Perpustakaan universitas Jember dalam upaya peningkatan kepuasan pengguna pelayanan. Agar kepuasan pelayanan meningkat. Untuk selanjutnya penulis akan menyajikan beberapa unsur pelayanan yang perlu dipertahankan kepuasan pelayananya. Unsur pelayanan yang termasuk harus dipertahankan kualitasnya merupakan unsur pelayanan yang mencapai nilai dengan mutu pelayanan kategori baik atau sangat baik. unsur pelayanan yang termasuk kategori baik adalah sebagai berikut.

1. Unsur prosedur pelayanan

Unsur prosedur pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 2,74 dari nilai rata-rata tersebut prosedur pelayanan mendapatkan kategori mutu pelayanan yang baik. unsur prosedur pelayanan pada UPT Perpustakaan Universitas Jember dianggap telah memenuhi standar yang telah ditentukan. Responden merasa tidak ada kesulitan dan merasa mudah dalam memahami tahapan pelayanan yang diberikan kepada pengguna fasilitas pelayanan yang dapat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan yang jelas.

2. Unsur Persyaratan pelayanan

Unsur persyaratan pelayanan perlu pertahankan kualitas pelayanan karena menurut responden persyaratan untuk mendapatkan pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Jember dinilai tidak sulit dan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Unsur persyaratan pelayanan ini memiliki mutu

pelayanan dalam kategori baik dengan rata-rata 2,64 oleh karena itu unsur persyaratan pelayanan perlu untuk dipertahankan.

3. Tanggung jawab petugas pelayanan

Menurut penilaian responden pada penelitian ini petugas pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember dinilai telah bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing pegawai. Sehingga unsur ini mendapatkan mutu pelayanan yang baik oleh karena itu unsur ini perlu untuk dipertahankan. Unsur tanggung jawab petugas mendapatkan rata-rata 2,69.

4. Kemampuan petugas pelayanan

Unsur ini memiliki kategori mutu pelayanan yang baik dengan rata-rata 2,77 karena petugas pelayanan dinilai mampu melayani pemustaka dengan baik. kemampuan petugas dalam memebrikan pelayanan yang baik harus tetap dipertahankan agar Perpustakaan Universitas Jember tetap dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang baik.

5. Kecepatan pelayanan

Unsur kecepatan pelayanan juga mendapatkan mutu pelayanan dalam kategori baik dengan rata-rata 2,65. responden merasa bahwa kecepatan pelayanan yang ada di UPT Perpustakaan dianggap sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan. Sehingga pelayanan yang diberikan memberi kepuasan kepada pemustaka.

6. Keadilan mendapatkan pelayanan

Unsur keadilan mendapatkan rata-rata 2,66 termasuk dari mutu pelayanan dengan kategori baik. pengguna layanan merasa petugas layanan sudah menjalankan tugasnya dengan adil dalam memberikan pelayanan sesuai. Tidak membedakan status dan golongan. Oleh karena itu unsur keadilan mendapatkan mutu kategori baik dan disarankan untuk tetap dipertahankan.

7. Kesopanan dan keramahan petugas

Unsur kualitas pelayanan ini perlu dipertahankan oleh pihak UPT Perpustakaan Universitas Jember karena unsur ini memiliki penilaian mutu pelayanan dengan kategori baik dengan kategori 2,55. perilaku dan sikap pegawai yang dinilai sopan, ramah dan baik pada pemustaka membuat mereka senang dan puas.



8. Kewajaran biaya pelayanan

Dalam penelitian ini unsur kewajaran biaya dalam pelayanan juga mendapatkan kategori mutu yang baik, rata-rata penilaian ini adalah 2,8. Mutu pelayanan baik terhadap unsur ini perlu dipertahankan.

9. Kepastian biaya pelayanan

Unsur kepastian biaya pelayanan juga mendapatkan mutu baik, maka unsur tersebut harus dipertahankan. Agar kualitas pelayanan pada unsur ini masih dapat dipertahankan. Rata-rata penilaian dalam unsur ini adalah 2,63

10. Kenyamanan lingkungan

Lingkungan UPT Perpustakaan Universitas Jember sudah dirasa nyaman oleh para pengguna layanan, oleh karena itu unsur layanan kenyamanan lingkungan mendapatkan mutu baik dengan rata-rata 2,8 unsur kenyamanan lingkungan yang harus dipertahankan.

11. Keamanan lingkungan

Unsur pelayanan ini memiliki kategori mutu pelayanan baik dengan rata-rata 2,98 sehingga perlu dipertahankan. Keamanan di lingkungan UPT Perpustakaan Universitas telah memerikan rasa aman bagi pengunjung Perpustakaan (pemustaka).

12. Kedisiplinan petugas

unsur kedisiplinan petugas juga mendapatkan mutu pelayanan Baik dengan rata-rata 2,58. Nilai rata-rata tersebut masuk dalam kategori baik namun hampir mendekati rata-rata kurang baik. maka pihak UPT Perpustakaan diharapkan mampu memperbaiki dan meningkatkan kembali kualitas pelayanan yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Jember dalam Unsur Kedisiplinan petugas. Karena Petugas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Jember dirasa kurang disiplin dalam memberikan pelayanan

13. Kepastian jadwal layanan juga mendapatkan penilaian mutu pelayanan baik dengan rata-rata 2,7 mutu pelayanan. Unsur kepastian jadwal pelayanan harus dipertahankan agar memberi kepuasan terhadap pengguna layanan.

4.2.3 Penghitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Tabel. 4.20 Nilai Rata-rata Mutu Unsur Pelayanan dan Mutu Pelayanan

No	Unsur pelayanan	Nilai unsur pelayanan	Mutu pelayanan
1	Prosedur pelayanan	2,75	Baik
2	Persyaratan pelayanan	2,64	Baik
3	Kejelasan petugas pelayanan	2,47	Kurang baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,58	Baik
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,69	Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	2,77	Baik
7	Kecepatan pelayanan	2,65	Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,66	Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,55	Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	2,8	Baik
11	Kepastian biaya pelayanan	2,63	Baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	2,7	Baik
13	Kenyamanan lingkungan	2,8	Baik
14	Keamanan pelayanan	2,98	Baik
Nilai rata-rata tertimbang		26	Baik

Sumber : data primer

Berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonversi dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM setelah dikonversi} &= \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} \\ &= (2,6) \times 25 = 65 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan nilai IKM sebesar **65** menunjukkan bahwa mutu pelayanan pada UPT Perpustakaan Universitas Jember dalam kategori B berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004. Kategori tersebut berarti kinerja yang diperoleh oleh UPT Perpustakaan Universitas Jember dinyatakan baik. Pemberian pelayanan maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan sangat diharapkan oleh pihak penerima

layanan. Jadi memang sudah seharusnya setiap pelayanan yang diselenggarakan oleh aparatur negara harus ditingkatkan kualitasnya agar untuk kedepannya jauh lebih baik.

4.2.4 Nilai Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Jember terhadap Pelayanan yang Diberikan Oleh UPT Perpustakaan Universitas Jember

Indeks kepuasan masyarakat merupakan penilaian sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintahan dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Nilai IKM dapat diperoleh melalui pengukuran terhadap 14 unsur indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan instansi pemerintahan. Unsur tersebut meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari penelitian mandiri yang dilakukan di UPT Perpustakaan Universitas Jember ini adalah **65**, nilai ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember berada dalam kategori **B** berdasarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004. Kategori tersebut berarti kinerja unit pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember dinyatakan **B** baik. Kategori baik menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh instansi bisa dikatakan telah memenuhi harapan pelanggan. Akan tetapi dilihat dari nilai-nilai perunsur, terdapat unsur yang

nilainya rendah jika dibandingkan dengan semua unsur yaitu unsur kejelasan petugas pelayanan dengan rata-rata 2,47.

Unsur yang mendapatkan nilai terendah dibandingkan unsur yang lainnya adalah unsur kejelasan petugas pelayanan. Nilai unsur kejelasan petugas pelayanan berdasarkan hasil penelitian adalah nilai rata-rata tertimbang 0,17. Sebagian besar responden menilai kejelasan petugas yang dinilai dengan dua indikator tentang kejelasan identitas petugas dan kejelasan tanggung jawab tidak di ketahui. Unsur kejelasan tanggung jawab petugas mencakup kejelasan tanggung jawab dalam menyediakan buku-buku yang dibutuhkan mahasiswa sebenarnya tanggung jawab petugas pelayanan sudah di jelaskan di papan pengumuman dapat dilihat pada lampiran gambar. Banyak petugas tidak menggunakan tanda identitas pengenalan. Maka dari itu responden menilai pelayanan dalam unsur ini kurang maksimal sehingga perlu ditingkatkan.

Unsur indeks kepuasan masyarakat yang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi adalah unsur keamanan lingkungan pelayanan yaitu rata-rata sebesar 2,98 dan nilai rata-rata tertimbang 0,21. Informasi yang diperoleh peneliti di saat penelitian sebagian besar mahasiswa pengguna layanan UPT Perpustakaan Universitas Jember menilai bahwa lingkungan UPT Perpustakaan Universitas Jember aman dari pencuri. Sehingga pengguna layanan merasa puas menggunakan layanan yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Jember. Pada penelitian ini petugas UPT Perpustakaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan, pada unsur yang mempunyai nilai rata-rata rendah atau mutu pelayanan yang kurang baik. agar kedepannya memiliki nilai indeks yang tinggi dan memberikan kepuasan pada pengguna layanan tersebut, sedangkan untuk unsur yang memiliki mutu pelayanan yang baik perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar lebih maksimal.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian yang dilaksanakan pada pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Jember dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Hasil pengukuran IKM menunjukkan unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah unsur kejelasan petugas pelayanan yang dimaksud kejelasan identitas pengenalan yang bersangkutan dengan penggunaan tanda pengenalan atau identitas dsb. Memperoleh rata-rata sebesar 2,47 dan nilai rata-rata tertimbang sebesar 0,17.
2. Hasil pengukuran unsur keramahan dan kesopanan petugas pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 2,55. Nilai tersebut dengan penilaian mutu baik namun hampir mendekati nilai penilaian mutu pelayanan dengan kategori kurang baik.
3. Hasil pengukuran IKM menunjukkan unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu pada unsur keamanan lingkungan pelayanan yang berkaitan dengan tingkat keamanan pelayanan dari bahaya pencurian di UPT Perpustakaan Universitas Jember, memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,98 dengan nilai tertimbang 0,21.
4. Nilai rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan pengguna layanan di UPT Perpustakaan Universitas Jember tahun 2013/2014 adalah sebesar 2,6 Hasil nilai IKM setelah dikonversi adalah 65 yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan dalam kategori B berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004. Kategori tersebut berarti kinerja unit pelayanan dinyatakan baik.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas maka dari peneliti menyarankan bahwa:

1. Pihak petugas pelayanan pada UPT Perpustakaan Universitas Jember harus lebih memperhatikan kejelasan identitas petugas pelayanan yang berkaitan dengan penggunaan tanda pengenal, identitas dsb agar memudahkan pengguna layanan mengingat pegawai yang melayani.
2. Petugas pelayanan UPT Perpustakaan Universitas negeri diharapkan dapat meningkatkan kembali pelayanan dalam unsur kesopanan dan keramahan agar pengguna layanan merasa nyaman dan senang menggunakan layanan yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Jember.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Boediono, 1999. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka cipta.
- Dwiyanto, 2006. *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University press.
- Dwiyanto, 2008. *Reformasi Birokasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah 2011. *Kualitas pelayanan publik* . Yogyakarta: Gava media
- Istianto. 2009. *Manajemen pemerintahan dalam perspektif pelayanan publik*. Jakarta: mitra wacana media.
- Kuhre, 1996. *Sertifikasi ISO 14001 sistem manajemen lingkungan*. Perpustakaan nasional: catalog dalam terbitan (KTD)
- Sinambela, lijan poltak. 2006. *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: bumi angkasa
- Singarimbun, masridan effendi, sofyan. 1989. *Metode penelitian Survai* . Jakarta: LP3S
- Soepeno, 2008. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Permata Equator Media
- Sugiyono, 2005. *Metode penelitian administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2008. *Metode penelitian administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sutarno, 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan obor Indonesia
- Tjiptono. Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Universitas jember. 2012. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember*. Jember: Jember university press.
- Wahyudin. 2008. *Pengantar Pendidikan*. Jakarta: Universitas terbuka
- Zuhriah, 2005. *Metodelogi Penelitian Sosial Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara

SKRIPSI

Febrianto, Agus. 2012. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Pembuatan Dokumen Paspor dikantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.

Hasanah, Inayatul, 2013 Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Ishaq, Mahandi. 2013 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Paru Jember.

Puspitasari, Fitriaayu. 2013 kualitas pelayanan sirkulasi buku di UPT Perpustakaan Universitas Jember.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Surat edaran MENPAN No.SE/10/M.PAN/7/2005 tentang Daftar Prioritas Jenis Pelayanan Publik.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003/ tentang pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan publik.

Undang-undang Republik Indonesia No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Undang-undang Republik Indonesia No.43 Tahun 2007, tentang perpustakaan.

Undang-undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 1961 tentang perguruan tinggi.

Website

<http://id.wikipedia.org/wiki/Perpustakaan>

<http://riah.staff.uns.ac.id/2011/09/29/menju-layanan-perpustakaan-berbasis-iso-layanan-perpustakaan-pt/>

<http://Pedoman Indeks-kepuasan-masyarakat.htm>

[http://www.academia.edu/467906/PERPUSTAKAAN_SEKOLAH Sebuah elemen penting d
alam keberhasilan pendidikan dan pembelajaran di sekolah](http://www.academia.edu/467906/PERPUSTAKAAN_SEKOLAH_Sebuah_element_penting_dalam_keberhasilan_pendidikan_dan_pembelajaran_di_sekolah)

<https://zudaskarios.wordpress.com/2011/05/12/pengertian-cd-rom-dan-cd-rw/>

