

**KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN**  
**(Studi Kasus pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)**

**Anis Masruri**

*Staf Pengajar Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi  
Fakultas Adab IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*

**ABSTRACT**

This study is aimed at describing the library service quality of State Institute for Islamic Studies (IAIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta from the point of view of users, and at finding out factors influencing it. This description is really important in order to be able to develop it, as the supporter of realizing the three responsibilities of university or institute, namely education, research, and social service. This study uses a descriptive qualitative approach of survey method. Sampling is taken from the group of library users numbering 338 people, and 50 of library staffs. Whereas data collecting is conducted through library research, field research consisting of documentation, questionnaire, and interview. The data is organized in tables of frequency and percentage distribution, and it is then described. Based on the service quality concept quoted from the decision of minister of state apparatus empowerment no. 81 of 1993, there are ten indicators of service quality namely simplicity, clarity and certainty, openness, efficiency, economy, fair distribution, punctuality, physical facility, capacity and staff attitude. The result of study indicates that the library service quality of IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta based on of users' opinion is generally good. This conclusion is based on the mean result 70.24% of the users have good opinion about the indicators of the library service quality. Factors influencing the library service quality are organization climate (87.00%), supervision system (68.67%), and bureaucracy structure (85.33%). Although the service quality at the IAIN Sunan Kalijaga's Library is in general good, there are things to consider. The first is about library location which is, according to the majority of users, not strategic. The second, is the necessity of developing service security and comfortable service. The third is the necessity of developing reliable physical facilities. Lastly, it is necessary to develop library collection both in quantity and in quality taking the needs of new departments and study programs into consideration.

Keywords: service quality; academic libraries

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dari pandangan pengguna dan untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhinya. Hal ini penting sekali karena merupakan usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, sebagai pendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif metode survei. Sampel penelitian diambil dari kelompok pengguna perpustakaan sebanyak 338 orang dan pegawai perpustakaan 50 orang. Sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan riset kepustakaan, riset lapangan yang terdiri dari dokumentasi, kuesioner, dan wawancara. Data data diolah dengan menggunakan teknik tabulasi, dengan menyajikan hasil penelitian pada tabel tabel distribusi frekuensi dan prosentase, kemudian dideskripsikan.

Berdasarkan Konsep pelayanan berkualitas dari Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 diambil 10 indikator kualitas pelayanan, yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata, ketepatan waktu, fasilitas fisik, kemampuan dan sikap pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menurut pandangan pengguna secara umum sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan hasil rata rata 70.24% pengguna memberikan tanggapan baik terhadap indikator kualitas pelayanan perpustakaan di atas. Sedangkan faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah iklim organisasi (87%), sistem pengawasan (68.67%), dan struktur birokrasi (85.33%).

Sebagai saran, meskipun pelayanan pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada umumnya dikatakan baik, tetapi ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu mengenai lokasi perpustakaan yang menurut pendapat sebagian besar pengguna tidak strategis, perlunya peningkatan dalam keamanan dan kenyamanan pelayanan, peningkatan fasilitas fisik yang memadai dan perlunya peningkatan koleksi perpustakaan baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya dengan memperhatikan jurusan jurusan dan program studi baru.

Kata kunci: kualitas pelayanan; perpustakaan perguruan tinggi

## BAB I PENDAHULUAN

Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu jenis perpustakaan perguruan tinggi yang bergerak dalam bidang pelayanan informasi dituntut untuk dapat mencermati dan tanggap terhadap kebutuhan penggunanya. Pengguna perpustakaan sebagai penerima layanan (*service recipient*) memiliki peran yang dominan dalam menentukan penilaian atas kinerja oleh perpustakaan sebagai penyedia layanan (*service provider*). Untuk itu masyarakat pengguna sebagai penerima layanan (*service recipient*) harus memiliki akses terhadap sistem kebijakan/peraturan dan evaluasi atas pelayanan perpustakaan.

Bukti pentingnya kebijakan pelayanan perpustakaan sebagai penyedia layanan publik adalah adanya kebijakan pemerintah yang mengeluarkan beberapa peraturan pemerintah termasuk peraturan pelaksanaan lainnya, antara lain : Instruksi Presiden Nomor I Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat, Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Pelayanan prima menurut MENPAN adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada yang dilayaninya. Oleh karena itu perlu dibuatkan acuan/standar dalam pelaksanaan pelayanan prima dimaksud agar dapat dijadikan oleh aparat pelaku pelayanan sebagai standar perilaku bilamana sedang melayani masyarakat.

Dalam dunia perpustakaan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diwujudkan karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan (Soeatminah, 1992 : 129) Baik tidaknya suatu perpustakaan tergantung bagaimana pelayanannya, sebab bagian pelayanan inilah yang langsung berhubungan dengan pengguna jasa perpustakaan.

Teas (1993 : 18) mengatakan bahwa ada dua faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dilihat dari sisi pengguna yaitu *expected service* dan *perceived service*. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan dinilai berkualitas. Pelayanan yang diterima melebihi apa yang diharapkan pengguna, maka pelayanan dinilai sangat ideal. Tetapi bila pelayanan yang diterima lebih

rendah dari apa yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dinilai buruk dan tidak berkualitas.

## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan konsep yang sulit didefinisikan. Secara umum hanya dikatakan bahwa kualitas merupakan karakteristik produk baik berupa barang maupun jasa yang ditentukan oleh pengguna dan diperoleh melalui pengukuran proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan (Hardjosoedarmo, 1997 : 7). Edwards Deming yang dikutip oleh Hardjosoedarmo (1997 : 8) juga mengakui bahwa tidak mudah untuk mendefinisikan kualitas. Deming mengatakan kualitas sebagai berikut : *the difficulty in defining quality is to translate future needs of user into measurable characteristics ...* Karena kesukarannya itu, istilah kualitas mengandung banyak makna. Setiap orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan. Beberapa contoh definisi kualitas yang sering dijumpai antara lain : (1) kesesuaian dengan persyaratan/umum, (2) kecocokan untuk pemakaian, (3) perbaikan atau penyempurnaan yang berkelanjutan, (4) bebas dari kerusakan/cacat, (5) melakukan sesuatu secara benar sejak awal, dan (6) sesuatu yang dapat membahagiakan pengguna.

Menurut Wykocft (dalam Tjiptono, 2000 : 59), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama dalam kualitas pelayanan yaitu "*expected service*" dan "*perceived service*" (Slater dalam Mitehall, 1994 : 19). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan diartikan baik. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut dianggap ideal. Sebaliknya jika jasa pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa pelayanan itu dianggap buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.



## B. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Urnum, ada delapan dimensi kualitas, pelayanan yaitu :

1. Kesederhanaan, artinya prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit belit, mudah difahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, artinya adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur pelayanan, rincian biaya pelayanan, jadwal waktu penyelesaian pelayanan, serta hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima pelayanan.
3. Keamanan, artinya proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan baik secara fisik maupun non fisik.
4. Keterbukaan, artinya prosedur pelayanan, serta hal hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat pengguna, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisien, dalam arti pelayanan yang disediakan berdaya guna atau tepat guna serta menghasilkan manfaat bagi masyarakat pengguna.
6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai jasa pelayanan serta kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
7. Keadilan yang merata, dalam arti jangkauan pelayanan harus didistribusikan secara merata kepada masyarakat serta memperlakukan mereka secara adil tanpa membeda bedakan satu dengan yang lainnya.
8. Ketepatan, dalam arti pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dimensi kualitas di atas tersebut akan dijadikan indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Indikator indikator ini diambil untuk mengukur kualitas pelayanan karena merupakan produk pemerintah

yang harus dijalankan oleh lembaga lembaga pelayanan kepada masyarakat, termasuk perpustakaan.

## C. Faktor Penentu Kualitas Pelayanan

Menurut pendapat Parasuraman, faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan sebagai akibat terjadinya kesenjangan spesifikasi pelayanan dengan pemberian layanan adalah: kesesuaian antara kualifikasi SDM pelayanan, kesesuaian antara kualifikasi SDM pelayanan, kesesuaian antara teknologi dengan pekerjaan, sistem pengawasan, dan kepaduan tim.

Sementara itu, Osborne dan Plastrik (dalam Hernon, 1998 : 116) menyatakan bahwa kualitas pelayanan suatu organisasi dipengaruhi oleh : tujuan organisasi, sistem insentif yang dipakai, sistem akuntabilitas, dan struktur kekuasaan. Ada beberapa kesamaan dalam kedua pendapat tersebut. Struktur kekuasaan dan struktur organisasi dalam modelnya Osborne dan Plastrik kurang lebih sama dengan kepaduan tim dalam modelnya Parasuraman. Sementara sistem akuntabilitas identik dengan sistem pengawasan.

Berangkat dari persamaan persamaan ini serta dengan memperhatikan kondisi di lokasi penelitian, maka dalam penelitian ini, faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akan difokuskan pada : iklim organisasi, sistem pengawasan, dan struktur Birokrasi

Ketiga variabel tersebut dipilih dengan alasan bahwa ketiganya merupakan rangkuman dari pendapat dua kelompok ilmuwan, yaitu kelompok Parasuraman dan kelompok Osborne dan Plastrik.

### 1. Iklim Organisasi

Menurut Steers (1980 : 112), iklim organisasi dapat dipandang sebagai kepribadian organisasi yang dicerminkan oleh anggota anggotanya. Kemudian Davis (1997 : 104) menyatakan bahwa iklim organisasi sebagai "*the human environment within an organization employes do their work*".

Dalam penelitian ini, iklim organisasi diartikan sebagai sifat lingkungan kerja menurut penangkapan langsung pegawai yang bekerja di lingkungan tersebut dan yang dianggap sebagai kekuatan yang besar pengaruhnya pada perilaku pegawai terhadap pekerjaannya. Di sini iklim organisasi akan diukur dengan indikator sebagai berikut :

pemahaman terhadap tugas, artinya apakah pegawai memahami uraian tugasnya atau tidak, dorongan untuk berprestasi, artinya apakah para pegawai mendapatkan dorongan yang cukup untuk meningkatkan prestasinya atau tidak, dan sistem insentif, apakah para pegawai dihargai dan mendapatkan imbalan yang layak untuk prestasi mereka atau tidak.

## 2. Sistem Pengawasan

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sistem pengawasan. Untuk menjamin pelaksanaan tugas seoptimal mungkin diperlukan adanya pengawasan terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai, agar tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan yang dapat menyebabkan tidak terwujudnya tujuan organisasi. Beberapa faktor yang dapat memungkinkan terjadinya penyimpangan-penyimpangan menurut Yuniardi (1984 : 137) yaitu : (1) unsur ketidakpastian, (2) peristiwa yang tidak terduga sebelumnya, (3) unsur kegagalan, (4) unsur kesalahan manusia.

Menurut Siagian (1992 : 170-173), tujuan pengawasan adalah:

- a. Untuk mengetahui apakah segala sesuatu berjalan sesuai dengan rencana yang digariskan.
- b. Untuk mengetahui kesulitan-kesulitan dan kelemahan dalam bekerja.
- c. Untuk mengetahui apakah segala sesuatu dilaksanakan dengan instruksi serta apa yang telah diinstruksikan.
- d. Untuk mengetahui apakah segala sesuatu berjalan efisien.
- e. Untuk mengetahui jalan keluar, bila ternyata dijumpai kesulitan-kesulitan, kelemahan dan kegagalan untuk menuju ke arah perbaikan.

Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut, maka dengan pengawasan harus dapat menemukan kesulitan-kesulitan yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas melalui langkah-langkah tertentu. Oleh Chung dan Megginson (1981 : 111) disebutkan bahwa langkah-langkah dalam pengawasan adalah sebagai berikut :

(1) establishing performance standard, (2) measuring actual performance, (3) comparing actual performance against standard, and (4) taking corrective action.

Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga yang merupakan organisasi pemerintah penyedia pelayanan, dalam melaksanakan tugas-tugas pokok dan fungsinya perlu dilakukan pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan, unit pegawai organisasi maupun oleh aparat pegawai fungsional, seperti yang ditegaskan dalam Inpres Nomor 15 tahun 1983 berikut:

“Untuk meningkatkan pelaksanaan pengawasan yang efektif dalam tubuh aparatur pemerintah di dalam lingkungan masing-masing secara terus menerus dan menyeluruh dalam bentuk : (a) pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan/atasan masing-masing organisasi/satuan kerja terhadap bawahannya, (b) pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawas fungsional yang bersangkutan”.

Pada dasarnya pengawasan dilakukan dengan tujuan untuk menghindari terjadinya penyelewengan atau penyimpangan, sehingga pencapaian sasaran dapat berjalan dengan lancar. Dalam hal ini keberhasilan pelaksanaan pengawasan merupakan cita-cita yang dikehendaki untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan tugas. Sedangkan keberhasilan pengawasan sangat tergantung dari orang-orang yang tergabung dalam organisasi, baik dari pihak atasan sebagai pengawas maupun dari pihak pegawai sebagai yang diawasi. Adanya saling pengertian dan kedua belah pihak sangat diperlukan. Atasan sebagai pengawas harus memenuhi syarat-syarat tertentu untuk dapat melakukan pengawasan dengan baik. Sedangkan dari pihak pegawai atau bawahan mempunyai kewajiban untuk terbuka kepada atasan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem pengawasan adalah merupakan upaya sistematis untuk mencegah terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pegawai perpustakaan serta mendorong tercapainya kualitas pelayanan. Sedangkan indikator-indikator yang dipakai dalam sistem pengawasan ini adalah : frekuensi pengawasan, sanksi terhadap penyimpangan, tindak lanjut pengawasan



### 3. Struktur Birokrasi

Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno, 1989 : 77) struktur birokrasi diartikan sebagai karakteristik karakteristik, norma norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi di dalam badan badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Sedangkan Robbins (1995 : 6) menyatakan bahwa struktur organisasi/birokrasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi yang akan diikuti.

Lebih jauh Robbins (1995 : 6) menyatakan bahwa sebuah struktur birokrasi mempunyai tiga komponen yaitu kompleksitas, formalitas, dan sentralitas. Kompleksitas berarti dalam struktur birokrasi mempertimbangkan tingkat diferensiasi yang ada dalam organisasi termasuk di dalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi serta tingkat sejauh mana unit unit organisasi tersebar. Formalisasi berarti dalam struktur birokrasi memuat tentang cara atau prosedur bagaimana suatu kegiatan itu dilaksanakan (*standard operating procedure*), apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan. Sentralisasi berarti dalam struktur birokrasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan.

Berdasarkan pengertian dan fungsi struktur birokrasi tersebut, menunjukkan bahwa struktur birokrasi dapat berpengaruh terhadap pencapaian kualitas pelayanan perpustakaan. Adapun indikator yang digunakan dalam konsep ini adalah : pemahaman terhadap struktur organisasi, kewenangan dalam pengambilan keputusan, dan pola kerjasama dan komunikasi di antara pegawai.

#### D. Keterkaitan Antara Iklim Organisasi, Sistem Pengawasan Dan Struktur Birokrasi Dengan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan uraian dalam beberapa sub bab tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan akan dipengaruhi oleh iklim organisasi, sistem pengawasan dan struktur birokrasi.

Kualitas pelayanan akan tinggi apabila tujuan pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata, ketepatan pelayanan, fasilitas fisik,

kemampuan dan sikap pegawai pelayanan. Untuk mewujudkan serangkaian tujuan pelayanan prima tersebut, diperlukan iklim organisasi yang kondusif, yang bercirikan : adanya pemahaman terhadap tugas, kesesuaian antara tugas dengan kualifikasi sumber daya manusia, kesesuaian antara teknologi dengan pekerjaan, adanya dorongan untuk meningkatkan prestasi, dan adanya sistem insentif yang dapat memacu pegawai untuk meningkatkan prestasi. Sebaliknya kualitas pelayanan akan menjadi rendah apabila iklim organisasi tidak kondusif, dalam arti tugas- tugas tidak terstruktur rapi, dorongan untuk meningkatkan prestasi tidak ada, dan sistem insentif tidak dapat memacu pegawai untuk meningkatkan prestasi.

Sama halnya dengan iklim organisasi dan struktur birokrasi, sistem pengawasan juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas yang ditandai dengan tercapainya tujuan pelayanan prima akan dapat direalisasikan apabila sistem pengawasan di instansi penyelenggara pelayanan mendukung tercapainya kualitas pelayanan tersebut. Mendukung di sini berarti pengawasan dilakukan dengan kontinyu, sanksi dilakukan secara tegas, dan tindak lanjut pengawasannya juga jelas.

### BAB III METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Nawawi, 1998 : 63). Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu (Singarimbun : 1989 : 4).

Sedangkan populasi dalam penelitian ini adalah pegawai perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai petugas atau penyedia layanan dan pengguna perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai masyarakat yang dilayani. Jumlah pegawai perpustakaan adalah 54 orang, sedangkan pengguna perpustakaan berjumlah 6421 orang yang terdiri dari Fakultas Adab: 1549 orang, Fakultas Dakwah : 1127 orang, Fakultas Syari'ah : 819 orang, Fakultas Tarbiyah : 1961 orang, dan Fakultas Ushuludin : 945 orang, dan Pascasarjana 399, sehingga

jumlah populasi secara keseluruhan adalah 6862 orang (Data Kepegawaian 2000 2001). Karena jumlahnya cukup banyak, maka perlu ditentukan sampel penelitian.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 1998 : 17; Powell, 1991 : 62; Supranto, 1998 : 9). Munculnya permasalahan sampel, karena dalam suatu penelitian, tidaklah realistis untuk meneliti seluruh populasi, lebih-lebih populasi yang sangat banyak (Faisal, 1992 : 57). Di samping itu metode sampel ini lebih efektif dan efisien dilihat dari segi biaya, tenaga, dan waktu yang dibutuhkan (Arikunto, 1998 : 119).

Metode pengambilan sampel dilakukan secara acak berlapis di mana sampelnya diperoleh dengan cara sebagai berikut : (1) Populasi dipecah/dibagi menjadi populasi yang lebih kecil, disebut stratum (2) Pembentukan stratum diusahakan homogen atau relatif homogen. (3) Setiap stratum kemudian diambil sampel secara acak dan dibuat perkiraan untuk mewakili stratum yang bersangkutan (Supranto, 1998 : 125) (5) Pengambilan sampel untuk tiap-tiap stratum menggunakan prosentasi sampel, yaitu sebanyak 5 %, kecuali untuk stratum pegawai perpustakaan diambil seluruhnya. Penentuan besarnya sampel ini didasarkan pada pendapat Soetrisno Hadi yang mengatakan bahwa tidak ada ketentuan mutlak berapa banyak sampel harus diambil dari suatu populasi (1975 : 73). Sedangkan menurut Guilford (dalam Supranto, 1997 : 239) persyaratan sampel penelitian minimal sebanyak 30 orang. Sedangkan alasan menggunakan sampel acak berlapis, dengan pertimbangan bahwa setiap stratum adalah homogen atau

stratum akan memberikan perkiraan menyeluruh yang mewakili populasi.

Berdasarkan teori pengambilan sampel di atas, maka dalam penelitian ini jumlah sampelnya adalah 392 orang. Hasil ini diperoleh dari cara seperti terlihat pada tabel.

Adapun metode pengumpulan data yang dipergunakan adalah metode riset kepustakaan dan lapangan. Setelah kegiatan pengumpulan data selesai, kemudian dilakukan analisis data.

#### BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta pada umumnya dapat dikatakan sudah baik. Hal ini didasarkan kepada hasil pengolahan data kuesioner pengguna perpustakaan pada setiap indikator kualitas pelayanan, di mana sebagian besar responden memberikan tanggapan yang positif.

Untuk indikator **kesederhanaan**, 173 responden atau 51.18% menjawab sederhana, 105 responden atau 31.07% menjawab cukup sederhana, 52 responden atau 15.38% menjawab banyak dan berbelit, dan 8 responden atau 2.37% menjawab tidak mengetahui. Dari hasil pengolahan data ini dapat diartikan bahwa pelayanan pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta sudah menerapkan prinsip kesederhanaan.

No.	Stratum dari Populasi	Jumlah	Penentuan sampel
1.	Pegawai Perpustakaan	54 orang	54 orang (diambil seluruhnya)
2.	Fakultas Adab	1549 orang	$1549 \times 5\% = 77,45$ (77 orang)
3.	Fakultas Dakwah	1127 orang	$1127 \times 5\% = 56,35$ (56 orang)
4.	Fakultas Syari'ah	809 orang	$809 \times 5\% = 40,45$ (40 orang)
5.	Fakultas Tarbiyah	1961 orang	$1961 \times 5\% = 98,05$ (98 orang)
6.	Fakultas Ushuluddin	945 orang	$945 \times 5\% = 47,25$ (47 orang)
7.	Pascasarjana	399 orang	$399 \times 5\% = 19,95$ (20 orang)
<b>Jumlah</b>		<b>6862 orang</b>	<b>392 orang</b>

relatif homogen, sehingga akan memberikan perkiraan yang dapat mewakili stratum yang bersangkutan. Perkiraan gabungan yang diperoleh berdasarkan perkiraan dari setiap

Untuk indikator **kejelasan dan kepastian**, ada empat hal yang ditanyakan kepada responden dari kelompok pengguna perpustakaan, yaitu kejelasan dan kepastian mengenai prosedur pelayanan, kejelasan dan kepastian



mengenai rincian biaya pelayanan, kejelasan dan kepastian mengenai waktu pelayanan, serta kejelasan dan kepastian mengenai hak dan kewajiban pengguna perpustakaan. Dari keempat hal tersebut, rata-rata responden yang memberikan jawaban positif di atas 70%.

Untuk indikator **keamanan** dan kenyamanan dalam pelayanan perpustakaan, hanya diperoleh frekuensi 66 responden atau 19.52% yang menjawab adanya keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan. Sedangkan 33 responden atau 9.77% menjawab kurang aman dan nyaman. Selebihnya, 239 responden atau 70.71% menyatakan tidak aman dan tidak nyaman.

Untuk indikator **keterbukaan**, ada tiga pertanyaan yang diajukan kepada responden, yaitu keterbukaan informasi tentang syarat keanggotaan, denda keterlambatan, dan tanggung jawab pelayanan. Dari ketiga pertanyaan tersebut, pertanyaan mengenai keterbukaan dalam hal syarat keanggotaan diperoleh frekuensi sebanyak 268 responden atau 79.29%, menjawab terbuka dan jelas. Pertanyaan mengenai keterbukaan dalam hal tanggung jawab pelayanan diperoleh frekuensi sebanyak 289 responden atau 85.50%, menjawab terbuka dan jelas. Sedangkan pertanyaan mengenai keterbukaan dalam hal denda keterlambatan peminjaman diperoleh frekuensi sebanyak 135 responden atau 39.94%, menjawab terbuka dan jelas.

Untuk indikator **efisiensi**, dapat diinterpretasikan bahwa pelayanan pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sudah efisien. Hal ini ditunjukkan dengan hasil analisis data, di mana diperoleh frekuensi sebanyak 279 responden atau 82.55%, menjawab adanya efisiensi dalam pelayanan.

Untuk indikator **ekonomis**, ada empat pertanyaan yang diajukan kepada responden, yaitu pertanyaan tentang biaya pendaftaran anggota, biaya foto kopi, biaya denda keterlambatan, dan biaya bebas pustaka. Pertanyaan tentang; biaya pendaftaran anggota, biaya foto kopi, dan biaya denda keterlambatan ditanggapi positif oleh responden. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis data yang menunjukkan prosentase di atas 50%, menjawab semua biaya pelayanan pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tersebut ekonomis. Untuk pertanyaan tentang biaya, bebas pustaka, hanya diperoleh frekuensi sebanyak 82 responden atau 24.26%. menjawab ekonomis.

Meskipun demikian, hal ini tidak dapat dikatakan bahwa biaya bebas pustaka itu tidak ekonomis karena 225 responden atau 66.57% menjawab tidak mengetahui. Ketidaktahuan responden ini disebabkan mereka belum pernah mengurus bebas pustaka.

Untuk indikator **keadilan**, dapat diinterpretasikan bahwa pelayanan pada Perpustakaan MIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah menerapkan prinsip keadilan dengan tidak membedakan antara pengguna yang satu dengan lainnya. Hal ini dibuktikan dengan tanggapan responden yang menyatakan adanya keadilan dalam pelayanan sebanyak 286 orang atau 84.62%.

Untuk indikator **ketepatan waktu pelayanan**, 189 responden atau 53.92% menjawab bahwa waktu pelayanan pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta sudah tepat.

Untuk indikator **fasilitas fisik perpustakaan**, ada tiga pertanyaan yang diajukan kepada responden yaitu tentang keberadaan lokasi perpustakaan, keberadaan fasilitas fisik, dan kesesuaian koleksi perpustakaan. Untuk ketiga pertanyaan yang berhubungan dengan fasilitas fisik ini sebagian besar responden menanggapi secara negatif. Hal ini telah dibuktikan dengan hasil analisis data yang menunjukkan frekuensi sebanyak 233 responden atau 68%, menjawab bahwa lokasi perpustakaan tidak strategis. Kemudian diperoleh frekuensi sebanyak 188 responden atau 55.621/o, menjawab bahwa fasilitas fisik perpustakaan tidak mencukupi. Dan frekuensi sebanyak 270 responden atau 50.30%, menjawab bahwa koleksi perpustakaan kurang sesuai atau tidak sesuai dengan kebutuhan.

Untuk indikator **kemampuan pegawai perpustakaan**, tanggapan pengguna perpustakaan yang menjadi responden cukup bervariasi, 157 responden atau 46.45% mengatakan bahwa pegawai perpustakaan mahir dalam menjalankan tugasnya, 116 responden atau 34.32% mengatakan pegawai perpustakaan kurang mahir, 42 responden atau 12.43% mengatakan bahwa pegawai perpustakaan tidak mahir. Sedangkan 23 responden atau 6.80% menjawab pegawai perpustakaan membingungkan dalam memberikan pelayanan.

Untuk indikator **sikap pegawai perpustakaan**, sebagian besar responden memberikan tanggapan yang positif. Hal ini didasarkan pada data yang menunjukkan

frekuensi sebanyak 180 responden atau 53.26% merasakan bahwa sikap pegawai perpustakaan hormat dan ramah dalam memberikan pelayanan, serta frekuensi sebanyak 115 atau 34.0 % mengatakan cukup hormat dan ramah. Pada pertanyaan ini, hanya diperoleh frekuensi sebanyak 43 responden atau 12.72% yang menjawab tidak hormat dan tidak ramah.

Untuk **variabel iklim organisasi**, ada tiga indikator yang ditanyakan kepada pegawai perpustakaan, yaitu pemahaman pegawai perpustakaan terhadap tugas, dorongan untuk berprestasi, dan sistem insentif. Dari ketiga indikator ini, pegawai perpustakaan memberikan tanggapan yang positif.

Mengenai tanggapan pegawai terhadap pemahaman terhadap tugas, diperoleh frekuensi sebanyak 38 responden atau 76% dari 50 responden, menjawab sangat memahami uraian tugas yang ada. Kemudian 7 responden atau 14% menjawab sudah memahami uraian tugasnya. Sedangkan 5 responden atau 10.00% memahami uraian tugas tetapi sebagian. Berdasarkan data ini dapat dikatakan bahwa hampir seluruh pegawai Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah memahami uraian tugasnya.

Pegawai perpustakaan memberikan tanggapan yang positif terhadap pertanyaan tentang dorongan berprestasi, yaitu 46 orang atau 92% mengaku kuatnya dorongan berprestasi pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Hanya 4 orang atau 8.00% yang menjawab tidak mengetahui adanya dorongan untuk berprestasi.

Pegawai perpustakaan juga mengakui adanya sistem insentif yang diberikan kepada pegawai perpustakaan. Meskipun jumlahnya relatif kecil, 42 responden atau 84.00% mengaku bahwa sistem insentif tersebut mendorong mereka dalam peningkatan prestasi kerja.

Untuk variabel **sistem pengawasan**, ada tiga indikator yang ditanyakan kepada pegawai perpustakaan, yaitu frekuensi pengawasan, sanksi terhadap penyimpangan, dan tindak lanjut pengawasan. Berdasarkan hasil analisis data, sebagian besar responden menjawab bahwa sistem pengawasan pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah diterapkan dengan baik, dengan melaksanakan ketiga indikator tersebut.

Untuk variabel **struktur organisasi**, ada tiga indikator yang ditanyakan kepada pegawai perpustakaan, yaitu

pemahaman pegawai terhadap struktur organisasi, kewenangan dalam pengambilan keputusan, dan pola kerjasama dan komunikasi antara pegawai. Ketiga, indikator ini ditanggapi dengan positif oleh pegawai perpustakaan seperti yang telah dijelaskan pada hasil analisis data di atas.

Dari penjelasan responden, iklim organisasi yang berjalan dengan baik, sistem pengawasan yang jelas, serta struktur organisasi yang dijadikan dasar dalam melaksanakan pekerjaan menurut mereka sangat berpengaruh terhadap terwujudnya etos kerja di perpustakaan yang akhirnya dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas seperti yang dirasakan oleh pengguna perpustakaan.

## BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan interpretasi di atas yang meliputi tanggapan pengguna perpustakaan terhadap kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan informasi, keadilan, efisiensi, ekonomis, ketepatan waktu, dan kemampuan pegawai perpustakaan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menurut tanggapan pengguna perpustakaan yang menjadi sampel penelitian sudah berjalan dengan baik dengan memperhatikan sendi sendi pelayanan prima atau pelayanan yang berkualitas menurut Kepmenpan Nomor 81 Tahun 1993. Hanya ada beberapa hal yang masih perlu diperhatikan yaitu mengenai keterbukaan informasi tentang biaya, denda keterlambatan, fasilitas fisik perpustakaan, dan sikap pegawai perpustakaan dalam menjalankan tugasnya.

Kualitas pelayanan pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dapat terwujud dengan baik, seperti yang telah dijelaskan di atas tersebut karena dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu iklim organisasi, sistem pengawasan dan struktur birokrasi. Faktor faktor ini ditentukan dengan mengacu kepada pendapat Parasuraman dan David Osborne.

Berdasarkan hasil analisis data dapat diinterpretasikan bahwa ketiga variabel di atas yaitu iklim organisasi, sistem pengawasan dan struktur birokrasi pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menurut tanggapan pegawai perpustakaan telah ada dan berjalan dengan baik.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi, 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chung, Kae H. & Leon C. Megginson, 1981. *Organizational Behavior Developing Managerial Skill*. New York: Harper and Row Publisher.
- Davis, Keith. 1997. *Human Relations Personnel Management*. London: McGraw Hill.
- Faisah, Sanapiah, 1992. *Format Format Penelitian Sosial : Dasar Dasar Dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali.
- Hadi, Soetrisno, 1975. *Metodologi Research Jilid I* Yogyakarta : Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM.
- Hardjosoedanno, Soewarso, 1997. *Dasar Dasar Total Quality Management* Yogyakarta: Andi Offset.
- Hernon, Peter and Ellen Altman, 1998. *Assessing Service Quality: Satisfying The Expectations of Library Customers*. Chicago : American Library Association.
- Nawawi, Hadari, 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Powell, Ronald R., 1991. *Basic Research Methods for Librarians*. Norwood, New Jersey : Ablex Publishing Corporation.
- Robbins, Stephen P., 1993. *Teori Organisasi : Struktur, Desain, dan Aplikasi*. Jakarta: Arcan.
- Siagian, Sondang P., 1992. *Fungsi Fungsi Managerial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effedi (ed.), 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Soeatminah, 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Pustakawan*. Yogyakarta : Kanisius.
- Steers, Richard, 1985. *Efektivitas Organisasi : Kaidah Perilaku*. Surabaya Penerbit Airlangga.
- Supranto, J. 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar* Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. 1998, *Teknik Sampling Untuk Survei dan Eksperimen*. Jakarta Rineka Cipta.
- Teas, R. Kenneth, "Expectations, Performance, Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality". *Journal of Marketing*. Vol 57 October. Pp. 18 34.
- Tjiptono, Fandy, 2000. *Prinsip Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Whitehall, Tom, 1995. "Quality in Library and Information Service: A Review" dalam *Library Management*.