



UNIVERSITAS INDONESIA

**KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN HUKUM
BADAN PEMBINAAN HUKUM NASIONAL**

T E S I S

**IRA YUSTISIA SMARAYONI
0706186120**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA**

JAKARTA
Juni, 2009



UNIVERSITAS INDONESIA

KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN HUKUM
BADAN PEMBINAAN HUKUM NASIONAL

T E S I S

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar
Magister Sains (M.Si) dalam Ilmu Administrasi

IRA YUSTISIA SMARAYONI
0706186120

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
Kekhususan : Administrasi Kebijakan Pelayanan Publik

JAKARTA
Juni, 2009

Universitas Indonesia

Kualitas pelayanan..., Ira Yustisia Smarayoni, FISIP UI, 2009

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ira Yustisia Smarayoni

NPM : 0706186120

Tanda Tangan :

Tanggal : 1 Juli 2009

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Ira Yustisia Smarayoni
NPM : 0706186120
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Perpustakaan Hukum
Badan Pembinaan Hukum Nasional

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein ()
Pembimbing : Prof. Dr. Azhar Kasim, MPA ()
Penguji Ahli : Dr. Amy S. Rahayu, M.Si. ()
Sekretaris Sidang : Drs. Heri Fathurahman, M.Si. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 1 Juli 2009

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis dengan judul Kualitas Pelayanan Perpustakaan Hukum Badan Pembinaan Hukum Nasional ini dilakukan guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi, Kekhususan Administrasi dan Kebijakan Pelayanan Publik, Program Pascasarjana, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sejak masa perkuliahan hingga penulisan tesis ini, sulit kiranya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, selaku Dekan FISIP-UI.
2. Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi, Program Pascasarjana, FISIP-UI.
3. Prof. Dr. Azhar Kasim, MPA, selaku dosen pembimbing tesis yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan tesis ini.
4. Segenap Dosen Program Pascasarjana FISIP-UI beserta seluruh Staf Sekreariat dan Perpustakaan FISIP-UI, yang telah memberikan bimbingan, dukungan dan bantuan selama mengikuti studi hingga selesainya penulisan tesis ini, baik di bidang pemahaman materi kuliah, penyelesaian administrasi, maupun penelusuran kepustakaan.
5. Sekretaris Badan Pembinaan Hukum Nasional yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti program rintisan gelar Strata 2.
6. Kepala Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional beserta seluruh jajaran.
7. Kepala Bidang Pengolahan Data Elektronik beserta seluruh jajaran, terima kasih atas segala toleransi yang diberikan.
8. Kepala Sub Bidang Perpustakaan beserta seluruh jajaran yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk melakukan diskusi-diskusi bersama peneliti.

9. Jajaran Fungsional Pustakawan yang telah banyak memberikan informasi tentang pengelolaan perpustakaan.
10. Mama Rulyani, Papa Samekto "nun jauh disana", Ayah Taufik, Bimo dan Dita, serta segenap keluarga yang telah memberikan dukungan moril maupun materil.
11. Seluruh rekan studi Program Pasca Sarjana kekhususan AKPP-HAM tahun akademik 2007-2008.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam menyelesaikan studi baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna serta tidak luput dari berbagai kekurangan, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak baik dari segi materi maupun teknik penulisan yang berguna bagi perbaikan dan penyempurnaan penulisan tesis ini.

Jakarta, Juli 2009

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ira Yustisia Smarayoni
NPM : 0706186120
Program Studi : Ilmu Administrasi
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tesis

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Kualitas Pelayanan Perpustakaan Hukum Badan Pembinaan Hukum Nasional

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 1 Juli 2009

Yang menyatakan

(Ira Yustisia Smarayoni)

ABSTRAK

Nama : Ira Yustisia Smarayoni
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul : Kualitas Pelayanan Perpustakaan Hukum Badan Pembinaan
Hukum Nasional

Tesis ini membahas kualitas pelayanan perpustakaan hukum di Badan Pembinaan Hukum Nasional, khususnya untuk mengetahui kemampuan pihak manajemen (pengelola) perpustakaan dalam mempersepsikan pelayanan yang diharapkan pengguna serta menetapkan standar kualitas pelayanan berdasarkan harapan pengguna tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menyatakan pengelola perpustakaan belum mampu memahami kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pengguna sehingga sistem pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pengguna. Hal ini dikarenakan kurangnya orientasi pada riset pasar dan tidak adanya standar pelayanan yang jelas, sehingga perlu lebih meningkatkan riset pada kebutuhan pengguna serta menetapkan standar pelayanan yang berorientasi kepada pengguna perpustakaan.

Kata kunci:

Kualitas pelayanan, perpustakaan, persepsi manajemen, standar pelayanan

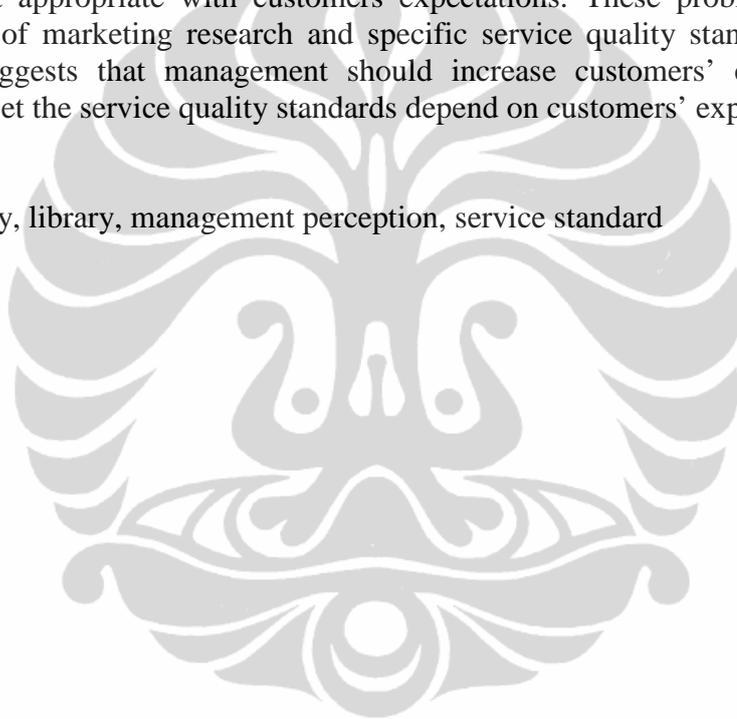
ABSTRACK

Name : Ira Yustisia Smarayoni
Study Program : Administration Science
Title : Service Quality of Law Library at National Law Development Agency

The focus of this study is service quality of law library at National Law Development Agency, especially to understand the ability of library management in order to perceive customers expected service and set service quality standard depend on it. This research is quantitative descriptive. According to this research, library management may not able to understand what customers expect so that the system is not appropriate with customers expectations. These problems occur because lack of marketing research and specific service quality standards. The researcher suggests that management should increase customers' expectation research and set the service quality standards depend on customers' expectation.

Key words:

Service quality, library, management perception, service standard



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang Masalah.....	1
Perumusan Masalah.....	8
Tujuan Penelitian.....	8
Manfaat Penelitian.....	9
Sistematika Penulisan.....	9
BAB 2 TINJAUAN LITERATUR.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Kerangka Teoritik.....	11
2.2.1 Administrasi Publik.....	12
2.2.2 Pelayanan Publik.....	13
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	30
2.2.5 Pelayanan Perpustakaan.....	31
2.3 Model Analisis.....	33
2.4 Operasionalisasi Konsep.....	34
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Pendekatan Penelitian.....	37
3.2 Jenis Penelitian.....	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4 Populasi.....	38
3.5 Sampel.....	38
3.6 Uji Validitas Instrumen.....	40
3.7 Uji Reliabilitas Instrumen.....	42
3.8 Teknik Analisis Data.....	44
BAB 4 PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Umum Organisasi.....	45
4.2 Karakteristik Responden.....	55

4.3	Analisis Kesenjangan antara Pelayanan yang Diharapkan oleh Pengguna dengan Persepsi Manajemen tentang Harapan Pengguna.....	63
4.4	Analisis Kesenjangan Antara Persepsi Manajemen tentang Harapan Pengguna dengan Spesifikasi Kualitas Pelayanan.....	80
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	101
5.1	Kesimpulan.....	101
5.2	Saran.....	103
	DAFTAR REFERENSI.....	104
	LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Pengunjung Perpustakaan Hukum BPHN.....	4
Tabel 2.1	Dimensi Servqual.....	21
Tabel 2.2	Operasionalisasi Konsep.....	34
Tabel 3.1	Populasi Pegawai BPHN.....	38
Tabel 3.2	Parameter Guilford.....	43
Tabel 4.1	Klasifikasi Jabatan Struktural Pengelola Perpustakaan Hukum BPHN.....	50
Tabel 4.2	Klasifikasi Jabatan Fungsional Pengelola Perpustakaan Hukum BPHN.....	51
Tabel 4.3	Koleksi Bahan Pustaka Perpustakaan Hukum BPHN.....	55
Tabel 4.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.6	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	57
Tabel 4.7	Klasifikasi Responden Berdasarkan Golongan.....	57
Tabel 4.8	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jabatan.....	58
Tabel 4.9	Klasifikasi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	58
Tabel 4.10	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.11	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.12	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	60
Tabel 4.13	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.14	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.15	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	62
Tabel 4.16	Klasifikasi Responden Berdasarkan Golongan.....	62

Tabel 4.17	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jabatan.....	63
Tabel 4.18	Klasifikasi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	63
Tabel 4.19	Skor Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Pengguna Perpustakaan Hukum BPHN.....	64
Tabel 4.20	Distribusi Skor Kesenjangan Pengguna Perpustakaan Hukum BPHN.....	65
Tabel 4.21	Distribusi Skor Persepsi Manajemen Terhadap Faktor Penyebab Kesenjangan antara Harapan Pengguna dan Persepsi Manajemen.....	66
Tabel 4.22	Distribusi Frekuensi Pernyataan : BPHN melakukan riset terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan secara rutin.....	67
Tabel 4.23	Distribusi Frekuensi Pernyataan : Riset terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan difokuskan pada kualitas pelayanan perpustakaan.....	68
Tabel 4.24	Distribusi Frekuensi Pernyataan : Hasil riset terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan digunakan untuk kegiatan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.....	69
Tabel 4.25	Distribusi Frekuensi Pernyataan : BPHN secara rutin mengumpulkan informasi tentang kualitas pelayanan yang diharapkan pengguna perpustakaan.....	70
Tabel 4.26	Distribusi Frekuensi Pernyataan : Pimpinan yang terkait dengan perpustakaan sering berinteraksi langsung dengan pengguna perpustakaan.....	70
Tabel 4.27	Indikator Orientasi Pada Riset Pasar.....	71
Tabel 4.28	Distribusi Frekuensi Pernyataan : Petugas bagian pelayanan perpustakaan sering berkomunikasi dengan Pimpinan yang terkait dengan perpustakaan.....	74
Tabel 4.29	Distribusi Frekuensi Pernyataan : Pimpinan yang terkait dengan perpustakaan jarang meminta saran mengenai pelayanan perpustakaan kepada petugas pelayanan perpustakaan.....	75

Tabel 4.30 Distribusi Frekuensi Pernyataan : Pimpinan yang terkait dengan perpustakaan sering berinteraksi secara tatap muka dengan petugas bagian pelayanan perpustakaan.....	76
Tabel 4.31 Distribusi Frekuensi Pernyataan : Komunikasi antara petugas bagian pelayanan perpustakaan dengan pimpinan pada eselon yang lebih tinggi dilakukan secara tertulis.....	77
Tabel 4.32 Indikator Komunikasi Ke Atas.....	77
Tabel 4.33 Distribusi Frekuensi Pernyataan : Tingkatan manajemen antara petugas di bagian pelayanan Perpustakaan dengan pimpinan tingkat atas terlalu jauh.....	79
Tabel 4.34 Distribusi Score Persepsi Manajemen Terhadap Faktor Penyebab Kesenjangan Penetapan Standar Kualitas Pelayanan.....	81
Tabel 4.35 Distribusi Frekuensi Pernyataan : BPHN tidak memiliki komitmen terhadap pentingnya sumberdaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.....	82
Tabel 4.36 Distribusi Frekuensi Pernyataan : BPHN memiliki program untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.....	83
Tabel 4.37 Distribusi Frekuensi Pernyataan : BPHN selalu memberikan penghargaan bagi pimpinan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan unit eselon yang dipimpinnya.....	84
Tabel 4.38 Distribusi Frekuensi Pernyataan : BPHN lebih menekankan pada keberlangsungan jalannya perpustakaan dibandingkan dengan pelayanan kepada pengguna.....	85
Tabel 4.39 Indikator Komitmen Manajemen.....	86
Tabel 4.40 Distribusi Frekuensi Pernyataan : BPHN menggunakan proses formal untuk menetapkan tujuan/sasaran kualitas pelayanan bagi pegawai yang terkait dengan bagian pelayanan perpustakaan.....	88

Tabel 4.41	Distribusi Frekuensi Pernyataan : Pimpinan yang terkait dengan pengelolaan perpustakaan berupaya untuk mendefinisikan dan menetapkan tujuan/sasaran kualitas pelayanan perpustakaan.....	89
Tabel 4.42	Distribusi Frekuensi Pernyataan : Penetapan tujuan/sasaran kualitas pelayanan perpustakaan lebih didasarkan pada orientasi pengguna bukan pada orientasi organisasi.....	90
Tabel 4.43	Indikator Penetapan Tujuan/Sasaran.....	91
Tabel 4.44	Distribusi Frekuensi Pernyataan : Perpustakaan Hukum BPHN memiliki standarisasi tugas dalam melayani pengguna perpustakaan.....	93
Tabel 4.45	Distribusi Frekuensi Pernyataan : BPHN memiliki program untuk pengembangan prosedur pelayanan perpustakaan.....	94
Tabel 4.46	Indikator Standrisasi Tugas.....	94
Tabel 4.47	Distribusi Frekuensi Pernyataan : BPHN memiliki sistem pelayanan perpustakaan hukum yang sesuai dengan keinginan pengguna.....	96
Tabel 4.48	Distribusi Frekuensi Pernyataan : BPHN tidak memiliki cukup dana untuk memberikan kualitas pelayanan sesuai keinginan pengguna perpustakaan.....	97
Tabel 4.49	Distribusi Frekuensi Pernyataan : Dengan sumber daya yang dimiliki Perpustakaan Hukum BPHN belum mampu memberikan pelayanan sesuai keinginan pengguna perpustakaan.....	98
Tabel 4.50	Distribusi Frekuensi Pernyataan : Dimungkinkan adanya perubahan kebijakan dan prosedur untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.....	99
Tabel 4.51	Indikator Persepsi Fisibilitas.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kualitas Pelayanan Gronroos.....	20
Gambar 2.2 Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	23
Gambar 2.3 Conceptual Model of service Quality.....	24
Gambar 2.4 Model Analisis Penelitian.....	33



ABSTRAK

Nama : Ira Yustisia Smarayoni
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul : Kualitas Pelayanan Perpustakaan Hukum Badan Pembinaan
Hukum Nasional

Tesis ini membahas kualitas pelayanan perpustakaan hukum di Badan Pembinaan Hukum Nasional, khususnya untuk mengetahui kemampuan pihak manajemen (pengelola) perpustakaan dalam mempersepsikan pelayanan yang diharapkan pengguna serta menetapkan standar kualitas pelayanan berdasarkan harapan pengguna tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menyatakan pengelola perpustakaan belum mampu memahami kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pengguna sehingga sistem pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pengguna. Hal ini dikarenakan kurangnya orientasi pada riset pasar dan tidak adanya standar pelayanan yang jelas, sehingga perlu lebih meningkatkan riset pada kebutuhan pengguna serta menetapkan standar pelayanan yang berorientasi kepada pengguna perpustakaan.

Kata kunci:

Kualitas pelayanan, perpustakaan, persepsi manajemen, standar pelayanan

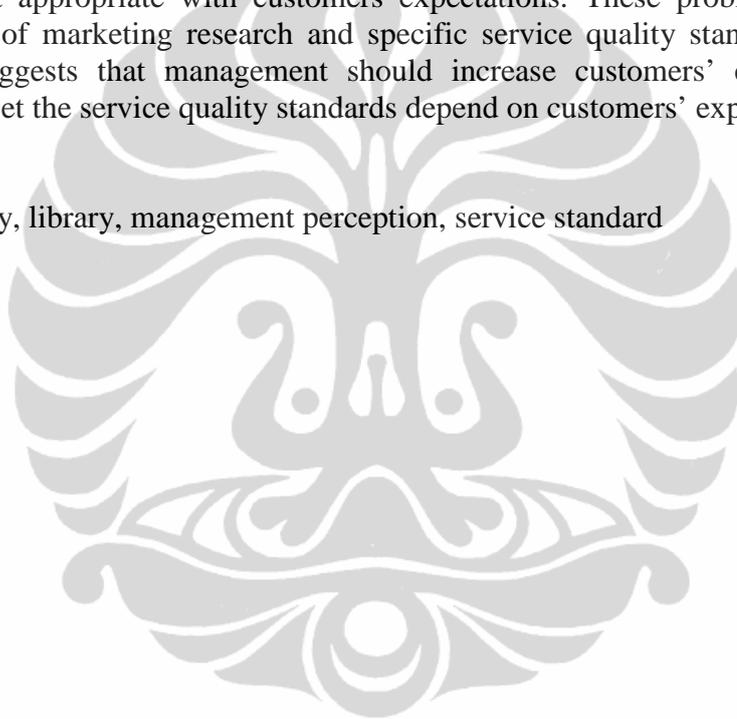
ABSTRACK

Name : Ira Yustisia Smarayoni
Study Program : Administration Science
Title : Service Quality of Law Library at National Law Development Agency

The focus of this study is service quality of law library at National Law Development Agency, especially to understand the ability of library management in order to perceive customers expected service and set service quality standard depend on it. This research is quantitative descriptive. According to this research, library management may not able to understand what customers expect so that the system is not appropriate with customers expectations. These problems occur because lack of marketing research and specific service quality standards. The researcher suggests that management should increase customers' expectation research and set the service quality standards depend on customers' expectation.

Key words:

Service quality, library, management perception, service standard



BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini berisi alasan-alasan yang melatarbelakangi penelitian yang dilakukan di Badan Pembinaan Hukum Nasional sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan publik berupa perpustakaan hukum. Pada bab ini akan dijelaskan pula tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian serta sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang Masalah

Keinginan untuk mewujudkan *good governance* dalam kehidupan pemerintahan Indonesia telah lama menjadi mimpi bagi sebagian besar masyarakat Indonesia. Dengan penerapan praktek *good governance* diharapkan dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan sehingga akan terwujud praktek pemerintahan yang baik yaitu mampu mewujudkan transparansi, penegakan hukum, dan akuntabilitas publik.

Sepanjang perjalanannya hingga saat ini Indonesia masih dihadapkan dengan masalah penegakan supremasi hukum. Kepatuhan dan kesadaran masyarakat untuk menjunjung tinggi supremasi hukum, transparansi, akuntabilitas dan Hak Asasi Manusia dalam bermasyarakat dan bernegara masih sulit untuk dicapai. Penegakan hukum dan ketertiban merupakan syarat mutlak bagi terciptanya Indonesia yang aman, damai, dan sejahtera. Ketiadaan penegakan hukum dan ketertiban dapat menghambat tercapainya kehidupan masyarakat yang damai, adil dan sejahtera. Mengingat begitu pentingnya kedudukan hukum di negara Indonesia maka diperlukan satu sistem hukum nasional yang sesuai dengan kepribadian dan kepentingan bangsa Indonesia.

Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) sebagai salah satu Unit Eselon I pada Departemen Hukum dan HAM mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan di bidang hukum nasional. Dengan melaksanakan tugas yang diamanatkan, diharapkan dapat tercapai visi BPHN yaitu "Terwujudnya sistem dan politik hukum nasional yang mantap dalam rangka tegaknya supremasi hukum dan hak asasi manusia." Guna mencapai visi yang telah ditetapkan, BPHN

melakukan beberapa kegiatan pokok yaitu kegiatan pembinaan hukum dan kegiatan pelayanan hukum. Salah satu kegiatan pelayanan hukum yang memiliki andil yang cukup besar dalam pembangunan dan pembinaan hukum nasional adalah pelayanan perpustakaan/dokumentasi hukum.

Sebagai sebuah organisasi publik perpustakaan mempunyai peran yang strategis dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa. Perpustakaan dapat menjadi media dan pusat informasi serta sumber ilmu pengetahuan yang tidak habis-habisnya untuk digali, ditimba, dan dikembangkan. Hingga saat ini kehadiran perpustakaan masih sangat dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat, terutama bagi kalangan pelajar, mahasiswa, dan kelompok-kelompok tertentu guna menunjang aktivitasnya.

Perpustakaan Hukum merupakan salah satu unit eselon IV di Badan Pembinaan Hukum Nasional. Perpustakaan ini berada dibawah unit eselon II Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional dan unit eselon III Bidang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum. Perpustakaan yang terdapat di BPHN termasuk kedalam kategori perpustakaan khusus, yaitu merupakan salah satu jenis perpustakaan yang dibentuk oleh lembaga pemerintah/swasta, atau asosiasi yang mempunyai misi pada bidang tertentu. Secara umum, perpustakaan khusus bertujuan untuk memberikan layanan informasi kepada suatu kelompok masyarakat homogen yang mempunyai minat dan kebutuhan akan informasi khusus. Dalam hal ini Perpustakaan Hukum BPHN mengkhususkan diri dalam hal pelayanan informasi hukum.

Pada umumnya perpustakaan khusus bersifat tertutup, dalam arti bahwa perpustakaan khusus berperan sebagai pusat yang dapat memberikan layanan informasi hanya kepada pimpinan dan staf atau karyawan instansi pemilik perpustakaan tersebut sehingga tidak terbuka untuk masyarakat umum. Namun tidak demikian halnya dengan Perpustakaan Hukum BPHN. Sebagai penyedia layanan publik di bidang hukum, perpustakaan ini disamping digunakan oleh para perencana, peneliti, dan penyuluh hukum di lingkungan BPHN juga terbuka untuk masyarakat umum yang berminat dan membutuhkan informasi di bidang hukum.

Bahan pustaka yang dikelola oleh Perpustakaan Hukum BPHN terdiri dari buku-buku hukum mulai dari terbitan baru hingga buku-buku hukum langka

terbitan jaman Belanda, referensi (kamus/thesaurus), karya-karya ilmiah hukum, hasil-hasil seminar hukum, kliping koran, artikel-artikel, koran maupun majalah yang berkaitan dengan hukum, peraturan daerah seluruh Indonesia serta peraturan perundang-undangan tingkat pusat dalam bentuk lembaran lepas.

Sebagai salah satu unit penunjang dalam kegiatan pembinaan hukum nasional, Perpustakaan Hukum di BPHN dituntut untuk selalu tanggap terhadap perubahan lingkungan yang berdampak baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kebutuhan masyarakat akan informasi yang cenderung semakin bertambah dan semakin kompleks khususnya dalam bidang hukum. Dengan demikian pelayanan informasi yang disediakan oleh Perpustakaan Hukum juga menjadi lebih kompleks sehingga diperlukan peningkatan kualitas dalam hal pemberian layanan.

Perpustakaan Hukum BPHN dituntut untuk terus berusaha menyediakan berbagai informasi hukum yang diperlukan pengguna. Dalam rangka pencapaian visi BPHN, Perpustakaan Hukum diharapkan dapat membantu dalam penyusunan perencanaan pembangunan hukum, penelitian dan pengembangan hukum, serta peningkatan kesadaran hukum masyarakat. Selain menyediakan layanan informasi hukum, Perpustakaan Hukum juga berkewajiban untuk mengolah kembali bahan informasi yang dimilikinya sehingga mempermudah proses penemuan kembali jika diperlukan.

Dalam Ensiklopedia Americana (Sutarno, 2006:1) dikemukakan bahwa perpustakaan pada prinsipnya mempunyai tiga kegiatan pokok, yaitu (1) mengumpulkan (*to collect*) semua informasi yang sesuai dengan bidang kegiatan dan misi organisasi dan masyarakat yang dilayaninya; (2) melestarikan, memelihara, dan merawat seluruh koleksi perpustakaan agar tetap dalam keadaan baik, utuh, layak pakai dan tidak lekas rusak, baik karena pemakaian maupun karena usianya; (3) menyediakan dan menyajikan informasi untuk siap dipergunakan dan diberdayakan (*to make available*) seluruh koleksi yang dihimpun di perpustakaan untuk dipergunakan pemakainya. Berdasarkan hal tersebut maka Perpustakaan Hukum BPHN harus mampu mengumpulkan bahan-bahan pustaka dalam bidang hukum yang disesuaikan dengan perkembangan jaman, selain harus mampu memelihara dan melestarikan bahan-bahan pustaka

terbitan jaman kolonial Belanda yang sudah semakin sulit diperoleh. Perpustakaan BPHN juga harus mampu menyajikan informasi-informasi yang dimilikinya dengan lengkap, cepat, akurat, dan tepat waktu sesuai kebutuhannya.

Hingga saat ini Perpustakaan Hukum yang merupakan salah satu unit eselon IV di BPHN dirasa belum mampu memberikan kualitas pelayanan sebagaimana yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan. Perpustakaan Hukum BPHN belum mampu menarik minat masyarakat lebih banyak untuk datang mencari informasi hukum. Bahkan dari waktu ke waktu jumlah pengunjung perpustakaan terlihat semakin menurun sehingga berakibat pada penurunan jumlah transaksi. Penurunan jumlah pengunjung ini disebabkan oleh dua faktor, yaitu pengaruh lingkungan dan kondisi internal perpustakaan. Pengaruh lingkungan yang terbesar adalah adanya kemajuan teknologi informasi sedangkan permasalahan yang berasal dari internal perpustakaan sendiri adalah berkurangnya bahan koleksi perpustakaan.

Tabel 1 Jumlah Pengunjung Perpustakaan Hukum BPHN

Tahun Bulan	2000	2001	2004	2005	2006	2007	2008
Januari	71	227	230	235	201	164	96
Februari	209	184	244	188	287	140	116
Maret	235	243	324	330	230	304	92
April	310	315	378	302	205	177	155
Mei	371	321	312	316	185	171	92
Juni	251	274	352	346	167	109	102
Juli	155	203	254	162	145	128	97
Agustus	213	191	229	204	139	108	85
September	239	252	231	243	93	86	66
Oktober	348	229	273	177	93	47	62
November	271	217	80	115	99	103	37
Desember	173	112	371	165	96	66	65
Total	2.846	2.768	3.278	2.783	1.840	1.603	1.065

Sumber : Buku Kunjungan Perpustakaan Hukum BPHN

Dengan kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat, menyebabkan banyak masyarakat yang semula menggunakan media perpustakaan sebagai sarana untuk mencari informasi kini beralih ke media internet yang dirasa lebih mudah dan lebih cepat diakses. Sedangkan dari segi bahan koleksi, jumlahnya masih kurang terutama untuk jenis buku-buku hukum terbitan terbaru. Masalah pengadaan koleksi ini sangat terkait dengan anggaran yang disediakan. Idealnya untuk mendapatkan koleksi yang lengkap anggaran yang dialokasikan minimal Rp. 100.000.000,- /tahun, namun kenyataannya anggaran yang dialokasikan tidak lebih dari Rp. 5.000.000,-/tahun. Dana sebesar ini termasuk harus dapat digunakan untuk kegiatan perawatan perpustakaan. Dalam hal pembelian buku petugas perpustakaan hanya diikutsertakan sebatas pada pengajuan judul buku sebelum tahun anggaran berjalan. Selebihnya proses pembelian tergantung dari kerjasama rekanan yang ditunjuk untuk melakukan pengadaan bahan koleksi perpustakaan.

Minimnya anggaran yang dialokasikan sangat terkait dengan posisi perpustakaan yang hanya menduduki posisi eselon IV. Idealnya perpustakaan yang terdapat pada sebuah instansi menduduki posisi eselon III. Pada saat pertama dibentuk, Perpustakaan Hukum BPHN menduduki posisi Eselon III dengan didukung tiga sub bidang, yaitu Sub Bidang Pengumpulan dan Pengolahan Data, Sub Bidang Sirkulasi dan Layanan, serta Sub Bidang Koleksi. Namun seiring dengan berjalannya waktu, kedudukan Perpustakaan Hukum berubah menjadi unit eselon IV yang hanya terdiri dari satu Kepala Sub Bidang yang merangkap sebagai Kepala Perpustakaan dan tiga orang staf yang langsung terkait dengan kegiatan pelayanan. Hal ini mengakibatkan perpustakaan tidak dianggap sebagai sebuah unit yang penting yang tidak dapat menghasilkan keuntungan bagi para pegawai sehingga anggaran dialokasikan seadanya asalkan kegiatannya tetap bisa berjalan tanpa memperhatikan kualitas yang akan dihasilkan.

Di bawah pimpinan seorang Kepala Sub Bidang dengan dibantu oleh tiga orang staf serta didukung oleh dua puluh orang tenaga fungsional pustakawan, Perpustakaan Hukum BPHN belum cukup mengakomodir beban kerja serta tugas pokok dan fungsinya. Setelah beberapa kali mengalami perubahan pimpinan, sering terjadi penempatan personil tidak sesuai baik dari sisi latar belakang pendidikan maupun dari minat personil yang akan ditempatkan untuk memimpin

perpustakaan. Hal ini tentu sangat berpengaruh terhadap jalannya perpustakaan, karena dengan tidak menjiwai pekerjaan yang dilakukan maka sering kali pegawai bekerja hanya sekedar memenuhi rasa tanggung jawab tanpa disertai dengan rasa ingin melayani sehingga tidak pernah dihasilkan kreativitas dan inovasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan Perpustakaan Hukum di BPHN.

Dengan dukungan dua puluh tenaga fungsional pustakawan dengan berbagai tingkatan, belum mampu membuat Perpustakaan Hukum BPHN lebih dikenal dan mampu bersaing dengan perpustakaan lain yang sejenis. Merasa berada langsung dibawah koordinasi unit eselon II yaitu Kepala Pusat Dokumentasi, dalam melaksanakan aktivitasnya sering kali sulit untuk dikontrol dan dievaluasi. Fungsional pustakawan yang bekerja mandiri seharusnya mampu memberikan ide-ide segar bagi perkembangan perpustakaan. Terutama terkait dengan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan jenjang karirnya, seharusnya apa yang dihasilkan dapat langsung diterapkan bukan hanya sekedar angan-angan bahkan rekayasa semata. Dengan demikian sangat diperlukan koordinasi baik antara tenaga fungsional pustakawan yang memiliki ilmu untuk mengembangkan perpustakaan dengan petugas pelayanan perpustakaan yang dapat langsung mengetahui keinginan pengguna.

Adanya konflik internal di jajaran pimpinan Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional turut menyebabkan perpustakaan semakin tidak berdaya guna. Konflik internal yang dipicu oleh masalah ego sektoral menyebabkan perpustakaan semakin tersisih dan hanya dianggap sebagai "tempat buangan" pegawai-pegawai bermasalah. Seharusnya perpustakaan bisa lebih maju dan berkualitas jika didukung oleh tenaga-tenaga profesional yang mengerti masalah perpustakaan, teknologi informasi, dan pelayanan. Dengan demikian sangat diperlukan pelatihan-pelatihan yang dapat mendukung kegiatan perpustakaan dan perekrutan pegawai atau penempatan pegawai yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan minat.

Untuk menghadapi perubahan situasi dan lingkungan masyarakat yang begitu cepat, maka Perpustakaan Hukum harus merubah paradigma yang digunakan bila tidak ingin ditinggalkan oleh penggunanya. Sebagai sebuah organisasi yang tidak mencari keuntungan, sudah saatnya kualitas pelayanan

kepada pengguna perpustakaan menjadi prioritas utama. Perpustakaan tidak dapat hanya dipandang sebagai gedung atau ruangan di mana di dalamnya terdapat sekumpulan koleksi. Ukuran baik buruk perpustakaan hanya dipandang dari segi jumlah atau wadah, sesungguhnya ada hal penting yang seharusnya menjadi tolok ukur yaitu kualitas dari perpustakaan itu sendiri di mana penilaian keberhasilan harus dilihat dari jumlah transaksi yang terjadi dan tingkat kepuasan pengguna.

Menurut Sutarno (2006-160) ada beberapa hal prinsip yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan perpustakaan, yaitu (1) gedung/ruangan/tempat dengan segala sarana dan prasarananya; (2) koleksi bahan pustaka; (3) petugas yang melayani; (4) masyarakat pemakai; dan (5) suatu sistem atau mekanisme pengolahan, pengaturan, penyusunan, dan akses/temu kembali informasi. Keberhasilan perpustakaan dalam melayani masyarakat dapat dilihat dari koleksi bahan pustaka, pengunjung, anggota dan peminat serta transaksi informasi. Sebagai organisasi nirlaba Perpustakaan Hukum harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada penggunanya. Dengan demikian pelayanan yang diberikan seyogyanya harus berorientasi kepada kepuasan pengguna perpustakaan.

Untuk menghasilkan kualitas pelayanan perpustakaan yang sesuai dengan harapan pengguna, Perpustakaan Hukum BPHN sudah seharusnya menetapkan visi, misi, tujuan, dan sasaran yang jelas dan disesuaikan dengan visi, misi, tujuan, dan sasaran Badan Pembinaan Hukum Nasional secara keseluruhan. Selain penetapan visi, misi, tujuan, dan sasaran diperlukan kebijakan-kebijakan yang dapat mendukung kemajuan perpustakaan serta adanya prosedur standar yang digunakan untuk menjalankan perpustakaan. Dengan demikian pengguna dapat lebih meningkat jumlahnya dan kerjasama dengan perpustakaan-perpustakaan lain sejenis yang sempat terputus dapat kembali terjalin

Berkaitan dengan latar belakang yang telah dikemukakan maka perlu kiranya untuk dilakukan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Perpustakaan Hukum yang dimiliki Badan Pembinaan Hukum Nasional. Penelitian ini akan difokuskan untuk menilai harapan pengguna terhadap kualitas pelayanan

Perpustakaan Hukum BPHN dan persepsi manajemen (pengelola) perpustakaan dalam memahami kualitas pelayanan.

1.2 Perumusan Masalah

Sebagai salah satu unit pendukung dalam kegiatan pembinaan hukum nasional seharusnya Perpustakaan Hukum Badan Pembinaan Hukum Nasional dapat berperan aktif dalam memberikan informasi yang terkait dengan masalah hukum. Namun pada kenyataannya tidak banyak masyarakat yang menggunakan jasa Perpustakaan Hukum untuk menggali informasi dalam bidang hukum, bahkan tidak banyak pegawai Badan Pembinaan Hukum Nasional sendiri yang menggunakan Perpustakaan Hukum dalam menunjang kegiatan sehari-harinya. Hal ini seharusnya tidak perlu terjadi apabila pihak manajemen/pengelola perpustakaan tanggap terhadap perubahan yang ada, baik perubahan yang terjadi di luar maupun di lingkungan internal organisasi Badan Pembinaan Hukum Nasional, terutama perubahan-perubahan yang terkait dengan kualitas pelayanan perpustakaan yang diharapkan oleh pengguna.

Berkaitan dengan hal tersebut maka pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kemampuan manajemen (pengelola) Perpustakaan Hukum BPHN dalam memahami pelayanan yang diharapkan pengguna Perpustakaan Hukum di Badan Pembinaan Hukum Nasional ?
2. Bagaimana kemampuan manajemen (pengelola) Perpustakaan Hukum BPHN dalam menetapkan spesifikasi kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan harapan pengguna Perpustakaan Hukum di Badan Pembinaan Hukum Nasional ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan maka tujuan yang hendak dicapai dengan penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan kemampuan manajemen (pengelola) Perpustakaan Hukum BPHN dalam memahami pelayanan yang diharapkan pengguna Perpustakaan Hukum di Badan Pembinaan Hukum Nasional .

2. Untuk menjelaskan kemampuan manajemen (pengelola) Perpustakaan Hukum BPHN dalam menetapkan spesifikasi kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan harapan pengguna Perpustakaan Hukum di Badan Pembinaan Hukum Nasional.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun secara praktis.

1.4.1 Manfaat Akademis

Secara akademis penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai kualitas pelayanan. Dengan penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi dunia ilmu pengetahuan pada umumnya, dan ilmu administrasi pada khususnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Sedangkan secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu gambaran yang jelas tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Hukum serta dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Perpustakaan Hukum Badan Pembinaan Hukum Nasional dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan tesis ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab yang berisi alasan-alasan pemilihan permasalahan dan tujuan yang ingin dicapai dengan penelitian ini. Bab ini memberikan penjelasan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan signifikansi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN LITERATUR

Bab ini akan memaparkan hasil-hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini, teori-teori yang mendukung penelitian, model analisis, dan operasionalisasi konsep.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bab ini memberikan penjelasan tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, teknik pengumpulan data, populasi, sampel, dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB 4 : HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum organisasi Badan Pembinaan Hukum Nasional dan Perpustakaan Hukum yang dimiliki serta menyajikan hasil analisis data-data hasil penelitian.

BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh berdasarkan penelitian yang dilakukan serta saran yang diberikan kepada Perpustakaan Hukum Badan Pembinaan Hukum Nasional.

BAB 2

TINJAUAN LITERATUR

Guna menunjang penelitian ini, literatur yang akan digunakan terdiri dari penelitian-penelitian terdahulu yang terkait dengan tema kualitas pelayanan serta kerangka teoritik yang akan menjelaskan konsep dan teori berkaitan dengan masalah administrasi publik, pelayanan publik, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan pelayanan perpustakaan.

2.1 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian (tesis) yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian ini antara lain, pertama adalah tesis dengan judul "Analisis Kesenjangan dan Kualitas Pelayanan Angkutan Penumpang Kapal Laut di PT Pelni" yang diajukan oleh Sarwedi pada tahun 2004. Dengan penelitian ini diketahui kualitas pelayanan angkutan penumpang kapal laut yang disediakan oleh PT Pelni dan kemampuan PT. Pelni dalam memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pengguna jasa angkutan kapal laut.

Penelitian berikutnya yang digunakan sebagai acuan adalah tesis dengan judul "Pengelolaan Balai Kasih Sayang Pamardisiwi Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Unit Pelayanan Terapi dan Rehabilitasi, Badan Narkotika Nasional, di Jakarta) yang ditulis oleh Ediani Rahardjanti pada tahun 2005. Melalui penelitian ini diketahui kualitas pelayanan yang diberikan Balai Kasih Sayang Pamardisiwi serta faktor-faktor yang menyebabkan kesenjangan dalam organisasi dan berpengaruh dalam pemberian pelayanan yang berkualitas.

2.2 Kerangka Teoritik

Kerangka teoritik yang digunakan dalam penelitian ini akan menjelaskan konsep dan teori berkaitan dengan masalah administrasi publik, pelayanan publik, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan pelayanan perpustakaan.

2.2.1 Administrasi Publik

Banyak para ahli yang memberikan definisi pada Administrasi Publik, salah satu diantaranya adalah :

Menurut Rosenbloom dan Kravchuk (2005:5), “*Public administration is the use of managerial, political, and legal theories and processes to fulfill legislative, executive, and judicial mandates for the provision of governmental regulatory and service functions*”. Hal ini mengandung pengertian bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat.

Inu Kencana Syafiie dalam bukunya mengumpulkan beberapa definisi Administrasi Publik, antara lain :

Menurut Prajudi Atmosudirdjo (Syafiie, 2006:24), Administrasi Publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan.

Menurut Edward H. Litchfield (Syafiie, 2006:25), Administrasi Publik adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintahan diorganisasikan, diperlengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin.

Menurut Dwight Waldo (Syafiie, 2006:25), Administrasi Publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Berdasarkan beberapa definisi mengenai administrasi publik yang ada, Pasolong (2007:8) memberikan penjelasan bahwa “administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif”.

Menurut Dimock & Dimock (1992:26), ruang lingkup administrasi publik dapat dibagi menjadi empat komponen, yaitu :

- (1) Apa yang dilakukan pemerintah: pengaruh kebijakan dan tindakan-tindakan politis, dasar-dasar, wewenang, lingkungan kerja pemerintah, penentuan tujuan-tujuan, kebijakan-kebijakan administratif yang bersifat ke dalam, dan rencana-rencana, (2) Bagaimana pemerintah mengatur organisasi, personalia, dan pembiayaan usaha-usahanya: struktur administrasi dari segi formalnya, (3) Bagaimana para administrator mewujudkan kerjasama (*teamwork*): aliran dan proses administrasi dalam pelaksanaan, dengan titik berat pada pimpinan, tuntutan, koordinasi,

pelimpahan wewenang, hubungan pusat dengan bagian-bagian, pengawasan, moril, hubungan masyarakat, dan sebagainya, (4) Bagaimana pemerintah tetap bertanggung jawab: baik mengenai pengawasan dalam badan-badan eksekutif sendiri, dan yang lebih penting lagi mengenai pengawasan oleh badan-badan perwakilan rakyat, badan-badan yudikatif, dan berbagai badan lainnya. (Pasolong, 2007:20)

Menurut Syafie (2006:33), objek khusus dan spesifik (objek formal) yang merupakan pusat perhatian dari Ilmu Administrasi Publik adalah pelayanan publik, organisasi publik, manajemen publik, dan kebijaksanaan publik.

Sedangkan Pasolong (2007:21) menyederhanakan ruang lingkup administrasi publik menjadi beberapa bagian, yaitu (1) Kebijakan publik, (2) Birokrasi publik, (3) Manajemen publik, (4) Kepemimpinan, (5) Pelayanan publik, (6) Administrasi kepegawaian negara, (7) Kinerja, dan (8) Etika administrasi publik.

2.2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi Publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif (Sinambela, 2008:3). Pada dasarnya pelayanan tidak akan pernah dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat dari waktu ke waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, namun pelayanan yang diberikan masih banyak yang tidak sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (Sinambela, 2008:5) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sampara Lukman sendiri berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Istilah publik sendiri menurut Inu dan kawan-kawan (Sinambela, 2008:5) didefinisikan sebagai sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harpan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Dengan demikian pelayanan publik diartikan

sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selain itu Kurniawan dalam Sinambela (2008:5) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Secara umum pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

2.2.3 Kualitas Pelayanan

Kata kualitas memiliki beberapa definisi. Menurut Lupiyoadi (2001:144) kualitas suatu produk/jasa adalah sejauh mana produk/jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya. Sedangkan menurut *American Society for Quality Control* sebagaimana dikutip Lupiyoadi, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Dengan definisi yang hampir sama Philip Kotler (Arief, 2007:117) menjelaskan kualitas sebagai keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Menurut Sinambela (2008:6) secara konvensional kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Definisi lain yang lebih strategis menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Berdasarkan pengertian kualitas baik yang konvensional maupun yang lebih strategis, sebagaimana dikutip Sinambela (2008:6-7) dalam Sampara Lukman, menurut Gaspersz pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok, yaitu : (1) kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan

pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk; (2) kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Pengertian kualitas dapat diinterpretasikan secara berbeda oleh masing-masing individu dalam situasi maupun konteks yang berbeda. David Garvin dalam Lovelock (1994:98-99) mengidentifikasi dan menggambarkan lima sudut pandang mengenai kualitas, yaitu :

- a. *The transcendent*, yaitu pendekatan yang memandang kualitas sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat diketahui hanya melalui pengalaman yang berulang-ulang.
- b. *The product-based approach*, pendekatan ini memandang kualitas sebagai variabel yang pasti dan terukur. Perbedaan kualitas produk dapat diukur dari perbedaan sejumlah unsur atau atribut yang dimiliki produk.
- c. *User based definitions*, pendekatan yang menyatakan bahwa kualitas dilihat dari sudut pandang pemakainya. Produk yang berkualitas tinggi bagi seseorang merupakan produk yang paling memuaskan persepsinya. Oleh karena itu pendekatan ini merupakan pendekatan yang subyektif dan *demand-based*, karena tiap orang memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda.
- d. *The manufacturing-based approach*, pendekatan yang bersifat *supply-based* dan *operation-driven*. Pendekatan ini memandang kualitas sebagai suatu kesesuaian dengan persyaratan/spesifikasi dan didorong oleh tujuan peningkatan efisiensi dan produktivitas.
- e. *Value-based definitions*, pendekatan yang memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga produk kualitas dapat didefinisikan sebagai "*affordable excellence*", yaitu bahwa kualitas bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu merupakan produk yang paling bernilai yang merupakan produk yang paling tepat untuk dibeli.

Kelima sudut pandang tentang kualitas ini dapat digunakan untuk mengatasi konflik-konflik yang terjadi dalam perusahaan maupun organisasi yang terkait dengan masalah kualitas produk barang maupun jasa, yaitu dengan

menggunakan perpaduan antara beberapa sudut pandang kualitas tersebut dan secara aktif menyesuaikan setiap saat dengan kondisi yang dihadapi.

Pelayanan sangat berbeda dengan produk barang baik dari segi bentuk dasar maupun sistem penyampaiannya kepada pengguna atau pelanggan. Menurut Nankervis (2005;8-13) bahwa untuk membedakan pelayanan dari produk barang maka dapat dikemukakan beberapa karakteristik pelayanan yang terdiri dari :

a. *Intangibility*

Pelayanan jarang sekali terlihat dengan jelas karena pelayanan tidak dapat disentuh, berbeda dengan produk barang yang dapat dilihat, disentuh dan dirasakan dengan jelas.

b. *Inseparability and Co-productivity*

Karakteristik ini menggambarkan bahwa ada satu keterkaitan antara proses produksi dan konsumsi pada sebuah pelayanan yang tidak dapat dipisahkan. Biasanya penyedia layanan dan pengguna layanan terlibat langsung dalam proses penyampaian layanan sehingga biasanya input dan output layanan bertemu secara bersamaan.

c. *Variability (heterogeneous)*

Pelayanan bersifat sangat variabel. Hal ini sangat berbeda dengan produk barang terutama barang-barang yang dihasilkan melalui sistem industri yang sudah sangat terstandarisasi dan memiliki spesifik tertentu sedangkan pelayanan sangat beraneka ragam.

d. *Perishability*

Hasil dari sebuah pelayanan tidak dapat bertahan lama. Pelayanan hanya terjadi pada saat terjadinya proses pelayanan dan tidak mudah untuk ditiru.

Banyak ahli telah mengemukakan definisi pelayanan dan satu sama lain mengandung arti yang tidak jauh berbeda, namun dalam hal ini yang perlu diperhatikan adalah konsistensi dan komitmen petugas memberikan yang terbaik bagi pelanggan dengan selalu meningkatkan mutu dan standar layanan yang telah ditetapkan.

DeVrye (1997:8) mengungkapkan tujuh strategi sederhana menuju sukses, dimana melalui penerapan yang konsisten telah memberikan hasil pada organisasi-organisasi yang sukses. Ketujuh strategi tersebut merupakan

kepanjangn dari kata SERVICE di mana tiap huruf mengandung arti tersendiri. Ketujuh strategi tersebut meliputi :

<i>S</i>	=	<i>Self-esteem</i> (Memberi nilai pada Diri Sendiri)
<i>E</i>	=	<i>Exceed expectations</i> (Melampaui yang Diharapkan)
<i>R</i>	=	<i>Recover</i> (Rebut Kembali)
<i>V</i>	=	<i>Vission</i> (Visi)
<i>I</i>	=	<i>Improve</i> (Peningkatan)
<i>C</i>	=	<i>Care</i> (Perhatian)
<i>E</i>	=	<i>Empower</i> (Pemberdayaan)

Tujuh strategi DeVrye menuju pelayanan yang sukses dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Self-esteem* (Memberi nilai pada Diri Sendiri)

Unsur paling penting bagi keberhasilan organisasi yang menyediakan jasa pelayanan apapun adalah harga diri yang tinggi. Jika para karyawan merasa nyaman dengan dirinya sendiri dan kepada siapa bekerja, pandangan positif seperti itu akan menular kepada para konsumen. Inti dari self esteem adalah bahwa pelaksanaan tugas dengan disertai rasa bangga atas tugas tersebut akan menghasilkan kualitas hasil pelaksanaan tugas yang lebih baik.

2. *Exceed expectations* (Melampaui yang Diharapkan)

Menetapkan standar pelayanan konsumen yang tinggi secara jelas serta mengkomunikasikan standar tersebut kepada par konsumen dan staf merupakan hal yang penting dalam sebuah organisasi. Organisasi juga harus berupaya untuk dapat melampaui harapan konsumen terhadap sebuah pelayanan sehingga konsumen merasa gembira karena puas terhadap pelayanan yang diberikan. Inti pokok dari usaha pemnuhan harapan pelanggan meliputi pendekatan spesifik yang karakteristiknya antara lain :

- a. Pembakuan standar pelayanan yang tinggi
- b. Pemahaman tentang keinginan pelanggan
- c. Desain pelayanan sedemikian rupa untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan

3. *Recover* (Rebut Kembali)

Keluhan dalam sebuah organisasi sesungguhnya bukan merupakan masalah, melainkan dapat dipandang sebagai peluang. Sesungguhnya sebuah organisasi tidak akan pernah memperoleh kesempatan kedua, maka untuk menciptakan kesan pertama yang baik, ciptakanlah kesan pertama yang sebaik mungkin pada saat pertama kali konsumen menggunakan jasa dari sebuah organisasi. Apabila terjadi kesalahan yang mengakibatkan hilangnya konsumen maka segera definisikan permasalahan yang ada untuk memperbaiki kesalahan dan berupaya untuk mendatangkan kembali konsumen.

4. *Vission* (Visi)

Merancang masa depan merupakan langkah yang sangat penting untuk merubah arah organisasi. Para pemimpin perlu memiliki visi tentang pelayanan yang dapat diandalkan. Visi dibuat bukan hanya untuk hari ini melainkan juga untuk tahun-tahun mendatang. Organisasi tidak hanya mampu menerima berbagai perubahan perilaku konsumen, tetapi harus mampu mengantisipasi serta menyambut baik segala perubahan. Dalam membuat visi hendaknya disertai dengan rencana tindakan yang masuk akal agar dapat memberikan hasil yang tahan lama.

5. *Improve* (Peningkatan)

Langkah selanjutnya adalah melakukan peningkatan secara terus menerus, kalau tidak suatu organisasi akan memberi peluang kepada pesaing untuk menyusul organisasi tersebut. Perusahaan yang sedang berkembang dan ingin bertahan di masa yang akan datang harus selalu mencari cara untuk meningkatkan tingkat pelayanan konsumennya.

6. *Care* (Perhatian)

Organisasi hendaknya terus melakukan upaya untuk memperhatikan dengan tulus setiap konsumennya karena hal ini merupakan sikap yang sangat menentukan. Organisasi yang memberikan perhatian kepada konsumennya berarti membuat organisasi “*user friendly*”.

7. *Empower* (Pemberdayaan)

Untuk terselenggaranya pemberdayaan diperlukan kegiatan yang menjamin bahwa para staf dapat memainkan peran yang penuh di dalam memajukan dan mengembangkan organisasi. Dalam hal ini staf perlu mendapatkan dukungan dari seluruh jajaran organisasi sehingga dapat menggunakan kemampuan dan keahliannya secara penuh.

Yang paling utama dalam bidang jasa adalah membentuk suatu kualitas pelayanan dengan baik yaitu bagaimana sikap dan/atau cara pegawai dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Pelayanan yang mampu melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan ramah dan menolong, serta profesional dan mampu.

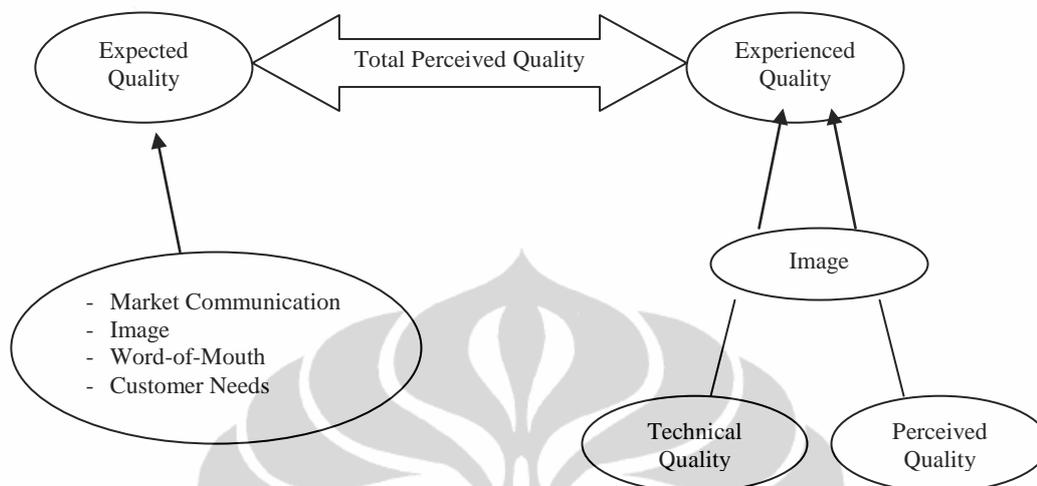
Menurut Lewis & Booms (1983) sebagaimana dikutip oleh Tjiptono & Chandra (2007:121) bahwa kualitas jasa merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan demikian maka kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa.

Kualitas pelayanan harus berbanding lurus dengan kepuasan pelanggan sehingga produk yang dihasilkan harus sesuai dengan keinginan pelanggan dan dimanfaatkan dengan baik serta diproduksi dengan cara yang baik dan benar. Untuk membangun organisasi yang berorientasi pada pelanggan, persepsi dan harapan konsumen tidak boleh bergantung pada persepsi manajerial organisasi.

Menurut Gronroos dalam Lupiyoadi (2001:169) *total service quality* yang dipersepsikan oleh customer ditunjukkan oleh perbandingan antara jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang secara nyata sudah didapat dan dirasakan oleh customer (*perceived service*). Penyedia jasa harus dapat menggabungkan dan menyelaraskan *expected service* dan *perceived service*, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada *customer*.

Menurut model ini jasa dapat dilihat dari dua dimensi kualitas, yaitu dimensi *Technical Quality* dan dimensi *Functional Quality*. Dimensi *Technical Quality* sangat terkait dengan kemampuan mesin, pengetahuan karyawan pada jasa yang ditawarkan, dan lain-lain. Dimensi *Functional Quality* sangat terkait dengan kemudahan konsumen untuk mengakses, tampilan fisik kantor, hubungan jangka panjang *customer*, hubungan internal didalam perusahaan, serta sikap,

perilaku, jiwa pelayanan dari karyawan/pemberi jasa. Untuk lebih jelas dimensi kualitas pelayanan Gronroos dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 2.1 Model Kualitas Pelayanan Gronroos

Sumber: Christian Gronroos, *Service Management and Marketing*, 1947, p.41

Dengan adanya dua dimensi kualitas yang dikemukakan Gronroos, baik buruknya image perusahaan/organisasi jasa tergantung dari bagaimana customer merasakan *Technical Quality* dan *Functional Quality* tersebut sehingga pada akhirnya dapat menghasilkan citra dari perusahaan tersebut.

Tolok ukur kualitas pelayanan perlu dibuat agar pegawai dapat mengukur dirinya dalam melaksanakan tugasnya, hal tersebut didukung oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990 : 21-22) yang menyatakan bahwa tolok ukur kualitas pelayanan dapat diukur dengan sepuluh dimensi, yaitu :

- a. *Tangibles*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b. *Reliability*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.

- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. *Communication*, kemauan memberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Lebih lanjut Zeithaml meringkas 10 dimensi tersebut dalam lima dimensi yang disebut dimensi kualitas pelayanan (Servqual), seperti terlihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Dimensi Servqual

Original Ten Dimensions for Evaluating Service Quality	SERVQUAL Dimension				
	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Tangibles					
Reliability					
Responsiveness					
Competence Courtesy Credibility Security					
Access Communication Understanding the customer					

Sumber: Zeithaml, Parasuraman, Berry Delivering Quality Service, 1990, p.25

Penilaian terhadap kualitas pelayanan atau *service quality (servqual)* mengaitkan dua dimensi sekaligus, yaitu dimensi pelanggan (*customer*) dan dimensi penyedia layanan (*provider*) baik dari tingkat manajerial hingga tingkat *front line service*. Pada kedua dimensi tersebut dapat saja terjadi kesenjangan atau

gap antara harapan-harapan dan kenyataan-kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan, dengan persepsi manajemen (hingga *front line service*) terhadap harapan-harapan pelanggan tersebut.

Model *servqual* ini dapat digunakan untuk membantu manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas jasa. Menurut model ini jasa yang diharapkan *customer* dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu :

a. Komunikasi dari mulut ke mulut (*Word of mouth*)

Merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi kepada pelanggan. Komunikasi dari mulut ke mulut biasanya lebih cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampaikan biasanya adalah orang-orang yang dapat dipercaya, seperti para pakar, keluarga, teman dan media massa. Selain itu *word of mouth* lebih dapat diterima karena pelanggan biasanya sulit untuk mengevaluasi jasa yang belum dibeli atau dirasakan sendiri, sehingga pada saat memutuskan menggunakan jasa baru biasanya akan banyak dipengaruhi oleh informasi yang diperoleh dari mulut ke mulut.

b. Kebutuhan pribadi (*Personal Needs*)

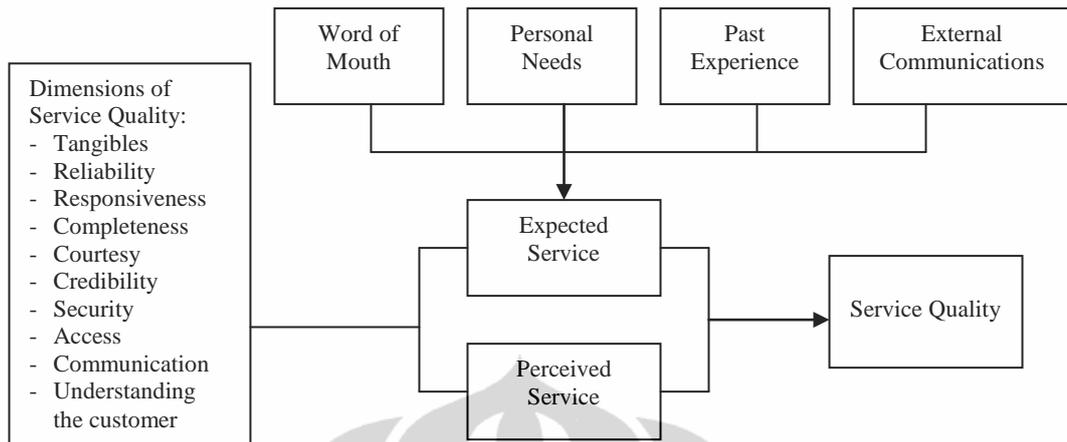
Bentuk pelayanan yang diharapkan pelanggan akan sangat dipengaruhi oleh kebutuhan pribadi masing-masing baik kebutuhan fisik, sosial, maupun psikologis.

c. Pengalaman masa lalu (*Past Experience*)

Harapan pelanggan akan sebuah pelayanan akan sangat dipengaruhi oleh hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan. Dari waktu ke waktu harapan akan terus berkembang sejalan dengan informasi yang semakin banyak diterima dan bertambahnya pengalaman.

d. Komunikasi eksternal (*External Communications*)

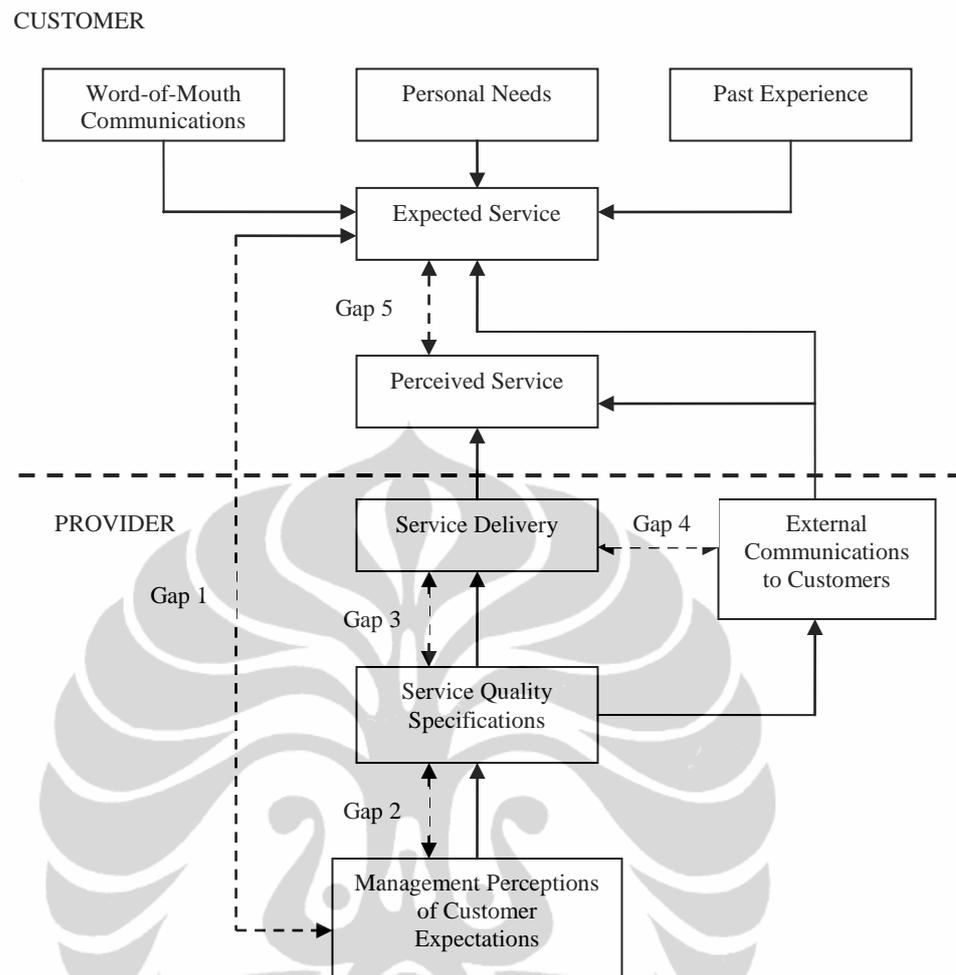
Penyedia layanan juga berperan dalam membentuk harapan pelanggan. Hal ini terkait dengan komunikasi keluar yang dilakukan penyedia layanan, seperti melalui media iklan, promosi, sosialisasi dan sebagainya.



Gambar 2.2 Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan

Sumber: Zeithaml, Parasuraman, Berry Delivering Quality Service, 1990, p.23

Setidaknya terdapat lima *gap* yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi terhadap kualitas pelayanan sehingga menyebabkan ketidaksuksesannya penyampaian jasa (Gambar 2.3).



Gambar 2.3 Conceptual Model of service Quality

Sumber: Zeithaml, Parasuraman, Berry Delivering Quality Service, 1990, p.46

Gap 1 : Gap between consumer expectation and management perception

Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen timbul karena manajemen tidak selalu awas, tidak mengetahui sepenuhnya apa keinginan konsumen. Inti masalahnya ialah manajemen tidak mengetahui apa yang diharapkan oleh konsumen.

Gap 2 : Gap between management perception and service quality specifications

Kesenjangan persepsi manajemen dengan kualitas jasa. Mungkin manajemen sudah mengetahui keinginan konsumen, tetapi

manajemen tidak sanggup dan tidak sepenuhnya melayani keinginan konsumen tersebut. Spesifikasi jasa yang diberikan oleh manajemen masih memiliki kekurangan yang dirasakan oleh konsumen. Inti masalahnya ialah pihak manajemen kurang teliti terhadap detail jasa yang ditawarkan.

Gap 3 : Gap between service quality specifications and service delivery

Kesenjangan kualitas jasa dengan penyampaian jasa. Mungkin kualitas jasa menurut spesifikasinya sudah baik, tetapi karena karyawan yang melayani kurang terlatih, masih baru, dan kaku maka cara penyampaiannya kurang baik dan tidak sempurna. Kata kuncinya ialah manajemen tidak sanggup menyampaikan jasa secara memuaskan kepada konsumen.

Gap 4 : Gap between service delivery and external communications

Kesenjangan penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal dapat terjadi akibat perbedaan antara jasa yang diberikan dan janji-janji yang diobral dalam iklan, brosur, atau media promosi lainnya. Ternyata jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan kenyataan. Intinya ialah iklan atau promosi lainnya terlalu berlebihan, tidak sesuai dengan kenyataan.

Gap 5 : Gap between perceived service and expected service

Kesenjangan jasa yang dialami/dipersepsi dengan jasa yang diharapkan. Ini merupakan gap yang sering terjadi, yaitu jasa yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan yang dibayangkan/diharapkan.

Melalui analisis terhadap berbagai gap dalam model Servqual, perusahaan jasa tidak hanya bisa menilai kualitas keseluruhan jasanya sebagaimana dipersepsikan oleh pelanggan, namun juga bisa mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi tersebut yang membutuhkan

penyempurnaan kualitas. Dengan model Servqual tidak hanya dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan eksternal namun juga dapat menilai persepsi kualitas pelanggan internal dari sebuah organisasi. Selain itu dengan model Servqual dapat diketahui sampai sejauh mana sebuah organisasi jasa dalam menjalankan aktivitasnya selalu mengacu pada kualitas pelayanan yang diharapkan penggunaannya. Melalui model Servqual kualitas pelayanan dipandang sebagai sebuah kesatuan yang saling terkait yang melibatkan mulai dari upaya manajemen dalam dukungannya menuju pelayanan yang berkualitas hingga komunikasi pemasaran yang dapat menarik minat konsumen.

Sejauh ini model Servqual dapat diterapkan pada berbagai macam konteks, baik untuk sektor komersial, industrial, maupun nirlaba termasuk didalamnya adalah instansi pemerintah (Tjiptono & Chandra, 2001:159). Dalam penelitian ini karena Perpustakaan Hukum yang terdapat di Badan Pembinaan Hukum Nasional merupakan instansi pemerintah dan termasuk organisasi *non-profit services* maka analisa dalam penelitian ini akan menggunakan model Servqual.

Dalam penelitian ini analisa difokuskan untuk mengetahui kesenjangan yang terjadi antara harapan konsumen dan persepsi manajemen tentang harapan konsumen (Gap 1) serta kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dan spesifikasi kualitas pelayanan (Gap 2). Pemilihan ini dikarenakan Gap 1 dan Gap 2 pada model Servqual menitikberatkan pada kesenjangan yang terkait dengan persepsi manajemen, dimana merupakan hal yang terpenting dalam sebuah kualitas pelayanan. Karena tanpa dukungan manajemen yang fokus pada kualitas pelayanan yang terbaik mustahil akan dihasilkan sebuah pelayanan dengan kualitas yang terbaik pula.

Kesenjangan yang terjadi antara harapan konsumen dan persepsi manajemen atas harapan konsumen seringkali terjadi karena organisasi melupakan atau tidak menganggap penting untuk memahami harapan pengguna terhadap kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990 – 52) kesenjangan ini terjadi karena beberapa faktor, yaitu (1) kurangnya orientasi riset pemasaran, (2) ketidakcukupan komunikasi keatas (*upward communication*), dan (3) terlalu banyaknya tingkatan pada manajemen.

Masalah orientasi riset pemasaran sangat terkait dengan sampai sejauh mana para manajer berusaha untuk memahami kebutuhan dan harapan konsumen baik melalui saluran yang formal maupun informal. Dalam hal ini sangat diperlukan adanya riset pemasaran yang dilanjutkan dengan penggunaan hasil temuan riset untuk memenuhi harapan konsumen serta adanya interaksi antara manajemen dan konsumen.

Pemahaman manajemen tingkat atas terhadap konsumen sangat tergantung pada jumlah dan tipe komunikasi yang diperoleh dari petugas yang langsung berhadapan dengan konsumen (*customer-contact personnel*) serta orang-orang diluar organisasi. Komunikasi ini dapat dijadikan sebagai sarana pemberian *feedback* bagi permasalahan yang terjadi dalam penyampaian pelayanan dan mengetahui keinginan konsumen yang selalu berubah. Dengan adanya komunikasi juga dapat memberikan informasi mengenai aktivitas dan kinerja organisasi. Melalui komunikasi yang intens baik secara formal maupun informal, selain membuat pegawai merasa bahagia juga dapat digunakan sebagai sarana untuk lebih memahami konsumen.

Jumlah tingkatan manajemen yang memisahkan antara manajemen tingkat atas dengan petugas yang langsung berhadapan dengan konsumen juga dapat berpengaruh terhadap kesenjangan yang pertama (Gap 1). Banyaknya tingkatan manajemen dapat menjadi penghalang komunikasi dan pemahaman antara manajemen tingkat atas sebagai penentu standar kualitas pelayanan dengan petugas pemberi layanan yang langsung berhadapan dengan konsumen.

Kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan pengguna dan spesifikasi kualitas pelayanan (Gap 2) sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kurangnya komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan, kurangnya persepsi terhadap fisibilitas, kurangnya standarisasi tugas, serta tidak adanya penetapan sasaran dan tujuan yang jelas.

Komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan tercermin dari bagaimana manajemen memandang kualitas pelayanan sebagai sebuah kunci dalam pencapaian tujuan. Komitmen terhadap kualitas pelayanan tidak dapat hanya dilihat dari sudut pandang internal organisasi seperti standar terhadap produktivitas atau efisiensi tetapi harus dilihat dari sudut pandang konsumen.

Untuk menghasilkan penyampaian pelayanan yang berkualitas maka diperlukan kepemimpinan dan komitmen manajemen tingkat atas yang mendukung kualitas pelayanan. Untuk mendukung manajemen tingkat atas sebagai pembuat standar pelayanan maka diperlukan peran serta manajemen tingkat menengah sebagai kunci utama berjalannya standar yang telah ditetapkan.

Persepsi terhadap fisibilitas sangat terkait dengan sampai batas mana para manajer percaya akan kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan konsumen. Persepsi terhadap fisibilitas ini seringkali terjadi karena pertimbangan jangka pendek untuk mempertahankan status quo, dengan kata lain ketidakmauan manajer untuk berfikir lebih kreatif dan optimis terhadap keinginan konsumen.

Standarisasi tugas tergantung dari sampai tingkat mana tugas yang dilakukan dapat distandarisasi baik melalui *hard technology* maupun *soft technology*. Standarisasi pelayanan dapat dibuat dalam tiga macam bentuk yaitu (1) standarisasi tugas dengan menggunakan *hard technology* (seperti penggunaan database, teknologi transaksi otomatis, atau pembuatan sistem *delivery* yang terjadwal); (2) memperbaiki *soft technology* atau metode yang digunakan dalam melaksanakan tugas; serta (3) kombinasi dari perbaikan *hard technology* maupun *soft technology*. Dalam hal ini baik *hard technology* maupun *soft technology* sama-sama dapat digunakan untuk memfasilitasi standarisasi pelayanan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang konsisten bagi konsumen.

Dalam menetapkan tujuan, organisasi hendaknya mendasarkan pada harapan dan kebutuhan konsumen. Tujuan yang ditetapkan hendaknya spesifik, dapat diterima oleh seluruh pegawai, dan meliputi dimensi kerja yang penting. Selain itu agar lebih efektif tujuan yang telah ditetapkan juga harus diukur dan ditinjau ulang secara teratur. Tanpa adanya pengukuran dan *feedback* maka permasalahan terhadap kualitas tidak akan terselesaikan. Pada akhirnya penetapan tujuan hendaknya harus menantang namun tetap realistis. Jika tujuan tidak menantang maka pegawai juga tidak terlalu bersemangat untuk mewujudkan tujuan tersebut. Namun disisi lain tujuan juga harus realistis, hal ini dimaksudkan untuk menghindari rasa tidak puas pegawai atas kinerja yang telah dihasilkan serta frustrasi pegawai karena tidak mampu mencapai tujuan yang terlalu tinggi.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik. Agar pelayanan yang diberikan berkualitas maka sudah seharusnya penyedia layanan publik memperhatikan hal-hal yang terkait dengan kualitas pelayanan. Pada sebagian negara berkembang kualitas pelayanan publik yang disediakan masih kurang memuaskan, hal ini menurut Master dalam Dadang Julianta (ED) sebagaimana dikutip Sinambela (2008:7) terkait dengan beberapa hal antara lain:

- a. Ketidadaan komitmen dari manajemen;
- b. Ketidadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani;
- c. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan;
- d. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan;
- e. Ketidakmampuan membangun learning organization, learning by the individuals dalam organisasi;
- f. Ketidakesesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan;
- g. Ketidacukupan sumberdaya dan dana;
- h. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan;
- i. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi;
- j. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal; dan
- k. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerjasama.

Menurut Ghazali (Sinambela, 2008:43) pelayanan birokrasi yang berkualitas dapat didefinisikan melalui ciri-cirinya, yaitu pelayanan yang bersifat anti birokratis, distribusi pelayanan, serta desentralisasi dan berorientasi kepada klien. Berdasarkan hal tersebut maka dalam menyediakan pelayanan pemerintah perlu memperhatikan beberapa hal, yaitu pemerintah menciptakan suasana kompetitif dalam pemberian pelayanan, pemerintah berorientasi pada kebutuhan pasar, bukan birokrasi, serta pemerintahan desentralisasi dan lebih proaktif.

Menurut Tjiptono sebagaimana dikutip Ghazali (Sinambela, 2008:45) dalam pemberian pelayanan publik, lembaga pemerintah perlu memperhatikan

beberapa hal seperti, kinerja primer yang dituntut (*function*), kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan (*confirmance*), kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu (*reliability*), kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekliruan (*serviceability*), dan adanya *assurance* yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

2.2.4 Kepuasan Pelanggan

Dalam era globalisasi ini faktor kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting. Termasuk didalamnya adalah kepuasan dalam hal pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Meskipun keberadaan organisasi publik tidak dimaksudkan untuk berkembang dan menjadi besar dengan merugikan organisasi publik yang lain, namun organisasi publik secara resmi (menurut hukum) diadakan untuk pelayanan masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia untuk mencapai hasil yang maksimum terutama dalam hal kontribusinya terhadap tujuan politik. Kualitas pelayanan masyarakat yang buruk akan memberi pengaruh politik yang merugikan. (Kasim, 1989:20)

Sebagai sebuah unit pelayanan yang dimiliki oleh organisasi publik, perpustakaan hukum memiliki pelanggan/pengguna yang membutuhkan pelayanan yang baik. Menurut Arief (2007:170), pelanggan merasa puas terhadap pelayanan bila dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan pengharapan/ekspektasi. Demikian halnya dengan pelanggan/pengguna perpustakaan hukum yang akan merasa puas apabila kebutuhan, keinginan, dan pengharapannya akan pelayanan informasi dalam bidang hukum dapat terpenuhi.

Menurut Arief (2007:169), pelanggan adalah orang atau unit yang menerima hasil dari suatu proses dalam suatu sistem. Lebih lanjut menurut Hernon (1995:6) sebagaimana dikutip Riyanto bahwa pengguna adalah pembaca, *person*, peminjam, dan *client* yang masuk menggunakan jasa layanan perpustakaan.

Menurut Kotler sebagaimana dikutip Arief (2007:169) bahwa "*Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment resulting from*

comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations". Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau harapan-harapannya. Pelanggan akan merasa puas kalau harapan mereka terpengaruh dan merasa amat gembira kalau harapan mereka terpenuhi. Menurut Tjiptono dan Chandra (2007:195) bahwa kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Menurut Juran (1992), kepuasan pelanggan adalah hasil yang dicapai ketika keistimewaan produk merespon kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung memiliki tingkat loyalitas yang lebih lama (Arief, 2007:174).

Secara lebih matematis Lovelock (1994:111) memformulasikan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan Pelanggan} = \frac{\text{Pelayanan yang dirasakan}}{\text{Pelayanan yang diharapkan}}$$

Jika pelanggan merasakan pelaksanaan pelayanan lebih baik dari yang diharapkan, mereka akan senang, namun bila hal tersebut dibawah harapan mereka, mereka tidak akan puas.

Beberapa pakar meyakini bahwa kepuasan pelanggan menimbulkan kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan terhadap pengalaman pelayanan tertentu akan mengarah pada evaluasi atau sikap keseluruhan terhadap kualitas jasa sepanjang waktu (Tjiptono dan Chandra, 2007:208). Dengan demikian untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas hendaknya selalu memperhatikan tingkat kepuasan pengguna dalam menerima layanan.

2.2.5 Pelayanan Perpustakaan

Sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, serta pelestarian khasanah budaya bangsa, perpustakaan berasal dari kata pustaka, yang berarti (1) kitab, buku-buku, dan (2) kitab primbon. Setelah mendapat awal per dan akhiran an, kata pustaka menjadi perpustakaan yang kemudian dapat diartikan sebagai (1) kumpulan buku-buku bacaan, (2) bibliotek,

dan (3) buku-buku kesusasteraan. Pengertian yang lebih umum dan luas tentang perpustakaan yaitu mencakup suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung tersendiri, yang berisi buku-buku koleksi yang disusun dan diatur sedemikian rupa sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca. (Sutarno 2006:11)

Sebuah perpustakaan mempunyai ciri-ciri dan persyaratan tertentu, seperti (1) tersedianya ruangan/gedung yang dipergunakan khusus untuk perpustakaan, (2) adanya koleksi bahan pustaka/bacaan dan sumber informasi lainnya, (3) adanya petugas yang menyelenggarakan kegiatan kegiatan dan melayani pemakai, (4) adanya komunitas masyarakat pemakai, (5) adanya sarana dan prasarana yang diperlukan, (6) diterapkannya suatu sistem atau mekanisme tertentu yang merupakan tata cara, prosedur dan aturan-aturan agar segala sesuatunya berlangsung lancar.

Menurut Sutarno (2006:12) dalam melakukan kegiatannya sebuah perpustakaan didukung oleh keberadaan pustakawan, yaitu orang yang bekerja, memiliki kemampuan, pengalaman dan keahlian untuk mengelola dan menyelenggarakan pekerjaan perpustakaan. Lebih lanjut berdasarkan Keputusan Menteri Penertiban Aparatur Negara Nomor 18 Tahun 1988 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan, disebutkan bahwa pustakawan adalah pegawai negeri sipil yang diberi tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi, dan informasi pemerintah atau unit-unit informasi lainnya.

Penyelenggaraan sebuah perpustakaan mempunyai maksud-maksud dan tujuan tertentu yang ingin dicapai. Sebuah perpustakaan dibentuk atau dibangun dengan maksud:

- a. Menjadi tempat mengumpulkan/menghimpun informasi dalam arti aktif, perpustakaan tersebut mempunyai kegiatan yang terus-menerus untuk menghimpun sebanyak mungkin sumber informasi untuk dikoleksi.
- b. Sebagai tempat mengolah atau memproses semua bahan pustaka dengan metode atau sistem tertentu seperti registrasi, klasifikasi, katalogisasi, dan kelengkapan lainnya, baik secara manual maupun menggunakan sarana

teknologi informasi, pembuatan perlengkapan lain agar semua koleksi mudah digunakan.

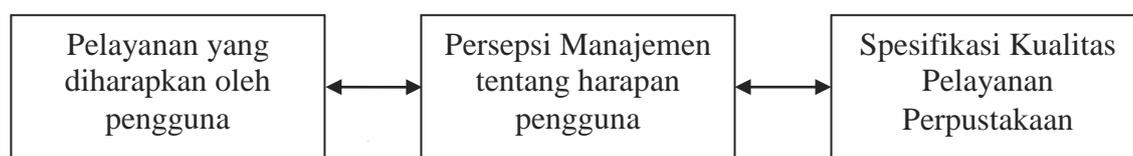
- c. Menjadi tempat menyimpan dan memelihara. Artinya ada kegiatan untuk mengatur, menyusun, menata, memelihara, merawat, agar koleksi rapi, bersih, awet, utuh, lengkap, mudah diakses, tidak mudah rusak, hilang dan berkurang.
- d. Sebagai salah satu pusat informasi, sumber belajar, penelitian dan rekreasi, preservasi serta kegiatan ilmiah lainnya. Memberikan layanan kepada pemakai, seperti membaca, meminjam, meneliti, dengan cara cepat, tepat, mudah dan murah.
- e. Membangun tempat informasi yang lengkap dan "up to date" bagi pengembangan pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill), dan perilaku/sikap (attitude).
- f. Merupakan agen perubahan dan agen kebudayaan masa lalu, sekarang, dan masa depan.

Sesuai dengan maksud-maksud tersebut diatas, maka tujuan perpustakaan adalah untuk menyediakan fasilitas dan sumber informasi serta menjadi pusat pembelajaran. Dengan demikian jelas bahwa maksud dan tujuan perpustakaan sangat mulia, yakni membantu masyarakat dengan memberikan berbagai layanan informasi dan ilmu pengetahuan sesuai dengan kebutuhannya.

2.3 Model Analisis

Untuk mengetahui kualitas pelayanan Perpustakaan Hukum yang terdapat di Badan Pembinaan Hukum Nasional akan dianalisis dari sudut pandang pengguna yang langsung dapat merasakan pelayanan dan sudut pandang manajemen sebagai penyedia layanan.

Untuk lebih jelas model analisis dari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.4 Model Analisis Penelitian

2.4 Operasionalisasi Konsep

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) menjabarkan bahwa dalam menganalisis kualitas sebuah pelayanan dapat dilihat dari dimensi pengguna dan penyedia layanan dan secara lebih terperinci diturunkan kedalam lima gap (kesenjangan) yang seringkali terjadi dan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Analisa terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Hukum yang terdapat di Badan Pembinaan Hukum Nasional dilihat dari dimensi penyedia layanan. Untuk dimensi penyedia layanan penelitian difokuskan pada kesenjangan antara harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dan persepsi manajemen terhadap harapan tersebut (Gap 1) serta kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan pengguna dan spesifikasi kualitas pelayanan (Gap 2).

Dalam penelitian ini operasionalisasi konsep yang dapat dibuat adalah sebagai berikut:

Tabel 2.2 Operasionalisasi Konsep

Konsep	Dimensi	Variabel	Indikator	Skala Ukuran
Kualitas Pelayanan	Penyedia Layanan	Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dan persepsi manajemen tentang harapan pengguna	<p>Orientasi pada riset pasar Sampai sejauh mana para pimpinan yang terkait dengan pengelolaan perpustakaan berusaha untuk memahami kebutuhan dan harapan pengguna perpustakaan baik melalui saluran yang formal maupun informal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan riset kebutuhan pengguna secara teratur. 2. Riset pasar fokus pada kualitas pelayanan. 3. Manajemen mengetahui dan menggunakan hasil riset. 4. Interaksi manajemen dengan pengguna. 	Skala Ordinal/ Likert

Kualitas Pelayanan	Penyedia Layanan	<p>Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dan persepsi manajemen tentang harapan pengguna</p>	<p>Komunikasi ke atas Bagaimana pimpinan tingkat atas berkomunikasi baik dengan pegawai yang terkait langsung dengan pelayanan perpustakaan maupun dengan pengguna perpustakaan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bentuk komunikasi antara petugas pelayanan dengan manajemen. 2. Saran tentang kualitas pelayanan dari petugas pelayanan kepada manajemen. 3. Frekuensi komunikasi tatap muka antara petugas pelayanan dengan manajemen. 	Skala Ordinal/ Likert
		<p>Tingkatan Manajemen Tingkatan struktur organisasi yang memisahkan antara pimpinan tingkat atas dengan petugas yang langsung berhadapan dengan pengguna perpustakaan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkatan manajemen antara petugas pelayanan dengan manajemen tingkat atas. 		
		<p>Spesifikasi Kualitas Pelayanan</p>	<p>Komitmen Manajemen Bagaimana manajemen memandang kualitas pelayanan sebagai sebuah kunci dalam pencapaian tujuan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komitmen manajemen terhadap sumberdaya yang penting bagi kualitas pelayanan. 2. Program perbaikan kualitas pelayanan. 	Skala Ordinal/ Likert

Kualitas Pelayanan	Penyedia Layanan	Spesifikasi Kualitas Pelayanan	<p>3. Penghargaan bagi peningkatan kualitas pelayanan.</p> <p>Penetapan Tujuan Penetapan sasaran dan tujuan perpustakaan berdasarkan harapan dan standar pengguna bukan standar organisasi.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proses formal penetapan tujuan kualitas pelayanan. 2. Memiliki tujuan jelas yang ingin dicapai. 3. Tujuan kualitas pelayanan berdasarkan orientasi pengguna. <p>Standarisasi Tugas Standarisasi terhadap tugas-tugas yang terkait dengan pelayanan perpustakaan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki prosedur pelaksanaan tugas terkait dengan konsistensi pelayanan. <p>Persepsi Fisibilitas Persepsi para pimpinan akan kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pengguna perpustakaan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kemungkinan organisasi memenuhi keinginan pengguna. 2. Memenuhi harapan pengguna tanpa memperhatikan anggaran yang tersedia. 3. Sumber daya yang dimiliki dapat memenuhi harapan pengguna. 4. Perubahan kebijakan dan prosedur untuk memenuhi keinginan pengguna. 	Skala Ordinal/ Likert
--------------------	------------------	--------------------------------	--	-----------------------

BAB 3

METODE PENELITIAN

Bab ini akan memberikan penjelasan tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, teknik pengumpulan data, populasi, sampel, dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif karena dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Data utama yang akan dihasilkan dan digunakan dalam penelitian adalah data kuantitatif sedangkan data kualitatif hanya digunakan sebagai data penunjang.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian deskriptif yang dilakukan untuk dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan detail mengenai fenomena yang terkait dengan kualitas pelayanan Perpustakaan Hukum di Badan Pembinaan Hukum Nasional.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Guna memperoleh data dan informasi yang lengkap maka dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode, antara lain :

1. *Library Research*, melalui buku-buku, jurnal, surat kabar, makalah, dan bahan-bahan publikasi lainnya yang digunakan untuk memperoleh teori, konsep, dan pemikiran tentang permasalahan yang dibahas.
2. Observasi, pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti.
3. Survei, yaitu dengan membagikan angket atau daftar pertanyaan kepada responden guna mengetahui pendapat mereka. Daftar pertanyaan bersifat tertutup dan skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Dalam penelitian ini skala jawaban responden diberi penilaian yang berupa skor dari 1 sampai dengan 5, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Skor 1 untuk jawaban “Sangat Tidak Setuju”
 - b. Skor 2 untuk jawaban “Tidak Setuju”
 - c. Skor 3 untuk jawaban “Ragu-Ragu”
 - d. Skor 4 untuk jawaban “Setuju”
 - e. Skor 5 untuk jawaban “Sangat Setuju”
4. Wawancara, teknik pengumpulan data di lapangan dengan cara melakukan tanya jawab langsung terhadap responden guna memperoleh informasi yang lebih mendalam untuk melengkapi hasil survey.

3.4 Populasi

Populasi dalam penelitian survei ini dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu :

- a. Pegawai BPHN sejumlah 286 orang yang dikelompokkan kedalam tiga kelompok golongan, yaitu Pegawai Golongan IV, Pegawai Golongan III, dan Pegawai Golongan II.

Tabel 3.1 Populasi Pegawai BPHN

No.	Kategori Pegawai	Jumlah
1	Pegawai Golongan IV	62
2	Pegawai Golongan III	177
3	Pegawai Golongan II	47
Total		286

Sumber: Bagian Kepegawaian BPHN (telah diolah kembali)

- b. Masyarakat umum pengguna Perpustakaan Hukum BPHN.

3.5 Sampel

Dengan mempertimbangkan populasi yang ada maka dalam penelitian ini menggunakan dua jenis teknik penarikan sampel, yaitu Teknik Penarikan Sampel Probabilita dan Teknik Penarikan Sampel Nonprobabilita.

Untuk populasi pegawai BPHN penarikan sampel menggunakan dua cara, sebagai berikut:

a. Teknik Acak Terlapis (*Stratified Random Sampling*)

Teknik Penarikan Sampel Probabilita ini digunakan untuk menarik sampel pengguna perpustakaan dengan populasi Pegawai BPHN. Hal ini dikarenakan populasi pegawai BPHN bersifat heterogen, yaitu memiliki karakteristik populasi yang bervariasi. Dalam penelitian ini *Stratified Random Sampling* yang digunakan berjenis proporsional, sampel sebanding dengan jumlah populasi. Rumus yang digunakan untuk penarikan sampel adalah :

$$\text{Sampel} = \frac{\text{Populasi}}{\text{Total Populasi}} \times \text{Total Sampel}$$

Dalam penelitian ini besar sampel yang diambil dihitung dengan menggunakan rumus Slovin (prasetyo dan Jannah, 2005:137), yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = besaran sampel

N = besaran populasi

E = nilai kritis (batas ketelitian) yang digunakan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel)

Berdasarkan rumus maka dengan nilai kritis 10% dapat diketahui bahwa besar sampel yang harus diambil sebanyak 74 sampel dari populasi yang ada.

$$n = \frac{286}{1 + 286 (0,1)^2}$$

$$N \approx 74$$

Dengan populasi seluruhnya sebanyak 280 orang maka untuk memperoleh sampel sebanyak 74 dapat ditarik sampel dengan karakteristik sebagai berikut :

Sampel Pegawai Gol. IV	=	$62/286 \times 74$	=	16,04	\approx	16
Sampel Pegawai Gol. III	=	$177/286 \times 74$	=	45,80	\approx	46
Sampel Pegawai Gol. II	=	$47/286 \times 74$	=	12,16	\approx	<u>12</u>
Total						74

b. Teknik Penarikan Sampel Purposive

Dalam penelitian ini Teknik Penarikan Sampel Purposive digunakan untuk menarik sampel terhadap pihak-pihak yang terkait dengan manajemen perpustakaan. Berdasarkan teknik ini sampel yang digunakan adalah Kepala Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum, Kepala Bidang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum, Kepala Sub Bidang Perpustakaan, dan Pustakawan Perpustakaan.

Sedangkan untuk populasi umum, penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan Teknik Penarikan Sampel Nonprobabilita yaitu Teknik Penarikan Sampel Aksidental. Dalam hal ini untuk mengetahui kualitas pelayanan Perpustakaan Hukum BPHN dari sisi masyarakat umum dapat dilakukan dengan menemui pengguna langsung di Perpustakaan. Sampel pengguna umum diambil sama banyak dengan jumlah sampel pengguna dari pegawai BPHN yaitu 74 sampel. Hal ini dikarenakan hingga saat ini pengguna perpustakaan baik yang berasal dari pegawai BPHN maupun masyarakat umum jumlahnya sama banyak (Buku Kunjungan Perpustakaan Hukum BPHN).

Uji Validitas Instrumen

Suatu instrumen penelitian dikatakan valid bila mampu mengukur secara akurat objek yang diukur. Uji validitas terhadap instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis dengan teknik *Korelasi Rank Spearman*.

Perhitungan ini digunakan karena jenis data yang diperoleh adalah ordinal dengan rumus dan langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

$$r_s = \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum d_i^2}{2\sqrt{\sum X^2 \sum Y^2}}$$

dimana :

r_s = koefisien Korelasi Rank Spearman

$\sum X$ = Faktor koreksi untuk variabel X

$\sum Y$ = Faktor koreksi untuk variabel Y

d_i = Perbedaan ranking yang diperoleh

- 1) Berikan ranking observasi-observasi pada variabel X (skor pada masing-masing item) mulai 1 hingga N juga observasi-observasi pada variabel Y (skor total) mulai 1 hingga N.
- 2) Daftarlaha N subjek itu. Beri setiap subjek ranking pada variabel X (skor pada masing-masing item) dan variabel Y (skor total) disebelah nama subjek.
- 3) Tentukan harga d_i untuk setiap subjek dengan menggunakan ranking Y (skor total) pada ranking X (Skor masing-masing item), kemudian kuadratkan harga itu untuk menentukan d_i^2 masing-masing subjek.
- 4) Jumlahkan harga d_i^2 untuk ke-N kasus guna mendapatkan $\sum d_i^2$.
- 5) Untuk menghitung r_s digunakan teknik korelasi Rank Spearman.

Berdasarkan uji validitas terhadap instrumen penelitian yang digunakan, diperoleh hasil sebagai berikut:

- 1) Hasil uji validitas terhadap alat ukur harapan pengguna internal, dari 25 item setelah dilakukan pengujian validitas semua item tersebut valid, dengan koefisien korelasi bergerak dari 0.536 sampai 0.793 yang berarti berada pada klasifikasi sedang sampai tinggi.
- 2) Hasil uji validitas terhadap alat ukur harapan pengguna umum, dari 25 item setelah dilakukan pengujian validitas semua item tersebut valid, dengan koefisien korelasi bergerak dari 0.419 sampai 0.819 yang berarti berada pada klasifikasi sedang sampai tinggi.

- 3) Hasil uji validitas terhadap alat ukur persepsi manajemen terhadap harapan pengguna, dari 25 item setelah dilakukan pengujian validitas semua item tersebut valid, dengan koefisien korelasi bergerak dari 0.740 sampai 0.982 yang berarti berada pada klasifikasi sedang sampai tinggi.
- 4) Hasil uji validitas terhadap alat ukur faktor-faktor penyebab kesenjangan, dari 23 item setelah dilakukan pengujian validitas semua item tersebut valid, dengan koefisien korelasi bergerak dari 0.744 sampai 0.982 yang berarti berada pada klasifikasi sedang sampai tinggi.

Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda, konsisten, dapat dipercaya atau andal jika dilakukan pengukuran terhadap subyek yang sama secara berulang-ulang. Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan Teknik Belah Dua (*Split Half Reliability*).

Langkah-langkah dalam menentukan reliabilitas alat ukur ini adalah:

- 1) Dari hasil uji validitas akan diperoleh item yang valid dan yang tidak valid.
- 2) Item-item yang valid tersebut dibagi menjadi dua belahan yaitu membagi item berdasarkan nomor genap dan nomor ganjil. Item yang bernomor ganjil dikelompokkan sebagai belahan pertama, sedangkan yang bernomor genap dikelompokkan sebagai belahan dua.
- 3) Skor untuk masing-masing item pada tiap belahan dijumlahkan. Langkah ini akan menghasilkan dua skor total untuk masing-masing responden, yakni skor total belahan pertama dan skor total belahan kedua.
- 4) Mengkorelasikan skor total belahan pertama dengan skor total belahan kedua dengan menggunakan teknik korelasi *Rank Spearman*.

Cara mencari reliabilitas untuk keseluruhan item ialah dengan mengoreksi angka korelasi yang diperoleh dengan memasukkannya ke dalam rumus :

$$r_{S_{tot}} = \frac{2(rs_{tt})}{1 + rs_{tt}}$$

Keterangan:

$r_{S_{tot}}$ = angka reliabilitas keseluruhan item

rs_{tt} = angka korelasi belahan pertama dan kedua

Parameter yang digunakan untuk menafsirkan tinggi rendahnya dua variabel dilihat berdasarkan parameter dari Guilford, (Harun Al Rasyid, 1994 : 46) sebagai berikut:

Tabel 3.2 Parameter Guilford

Nilai Korelasi	Tingkat Korelasi
rs : 0 - < 0,20	derajat reliabilitas hampir tidak ada hubungan sama sekali
rs : $\geq 0,20$ - < 0,40	derajat reliabilitas rendah, hubungan rendah
rs : $\geq 0,40$ - < 0,70	derajat reliabilitas sedang, hubungan cukup berarti
rs : $\geq 0,70$ - < 0,90	derajat reliabilitas tinggi, hubungan tinggi
rs : $\geq 0,90$ - 1,00	derajat reliabilitas tinggi sekali, hubungan tinggi sekali

Sumber: Teguh Kismantoroadji, Statistika Sosial, 1994

Hasil pengujian reliabilitas terhadap instrumen yang digunakan adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk reliabilitas alat ukur harapan pengguna internal yaitu $r_{S_{tot}} = 0.937$ atau sebesar 93.70%.
- 2) Untuk reliabilitas alat ukur harapan pengguna umum yaitu $r_{S_{tot}} = 0,941$ atau sebesar 94.13%.
- 3) Untuk reliabilitas alat ukur persepsi manajemen terhadap harapan pengguna yaitu $r_{S_{tot}} = 0,945$ atau sebesar 94.47%.

- 4) Untuk reliabilitas alat ukur faktor-faktor penyebab kesenjangan yaitu $r_{Stot} = 0,969$ atau sebesar 96.99%.
- 5) berdasarkan hasil pengujian maka reliabilitas keempat alat ukur berada pada derajat reliabilitas tinggi sekali.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis menggunakan Rumus Servqual dan Distribusi Frekuensi,

Rumus Servqual

Untuk mengetahui kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan pengguna dengan persepsi manajemen tentang harapan pengguna digunakan Rumus *Servqual* sebagai berikut :

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Distribusi Frekuensi

Distribusi frekuensi digunakan untuk mengetahui frekuensi skor pada tiap item baik pada harapan maupun persepsi serta untuk mengetahui frekuensi skor persepsi manajemen terhadap faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya kesenjangan.

BAB 4

PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai gambaran umum organisasi dan hasil analisis data penelitian. Melalui gambaran umum organisasi akan dijelaskan peran dan struktur organisasi Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) sebagai sebuah organisasi pemerintah yang dilengkapi dengan Perpustakaan Hukum, lokasi dilakukannya penelitian ini, yang tidak hanya digunakan sebagai sarana penunjang kegiatan sehari-hari pegawai melainkan juga dapat diakses oleh masyarakat diluar BPHN. Melalui bab ini pula akan dijelaskan hasil analisis data penelitian.

4.1 Gambaran Umum Organisasi

Melalui gambaran umum organisasi pertama-tama akan dijelaskan BPHN secara umum sebagai unit eselon I yang menaungi Perpustakaan Hukum BPHN, kemudian dilanjutkan dengan kegiatan pelayanan Perpustakaan Hukum BPHN.

Badan Pembinaan Hukum Nasional

Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) adalah salah satu diantara 11 (sebelas) unit eselon I yang ada di Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia. Selain Badan Pembinaan Hukum Nasional, unit eselon I lainnya adalah Inspektorat Jenderal, Sekretariat Jenderal, Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-Undangan, Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, Direktorat Jenderal Imigrasi, Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual, Direktorat Jenderal Pelindungan Hak Asasi Manusia, Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan HAM, serta Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM.

Sebelum menjadi sebuah unit eselon I yang berada di bawah naungan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, pada awal berdirinya di tahun 1958, BPHN adalah merupakan suatu Lembaga Pembinaan Hukum Nasional (LPHN) yang berada dibawah dan bertanggung jawab secara langsung kepada Perdana Menteri. Setelah enam tahun, keberadaan lembaga yang dibentuk dengan Keputusan Presiden No. 107 Tahun 1958 tanggal 30 Maret 1958 tersebut, beralih

menjadi sebuah lembaga yang berada dibawah koordinasi Departemen Kehakiman dan tidak lagi bertanggung jawab kepada perdana menteri. Adapun peralihan tersebut diatur dalam Keputusan Presiden No. 282 tahun 1964. Selanjutnya dengan Keputusan Presiden No. 45 Tahun 1974, nama Lembaga Pembinaan Hukum Nasional dirubah menjadi Badan Pembinaan Hukum Nasional.

Tugas Pokok, Fungsi, Visi dan Misi BPHN

BPHN sebagai unsur penunjang pelaksanaan tugas pokok Departemen Hukum dan HAM di bidang pembinaan hukum nasional yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Menteri Hukum dan HAM dipimpin oleh seorang Kepala Badan. Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor : M.09-PR.07.10 Tahun 2007 Tanggal 20 April 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Hukum dan HAM Republik Indonesia, Tugas utama BPHN adalah melaksanakan pembinaan di bidang hukum nasional. Untuk melaksanakan tugasnya tersebut, BPHN melaksanakan fungsi-fungsi sebagai berikut :

- a. Penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penelitian dan pengembangan sistem hukum nasional, perencanaan pembangunan hukum nasional, dokumentasi dan informasi hukum nasional serta penyuluhan hukum;
- b. Perumusan standar, norma, pedoman, kriteria dan prosedur di bidang pembinaan hukum nasional;
- c. Koordinasi dan kerja sama di bidang penelitian dan pengembangan sistem hukum nasional, perencanaan hukum pembangunan hukum nasional, dokumentasi dan informasi hukum nasional serta penyuluhan hukum;
- d. Pemberian bimbingan teknis dan evaluasi; dan
- e. Pelaksanaan urusan administrasi di lingkungan BPHN.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya BPHN memiliki visi yang ingin dicapai yaitu : “Terwujudnya sistem dan politik hukum nasional yang mantap dalam rangka tegaknya supremasi hukum dan hak asasi manusia”. Untuk mencapai visi tersebut BPHN memiliki misi sebagai berikut :

- a. Menyusun perencanaan pembangunan hukum;

- b. Melakukan pembinaan dan pengembangan hukum;
- c. Meningkatkan dan memantapkan kesadaran hukum masyarakat;
- d. Meningkatkan dan memantapkan jaringan dokumentasi dan informasi hukum.

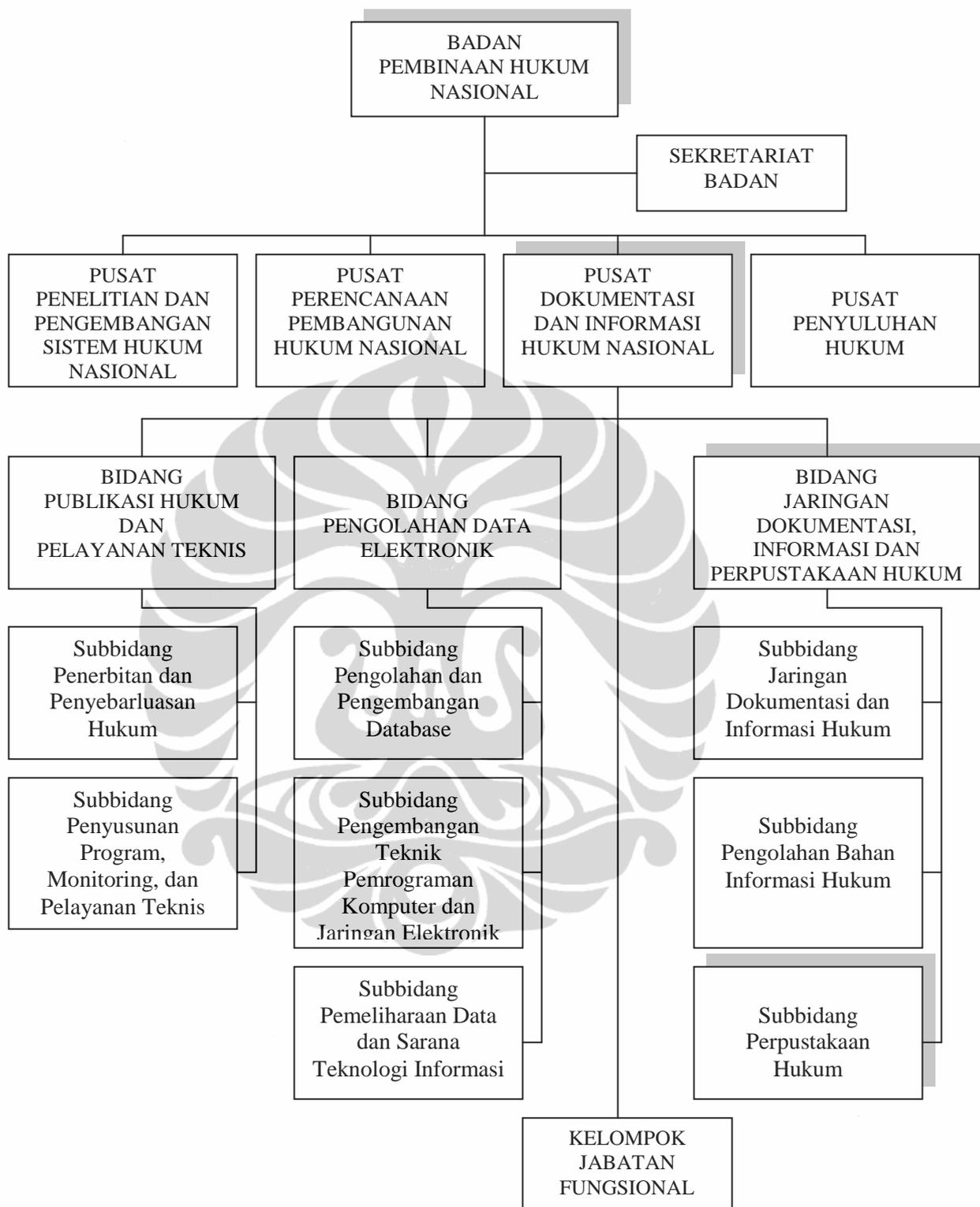
Perwujudan visi dan misi BPHN tersebut dilaksanakan melalui berbagai bentuk kegiatan pembangunan hukum dengan dukungan dari berbagai kalangan, meliputi :

- a. Penelitian dan pengkajian hukum;
- b. Penyelenggaraan seminar dan pertemuan ilmiah lainnya di bidang hukum dalam rangka menjangkau masukan dan pemikiran dari pakar hukum, akademisi, praktisi, maupun masyarakat pada umumnya;
- c. Peningkatan dan pengembangan kerjasama dan koordinasi dalam pembinaan substansi hukum tertulis (melalui Program Legislasi Nasional – Prolegnas) maupun hukum tidak tertulis (melalui kompilasi, kompendium, anotasi yurisprudensi, dan pemetaan serta verifikasi hukum adat);
- d. Peningkatan kualitas dan ragam metode penyuluhan hukum;
- e. Peningkatan pelayanan dan diseminasi informasi hukum yang berbasis teknologi komunikasi dan informasi.

Struktur Organisasi BPHN

Guna mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, BPHN terbagi menjadi 5 (lima) unit eselon II yang membawahi 18 (delapan belas) unit eselon III, dan 46 (empat puluh enam) unit eselon IV. Kelima unit eselon II yang ada di BPHN adalah Sekretariat Badan, Pusat Penelitian dan Pengembangan Sistem Hukum Nasional, Pusat Perencanaan Pembangunan Hukum Nasional, Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional, dan Pusat Penyuluhan Hukum.

Dalam struktur organisasi BPHN, Perpustakaan Hukum merupakan unit eselon IV yang berada dibawah unit eselon III yaitu Bidang Jaringan Dokumentasi, Informasi dan Perpustakaan Hukum pada Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Badan Pembinaan Hukum Nasional

Sumber: Bagian Kepegawaian BPHN (telah diolah kembali)

Perpustakaan Hukum BPHN

Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional sebagai unit eselon II yang membawahi Perpustakaan Hukum mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Badan di bidang pengelolaan, pembinaan dan pengembangan dokumentasi dan informasi hukum berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Kepala BPHN. Untuk melaksanakan tugas dimaksud, Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan perumusan kebijakan pembinaan dan pengembangan dokumentasi dan informasi hukum;
- b. Pembinaan dan pengembangan teknis dokumentasi dan informasi hukum;
- c. Pembinaan dan pengembangan perpustakaan serta pelayanan informasi hukum;
- d. Pelaksanaan penerbitan dan publikasi hukum;
- e. Pembinaan dan pengembangan pengelolaan data elektronik;
- f. Pembinaan dan pengembangan jaringan dokumentasi dan informasi hukum nasional; dan
- g. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan dokumentasi dan informasi hukum nasional serta pelayanan teknis.

Untuk menyelenggarakan salah satu fungsinya yaitu pembinaan dan pengembangan perpustakaan serta pelayanan informasi hukum, Pusat Dokumentasi dan Informasi hukum Nasional didukung oleh Bidang Jaringan Dokumentasi, Informasi dan Perpustakaan Hukum yang secara teknis dilaksanakan oleh Subbidang Perpustakaan Hukum yang mempunyai tugas melakukan pengelolaan, pembinaan, dan pengembangan Perpustakaan Hukum serta pemberian pelayanan informasi hukum.

Personil Perpustakaan Hukum BPHN

Subbidang Perpustakaan Hukum mempunyai tugas melakukan pengelolaan, pembinaan dan pengembangan perpustakaan hukum nasional serta melakukan pelayanan informasi hukum. Subbidang Perpustakaan Hukum dipimpin oleh seorang Kepala Subbidang dengan dibantu oleh tiga orang staf. Dalam melaksanakan tugasnya sub ini didukung oleh 20 (dua puluh) tenaga

Fungsional Pustakawan yang terdiri dari 14 (empat belas) Pustakawan Tingkat Terampil dan 6 (enam) Pustakawan Tingkat Ahli.

Pejabat struktural yang terlibat dalam manajemen (pengelolaan) perpustakaan disamping Kepala Subbidang Perpustakaan (unit eselon IV) terdiri dari Kepala Bidang Jaringan Dokumentasi dan Informasi (unit eselon III), serta Kepala Pusat Dokumentasi dan Informasi (unit eselon II). Untuk lebih jelas klasifikasi jabatan struktural yang terlibat dalam pengelolaan perpustakaan dapat dilihat pada tabel 4.1.

**Tabel 4.1 Klasifikasi Jabatan Struktural
Pengelola Perpustakaan Hukum BPHN**

NO	Jabatan	Pangkat/Gol.	Jumlah
1	Kepala Pusat Dokumentasi dan Informasi	Pembina Utama muda – IV/c	1 Orang
2	Kepala Bidang Jaringan Dokumentasi dan Informasi	Pembina Tingkat I - IV/b	1 Orang
3	Kepala Subbidang Perpustakaan	Pembina - IV/a	1 Orang
4	Staf Subbidang Perpustakaan	Penata Muda Tingkat I - III/b	3 Orang
JUMLAH			6 Orang

Sumber: Bagian Kepegawaian BPHN (telah diolah kembali)

Tugas Kepala Subbidang Perpustakaan Hukum adalah melakukan pengelolaan, pembinaan, dan pengembangan Perpustakaan Hukum serta pemberian pelayanan informasi hukum. Sedangkan tiga orang staf yang membantu tugas Kepala Subbidang Perpustakaan Hukum mempunyai tugas melakukan pendataan anggota perpustakaan, melakukan pendataan dan penataan bahan-bahan informasi hukum yang dapat digunakan oleh pengguna perpustakaan, serta melakukan pelayanan dan penelusuran informasi hukum. Sedangkan fungsional pustakawan bertugas untuk mengolah dan mengelola seluruh bahan pustaka beserta kelengkapannya sehingga siap dan mudah digunakan oleh pengguna perpustakaan.

Untuk tenaga fungsional pustakawan yang terlibat dalam pengelolaan perpustakaan terdiri dari Pustakawan Pelaksana Lanjutan dan Pustakawan Penyelia untuk jabatan Pustakawan Tingkat Terampil serta Pustakawan Madya untuk jabatan Pustakawan Tingkat Ahli. Lebih jelas klasifikasi jabatan fungsional pengelola perpustakaan dapat dilihat pada tabel 4.2.

**Tabel 4.2 Klasifikasi Jabatan Fungsional
Pengelola Perpustakaan Hukum BPHN**

NO	Jabatan	Pangkat/Gol.	Jumlah
1	Pustakawan Tingkat Terampil	<ul style="list-style-type: none"> • Pustakawan Pelaksana Lanjutan <ul style="list-style-type: none"> - Penata Muda Tingkat I - III/b • Pustakawan Penyelia <ul style="list-style-type: none"> - Penata – III/c - Penata Tingkat I – III/d 	1 Orang 9 Orang 4 Orang
2	Pustakawan Tingkat Ahli	<ul style="list-style-type: none"> • Pustakawan Madya <ul style="list-style-type: none"> - Pembina – IV/a - Pembina Tingkat I – IV/b 	4 Orang 2 Orang
JUMLAH			20 Orang

Sumber: Bagian Kepegawaian BPHN (telah diolah kembali)

Program Kegiatan Perpustakaan Hukum BPHN

Dalam melaksanakan tugasnya, Subbidang Perpustakaan Hukum melakukan beberapa kegiatan rutin, antara lain:

- a. Pengadaan Bahan Pustaka
Pengadaan bahan pustaka dapat dilakukan baik melalui pembelian, fotokopi, hadiah, maupun tukar menukar.
- b. Pengolahan Bahan Pustaka
Pengolahan terhadap bahan pustaka milik Perpustakaan Hukum BPHN terdiri dari:
 - Buku-buku hukum, pengolahan secara manual dilakukan menggunakan Sistem Klasifikasi *Universal Decimal Classification*

(UDC) sedangkan otomasinya menggunakan Program CDS/ISIS/WINISIS.

- Peraturan perundang-undangan, pengolahan dilakukan dengan membuat daftar inventarisasi, katalog dan abstrak peraturan.
- Majalah hukum, khusus artikel diolah berdasarkan AACR-2.
- Surat kabar, khusus artikel dan berita hukum diolah secara manual (pembuatan kliping) dan otomasi. Untuk memudahkan penemuan kembali dilakukan pembedangan menurut masalah hukum yang sedang terjadi.
- Koleksi buku dan peraturan zaman Hindia Belanda, pengolahan dilakukan berdasarkan klasifikasi UDC dengan penyusunan bibliografi menurut nomor kelas.

c. **Pelayanan Bahan Pustaka**

Pelayanan bahan pustaka di Perpustakaan Hukum bersifat tertutup, hal ini dilakukan untuk keamanan koleksi yang dimiliki mengingat jumlahnya yang terbatas. Pelayanan perpustakaan ditujukan tidak hanya bagi pegawai BPHN melainkan terbuka pula bagi mahasiswa, praktisi hukum, peneliti, maupun masyarakat umum yang membutuhkan informasi hukum. Pelayanan dilakukan baik secara langsung, melalui telepon, surat menyurat, faksimile, maupun silang layan.

Pelayanan Perpustakaan Hukum BPHN

Pelayanan Perpustakaan Hukum BPHN dilaksanakan setiap hari kerja dengan jam operasional sebagai berikut :

- Senin – Kamis : 08.30 – 15.30 WIB
Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB
- Jumat : 08.30 – 16.00 WIB
Istirahat : 11.30 – 16.00 WIB

Jenis pelayanan yang disediakan oleh Perpustakaan Hukum BPHN antara lain meliputi :

a. Pelayanan baca di tempat

Untuk pelayanan ini pengguna perpustakaan bisa mencari bahan informasi hukum yang diinginkan melalui katalog yang tersedia atau menanyakan langsung kepada petugas pelayanan perpustakaan. Karena merupakan perpustakaan tertutup maka pengguna tidak dapat mencari/mengambil bahan informasi yang dimaksud langsung kedalam ruang koleksi melainkan melalui petugas pelayanan perpustakaan. Dalam pelayanan ini pengguna dibatasi hanya dapat memegang maksimal empat judul buku untuk dibaca langsung di tempat. Jika telah selesai dibaca pengguna dapat meminta kepada petugas untuk menukar dengan buku yang lain.

b. Pelayanan peminjaman buku

Ketentuan peminjaman buku pada Perpustakaan Hukum BPHN adalah :

- Koleksi yang dapat dipinjam hanya sebatas pada buku-buku hukum umum selain terbitan BPHN.
- Peminjaman buku hanya dapat dilakukan oleh anggota perpustakaan yang terdaftar dalam keanggotaan Perpustakaan Hukum BPHN.
- Tiap anggota dapat meminjam buku paling banyak dua judul buku untuk jangka waktu satu minggu (tujuh hari).
- Lebih dari satu minggu dikenakan denda sebesar Rp. 300,- /buku/hari.

Adapun syarat untuk menjadi anggota Perpustakaan Hukum BPHN adalah :

- Dua lembar foto copy KTP
- Dua lembar pas foto ukuran 3 x 4
- Surat pengantar dari instansi calon anggota yang bersangkutan
- Uang pendaftaran sebesar Rp 20.000,-

Hingga saat ini jumlah anggota Perpustakaan Hukum BPHN tercatat sebanyak 4.850 orang namun dari jumlah tersebut hanya sekitar 30 orang yang merupakan anggota aktif.

c. Pelayanan foto copy

Semua koleksi bahan pustaka dapat difoto copy, namun foto copy hanya dapat dilakukan melalui petugas pelayanan perpustakaan. Untuk foto copy dikenakan biaya sebesar Rp. 200,-/lembar.

Fasilitas Perpustakaan Hukum BPHN

Perpustakaan Hukum BPHN memiliki beberapa fasilitas yang dapat digunakan untuk mendukung kegiatan belajar mengajar maupun penelitian dalam bidang ilmu Hukum, anatar lain :

- a. Meja Sirkulasi
Digunakan untuk melakukan kegiatan administrasi perpustakaan, seperti pendataan anggota dan pencatatan peminjaman maupun pengembalian buku.
- b. Katalog Manual
Katalog manual yang dimiliki dibedakan menjadi dua yaitu Katalog Judul dan Katalog Subyek.
- c. Ruang Baca
Ruang baca pada Perpustakaan hukum BPHN mampu menampung kurang lebih lima puluh orang pengguna.
- d. Ruang Koleksi Bahan Pustaka
Ruang koleksi bahan pustaka terdiri dari tiga ruang, yaitu ruang koleksi buku, artikel dan majalah hukum, ruang koleksi peraturan perundang-undangan, serta ruang koleksi buku dan peraturan zaman Hindia Belanda.
- e. Komputer
Tersedia dua buah komputer yang dapat digunakan untuk *searching* internet dan *searching* katalog secara otomasi.
- f. Koleksi Bahan Pustaka
Koleksi bahan pustaka yang dimiliki terdiri dari buku dan artikel hukum, peraturan perundang-undangan, majalah hukum, surat kabar dan buku maupun peraturan zaman Hindia Belanda.

Tabel 4.3 Koleksi Bahan Pustaka Perpustakaan Hukum BPHN

Jenis Bahan Pustaka	Jumlah Judul	Jumlah Eksemplar
Buku dan Artikel Hukum	25.205	43.473
Peraturan Perundang-undangan - Pusat - Daerah	1945 – saat ini	
Majalah Hukum (dalam dan luar negeri)	989	11.803
Surat Kabar - Kliping - Otomasi	22.439 4.074	- -
- Skripsi Hukum - Tesis Hukum	20 78	
Buku dan Peraturan zaman Hindia Belanda (1820 – 1950)	8.000	10.000

Sumber : Pustakawan BPHN (telah diolah kembali)

4.2 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini terdiri dari tiga kelompok, yaitu : pengguna perpustakaan yang berasal dari lingkungan dalam BPHN sendiri (Pengguna Internal), pengguna yang berasal dari masyarakat umum di luar BPHN (Pengguna Umum), dan Manajemen (Pengelola) Perpustakaan Hukum BPHN.

4.2.1 Karakteristik Pengguna Internal Perpustakaan Hukum BPHN

Karakteristik responden dalam penelitian ini yang merupakan pengguna internal Perpustakaan Hukum BPHN dibedakan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, golongan, jabatan, dan masa kerja pegawai BPHN. Karakteristik-karakteristik disajikan dalam tabel-tabel berikut :

Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH (Orang)	PROSEN
1	Pria	44	59,5
2	Wanita	30	40,5
JUMLAH		74	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Berdasarkan Tabel 4.4 tampak bahwa responden pengguna internal berdasarkan jenis kelamin tidak menunjukkan jumlah yang terlalu berbeda.

Berdasarkan pengelompokan usia, responden dalam penelitian ini sebagian besar berusia antara 31 – 40 tahun, yaitu sebesar 32,4%. Sedangkan persentase terendah berada pada kelompok usia dibawah 30 tahun.

Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

NO	USIA (Tahun)	JUMLAH (Orang)	PROSEN
1	<= 30	14	18,9
2	31 – 40	24	32,4
3	41 – 50	20	27,0
4	51 – 60	16	21,6
JUMLAH		74	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Karakteristik responden pengguna internal Perpustakaan Hukum BPHN berdasarkan pendidikan terakhir dapat dikelompokkan kedalam tabel berikut:

Tabel 4.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

NO	Pendidikan	JUMLAH (Orang)	PROSEN
1	SLTA	7	9,5
2	Diploma/Akademi	2	2,7
3	Strata 1	27	36,5
4	Strata 2	37	50,0
5	Strata 3	1	1,4
JUMLAH		74	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Berdasarkan tabel 4.6 maka sebagian besar pengguna perpustakaan yang berasal dari internal BPHN berlatar belakang pendidikan Strata 2, sebanyak 50% dari jumlah responden.

Tabel 4.7 Klasifikasi Responden Berdasarkan Golongan

NO	Golongan	JUMLAH (Orang)	PROSEN
1	Golongan II	9	12,2
2	Golongan III	46	62,2
3	Golongan IV	19	25,7
JUMLAH		74	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Sedangkan berdasarkan klasifikasi golongan kepangkatan pegawai, jumlah pengguna perpustakaan sebagian besar berasal dari Golongan III, yaitu sebesar 62,2%. Hal ini dikarenakan pada golongan ini pegawai dalam melaksanakan tugas sehari-hari banyak memerlukan bahan informasi hukum, terutama pegawai pada Pusat Penelitian dan Pengembangan Sistem Hukum Nasional, pegawai Pusat Perencanaan Pembangunan Hukum Nasional, dan pegawai pada Pusat Penyuluhan Hukum Nasional. Selain itu pada umumnya pegawai pada golongan ini mulai melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi, sehingga banyak

pegawai yang datang ke perpustakaan untuk mencari informasi hukum yang diperlukannya.

Menurut klasifikasi jabatan pegawai, sebagian besar pengguna perpustakaan merupakan pejabat struktural, yaitu sebesar 44,6%.

Tabel 4.8 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jabatan

NO	Jabatan	JUMLAH (Orang)	PROSEN
1	Struktural	33	44,6
2	Fungsional	13	17,6
3	Staf	28	37,8
JUMLAH		74	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Berdasarkan masa kerja pegawai, sebaran respondennya hampir merata, namun yang lebih dominan adalah pegawai dengan masa kerja diatas 25 tahun, sebesar 25,7%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pegawai BPHN memiliki masa kerja diatas 15 tahun.

Tabel 4.9 Klasifikasi Responden Berdasarkan Masa Kerja

NO	Masa Kerja (Tahun)	JUMLAH (Orang)	PROSEN
1	0 – 4	12	16,2
2	5 – 9	10	13,5
3	10 – 14	13	17,6
4	15 – 19	7	9,5
5	20 – 24	13	17,6
6	>= 25	19	25,7
JUMLAH		74	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

4.2.2 Karakteristik Pengguna Umum

Untuk responden yang berasal dari masyarakat umum diluar BPHN, karakteristik responden dibedakan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir responden.

Tabel 4.10 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH (Orang)	PROSEN
1	Pria	57	77,0
2	Wanita	17	23,0
JUMLAH		74	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Berdasarkan jenis kelamin, untuk pengguna perpustakaan yang berasal dari luar BPHN sebagian besar responden adalah pria yaitu sebesar 77% dari seluruh jumlah responden.

Dari segi pengelompokkan berdasarkan usia, jumlah pengguna responden sebagian besar berusia dibawah 30 tahun yaitu sebanyak 56 orang atau 75,7% dari seluruh responden.

Tabel 4.11 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

NO	USIA (Tahun)	JUMLAH (Orang)	PROSEN
1	<= 30	56	75,7
2	31 – 40	18	24,3
JUMLAH		74	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Hal ini dimungkinkan karena saat ini pengguna perpustakaan yang berasal dari luar BPHN sebagian besar berasal dari kalangan mahasiswa yang rata-rata berusia dibawah 30 tahun.

Tabel 4.12 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

NO	Pendidikan	JUMLAH (Orang)	PROSEN
1	SLTA	22	29,7
2	Diploma/Akademi	5	6,8
3	Strata 1	41	55,4
4	Strata 2	6	8,1
JUMLAH		74	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Untuk klasifikasi responden berdasarkan pendidikan terakhir sebagian besar pengguna perpustakaan BPHN berlatar belakang pendidikan Strata 1 yaitu sebanyak 41 orang atau sebesar 55,4% dari seluruh responden. Sedangkan untuk responden dengan latar belakang pendidikan SLTA juga masih cukup banyak yaitu sebesar 29,7%.

Banyaknya jumlah pengguna perpustakaan dari luar BPHN yang sebagian besar berlatar belakang pendidikan Strata 1 dan SLTA sangat dimungkinkan karena sebagian besar jumlah pengguna perpustakaan yang datang merupakan mahasiswa Strata 1 dan Strata 2 yang sedang menyelesaikan pendidikan di bidang Ilmu Hukum. Sehingga masih sangat membutuhkan buku-buku referensi maupun sumber informasi hukum lain yang dapat digunakan untuk menunjang perkuliahannya.

4.2.3 Karakteristik Manajemen (Pengelola) Perpustakaan Hukum BPHN

Karakteristik responden dalam penelitian ini yang merupakan pengelola (manajemen) Perpustakaan Hukum BPHN dibedakan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, golongan, jabatan, dan masa kerja pegawai BPHN. Karakteristik-karakteristik tersebut disajikan dalam tabel-tabel berikut :

Tabel 4.13 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH (Orang)	PROSEN
1	Pria	13	56,6
2	Wanita	10	43,5
JUMLAH		23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Untuk pegawai yang terkait dengan pengelolaan perpustakaan, komposisi antara pegawai pria dan pegawai wanita hampir sama. Dalam hal ini jumlah antara pegawai pria dan wanita hanya selisih 2 orang sebagaimana disajikan dalam tabel Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Tabel 4.14 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

NO	USIA (Tahun)	JUMLAH (Orang)	PROSEN
1	41 – 50	8	34,8
2	51 - 60	15	65,2
JUMLAH		23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Berdasarkan tabel Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia dapat dilihat bahwa pengelola perpustakaan BPHN sebagian besar berusia diatas 51 tahun, yaitu sebesar 65,2% dan sisanya yaitu sebesar 34,8% merupakan pegawai dengan usia diantara 41 – 50 tahun.

Tabel 4.15 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

NO	Pendidikan	JUMLAH (Orang)	PROSEN
1	SLTA	11	47,8
2	Diploma/Akademi	2	8,7
3	Strata 1	5	21,7
4	Strata 2	5	21,7
JUMLAH		23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Untuk latar belakang pendidikan, pengelola perpustakaan sebagian besar berpendidikan SLTA, yaitu sebanyak 11 orang atau sebesar 47,8%. Sedangkan yang memiliki latar belakang pendidikan Strata 1 maupun Strata 2 jumlahnya hampir sama namun sebagian besar masih berlatar belakang ilmu hukum. Sedangkan yang memiliki kekhususan dalam bidang perpustakaan masih sangat sedikit, yaitu 1 orang dengan latar belakang pendidikan Sarjana Perpustakaan dan 1 orang dengan latar belakang Diploma Perpustakaan.

Tabel 4.16 Klasifikasi Responden Berdasarkan Golongan

NO	Golongan	JUMLAH (Orang)	PROSEN
1	Golongan III	14	60,9
2	Golongan IV	9	39,1
JUMLAH		23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Tabel 4.17 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jabatan

NO	Jabatan	JUMLAH (Orang)	PROSEN
1	Struktural	3	13,0
2	Fungsional	20	87,0
JUMLAH		23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Sebagian besar pengelola perpustakaan merupakan pejabat fungsional perpustakaan yang berjumlah 20 orang, sedangkan sisanya merupakan pejabat struktural yang terkait dengan perpustakaan. Untuk klasifikasi berdasarkan masa kerja sebagian besar merupakan pegawai BPHN dengan masa kerja diatas 25 tahun.

Tabel 4.18 Klasifikasi Responden Berdasarkan Masa Kerja

NO	Masa Kerja (Tahun)	JUMLAH (Orang)	PROSEN
1	20 - 24	3	13,0
2	>= 25	20	87,0
JUMLAH		23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

4.3 Analisis Kesenjangan antara Pelayanan yang Diharapkan oleh Pengguna dengan Persepsi Manajemen tentang Harapan Pengguna

Memahami apa yang diharapkan dan diinginkan oleh konsumen merupakan kunci utama dalam menghasilkan sebuah pelayanan yang berkualitas. Demikian pula halnya dengan Perpustakaan Hukum BPHN, untuk dapat memberikan pelayanan kepustakaan hukum yang berkualitas maka manajemen (pengelola perpustakaan) hendaknya terlebih dulu memahami apa yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan. Untuk mengetahui bagaimana pengelola

Perpustakaan Hukum BPHN mampu memahami harapan para penggunanya, maka dilakukan pengukuran terhadap lima dimensi kualitas pelayanan (*servqual*) baik dari sisi pengguna perpustakaan maupun dari sisi pengelola.

Pengukuran kesenjangan dilakukan baik antara pengguna perpustakaan yang berasal dari lingkungan BPHN sendiri (pengguna internal) maupun pengguna umum yang berasal dari luar BPHN dengan pengelola perpustakaan yang terdiri dari pejabat struktural dan fungsional pustakawan. Berdasarkan hasil pengukuran menunjukkan bahwa skor persepsi manajemen masih lebih rendah jika dibandingkan dengan skor harapan pengguna, seperti terlihat pada Tabel 4.19. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen ternyata belum mampu memahami harapan pengguna.

Tabel 4.19 Skor Persepsi Manajemen Terhadap Harapan Pengguna Perpustakaan Hukum BPHN

No	Dimensi	Harapan Pengguna Internal	Harapan Pengguna Umum	Persepsi Manajemen
1	Tangible	3.25	3.49	2.67
2	Reliability	3.29	3.43	2.97
3	Responsivness	3.10	3.34	2.62
4	Assurance	3.06	2.97	2.81
5	Empaty	3.05	3.25	2.90

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Untuk dapat melihat lebih jelas bahwa masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan oleh pengguna dengan persepsi manajemen tentang harapan pengguna, dapat dilihat pada tabel distribusi skor kesenjangan *servqual*. Berdasarkan distribusi skor kesenjangan, baik pada sisi pengguna internal maupun pada sisi pengguna umum kesenjangan yang terbesar terletak pada dimensi tampilan fisik (*Tangible*). Hal ini sangat mungkin terjadi, berdasarkan hasil observasi terlihat bahwa secara kasat mata Perpustakaan Hukum BPHN masih banyak kekurangan terutama dalam hal fasilitas komputer *on-line* dan petunjuk-petunjuk yang memudahkan pengguna menuju perpustakaan. Pengguna

perpustakaan pada umumnya mengharapkan adanya komputer *on-line* yang dapat digunakan selain untuk memudahkan pencarian katalog serta dapat digunakan untuk *browsing* internet. Hingga saat ini 2 (dua) buah komputer yang terdapat di perpustakaan belum dapat digunakan untuk *browsing* internet, selain itu program katalog yang terdapat didalamnya juga tidak dapat digunakan.

Berdasarkan skor kesenjangan *servqual* terlihat bahwa total skor kesenjangan *servqual* antara pengguna internal dengan persepsi manajemen adalah -0.36 sedangkan skor kesenjangan *servqual* antara pengguna umum dengan persepsi manajemen adalah -0.50.

Tabel 4.20 Distribusi Skor Kesenjangan Pengguna Perpustakaan Hukum BPHN

No	Dimensi	Pengguna Internal	Pengguna Umum
1	Tangible	-0.58	-0.82
2	Reliability	-0.32	-0.46
3	Responsivness	-0.48	-0.72
4	Assurance	-0.25	-0.16
5	Empaty	-0.15	-0.35
Skor Servqual		-0.36	-0.50

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Dengan skor kesenjangan yang lebih besar pada pengguna umum dapat menggambarkan bahwa pengguna yang berasal dari luar BPHN menaruh harapan yang lebih tinggi kepada Perpustakaan Hukum BPHN jika dibandingkan dengan pengguna yang berasal dari lingkungan BPHN sendiri. Hal ini disebabkan karena pengguna yang berasal dari luar BPHN, dimana sebagian besar mahasiswa berusia muda, biasanya membandingkan pelayanan Perpustakaan Hukum BPHN dengan perpustakaan lain yang sering mereka kunjungi. Dengan demikian maka pengguna di luar BPHN biasanya mengharapkan pelayanan dengan standar yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan pengguna dari lingkungan BPHN. Sementara pengguna yang berasal dari lingkungan BPHN memiliki tingkat harapan yang lebih rendah, hal ini dikarenakan pengguna internal yang merupakan pegawai BPHN lebih

mengetahui kondisi-kondisi yang dapat mempengaruhi kemampuan pengelola dalam memahami harapan pengguna perpustakaan.

Faktor-faktor yang dapat menyebabkan pengelola perpustakaan tidak mampu memahami apa yang diharapkan pengguna sehingga menyebabkan terjadinya kesenjangan antara pengguna dan pengelola perpustakaan adalah (1) Kurangnya orientasi pada riset pasar; (2) Kurangnya komunikasi keatas dari petugas pelayanan perpustakaan kepada pihak manajemen perpustakaan; dan (3) Terlalu banyaknya tingkatan pada manajemen (struktur organisasi).

Tabel 4.21
Distribusi Skor Persepsi Manajemen Terhadap Faktor Penyebab Kesenjangan antara Harapan Pengguna dan Persepsi Manajemen

No	Faktor Penyebab Kesenjangan	Persepsi Manajemen
1	Orientasi Pada Riset Pasar	2.61
2	Komunikasi Ke Atas	2.85
3	Tingkat Manajemen	3.12

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

4.3.1 Orientasi Pada Riset Pasar

Berdasarkan Tabel Distribusi Skor Persepsi Manajemen Terhadap Faktor Penyebab Kesenjangan antara Harapan Pengguna dan Persepsi Manajemen, semakin kecil skor rata-rata yang diperoleh maka semakin besar menjadi penyebab terjadinya kesenjangan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Orientasi pada riset pasar merupakan faktor dominan yang menyebabkan timbulnya kesenjangan. Hal ini terlihat dari skor persepsi manajemen untuk faktor orientasi pada riset pasar yang memiliki skor terendah dibandingkan dengan dua faktor lainnya.

Dimensi orientasi pada riset pasar meliputi 5 (lima) pernyataan yang hasil pengukurannya akan diuraikan sebagai berikut:

1) **BPHN melakukan riset terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan secara rutin**

Berdasarkan distribusi jawaban responden, maka diketahui bahwa sebanyak 9 orang atau sebesar 39.13% dari responden meragukan apakah BPHN melakukan riset terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan secara rutin. Pada jumlah yang sama yaitu 9 orang responden berada pada kisaran pendapat antara tidak setuju dan sangat tidak setuju jika dikatakan bahwa BPHN melakukan riset terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan secara rutin, meskipun ada sebagian kecil responden yang setuju bahwa BPHN melakukan riset terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan secara rutin.

**Tabel 4.22 Distribusi Frekuensi Pernyataan :
BPHN melakukan riset terhadap
kebutuhan pengguna perpustakaan secara rutin**

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Sangat Tidak Setuju	3	13.04
Tidak Setuju	6	26.08
Ragu-Ragu	9	39.13
Setuju	5	21.74
Total	23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Berdasarkan hasil survey dengan didukung oleh hasil wawancara dan observasi maka dapat dikatakan bahwa hingga saat ini BPHN memang tidak pernah melakukan riset ataupun pendataan terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan, yang ada selama ini hanyalah sebatas mendengarkan langsung apa keinginan pengguna serta menampung keluhan pengguna perpustakaan yang disampaikan kepada petugas pelayanan perpustakaan. Namun karena hal ini hanya dilakukan secara spontan dan tidak terdokumentasi maka seringkali harapan dan keluhan pengguna terlupakan begitu saja.

2) Riset terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan difokuskan pada kualitas pelayanan perpustakaan

Berdasarkan skor distribusi jawaban responden, sebesar 43.48% responden meragukan jika riset terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan difokuskan pada kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan pada dasarnya responden meragukan apakah memang ada riset untuk mengetahui kebutuhan pengguna perpustakaan. Selain itu dalam pengelolaan perpustakaan memang belum difokuskan pada kualitas pelayanan, manajemen hanya menjalankan apa yang sudah ada dari tahun ke tahun secara rutin.

**Tabel 4.23 Distribusi Frekuensi Pernyataan :
Riset terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan difokuskan pada kualitas pelayanan perpustakaan**

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Sangat Tidak Setuju	1	4.35
Tidak Setuju	8	34.78
Ragu-Ragu	10	43.48
Setuju	3	13.04
Sangat Setuju	1	4.35
Total	23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

3) Hasil riset terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan digunakan untuk kegiatan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan

Sebagian besar responden (34.78%) tidak setuju bahwa hasil riset terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan digunakan untuk kegiatan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan dan pada prosentase yang hampir sama (30.43%) meragukan hal itu, bahkan ada yang berpendapat sangat tidak setuju (17.40%). Hal ini dikarenakan pada dasarnya BPHN memang tidak pernah melakukan riset terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan dan hingga saat ini penyelenggaraan pelayanan perpustakaan pada umumnya belum mengacu kepada

kebutuhan pengguna akan tetapi hanya menjalankan rutinitas yang sudah ada. Sedangkan sebagian kecil responden yang menyatakan setuju dan sangat setuju mengatakan bahwa meskipun tidak pernah dilakukan riset secara khusus namun hasil dari komunikasi antara petugas pelayanan perpustakaan dan pengguna perpustakaan dapat digunakan sebagai masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

**Tabel 4.24 Distribusi Frekuensi Pernyataan :
Hasil riset terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan digunakan untuk
kegiatan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan**

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Sangat Tidak Setuju	4	17.40
Tidak Setuju	8	34.78
Ragu-Ragu	7	30.43
Setuju	4	17.39
Total	23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

4) BPHN secara rutin mengumpulkan informasi tentang kualitas pelayanan yang diharapkan pengguna perpustakaan

Sebagian besar responden menyatakan ketidaksetujuannya jika dikatakan bahwa BPHN secara rutin mengumpulkan informasi tentang kualitas pelayanan yang diharapkan pengguna perpustakaan. Sebanyak 8 orang berpendapat tidak setuju (34.78%) dan 5 orang sangat tidak setuju (21.74%), hal ini dikarenakan memang BPHN tidak pernah secara rutin mengumpulkan informasi tentang kualitas pelayanan yang diharapkan pengguna perpustakaan. Kondisi yang ada saat ini hanya sebatas menampung keluhan pengguna perpustakaan, namun belum tentu dapat secara langsung ditindaklanjuti karena keterbatasan sumber daya yang ada.

**Tabel 4.25 Distribusi Frekuensi Pernyataan :
BPHN secara rutin mengumpulkan informasi tentang
kualitas pelayanan yang diharapkan pengguna perpustakaan**

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Sangat Tidak Setuju	5	21.74
Tidak Setuju	8	34.78
Ragu-Ragu	6	26.09
Setuju	4	17.39
Total	23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

5) Pimpinan yang terkait dengan perpustakaan sering berinteraksi langsung dengan pengguna perpustakaan

Sebagian besar responden yaitu sebanyak 13 orang responden atau sebesar 56.52% responden tidak setuju jika pimpinan yang terkait dengan perpustakaan sering berinteraksi langsung dengan pengguna perpustakaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengelola perpustakaan diketahui bahwa pimpinan yang terkait dengan perpustakaan tidak pernah mendatangi perpustakaan untuk berinteraksi langsung dengan pengguna perpustakaan.

**Tabel 4.26 Distribusi Frekuensi Pernyataan :
Pimpinan yang terkait dengan perpustakaan sering
berinteraksi langsung dengan pengguna perpustakaan**

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Sangat Tidak Setuju	4	17.39
Tidak Setuju	13	56.52
Ragu-Ragu	1	4.35
Setuju	4	17.39
Sangat Setuju	1	4.35
Total	23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Interaksi antara pengguna dengan pimpinan yang terkait dengan perpustakaan hanya terjadi jika pengguna perpustakaan datang langsung untuk bertemu dengan pimpinan. Selain itu interaksi antara pengguna dengan pimpinan dapat terjadi jika ada kunjungan resmi dari institusi tertentu.

Dari hasil pengolahan data dapat diketahui distribusi skor masing-masing pernyataan yang membentuk dimensi orientasi pada riset pasar seperti terlihat pada Tabel 4.27.

Tabel 4.27 Indikator Orientasi Pada Riset Pasar

No	Indikator Orientasi Pada Riset Pasar	Skor
1	BPHN melakukan riset terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan secara rutin.	2.63
2	Riset terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan difokuskan pada kualitas pelayanan perpustakaan.	3.12
3	Hasil riset terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan digunakan untuk kegiatan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.	2.48
4	BPHN secara rutin mengumpulkan informasi tentang kualitas pelayanan yang diharapkan pengguna perpustakaan.	2.35
5	Pimpinan yang terkait dengan perpustakaan sering berinteraksi langsung dengan pengguna perpustakaan.	2.48

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Berdasarkan skor servqual yang diperoleh maka diketahui bahwa faktor terbesar yang menyebabkan rendahnya skor indikator orientasi pada riset pasar adalah terkait dengan rutinitas BPHN dalam hal mengumpulkan informasi tentang kualitas pelayanan yang diharapkan pengguna perpustakaan. Hal ini terlihat dari skor yang diperoleh yaitu sebesar 2.35 dan merupakan skor terendah jika dibandingkan dengan indikator lainnya.

Hasil observasi dan wawancara terhadap pengelola perpustakaan menggambarkan bahwa selama ini BPHN tidak pernah melakukan survey ataupun

penelitian mengenai kualitas pelayanan yang diharapkan pengguna perpustakaan, kepuasan pengguna perpustakaan atau sebatas melakukan pendataan atas kebutuhan pengguna perpustakaan. Selain itu pengelola perpustakaan tidak memiliki *database* lengkap yang dapat menggambarkan keadaan pengguna perpustakaan. Perpustakaan tidak memiliki laporan rutin yang dapat menggambarkan kegiatan pelayanan perpustakaan, seperti laporan jumlah pengunjung dan laporan sirkulasi bahan pustaka sehingga tidak dapat diketahui dengan pasti bagaimana keadaan jumlah pengunjung dari tahun ke tahun dan kondisi sirkulasi bahan pustaka yang dimiliki.

Melalui wawancara dengan pengguna perpustakaan, mereka mengeluh bahwa koleksi buku-buku hukum terbaru di Perpustakaan Hukum BPHN kurang lengkap. Menurut petugas pelayanan yang berada di perpustakaan, hal ini disebabkan karena pengadaan buku yang tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pengadaan buku hanya didasarkan pada anggaran yang tersedia tanpa memperhatikan kebutuhan pengguna. Petugas di bagian pelayanan, yang mengetahui secara pasti kebutuhan pengguna tidak pernah dilibatkan dalam pengadaan buku.

Berdasarkan beberapa hal yang ditemukan dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa manajemen tidak berorientasi pada pengguna dalam menjalankan Perpustakaan Hukum BPHN. Dalam menjalankan kegiatannya perpustakaan belum memfokuskan pada kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna, hingga saat ini perpustakaan hanya menjalankan aktivitas yang sudah rutin dilakukan dari tahun ke tahun tanpa memperhatikan perkembangan perpustakaan lain.

Dengan kondisi sumber daya dan sumber dana yang ada seharusnya BPHN dapat mengurangi salah satu faktor yang dapat menyebabkan ketidakmampuan pihak pengelola perpustakaan dalam memahami keinginan penggunanya. Salah satu cara termudah dengan biaya termurah adalah dengan mendengarkan keluhan pengguna. Dengan mendengarkan keluhan pengguna, petugas pelayanan perpustakaan dapat mengetahui kekurangan dalam sistem pelayanan yang ada. Setelah mengetahui keluhan-keluhan yang ada petugas pelayanan perpustakaan seharusnya melaporkan keluhan-keluhan tersebut kepada

atasannya, sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan yang terkait dengan pelayanan perpustakaan.

Dalam hal komunikasi dengan pengguna perpustakaan, akan lebih baik jika pimpinan yang terkait dengan perpustakaan sering berinteraksi langsung dengan pengguna. Sehingga sebagai pembuat kebijakan dapat memahami secara langsung harapan dan keinginan pengguna dan dalam membuat kebijakan yang terkait dengan pelayanan perpustakaan akan disesuaikan dengan harapan pengguna.

4.3.2 Komunikasi Ke Atas (antara petugas pelayanan perpustakaan dengan pimpinan yang terkait dengan pengelolaan perpustakaan)

Petugas pelayanan perpustakaan merupakan pegawai yang langsung berhubungan dengan pengguna perpustakaan. Melalui interaksi ini petugas perpustakaan dapat mengetahui secara pasti baik yang diharapkan maupun dirasakan atas pelayanan Perpustakaan Hukum BPHN. Dengan demikian apabila petugas pelayanan perpustakaan memiliki hubungan komunikasi yang baik maka diharapkan informasi yang diperoleh mengenai pengguna perpustakaan dapat disampaikan kepada manajemen perpustakaan hingga tingkat yang tinggi. Apabila komunikasi ini tidak terjalin dengan baik maka pihak manajemen sebagai pembuat kebijakan tidak akan memperoleh *feedback* tentang permasalahan yang terjadi di perpustakaan serta tidak dapat mengetahui perubahan-perubahan yang terjadi pada harapan pengguna.

Menurut hasil penelitian, faktor berikutnya yang menyebabkan terjadinya ketidakmampuan manajemen dalam memahami keinginan pengguna disebabkan karena kurangnya komunikasi antara petugas pelayanan dengan manajemen. Dalam hal ini penyebab terbesar adalah kurangnya komunikasi antara para pimpinan (pejabat struktural) yang terkait dengan kegiatan perpustakaan dengan petugas pelayanan perpustakaan. Hal ini menyebabkan petugas pelayanan perpustakaan tidak dapat menyampaikan informasi yang berkaitan dengan masalah pelayanan perpustakaan terutama mengenai keluhan-keluhan pengguna.

Dimensi komunikasi ke atas meliputi 4 (empat) pernyataan yang hasil pengukurannya akan diuraikan sebagai berikut:

1) Petugas bagian pelayanan perpustakaan sering berkomunikasi dengan Pimpinan yang terkait dengan perpustakaan

Berdasarkan survey yang dilakukan, sebagian besar responden yaitu sebanyak 10 orang (43.48%) meragukan apakah petugas bagian pelayanan perpustakaan sering berkomunikasi dengan Pimpinan yang terkait dengan perpustakaan. Sedangkan sebagian besar berikutnya menunjukkan ketidaksetujuannya, dengan komposisi 7 orang (30.43%) tidak setuju dan 2 orang (8.70%) sangat tidak setuju.

Menurut responden komunikasi yang dilakukan antara petugas bagian pelayanan perpustakaan dengan pimpinan sebenarnya ada namun hanya dilakukan pada saat pertemuan resmi (rapat) jika terdapat kegiatan yang terkait dengan pelayanan perpustakaan dan tanpa jadwal yang tetap. Hal ini tentu saja tidak cukup bagi pimpinan untuk mengetahui lebih jauh mengenai pelayanan perpustakaan, terutama bagi pimpinan-pimpinan baru.

**Tabel 4.28 Distribusi Frekuensi Pernyataan :
Petugas bagian pelayanan perpustakaan sering berkomunikasi
dengan Pimpinan yang terkait dengan perpustakaan**

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Sangat Tidak Setuju	2	8.70
Tidak Setuju	7	30.43
Ragu-Ragu	10	43.48
Setuju	3	13.04
Sangat Setuju	1	4.35
Total	23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

2) Pimpinan yang terkait dengan perpustakaan jarang meminta saran mengenai pelayanan perpustakaan kepada petugas pelayanan perpustakaan

Sebagian besar responden tidak setuju (39.13%) jika dikatakan bahwa pimpinan yang terkait dengan perpustakaan jarang meminta saran mengenai

pelayanan perpustakaan kepada petugas pelayanan perpustakaan, namun dengan prosentase yang sama pula (39.13%) responden meragukan hal tersebut.

**Tabel 4.29 Distribusi Frekuensi Pernyataan :
Pimpinan yang terkait dengan perpustakaan jarang meminta
saran mengenai pelayanan perpustakaan kepada
petugas pelayanan perpustakaan**

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Sangat Tidak Setuju	1	4.35
Tidak Setuju	9	39.13
Ragu-Ragu	9	39.13
Setuju	4	17.39
Total	23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Berdasarkan wawancara dengan beberapa responden, hal ini dapat terjadi karena pada saat dilakukan pertemuan (rapat) antara pimpinan dengan petugas pelayanan perpustakaan, pimpinan sering meminta saran terkait dengan pelayanan perpustakaan kepada petugas pelayanan perpustakaan namun seringkali saran-saran yang diajukan tidak pernah terealisasi.

3) Pimpinan yang terkait dengan perpustakaan sering berinteraksi secara tatap muka dengan petugas bagian pelayanan perpustakaan

Dalam hal interaksi tatap muka pimpinan dengan petugas pelayanan perpustakaan, sebagian besar responden meragukan jika pimpinan yang terkait dengan perpustakaan sering berinteraksi secara tatap muka dengan petugas bagian pelayanan perpustakaan. Sebagian besar responden lainnya menyatakan tidak setuju (34.78%) dan sangat tidak setuju (13.04%) jika dikatakan bahwa pimpinan yang terkait dengan perpustakaan sering berinteraksi secara tatap muka dengan petugas bagian pelayanan perpustakaan. Pada kenyataannya interaksi tatap muka antara pimpinan dan petugas pelayanan perpustakaan memang jarang sekali

terjadi, sesekali hanya terjadi pada saat pertemuan resmi (rapat) yang membahas kegiatan-kegiatan terkait dengan pelayanan perpustakaan.

**Tabel 4.30 Distribusi Frekuensi Pernyataan :
Pimpinan yang terkait dengan perpustakaan sering berinteraksi
secara tatap muka dengan petugas bagian pelayanan perpustakaan**

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Sangat Tidak Setuju	3	13.04
Tidak Setuju	8	34.78
Ragu-Ragu	9	39.13
Setuju	3	13.04
Total	23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

4) Komunikasi antara petugas bagian pelayanan perpustakaan dengan pimpinan pada eselon yang lebih tinggi dilakukan secara tertulis

Sebanyak 8 orang responden (34.78%) tidak setuju jika komunikasi antara petugas bagian pelayanan perpustakaan dengan pimpinan pada eselon yang lebih tinggi dilakukan secara tertulis. Dengan selisih yang tidak terlalu besar sebanyak 7 orang responden (30.43%) menyatakan setuju bahwa komunikasi antara petugas bagian pelayanan perpustakaan dengan pimpinan pada eselon yang lebih tinggi dilakukan secara tertulis.

Perbedaan sikap yang tidak terlalu tajam ini dikarenakan pada dasarnya memang ada komunikasi antara petugas bagian pelayanan perpustakaan dengan pimpinan pada eselon yang lebih tinggi, namun komunikasi lebih sering terjadi pada saat pertemuan resmi (rapat) sedangkan selebihnya hanya berupa laporan-laporan kegiatan yang dibuat secara tertulis yang tidak akan berarti banyak tanpa dikomunikasikan secara langsung.

**Tabel 4.31 Distribusi Frekuensi Pernyataan :
Komunikasi antara petugas bagian pelayanan perpustakaan
dengan pimpinan pada eselon yang lebih tinggi dilakukan secara tertulis**

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Sangat Tidak Setuju	2	8.70
Tidak Setuju	8	34.78
Ragu-Ragu	6	26.09
Setuju	7	30.43
Total	23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Dari hasil pengolahan data dapat diketahui distribusi skor masing-masing pernyataan yang membentuk dimensi komunikasi ke atas sebagai berikut:

Tabel 4.32 Indikator Komunikasi Ke Atas

No	Indikator Komunikasi Ke Atas	Skor
1	Petugas bagian pelayanan perpustakaan sering berkomunikasi dengan Pimpinan yang terkait dengan perpustakaan.	2.82
2	Pimpinan yang terkait dengan perpustakaan jarang meminta saran mengenai pelayanan perpustakaan kepada petugas pelayanan perpustakaan	3.12
3	Pimpinan yang terkait dengan perpustakaan sering berinteraksi secara tatap muka dengan petugas bagian pelayanan perpustakaan.	2.63
4	Komunikasi antara petugas bagian pelayanan perpustakaan dengan pimpinan pada eselon yang lebih tinggi dilakukan secara tertulis.	2.82

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Berdasarkan skor servqual yang diperoleh maka diketahui bahwa skor terendah yaitu sebesar 2.63 terkait dengan interaksi tatap muka antara pimpinan

yang berhubungan dengan pengelolaan perpustakaan dengan petugas pelayanan perpustakaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan perpustakaan, mereka mengatakan bahwa komunikasi antara petugas pelayanan perpustakaan dengan pimpinan yang lebih tinggi terutama dalam hal pelayanan perpustakaan jarang dilakukan, hal ini dikarenakan kesulitan untuk menemui pimpinan-pimpinan tersebut dan adanya rasa sungkan untuk berkomunikasi dengan pimpinan.

Selain kurangnya komunikasi, faktor berikutnya yang dapat menyebabkan pihak manajemen tidak dapat memahami harapan pengguna adalah pimpinan kurang memperhatikan saran-saran dari petugas pelayanan perpustakaan. Dalam hal pembuatan kebijakan dan pengambilan keputusan yang terkait dengan masalah pelayanan perpustakaan seringkali diputuskan sepihak tanpa melibatkan petugas pelayanan perpustakaan yang sebenarnya lebih memahami kondisi perpustakaan. Pegawai yang bertugas pada bagian pelayanan perpustakaan hanya dianggap sebagai petugas yang bertugas sebatas melayani kebutuhan pengguna tanpa perlu diperhatikan pendapatnya, namun sesungguhnya petugas inilah yang benar-benar memahami keinginan pengguna. Contoh dalam hal ini adalah masalah pengadaan bahan pustaka terutama yang terkait dengan pengadaan buku-buku hukum terbaru. Dalam hal pengadaan bahan pustaka, petugas pelayanan perpustakaan biasanya hanya diminta untuk mendata judul bahan pustaka yang diperlukan beserta nama pengarangnya, ketika buku-buku yang diajukan tidak dapat terpenuhi tanpa meminta saran kepada petugas pelayanan perpustakaan pihak manajemen langsung memutuskan buku-buku apa saja yang harus dibeli.

Untuk mengurangi masalah komunikasi ini seharusnya pimpinan yang lebih dulu membuka jalur komunikasi dengan petugas pelayanan perpustakaan. Tidak ada salahnya pimpinan keluar ruangan untuk mendatangi langsung pegawai di bagian pelayanan perpustakaan untuk melakukan komunikasi terutama melalui diskusi tentang pelayanan perpustakaan, dengan cara ini pimpinan dapat meningkatkan motivasi pegawai karena merasa dihargai dan yang lebih penting adalah pimpinan dapat mengetahui serta mempelajari hal-hal yang terkait dengan pengguna dan pelayanan perpustakaan.

4.3.3 Tingkat Manajemen

Banyaknya tingkatan struktur organisasi antara petugas pelayanan perpustakaan dengan pimpinan yang terkait dengan pengelolaan perpustakaan dapat memberikan kontribusi terhadap kesenjangan yang terjadi diantara pengguna dan pengelola perpustakaan.

Berdasarkan hasil survey, diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 15 orang (65.22%) setuju bahwa tingkatan manajemen antara petugas di bagian pelayanan perpustakaan dengan pimpinan tingkat atas terlalu jauh. Hal ini terutama terjadi ketika perpustakaan mengalami penurunan tingkat eselon, yang semula merupakan satu bidang tersendiri (unit eselon III) dengan didukung tiga sub bidang (Sub Bidang Pengumpulan dan pengolahan data, Sub Bidang Sirkulasi dan Layanan, serta Sub Bidang Koleksi) menjadi sebuah sub bidang (unit eselon IV).

**Tabel 4.33 Distribusi Frekuensi Pernyataan :
Tingkatan manajemen antara petugas di bagian pelayanan
Perpustakaan dengan pimpinan tingkat atas terlalu jauh**

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Sangat Tidak Setuju	1	4.35
Tidak Setuju	4	17.39
Ragu-Ragu	2	8.70
Setuju	15	65.22
Sangat Setuju	1	4.35
Total	23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap pengelola perpustakaan, diperoleh informasi bahwa Perpustakaan Hukum BPHN mengalami kemunduran setelah penurunan tingkat eselon. Hal ini menyebabkan petugas pelayanan perpustakaan yang hanya sebagai staf biasa tidak leluasa mengemukakan pendapatnya dan harus melalui beberapa tingkatan yaitu Kepala Sub Bidang, Kepala Bidang, dan Kepala Pusat.

Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan dengan persepsi manajemen tentang harapan pengguna sebenarnya dapat dikurangi melalui komunikasi yang baik antara petugas pelayanan dengan pengelola perpustakaan. Namun hal ini menjadi kurang efektif jika tingkatan pada struktur organisasi antara petugas pelayanan dengan pimpinan puncak terlalu jauh, mengingat petugas pelayanan perpustakaan hanya staf pada unit eselon IV. Semakin banyaknya tingkatan dalam struktur organisasi akan menyebabkan kesalahan semakin besar dalam hal menginterpretasikan sebuah permasalahan maupun saran yang dikemukakan oleh petugas pelayanan perpustakaan. Demikian pula sebaliknya jika pimpinan tertinggi memiliki gagasan yang terkait dengan pelayanan perpustakaan bisa terjadi salah interpretasi ketika sampai pada petugas pelayanan perpustakaan hal ini dikarenakan terlalu banyaknya tingkatan eselon yang harus dilewati. Dengan demikian pengelola Perpustakaan Hukum BPHN sangat berharap perpustakaan dapat dikembalikan sebagai unit eselon III, dan hingga saat ini upaya menuju kearah perubahan tingkat eselon terus dilaksanakan.

4.3 Analisis Kesenjangan Antara Persepsi Manajemen tentang Harapan Pengguna dengan Spesifikasi Kualitas Pelayanan

Kesenjangan ini menggambarkan bagaimana manajemen mampu menerjemahkan pemahaman mereka tentang kualitas pelayanan yang diharapkan pengguna kedalam sebuah standar kualitas pelayanan yang dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan kinerja seluruh pegawai yang terkait dengan perpustakaan. Hingga saat ini Perpustakaan Hukum BPHN belum memiliki standar kualitas pelayanan. Faktor-faktor yang menyebabkan BPHN belum memiliki standar kualitas pelayanan adalah (1) Standarisasi tugas yang tidak jelas; (2) Persepsi kemungkinan; (3) Kurangnya komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan; dan (4) Penetapan tujuan yang tidak jelas. Berdasarkan skor persepsi manajemen terlihat bahwa skor terendah yaitu sebesar 2.72 terkait dengan masalah standarisasi tugas.

Tabel 4.34 Distribusi Score Persepsi Manajemen Terhadap Faktor Penyebab Kesenjangan Penetapan Standar Kualitas Pelayanan

No	Faktor Penyebab Kesenjangan	Persepsi Manajemen
1	Komitmen manajemen	3.00
2	Penetapan Tujuan/Sasaran	3.12
3	Standarisasi Tugas	2.72
4	Persepsi Kemungkinan	2.76

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

4.3.1 Komitmen manajemen

Hingga saat ini BPHN belum sepenuhnya memiliki komitmen terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil observasi, komitmen terhadap kualitas pelayanan perpustakaan masih didasarkan pada kualitas menurut sudut pandang internal organisasi.

Dimensi komitmen manajemen meliputi 4 (empat) pernyataan yang hasil pengukurannya akan diuraikan sebagai berikut:

1) **BPHN tidak memiliki komitmen terhadap pentingnya sumberdaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan**

Berdasarkan penelitian, maka diketahui bahwa BPHN tidak memiliki komitmen terhadap pentingnya sumberdaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Hal ini terlihat dari jawaban responden yang sebagian besar yaitu sebanyak 9 orang responden menyatakan setuju (39.13%) bahkan ada sebagian kecil yang menyatakan sangat setuju (8.70%) jika dikatakan bahwa BPHN tidak memiliki komitmen terhadap pentingnya sumberdaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

**Tabel 4.35 Distribusi Frekuensi Pernyataan :
BPHN tidak memiliki komitmen terhadap pentingnya sumberdaya
yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan**

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Sangat Tidak Setuju	3	13.04
Tidak Setuju	3	13.04
Ragu-Ragu	6	26.09
Setuju	9	39.13
Sangat Setuju	2	8.70
Total	23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Pernyataan responden ini dapat dibenarkan karena berdasarkan wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa komitmen BPHN untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan masih sangat kecil. Hal ini terlihat dari penempatan sumber daya manusia baik untuk tingkat pimpinan maupun staf. Penempatan dilakukan tanpa melihat latar belakang pendidikan, karena dianggap siapapun pasti akan mampu untuk sekedar mengelola buku-buku. Hingga saat ini pihak pengelola perpustakaan hanya memiliki satu orang sarjana perpustakaan dan satu orang dengan latar belakang pendidikan diploma perpustakaan, dimana keduanya duduk sebagai pejabat fungsional pustakawan. Sedangkan Kepala Sub Bidang Perpustakaan berlatar belakang pendidikan ilmu hukum dengan dibantu tiga staf sub bidang perpustakaan dengan latar belakang pendidikan SLTA. Pelatihan-pelatihan yang terkait dengan peningkatan pelayanan perpustakaan juga tidak pernah diadakan.

Selain itu karena perpustakaan tidak dianggap sebagai sebuah unit yang penting dan harus diprioritaskan maka anggaran yang dialokasikan untuk pengelolaannya juga sangat minim jika dibandingkan dengan unit-unit yang lain. Dengan alokasi sumberdaya yang seadanya maka sangat sulit bagi perpustakaan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

2) **BPHN memiliki program untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan**

Sebagian besar responden, sebanyak 15 orang (65.22%) setuju bahwa BPHN memiliki program untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Berdasarkan wawancara kepada beberapa responden terbukti bahwa BPHN betul-betul memiliki program untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, namun pada kenyataannya program-program yang ada hanya sebatas pada judul/nama program yang tidak pernah benar-benar terlaksana atau sekalipun terlaksana hanya beberapa saat dan tidak ada kelanjutannya.

Ketidakmampuan pelaksanaan program-program yang ada disebabkan karena keterbatasan sumberdaya yang dimiliki. Dari tahun ke tahun program-program yang diusulkan terlihat semakin menunjang peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan, namun tidak disertai dengan perbaikan sumberdaya baik sumber daya manusia maupun anggaran yang diberikan. Sehingga pada akhirnya program-program yang ada hanya digunakan untuk melanjutkan kehidupan perpustakaan dan pegawai-pegawai yang terkait dengan perpustakaan.

**Tabel 4.36 Distribusi Frekuensi Pernyataan :
BPHN memiliki program untuk meningkatkan
kualitas pelayanan perpustakaan**

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Sangat Tidak Setuju	1	4.35
Tidak Setuju	4	17.39
Ragu-Ragu	2	8.70
Setuju	15	65.22
Sangat Setuju	1	4.35
Total	23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

3) BPHN selalu memberikan penghargaan bagi pimpinan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan unit eselon yang dipimpinya

Dalam hal pemberian penghargaan, sebagian besar responden yaitu sebanyak 15 orang (65.22%) setuju bahwa BPHN akan memberikan penghargaan bagi pimpinan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan unit eselon yang dipimpinya yaitu melalui kenaikan jabatan. Namun hal ini belum cukup mampu untuk mendorong pimpinan-pimpinan yang terkait dengan pengelolaan perpustakaan untuk lebih optimal dalam mengelola perpustakaan sehingga dapat memberikan pelayanan perpustakaan yang lebih berkualitas. Hal ini dikarenakan penghargaan semacam ini tidak dapat dengan segera dirasakan oleh pegawai bersangkutan, mengingat tidak mudahnya untuk dapat menaikkan jabatan seseorang karena masih banyak hal yang perlu dipertimbangkan antara lain posisi jabatan kosong yang akan ditempati.

**Tabel 4.37 Distribusi Frekuensi Pernyataan :
BPHN selalu memberikan penghargaan bagi pimpinan
yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan unit eselon yang dipimpinya**

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Sangat Tidak Setuju	1	4.35
Tidak Setuju	3	13.04
Ragu-Ragu	2	8.70
Setuju	15	65.22
Sangat Setuju	2	8.70
Total	23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

4) BPHN lebih menekankan pada keberlangsungan jalannya perpustakaan dibandingkan dengan pelayanan kepada pengguna

Sebanyak 13 orang responden (65.62%) setuju jika dikatakan bahwa BPHN lebih menekankan pada keberlangsungan jalannya perpustakaan dibandingkan dengan pelayanan kepada pengguna. Hal ini dapat diartikan bahwa hingga saat ini pengelolaan perpustakaan tidak difokuskan kepada kebutuhan

pengguna, akan tetapi hanya semata-mata melaksanakan tugas yang sudah rutin bertahun-tahun dilakukan.

**Tabel 4.38 Distribusi Frekuensi Pernyataan :
BPHN lebih menekankan pada keberlangsungan jalannya
perpustakaan dibandingkan dengan pelayanan kepada pengguna**

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Sangat Tidak Setuju	1	4.35
Tidak Setuju	3	13.04
Ragu-Ragu	6	26.09
Setuju	13	56.52
Total	23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Dari hasil pengolahan data dapat diketahui distribusi skor masing-masing pernyataan yang membentuk dimensi komitmen manajemen dapat dilihat pada Tabel 4.39. Berdasarkan skor *servqual* yang diperoleh terlihat bahwa skor terendah sebesar 2.63 terkait dengan komitmen BPHN terhadap pentingnya sumberdaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

Beberapa pengelola masih beranggapan bahwa BPHN sesungguhnya memiliki komitmen terhadap pentingnya sumberdaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Pada kenyataannya komitmen terhadap sumberdaya yang dimiliki, baik sumberdaya manusia maupun finansial belum optimal. Hingga saat ini sub bagian perpustakaan hanya didukung oleh satu orang kepala sub bagian dengan latar belakang pendidikan ilmu hukum dan tiga orang staf dengan latar belakang pendidikang SLTA. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan tidak dianggap sebagai sebuah unit yang penting yang memerlukan dukungan sumberdaya manusia yang berkualitas. Setidaknya untuk menunjang kegiatan pelayanan perpustakaan harus didukung oleh sumberdaya manusia dengan latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan sehingga dapat memberikan masukan-masukan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

Dengan demikian maka dalam menempatkan pegawai seharusnya manajemen memperhatikan latar belakang pendidikan.

Tabel 4.39 Indikator Komitmen Manajemen

No	Indikator Komitmen Manajemen	Skor
1	BPHN tidak memiliki komitmen terhadap pentingnya sumberdaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.	2.63
2	BPHN memiliki program untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.	3.12
3	BPHN selalu memberikan penghargaan bagi pimpinan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan unit eselon yang dipimpinnya.	3.12
4	BPHN lebih menekankan pada keberlangsungan jalannya perpustakaan dibandingkan dengan pelayanan kepada pengguna.	3.12

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Dari tahun ke tahun BPHN memiliki program kegiatan tahunan yang sebenarnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Namun biasanya program-program tersebut sulit untuk direalisasikan, sehingga pada akhirnya kegiatan-kegiatan tersebut hanya sekedar judul kegiatan tanpa hasil yang dapat langsung bermanfaat bagi pengguna perpustakaan.

Sebagai sebuah sub yang memiliki kegiatan utama pelayanan publik, untuk menghasilkan sebuah pelayanan yang berkualitas sudah seharusnya didukung oleh kepemimpinan yang kuat, yang memiliki komitmen terhadap kualitas. Tanpa kepemimpinan yang kuat mustahil petugas pelayanan perpustakaan mampu meningkatkan kualitas pelayanannya.

Selain masalah komitmen terhadap sumberdaya manusia, komitmen manajemen terhadap sumberdaya finansial juga masih rendah. Hal ini terlihat dari minimnya anggaran yang dialokasikan untuk pengadaan bahan pustaka dan

perawatan perpustakaan. Manajemen masih beranggapan bahwa perpustakaan hanya merupakan ruangan tempat penyimpanan buku-buku. Sesungguhnya lebih daripada itu, BPHN sebagai organisasi pemerintah melalui perpustakaanlah masyarakat dapat secara langsung merasakan manfaat pelayanan publik yang diberikan.

Dengan demikian sudah seharusnya BPHN memiliki komitmen yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan yang didasarkan pada sudut pandang pengguna. Pimpinan unit eselon II yang terkait dengan masalah perpustakaan merupakan kunci utama dalam menetapkan standar pelayanan guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Selanjutnya pimpinan-pimpinan eselon dibawahnya harus memiliki komitmen yang kuat untuk menjalankan standar pelayanan yang telah ditetapkan, yaitu dengan cara membuat standar pelayanan untuk unit kerja masing-masing yang diperkuat dengan pemberian dukungan dan motivasi bagi pegawai untuk melaksanakan standar yang telah ditetapkan.

Pimpinan sebaiknya memberikan perhatian dan penghargaan lebih bagi pegawai yang turut berpartisipasi dalam memperbaiki kualitas pelayanan perpustakaan sehingga pegawai termotivasi untuk melaksanakan standar yang telah ditetapkan. Pelatihan-pelatihan keterampilan yang dapat menunjang kegiatan pimpinan untuk memimpin pegawai-pegawai yang memberikan pelayanan perpustakaan juga sangat diperlukan. Namun hingga saat ini perhatian dan penghargaan bagi pegawai yang berupaya memperbaiki kualitas pelayanan, khususnya perpustakaan, masih sangat kurang. Hal ini sangat terkait dengan anggapan bahwa perpustakaan bukanlah merupakan bagian penting dalam organisasi BPHN.

4.3.2 Penetapan Tujuan/Sasaran

Dalam menjalankan aktivitasnya Perpustakaan Hukum BPHN hanya berpedoman pada tujuan umum BPHN yang dinyatakan dalam visi dan misi organisasi. Hingga saat ini manajemen belum mampu menetapkan tujuan/sasaran dari kualitas pelayanan Perpustakaan Hukum BPHN.

Dimensi penetapan tujuan/sasaran meliputi 3 (tiga) pernyataan yang hasil pengukurannya akan diuraikan sebagai berikut:

1) BPHN menggunakan proses formal untuk menetapkan tujuan/sasaran kualitas pelayanan bagi pegawai yang terkait dengan bagian pelayanan perpustakaan

Responden yang menyatakan setuju jika dikatakan bahwa BPHN menggunakan proses formal untuk menetapkan tujuan/sasaran kualitas pelayanan bagi pegawai yang terkait dengan bagian pelayanan perpustakaan sebanyak 8 orang responden (34.78%), tidak berbeda jauh dengan responden yang meragukan hal tersebut yaitu sebanyak 7 orang atau sekitar 30.43%.

**Tabel 4.40 Distribusi Frekuensi Pernyataan :
BPHN menggunakan proses formal untuk menetapkan tujuan/sasaran kualitas pelayanan bagi pegawai yang terkait dengan bagian pelayanan perpustakaan**

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Sangat Tidak Setuju	1	4.35
Tidak Setuju	5	21.74
Ragu-Ragu	7	30.43
Setuju	8	34.78
Sangat Setuju	2	8.70
Total	23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Sebagai sebuah instansi pemerintah sudah semestinya BPHN menggunakan proses formal untuk membuat segala macam kebijakan, demikian pula halnya dengan penetapan tujuan/sasaran kualitas pelayanan bagi pegawai yang terkait dengan bagian pelayanan perpustakaan. Namun berdasarkan wawancara dengan responden terungkap bahwa hingga saat ini BPHN belum

pernah menetapkan tujuan/sasaran kualitas pelayanan bagi pegawai yang terkait dengan bagian pelayanan perpustakaan.

2) Pimpinan yang terkait dengan pengelolaan perpustakaan berupaya untuk mendefinisikan dan menetapkan tujuan/sasaran kualitas pelayanan perpustakaan

Sebanyak 10 orang (43.48%) responden menyatakan setuju bahwa Pimpinan yang terkait dengan pengelolaan perpustakaan berupaya untuk mendefinisikan dan menetapkan tujuan/sasaran kualitas pelayanan perpustakaan, namun sebanyak 6 orang responden (26.09%) tidak setuju jika dikatakan bahwa pimpinan yang terkait dengan pengelolaan perpustakaan berupaya untuk mendefinisikan dan menetapkan tujuan/sasaran kualitas pelayanan perpustakaan.

**Tabel 4.41 Distribusi Frekuensi Pernyataan :
Pimpinan yang terkait dengan pengelolaan perpustakaan berupaya
untuk mendefinisikan dan menetapkan tujuan/sasaran
kualitas pelayanan perpustakaan**

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Sangat Tidak Setuju	1	4.35
Tidak Setuju	6	26.09
Ragu-Ragu	5	21.74
Setuju	10	43.48
Sangat Setuju	1	4.35
Total	23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Berdasarkan keterangan lebih lanjut yang diperoleh dari responden, dapat diketahui bahwa dari tahun ke tahun tidak semua pimpinan yang terkait dengan pengelolaan perpustakaan berupaya untuk mendefinisikan dan menetapkan tujuan/sasaran kualitas pelayanan perpustakaan. Hanya pimpinan tertentu yang benar-benar menginginkan pelayanan perpustakaan yang berkualitas yang berupaya untuk menetapkan tujuan/sasaran kualitas pelayanan. Namun karena

tidak semua memiliki komitmen yang sama maka tujuan/sasaran itu tidak pernah ditetapkan secara pasti untuk diketahui oleh semua pegawai.

3) Penetapan tujuan/sasaran kualitas pelayanan perpustakaan lebih didasarkan pada orientasi pengguna bukan pada orientasi organisasi

Sebagian besar responden yaitu sebanyak 14 orang (60.87%) setuju jika penetapan tujuan/sasaran kualitas pelayanan perpustakaan lebih didasarkan pada orientasi pengguna bukan pada orientasi organisasi. Beberapa pimpinan yang berupaya untuk menetapkan tujuan/sasaran selalu mendekati pada orientasi pengguna perpustakaan. Namun kembali lagi karena tidak semua memiliki komitmen yang sama maka tujuan/sasaran itu tidak pernah ditetapkan secara pasti untuk diketahui oleh semua pegawai. Hingga saat ini perpustakaan belum mampu mendefinisikan dan menetapkan secara jelas visi, misi, dan tujuan yang difokuskan pada kualitas pelayanan berdasarkan pada orientasi pengguna serta dikomunikasikan kepada seluruh pegawai.

**Tabel 4.42 Distribusi Frekuensi Pernyataan :
Penetapan tujuan/sasaran kualitas pelayanan perpustakaan lebih didasarkan pada orientasi pengguna bukan pada orientasi organisasi**

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Sangat Tidak Setuju	1	4.35
Tidak Setuju	3	13.04
Ragu-Ragu	2	8.70
Setuju	14	60.87
Sangat Setuju	3	13.04
Total	23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Dari hasil pengolahan data dapat diketahui distribusi skor masing-masing pernyataan yang membentuk dimensi penetapan tujuan/sasaran sebagai berikut:

Tabel 4.43 Indikator Penetapan Tujuan/Sasaran

No	Indikator Penetapan Tujuan/Sasaran	Skor
1	BPHN menggunakan proses formal untuk menetapkan tujuan/sasaran kualitas pelayanan bagi pegawai yang terkait dengan bagian pelayanan perpustakaan.	3.12
2	Pimpinan yang terkait dengan pengelolaan perpustakaan berupaya untuk mendefinisikan dan menetapkan tujuan/sasaran kualitas pelayanan perpustakaan.	3.12
3	Penetapan tujuan/sasaran kualitas pelayanan perpustakaan lebih didasarkan pada orientasi pengguna bukan pada orientasi organisasi.	3.12

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Berdasarkan skor *servqual* yang diperoleh terhadap tiga indikator penetapan tujuan/sasaran, maka diketahui bahwa ketiga indikator tersebut memiliki tingkat kepentingan yang sama untuk diperhatikan, hal ini terlihat dari kesamaan skor yang diperoleh yaitu sebesar 3.12. BPHN harus memperhatikan hal-hal yang terkait dalam proses yang digunakan untuk menetapkan tujuan/sasaran kualitas pelayanan, upaya pimpinan untuk mendefinisikan dan menetapkan tujuan/sasaran kualitas pelayanan perpustakaan serta orientasi penetapan tujuan/sasaran kualitas pelayanan perpustakaan yang lebih didasarkan pada orientasi pengguna bukan pada orientasi organisasi.

Beberapa pegawai meragukan apakah Perpustakaan Hukum BPHN telah menetapkan tujuan khusus secara jelas yang dapat membimbing pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Bahkan sebagian pegawai menyatakan bahwa hingga saat ini perpustakaan belum memiliki tujuan khusus yang ingin dicapai yang dibuat secara tertulis dan diketahui secara umum.

Untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang tinggi secara konsisten BPHN hendaknya menetapkan tujuan khusus bagi perpustakaan yang dibuat secara tertulis dan diketahui oleh semua pegawai. Penetapan tujuan ini dibuat berdasarkan harapan-harapan pengguna, sehingga dalam hal ini BPHN perlu

untuk mengumpulkan data terkait dengan harapan pengguna terhadap pelayanan perpustakaan BPHN.

Penetapan tujuan selain harus dapat dimengerti dan diterima oleh pegawai, hendaknya tujuan dapat diukur dan secara teratur selalu ditinjau ulang sehingga dapat diketahui dengan mudah sampai sejauh mana tujuan telah tercapai. Tujuan harus menarik dan menantang namun harus tetap disesuaikan dengan kemampuan dan sumberdaya yang dimiliki.

4.3.3 Standarisasi Tugas

Hingga saat ini standarisasi tugas yang telah dimiliki Perpustakaan Hukum BPHN belum mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Standarisasi tugas yang jelas khususnya terkait dengan alur dan waktu pengolahan bahan pustaka yang akan digunakan untuk kegiatan pelayanan perpustakaan belum terdefinisi dengan jelas.

Dimensi standarisasi tugas meliputi 4 (empat) pernyataan yang hasil pengukurannya akan diuraikan sebagai berikut:

1) **Perpustakaan Hukum BPHN memiliki standarisasi tugas dalam melayani pengguna perpustakaan**

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 19 orang (82.61%) setuju bahwa Perpustakaan Hukum BPHN memiliki standarisasi tugas dalam melayani pengguna perpustakaan. Meskipun demikian responden mengakui bahwa standarisasi yang ada tidak pernah ditetapkan secara pasti dan disosialisasikan kepada seluruh pegawai terutama yang terkait dengan kegiatan pelayanan perpustakaan. Hal ini menyebabkan seringnya terjadi proses pelayanan tidak sesuai dengan standar yang ada.

Tabel 4.44 Distribusi Frekuensi Pernyataan :
Perpustakaan Hukum BPHN memiliki standarisasi tugas dalam
melayani pengguna perpustakaan

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Sangat Tidak Setuju	2	8.70
Tidak Setuju	1	4.35
Setuju	19	82.61
Sangat Setuju	1	4.35
Total	23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Misalnya dalam hal pencarian satu bahan pustaka bagi pengguna perpustakaan, seharusnya petugas pelayanan perpustakaan mampu menyediakan bahan pustaka yang dibutuhkan tidak lebih dari tiga menit. Namun karena petugas pelayanan yang ada merangkap tugas antara pencatatan administrasi dan pencarian bahan pustaka maka hal ini sulit untuk dilaksanakan.

2) BPHN memiliki program untuk pengembangan prosedur pelayanan perpustakaan

Sebagian besar responden (69.57%) atau sebanyak 16 orang setuju jika dikatakan bahwa BPHN memiliki program untuk pengembangan prosedur pelayanan perpustakaan. Namun hal ini kembali dihadapkan oleh persoalan keterbatasan sumberdaya baik sumber daya manusia maupun anggaran dan tidak adanya komitmen bersama untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Hal inilah yang menyebabkan program-program yang terkait dengan pelayanan perpustakaan sulit untuk dilanjutkan.

Beberapa contoh yang dapat diambil terkait dengan hal ini adalah, sekitar tahun 1980 BPHN pernah melakukan kerja sama dengan Institut Pertanian Bogor dalam hal penyediaan *database* pelayanan perpustakaan dengan menggunakan program komputer, namun karena sering rusak (*error*) maka akhirnya peralatan tersebut ditinggalkan tanpa berusaha melanjutkan kerja sama dalam hal perbaikan

ataupun pelatihan terhadap kerusakan. Akan tetapi jalan keluar yang ditempuh justru kembali menggunakan proses manual dengan mencatat pada kertas-kertas.

**Tabel 4.45 Distribusi Frekuensi Pernyataan :
BPHN memiliki program untuk pengembangan prosedur
pelayanan perpustakaan**

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Tidak Setuju	3	13.04
Ragu-Ragu	2	8.70
Setuju	16	69.57
Sangat Setuju	2	8.70
Total	23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Dari hasil pengolahan data dapat diketahui distribusi skor masing-masing pernyataan yang membentuk dimensi penetapan tujuan/sasaran sebagai berikut:

Tabel 4.46 Indikator Standarisasi Tugas

No	Indikator Standarisasi Tugas	Skor
1	Perpustakaan Hukum BPHN memiliki standarisasi tugas dalam melayani pengguna perpustakaan.	2.82
2	BPHN memiliki program untuk pengembangan prosedur pelayanan perpustakaan.	2.63

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Berdasarkan skor *servqual* yang diperoleh, diketahui bahwa skor terendah yaitu sebesar 2.63 yang terkait dengan program BPHN untuk mengembangkan prosedur pelayanan perpustakaan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa sesungguhnya perpustakaan memiliki program untuk pengembangan pelayanan perpustakaan. Namun karena komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan masih rendah maka program-program yang ada tidak

pernah benar-benar terealisasi. Sebagian besar hanya bermuara pada laporan akhir proyek yang tidak akan pernah dapat digunakan oleh pengguna perpustakaan.

Tidak adanya standarisasi waktu yang jelas dalam kegiatan mengolah bahan pustaka, seperti waktu pembuatan daftar inventarisasi, katalog, abstrak maupun pembuatan kliping menyebabkan terhambatnya kegiatan pelayanan perpustakaan. Seringkali petugas pelayanan perpustakaan tidak dapat memberikan bahan pustaka yang diinginkan oleh pengguna perpustakaan, hal ini dikarenakan bahan pustaka yang diinginkan belum selesai diolah. Dalam hal ini petugas pelayanan perpustakaan tidak dapat memastikan kapan bahan pustaka tersebut selesai diolah. Karena tidak adanya standarisasi waktu pengolahan bahan pustaka, pustakawan sebagai pegawai yang melakukan pengolahan bahan pustaka terkadang menyelesaikan tugasnya dengan sesuka hati. Bila hal ini terus menerus berlanjut tidak menutup kemungkinan pengunjung Perpustakaan Hukum BPHN akan semakin berkurang, karena mereka beralih ke perpustakaan lain yang lebih dapat memenuhi kebutuhannya.

Seharusnya manajemen menetapkan prosedur yang jelas untuk pengolahan bahan pustaka. Harus dibuat jadwal atau rentang waktu yang pasti dalam mengolah sebuah bahan pustaka mulai dari tahap inventarisasi hingga siap dikirim ke bagian pelayanan perpustakaan. Sedangkan pada bagian pelayanan perpustakaan harus dibuat standarisasi tugas yaitu dengan menggunakan *database* katalog bahan pustaka, sehingga memudahkan pengguna perpustakaan untuk mencari bahan pustaka yang dibutuhkan. Saat ini Perpustakaan Hukum BPHN telah memiliki *database* katalog bahan pustaka, namun karena kendala teknis maka *database* ini seringkali tidak dapat digunakan oleh pengunjung perpustakaan.

4.3.4 Persepsi Fisibilitas

Pimpinan yang terbuka pada inovasi dan mau menerima ide-ide baru merupakan kunci untuk dapat menerima perubahan-perubahan.

Dimensi persepsi fisibilitas meliputi 4 (empat) pernyataan yang hasil pengukurannya akan diuraikan sebagai berikut:

1) BPHN memiliki sistem pelayanan perpustakaan hukum yang sesuai dengan keinginan pengguna

Sebanyak 12 orang atau sebagian besar dari responden (52.17%) meragukan apakah BPHN memiliki sistem pelayanan perpustakaan hukum yang sesuai dengan keinginan pengguna. Bahkan 7 orang responden lainnya (30.43%) menyatakan tidak setuju jika dikatakan bahwa BPHN memiliki sistem pelayanan perpustakaan hukum yang sesuai dengan keinginan pengguna.

**Tabel 4.47 Distribusi Frekuensi Pernyataan :
BPHN memiliki sistem pelayanan perpustakaan hukum
yang sesuai dengan keinginan pengguna**

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Sangat Tidak Setuju	2	8.70
Tidak Setuju	7	30.43
Ragu-Ragu	12	52.17
Setuju	2	8.70
Total	23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Berdasarkan wawancara dengan responden, diketahui bahwa BPHN belum mampu menyediakan sistem pelayanan perpustakaan yang sesuai dengan keinginan pengguna. Untuk menyediakan sistem pelayanan perpustakaan hukum yang sesuai dengan keinginan pengguna BPHN masih dihadapkan oleh keterbatasan sumber daya yang dimiliki.

2) BPHN tidak memiliki cukup dana untuk memberikan kualitas pelayanan sesuai keinginan pengguna perpustakaan

Sebagian besar responden yaitu sebanyak 10 orang (43.48%) meragukan jika dikatakan BPHN tidak memiliki cukup dana untuk memberikan kualitas pelayanan sesuai keinginan pengguna perpustakaan, bahkan beberapa responden lainnya menyatakan tidak setuju (21.74%) dan sangat tidak setuju (17.39%).

**Tabel 4.48 Distribusi Frekuensi Pernyataan :
BPHN tidak memiliki cukup dana untuk memberikan kualitas pelayanan
sesuai keinginan pengguna perpustakaan**

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Sangat Tidak Setuju	4	17.39
Tidak Setuju	5	21.74
Ragu-Ragu	10	43.48
Setuju	4	17.39
Total	23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Berdasarkan wawancara dengan responden, ketiadaan dana untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan disebabkan tidak adanya komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan di kalangan pimpinan khususnya yang terkait dengan kegiatan pelayanan perpustakaan. Perpustakaan dianggap bukan sesuatu yang penting dan bergengsi yang dapat secara langsung memberikan keuntungan bagi pihak-pihak tertentu. Selain itu sebagai unit eselon IV alokasi dana sangat terbatas, belum lagi karena dianggap tidak penting masih dilakukan pemotongan-pemotongan terhadap dana yang ada.

3) Dengan sumber daya yang dimiliki Perpustakaan Hukum BPHN belum mampu memberikan pelayanan sesuai keinginan pengguna perpustakaan

Sebanyak 11 orang responden (47.83%) menyatakan setuju bahwa dengan sumber daya yang dimiliki Perpustakaan Hukum BPHN belum mampu memberikan pelayanan sesuai keinginan pengguna perpustakaan. Hal ini dapat diartikan bahwa sumber daya yang ada baik koleksi bahan pustaka yang dimiliki, sumber daya manusia yang mengelola, anggaran yang dialokasikan, teknologi yang digunakan, serta sarana dan prasarana lainnya belum mampu memberikan pelayanan sesuai keinginan pengguna perpustakaan.

Tabel 4.49 Distribusi Frekuensi Pernyataan :
Dengan sumber daya yang dimiliki Perpustakaan Hukum BPHN
belum mampu memberikan pelayanan sesuai keinginan
pengguna perpustakaan

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Sangat Tidak Setuju	3	13.04
Tidak Setuju	1	4.35
Ragu-Ragu	7	30.43
Setuju	11	47.83
Sangat Setuju	1	4.35
Total	23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Berdasarkan observasi banyak pengguna mengeluhkan kurangnya koleksi bahan pustaka khususnya buku-buku hukum terbitan terbaru. Selain itu banyak pula pengguna yang mengharapkan agar perpustakaan dilengkapi dengan fasilitas internet. Hingga saat ini dua buah komputer yang berada di perpustakaan yang sedianya digunakan sebagai katalog *on-line* lebih sering dimatikan karena program yang disediakan tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya.

4) Dimungkinkan adanya perubahan kebijakan dan prosedur untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan

Sebagian besar responden sebanyak 13 orang (56.52%) menyatakan setuju terhadap adanya kemungkinan perubahan kebijakan dan prosedur untuk meningkatkan kelaitas pelayanan perpustakaan. Meskipun 6 orang responden (26.09%) meragukan hal tersebut, mengingat terlanjur adanya anggapan bahwa perpustakaan bukanlah merupakan hal yang utama di BPHN sehingga sulit kiranya bagi pimpinan untuk merubah kebijakan dan prosedur yang selama ini berlaku.

**Tabel 4.50 Distribusi Frekuensi Pernyataan :
Dimungkinkan adanya perubahan kebijakan dan prosedur
untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan**

Pendapat	Frekuensi	Prosen
Sangat Tidak Setuju	1	4.35
Tidak Setuju	2	8.70
Ragu-Ragu	6	26.09
Setuju	13	56.52
Sangat Setuju	1	4.35
Total	23	100

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Salah satu kebijakan yang sangat diharapkan oleh pengelola perpustakaan adalah adanya perubahan tingkat eselon, yaitu dari unit eselon IV kembali menjadi unit eselon III. Dengan demikian maka perpustakaan dapat lebih leluasa untuk berinovasi. Dari hasil pengolahan data dapat diketahui distribusi skor masing-masing pernyataan yang membentuk dimensi penetapan tujuan/sasaran sebagai berikut:

Tabel 4.51 Indikator Persepsi Fisibilitas

No	Indikator Persepsi Kemungkinan	Skor
1	BPHN memiliki sistem pelayanan perpustakaan hukum yang sesuai dengan keinginan pengguna.	2.82
2	BPHN tidak memiliki cukup dana untuk memberikan kualitas pelayanan sesuai keinginan pengguna perpustakaan.	2.48
3	Dengan sumber daya yang dimiliki Perpustakaan Hukum BPHN belum mampu memberikan pelayanan sesuai keinginan pengguna perpustakaan.	2.63
4	Dimungkinkan adanya perubahan kebijakan dan prosedur untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.	3.12

Sumber: Data Primer (telah diolah kembali)

Berdasarkan skor *servqual* yang diperoleh, skor terendah diperoleh sebesar 2.48, yaitu terkait dengan masalah dana yang dimiliki BPHN yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan. Beberapa pengelola beranggapan bahwa sesungguhnya BPHN memiliki cukup dana untuk memberikan kualitas pelayanan perpustakaan sesuai dengan harapan pengguna. Namun ada pula yang beranggapan bahwa BPHN tidak memiliki cukup dana untuk memperbaiki kualitas pelayanannya. Anggapan seperti ini sebenarnya hanya digunakan sebagai pemaaf untuk tidak berfikir kreatif dan optimis bahwa perpustakaan BPHN sesungguhnya bisa memberikan pelayanan yang lebih berkualitas bagi penggunanya. Namun karena terhalang dengan anggapan bahwa perbaikan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan memerlukan biaya yang besar sedangkan BPHN tidak memiliki cukup anggaran untuk hal itu maka mengakibatkan pihak pengelola pelayanan perpustakaan pasrah dengan kondisi yang ada.

Kondisi semacam ini sesungguhnya tidak perlu terjadi apabila pihak manajemen mau bersungguh-sungguh untuk berubah. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan, sebagian besar pihak manajemen setuju bahwa masih dimungkinkan adanya perubahan terhadap kebijakan dan prosedur yang ada guna meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Perubahan kebijakan yang diharapkan adalah perubahan pada tingkat eselon perpustakaan, dari unit eselon IV menjadi unit eselon III. Dengan adanya perubahan tingkat eselon maka diharapkan alokasi anggaran akan meningkat.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah dilakukan penelitian ini maka dapat ditarik beberapa kesimpulan serta upaya pemberian saran-saran terkait dengan masalah penelitian yang dapat digunakan untuk menunjang perbaikan kualitas pelayanan Perpustakaan Hukum di Badan Pembinaan Hukum Nasional oleh pihak manajemen (pengelola).

5.1 Kesimpulan

Sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyediakan layanan publik di bidang perpustakaan, BPHN dalam mengelola Perpustakaan Hukum yang dimilikinya tidak dapat menutup mata terhadap harapan pengguna atas pelayanan perpustakaan yang akan diterima. Dalam melaksanakan tugasnya, Perpustakaan Hukum BPHN tidak hanya dituntut untuk dapat menunjang kegiatan pegawai BPHN namun yang tidak kalah pentingnya adalah kemampuan Perpustakaan Hukum BPHN untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih mendekati harapan-harapan pengguna khususnya pengguna yang berasal dari luar lingkungan BPHN. Karena melalui pengguna yang berasal dari luar inilah promosi yang paling hemat namun efektif bagi Perpustakaan Hukum BPHN dapat berjalan, yaitu melalui obrolan dari mulut ke mulut sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk berkunjung ke Perpustakaan Hukum BPHN.

Untuk dapat memahami harapan pengguna maka pihak manajemen yang terkait dengan pengelolaan perpustakaan dalam membuat kebijakan-kebijakan harus berorientasi kepada harapan pengguna, bukan hanya berorientasi kepada kepentingan internal organisasi. Dengan tugas pokok, fungsi serta visi dan misi yang diembannya maka BPHN memiliki tanggung jawab yang besar untuk dapat memberikan pelayanan perpustakaan hukum yang berkualitas, yaitu yang mendekati harapan pengguna.

Berdasarkan data yang diperoleh selama melakukan penelitian, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Pihak manajemen yang terkait dengan pengelolaan perpustakaan belum sepenuhnya mampu merasakan apa yang diharapkan pengguna perpustakaan

terhadap pelayanan Perpustakaan Hukum BPHN. Hal ini terlihat dari hasil pengukuran antara harapan pengguna terhadap pelayanan perpustakaan dengan persepsi manajemen terhadap harapan pengguna tersebut. Manajemen secara rata-rata mempunyai persepsi yang rendah terhadap harapan pengguna perpustakaan sehingga menyebabkan terjadinya kesenjangan. Faktor yang lebih besar menyebabkan kesenjangan ini adalah kurangnya orientasi pada riset pasar (pengguna perpustakaan). Hingga saat ini dalam mengelola perpustakaan pihak manajemen hanya fokus kepada rutinitas yang sudah ada bertahun-tahun tanpa memperhatikan perkembangan yang terjadi di luar BPHN khususnya terkait dengan harapan-harapan pengguna perpustakaan terhadap kualitas pelayanan yang dapat diberikan Perpustakaan Hukum BPHN, hal inilah yang menyebabkan semakin menurunnya jumlah pengunjung perpustakaan. Faktor berikut yang merupakan penyebab kesenjangan adalah kurangnya komunikasi antara petugas pelayanan perpustakaan dengan pimpinan yang terkait dengan pengelolaan perpustakaan khususnya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan selain itu tingkatan manajemen yang terlalu jauh antara petugas pelayanan perpustakaan dengan pimpinan pembuat kebijakan menjadikan perpustakaan tidak dianggap sebagai sebuah unit yang harus diprioritaskan.

- 2) Pihak manajemen juga belum mempunyai standar kualitas pelayanan yang jelas. Faktor yang lebih besar menjadi penyebabnya adalah tidak adanya standarisasi tugas yang jelas dalam melaksanakan kegiatan perpustakaan. Hal ini menyebabkan pegawai bekerja semaunya asalkan selesai. Selain itu karena pihak manajemen tidak memiliki komitmen terhadap kualitas pelayanan perpustakaan menyebabkan sistem pelayanan yang berjalan hanya disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan yang dimiliki BPHN, tanpa ada upaya serius untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan. Hingga saat ini upaya perbaikan sistem pelayanan perpustakaan selalu terbentur dengan masalah klasik, yaitu keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran. Tidak adanya komitmen terhadap kualitas pelayanan juga menyebabkan pihak manajemen tidak mampu untuk menetapkan tujuan/sasaran dari kualitas pelayanan yang dapat

digunakan sebagai pedoman bagi pegawai yang terkait dengan pelayanan perpustakaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

- 1) Untuk mengurangi kesenjangan antara pengguna perpustakaan dengan pihak pengelola terhadap pelayanan yang diharapkan maka Perpustakaan Hukum BPHN harus lebih memperhatikan kebutuhan pengguna, yaitu dengan melakukan berbagai macam upaya seperti : melakukan survei tentang kebutuhan pengguna, mengumpulkan data dan membuat *database* pengguna yang masih aktif, mengumpulkan data tentang keluhan pengguna baik melalui kotak saran maupun konsultasi langsung antara pengguna dengan petugas pelayanan perpustakaan, perlu dibuat laporan kegiatan pelayanan perpustakaan setidaknya tiap dua bulan sekali sehingga memudahkan evaluasi terhadap pelayanan perpustakaan, serta partisipasi pimpinan untuk melihat langsung kondisi perpustakaan pada jam kerja dan bersedia untuk berkomunikasi langsung dengan pengguna perpustakaan.
- 2) Untuk dapat memberikan pelayanan perpustakaan yang berkualitas, Perpustakaan Hukum BPHN harus menetapkan standar kualitas pelayanan yang jelas. Namun sebelumnya manajemen harus terlebih dahulu menetapkan standarisasi tugas bagi pegawai yang terkait dengan kegiatan pelayanan perpustakaan, sehingga pegawai tidak dapat bekerja semaunya khususnya pada saat melakukan pengolahan bahan pustaka. Kunci utama yang diperlukan untuk dapat mewujudkan pelayanan Perpustakaan Hukum BPHN yang berkualitas adalah adanya kepemimpinan dan komitmen yang kuat dari pimpinan tingkat atas yang fokus pada kualitas pelayanan. Tanpa hal tersebut, sebaik apapun pimpinan yang berada pada tingkat menengah tidak akan mampu merubah keadaan yang ada, karena pimpinan tingkat atas merupakan kunci dalam menetapkan kebijakan mengenai standar pelayanan yang berkualitas sedangkan pimpinan pada tingkat menengah merupakan kunci yang dapat membuat kebijakan yang ada berjalan sebagaimana mestinya.

DAFTAR REFERENSI

BUKU :

- Albrecht, Steve. (1994). *Service, Service, Service*. Massachusetts: Adams Media Corporation Holbrook.
- Arief, Mts. (2007). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*, Malang: Bayumedia Publishing,.
- Bergman, Bo., & Klefsjö, Bengt. (1994). *Quality : from Customer Needs to Customer Satisfaction*, London: McGraw-Hill Book Company.
- Berry, Leonard L., & A. Parasuraman. (1991). *Marketing Service: Competing Through Quality*. New York: The Free Press, A Division of Macmillan.
- Cook, Sarah. (2002). *Customer Care Excellence : Cara Untuk Mencapai Customer Focus* (alih bahasa : Kemas Achmad Faizal Risalah), Jakarta: Penerbit PPM.
- Denhardt, Janet V., & Denhardt, Robert B. (2002). *The New Public Serving Not Steering*. Armonk: M.E. Sharpe.
- Denton, Keith D. (1995). *How to Give Quality Service to Your Customers*. Houston: Gulf Publishing Company.
- DeVrye, Catherine.(1997). *Good Service is Good Business : 7 Strategi Sederhana Menuju Sukses*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto, Agus. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fitzsimmons, James A., & Fitzsimmons, Mona J. (1994). *Service Management for Competitive Advantage*. Singapore: Mc Graw Hill Inc.
- Gaspersz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Utama.

- Gronroos, Christian. (1947). *Service Management and Marketing : Managing The Moment of Truth in Service Competition*, Singapore: Lexington Books.
- Irawan, Prasetya. (2006). Penelitian Kualitatif & Kuantitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial, Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
- Kasim, Azhar. (1989). Pengukuran Efektivitas dalam Organisasi, Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Indonesia.
- Kismamtoroadji, Teguh. (1994). Statistika Sosial. Bandung: Program Pasca Sarjana Universitas Padjajaran.
- Kotler, Philip., & Andreasen, Alan R. (1995). Strategi Pemasaran Untuk Organisasi Nirlaba (edisi ketiga) (Ova Emilia, Penerjemah). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lovelock, Christopher. (1994). *Product Plus: How Product + Service = Competitive Advantage*. New York: McGraw-Hill.
- (1996). *Service Marketing*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- (1998). *Managing Service, Marketing Operations, and Human Resources*. New Jersey: Prentice Hall
- Lovelock, Christopher H., & Wright, Lauren K. Manajemen Pemasaran Jasa (Agus Widiantoro dan tim, Penerjemah). (2007). Indonesia: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Macaulay, Steve., & Cook, Sarah. (1997). *How to Improve Your Customer Service*. Kiat Meningkatkan Pelayanan bagi Pelanggan (Yoshua I & Sambodo, Penerjemah). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Mckevitt, Davit. (1998). *Managing Core Public Services*, Oxford: Oxford Blackwell Publisher.
- Milakovich, Michael E. (1995). *Improving Service Quality*, Florida: St. Lucia Press.
- Moenir, A.S. (1995). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi

- Nankervis, Alan. (2005). *Managing Services*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Neuman, W. Lawrence. (2006). *Social Research Methods Qualitative and Quantitative Approaches*. (6th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Perry, James L. (1990). *Handbook of Public Administration*. San Francisco: Jossey Bass Publisher.
- Pollitt, Christopher., & Bouckaert, Geert. (2000). *Public Management Reform – A Comparative Analysis*. New York: Oxford University Press Inc.
- Prasetyo, Bambang., & Jannah, Lina Miftahul. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Rajawali Press.
- Rosenbloom, David H., & Kravchuk, Robert S. (2005). *Public Administration : Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector*, Singapore: McGraw-Hill.
- Setiarso, Bambang. (2007). *Tantangan Perpustakaan Khusus di Masa Mendatang*. Makalah disampaikan pada Seminar dan Musyawarah Nasional Forum Perpustakaan Khusus ke II, Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Skelcher, Chris. (1992). *Managing for Service Quality*. UK: Longman Group.
- Sudarsono, Blasius., (2005). *Pembinaan dan Pengembangan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional*. Jakarta: Badan Pembinaan Hukun Nasional Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia RI.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani, Ambar Teguh., & Rosidah. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sumartini, L. (2005). Sejarah Badan Pembinaan Hukum Nasional. Jakarta: Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Badan Pembinaan Hukum Nasional.

Sutarno NS. (2006). Perpustakaan dan Masyarakat. Jakarta : Sagung Seto.

Syafiie, Inu Kencana. (2006). Ilmu Administrasi Publik, Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. (2002). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy., & Chandra, Gregorius. (2007). *Service, Quality & Satisfaction*, (edisi 2). Yogyakarta: Penerbit Andi.

Zeithaml, Valerie A., Parasuraman, A., & Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York: The Free Press.

Zen, Zulfikat. (2006). Peran Perpustakaan Hukum dalam Pembinaan Sistem JDI Hukum. Makalah disampaikan pada Pertemuan Nasional Sistem Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum, Padang.

ARTIKEL JURNAL:

Muchlis, Dachlan R. (2001). Penggunaan Makro Minitab untuk Transformasi Data Ordinal ke Interval. *Statistika: Forum Teori dan Aplikasi Statistika*, Vol. 1 No. 1, 51-65.

TESIS :

Mauliani, Puspogati. (2005). *Kualitas Pelayanan Balai Kasih Sayang Pamardisiwi*. Jakarta: Universitas Indonesia

Sarwedi. (2004). *Analisis Kesenjangan dan Kwalitas Pelayanan Angkutan Penumpang Kapal Laut di PT PELNI*. Jakarta: Universitas Indonesia

Rahardjanti, Ediani. (2005). *Pengelolaan Balai Kasih Sayang Pamardisiwi Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Unit Pelayanan Terapi dan Rehabilitasi, Badan Narkotika Nasional, Jakarta)*. Jakarta: Universitas Indonesia.

PERATURAN PEMERINTAH:

Departemen Hukum dan HAM Republik Indonesia, Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor : M.09-PR.07.10 Tahun 2007, Jakarta, 2007

Jakarta, 2009

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr Responden
Di
Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan pendidikan Program Pascasarjana, Program Studi Ilmu Administrasi, Kekhususan Administrasi dan Kebijakan Pelayanan Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia, saya Ira Yustisia Smarayoni, NPM. 0706186120 sedang melakukan pengumpulan data guna menyelesaikan penelitian dalam penulisan tesis tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Hukum Badan Pembinaan Hukum Nasional.

Sehubungan dengan maksud diatas, saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan pendapat pribadi Bapak/Ibu/Sdr secara obyektif, jujur, dan apa adanya dengan memberikan tanda silang (X) pada pernyataan yang sesuai. Kerahasiaan pernyataan dan jawaban Bapak/Ibu/Sdr dijamin oleh Penulis, karena survei ini hanya digunakan untuk tujuan analisis data penelitian dimaksud.

Demikian untuk dimaklumi, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Ira Yustisia Smarayoni

**KUESIONER UNTUK MANAJEMEN PERPUSTAKAAN HUKUM
BADAN PEMBINAAN HUKUM NASIONAL**

DATA RESPONDEN:

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu.

- | | |
|--|--|
| <p>1. Jenis Kelamin :</p> <p>(1) Pria</p> <p>(2) Wanita</p> <p>2. Usia Bapak/Ibu/Saudara :</p> <p>(1) ≤ 30 tahun</p> <p>(2) 31 - 40 tahun</p> <p>(3) 41 - 50 tahun</p> <p>(4) 51 - 60 tahun</p> <p>(5) ≥ 61 tahun</p> <p>3. Pendidikan terakhir :</p> <p>(1) SLTA</p> <p>(2) Diploma/Akademi</p> <p>(3) Strata 1</p> <p>(4) Strata 2</p> <p>(5) Strata 3</p> | <p>4. Golongan Kepangkatan :</p> <p>(1) Golongan II</p> <p>(2) Golongan III</p> <p>(3) Golongan IV</p> <p>5. Jabatan :</p> <p>(1) Jabatan Struktural</p> <p>(2) Jabatan Fungsional</p> <p>(3) Staf</p> <p>6. Masa Kerja :</p> <p>(1) 0 - 4 tahun</p> <p>(2) 5 - 9 tahun</p> <p>(3) 10 - 14 tahun</p> <p>(4) 15 - 19 tahun</p> <p>(5) 20 - 24 tahun</p> <p>(6) ≥ 25 tahun</p> |
|--|--|

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER:

Pada bagian ini Bapak/Ibu diminta untuk menilai tingkat kesesuaian masing-masing pernyataan dengan bagaimana anggapan Bapak/Ibu akan perasaan pengguna Perpustakaan Hukum BPHN terhadap pelayanan Perpustakaan Hukum BPHN dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu kolom penilaian antara 1 sampai 5, dimana :

1 = Pengguna Kami Sangat Tidak Setuju; **2** = Pengguna Kami Tidak Setuju; **3** = Pengguna Kami Ragu-Ragu; **4** = Pengguna Kami Setuju; **5** = Pengguna Kami Sangat Setuju

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN				
	TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	Lokasi Perpustakaan Hukum BPHN mudah dijangkau					
2	Terdapat informasi yang jelas untuk menuju Perpustakaan Hukum BPHN.					
3	Perpustakaan Hukum BPHN dilengkapi dengan fasilitas komputer on-line.					
4	Ruang baca Perpustakaan Hukum BPHN bersih, tenang dilengkapi dengan pendingin (AC).					
5	Ruang baca Perpustakaan Hukum BPHN tenang.					
6	Jumlah petugas Perpustakaan Hukum BPHN cukup dalam melayani semua pengunjung.					
	RELIABILITY	1	2	3	4	5
7	Bila menjanjikan sesuatu pada waktu yang telah disepakati, petugas perpustakaan pasti akan menepatinya.					

8	Ketika pengguna perpustakaan menghadapi masalah, petugas perpustakaan bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pengguna.					
9	Petugas Perpustakaan Hukum BPHN selalu dapat diandalkan/dapat dipercaya.					
10	Waktu pelayanan Perpustakaan Hukum BPHN mengikuti aturan jam kerja yang telah dijanjikan.					
11	Setiap transaksi yang terjadi di Perpustakaan Hukum BPHN selalu dicatat oleh petugas perpustakaan.					
12	Terdapat prosedur tertulis yang jelas untuk penggunaan perpustakaan.					
	RESPONSIVENESS	1	2	3	4	5
13	Petugas perpustakaan memberitahukan kepada pengguna perpustakaan mengenai jadwal pelayanan perpustakaan.					
14	Petugas Perpustakaan selalu memberikan pelayanan yang cepat dan segera kepada semua pengguna perpustakaan.					
15	Petugas Perpustakaan Hukum BPHN selalu bersedia membantu pengguna perpustakaan.					
16	Petugas Perpustakaan Hukum BPHN terlalu sibuk, sehingga tidak sanggup menangani setiap permintaan pengguna perpustakaan dengan cepat.					
	ASSURANCE	1	2	3	4	5
17	Pengguna perpustakaan mempercayai petugas Perpustakaan Hukum BPHN.					
18	Petugas Perpustakaan Hukum BPHN selalu bersikap sopan kepada setiap pengguna perpustakaan.					
19	Petugas Perpustakaan memiliki keahlian dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepustakaan.					
20	Pengguna perpustakaan merasa aman ketika berhadapan dengan petugas perpustakaan.					
	EMPATHY	1	2	3	4	5
21	Petugas Perpustakaan Hukum BPHN memberikan perhatian individual kepada semua pengguna perpustakaan.					
22	Waktu beroperasi Perpustakaan Hukum BPHN sesuai bagi pengguna perpustakaan.					
23	Petugas Perpustakaan Hukum BPHN memahami kebutuhan pengguna perpustakaan.					
24	Perpustakaan Hukum BPHN bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan pengguna perpustakaan.					
25	Petugas Perpustakaan Hukum BPHN mengerti kebutuhan pengguna perpustakaan.					

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER:

Pada bagian ini Bapak/Ibu diminta untuk menilai tingkat kesesuaian masing-masing pernyataan dengan persepsi Bapak/Ibu terhadap jalannya pelayanan Perpustakaan Hukum Badan Pembinaan Hukum Nasional dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu kolom penilaian antara 1 sampai 5, dimana :

1 = Sangat Tidak Setuju; **2** = Tidak Setuju; **3** = Ragu-Ragu; **4** = Setuju; **5** = Sangat Setuju

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN				
	Orientasi Pada Riset Pasar	1	2	3	4	5
1	BPHN melakukan riset terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan secara rutin.					
2	Riset terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan difokuskan pada kualitas pelayanan perpustakaan.					
3	Hasil riset terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan digunakan untuk kegiatan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.					
4	BPHN secara rutin mengumpulkan informasi tentang kualitas pelayanan yang diharapkan pengguna perpustakaan.					
5	Pimpinan yang terkait dengan perpustakaan sering berinteraksi langsung dengan pengguna perpustakaan.					
	Komunikasi Ke Atas	1	2	3	4	5
6	Petugas bagian pelayanan perpustakaan sering berkomunikasi dengan Pimpinan yang terkait dengan perpustakaan.					
7	Pimpinan yang terkait dengan perpustakaan jarang meminta saran mengenai pelayanan perpustakaan kepada petugas pelayanan perpustakaan					
8	Pimpinan yang terkait dengan perpustakaan sering berinteraksi secara tatap muka dengan petugas bagian pelayanan perpustakaan.					
9	Komunikasi antara petugas bagian pelayanan perpustakaan dengan pimpinan pada eselon yang lebih tinggi dilakukan secara tertulis.					
	Tingkatan Manajemen	1	2	3	4	5
10	Tingkatan manajemen antara petugas di bagian pelayanan perpustakaan dengan pimpinan tingkat atas terlalu jauh.					
	Komitmen Manajemen	1	2	3	4	5
11	BPHN tidak memiliki komitmen terhadap pentingnya sumberdaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.					
12	BPHN memiliki program untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.					
13	BPHN selalu memberikan penghargaan bagi pimpinan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan unit eselon yang dipimpinnya.					
14	BPHN lebih menekankan pada keberlangsungan jalannya perpustakaan dibandingkan dengan pelayanan kepada pengguna.					

Penetapan Tujuan/Sasaran		1	2	3	4	5
15	BPHN menggunakan proses formal untuk menetapkan tujuan/sasaran kualitas pelayanan bagi pegawai yang terkait dengan bagian pelayanan perpustakaan.					
16	Pimpinan yang terkait dengan pengelolaan perpustakaan berupaya untuk mendefinisikan dan menetapkan tujuan/sasaran kualitas pelayanan perpustakaan.					
17	Penetapan tujuan/sasaran kualitas pelayanan perpustakaan lebih didasarkan pada orientasi pengguna bukan pada orientasi organisasi.					
Standarisasi Tugas		1	2	3	4	5
18	Perpustakaan Hukum BPHN memiliki standarisasi tugas dalam melayani pengguna perpustakaan.					
19	BPHN memiliki program untuk pengembangan prosedur pelayanan perpustakaan.					
Persepsi Fisibilitas		1	2	3	4	5
20	BPHN memiliki sistem pelayanan perpustakaan hukum yang sesuai dengan keinginan pengguna.					
21	BPHN tidak memiliki cukup dana untuk memberikan kualitas pelayanan sesuai keinginan pengguna perpustakaan.					
22	Dengan sumber daya yang dimiliki Perpustakaan Hukum BPHN belum mampu memberikan pelayanan sesuai keinginan pengguna perpustakaan.					
23	Dimungkinkan adanya perubahan kebijakan dan prosedur untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.					

Saran-saran bagi perpustakaan:

.....

.....

.....

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA

**KUESIONER UNTUK PENGGUNA INTERNAL PERPUSTAKAAN HUKUM
BADAN PEMBINAAN HUKUM NASIONAL**

DATA RESPONDEN:

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu/Sdr.

- | | |
|---|---|
| <p>1. Jenis Kelamin :</p> <p>(1) Pria
(2) Wanita</p> <p>2. Usia :</p> <p>(1) ≤ 30 tahun
(2) 31 - 40 tahun
(3) 41 - 50 tahun
(4) 51 - 60 tahun
(5) ≥ 61 tahun</p> <p>3. Pendidikan terakhir :</p> <p>(1) SLTA
(2) Diploma/Akademi
(3) Strata 1
(4) Strata 2
(5) Strata 3</p> | <p>4. Golongan Kepangkatan :</p> <p>(1) Golongan II
(2) Golongan III
(3) Golongan IV</p> <p>5. Jabatan :</p> <p>(1) Jabatan Struktural
(2) Jabatan Fungsional
(3) Staf</p> <p>6. Masa Kerja :</p> <p>(1) 0 - 4 tahun
(2) 5 - 9 tahun
(3) 10 - 14 tahun
(4) 15 - 19 tahun
(5) 20 - 24 tahun
(6) ≥ 25 tahun</p> |
|---|---|

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER:

Pada bagian ini Bapak/Ibu/Sdr diminta untuk menilai tingkat kesesuaian masing-masing pernyataan dengan pelayanan yang diharapkan berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu/Sdr sebagai pengguna Perpustakaan Hukum Badan Pembinaan Hukum Nasional dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu kolom penilaian antara 1 sampai 5, dimana :

1 = Sangat Tidak Setuju; **2** = Tidak Setuju; **3** = Ragu-Ragu; **4** = Setuju; **5** = Sangat Setuju

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN				
	TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	Lokasi Perpustakaan Hukum BPHN mudah dijangkau					
2	Terdapat informasi yang jelas untuk menuju Perpustakaan Hukum BPHN.					
3	Perpustakaan Hukum BPHN dilengkapi dengan fasilitas komputer on-line.					
4	Ruang baca Perpustakaan Hukum BPHN bersih dan dilengkapi dengan pendingin (AC).					
5	Ruang baca Perpustakaan Hukum BPHN tenang.					
6	Jumlah petugas Perpustakaan Hukum BPHN cukup dalam melayani semua pengunjung.					
	RELIABILITY	1	2	3	4	5
7	Bila menjanjikan sesuatu pada waktu yang telah disepakati, petugas perpustakaan pasti akan menepatinya.					
8	Ketika pengguna perpustakaan menghadapi masalah, petugas perpustakaan bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pengguna.					

9	Petugas Perpustakaan Hukum BPHN selalu dapat diandalkan/dapat dipercaya.					
10	Waktu pelayanan Perpustakaan Hukum BPHN mengikuti aturan jam kerja yang telah dijanjikan.					
11	Setiap transaksi yang terjadi di Perpustakaan Hukum BPHN selalu dicatat oleh petugas perpustakaan.					
12	Terdapat prosedur tertulis yang jelas untuk penggunaan perpustakaan.					
	RESPONSIVENESS	1	2	3	4	5
13	Petugas perpustakaan memberitahukan kepada pengguna perpustakaan mengenai jadwal pelayanan perpustakaan.					
14	Petugas Perpustakaan selalu memberikan pelayanan yang cepat kepada semua pengguna perpustakaan.					
15	Petugas Perpustakaan Hukum BPHN selalu bersedia membantu pengguna perpustakaan.					
16	Petugas Perpustakaan Hukum BPHN terlalu sibuk, sehingga tidak sanggup menangani setiap permintaan pengguna perpustakaan dengan cepat.					
	ASSURANCE	1	2	3	4	5
17	Pengguna perpustakaan mempercayai petugas Perpustakaan Hukum BPHN.					
18	Petugas Perpustakaan Hukum BPHN selalu bersikap sopan kepada setiap pengguna perpustakaan.					
19	Petugas Perpustakaan memiliki keahlian dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepustakaan.					
20	Pengguna perpustakaan merasa aman ketika berhadapan dengan petugas perpustakaan.					
	EMPATHY	1	2	3	4	5
21	Petugas Perpustakaan Hukum BPHN memberikan perhatian individual kepada semua pengguna perpustakaan.					
22	Waktu beroperasi Perpustakaan Hukum BPHN sesuai bagi pengguna perpustakaan.					
23	Petugas Perpustakaan Hukum BPHN memahami kebutuhan pengguna perpustakaan.					
24	Perpustakaan Hukum BPHN bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan pengguna perpustakaan.					
25	Petugas Perpustakaan Hukum BPHN mengerti kebutuhan pengguna perpustakaan.					

Saran-saran bagi perpustakaan:

.....

.....

.....

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA

**KUESIONER UNTUK PENGGUNA UMUM PERPUSTAKAAN HUKUM
BADAN PEMBINAAN HUKUM NASIONAL**

DATA RESPONDEN:

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu/Sdr.

1. Jenis Kelamin :
 - (1) Pria
 - (2) Wanita

2. Usia :
 - (1) ≤ 30 tahun
 - (2) 31 - 40 tahun
 - (3) 41 - 50 tahun
 - (4) 51 - 60 tahun
 - (5) ≥ 61 tahun

3. Pendidikan terakhir :
 - (1) SLTA
 - (2) Diploma/Akademi
 - (3) Strata 1
 - (4) Strata 2
 - (5) Strata 3

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER:

Pada bagian ini Bapak/Ibu/Sdr diminta untuk menilai tingkat kesesuaian masing-masing pernyataan dengan pelayanan yang diharapkan berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu/Sdr sebagai pengguna Perpustakaan Hukum Badan Pembinaan Hukum Nasional dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu kolom penilaian antara 1 sampai 5, dimana :

1 = Sangat Tidak Setuju; **2** = Tidak Setuju; **3** = Ragu-Ragu; **4** = Setuju; **5** = Sangat Setuju

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN				
	TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	Lokasi Perpustakaan Hukum BPHN mudah dijangkau					
2	Terdapat informasi yang jelas untuk menuju Perpustakaan Hukum BPHN.					
3	Perpustakaan Hukum BPHN dilengkapi dengan fasilitas komputer on-line.					
4	Ruang baca Perpustakaan Hukum BPHN bersih dan dilengkapi dengan pendingin (AC).					
5	Ruang baca Perpustakaan Hukum BPHN tenang.					
6	Jumlah petugas Perpustakaan Hukum BPHN cukup dalam melayani semua pengunjung.					
	RELIABILITY	1	2	3	4	5
7	Bila menjanjikan sesuatu pada waktu yang telah disepakati, petugas perpustakaan pasti akan menepatinya.					
8	Ketika pengguna perpustakaan menghadapi masalah, petugas perpustakaan bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pengguna.					

9	Petugas Perpustakaan Hukum BPHN selalu dapat diandalkan/dapat dipercaya.					
10	Waktu pelayanan Perpustakaan Hukum BPHN mengikuti aturan jam kerja yang telah dijanjikan.					
11	Setiap transaksi yang terjadi di Perpustakaan Hukum BPHN selalu dicatat oleh petugas perpustakaan.					
12	Terdapat prosedur tertulis yang jelas untuk penggunaan perpustakaan.					
	RESPONSIVENESS	1	2	3	4	5
13	Petugas perpustakaan memberitahukan kepada pengguna perpustakaan mengenai jadwal pelayanan perpustakaan.					
14	Petugas Perpustakaan selalu memberikan pelayanan yang cepat kepada semua pengguna perpustakaan.					
15	Petugas Perpustakaan Hukum BPHN selalu bersedia membantu pengguna perpustakaan.					
16	Petugas Perpustakaan Hukum BPHN terlalu sibuk, sehingga tidak sanggup menangani setiap permintaan pengguna perpustakaan dengan cepat.					
	ASSURANCE	1	2	3	4	5
17	Pengguna perpustakaan mempercayai petugas Perpustakaan Hukum BPHN.					
18	Petugas Perpustakaan Hukum BPHN selalu bersikap sopan kepada setiap pengguna perpustakaan.					
19	Petugas Perpustakaan memiliki keahlian dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepustakaan.					
20	Pengguna perpustakaan merasa aman ketika berhadapan dengan petugas perpustakaan.					
	EMPATHY	1	2	3	4	5
21	Petugas Perpustakaan Hukum BPHN memberikan perhatian individual kepada semua pengguna perpustakaan.					
22	Waktu beroperasi Perpustakaan Hukum BPHN sesuai bagi pengguna perpustakaan.					
23	Petugas Perpustakaan Hukum BPHN memahami kebutuhan pengguna perpustakaan.					
24	Perpustakaan Hukum BPHN bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan pengguna perpustakaan.					
25	Petugas Perpustakaan Hukum BPHN mengerti kebutuhan pengguna perpustakaan.					

Saran-saran bagi perpustakaan:

.....

.....

.....

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA

Hasil Konversi Dari Skala Ordinal Ke Skala Interval Dengan Menggunakan (MSI) Metoda Susesive Interval Dari Program Minitab Versi 13 For Windows : Untuk Alat Ukur Manajemen 1

06/06/2009 18:22:28

Welcome to Minitab, press F1 for help.

```
MTB > Let K1=1
MTB > Exec 'C:/Makro-1' 25
Executing from file: C:/Makro-1.MTB
Executing from file: c:\makro-4.MTB
```

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	3	0,130435	0,13043	-1,12434	0,212034	-1,62560
2	2	4	0,173913	0,30435	-0,51194	0,349945	-0,79299
3	4	9	0,391304	0,69565	0,51194	0,349945	0,00000
4	5	7	0,304348	1,00000	*	*	1,14982

```
Interval
1,00000 1,83261 2,62560 3,77542
```

```
Executing from file: c:\makro-5.MTB
```

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	2	0,086957	0,08696	-1,35974	0,158281	-1,82024
2	2	4	0,173913	0,26087	-0,64067	0,324923	-0,95819
3	3	2	0,086957	0,34783	-0,39120	0,369555	-0,51326
4	4	10	0,434783	0,78261	0,78103	0,294068	0,17362
5	5	5	0,217391	1,00000	*	*	1,35271

```
Interval
1,00000 1,86204 2,30697 2,99386 4,17295
```

```
Executing from file: c:\makro-5.MTB
```

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	4	0,173913	0,17391	-0,93881	0,256757	-1,47635
2	2	3	0,130435	0,30435	-0,51194	0,349945	-0,71444
3	3	8	0,347826	0,65217	0,39120	0,369555	-0,05638
4	4	5	0,217391	0,86957	1,12434	0,212034	0,72459
5	5	3	0,130435	1,00000	*	*	1,62560

Interval

1,00000 1,76191 2,41998 3,20095 4,10195

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	2	4	0,173913	0,17391	-0,938814	0,256757	-1,47635
2	3	1	0,043478	0,21739	-0,781034	0,294068	-0,85814
3	4	11	0,478261	0,69565	0,511936	0,349945	-0,11684
4	5	7	0,304348	1,00000	*	*	1,14982

Interval

1,00000 1,61821 2,35952 3,62617

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	2	0,086957	0,08696	-1,35974	0,158281	-1,82024
2	2	1	0,043478	0,13043	-1,12434	0,212034	-1,23632
3	3	2	0,086957	0,21739	-0,78103	0,294068	-0,94338
4	4	13	0,565217	0,78261	0,78103	0,294068	0,00000
5	5	5	0,217391	1,00000	*	*	1,35271

Interval

1,00000 1,58391 1,87685 2,82024 4,17295

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	2	0,086957	0,08696	-1,35974	0,158281	-1,82024
2	2	2	0,086957	0,17391	-0,93881	0,256757	-1,13247
3	3	6	0,260870	0,43478	-0,16421	0,393600	-0,52456
4	4	9	0,391304	0,82609	0,93881	0,256757	0,34971
5	5	4	0,173913	1,00000	*	*	1,47635

Interval

1,00000 1,68776 2,29567 3,16994 4,29659

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	2	2	0,086957	0,08696	-1,35974	0,158281	-1,82024
2	3	5	0,217391	0,30435	-0,51194	0,349945	-0,88166
3	4	14	0,608696	0,91304	1,35974	0,158281	0,31488
4	5	2	0,086957	1,00000	*	*	1,82024

Interval

1,00000 1,93858 3,13511 4,64047

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,043478	0,04348	-1,71168	0,092195	-2,12047
2	3	1	0,043478	0,08696	-1,35974	0,158281	-1,52000
3	4	20	0,869565	0,95652	1,71168	0,092195	0,07600
4	5	1	0,043478	1,00000	*	*	2,12047

Interval

1,00000 1,60048 3,19647 5,24095

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	2	0,086957	0,08696	-1,35974	0,158281	-1,82024
2	2	2	0,086957	0,17391	-0,93881	0,256757	-1,13247
3	3	1	0,043478	0,21739	-0,78103	0,294068	-0,85814
4	4	15	0,652174	0,86957	1,12434	0,212034	0,12578
5	5	3	0,130435	1,00000	*	*	1,62560

Interval

1,00000 1,68776 1,96209 2,94602 4,44583

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	2	1	0,043478	0,04348	-1,71168	0,092195	-2,12047
2	3	3	0,130435	0,17391	-0,93881	0,256757	-1,26165
3	4	15	0,652174	0,82609	0,93881	0,256757	-0,00000
4	5	4	0,173913	1,00000	*	*	1,47635

Interval

1,00000 1,85883 3,12047 4,59683

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	2	1	0,043478	0,04348	-1,71168	0,092195	-2,12047
2	3	2	0,086957	0,13043	-1,12434	0,212034	-1,37816
3	4	16	0,695652	0,82609	0,93881	0,256757	-0,06429
4	5	4	0,173913	1,00000	*	*	1,47635

Interval

1,00000 1,74231 3,05618 4,59683

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	2	0,086957	0,08696	-1,35974	0,158281	-1,82024
2	2	2	0,086957	0,17391	-0,93881	0,256757	-1,13247
3	3	5	0,217391	0,39130	-0,27592	0,384041	-0,58551
4	4	11	0,478261	0,86957	1,12434	0,212034	0,35965
5	5	3	0,130435	1,00000	*	*	1,62560

Interval

1,00000 1,68776 2,23473 3,17989 4,44583

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,043478	0,04348	-1,71168	0,092195	-2,12047
2	2	3	0,130435	0,17391	-0,93881	0,256757	-1,26165
3	3	1	0,043478	0,21739	-0,78103	0,294068	-0,85814
4	4	13	0,565217	0,78261	0,78103	0,294068	0,00000
5	5	5	0,217391	1,00000	*	*	1,35271

Interval

1,00000 1,85883 2,26233 3,12047 4,47318

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	2	3	0,130435	0,13043	-1,12434	0,212034	-1,62560
2	3	3	0,130435	0,26087	-0,64067	0,324923	-0,86548
3	4	15	0,652174	0,91304	1,35974	0,158281	0,25552
4	5	2	0,086957	1,00000	*	*	1,82024

Interval

1,00000 1,76011 2,88112 4,44583

Executing from file: c:\makro-3.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	2	1	0,043478	0,04348	-1,71168	0,092195	-2,12047
2	4	17	0,739130	0,78261	0,78103	0,294068	-0,27312
3	5	5	0,217391	1,00000	*	*	1,35271

Interval
1,00000 2,84735 4,47318

Executing from file: c:\makro-2.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	2	14	0,608696	0,60870	0,275921	0,384041	-0,630925
2	3	9	0,391304	1,00000	*	*	0,981439

Interval
1,00000 2,61236

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	4	0,173913	0,17391	-0,93881	0,256757	-1,47635
2	2	1	0,043478	0,21739	-0,78103	0,294068	-0,85814
3	3	3	0,130435	0,34783	-0,39120	0,369555	-0,57874
4	4	14	0,608696	0,95652	1,71168	0,092195	0,45566
5	5	1	0,043478	1,00000	*	*	2,12047

Interval
1,00000 1,61821 1,89762 2,93202 4,59683

Executing from file: c:\makro-3.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	3	2	0,086957	0,08696	-1,35974	0,158281	-1,82024
2	4	18	0,782609	0,86957	1,12434	0,212034	-0,06868
3	5	3	0,130435	1,00000	*	*	1,62560

Interval
1,00000 2,75155 4,44583

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	2	0,086957	0,08696	-1,35974	0,158281	-1,82024
2	2	3	0,130435	0,21739	-0,78103	0,294068	-1,04103
3	3	1	0,043478	0,26087	-0,64067	0,324923	-0,70968
4	4	15	0,652174	0,91304	1,35974	0,158281	0,25552
5	5	2	0,086957	1,00000	*	*	1,82024

Interval
1,00000 1,77921 2,11055 3,07575 4,64047

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,043478	0,04348	-1,71168	0,092195	-2,12047
2	2	1	0,043478	0,08696	-1,35974	0,158281	-1,52000
3	3	2	0,086957	0,17391	-0,93881	0,256757	-1,13247
4	4	18	0,782609	0,95652	1,71168	0,092195	0,21027
5	5	1	0,043478	1,00000	*	*	2,12047

Interval
1,00000 1,60048 1,98800 3,33075 5,24095

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	2	2	0,086957	0,08696	-1,35974	0,158281	-1,82024
2	3	3	0,130435	0,21739	-0,78103	0,294068	-1,04103
3	4	16	0,695652	0,91304	1,35974	0,158281	0,19519
4	5	2	0,086957	1,00000	*	*	1,82024

Interval

1,00000 1,77921 3,01543 4,64047

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,043478	0,04348	-1,71168	0,092195	-2,12047
2	2	4	0,173913	0,21739	-0,78103	0,294068	-1,16077
3	3	4	0,173913	0,39130	-0,27592	0,384041	-0,51735
4	4	10	0,434783	0,82609	0,93881	0,256757	0,29275
5	5	4	0,173913	1,00000	*	*	1,47635

Interval

1,00000 1,95970 2,60312 3,41323 4,59683

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	2	0,086957	0,08696	-1,35974	0,158281	-1,82024
2	2	3	0,130435	0,21739	-0,78103	0,294068	-1,04103
3	3	4	0,173913	0,39130	-0,27592	0,384041	-0,51735
4	4	10	0,434783	0,82609	0,93881	0,256757	0,29275
5	5	4	0,173913	1,00000	*	*	1,47635

Interval

1,00000 1,77921 2,30289 3,11299 4,29659

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	2	3	0,130435	0,13043	-1,12434	0,212034	-1,62560
2	3	4	0,173913	0,30435	-0,51194	0,349945	-0,79299
3	4	13	0,565217	0,86957	1,12434	0,212034	0,24400
4	5	3	0,130435	1,00000	*	*	1,62560

Interval
1,00000 1,83261 2,86959 4,25119

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,043478	0,04348	-1,71168	0,092195	-2,12047
2	2	2	0,086957	0,13043	-1,12434	0,212034	-1,37816
3	3	3	0,130435	0,26087	-0,64067	0,324923	-0,86548
4	4	12	0,521739	0,78261	0,78103	0,294068	0,05914
5	5	5	0,217391	1,00000	*	*	1,35271

Interval
1,00000 1,74231 2,25499 3,17961 4,47318

MTB > # Saving worksheet in file: D:\Ira_S2\Conversi\MJ_1_Conv.XLS
MTB >

Hasil Konversi Dari Skala Ordinal Ke Skala Interval Dengan Menggunakan (MSI) Metoda Susesive Interval Dari Program Minitab : Untuk Alat Ukur Manajemen 2

```

_____ 06/06/2009 19:05:38 _____
MTB > Let K1=1
MTB > Exec 'C:/Makro-1' 23
Executing from file: C:/Makro-1.MTB
Executing from file: c:\makro-4.MTB

```

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	3	0,130435	0,13043	-1,12434	0,212034	-1,62560
2	2	6	0,260870	0,39130	-0,27592	0,384041	-0,65936
3	3	9	0,391304	0,78261	0,78103	0,294068	0,22993
4	4	5	0,217391	1,00000	*	*	1,35271

```

Interval
1,00000 1,96624 2,85553 3,97831

```

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,043478	0,04348	-1,71168	0,092195	-2,12047
2	2	8	0,347826	0,39130	-0,27592	0,384041	-0,83906
3	3	10	0,434783	0,82609	0,93881	0,256757	0,29275
4	4	3	0,130435	0,95652	1,71168	0,092195	1,26165
5	5	1	0,043478	1,00000	*	*	2,12047

```

Interval
1,00000 2,28141 3,41323 4,38212 5,24095

```

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	4	0,173913	0,17391	-0,938814	0,256757	-1,47635
2	2	8	0,347826	0,52174	0,054519	0,398350	-0,40708
3	3	7	0,304348	0,82609	0,938814	0,256757	0,46523
4	4	4	0,173913	1,00000	*	*	1,47635

Interval

1,00000 2,06927 2,94159 3,95271

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	5	0,217391	0,21739	-0,781034	0,294068	-1,35271
2	2	8	0,347826	0,56522	0,164211	0,393600	-0,28615
3	3	6	0,260870	0,82609	0,938814	0,256757	0,52456
4	4	4	0,173913	1,00000	*	*	1,47635

Interval

1,00000 2,06656 2,87727 3,82906

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	4	0,173913	0,17391	-0,93881	0,256757	-1,47635
2	2	13	0,565217	0,73913	0,64067	0,324923	-0,12060
3	3	1	0,043478	0,78261	0,78103	0,294068	0,70968
4	4	4	0,173913	0,95652	1,71168	0,092195	1,16077
5	5	1	0,043478	1,00000	*	*	2,12047

Interval

1,00000 2,35575 3,18604 3,63712 4,59683

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	2	0,086957	0,08696	-1,35974	0,158281	-1,82024
2	2	7	0,304348	0,39130	-0,27592	0,384041	-0,74178
3	3	10	0,434783	0,82609	0,93881	0,256757	0,29275
4	4	3	0,130435	0,95652	1,71168	0,092195	1,26165
5	5	1	0,043478	1,00000	*	*	2,12047

Interval

1,00000 2,07845 3,11299 4,08188 4,94071

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,043478	0,04348	-1,71168	0,092195	-2,12047
2	2	9	0,391304	0,43478	-0,16421	0,393600	-0,77026
3	3	9	0,391304	0,82609	0,93881	0,256757	0,34971
4	4	4	0,173913	1,00000	*	*	1,47635

Interval

1,00000 2,35022 3,47018 4,59683

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	3	0,130435	0,13043	-1,12434	0,212034	-1,62560
2	2	8	0,347826	0,47826	-0,05452	0,398350	-0,53566
3	3	9	0,391304	0,86957	1,12434	0,212034	0,47614
4	4	3	0,130435	1,00000	*	*	1,62560

Interval

1,00000 2,08994 3,10174 4,25119

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	2	0,086957	0,08696	-1,35974	0,158281	-1,82024
2	2	8	0,347826	0,43478	-0,16421	0,393600	-0,67654
3	3	6	0,260870	0,69565	0,51194	0,349945	0,16734
4	4	7	0,304348	1,00000	*	*	1,14982

Interval

1,00000 2,14369 2,98758 3,97006

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,043478	0,04348	-1,71168	0,092195	-2,12047
2	2	4	0,173913	0,21739	-0,78103	0,294068	-1,16077
3	3	2	0,086957	0,30435	-0,51194	0,349945	-0,64260
4	4	15	0,652174	0,95652	1,71168	0,092195	0,39522
5	5	1	0,043478	1,00000	*	*	2,12047

Interval

1,00000 1,95970 2,47788 3,51569 5,24095

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	3	0,130435	0,13043	-1,12434	0,212034	-1,62560
2	2	3	0,130435	0,26087	-0,64067	0,324923	-0,86548
3	3	6	0,260870	0,52174	0,05452	0,398350	-0,28147
4	4	9	0,391304	0,91304	1,35974	0,158281	0,61351
5	5	2	0,086957	1,00000	*	*	1,82024

Interval

1,00000 1,76011 2,34413 3,23911 4,44583

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,043478	0,04348	-1,71168	0,092195	-2,12047
2	2	4	0,173913	0,21739	-0,78103	0,294068	-1,16077
3	3	2	0,086957	0,30435	-0,51194	0,349945	-0,64260
4	4	15	0,652174	0,95652	1,71168	0,092195	0,39522
5	5	1	0,043478	1,00000	*	*	2,12047

Interval

1,00000 1,95970 2,47788 3,51569 5,24095

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,043478	0,04348	-1,71168	0,092195	-2,12047
2	2	3	0,130435	0,17391	-0,93881	0,256757	-1,26165
3	3	2	0,086957	0,26087	-0,64067	0,324923	-0,78391
4	4	15	0,652174	0,91304	1,35974	0,158281	0,25552
5	5	2	0,086957	1,00000	*	*	1,82024

Interval

1,00000 1,85883 2,33656 3,37599 4,94071

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,043478	0,04348	-1,71168	0,092195	-2,12047
2	2	3	0,130435	0,17391	-0,93881	0,256757	-1,26165
3	3	6	0,260870	0,43478	-0,16421	0,393600	-0,52456
4	4	13	0,565217	1,00000	*	*	0,69637

Interval

1,00000 1,85883 2,59591 3,81684

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,043478	0,04348	-1,71168	0,092195	-2,12047
2	2	5	0,217391	0,26087	-0,64067	0,324923	-1,07055
3	3	7	0,304348	0,56522	0,16421	0,393600	-0,22565
4	4	8	0,347826	0,91304	1,35974	0,158281	0,67654
5	5	2	0,086957	1,00000	*	*	1,82024

Interval
1,00000 2,04992 2,89482 3,79701 4,94071

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,043478	0,04348	-1,71168	0,092195	-2,12047
2	2	6	0,260870	0,30435	-0,51194	0,349945	-0,98805
3	3	5	0,217391	0,52174	0,05452	0,398350	-0,22266
4	4	10	0,434783	0,95652	1,71168	0,092195	0,70416
5	5	1	0,043478	1,00000	*	*	2,12047

Interval
1,00000 2,13243 2,89781 3,82463 5,24095

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,043478	0,04348	-1,71168	0,092195	-2,12047
2	2	3	0,130435	0,17391	-0,93881	0,256757	-1,26165
3	3	2	0,086957	0,26087	-0,64067	0,324923	-0,78391
4	4	14	0,608696	0,86957	1,12434	0,212034	0,18546
5	5	3	0,130435	1,00000	*	*	1,62560

Interval
1,00000 1,85883 2,33656 3,30593 4,74607

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	2	0,086957	0,08696	-1,35974	0,158281	-1,82024
2	2	1	0,043478	0,13043	-1,12434	0,212034	-1,23632
3	4	19	0,826087	0,95652	1,71168	0,092195	0,14507
4	5	1	0,043478	1,00000	*	*	2,12047

Interval

1,00000 1,58391 2,96530 4,94071

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	2	3	0,130435	0,13043	-1,12434	0,212034	-1,62560
2	3	2	0,086957	0,21739	-0,78103	0,294068	-0,94338
3	4	16	0,695652	0,91304	1,35974	0,158281	0,19519
4	5	2	0,086957	1,00000	*	*	1,82024

Interval

1,00000 1,68221 2,82079 4,44583

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	2	0,086957	0,08696	-1,35974	0,158281	-1,82024
2	2	7	0,304348	0,39130	-0,27592	0,384041	-0,74178
3	3	12	0,521739	0,91304	1,35974	0,158281	0,43271
4	4	2	0,086957	1,00000	*	*	1,82024

Interval

1,00000 2,07845 3,25294 4,64047

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	4	0,173913	0,17391	-0,938814	0,256757	-1,47635
2	2	5	0,217391	0,39130	-0,275921	0,384041	-0,58551
3	3	10	0,434783	0,82609	0,938814	0,256757	0,29275
4	4	4	0,173913	1,00000	*	*	1,47635

Interval
1,00000 1,89085 2,76911 3,95271

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	3	0,130435	0,13043	-1,12434	0,212034	-1,62560
2	2	1	0,043478	0,17391	-0,93881	0,256757	-1,02862
3	3	7	0,304348	0,47826	-0,05452	0,398350	-0,46523
4	4	11	0,478261	0,95652	1,71168	0,092195	0,64014
5	5	1	0,043478	1,00000	*	*	2,12047

Interval
1,00000 1,59697 2,16036 3,26574 4,74607

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,043478	0,04348	-1,71168	0,092195	-2,12047
2	2	2	0,086957	0,13043	-1,12434	0,212034	-1,37816
3	3	6	0,260870	0,39130	-0,27592	0,384041	-0,65936
4	4	13	0,565217	0,95652	1,71168	0,092195	0,51634
5	5	1	0,043478	1,00000	*	*	2,12047

Interval
1,00000 1,74231 2,46111 3,63682 5,24095

MTB > # Saving worksheet in file: D:\Ira_S2\Conversi\MJ_2_Conv.XLS

MTB >

Hasil Konversi Dari Skala Ordinal Ke Skala Interval Dengan Menggunakan (MSI) Metoda Susesive Interval Dari Program Minitab : Untuk Alat Ukur Pengguna Internal

07/06/2009 9:55:56

Welcome to Minitab, press F1 for help.

```
MTB > Let K1=1
MTB > Exec 'C:/Makro-1' 25
Executing from file: C:/Makro-1.MTB
Executing from file: c:\makro-5.MTB
```

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	2	0,027027	0,02703	-1,92640	0,062384	-2,30819
2	2	9	0,121622	0,14865	-1,04225	0,231754	-1,39260
3	3	5	0,067568	0,21622	-0,78504	0,293148	-0,90862
4	4	41	0,554054	0,77027	0,73974	0,303448	-0,01859
5	5	17	0,229730	1,00000	*	*	1,32089

Interval
1,00000 1,91559 2,39957 3,28960 4,62909

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	2	0,027027	0,02703	-1,92640	0,062384	-2,30819
2	2	11	0,148649	0,17568	-0,93197	0,258406	-1,31870
3	3	18	0,243243	0,41892	-0,20466	0,390674	-0,54377
4	4	35	0,472973	0,89189	1,23665	0,185706	0,43336
5	5	8	0,108108	1,00000	*	*	1,71778

Interval
1,00000 1,98950 2,76442 3,74155 5,02597

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	3	0,040541	0,04054	-1,74445	0,087118	-2,14892
2	2	6	0,081081	0,12162	-1,16692	0,201939	-1,41612
3	3	21	0,283784	0,40541	-0,23938	0,387674	-0,65449
4	4	33	0,445946	0,85135	1,04225	0,231754	0,34964
5	5	11	0,148649	1,00000	*	*	1,55907

Interval
1,00000 1,73280 2,49443 3,49856 4,70799

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	2	4	0,054054	0,05405	-1,60676	0,109726	-2,02993
2	3	9	0,121622	0,17568	-0,93197	0,258406	-1,22248
3	4	44	0,594595	0,77027	0,73974	0,303448	-0,07575
4	5	17	0,229730	1,00000	*	*	1,32089

Interval
1,00000 1,80745 2,95418 4,35082

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,013514	0,01351	-2,21113	0,034615	-2,56148
2	2	5	0,067568	0,08108	-1,39784	0,150181	-1,71039
3	3	8	0,108108	0,18919	-0,88089	0,270652	-1,11436
4	4	40	0,540541	0,72973	0,61200	0,330811	-0,11129
5	5	20	0,270270	1,00000	*	*	1,22400

Interval
1,00000 1,85109 2,44712 3,45018 4,78548

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	3	0,040541	0,04054	-1,74445	0,087118	-2,14892
2	2	10	0,135135	0,17568	-0,93197	0,258406	-1,26753
3	3	16	0,216216	0,39189	-0,27439	0,384203	-0,58181
4	4	37	0,500000	0,89189	1,23665	0,185706	0,39700
5	5	8	0,108108	1,00000	*	*	1,71778

Interval

1,00000 1,88139 2,56711 3,54592 4,86670

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	2	0,027027	0,02703	-1,92640	0,062384	-2,30819
2	2	4	0,054054	0,08108	-1,39784	0,150181	-1,62426
3	3	21	0,283784	0,36486	-0,34549	0,375830	-0,79514
4	4	37	0,500000	0,86486	1,10244	0,217268	0,31712
5	5	10	0,135135	1,00000	*	*	1,60778

Interval

1,00000 1,68393 2,51305 3,62532 4,91597

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	3	0,040541	0,04054	-1,74445	0,087118	-2,14892
2	2	6	0,081081	0,12162	-1,16692	0,201939	-1,41612
3	3	12	0,162162	0,28378	-0,57164	0,338807	-0,84402
4	4	35	0,472973	0,75676	0,69591	0,313147	0,05425
5	5	18	0,243243	1,00000	*	*	1,28738

Interval

1,00000 1,73280 2,30490 3,20317 4,43630

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	2	4	0,054054	0,05405	-1,60676	0,109726	-2,02993
2	3	16	0,216216	0,27027	-0,61200	0,330811	-1,02252
3	4	45	0,608108	0,87838	1,16692	0,201939	0,21192
4	5	9	0,121622	1,00000	*	*	1,66039

Interval
1,00000 2,00741 3,24185 4,69032

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	3	0,040541	0,04054	-1,74445	0,087118	-2,14892
2	2	4	0,054054	0,09459	-1,31298	0,168487	-1,50531
3	3	13	0,175676	0,27027	-0,61200	0,330811	-0,92400
4	4	36	0,486486	0,75676	0,69591	0,313147	0,03631
5	5	18	0,243243	1,00000	*	*	1,28738

Interval
1,00000 1,64361 2,22492 3,18523 4,43630

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,013514	0,01351	-2,21113	0,034615	-2,56148
2	2	2	0,027027	0,04054	-1,74445	0,087118	-1,94264
3	3	10	0,135135	0,17568	-0,93197	0,258406	-1,26753
4	4	49	0,662162	0,83784	0,98561	0,245452	0,01956
5	5	12	0,162162	1,00000	*	*	1,51362

Interval
1,00000 1,61884 2,29395 3,58104 5,07510

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,013514	0,01351	-2,21113	0,034615	-2,56148
2	2	4	0,054054	0,06757	-1,49415	0,130656	-1,77676
3	3	15	0,202703	0,27027	-0,61200	0,330811	-0,98743
4	4	40	0,540541	0,81081	0,88089	0,270652	0,11129
5	5	14	0,189189	1,00000	*	*	1,43059

Interval

1,00000 1,78471 2,57405 3,67277 4,99207

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	2	0,027027	0,02703	-1,92640	0,062384	-2,30819
2	2	8	0,108108	0,13514	-1,10244	0,217268	-1,43268
3	3	12	0,162162	0,29730	-0,53219	0,346265	-0,79548
4	4	38	0,513514	0,81081	0,88089	0,270652	0,14725
5	5	14	0,189189	1,00000	*	*	1,43059

Interval

1,00000 1,87552 2,51271 3,45544 4,73878

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	2	4	0,054054	0,05405	-1,60676	0,109726	-2,02993
2	3	16	0,216216	0,27027	-0,61200	0,330811	-1,02252
3	4	45	0,608108	0,87838	1,16692	0,201939	0,21192
4	5	9	0,121622	1,00000	*	*	1,66039

Interval

1,00000 2,00741 3,24185 4,69032

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	2	4	0,054054	0,05405	-1,60676	0,109726	-2,02993
2	3	9	0,121622	0,17568	-0,93197	0,258406	-1,22248
3	4	44	0,594595	0,77027	0,73974	0,303448	-0,07575
4	5	17	0,229730	1,00000	*	*	1,32089

Interval
1,00000 1,80745 2,95418 4,35082

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	4	0,054054	0,05405	-1,60676	0,109726	-2,02993
2	2	14	0,189189	0,24324	-0,69591	0,313147	-1,07523
3	3	25	0,337838	0,58108	0,20466	0,390674	-0,22948
4	4	26	0,351351	0,93243	1,49415	0,130656	0,74005
5	5	5	0,067568	1,00000	*	*	1,93371

Interval
1,00000 1,95470 2,80045 3,76998 4,96364

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	2	4	0,054054	0,05405	-1,60676	0,109726	-2,02993
2	3	9	0,121622	0,17568	-0,93197	0,258406	-1,22248
3	4	44	0,594595	0,77027	0,73974	0,303448	-0,07575
4	5	17	0,229730	1,00000	*	*	1,32089

Interval
1,00000 1,80745 2,95418 4,35082

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	3	0,040541	0,04054	-1,74445	0,087118	-2,14892
2	2	6	0,081081	0,12162	-1,16692	0,201939	-1,41612
3	3	21	0,283784	0,40541	-0,23938	0,387674	-0,65449
4	4	33	0,445946	0,85135	1,04225	0,231754	0,34964
5	5	11	0,148649	1,00000	*	*	1,55907

Interval

1,00000 1,73280 2,49443 3,49856 4,70799

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	4	0,054054	0,05405	-1,60676	0,109726	-2,02993
2	2	6	0,081081	0,13514	-1,10244	0,217268	-1,32635
3	3	17	0,229730	0,36486	-0,34549	0,375830	-0,69021
4	4	45	0,608108	0,97297	1,92640	0,062384	0,51545
5	5	2	0,027027	1,00000	*	*	2,30819

Interval

1,00000 1,70358 2,33972 3,54538 5,33812

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	2	4	0,054054	0,05405	-1,60676	0,109726	-2,02993
2	3	9	0,121622	0,17568	-0,93197	0,258406	-1,22248
3	4	44	0,594595	0,77027	0,73974	0,303448	-0,07575
4	5	17	0,229730	1,00000	*	*	1,32089

Interval

1,00000 1,80745 2,95418 4,35082

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	3	0,040541	0,04054	-1,74445	0,087118	-2,14892
2	2	9	0,121622	0,16216	-0,98561	0,245452	-1,30186
3	3	20	0,270270	0,43243	-0,17018	0,393207	-0,54669
4	4	40	0,540541	0,97297	1,92640	0,062384	0,61202
5	5	2	0,027027	1,00000	*	*	2,30819

Interval
1,00000 1,84706 2,60223 3,76094 5,45711

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,013514	0,01351	-2,21113	0,034615	-2,56148
2	2	10	0,135135	0,14865	-1,04225	0,231754	-1,45883
3	3	17	0,229730	0,37838	-0,30974	0,380257	-0,64642
4	4	44	0,594595	0,97297	1,92640	0,062384	0,53460
5	5	2	0,027027	1,00000	*	*	2,30819

Interval
1,00000 2,10265 2,91506 4,09608 5,86967

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	2	4	0,054054	0,05405	-1,60676	0,109726	-2,02993
2	3	16	0,216216	0,27027	-0,61200	0,330811	-1,02252
3	4	45	0,608108	0,87838	1,16692	0,201939	0,21192
4	5	9	0,121622	1,00000	*	*	1,66039

Interval
1,00000 2,00741 3,24185 4,69032

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	2	4	0,054054	0,05405	-1,60676	0,109726	-2,02993
2	3	9	0,121622	0,17568	-0,93197	0,258406	-1,22248
3	4	44	0,594595	0,77027	0,73974	0,303448	-0,07575
4	5	17	0,229730	1,00000	*	*	1,32089

Interval
1,00000 1,80745 2,95418 4,35082

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	4	0,054054	0,05405	-1,60676	0,109726	-2,02993
2	2	6	0,081081	0,13514	-1,10244	0,217268	-1,32635
3	3	17	0,229730	0,36486	-0,34549	0,375830	-0,69021
4	4	45	0,608108	0,97297	1,92640	0,062384	0,51545
5	5	2	0,027027	1,00000	*	*	2,30819

Interval
1,00000 1,70358 2,33972 3,54538 5,33812

MTB > # Saving worksheet in file: D:\Ira_S2\Conversi\PI_Conv_Baru.XLS
MTB >

Hasil Konversi Dari Skala Ordinal Ke Skala Interval Dengan Menggunakan (MSI) Metoda Susesive Interval Dari Program Minitab : Untuk Alat Ukur Pengguna Umum

07/06/2009 10:04:59

Welcome to Minitab, press F1 for help.

```
MTB > Let K1=1
MTB > Exec 'C:/Makro-1' 25
Executing from file: C:/Makro-1.MTB
Executing from file: c:\makro-4.MTB
```

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	2	1	0,013514	0,01351	-2,21113	0,034615	-2,56148
2	3	10	0,135135	0,14865	-1,04225	0,231754	-1,45883
3	4	54	0,729730	0,87838	1,16692	0,201939	0,04086
4	5	9	0,121622	1,00000	*	*	1,66039

```
Interval
1,00000 2,10265 3,60234 5,22187
```

```
Executing from file: c:\makro-5.MTB
```

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,013514	0,01351	-2,21113	0,034615	-2,56148
2	2	3	0,040541	0,05405	-1,60676	0,109726	-1,85275
3	3	22	0,297297	0,35135	-0,38167	0,370917	-0,87855
4	4	44	0,594595	0,94595	1,60676	0,109726	0,43928
5	5	4	0,054054	1,00000	*	*	2,02993

```
Interval
1,00000 1,70873 2,68293 4,00076 5,59141
```

```
Executing from file: c:\makro-5.MTB
```

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,013514	0,01351	-2,21113	0,034615	-2,56148
2	2	2	0,027027	0,04054	-1,74445	0,087118	-1,94264
3	3	20	0,270270	0,31081	-0,49355	0,353195	-0,98448
4	4	47	0,635135	0,94595	1,60676	0,109726	0,38333
5	5	4	0,054054	1,00000	*	*	2,02993

Interval

1,00000 1,61884 2,57700 3,94481 5,59141

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,013514	0,01351	-2,21113	0,034615	-2,56148
2	2	4	0,054054	0,06757	-1,49415	0,130656	-1,77676
3	3	6	0,081081	0,14865	-1,04225	0,231754	-1,24688
4	4	42	0,567568	0,71622	0,57164	0,338807	-0,18862
5	5	21	0,283784	1,00000	*	*	1,19389

Interval

1,00000 1,78471 2,31460 3,37286 4,75537

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	2	3	0,040541	0,04054	-1,74445	0,087118	-2,14892
2	3	3	0,040541	0,08108	-1,39784	0,150181	-1,55555
3	4	46	0,621622	0,70270	0,53219	0,346265	-0,31544
4	5	22	0,297297	1,00000	*	*	1,16471

Interval

1,00000 1,59337 2,83348 4,31363

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,013514	0,01351	-2,21113	0,034615	-2,56148
2	2	1	0,013514	0,02703	-1,92640	0,062384	-2,05491
3	3	13	0,175676	0,20270	-0,83201	0,282224	-1,25140
4	4	55	0,743243	0,94595	1,60676	0,109726	0,23209
5	5	4	0,054054	1,00000	*	*	2,02993

Interval

1,00000 1,50657 2,31008 3,79357 5,59141

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	2	2	0,027027	0,02703	-1,92640	0,062384	-2,30819
2	3	23	0,310811	0,33784	-0,41837	0,365512	-0,97528
3	4	36	0,486486	0,82432	0,93197	0,258406	0,22016
4	5	13	0,175676	1,00000	*	*	1,47093

Interval

1,00000 2,33291 3,52836 4,77912

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	2	2	0,027027	0,02703	-1,92640	0,062384	-2,30819
2	3	13	0,175676	0,20270	-0,83201	0,282224	-1,25140
3	4	43	0,581081	0,78378	0,78504	0,293148	-0,01880
4	5	16	0,216216	1,00000	*	*	1,35581

Interval

1,00000 2,05680 3,28939 4,66400

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,013514	0,01351	-2,21113	0,034615	-2,56148
2	2	3	0,040541	0,05405	-1,60676	0,109726	-1,85275
3	3	22	0,297297	0,35135	-0,38167	0,370917	-0,87855
4	4	44	0,594595	0,94595	1,60676	0,109726	0,43928
5	5	4	0,054054	1,00000	*	*	2,02993

Interval

1,00000 1,70873 2,68293 4,00076 5,59141

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	2	2	0,027027	0,02703	-1,92640	0,062384	-2,30819
2	3	10	0,135135	0,16216	-0,98561	0,245452	-1,35471
3	4	45	0,608108	0,77027	0,73974	0,303448	-0,09537
4	5	17	0,229730	1,00000	*	*	1,32089

Interval

1,00000 1,95348 3,21282 4,62909

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,013514	0,01351	-2,21113	0,034615	-2,56148
2	2	2	0,027027	0,04054	-1,74445	0,087118	-1,94264
3	3	20	0,270270	0,31081	-0,49355	0,353195	-0,98448
4	4	47	0,635135	0,94595	1,60676	0,109726	0,38333
5	5	4	0,054054	1,00000	*	*	2,02993

Interval

1,00000 1,61884 2,57700 3,94481 5,59141

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,013514	0,01351	-2,21113	0,034615	-2,56148
2	2	3	0,040541	0,05405	-1,60676	0,109726	-1,85275
3	3	22	0,297297	0,35135	-0,38167	0,370917	-0,87855
4	4	44	0,594595	0,94595	1,60676	0,109726	0,43928
5	5	4	0,054054	1,00000	*	*	2,02993

Interval

1,00000 1,70873 2,68293 4,00076 5,59141

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,013514	0,01351	-2,21113	0,034615	-2,56148
2	2	2	0,027027	0,04054	-1,74445	0,087118	-1,94264
3	3	20	0,270270	0,31081	-0,49355	0,353195	-0,98448
4	4	47	0,635135	0,94595	1,60676	0,109726	0,38333
5	5	4	0,054054	1,00000	*	*	2,02993

Interval

1,00000 1,61884 2,57700 3,94481 5,59141

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	2	5	0,067568	0,06757	-1,49415	0,130656	-1,93371
2	3	7	0,094595	0,16216	-0,98561	0,245452	-1,21356
3	4	48	0,648649	0,81081	0,88089	0,270652	-0,03885
4	5	14	0,189189	1,00000	*	*	1,43059

Interval

1,00000 1,72015 2,89486 4,36430

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	2	0,027027	0,02703	-1,92640	0,062384	-2,30819
2	2	3	0,040541	0,06757	-1,49415	0,130656	-1,68405
3	3	8	0,108108	0,17568	-0,93197	0,258406	-1,18169
4	4	45	0,608108	0,78378	0,78504	0,293148	-0,05713
5	5	16	0,216216	1,00000	*	*	1,35581

Interval
1,00000 1,62414 2,12651 3,25106 4,66400

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	1	0,013514	0,01351	-2,21113	0,034615	-2,56148
2	2	1	0,013514	0,02703	-1,92640	0,062384	-2,05491
3	3	13	0,175676	0,20270	-0,83201	0,282224	-1,25140
4	4	55	0,743243	0,94595	1,60676	0,109726	0,23209
5	5	4	0,054054	1,00000	*	*	2,02993

Interval
1,00000 1,50657 2,31008 3,79357 5,59141

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	2	0,027027	0,02703	-1,92640	0,062384	-2,30819
2	2	1	0,013514	0,04054	-1,74445	0,087118	-1,83038
3	3	11	0,148649	0,18919	-0,88089	0,270652	-1,23468
4	4	52	0,702703	0,89189	1,23665	0,185706	0,12089
5	5	8	0,108108	1,00000	*	*	1,71778

Interval
1,00000 1,47782 2,07351 3,42908 5,02597

Executing from file: c:\makro-3.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	3	15	0,202703	0,20270	-0,83201	0,282224	-1,39230
2	4	54	0,729730	0,93243	1,49415	0,130656	0,20770
3	5	5	0,067568	1,00000	*	*	1,93371

Interval
1,00000 2,60001 4,32601

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	3	0,040541	0,04054	-1,74445	0,087118	-2,14892
2	2	6	0,081081	0,12162	-1,16692	0,201939	-1,41612
3	3	16	0,216216	0,33784	-0,41837	0,365512	-0,75652
4	4	42	0,567568	0,90541	1,31298	0,168487	0,34714
5	5	7	0,094595	1,00000	*	*	1,78114

Interval
1,00000 1,73280 2,39240 3,49606 4,93007

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	4	0,054054	0,05405	-1,60676	0,109726	-2,02993
2	2	11	0,148649	0,20270	-0,83201	0,282224	-1,16044
3	3	5	0,067568	0,27027	-0,61200	0,330811	-0,71909
4	4	45	0,608108	0,87838	1,16692	0,201939	0,21192
5	5	9	0,121622	1,00000	*	*	1,66039

Interval
1,00000 1,86949 2,31084 3,24185 4,69032

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	3	0,040541	0,04054	-1,74445	0,087118	-2,14892
2	2	19	0,256757	0,29730	-0,53219	0,346265	-1,00931
3	3	12	0,162162	0,45946	-0,10180	0,396881	-0,31213
4	4	36	0,486486	0,94595	1,60676	0,109726	0,59026
5	5	4	0,054054	1,00000	*	*	2,02993

Interval

1,00000 2,13961 2,83679 3,73918 5,17885

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	2	0,027027	0,02703	-1,92640	0,062384	-2,30819
2	2	4	0,054054	0,08108	-1,39784	0,150181	-1,62426
3	3	8	0,108108	0,18919	-0,88089	0,270652	-1,11436
4	4	48	0,648649	0,83784	0,98561	0,245452	0,03885
5	5	12	0,162162	1,00000	*	*	1,51362

Interval

1,00000 1,68393 2,19384 3,34704 4,82182

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	2	5	0,067568	0,06757	-1,49415	0,130656	-1,93371
2	3	17	0,229730	0,29730	-0,53219	0,346265	-0,93853
3	4	46	0,621622	0,91892	1,39784	0,150181	0,31544
4	5	6	0,081081	1,00000	*	*	1,85224

Interval

1,00000 1,99517 3,24915 4,78594

Executing from file: c:\makro-4.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	2	1	0,013514	0,01351	-2,21113	0,034615	-2,56148
2	3	10	0,135135	0,14865	-1,04225	0,231754	-1,45883
3	4	54	0,729730	0,87838	1,16692	0,201939	0,04086
4	5	9	0,121622	1,00000	*	*	1,66039

Interval

1,00000 2,10265 3,60234 5,22187

Executing from file: c:\makro-5.MTB

* NOTE * Arithmetic fault, MISSING returned 1 times. Value out of bounds.

Data Display

Row	Ordinal	frek	prop	prop_kum	Z_val	Z*_val	SV
1	1	2	0,027027	0,02703	-1,92640	0,062384	-2,30819
2	2	10	0,135135	0,16216	-0,98561	0,245452	-1,35471
3	3	5	0,067568	0,22973	-0,73974	0,303448	-0,85834
4	4	49	0,662162	0,89189	1,23665	0,185706	0,17782
5	5	8	0,108108	1,00000	*	*	1,71778

Interval

1,00000 1,95348 2,44985 3,48601 5,02597

MTB > # Saving worksheet in file: D:\Ira_S2\Conversi\PU_Conv_Baru.XLS
MTB >

TABEL
Uji Reliabilitas Spilt Half Korelasi Rank Spearman
Untuk Alat Ukur Faktor-faktor Penyebab

No Sampel	X _{gan}	Y _{gen}	Rank X.gan	Rank Y.gen	d _i	d _i ²
1	32	36	6.00	9.00	-3.00	9.00
2	35	34	7.00	7.00	0.00	0.00
3	42	42	17.50	17.50	0.00	0.00
4	37	32	9.00	6.00	3.00	9.00
5	49	49	23.00	23.00	0.00	0.00
6	44	40	19.50	15.00	4.50	20.25
7	39	40	13.50	15.00	-1.50	2.25
8	29	29	5.00	5.00	0.00	0.00
9	38	40	10.50	15.00	-4.50	20.25
10	41	43	16.00	19.50	-3.50	12.25
11	44	45	19.50	21.50	-2.00	4.00
12	42	43	17.50	19.50	-2.00	4.00
13	19	26	1.00	4.00	-3.00	9.00
14	46	42	21.00	17.50	3.50	12.25
15	39	39	13.50	13.00	0.50	0.25
16	39	37	13.50	11.50	2.00	4.00
17	48	45	22.00	21.50	0.50	0.25
18	39	37	13.50	11.50	2.00	4.00
19	36	36	8.00	9.00	-1.00	1.00
20	20	18	2.00	1.50	0.50	0.25
21	38	36	10.50	9.00	1.50	2.25
22	22	23	4.00	3.00	1.00	1.00
23	21	18	3.00	1.50	1.50	2.25
Jumlah	839	830	276	276	0	117.5

Tabel
Hasil Uji Reliabilitas Rank Spearman
Untuk Alat Ukur Faktor-faktor Penyebab

		Diterima	
		$r_{s_{tab}}$	
		dk=23 ; $\alpha =0.05$	
		0.351	
		$r_{s_{tt}}$	
1894	2011.499938	0.94158591	
Jumlah Kuadrat Angka Sama	ΣX^2-25	ΣY^2	Jml-Koreksi
	1005.5	1006	2011.5
Jumlah Koreksi Angka Sama	ΣTx^2-25	ΣTy^2	
	6.5	6	

Tabel
Hasil Uji Reliabilitas Split Half

		$r_{s_{tot}} \times 100 \%$
		96.99%
$2 \times r_{s_{tt}}$	$1 + r_{s_{tt}}$	$r_{s_{tot}}$
1.883171821	1.94158591	0.969914239