

**KINERJA LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING BADAN
PERPUSTAKAAN DAERAH PROPINSI DAERAH
ISTIMEWA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Adab
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Perpustakaan**

Diajukan oleh :

**SUGIYANTO
04141973**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI
FAKULTAS ADAB
UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2008**

Drs. Budiyo, SIP
Dosen Fakultas Adab
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Nota Dinas

Hal : Skripsi Sdr. Sugiyanto

Kepada Yth.
Bapak Dekan Fakultas Adab
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengadakan perubahan seperlunya terhadap skripsi saudara Sugiyanto, mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi dengan nomor mahasiswa 04141973 yang berjudul

"KINERJA LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING BADAN PERPUSTAKAAN DAERAH PROPINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA"

Maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diajukan ke dalam sidang Munawar sebagai salah satu syarat memperoleh gelar dalam Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab. Oleh karena itu saya berharap dalam waktu dekat skripsi ini dapat di Munawarkan.

Demikian untuk dapat dimaklumi dan terima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Yogyakarta, 28 Desember 2007

Pembimbing



(Drs. Budiyo, SIP)
NIP 760000347



DEPARTEMEN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fax. (0274) 513949

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**KINERJA LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING BADAN PERPUSTAKAAN
DAERAH PROPINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Diajukan oleh :

1. Nama : SUGIYANTO
2. NIM : 04141973
3. Program : Sarjana Strata I
4. Prodi : Ilmu Perpustakaan

Telah dimunaqasyahkan pada hari: **Rabu** tanggal **23 Januari 2008** dengan nilai **B+** dan telah dinyatakan syah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ilmu Perpustakaan (SIP.)**

Panitia Ujian Munaqasyah

Ketua Sidang


Amir Masruri, S.Ag.,SIP.,M.Si.
NIP. 150289449

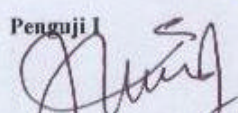
Sekretaris Sidang


Siti Rohaya, S.Ag.,MT
NIP. 150377137

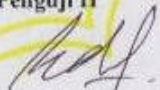
Pembimbing


Drs. Budiyono, SIP
NIP. 760000247

Penguji I

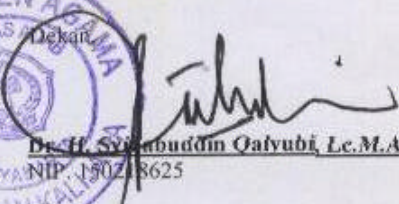

Nurdin Laugu, S.Ag.,SS.,MA
NIP. 150303042

Penguji II


Drs. Budiyono, SIP
NIP. 760000247

Yogyakarta, 29 Januari 2008




Dr. H. Syahbudin Qalyubi, Lc.M.Ag.
NIP. 190218625

MOTTO

لَهُ مَعْقِبَتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يُحَافِظُونَهُ مِنْ أَمْرِ
اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يَغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يَغْيُرُوا مَا بَأَنفُسِهِمْ
وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِنْ
دُونِهِ مِنْ وَالٍ ﴿١١﴾

Artinya:

Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, dimuka bumi dan dibelakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; sesekali tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia. (Ar-Ra'ad (13): 11).

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Skripsi ini untuk:

*Bapak Ibuku tercinta yang telah memberikan semuanya kepadaku
demi keberhasilanku*

*Mbak-mbakku yang selalu memberikan dukungan kepadaku
untuk kesuksesanku*

*Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan bantuannya kepadaku
dalam masa perjuanganku di kampus UIN Sunan Kalijaga*

INTISARI

SUGIYANTO, 2007 *“Kinerja Layanan Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta “* Skripsi Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi , UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Kinerja layanan Perpustakaan merupakan faktor yang sangat dominan dalam mendukung tercapainya tujuan dari Perpustakaan. Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui tanggapan pengguna terhadap kinerja layanan perpustakaan keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, (2) untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang mempengaruhi petugas layanan dalam memberikan layanannya kepada pengguna.

Pendekatan dalam penelitian ini yaitu pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Unit analisis adalah Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Pendekatan kualitatif dipilih untuk mendapatkan analisis dari aktivitas manajemen perpustakaan keliling. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Subyek sebagai informan terdiri dari kelompok masyarakat pengguna dan kelompok petugas layanan.

Hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah: (1) Tanggapan masyarakat terhadap kinerja layanan Perpustakaan keliling di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu: a) Misi kebijakan: respon masyarakat yang positif terhadap misi dan kebijakan pengembangan layanan Perpustakaan Keliling di Yogyakarta, keberadaan perpustakaan keliling sangat mendukung pengadaan buku-buku oleh perpustakaan sekolah di pedesaan, b) Sumberdaya, ketersediaan koleksi buku terbaru yang terbatas, c) tanggapan masyarakat yang positif pada kualitas pelayanan, kegiatan promosi belum efektif yaitu segmen layanan yang masih banyak ke sekolah-sekolah, d) pemanfaatan perpustakaan oleh masyarakat masih rendah (2) Kendala-kendala petugas saat melaksanakan kegiatan layanan di Perpustakaan Keliling Badan yaitu : a) Minat baca masyarakat yang masih rendah, b) anggaran yang terbatas sehingga sulit untuk mengembangkan pelayanan c) sarana kendaraan yang umurnya sudah tua dan jumlah yang kurang mencukupi sehingga frekuensi kunjungan tidak sesuai yang direncanakan.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa rekomendasi terhadap pihak Perpustakaan yaitu perlunya strategi pemasaran sebagaimana organisasi modern, kampanye citra dan informasi komprehensif.

Kata Kunci: Kinerja Layanan, Perpustakaan Keliling, Perpustakaan Daerah Yogyakarta

ABSTRACT

SUGIYANTO, 2007 “ The Performance of Mobile Library Service of Local Library Bureau of Yogyakarta Province “ A Bachelor thesis for Library Science and Information Program, State Islamic University Sunan Kalijaga Yogyakarta.

The performance of mobile library service is dominant factor to achieve the goals of the library. The purpose of the research is: (1) to know the response library users toward the performance of mobile library service of Local Library bureau of Yogyakarta Province, (2) to identify the constraints which influence the librarians in delivering services toward users.

Research's approach is descriptive-qualitative. Analysis unit is mobile library of local library bureau of Yogyakarta province. This research is a qualitative research which tried to analyze the management activity of mobile library service. Data collected by observation, interview and documentation. The subject of the research is called as informant consisting library users and staff.

Research findings are: (1) The response of library users to the performance of mobile library service is: a) mission and policy: the users response is positive to support of mission and policy to development of mobile library service in Yogyakarta, existence of mobile library for supporting at school library in remote area, b) resource :the negative performance to the availability of current book collection, c) activity program : in users response to service quality, promotion activity is still not effective in many school, d) the use of mobile library by user is still lower, 2). The constraints of worker to increase the mobile library service is: a) The society enthusiasm to read is lower b) The limited budget to improve service d) the condition of mobile library vehicle is not proper anymore.

Based on this research, I suggest some recommendations to improve management: (1) marketing strategy toward modern organization, (2) comprehensive campaign, (3) information and image.

Key Word : Service Performance, Mobile Library, Public Library at Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim.

Rasa syukur yang selalu tercurahkan kepada Allah SWT yang senantiasa selalu memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada umatnya. Sholawat beserta Salam tidak lupa juga tetap dikirimkan kepada Nabi Junjungan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarganya, sahabatnya, dan juga seluruh pengikut setianya yang selalu mengerjakan semua ajarannya.

Dalam skripsi yang berjudul “KINERJA LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING BADAN PERPUSTAKAAN DAERAH PROPINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA “ tersebut disusun guna untuk memenuhi tugas akhir dalam menyelesaikan studinya untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Perpustakaan keliling merupakan sebuah perpustakaan yang banyak memiliki peranan dalam mencerdaskan bangsa, dengan demikian masih rendahnya perhatian masyarakat umum mengenai Perpustakaan Keliling membuat penulis menjadai tertarik dalam melakukan penelitian ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya.

Penulisan skripsi ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian maka sudah menjadi suatu kelayakan bagi penulis untuk menuliskan rasa terima kasih tersebut dalam lampiran kata pengantar ini, walaupun tidak semua pihak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis ucapkan terima kasih terutama kepada :

1. Bapak Dr. H. Syihabuddin Qalyubi, Lc., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan masa belajarnya di kampus ini.
2. Bapak Drs. H. M. Syakir Ali, M.Si. selaku mantan Dekan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan masa belajarnya di kampus ini.
3. Bapak Anis Masruri, SAg, S.IP., M.Si. selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penulisannya.
4. Bapak Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd. selaku Pembimbing Akademik Kelas B angkatan 2004, yang telah memberikan banyak pengetahuan dan kesempatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikannya.
5. Bapak Drs. Budiyo, S.IP. selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar dalam memberikan arahan dan juga bimbingannya kepada penulis, sehingga dalam melakukan penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik.

6. Kepada semua Dosen dan Karyawan Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah banyak memberikan pengetahuan dan kesempatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studinya dalam mendapatkan gelar sarjana di Ilmu Perpustakaan dan Informasi.
7. Kepada Bapak Kepala Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikannya.
8. Kepada Bapak Budi Raharjo selaku Kepala Bagian Pelayanan Perpustakaan Daerah Badan Perpustakaan Daerah Istimewa Yogyakarta, yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitiannya.
9. Kepada semua Pustakawan dan Petugas layanan di Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, yang telah banyak memberikan informasi dan data-datanya kepada penulis.
10. Kepada kedua Orang Tua ku yang telah banyak memberikan dukungan kepadaku sehingga dapat menyelesaikan tugas belajarnya untuk meraih gelar sarjana
11. Kepada seluruh Pengasuh dan Pembina Pondok Pesantren Diponegoro Sembego Maguwoharjo Depok Sleman, yang telah banyak memberikan dukungan kepadaku untuk menyelesaikan studiku.
12. Kepada semua Santri Pondok Pesantren Diponegoro Sembego Maguwoharjo Depok Sleman, yang selalu menemani dalam menuntut ilmu di Yogyakarta.
13. Kepada teman-temanku seperjuangan di Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta khususnya angkatan 2004 kelas B.
14. Semua pihak yang telah membantu penulis dan tidak dapat disebutkan satu per satu di kata pengantar ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, sehingga apa yang kita kerjakan akan selalu mendapatkan Ridho dari-Nya. Amin.

Yogyakarta, 25 September

2007

Penulis

Sugiyanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR MOTTO	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
INTISARI	vi
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	7
1.4 Sistematika Pembahasan.....	7
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	 9
2.1 TELAAH PUSTAKA	9
2.2 LANDASAN TEORI.....	11
2.2.1 Kinerja Layanan.....	11
2.2.1.1 Definisi Kinerja	11
2.2.1.2 Kinerja Layanan.....	13
2.2.1.3 Manajemen Kinerja	15
2.2.1.4 Tujuan Pengukuran Kinerja	16
2.2.1.5 Indikator Kinerja dan Pengukurannya	18
2.2.1.6 Indikator Kinerja dan Pengukurannya	18
2.2.2 Kinerja Manajemen Layanan Perpustakaan	23
2.2.1.1 Pengertian Perpustakaan.....	23
2.2.1.2 Manajemen Layanan Perpustakaan	24
2.2.1.3 Indikator Kinerja Manajemen Layanan Perpustakaan...	25
2.2.1.4 Perpustakaan Keliling	26
2.2.1.5 Indikator Kinerja dan Pengukurannya	18
2.2.1.6 Indikator Kinerja dan Pengukurannya	18
2.3 Kerangka Konsep.....	30
2.4 Pertanyaan Penelitian.....	31
 BAB 3 METODE PENELITIAN	 33
3.1 Pendekatan Penelitian.....	33
3.2 Subyek Penelitian.....	34
3.3 Obyek Penelitian.....	37
3.4 Unit Analisis Penelitian	37
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	37

3.6 Metode Pengumpulan Data	39
3.7 Keabsahan Data.....	40
3.8 Teknis Analisis Data	40
BAB 4 GAMBARAN UMUM KINERJA LAYANAN UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DI PERPUSTAKAAN DAERAH PROPINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA.....	43
4.1 Gambaran Umum Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta	43
4.2 Gambaran Umum Kinerja Layanan Perpustakaan Keliling di Perpusda DIY	61
4.2.1 Misi dan Kebijakan.....	61
4.2.2 Sumberdaya	62
4.2.3 Ketenagaan (Staff)	68
4.2.4 Program Kegiatan.....	69
4.2.5 Hasil-Hasil Kinerja	72
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	75
5.1 Tanggapan Masyarakat Terhadap Kinerja Layanan Perpustakaan Keliling di Perpusda DIY	75
4.2.1 Misi dan Kebijakan.....	75
4.2.2 Sumberdaya	78
4.2.3 Ketenagaan (Staff)	79
4.2.4 Program Kegiatan.....	82
4.2.5 Hasil-Hasil yang dicapai.....	84
5.2 Kendala Petugas dalam Pengembangan Perpustakaan Keliling	85
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	91
A. KESIMPULAN.....	91
B. SARAN	92

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Indikator Kinerja Manajemen Layanan Perpustakaan IFLA/UNESCO.....	26
Tabel 2 Indikator Kinerja Manajemen Layanan Perpustakaan.....	38
Tabel 3 Keabsahan Data.....	41
Tabel 4 Rincian Anggaran Untuk Kegiatan Operasional Pada Unit Layanan Perpustakaan Keliling Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2007	62
Tabel 5 Jumlah Koleksi pada Unit Layanan Perpustakaan Keliling Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2007.....	63
Tabel 6 Jumlah Buku Ada di Bus pada Unit Layanan Perpustakaan Keliling Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2007	64
Tabel 7 Kondisi SDM berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	68
Tabel 8 Kondisi SDM berdasarkan Status Pekerjaan.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 The Link between Alignment and Measurement	22
Gambar 2 Kerangka Konsep Kinerja Layanan Perpustakaan Keliling	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Wawancara.....	91
Lampiran 2 Hasil Wawancara.....	102

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan menunjang program pemerintah tentang wajib belajar perlu ada sarana yang dapat memberikan pelayanan informasi yang cepat dan merata kepada seluruh golongan dan lapisan masyarakat Indonesia. Pembangunan bangsa merupakan usaha-usaha mencerdaskan rakyat, serta tidak hanya ditujukan kepada masyarakat kota-kota besar tetapi masyarakat yang ada di desa-desa dan daerah-daerah yang terpencil.

Salah satu sarana yang tepat untuk meningkatkan kemajuan masyarakat pedesaan dalam bidang pendidikan, ilmu pengetahuan adalah perpustakaan. Perpustakaan sebagai sarana pendidikan, penyebaran informasi dan ilmu pengetahuan harus memberi manfaat kepada semua orang bukan saja mereka yang tinggal di kota-kota, tetapi juga kepada mereka yang ada di pedesaan, di lembaga-lembaga permasyarakatan, di panti-panti sosial, di rumah-rumah sakit dan di berbagai tempat yang terpencil. Dengan demikian maka pemerintah mengeluarkan kebijakan tentang perlunya perpustakaan keliling (Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, 1985:1).

Perpustakaan sebagai salah satu lembaga pelayanan publik di era reformasi ini dituntut untuk dikelola lebih profesional, guna memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Oleh karena itu kinerja layanan menjadi hal yang sangat penting agar layanan yang diberikan oleh perpustakaan dapat memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat. Kinerja juga penting sebagai evaluasi untuk

meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan perpustakaan. Dengan adanya penilaian terhadap kinerja maka upaya untuk memperbaiki kinerja layanan perpustakaan bisa dilakukan secara teratur dan sistematis.

Penyelenggaraan pelayanan perpustakaan yang berlangsung selama ini belum berorientasi kepada pengguna perpustakaan dan masih memiliki kualitas atau kinerja yang rendah. Hal ini biasanya diindikasikan berdasarkan beberapa hal, antara lain: koleksi perpustakaan yang lama atau sudah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan pengguna jasa perpustakaan, fasilitas yang kurang mendukung dari kegiatan yang dilakukan, petugas yang kurang responsif terhadap keluhan dari para pengguna perpustakaan, dan juga prosedur yang masih berbelit-belit untuk menjadi anggota perpustakaan.

Perpustakaan mempunyai sejarah yang berbeda-beda, hal ini disebabkan karena perpustakaan memiliki tujuan, organisasi induk, anggota serta kegiatan yang berlainan. Oleh karena itu timbul berbagai jenis perpustakaan antara lain perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan sekolah, perpustakaan Perguruan Tinggi, dan Perpustakaan Nasional (Soeatminah, 1992:34). Dari berbagai jenis perpustakaan itu, masing-masing mempunyai fungsi, tujuan, koleksi dan pemakai yang berbeda-beda.

Sementara itu, Sulistyo-Basuki (1994:36) membagi perpustakaan umum menjadi beberapa bagian, diantaranya yaitu Perpustakaan Daerah, Perpustakaan Propinsi, Perpustakaan Umum Kabupaten dan Kotamadya, Perpustakaan Desa dan Kecamatan, Perpustakaan Rukun Warga, Perpustakaan Keliling, dan Perpustakaan Kedutaan Asing. Adapun tugas dari perpustakaan keliling yaitu

memperluas layanan Perpustakaan Umum Propinsi atau Daerah Kabupaten agar sampai kepada masyarakat ke daerah-daerah yang tidak terjangkau oleh perpustakaan menetap, serta mengenalkan perpustakaan kepada masyarakat dan meningkatkan minat baca. Dalam melaksanakan kegiatan layanannya perpustakaan keliling mengunjungi penggunanya. Adapun sebagian besar pengguna perpustakaan keliling adalah masyarakat pedesaan atau yang jauh dari perpustakaan umum (Sulistyo-Basuki, 1994:49).

Masalah tersebut sesuai dengan keputusan Presiden No. 11 tahun 1989, Tanggal 6 Maret 1989 tentang Tata Kerja Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Dalam keputusan ini, khususnya pasal 3, ayat (c), menyebutkan bahwa “Perpustakaan Nasional RI mempunyai tugas melaksanakan pembinaan atas semua jenis perpustakaan, baik perpustakaan instansi/lembaga pemerintah ataupun swasta yang ada di pusat dan di daerah”. Kemudian dipertegas lagi dengan keputusan kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 001/ Org/9/1990 Tanggal 2 September 1990 tentang Organisasi dan Tata kerja Perpustakaan Nasional RI dalam keputusan ini, khususnya Bab VII pasal 81, ayat (c) tentang Perpustakaan Daerah menyebutkan bahwa “Perpustakaan Daerah mempunyai fungsi melaksanakan pembinaan dan pengembangan semua jenis perpustakaan, termasuk perpustakaan keliling. Dalam melaksanakan kinerja layanannya perpustakaan keliling mengunjungi pusat pemukiman masyarakat. Pada hakikatnya perpustakaan keliling merupakan usaha peningkatan perluasan pelayanan Perpustakaan Daerah atau Perpustakaan Umum daerah Tingkat II” ((Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, 1985:2).

Berdasarkan hal di atas, untuk memberikan layanannya secara merata kepada masyarakat guna memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber pengetahuan yang berdayaguna dan berhasilguna, maka kinerja layanan perpustakaan di Indonesia perlu diatur secara terpadu agar tercapai tujuan sesuai dengan yang diharapkan oleh Perpustakaan Nasional, yaitu melayani masyarakat secara umum tanpa membedakan usia, jenis kelamin, kepercayaan, agama, ras, pekerjaan, serta keturunan (Sulistyo-Basuki, 1994:35).

Perpustakaan sebagai lembaga layanan publik seharusnya berkewajiban menyediakan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, oleh karena itu yang sangat diperlukan adalah perubahan yang mendasar, terutama dalam hal peningkatan kualitas atau kinerja layanan perpustakaan yang lebih berorientasi pada kepuasan masyarakat. Artinya selalu berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik dan mengevaluasinya berdasarkan sudut pandang pengguna.

Berkenaan dengan hal tersebut, kualitas atau kinerja layanan perpustakaan yang profesional perlu diwujudkan petugas layanan sebagai sumber daya manusia di perpustakaan yang merupakan ujung tombak dalam memberikan layanan kepada pengguna, sehingga petugas atau pustakawan dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas dan lebih berorientasi dengan kepuasan pengguna, responsif terhadap tantangan dan peluang baru, tidak terpaku pada kegiatan-kegiatan rutin, memiliki kompetensi untuk memberikan layanan secara adil dan memiliki kemampuan untuk memberdayakan masyarakat, sehingga dapat mewujudkan masyarakat yang memiliki literasi yang tinggi.

Sedangkan menurut Lasa Hs (2005:1) menyatakan bahwa perpustakaan sebagai lembaga pendidikan dan lembaga informasi akan memiliki kinerja yang baik apabila ditunjang dengan manajemen yang memadai. Dengan adanya manajemen, seluruh aktivitas lembaga akan mengarah pada upaya pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, sehingga seluruh elemen dalam suatu lembaga perpustakaan tersebut akan berusaha memfungsikan diri sesuai ketentuan lembaga atau perpustakaan.

Sebuah perpustakaan akan mempunyai peran yang berarti jika pemakai di perpustakaan itu mau memanfaatkan perpustakaan tersebut secara maksimal. Ukuran bahwa suatu perpustakaan itu telah dimanfaatkan secara maksimal yaitu apabila bahan pustaka yang ada di perpustakaan tersebut sering di baca. Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti yaitu pada tanggal 12 Desember 2006, ditemukan beberapa hal yang menarik. Hal tersebut diantaranya adalah banyaknya kendala yang dialami petugas layanan perpustakaan keliling dalam melaksanakan tugas rutinnya, serta layanan secara cuma-cuma yang diberikan kepada pengguna perpustakaan keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dan hal yang menarik untuk melakukan penelitian selanjutnya adalah apabila dari pengunjung atau pembaca yang meminjam koleksi dari Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta itu

koleksinya hilang, maka dari pihak pustakawan atau petugas layanan tidak mengenakan denda atau menggantikannya dengan koleksi lainnya.¹

Untuk menghasilkan kinerja yang secara optimal di perlukan pimpinan yang tidak hanya menyukai kemampuan untuk menggerakkan orang-orang yang ada dalam satu kerjanya, akan tetapi hal yang lebih penting ialah sensitivitas pimpinan terhadap kebutuhan nyata dari masing-masing pegawainya. Artinya bahwa bilamana seorang pimpinan mengerti setiap pegawainya mengenai semua sifat-sifat dari pegawai tersebut diantaranya yaitu, suka dukanya, serta memberikan dorongan dan harapan-harapan, dengan demikian maka akan tercipta karakter seorang pimpinan yang baik.

Setelah memperhatikan hal-hal di atas, maka penelitian ini akan berusaha mengungkap tentang bagaimana kinerja perpustakaan keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, serta juga dapat mengetahui kendala apa yang dialami petugas layanan dari perpustakaan keliling tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas, maka rumusan masalah dalam prososal judul skripsi ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana tanggapan masyarakat pengguna terhadap kinerja layanan di Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?

¹ Hasil wawancara dengan Bapak Sutrisno selaku petugas layanan perpustakaan keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta pada tanggal 12 Desember 2006.

- b. Kendala-kendala apa saja yang mempengaruhi petugas saat melaksanakan kegiatan layanan di Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?

1.3. Tujuan dan Manfaat

- a. Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui kinerja layanan di perpustakaan keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Mengetahui kendala-kendala apa saja yang mempengaruhi petugas layanan saat melaksanakan kegiatan layanan di perpustakaan keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

- b. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi semua pihak, yaitu berguna untuk :

1. Bahan evaluasi terhadap kinerja layanan perpustakaan keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Bahan masukan dalam meningkatkan kualitas kinerja layanan perpustakaan keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Bagi penulis penelitian ini bertujuan untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam kegiatan layanan perpustakaan keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.4 Sistematika Pembahasan

Penelitian ini terdiri dari lima bab. Bab pertama berisi pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Kemudian dilanjutkan dengan bab kedua yang menyajikan tinjauan pustaka dan landasan teori. Dalam bab ini menguraikan tentang penelitian terdahulu yang sekiranya sangat relevan dengan penelitian ini, sedangkan untuk landasan teori memaparkan teori-teori yang berkaitan dengan kinerja layanan publik dan kinerja layanan di perpustakaan keliling.

Bab ketiga dari penelitian ini adalah bahasan mengenai metode penelitian. Dalam bab ini akan dibahas mengenai metode-metode penelitian yang akan digunakan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

Bab keempat berisi tentang gambaran kinerja Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam bab ini nantinya akan dibahas mengenai gambaran umum Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, gambaran umum aktivitas manajemen dan kinerja layanan Perpustakaan Keliling pada Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Bab kelima berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan yaitu tanggapan masyarakat terhadap kinerja Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, serta kendala-kendala yang dihadapi oleh pihak petugas (manajemen) di Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Bab kelima merupakan bab penutup berisi tentang kesimpulan dan saran-saran dari kegiatan penelitian yang dilakukan. .

BAB 6

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang dikemukakan penulis dalam bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan masyarakat terhadap kinerja layanan Perpustakaan keliling di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebagai berikut:
 - a. **Misi Kebijakan.** Masyarakat pengguna sangat mendukung misi kebijakan perpustakaan yaitu dalam rangka distribusi informasi dan pengetahuan kepada seluruh lapisan masyarakat. Keberadaan perpustakaan keliling sangat mendukung pengadaan buku-buku oleh perpustakaan sekolah di pedesaan yang terbatas.
 - b. **Sumberdaya.** Masyarakat pengguna masih mengeluhkan ketersediaan koleksi buku terbaru sehingga pengguna tidak begitu tertarik dengan koleksi yang ada. Masyarakat pengguna juga masih mengeluhkan frekuensi kunjungan yang masih minim karena terbatasnya armada bis untuk layanan perpustakaan keliling.
 - c. **Program Kegiatan.** Dalam tinjauan kegiatan pelayanan, masyarakat menilai positif terhadap kualitas pelayanan yaitu petugas-petugas tersebut sudah berpengalaman di dunia perpustakaan keliling, dan cara mereka melayani penggunapun sudah sangat baik, hal ini dilihat dari kesopanan, keramahan, dan kebiasaan petugas dalam mencari dan melayani anggota. Dalam tinjauan kegiatan promosi, masyarakat mempunyai tanggapan

bahwa kegiatan promosi belum efektif yaitu dilihat dari masih rendahnya minat baca masyarakat.

- d. **Hasil-Hasil Kerja.** Hasil-hasil kerja belum optimal dilihat dari masih rendahnya pemanfaatan masyarakat terhadap perpustakaan Segmen layanan yang masih banyak ke sekolah-sekolah yaitu anak-anak, sedangkan orang tua belum banyak memanfaatkan, perpustakaan belum banyak digunakan untuk transfer pengetahuan di bidang produksi pertanian, peningkatan kualitas lingkungan, peningkatan pengetahuan di bidang kesehatan, dll..

2. Kendala-kendala petugas saat melaksanakan kegiatan layanan di Perpustakaan Keliling Badan yaitu :

- a. **Aspek Sumberdaya.** Anggaran yang terbatas, sarana kendaraan yang umumnya sudah tua dan jumlah yang kurang mencukupi .
- b. **Aspek Program Kegiatan.** Anggaran yang terbatas sehingga sulit untuk pengelola dalam menambah jumlah buku baru, memperluas cakupan layanan, meningkatkan fasilitas seperti perpustakaan keliling berbasis *e-library*, serta meningkatkan kenyamanan, sarana kendaraan yang umumnya sudah tua dan jumlah yang kurang mencukupi sehingga frekuensi kunjungan tidak sesuai yang direncanakan.
- c. **Aspek Hasil-Hasil kinerja.** Minat baca masyarakat yang masih rendah menyebabkan pemanfaatan perpustakaan masih rendah.

6.2. Saran-saran

Dalam penelitian ini penulis telah memperoleh contoh konsep dalam meningkatkan kinerja layanan perpustakaan. Dengan demikian, maka dengan

terselesainya penelitian ini tanpa mengurangi rasa hormat kepada pihak manapun dan dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan saran-saran sebagai rekomendasi terhadap Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, sebagai berikut:

1. Perlunya Strategi Komunikasi Pemasaran

Sudah seharusnya perpustakaan keliling menyesuaikan diri sebagaimana layaknya sebuah organisasi modern bekerja. Pendekatan modern memandang organisasi sebagai suatu sistem yang terbuka, artinya, ia merupakan bagian tak terpisahkan dari lingkungannya. Sebagai sebuah institusi modern yang ‘menjajikan’ layanan informasi, kenyamanan, fasilitas yang menarik, buku-buku koleksi yang menarik dan dibutuhkan masyarakat.

Perpustakaan perlu mengadopsi atau mengadaptasi konsep komunikasi pemasaran seperti yang telah banyak dilakukan lembaga lainnya. Konsep komunikasi pemasaran bukanlah semata milik organisasi atau lembaga komersial, melainkan juga dapat diterapkan oleh organisasi berbasis nirlaba atau non-profit. Beberapa kalangan menyebutnya sebagai upaya marketing (pemasaran) sosial. Perpustakaan Keliling harus melakukan upaya yang terus-menerus, melalui berbagai jenis kegiatan, untuk menjaring peminat baru serta mengelola peminat yang telah memanfaatkan layanannya. Dan yang tak kalah penting, Perpustakaan Keliling membutuhkan sinergi dengan berbagai lembaga dan organisasi lainnya dalam membantu terwujudnya tujuan mereka.

2. Kampanye Citra

Peningkatan kegiatan promosi bukan hanya pada kuantitas tetapi kualitas, seperti bahwa perpustakaan dapat menjadi sarana peningkatan produksi,

perpustakaan dapat menjadi sarana transfer pengetahuan di bidang produksi pertanian, peningkatan pengetahuan di bidang lingkungan hidup, peningkatan pengetahuan di bidang kesehatan, dll. penambahan koleksi buku yang menarik dan dibutuhkan masyarakat. Membayangkan Perpustakaan Keliling sebagaimana layaknya toko buku swalayan besar berdekorasi cerah dan bernuansa kafe, diakui sukses menggabungkan antara gerakan cinta buku dan gemar membaca, sebagai sebuah gaya hidup terhormat. Dalam jangka panjang, Perpustakaan Keliling hendaknya menerapkan pula perpaduan semacam itu dengan modifikasi di sana-sini, sesuai peran dan fungsinya yang telah diatur negara.

3. Informasi Komprehensif

Perpustakaan Keliling dapat melakukan pendekatan berupa kunjungan dan penjalinan kerja sama terhadap pihak-pihak yang dianggap potensial dan bersentuhan langsung dengan kebutuhan memperoleh beragam informasi serta hal-hal yang terkait dengan perpustakaan, seperti sekolah-sekolah, instansi pemerintah, lembaga masyarakat desa dan lain-lain. Ini berguna dalam rangka menggaet perhatian dan kesadaran publik sebagai audiens target akan pentingnya keberadaan dan fungsi perpustakaan (keliling), sekaligus menumbuhkan kecintaan pada buku pada umumnya, serta perpustakaan pada khususnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (1998). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bogman, Robert dan Steven J. Taylor (1993) *Kualitatif Dasar-dasar Penelitian, Usaha Nasional*, Surabaya. (Diterjemahkan oleh A. Khozin Afandi)
- Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan (1985) *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI
- Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan (1985) *Pedoman Koleksi Perpustakaan Keliling*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI
- Fisher, C.D., (2000) *Human Resource Management*. Boston: Houghtpn Mifflin
- Gibson, Ivancevich, and Donnelly (1997). *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses: Terjemahan*. (Jilid 2. Edisi Kedelapan). Jakarta.: Binarupa Aksara.
- <http://www.perpusda diy.go.id/> Badan perpustakaan Daerah
- Hersey, P. & Blanchard, K. (1988). *Management of Organizational Behavior*, 5th, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- IFLA/UNESCO dan Departemen Pendidikan Kebudayaan RI (2006) *School Library Guidelienes* diakses di <http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/school-guidelines.htm>
- Pursetyantoro juga menulis mengenai perpustakaan keliling (2002) dengan judul “Layanan Perpustakaan Keliling di Kantor Arsip Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”.
- Lasa, H. S. (2001) *Leksikon Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta
- Mahsun, M. (2006) *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: BPFE
- Miles, B. Mathew dan A. Michael Huberman (1992) *Analisa Data Kualitatif*, UI Press, Jakarta.
- Moekijat (1991) *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Rosdakarya
- Moleong (2005), *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya

- Montana, J. P and Charnov, H. B (2000). *Management*, 3rd Edition, New York: Barron's Educational series.
- Nasir, Muhammad (1998) *Metode Penelitian Survey*, Jakarta, LP3ES.
- Nisak, Aminatun (2005) *Perpustakaan Keliling di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sleman*. Tugas Akhir Program Diploma III Fakultas Adab UIN Yogyakarta
- Ochôa dan Pinto (2006) *Quality – an on-going practice and reflection in agovernmental library (1996-2006)*. World Library And Information Congress: 72nd Ifla General Conference And Council diakses di <http://www.ifla.org/IV/ifla72/index.htm>
- Perpustakaan Daerah Istimewa Yogyakarta (2007) *Laporan Tahunan Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2007*.
- Perpustakaan Daerah Istimewa Yogyakarta (2007) *Laporan Tahunan Kegiatan Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2007*.
- Partanto (1994) *Kamus Istilah Populer*. Surabaya: Ariloka
- Robbins, P.S. (2003). *Perilaku Organisasi* (terjemahan), Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Rummter, G.A. dan Brache, P.A. (1995). *Improving Performance: How to Manage the White Space on the Organization Chart*, San Francisco: Jossey-Bass Publisher.
- Seanor (2001) Do Organizations That Have Reached The Excellence Level In The Wisconsin Forward Award Process Benefit From An Increase In Bottom Line Results?. *A Research Paper: University of Wisconsin-Stout*
- Stiffler, A. M. (2006). *Performance: Creating the Performance-Driven Organization*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Sulistyo-Basuki (1993) *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Cet 1. Jakarta: Gramedia
- Sutarno (2005), *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Samutra Media Utama
- Suharno (2000) *Upaya Meningkatkan Layanan Pemakai di Perpustakaan Khusus*. Skripsi UGM, Yogyakarta.

- Sunarti (1998) *Kinerja Perpustakaan Fisipol UGM*. Karya Ilmiah dalam Kenaikan Jabatan di Fakultas Fisipol UGM Yogyakarta
- Tangkilisan (2005) *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo
- Teo (2003) *Perpustakaan Keliling*. Jakarta: Lembayung Center Indonesia
- Toyang, Diana (2007) *Pengaruh Kepemimpinan, Kualitas Sumber Daya Manusia, dan Budaya Organisasi Terhadap Optimalisasi Kinerja Pegawai di Perpustakaan Nasional RI Jakarta*. Jakarta
- Thoha, M. (2004). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, 10th Edisi, Jakarta: PT. Radja Grafindo Persada.
- Tukiainen (2006) Quality Assurance and Strategic Implementation in educational institutions: A Holistic Alliance?, *International Journal of quality and Reliability Management*, Vol. 15 No. 1
- Sujatna (2007) *Implementasi Manajemen Kualitas Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan Fungsional Pustakwan: Sebuah Studi Di Perpustakaan Nasional*. Tesis Magister Program Pasca Sarjana UGM Yogyakarta
- Williams, Chuck (2000). *Management*, Ohio: South-Western College Publishing.
- Webster Dictionary 1966. dalam <http://wikipedia.com/>
- Young, Peter R. (2005) Electronic Services and Library Performance Measurement: A Definitional Challenge. *Library of Congress - Washington, D.C. 20540-4910* diakses di www.sldirectory.com/libs/resf/evaluate.html
- Yunus, Nurpit (2007) *Persepsi Stakeholder Terhadap Mutu Kinerja Manajemen Perguruan Tinggi: Studi Evaluatif Kinerja Manajemen Pendidikan Politeknik di Provinsi Riau dan Kepulauan Riau Dengan Pendekatan Kriteria Malcolm Baldrige*. Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Indonesia Bandung
- Yuwono, S (1983) *Kepemimpinan dalam Aparatur Pemerintahan*. Yogyakarta: Liberty.



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA

BAGIAN A

**PEDOMAN WAWANCARA
Tanggapan Masyarakat Terhadap Kinerja Layanan**

Aspek Kinerja	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Kinerja Input	Misi dan Kebijakan	sesuai kebutuhan masyarakat	1
	Sumberdaya	sarana-prasarana, pembiayaan, ketenagaan (kuantitas, kualitas)	2,3
Kinerja Proses	Program Kegiatan	Pelayanan, Promosi	4
		Operasional	5
Kinerja Output	Hasil-hasil kerja	Cakupan Layanan	6
		Minat masyarakat	6

BAGIAN B

PEDOMAN WAWANCARA
Kendala Pengelola dalam Meningkatkan Kinerja Layanan

Aspek Kinerja	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Kinerja Input	Sumberdaya	sarana-prasarana, pembiayaan, ketenagaan (kuantitas, kualitas)	1
Kinerja Proses	Program Kegiatan	Pelayanan, Promosi	2
		Operasional	3
Kinerja Output	Hasil-hasil kerja	Cakupan Layanan	4
		Minat masyarakat	4

BAGIAN A

DAFTAR PANDUAN PERTANYAAN UNTUK WAWANCARA **Kelompok Masyarakat Pengguna**

Nama Subyek :
 Instansi/Lembaga :
 Tanggal Wawancara :

Daftar pertanyaan:

1. Menurut pendapat anda apakah keberadaan Perpustakaan Keliling sebagai program pemerintah dalam distribusi pengetahuan dan informasi benar-benar dibutuhkan masyarakat?

2. Menurut pendapat anda bagaimanakah kinerja layanan dalam tinjauan kesiapan sarana prasarana (peralatan, anggaran, buku-bujku) di Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?

3. Menurut pendapat anda bagaimanakah kinerja layanan dalam tinjauan kesiapan ketenagaan di Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?

4. Menurut pendapat anda bagaimanakah kinerja layanan dalam tinjauan pelayanan (keramahan petugas, kecepatan layanan, dll) di Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?

5. Menurut pendapat anda bagaimanakah kinerja layanan dalam tinjauan kesiapan operasional di Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?

.....
.....
.....
.....

6. Menurut pendapat anda bagaimanakah kinerja layanan dalam tinjauan pemanfaatan perpustakaan dan jangkauan layanan di Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?

.....
.....
.....
.....

BAGIAN B

DAFTAR PANDUAN PERTANYAAN UNTUK WAWANCARA **Kelompok Pengelola Perpustakaan**

Nama Subyek :
 Instansi/Lembaga :
 Tanggal Wawancara :

Daftar pertanyaan:

1. Menurut pendapat anda, faktor sumberdaya apakah yang menjadi potensi dan kendala dalam pengelolaan Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta? Apakah anggaran, peralatan, ketenagaan sudah mendukung?

2. Menurut pendapat anda, faktor apakah yang menjadi kendala dalam pelayanan Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?

3. Menurut pendapat anda, faktor apakah yang menjadi kendala dalam operasional Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?

4. Menurut pendapat anda, sejauhmana pemanfaatan Perpustakaan Keliling oleh masyarakat? Faktor apakah yang menjadi kendala?

LAMPIRAN 2 HASIL WAWANCARA

WAWANCARA **Kelompok Masyarakat Pengguna**

Nama Subyek : Bapak Adi Jilan
 Instansi/Lembaga : ketua kelompok Desa Siduomulyo Pengasih
 Tanggal Wawancara : 05 Juni 2007

1. **Tanya:** Menurut pendapat anda apakah keberadaan Perpustakaan Keliling sebagai program pemerintah dalam distribusi pengetahuan dan informasi benar-benar dibutuhkan masyarakat?

Jawab:

Ya sangat dibutuhkan

2. **Tanya:** bisa lebih dijelaskan seberapa jauh seperti respon masyarakat desa?

Keberadaan perpustakaan keliling untuk memberikan informasi terhadap masyarakat terutama pedesaan memang sangat baik, tetapi kelihatannnya respon masyarakat sangat minim, minat baca masyarakat desa sangat rendah apalagi untuk baca buku-buku, paling kesekolah-sekolah

3. **Tanya:** Menurut pendapat anda bagaimanakah kinerja layanan dalam tinjauan kesiapan sarana prasarana (peralatan, anggaran, buku-bujku) di Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?

Jawab:

Maksudnya gimana, ini pertanyaan susah

4. **Tanya:** Begini, bapak kan kita minta menilai, ya semacam evaluasi kinerja perpustakaan keliling tapi dari sarana dan prasarana, seperti buku, peralatan, dll, menurut bapak sudah mendukung belum ?

Jawab:

Saya sendiri dak terlalu sering ke perpustakaan keliling, tapi menurut saya, sarana prasarana sudah bagus, buku koleksi sudah banyak, tetapi yang lebih banyak koleksinya sudah lama, coba saja ada koleksi mejalah kesehatan, pertanian tetapi yang baru-baru

5. **Tanya:** Kalo ditinjau dari tinjauan kesiapan ketenagaan, menurut bapak bagaimanakah kinerja layanan dalam di Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?

Jawab:

Menurut saya, tenaga dah siap dari jumlah dan kualitas, yang melayani 2, 1 sopir dan pembantu, keduanya melayani, profesional

6. **Tanya:** Kalo tinjauan program kegiatan, pelayanan sejauh ayng bapak ketahui?

Jawab:

Pelayanan dah bagus, ramah-ramah, tapi kok jarang muncul didesa

7. **Tanya:** Kalau dalam tinjauan kesiapan operasional di Perpustakaan Keliling?

Jawab:

Dak tau (dak dijawab)

.....

8. **Tanya:** Menurut bapak, bagaimanakah kinerja layanan Perpustakaan Keliling dalam tinjauan pemanfaatan perpustakaan?

Jawab:

Ya itu minat baca orang desa itu kan rendah, daripada baca buku lebih baik kegiatan yang lain, tur ya kelihatan aneh, kaya wong kuto, kaya wong pinter

.....

9. Menurut bapak bagaimanakah seharusnya yang dilakukan untuk memperbaiki kinerja yang ada di Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?

Jawab:

Saya kurang tau itu tetapi kelihatannya memang untuk anak sekolah yaitu penanaman minat baca sejak dini, tetapi menurut saya karena yang penentu kebiasaan kan lebih pinter, jadi menurut saya kita dak perlu dari situ, orang-orang desa mudah untuk diajak maju asal ada sesuatu yang benar-benar ngreget sehingga mereka merasa perlu, tanpa itu ya untuk apa manfaatnya apa, la wong orang sii untuk sekolah saja kesadaran masih rendah padahal mereka punya kemampuan

WAWANCARA

Kelompok Masyarakat Pengguna

Nama Subyek : Bapak Agus Sumantri
 Instansi/Lembaga : Petugas Kelurahan Bumi Rejo Kulonprogo
 Tanggal Wawancara : 06 Juni 2007

1. **Tanya:** Menurut pendapat bapak apakah kunjungan Perpustakaan Keliling di desa ini benar-benar dibutuhkan masyarakat?

Jawab:

Ya sangat dibutuhkan

2. **Tanya:** mungkin bisa dijelaskan lebih lanjut, seperti berkaitan dengan program pemerintah, minat baca masyarakat?

Jawab:

Itu program bagus dari pemerintah, hal itu akan dapat meningkatkan minat baca masyarakat, memberikan informasi terbaru, tetapi kelihatannya masih kalah dengan media televisi, radio, koran

Trus gini....Semakin besar peluang masyarakat untuk membaca melalui fasilitas yang tersebar, semakin besar pula stimulasi membaca sesama warga masyarakat ...Itu kebijakan Pemerintah daerah dan pusat untuk menggalakkan program perpustakaan keliling atau perpustakaan menetap di daerah-daerah. Sementara soal penempatannya, pemerintah berkoordinasi dengan pengelola RT/RW atau pusat-pusat kegiatan masyarakat desa (PKMD)

3. **Tanya:** Menurut pendapat bapak bagaimanakah kinerja layanan dalam tinjauan kesiapan sarana prasarana (peralatan, anggaran, buku-buku) di Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?

Jawab:

Kelihatannya sarana buku dah cukup, sarana kendaraan ada, tempat mangkal juga ada, tetapi tidak dapat rutin setiap hari, sehingga orang-orang tidak banyak kenal

4. **Tanya:** Menurut bapak bagaimanakah kinerja layanan dalam tinjauan kesiapan ketenagaan di Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?

Jawab:

Sudah siap lah

5. **Tanya:** Mungkin bisa dijelaskan lebih lanjut berkaitan dengan jumlah, keramahan, dll?

Jawab:

Tenaga yang melayani 2, 1 sopir dan pembantu, keduanya melayani, saya kira yang sudah mumpuni, ya udah kerjaannya, bisa ngemong orang desa, karena orang desa kadang kadang dak bisa bahasa indonesia

6. **Tanya:** Menurut bapak bagaimanakah layanan Perpustakaan keliling dalam tinjauan program kegiatan, pelayanan nyaa?

Jawab:

Sebenarnya begini, kalo ditinjau dari kegiatan pelayanan, artinya perpustakaan keliling melayani masyarakat peminjaman buku, majalah, surat kabar dan informasi lainnya dah bagus, tetapi masalahnya pertama minat baca orang desa kan rendah tidak seperti dikota, la wong media tivi saja yang dilihat hanya hiburan, lebih lebih nyetel cd campur sari di tetangga, orang desa itu lebih baik bekerja di tegal atau sawah daripada baca buku, lha budaya ini yang belum muncul, program ini yang belum saya lihat

7. **Tanya:** Kalau pemanfaatannya gimana pak?

Jawab:

Ya bagus tetapi lebih abnyak kesekolah, anak-anak ya itu sasarannya

.....

WAWANCARA

Kelompok Masyarakat Pengguna

Nama Subyek : Bapak Sisngatijan
 Instansi/Lembaga : Petugas Kelurahan Sitimulyo Piyungan Bantul
 Tanggal Wawancara : 06 Juni 2007

1. **Tanya:** Apakah bapak setuju, bahwa keberadaan Perpustakaan Keliling sebagai program pemerintah dalam distribusi pengetahuan dan informasi benar-benar dibutuhkan masyarakat? Bisa dijelaskan?

Jawab:

Baik, saya setuju, itu program baik, tetapi kalo sasarannya ke orang tua saya dak tahu, orang-orang tua di desa malas untuk baca buku, lebih baik ke tegal atau sawah

2. **Tanya:** Menurut pendapat bapak bagaimanakah kinerja layanan Perpustakaan Keliling dalam tinjauan kesiapan sarana prasarana (peralatan, anggaran, buku-buku)? Sudah baik atau gimana?

Jawab:

Sarana buku, kendaraan dan baik

3. **Tanya:** Jumlah tenaganya pak?

Jawab:

Tenaga ya... itu 2 orang

4. **Tanya:** Kalo kegiatannya Perpustakaan Keliling di desa bapak sepengetahuan bapak gimana?

Jawab:

Ya kegiatan rutin, saya sendiri kurang banyak tau

5. **Tanya:** Menurut bapak bagaimanakah kinerja layanan dalam tinjauan pemanfaatan perpustakaan di Perpustakaan Keliling?

Jawab:

Kalo ditinjau sebagai kegiatan rutin untuk pelayanan sudah oke, tapi saya melihat peminatnya kebanyakan anak-anak, padahal kan lebih bagus kalo petani menggunakan buku untuk kegiatan produksi, warga desa tau informasi kesehatan masyarakat paling baru, orang-orang desa tahu perkembangan otomotif, ini pr bagi kita semua.....

.....

.....

WAWANCARA Kelompok Masyarakat Pengguna

Nama Subyek : Ibu Nanik Astuti
 Instansi/Lembaga : Petugas Perpustakaan SD Iroyudan Bantul
 Tanggal Wawancara : 07 Juni 2007

1. **Tanya:** Menurut pendapat ibu apakah keberadaan Perpustakaan Keliling sebagai program pemerintah dalam distribusi pengetahuan dan informasi benar-benar membantu sekolah?

Jawab:

Ya sangat membantu. Perpustakaan keliling banyak sekali berkunjung kesekolah kami, kami sangat terbantu karena sarana perpustakaan di sekolah kami sendiri amat terbatas Perpustakaan Keliling lalu melakukan kunjungan perdana ke sekolah-sekolah. dalam rangka bulan gemar membaca dan hari kunjung perpustakaan.

2. **Tanya:** Menurut pendapat ibu bagaimanakah kesiapan sarana prasarana (peralatan, anggaran, buku-buku) di Perpustakaan Keliling?

Jawab:

koleksi yang di bawa sudah tergolong koleksi-koleksi lama. Selain koleksi yang sudah lama, beliau juga menuturkan bahwa koleksi yang dibawa kurang lengkap

3. **Tanya:** Kalo dalam tinjauan ketenagaan? Seperti jumlah, keramahan, kecepatan layanan?

Jawab:

Saya kira cukup, tenaga 2 orang, supel, cepat pelayanan, itu harus mencari banyak buku, luwes, itu kan harus kerjasama dengan sekolah, kepala desa, kecamatan, apalagi orange harus mempromosikan minat baca terhadap masyarakat

4. **Tanya:** Menurut pendapat ibu bagaimanakah kinerja layanan dalam tinjauan program kegiatan), pelayanan di Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?

Jawab:

Dah bagus, sangat dibutuhkan sekolah

5. **Tanya:** Respon anak-naka gimana? Bisa dijelskan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?

Jawab:

Respon anak -anak bagus... Selama ini, perpustakaan sekolah hanya dapat ditempatkan di sebuah ruang sempit semacam gudang. SD Iroyudan Bantul masih kekurangan ruangan untuk menampung 616 siswa. Berkat perpustakaan keliling, siswa SD Iroyudan Bantul tetap bisa menikmati buku-buku bacaan.....

.....

WAWANCARA

Kelompok Masyarakat Pengguna

Nama Subyek : Bapak Darmadi
 Instansi/Lembaga : Wakasek SMPN I Playen
 Tanggal Wawancara : 10 Juni 2007

1. **Tanya:** Menurut pendapat bapak apakah keberadaan Perpustakaan Keliling sebagai program pemerintah dalam distribusi pengetahuan dan informasi benar-benar membantu sekolah?

Jawab:

ya amat terbantu karena perpustakaan di sekolah kami sendiri amat terbatas

2. **Tanya:** Menurut pendapat bapak bagaimanakah kinerja layanan dalam tinjauan kesiapan sarana prasarana (peralatan, anggaran, buku-buku) di Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?

Jawab:

Sarana prasarana dah cukup baik

3. **Tanya:** Menurut pendapat bapak bagaimanakah kinerja layanan dalam tinjauan kesiapan ketenagaan di Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?

Jawab:

Dah baik

4. **Tanya:** Menurut pendapat bapak bagaimanakah kinerja layanan Perpustakaan Keliling ke Depan?

Jawab:

Saya kurang begitu setuju kalau anak-anak harus terpaksa suka dengan buku, kalau memang anak tidak suka ya tidak apa-apa. Budaya membaca dapat juga dikembangkan melalui budaya bertutur. Mengajak anak sejak dini berani bertutur tentang apapun, akan membawa anak tersebut untuk mengeksplorasi lingkungannya agar terus menerus mendapatkan tema untuk dituturkan, dan mungkin nantinya salah satu source nya adalah buku. Tak cuma harus memiliki koleksi bacaan yang lengkap, perpustakaan pun kini dituntut bisa memberi kemudahan dan kenyamanan pelayanan bagi para pengunjung/penggunanya

.....

WAWANCARA

Kelompok Pengelola Perpustakaan

Nama Subyek : Budi Hartono,
 Instansi/Lembaga : Kepala Sub Bidang Pelayanan
 Tanggal Wawancara : 05 Juni 2007

1. **Tanya:** Menurut bapak, apakah kinerja layanan Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta? Seperti frekuensi kunjungan dll?

Jawab:

Jumlah dan frekuensi layanan saat ini memang masih kurang, waktu layanan perpustakaan keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta hanya di shift yang pertama saja.

2. **Tanya:** Faktor penyebabnya pak?

Jawab:

Hal ini disebabkan karena keterbatasan dana untuk operasional dan jumlah petugas layanan

3. **Tanya:** Lokasi kunjungan perpustakaan keliling sudah ditentukan Pemerintah atau mungkin masyarakat bisa inisiatif mengadakan kegiatan untuk meminta kunjungan perpustakaan keliling ke wilayahnya atau pas event-event tertentu?

Jawab:

Masyarakat bisa mengajukan proposal untuk kunjungan Perpustakaan keliling

4. **Tanya:** Prosedurnya gimana pak? Bisa dijelaskan?

Jawab:

Berdasarkan prosedur, agar suatu tempat dapat dikunjungi perpustakaan keliling yaitu dengan mengajukan surat permohonan yang ditujukan kepada pemerintah setempat yang kemudian dilanjutkan kepada Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

WAWANCARA

Kelompok Pengelola Perpustakaan

Nama Subyek : Ibnu Yulianto
 Instansi/Lembaga : Petugas layanan perpustakaan keliling
 Tanggal Wawancara : 07 Juni 2007

1. **Tanya:** Secara umum bisa dijelaskan, bagaimanakah sistem pelayanan Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta? **Jawab:**
Perpustakaan keliling Badan Perpustakaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menggunakan sistem layanan terbuka. Dalam sistem layanan ini pengguna dapat mencari koleksi yang dibutuhkan secara langsung mencari di rak-rak yang sudah ada. Sistem ini digunakan karena sesuai dengan keadaan yang memang sangat cocok jika diterapkan di perpustakaan keliling.
2. **Tanya:** Menurut bapak anggaran sudah mendukung? **Jawab:**
Sudah ada anggaran rutin, tetapi terbatas jika ingin meningkatkan pelayanan
3. **Tanya:** Kalo insentif untuk pegawai, petugas sudah ada? **Jawab:**
insentif yang diberikan saat ini kurang memadai, selain kurang memadai biasanya untuk pemberian insentif juga seringkali tidak tepat waktu dalam memberikannya kepada petugas layanan
4. **Tanya:** Hasil wawancara masyarakat kegiatan banyak kesekolah, apakah ada program kesana? **Jawab:**
Diakui, kunjungan mobil perpustakaan keliling, memang lebih difokuskan ke sekolah-sekolah. Namun, tidak tertutup kemungkinan mengunjungi puskesmas atau ke desa-desa sesuai permintaan masyarakat. Memang, belum semua desa terpencil telah terjangkau oleh layanan itu karena keterbatasan sarana dan prasarana. Namun, kami pernah juga mengunjungi desa-desa terpencil atas permintaan dari mahasiswa yang KKN di sana
5. **Tanya:** Bagaimana dengan Koleksi? **Jawab:**
Jumlah koleksi buku perpustakaan memang cukup banyak, yaitu lebih dari 3.000 judul. Hanya saja, penambahan koleksi masih terkendala sistem pembelian buku yang ditetapkan pemerintah. Sekali setahun

Kami mengusulkan kepada pemerintah agar pembelian buku dilakukan dua atau tiga kali setahun sehingga pengunjung tidak lekas bosan. Lagi pula, sayang jika anggaran sebesar Rp 100 juta, misalnya, habis untuk sekali beli