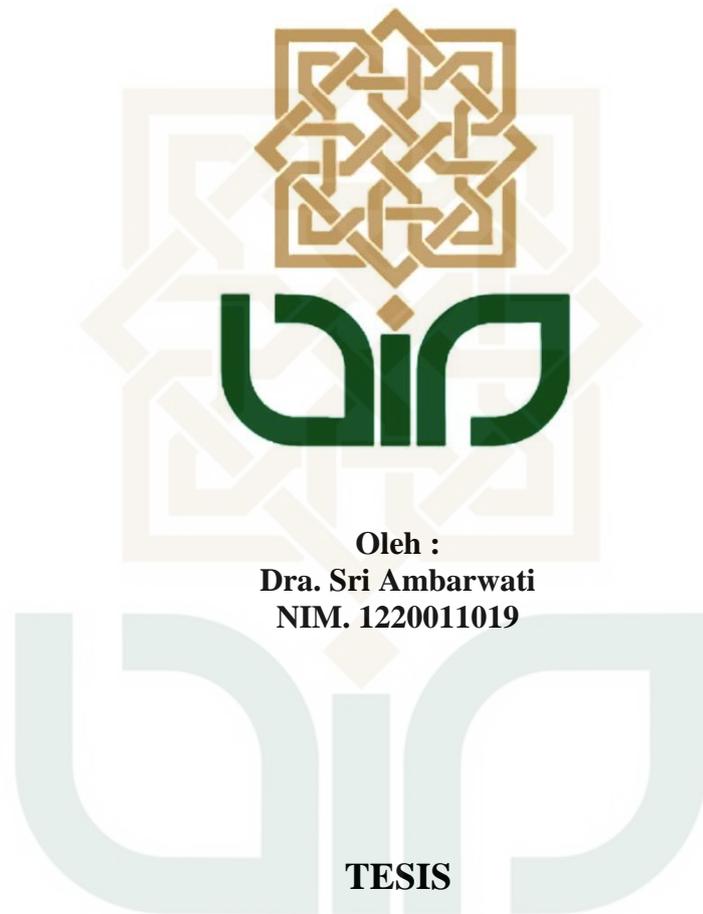


**PERANAN PERPUSTAKAAN KELILING DALAM  
MENINGKATKAN LAYANAN PERPUSTAKAAN  
DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH DIY  
(Perspektif pemustaka)**



Oleh :  
**Dra. Sri Ambarwati**  
**NIM. 1220011019**

**TESIS**

Diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga  
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh  
Gelara Magister dalam Ilmu Perpustakaan  
Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies  
Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi

**YOGYAKARTA**

**2014**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Dra. Sri Ambarwati  
NIM : 1220011019  
Program : Magister  
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies (IIS)  
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri, kecuali pada bagian - bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 7 Agustus 2014  
Saya yang menyatakan,



Dra. Sri Ambarwati  
NIM. 1220011019

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Dra. Sri Ambarwati  
NIM : 1220011019  
Program : Magister  
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies (IIS)  
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 7 Agustus 2014

Saya yang menyatakan,



*Sri Ambarwati*  
Dra. Sri Ambarwati  
NIM. 1220011019



## PENGESAHAN

Tesis berjudul : PERANAN PERPUSTAKAAN KELILING DALAM  
MENINGKATKAN LAYANAN PERPUSTAKAAN DI BADAN  
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH DIY (Perspektif Pemustaka).  
Nama : Dra. Sri Ambarwati  
NIM : 1220011019  
Jenjang : Magister  
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*  
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi  
Tanggal Ujian : 29 Agustus 2014

telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ilmu Perpustakaan  
(M.IP.)

Yogyakarta, 07 Oktober 2014

Direktur,



**Prof. Dr. H. Khoiruddin, M.A.**  
NIP. 19641008 199103 1 002



KEMENTERIAN AGAMA  
PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## PENGESAHAN

Tesis berjudul : PERANAN PERPUSTAKAAN KELILING DALAM  
MENINGKATKAN LAYANAN PERPUSTAKAAN DI BADAN  
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH DIY (Perspektif Pemustaka).  
Nama : Dra. Sri Ambarwati  
NIM : 1220011019  
Jenjang : Magister  
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*  
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi  
Tanggal Ujian : 29 Agustus 2014

telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ilmu Perpustakaan  
(M.IP.)

Yogyakarta, 07 Oktober 2014

Direktur,

Prof. Dr. H. Khoiruddin, M.A.  
NIP. 19641008 199103 1 002

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI  
UJIAN TESIS**

Tesis berjudul : PERANAN PERPUSTAKAAN KELILING DALAM  
MENINGKATKAN LAYANAN PERPUSTAKAAN DI BADAN  
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH DIY (Perspektif Pemustaka)

Nama : Dra. Sri Ambarwati

NIM : 1220011019

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Dr. Nurul Hak, M.Hum.

Sekretaris : Dr. Mutiullah, S.Fil.I., M.Hum.

Pembimbing/Penguji : Ro'fah, BSW., MA., Ph.D.

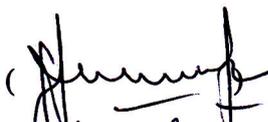
Penguji : Dr. Tafrihuddin, S.Ag., M.Pd.

diuji di Yogyakarta pada tanggal 29 Agustus 2014

Waktu : 13.30 s.d. 14.30

Hasil/Nilai : 90/A

Predikat : ~~Dengan Pujian~~/Sangat Memuaskan/Memuaskan

()  
()  
()  
()

## NOTA DINA PEMBIMBING

Kepada Yth.  
Direktur Program Pasca Sarjana  
UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta

*Assamu'alaikum wr. wb.*

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

PERANAN PERPUSTAKAAN KELILING DALAM  
MENINGKATKAN LAYANAN PERPUSTAKAAN  
DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH DIY  
(Perspektif Pemustaka)

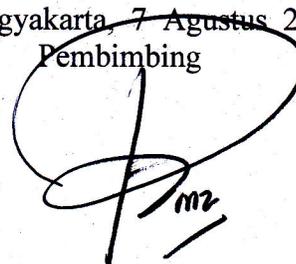
Yang ditulis oleh :

Nama : Dra. Sri Ambarwati  
NIM : 1220011019  
Program : Magister (S2)  
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies (IIS)  
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis ini sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Magister Ilmu Perpustakaan (M.IP).

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 7 Agustus 2014  
Pembimbing



Ro'fah, S.Ag.,MSW.,MA., Ph.D.

## ABSTRAK

Salah satu kegiatan utama di perpustakaan adalah memberikan pelayanan sehingga informasi yang ada di perpustakaan dapat sampai ke tangan pemustaka. Tidak ada perpustakaan jika tidak ada pelayanan karena perpustakaan sebenarnya identik dengan pelayanan. Salah satu bentuk pelayanan perpustakaan adalah pelayanan perpustakaan keliling. Sedangkan tugas perpustakaan keliling adalah melayani informasi bagi masyarakat yang tidak terjangkau oleh perpustakaan umum. Untuk mewujudkan layanan perpustakaan keliling yang berkualitas, perlu mengetahui apa yang sebenarnya menjadi kebutuhan dan keinginan pemustakanya.

Perpustakaan keliling BPAD DIY telah berupaya meningkatkan layanan perpustakaan dengan cara menyediakan fasilitas dan pelayanan yang baik kepada segenap pemustakanya. Peningkatan layanan perpustakaan yang digunakan dalam penelitian ini dengan metode Lib Qual<sup>TM</sup>. Tujuan penelitian adalah : 1) Mengetahui peranan perpustakaan keliling dalam meningkatkan layanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY. 2) Mengetahui upaya-upaya yang dilakukan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY untuk meningkatkan layanan perpustakaan keliling. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan perpustakaan keliling dalam meningkatkan layanan perpustakaan di BPAD DIY menurut pemustaka adalah baik (positif) yaitu :

1. Dimensi Affect of service adalah baik (positif) dengan indikasi petugas ramah, sabar, serta sopan dan santun, petugas rapi menggunakan seragam, kemampuan petugas berkaitan dengan layanan baik, petugas mampu berkomunikasi secara efektif serta petugas peduli dan bisa memenuhi kebutuhan informasi yang di butuhkan pemustaka selain itu keluhan pemustaka sudah terselesaikan oleh petugas kecuali keluhan mengenai kebijakan.
2. Dimensi Information control adalah baik (positif) dengan indikator jam layanan perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka, jam layanan sesuai dengan janji yang diberikan, kejelasan petunjuk sudah bagus, petugas selalu memberikan bimbingan dalam penelusuran informasi, serta koleksi lengkap sesuai dengan kebutuhan pemustaka.
3. Dimensi Library as place adalah baik (positif) dengan indikator lokasi perpustakaan keliling sudah tepat dan strategis, mobil perpustakaan keliling sudah nyaman dan fasilitas serta peralatan fisik perpustakaan keliling sudah memadai.
4. Strategi yang dilakukan oleh perpustakaan keliling BPAD DIY sudah tepat namun perlu disosialisasikan kepada pemustaka dan dilaksanakan dengan konsisten serta dievaluasi secara berkala.

Key word : Kualitas layanan, Kualitas Layanan Perpustakaan, Perpustakaan , Perpustakaan keliling

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alkhamdulillahirrobbiralamin Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas limpahan rahmat, karunia dan ridho-Nya telah meringankan langkah studi Penulis. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat-sahabatnya dan semua pengikutnya, Amin.

Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat selesai berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa penghargaan yang setinggi-tingginya kepada berbagai pihak yang telah berjasa dalam penyelesaian penelitian ini. Atas segala bantuannya penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Musa Asy'arie. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta;
2. Prof. Dr. H. Khoiruddin. MA, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta;
3. Ibu Ro'fah, S.Ag.,BSW., MA., Ph.D. dan Bapak Dr. Nurul Haq, S.Ag., M.Hum Selaku ketua dan Sekertaris Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies, Bapak Sujatno yang telah banyak membantu penulis dalam hal administrasi;
4. Ibu Ro'fah selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis di sela - sela kesibukannya selaku tenaga pengajar pada Fakultas Ushuluddin dan program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Bapak Budi Wibowo, SH.,MM, Bapak Drs. Alif Sudargo, MM selaku Kepala dan Sekretaris serta rekan – rekan pustakawan BPAD DIY yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melanjutkan kuliah.

6. Drs. Muhammad Subandriyo, MM dan Dewi Ambarwati S, Sos., MM selaku Kepala Bidang Layanan dan Pelestarian dan Ka.Sub.Bid. Layananan beserta staf yang telah membantu penulis untuk melaksanakan penelitian ini.
7. Teman-teman seperjuangan kelas A dan B angkatan 2012 Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga.
8. Suami saya Soebijantoro, serta kedua anak saya, Esti untari dan Yudha Wira Arbianto yang memberikan bantuan baik moril maupun dalam bentuk motivasi, semangat dan doa kepada penulis sampai selesainya tesis ini.
9. Keluarga besar Taroe Soejatno dan keluarga besar Soeroeso untuk semua doa dan semangatnya.
10. Dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala dukungannya.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih atas perhatian semua pihak. Semoga karya yang sangat kecil ini mempunyai makna positif bagi kemajuan pengetahuan khususnya didunia Ilmu Perpustakaan dan Informasi.

Yogyakarta, 7 Agustus 2014  
Saya yang menyatakan

Dra. Sri Ambarwati  
NIM. 1220011019

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
PENGESAHAN DIREKTUR .....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS .....	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	8
D. Kajian Pustaka .....	8
E. Metode Penelitian .....	12
F. Sistematika Pembahasan .....	18
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b>	
A. Kualitas Pelayanan Perpustakaan .....	21
B. Konseptual LibQual + <sup>TM</sup> .....	30
C. Konsep Layanan Perpustakaan Keliling .....	38
<b>BAB III. GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN KELILING BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA</b>	
A. Sejarah Perpustakaan Keliling BPAD .....	42
B. Fungsi dan Tujuan .....	49
C. Struktur Organisasi .....	50
D. Layanan Perpustakaan Keliling .....	51

**BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. <i>Analisis Affect Of Service</i> .....	69
1. Sikap Petugas dalam Melayani .....	69
2. Perhatian Petugas .....	73
3. Respon terhadap Keluhan Pemustaka.....	74
4. Kemampuan Petugas Berkaitan dengan Pelayanan Perpustakaan .....	76
5. Kemampuan Petugas dalam Berkomunikasi Efektif .....	78
6. Penampilan Petugas .....	80
B. <i>Analisis Information Control</i> .....	82
1. Jam Layanan Perpustakaan Keliling .....	82
2. Kejelasan Petunjuk dalam Menggunakan Fasilitas .....	83
3. Bimbingan dalam Penelusuran Informasi .....	84
4. Kelengkapan Koleksi .....	85
C. <i>Analisis Library Is Place</i> .....	87
1. Lokasi Perpustakaan Keliling .....	88
2. Kenyamanan Model Keliling .....	89
3. Fasilitas dan Peralatan Fisik .....	90
D. Analisis Peningkatan Layanan Keliling BPAD DIY .....	91
1. Affect of Service.....	94
2. Information Control .....	100
3. Library as Place .....	105
E. Strategi Peningkatan Layanan Keliling BPAD DIY .....	110

	Halaman
<b>BAB V. PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	107
B. Saran .....	109
DAFTAR PUSTAKA .....	110
LAMPIRAN .....	118
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



## DAFTAR TABEL

- Tabel 1. Jadwal operasional Perpustakaan keliling Kota Yogyakarta, 55
- Tabel 2. Jadwal operasional perpustakaan keliling Kulon Progo , 57
- Tabel 3. Jadwal operasional perpustakaan keliling Sleman , 58
- Tabel 4. Jadwal operasional perpustakaan keliling Bantul , 59
- Tabel 5. Jadwal operasional perpustakaan keliling Gunung Kidul, 60
- Tabel 6. Jumlah koleksi perpustakaan keliling Kota Yogyakarta, 62
- Tabel 7. Jumlah koleksi perpustakaan keliling Kulon Progo , 63
- Tabel 8. Jumlah koleksi perpustakaan keliling Sleman, 63
- Tabel 9. Jumlah koleksi perpustakaan keliling Bantul , 63
- Tabel 10. Jumlah koleksi perpustakaan keliling Gunung Kidul , 63
- Tabel 11. Petugas wilayah Kota Yogyakarta , 66
- Tabel 12. Petugas wilayah Kulon Progo , 66
- Tabel 13. Petugas wilayah Sleman , 66
- Tabel 14. Petugas wilayah Bantul , 66
- Tabel 15. Petugas wilayah Gunung Kidul, 67
- Tabel 16. Hasil penelitian dari Aspek Effect of Service, 93
- Tabel 17. Hasil Penelitian dari Aspek Information of Control , 99
- Tabel 18. Hasil Penelitian dari Aspek Library as Place , 104

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Statistik Perpustakaan BPAD DIY tahun 2011-2012, 118
- Lampiran 2. Panduan wawancara , 128
- Lampiran 3. Foto-foto perpustakaan keliling, 129
- Lampiran 4. Hasil wawancara dengan pemustaka, 131



## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Analisis Data Metodologi Kualitatif , 18  
Gambar 2 Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Jasa, 23  
Gambar 3 Ukuran Kualitas Layanan Perpustakaan , 26  
Gambar 4 Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan , 36



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan bagi masyarakat umum dengan menyediakan berbagai informasi, ilmu pengetahuan, teknologi, dan budaya, sebagai sumber belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagi seluruh lapisan masyarakat .<sup>1</sup> Sebagai Perpustakaan umum, Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) DIY memberikan berbagai jenis layanan perpustakaan sebagai sarana belajar bagi masyarakat yang penggunaanya tidak terbatas pada kelompok orang-orang tertentu. Salah satu upaya diadakannya perpustakaan umum yaitu agar masyarakat yang tidak mampu dapat menikmati bacaan tanpa mengeluarkan biaya yang besar. Perpustakaan umum untuk membina masyarakat agar gemar membaca sedini mungkin, terutama anak-anak balita, anak usia sekolah, dan masyarakat pada umumnya. Perpustakaan umum menyediakan buku-buku berdasarkan kelompok usia agar sesuai dengan selera dan kebutuhannya.

Tujuan perpustakaan umum yaitu untuk membina dan mengembangkan kebiasaan membaca.<sup>2</sup> Sedangkan fungsinya perpustakaan umum adalah sebagai sarana penyedia informasi bagi publik. Dengan kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat dan meningkatnya kebutuhan akan informasi di era globalisasi ini, pada umumnya masyarakat

---

<sup>1</sup> Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat* (Jakarta : Sagung Selo, 2003), hlm. 32.

<sup>2</sup> Yusuf, Taslimah, *Manajemen Perpustakaan* (Jakarta : Bumi Aksara, 1996), hlm. 17.

perkotaan dan pedesaan semakin haus akan informasi yang akurat, tepat dan cepat, baik cetak maupun elektronik. Tetapi, mengingat akan adanya suatu tembok tinggi yang besar yang memisahkan keduanya, sampai sekarang masih saja terjadi sebuah kesenjangan dalam penyebaran sumber informasi. Maka, tidaklah aneh masih banyak dijumpai masyarakat pedesaan yang masih jauh tertinggal pengetahuannya.

Idealnya setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan informasi, akan tetapi mengingat daya beli masyarakat yang sangat kurang, membeli buku bukan menjadi prioritas. Selain itu juga ada faktor lain yang tidak kalah menggonggonya, yaitu masih mahalannya harga buku. Sehingga memperbesar kemungkinan semakin jauhnya masyarakat dari sumber informasi. Kesulitan untuk pergi ke perpustakaan umum karena faktor geografi, sesuatu yang merupakan masalah umum bagi sebagian besar masyarakat.

Dalam upaya pemerataan informasi, perpustakaan perlu memberikan pelayanan informasi yang tepat dan merata kepada seluruh golongan dan lapisan masyarakat. Salah satu usaha yang dilakukan BPAD dalam mendekatkan koleksi perpustakaan kepada masyarakat yaitu melalui layanan perpustakaan keliling. Perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang bergerak dengan membawa bahan pustaka seperti buku dan lain-lain untuk melayani masyarakat dari suatu tempat ke tempat lain yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan menetap (perpustakaan umum).<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Mastini Hardjoprakoso, *Pedoman Pengelolaan Perpustakaan Keliling* (Jakarta : Perpustakaan Nasional RI, 1992), hlm. 4.

Dengan demikian, kedudukan perpustakaan keliling sebagai perluasan layanan perpustakaan umum, dan diantara tugas dan fungsinya melayani masyarakat yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan menetap, karena dilokasi tersebut belum dapat didirikan perpustakaan karena belum ada dana yang tersedia. Maksud dan tujuan diselenggarakan perpustakaan keliling adalah untuk meratakan layanan informasi dan bahan bacaan kepada masyarakat sampai daerah terpencil dan memperkenalkan buku-buku dan bahan pustaka lainnya kepada masyarakat.

Manfaat perpustakaan keliling bagi masyarakat antara lain dapat menyediakan bacaan-bacaan ringan tetapi bermutu. Koleksi yang tersedia berupa buku bacaan nonfiksi, fiksi, dan majalah. Perpustakaan bertugas menyediakan koleksi yang sesuai dengan minat dan kebutuhannya menjadikan perpustakaan berfungsi sebagai pusat edukatif, informasi, kebudayaan, dan tempat rekreasi. Bahan-bahan pustaka merupakan koleksi penting yang dapat memperkaya perpustakaan. Jenis-jenis koleksi perlu dipahami oleh pustaka dalam rangka pengembangan koleksi khususnya perpustakaan keliling.<sup>4</sup>

Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan perpustakaan umum Provinsi yang memiliki 5 wilayah jangkauan layanan perpustakaan keliling, yaitu; Kabupaten Gunungkidul, Kabupaten Bantul Kabupaten Kulonprogo, Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta. Layanan Perpustakaan Keliling difasilitasi dengan mobil perpustakaan keliling yang berjumlah 5 buah, dengan titik lokasi layanan sejumlah 36 titik lokasi.

---

<sup>4</sup> Yusuf Taslimah, *Manajemen Perpustakaan*, hlm. 21 - 23.

Koleksi perpustakaan keliling meliputi : Buku bacaan untuk anak, buku bacaan untuk remaja, buku pengetahuan umum, buku cerita rakyat, buku bergambar, buku pelajaran, buku dongeng, komik, kamus, ensiklopedi, dll. Koleksi perpustakaan keliling BPAD sebagian besar adalah buku-buku teknologi tepat guna misalnya : buku pertanian, perikanan, peternakan, dan lain-lain. Adapun jumlah koleksi Perpustakaan Keliling BPAD sampai dengan Desember 2012 sejumlah 2.937 judul serta 16.399 eks.

Koleksi perpustakaan keliling BPAD DIY untuk lima (5) kabupaten Kota yaitu : Kota Yogyakarta, kabupaten Bantul, Kabupaten Sleman, Kabupaten Gunung Kidul, serta Kabupaten Kulon Progo judulnya sama padahal karakteristik dan kebutuhan masyarakatnya berbeda, kondisi sosialnya berbeda pula. Hal ini untuk mempermudah proses pengadaan buku.

Adapun data pelayanan perpustakaan keliling BPAD tahun 2011 sampai tahun 2012 dari lima kabupaten/kota DIY adalah sebagian besar (80 %) di sekolah-sekolah sedangkan disekolah sudah ada perpustakaan sekolah dan siswan memanfaatkan hanya pada jam istirahat sekitar 30 menit.

Perpustakaan keliling terbuka bagi masyarakat umum di lingkungan kelurahan, sekolah yang dikunjungi. Sedangkan jam layanan perpustakaan keliling jam 09.00 sampai 12.00. Pada jam tersebut masyarakat sedang beraktifitas kerja. Sedangkan tujuan perpustakaan keliling adalah mengusahakan agar sebanyak mungkin warga masyarakat membaca dan memperoleh informasi (pengetahuan), sehingga dengan membaca dan mendapat informasi itu masyarakat akan menjadi masyarakat yang cerdas, pintar dan penuh daya kreasi.

Menurut Samiyono, perpustakaan dikatakan baik dan berkualitas jika memenuhi beberapa kriteria, yaitu: sumber daya manusia yang berkualitas

dan profesional, koleksi yang relevan dan aktual, system layanan yang baik dan berkualitas, serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Ada beberapa konsep yang harus diperhatikan agar layanan di perpustakaan menjadi berkualitas menurut Supriyanto, yaitu fokus pada pelanggan (kecepatan layanan, ketepatan, keramahan, kenyamanan), obsesi terhadap kualitas, penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan, peningkatan SDM yang berkualitas, dan pemberdayaan pustakawan.<sup>5</sup>

Fokus kepada pemustaka merupakan hal yang tidak bisa ditawar-tawar untuk mewujudkan layanan perpustakaan yang berkualitas. Fasilitas dan semua layanan yang ada di perpustakaan hendaknya dibangun berorientasi kepada kebutuhan pemustakanya. Dengan demikian manajemen perpustakaan perlu mengetahui apa yang sebenarnya menjadi kebutuhan dan keinginan pemustakanya agar dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Layanan perpustakaan yang berkualitas juga membutuhkan pustakawan yang handal. Terlebih di era teknologi saat ini, pustakawan dituntut untuk berjuang dan bekerja lebih keras lagi dalam mengembangkan pengetahuan, ketrampilan serta keahlian dalam bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi serta teknologi informasi. Mau tidak mau pustakawan harus berani dan bersedia melakukan terobosan baru agar dapat mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi di perpustakaan yang dikelolanya. Penguasaan materi ini akan menjadikan pustakawan semakin

---

<sup>5</sup> Supriyono, *Meningkatkan Daya Saing Perpustakaan Melalui TQM, Media Informasi, Vol., XIII, No. 4* (Yogyakarta : Perpustakaan Universitas Gadjah Mada, 2003), hlm. 10 - 13.

professional dalam melaksanakan tugas-tugasnya.<sup>6</sup> Dengan demikian peran petugas perpustakaan sangat penting dalam mewujudkan layanan perpustakaan yang berkualitas.

Instansi-instansi pemerintah atau organisasi penyelenggara Negara lainnya yang memberikan layanan publik, kondisi layanannya terkesan kurang memperoleh perhatian serius, antara lain ditandai oleh proses pelayanan yang cenderung berbelit-belit dan memakan waktu yang lama.<sup>7</sup> Pada banyak praktek di Indonesia, karena perpustakaan bersifat nirlaba, maka kualitas layanan kepada pemustaka/pelanggan tidak menjadi prioritas utama.<sup>8</sup>

Sebagai lembaga yang memberikan layanan publik kepada semua lapisan masyarakat, Perpustakaan Keliling BPAD DIY telah berupaya menyediakan fasilitas dan pelayanan yang baik kepada segenap pemustakanya. Selain itu perpustakaan keliling BPAD juga melakukan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas layanan, diantaranya membentuk forum komunikasi perpustakaan keliling DIY, layanan paket buku, layanan mendongeng, kebijakan-kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas layanan, dan lain sebagainya. Melihat upaya-upaya yang dilakukan Perpustakaan Keliling BPAD DIY tersebut, perpustakaan keliling telah berusaha memberikan layanan yang berkualitas. Peningkatan kualitas

---

<sup>6</sup> Nurazizah, *Usaha Pustakawan dalam Meningkatkan kualitas Layanan Pengguna di Perpustakaan FIB UI, Tesis* (Jakarta : Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, 2009), hlm. 2

<sup>7</sup> Tenny Rosanti, *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan DPR RI, Tesis* (Jakarta : Program Studi Ilmu Administrasi Program Pasca Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, 2005) hlm. 3.

<sup>8</sup> Erland Cahyo Putro, *Analisa Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Surakarta, Tesis* (Jakarta : Program Studi Ilmu Perpustakaan Program Pasca Sarjana Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, 2009, hlm. 1.

layanan perpustakaan keliling DIY belum sesuai dengan keinginan atau harapan pemustaka dan petugas perpustakaan / pustakawan. Bisa jadi strategi yang dilakukan perpustakaan keliling selama ini untuk meningkatkan kualitas layanan tidak berarti apa-apa bagi pemustaka dan bagi petugas perpustakaan/ pustakawan. Dengan demikian kualitas layanan di perpustakaan keliling BPAD ini perlu dievaluasi. Setelah mendapatkan hasil evaluasi kualitas layanan dari pemustaka dan pustakawan, maka akan diketahui apakah strategi yang selama ini diterapkan sudah tepat atau tidak tepat. Untuk mengetahui apakah strategi yang diterapkan sudah tepat atau tidak tepat dengan cara meminta pendapat dari pengguna/ pemustaka dan dari manajemen perpustakaan.

Penelitian peranan perpustakaan keliling dalam meningkatkan layanan perpustakaan di BPAD DIY perspektif pemustaka dengan metode *LibQual*<sup>TM</sup>. Metode ini dipercaya dapat memberikan informasi harapan pemustaka sehingga manajemen perpustakaan akan segera merumuskan tindakan untuk memperbaiki kekurangan yang dirasakan pemustaka.<sup>9</sup> Lebih jauh, *LibQual*<sup>TM</sup> juga dapat membantu dalam perencanaan strategi perpustakaan.

Namun informasi dari pemustaka saja tidak cukup karena petugas perpustakaan atau pustakawan mempunyai posisi yang lebih baik dari pada pemustaka dalam, menilai kualitas teknis perpustakaan. Pemustaka memiliki keterbatasan dalam menilai keseluruhan koleksi perpustakaan. Mereka hanya mengetahui koleksi yang ditekuninya. Petugas perpustakaan berada dalam

---

<sup>9</sup> Mastini Hardjoprakoso, *Pedoman Pengelolaan Perpustakaan Keliling* (Jakarta : Gramedia, 1992), hlm. 4.

posisi yang baik dalam menilai isi koleksi perpustakaan, ketrampilan dan kemampuan petugas perpustakaan / pustakawan yang seharusnya dimilikinya.

Dengan mengetahui gambaran mengenai persepsi kualitas layanan menurut pemustaka maupun petugas perpustakaan/pustakawan diharapkan akan memberikan informasi penting tentang apa yang dirasakan pemustaka dan petugas perpustakaan/ pustakawan. Jika antara pemustaka dan petugas perpustakaan atau pustakawan mempunyai persepsi kualitas layanan sama maka akan mudah bagi manajemen perpustakaan untuk merumuskan tindakan yang perlu diambil. Jika persepsi kualitas layanan antara pemustaka dan petugas perpustakaan atau pustakawan berbeda maka perlu dicari indikator apa saja yang mendasari persepsi keduanya, kemudian menganalisisnya pendapat mana yang benar untuk selanjutnya diambil tindakan. Perbedaan persepsi ini dapat terjadi diantaranya disebabkan kepercayaan diri pustakawan bahwa mereka sudah memberi layanan yang berkualitas sementara pemustaka menilai sebaliknya. Bisa juga terjadi pemustaka menilai kualitas layanan perpustakaan baik karena mereka tidak mengetahui kemampuan minimal yang harus dimiliki pustakawan sementara pustakawan menilai sebaliknya. Informasi-informasi yang dirasakan pemustaka dan petugas perpustakaan atau pustakawan akan sangat relevan bagi manajemen perpustakaan untuk membuat kebijakan dan tindakan untuk mendukung peningkatan kualitas layanan perpustakaan.

Adanya informasi yang relevan akan mampu mengurangi kemungkinan kesalahan dalam pembuatan keputusan dalam bidang layanan pemakai. Apalagi informasi didapat tidak hanya dari pemustaka tetapi juga dari petugas perpustakaan atau pustakawan sehingga diharapkan informasi

yang dikumpulkan dapat dipercaya. Selain itu, penelitian ini juga bermaksud mengetahui upaya-upaya atau strategi yang telah dilakukan oleh perpustakaan keliling BPAD DIY untuk meningkatkan layanannya. Selanjutnya dari informasi tentang layanan dari pemustaka serta strategi yang sudah dilakukan akan memungkinkan bagi perpustakaan untuk membuat strategi layanan baru yang tepat.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasar latar belakang masalah tersebut di atas dapat dirumuskan permasalahan :

1. Bagaimanakah peranan perpustakaan keliling dalam meningkatkan layanan perpustakaan di BPAD DIY ?
2. Strategi apa yang sudah dilakukan oleh perpustakaan keliling BPAD DIY untuk meningkatkan kualitas layanannya ?

## **C. Tujuan dan Manfaat Kajian**

### **1. Tujuan Penelitian ini adalah :**

- a. Untuk mengetahui peranan perpustakaan keliling dalam meningkatkan layanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DIY.
- b. Untuk mengetahui strategi apa saja yang sudah dilakukan perpustakaan keliling BPAD DIY untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan keliling

### **2. Manfaat Penelitian ini**

- a. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi bagi

pelaksanaan layanan perpustakaan keliling (Service/layanan/praktis).

- b. Masukan dalam perumusan kebijakan dan strategi pengembangan layanan perpustakaan keliling (policy/ kebijakan).

#### **D. Kajian Pustaka**

Dari hasil penelitian yang pernah dilakukan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY menunjukkan, bahwa persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan keliling masih terdapat beberapa indikasi yang menunjukkan nilai kurang menggembirakan, seperti kondisi koleksi bahan pustaka yang tidak mutakhir (*out of date*). Susunan buku di rak dan koleksi yang tidak lengkap juga merupakan keluhan yang disampaikan oleh pengguna. Hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang akan berdampak pada kurangnya kualitas pelayanan di perpustakaan.

Pada tahun 2004 dilakukan penelitian oleh Irwanto dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal”. Rancangan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dan kualitatif. Data-data kuantitatif yang diperoleh dideskripsikan secara sistematis dengan tabel tunggal, kemudian untuk mengetahui nilai kualitas pelayanan digunakan indeks kepuasan yang terdapat dalam Kepmendagri Nomor 5 Tahun 2004. Di dalam penelitian tersebut disimpulkan, bahwa kualitas pelayanan adalah baik.<sup>10</sup>

Penelitian *kedua* dilakukan oleh Muhamad Ikhsannudin<sup>11</sup> dengan judul

*"Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Harapan dan*

---

<sup>10</sup> Aros Orwanto, *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal* (Semarang : Program Pasca Sarjana Undip, 2005), hal. iii.

<sup>11</sup> Muhammad Ihsannudin, *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pengguna : Studi Kasus di MAN Insan Cendekia Serpong*, Tesis (Jakarta : Program Studi Kasus Ilmu Perpustakaan Program Pasca Sarjana Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, 2005)

*Persepsi Pengguna : Studi kasus di MAN Insan Cendekia Serpong*".

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pengguna. Penelitian dilakukan oleh Perpustakaan MAN Insan Cendekia Serpong, Kabupaten Tangerang, Propinsi Banten. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *LibQual<sup>TM</sup>*. Empat variabel yang diukur dalam penelitian yaitu, akses informasi (*Access to information*), kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Service*), petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*), dan fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as place*).

Pengambilan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Perpustakaan MAN Insan Cendekia Serpong belum memuaskan responden. Hal ini terlihat dari harapan responden terhadap layanan perpustakaan cukup tinggi, yakni 6,07 untuk minimum dan 7,96 untuk *desired*. Sedangkan persepsi responden adalah 5,80 yang berarti lebih kecil/lebih rendah dari harapan.

Penelitian ketiga yang ditemukan peneliti adalah hasil penelitian yang dilakukan oleh Isnaini Rahmawati<sup>12</sup> dengan judul "Evaluasi Tingkat keterpakaian Koleksi Perpustakaan Keliling BPAD (untuk Kabupaten Sleman)". Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yang bersifat deskriptif kuantitatif. Penelitian ini adalah suatu evaluasi koleksi perpustakaan dengan cara mendiskripsikan data-data untuk kemudian dianalisis sehingga menarik berbagai kesimpulan

---

<sup>12</sup> Isnaini Rahmawati, "Evaluasi Tingkat Keterpakaian Koleksi Perpustakaan Keliling di BPAD DIY (Untuk Kabupaten Sleman), (Skripsi)", Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2009)

tentang tingkat keterpakaian koleksi perpustakaan keliling di BPAD (untuk Kabupaten Sleman). Hasil dari pembahasan dan analisis data, prosentase keterpakaian koleksi secara keseluruhan adalah 37,35 % yang artinya hampir setengah koleksi perpustakaan keliling (untuk Kabupaten Sleman terpakai, sehingga disimpulkan tingkat keterpakaian koleksi rendah.

Penelitian yang keempat yang ditemukan peneliti adalah hasil penelitian yang dilakukan oleh Aeny Kharisma<sup>13</sup> berjudul “Peranan Layanan Perpustakaan Keliling BPAD DIY Sebagai Upaya Meningkatkan Minat Baca di Kabupaten Sleman“. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peran perpustakaan keliling BPAD DIY dalam meningkatkan minat baca di Kabupaten Sleman, mengetahui factor-faktor penghambat dan pendukung perpustakaan keliling BPAD dalam meningkatkan minat baca dan mengetahui upaya-upaya yang dilakukan perpustakaan keliling dalam meningkatkan minat baca di Kabupaten Sleman. Penelitian ini dilakukan di beberapa sekolah dasar di kabupaten Sleman. Adapun metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menghasilkan simpulan bahwa perpustakaan keliling BPAD DIY menjalankan peranannya sebagai sarana dalam meningkatkan minat baca yaitu membantu siswa ,guru, dan masyarakat untuk memberikan pengetahuan dan informasi. Perpustakaan keliling BPAD hendaknya tidak hanya beroperasi di sekolah dasar, akan tetapi juga beroperasi ke desa-desa di wilayah kabupaten Sleman. Penelitian kelima yang ditemukan oleh peneliti adalah hasil

---

<sup>13</sup> Aeny Kharisma. “*Peranan Layanan Perpustakaan Keliling BPAD DIY sebagai Upaya Meningkatkan Minat dan Baca di Kabupaten Sleman, (Skripsi)*, Yogyakarta : Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2009)”

penelitian yang dilakukan oleh Sugiyanto<sup>14</sup> dengan judul “Kinerja Layanan Perpustakaan Keliling BPAD DIY”. Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam mengungkapkan kinerja organisasi perpustakaan pada perpustakaan keliling BPAD DIY. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dan pembahasan data sebagaimana mestinya dapat disimpulkan bahwa ada beberapa tanggapan masyarakat terhadap kinerja layanan perpustakaan keliling di BPAD DIY dan ada kendala-kendala petugas saat melaksanakan kegiatan layanan di perpustakaan keliling BPAD DIY. Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa rekomendasi terhadap pihak perpustakaan daerah yaitu perlunya strategi pemasaran sebagaimana organisasi modern, kampanye citra, dan komprehensif.

Setelah penulis amati dari beberapa hasil penelitian terdahulu, terdapat kesamaan yaitu sama-sama membahas tentang kualitas layanan dan perpustakaan keliling. Penelitian Isnaini Rahmawati dengan judul “Evaluasi Tingkat keterpakaian Koleksi Perpustakaan Keliling BPAD (untuk Kabupaten Sleman)” menjadi inspirasi bagi penulis untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai eksistensi perpustakaan keliling BPAD. Perbedaannya adalah penelitian ini memfokuskan pada kualitas layanan menurut persepsi pemusta sehingga peneliti mempunyai gambaran secara lengkap eksistensi perpustakaan keliling BPAD DIY. Selain yang penulis menggunakan metode yang berbeda dengan peneliti perpustakaan keliling sebelumnya, peneliti mempergunakan metode deskriptif analisis kualitatif

---

<sup>14</sup> Sugiyanto, “*Kinerja Layanan Perpustakaan Keliling BPAD DIY* (Skripsi)”, Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2008).

sehingga penelitian ini bisa lebih mendalam hasilnya.

## **F. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif. Metode yang digunakan harus tepat dan sesuai dengan masalah penelitian. Namun demikian, karena setiap metode pasti memiliki kelemahan dan kelebihan maka dalam penelitian ini digunakan metode penelitian studi kasus dengan analisis kualitatif. Kekuatan yang unik dari studi kasus adalah kemampuan untuk berhubungan sepenuhnya dengan berbagai jenis bukti dokumen, peralatan wawancara dan observasi. Untuk menggali informasi yang dibutuhkan dalam upaya menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian, digunakan pendekatan kualitatif dengan data yang dijelaskan dan dipaparkan dengan kutipan kata-kata, pengujian tidak dilakukan secara statistik, melainkan non statistik.

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, penelitian kualitatif sering disebut metode naturalistic/alamiah yang berarti metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.<sup>15</sup>

### **2. Subjek Penelitian**

Subyek penelitian ini adalah pemustaka dan petugas perpustakaan Keliling BPAD DIY. Lokasi perpustakaan keliling BPAD meliputi 4

---

<sup>15</sup> Suharsini Arikunto, *"Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek"*, (Jakarta : Asdi Maha Satya, 2006), hlm. 142.

(empat) kabupaten dan 1 (satu) Kota Madya di Daerah Istimewa Yogyakarta. Jumlah titik layanan perpustakaan keliling ada 36 (tiga puluh enam) lokasi, setiap kabupaten/kota berbeda-beda jumlah titik layanan tergantung luas wilayahnya. Kabupaten Gunung Kidul mempunyai titik layanan yang paling banyak dikarenakan luas wilayahnya serta lokasinya jauh dari layanan perpustakaan menetap.

Penentuan Informasi pada petugas perpustakaan dan pemustaka dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.<sup>16</sup> Adapun pemustaka yang dipilih sebagai sumber data adalah pemustaka yang secara aktif menggunakan semua fasilitas yang ada di perpustakaan keliling BPAD DIY. Sementara petugas /pustakawan yang dijadikan informan adalah petugas / pustakawan yang bertugas pada layanan perpustakaan keliling.

### **3. Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan untuk memperoleh data/informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini penulis menggunakan 3 (tiga) metode yaitu :

#### **a. Wawancara Mendalam (*In-Depth Interview*)**

Wawancara dilakukan dengan bentuk *unstructured*, dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar

---

<sup>16</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 300.

permasalahan yang akan ditanyakan.<sup>17</sup> Wawancara dilakukan terhadap Kepala Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY, Kepala Bidang Layanan, Ka.Sub.Bid. Layanan, Pemustaka dan pustakawans. Wawancara juga dilakukan dengan 5 pemustaka di masing-masing Kabupaten/ Kota, sehingga jumlah responden 30 orang, sedangkan pustakawan (petugas layanan) berjumlah 5 orang. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 30 (tiga puluh) orang, adapun informan pemustaka terdiri dari 10 orang guru, 6 orang masyarakat umum dan 14 siswa di kabupaten/kota DIY.

Jumlah informan dalam penelitian ini terbagi dalam 10 lokasi perpustakaan keliling BPAD DIY di kabupaten/kota DIY diharapkan 10 lokasi tersebut dapat menjadi tolak ukur dari kualitas layanan perpustakaan keliling BPAD DIY .

#### **b. Observasi Partisipatif**

Teknik observasi ini mengharuskan peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.<sup>18</sup> Dalam hal ini peneliti melibatkan diri dalam layanan perpustakaan keliling kepada pemustaka sehingga mengetahui layanan yang diberikan petugas kepada pemustaka serta fasilitas-fasilitas perpustakaan keliling yang disediakan

#### **c. Dokumentasi**

Studi dokumen merupakan bagian dari metode dari

---

<sup>17</sup> Sugiono, *Metode*, hlm. 320

<sup>18</sup> Ibid, hlm. 310

penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.<sup>19</sup> Dalam hal ini peneliti mencari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan Layanan Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY. Misalnya : buku kunjungan, statistik keanggotaan, data sirkulasi , statistik peminjaman, dll.

#### 4. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada analisis kualitatif dari Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, yang terdiri dari tiga kegiatan.

##### a. Reduksi Data

Reduksi data (*data reduction*), yaitu proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.<sup>20</sup> Semua hasil wawancara penulis dengan informan yang cukup banyak, dicatat secara teliti dan terinci. Selanjutnya penulis merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu atau tidak sesuai dengan tujuan penelitian. Reduksi data meliputi :

- 1) Meringkas data
- 2) Mengkode
- 3) Menelusur tema

---

<sup>19</sup> Ibid., hlm. 329.

<sup>20</sup> Ibid., hlm. 338

#### 4) Membuat gugus-gugus

Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajam, mengolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Cara reduksi data adalah :

- a) Seleksi ketat atas data
- b) Ringkasan atau uraian singkat
- c) Menggolongkannya dalam pola yang lebih luas.

#### **b. Validitas (keabsahan) Data**

Keabsahan bentuk batasan berkaitan dengan suatu kepastian bahwa yang berukuran benar-benar merupakan variabel yang ingin diukur. Keabsahan ini juga dapat dicapai dengan proses pengumpulan data yang tepat. Salah satu caranya dengan proses triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Jenis triangulasi yang digunakan adalah triangulasi data yang menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.

#### **c. Penyajian Data**

Penyajian data (*display*), penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk

menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.<sup>21</sup> Penyajian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teks yang bersifat naratif. Reduksi data yang telah didapat dalam tahap wawancara, kemudian dianalisis secara mendalam. Pada tahapan ini penulis melakukan pencocokkan hasil data lapangan dengan dokumen, pengamatan di lapangan, wawancara dengan manajemen perpustakaan. Dalam penelitian ini banyak ditemukan bahwa data hasil lapangan mengalami perkembangan data.

#### **d. Penarikan Kesimpulan**

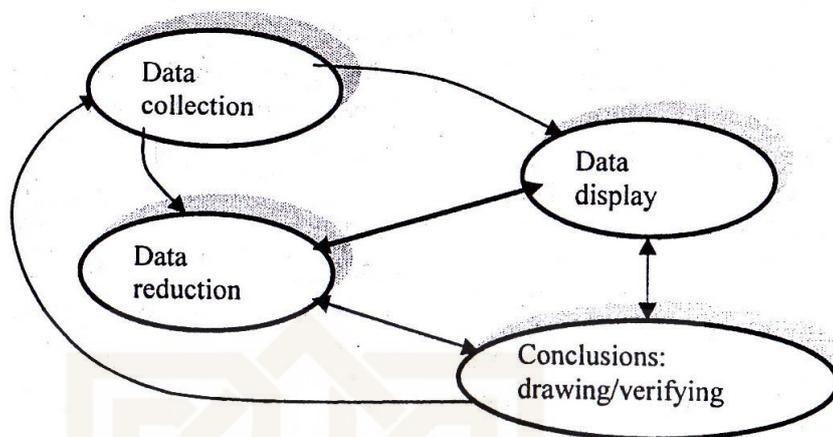
Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.<sup>22</sup> Pada tahapan ini penulis membuat kesimpulan berupa gambaran secara objektif, sehingga gambaran tentang persepsi kualitas layanan perpustakaan keliling antara pemustaka dan pustakawan di Perpustakaan Keliling BPAD menjadi jelas. Kesimpulan yang diambil ini tentu didasarkan pada bukti-bukti yang kuat.

Langkah-langkah analisis data komponennya sebagai berikut :

---

<sup>21</sup> Ibid, hlm. 341.

<sup>22</sup> Ibid, hlm. 345.



**Gambar 1 Analisa data penelitian Kualitatif**

### G. Sistematika

Sistematika pembahasan bertujuan untuk menunjukkan rangkaian pembahasan secara sistematika sehingga terlihat jelas kerangka tesis yang akan dikemukakan.

Bab pertama diuraikan tentang latar belakang dan alasan-alasan yang menyebabkan penulis tertarik untuk meneliti koleksi dan layanan perpustakaan keliling BPAD DIY tinjauan dari pemustaka dan pustakawan. Ditulis juga tentang rumusan masalah yang akan dipecahkan dalam penelitian ini, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka yang berupa penelitian sejenis yang pernah diteliti, metode penelitian yang di gunakan dan sistematika pembahasan.

Bab kedua membahas landasan teori yang luas digunakan dalam konsep peningkatan layanan perpustakaan keliling di BPAD DIY perspektif . pemustaka. Lebih lanjut bab ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan, Kerangka Konseptual LibQual<sup>+TM</sup>, Sejarah LibQual<sup>+TM</sup>,

Dimensi LibQual<sup>TM</sup>, konsep peningkatan Layanan, Konsep perspektif pemustaka serta konsep Petugas Perpustakaan/ pustakawan, Konsep Layanan Perpustakaan Keliling.

Pada bab ketiga, gambaran umum Perpustakaan Keliling BPAD. Gambaran umum perpustakaan keliling BPAD terdiri dari sejarah dan perkembangan perpustakaan keliling BPAD, fungsi perpustakaan keliling serta struktur organisasi perpustakaan keliling BPAD. Dalam bab ini juga dijelaskan tujuan perpustakaan keliling, Lokasi perpustakaan keliling, Koleksi perpustakaan keliling, Keanggotaan, serta jenis layanan perpustakaan keliling BPAD.

Inti dari penelitian ini ada pada bab empat yang berisi tentang analisa peranan perpustakaan keliling dalam meningkatkan layanan di BPAD DIY menurut perspektif Pemustaka, serta strategi-strategi BPAD DIY untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan keliling.

Bab terakhir dari penelitian ini adalah bab lima ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang diberikan oleh penulis untuk pengembangan perpustakaan keliling. BPAD DIY

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa peranan perpustakaan keliling dalam meningkatkan layanan perspektif pemustaka di BPAD DIY berdasarkan dimensi *LibQual* adalah sebagai berikut.

##### **1. Dimensi *Affect of Service***

Perspektif informan pada dimensi *affect of service* adalah baik positif dengan indikator peningkatan layanan : sikap petugas sopan dan ramah, kepedulian/ perhatian petugas kepada pemustaka kemampuan petugas berkaitan dengan layanan yang disediakan perpustakaan dan berkomunikasi secara efektif semua petugas berpenampilan rapi dan mencerminkan diri sebagai seorang petugas.

##### **2. Dimensi *Information Control***

Perspektif informan pada dimensi *information control* adalah cukup baik positif dengan indikator peningkatan layanan : jam buka layanan perpustakaan sesuai dengan janji yang diberikan oleh perpustakaan, petugas sudah melakukan bimbingan penelusuran secara maksimal.

##### **3. Dimensi *Library as Place***

Perspektif informan pada dimensi *library as place* adalah baik (positif) dengan indikator peningkatan layanan : letak tempat

perpustakaan keliling sudah strategis, kenyamanan mobil keliling cukup baik, dan fasilitas dan peralatan mobil keliling cukup baik. Penilaian positif ini disertai harapan informan agar perpustakaan keliling lebih sering melayani pemustaka di tempat yang jauh dari perpustakaan menetap, lebih memperhatikan kerapian, mengubah *layout* letak koleksi, dan penambahan beberapa fasilitas seperti komputer, jaringan internet, *televisi* dan lain-lain.

Peranan perpustakaan keliling dalam meningkatkan layanan perpustakaan sudah melakukan beberapa strategi yaitu :

1. Menetapkan tujuan dan fungsi perpustakaan keliling
2. Menetapkan prosedur teknis pengembangan koleksi perpustakaan keliling
3. Peningkatan kualitas SDM dengan memberikan izin beajar dan mengadakan beberapa pelatihan untuk petugas;
4. Menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pemustaka;
5. Membuat uraian kerja dan uraian jabatan bagi petugas;
6. Menetapkan SOP (Standard Operating System) untuk setiap pekerjaan yang ada di Perpustakaan keliling.
7. Memperbaiki penampilan petugas dengan membuat seragam khusus untuk petugas layanan di BPAD DIY.
8. Memanfaatkan teknologi informasi seperti internet
9. Mengkomunikasikan secara lengkap peran dan kewajiban setiap pemustaka selama proses penyampaian jasa;
10. Melakukan promosi perpustakaan keliling melalui mendongeng dan bimbingan pembaca.

## B. Saran

Dari kesimpulan di atas, sebagai tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Keliling BPAD, penulis menyarankan agar strategi yang sudah dilakukan diteruskan lagi, disosialisasikan kepada petugas dan pemustaka, dan dilaksanakan dengan konsisten yang tinggi serta dievaluasi secara berkala. Perpustakaan keliling hendaknya menambah beberapa strategi lagi yaitu menyediakan layanan internet, wifi area, dan koleksi elektronik. Selain itu perpustakaan keliling hendaknya memperhatikan hal-hal berikut ini :

1. Melakukan pelatihan tentang layanan prima dan *sosial skill* kepada petugas perpustakaan keliling serta rotasi petugas perpustakaan keliling.
2. Memilih secara cermat lokasi perpustakaan keliling sehingga adanya sinkronisasi antara koleksi dan lokasi.
3. Perlu adanya koordinasi dan komunikasi yang baik antara petugas BPAD,petugas Perpustakaan Kabupaten/Kota, masyarakat yang dilayani dan pengambil kebijakan.
4. Layanan perpustakaan keliling perlu menyesuaikan dengan waktu yang tersedia di masyarakat.
5. Manajemen perpustakaan perlu melakukan evaluasi kualitas layanan dengan metode *LibQual* secara berkala, sehingga dapat diketahui harapan-harapan pemustaka, apa yang telah dilakukan petugas dan apa yang perlu ditingkatkan dalam layanan perpustakaan keliling
6. Hasil dari evaluasi kualitas layanan perpustakaankeliling yang dilakukan secara berkala hendaknya dijadikan dasar pengambilan keputusan dalam meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan keliling BPAD DIY.
7. Promosi perpustakaan keliling perlu ditingkat terus.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aros Orwanto, *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal* (Semarang : Program Pasca Sarjana Undip, 2005).
- Aeny Kharisma. *Peranan Lantaran Perpustakaan Keliling BAPD DIY sebagai Upaya Meningkatkan Minat dan Baca di Kabupaten Sleman, (Skripsi)*, Yogyakarta : Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2009).
- Sugiyanto, "*Kinerja Layanan Perpustakaan Keliling BPAD DIY (Skripsi)*", Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2008).
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Asdi Mahasatya, 2006.
- Aros Orwanto, *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal* (Semarang : Program Pasca Sarjana Undip, 2005).
- Bastian, Aulia Reza, *Reformasi Pendidikan : Langkah-langkah Pembaharuan dan Pemberdayaan Pendidikan dalam rangka Desentralisasi Sistim Pendidikan Indonesia*, Yogyakarta: Lappera Pustaka Utama, 2002.
- Bryson, John ML, *Perencanaan Strategis bagi Organisasi*, penerjemah M. Miftahuddin, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 1999.
- Chernik, Barbara E, *Introduction to Library Services*, Colorado : Libraries Unlimited Inc, 1992.
- Cook, Colleen and Maciel, Michael, "A Decade of Aseessment at a Research-Extensive University Library Using LibQual", dalam *Res Libr Issues*, No 27 Agustus 2010.
- Cook, Colleen; Heath, Fred and Thomson, Bruce, "Zona of Tolerance" in Perception of Library Service Quality : A LibQual Study, *Portal : Libraries and the Academy*; vol. 3,no." 1; Academic Research Library, Maryland: The Johns Hopkins University Press, 2003.
- Davis, Goethes, *Pelayanan Organisasi dan Manajemen*, Jakarta : Rineka Cipta, Davis, MaShana and Kyrillidou, Martha, *LibQual\*™ Prosedur Manual* , Washington DC : Association of Research Libraries, 2009.

- Forte, Eric, "Assess, Improve, and Share : Using Libqual"\*™ to Provide a Quick and Easy Assessment for Accreditors, Administrator, and User" dalam *The Idaho Librarian*, Vol 59, No 2. 2009.
- Garthwait, Clayton and Richardson, Elizabeth A., "*LibQual*\*™ in a Consortium : KLN's Challenges and Considerations" dalam *New Library World*, Vol. 109No.1 1/12, 2008.
- Hadna, Ida Nur'aini, Human "Pustakawan" Error dalam *The Key Word Perpustakaan di Mata Masyarakat*, Labibah Zain (editor), Yogyakarta : Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, Perpustakaan Kota Yogyakarta, dan [Blogfam.com](http://Blogfam.com), 2001.
- Hernon, Peter and Airman, Ellen, *Service Quality in Academic Libraries*, New Jersey : Ablex Publishing Corporation, 1995.
- Hunger, J David dan L, Thomas, *Managemen Strategis*, penerjemah Julianto Agung Ed. II, Yogyakarta: Andi, 2003.
- Ihsannudin, Muhammad, *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pengguna : Studi Kasus di MAN Insan Cendekia Serpong* (Tesis) Jakarta : Program Studi Ilmu Perpustakaan Program Pasca Sarjana Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, 2005.
- Isnaini Rahmawati, "*Evaluasi Tingkat Keterpakaian Koleksi Perpustakaan Keliling di BPAD DIY (Untuk Kabupaten Sleman)*, (Skripsi)", Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2009)
- Jones, Sherri and Kayongo, Jessica, "Identifying Student and Faculty Needs throught LibQual: An Analysis of Qualitative Survey Comments" dalam *Coll Res Libr* 69 no 6 2008.
- LAN, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Jakarta : LAN, 2003.
- Laugu, Nurdin, Pustakawan Adalah Nabi Informasi, Benarkah? dalam *The Key Word Perpustakaan di Mata Masyarakat*, Labibah Zain (editor), Yogyakarta : Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, Perpustakaan Kota Yogyakarta, dan [Blogfam.com](http://Blogfam.com), 2001.
- Mafar, Fiqru, Kompetensi Sosial Pustakawan (Studi Kasus Perpustakaan SMAN 1 Pleret BantuI Yogyakarta) dalam *The Key Word Perpustakaan di Mata Masyarakat*, Labibah Zain (editor), Yogyakarta : Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, Perpustakaan Kota Yogyakarta, dan [Blogfam.com](http://Blogfam.com), 2001.

- Malthis, Robert L. dan Jackson, John H, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, alih bahasa Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira Hie, buku I, Jakarta : Salemba Empat,2001.
- Muhammad Ihsannudin, *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pengguna : Studi Kasus di MAN Insan Cendekia Serpong, Tesis* (Jakarta : Program Studi Kasus Ilmu Perpustakaan Program Pasca Sarjana Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, 2005)
- Mulyana, Dedi, *Umu Komunikasi, suatu Pengantar*, Bandung : Remaja Rosdakarya,2001.
- Mustofa, Badollahi, *Materi Pokok Promosi Jasa Perpustakaan*, Jakarta : Universitas Terbuka, 1996.
- Nashruddin; Khotimah, Khusnul; Astuti, Sri, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Kesenjangan (Gap Analysis) pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta", Yogyakarta : Penagama, Vol.XIX, No.2 Mei-Agustus 2010.
- Nurazizah, *Usaha Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Perpustakaan FIB UI (Tesis)*, Jakarta : Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, 2009;
- Nurlaela dan Maksum, "Akses Informasi dan persepsi diklat terhadap Jasa Perpustakaan" dalam *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, Yogyakarta, Vol. 13., No. 3.
- Nuroto, Bambang Heru dkk, *Guide Book Perpustakaan UIN sunan Kalijaga Yogyakarta*, Yogyakarta: Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, 2010.
- Putro, Erland Cahyo, *Analisa Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Surakarta (Tesis)*, Jakarta : Program Studi Ilmu Perpustakaan Program Pasca Sarjana Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, 2009.
- Qolyubi, Syihabuddin dkk, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab IAIN Sunan Kaiijaga, 2003.
- Rosanti, Tenny, *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan DPR RI (Tesis)*, Jakarta : Program Studi Ilmu Administrasi Program Pasca Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, 2005.

- Samiyo, David, "Pengelolaan Perpustakaan dan Permasalahannya" dalam Seminar Sehari Fungsi Perpustakaan dala Era Globalisasi Informasi, Salatiga,25 Juli 1995.
- Sastrohadiwiryo, Siswanto, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia : Pendekatan Administratifdan Operasional*, Jakarta : PT Bumi Aksara, 2002.
- Saunders, E. Stewart, *LibQual Phenomena : Who judges Quality?*, *Reference & User Service Quarterly*, vol. 47, issue 1; Academic Research, New York: American Library Asosiation, 2007.
- Seeker, Karen R. dan Wilson, Joe B., *Menyusun Rencana Kinerja Karyawan*, penerjemah Ramelan, Jakarta: Penerbit PPM, 2000.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta : Bumi Aksara, 2007.
- Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta :Gramedia Pustaka Utama, 1991.
- Sri Sumekar, Pedoman penyelenggaraan perpustakaan keliling. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI, 2009
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2010.
- Sugiyanto, "Kinerja Layanan Perpustakaan Keliling BPAD DIY (Skripsi)", Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2008).
- Supranto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untukk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta, 1997.
- Supriyono, "Meningkatkan Daya Saing Perpustakaan Melalui TQM" daiam *Media Informasi* Vol. XIII.No.14. Th. 2003.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S, *Tiga Puluh Enam Kasus Kebijakan Publik Asli Indonesia*, Yogyakarta : BPFU UGM, 2004.
- Tjiptono, Fandy dan Fandy, Gregorius, *Service, Quality, dan Statisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2005.
- Tjiptono, Fandy ,*Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta : Andi Offset, 2008.
- Tjiptono, Fandy dan Candra, Gregorius, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2007.

Toruan, Rayendra L, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : Elok Media Komputindo, 2004.

ang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2007.

Wicaksono, Agung,,*Kualitas Layanan Perpustakaan Pendidikan Nasional Berdasarkan Harapan dan Persepsi Anggota* (Skripsi), Jakarta : Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia, 2008.

I History of *Libqual*<sup>+</sup>™, [http://www.libqiial.org/about/about Iq/history Iq](http://www.libqiial.org/about/about%20Iq/history%20Iq). Diakses tanggal 02 Februari 2014.

LibQual<sup>+</sup>™ : Defining and Promoting Library Service Quality. <http://old.libqual.org/About/Information/index.cfm>. Diakses tanggal 4 Februari 2014.

Pace University Library- LibQUAL+ Results Summary 2003 & 2006 [www.pace.edu/librarv/...librarv/.../LibOIJAL%20Hxec%20Summary%20Re...](http://www.pace.edu/librarv/...librarv/.../LibOIJAL%20Hxec%20Summary%20Re...) Diakses tanggal 4 Februari 2014.



**LAMPIRAN**

Lampiran 1

TABEL 16

STATISTIK BULANAN OPERASIONAL PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING  
BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI DIY TAHUN 2011  
KABUPATEN/KOTA

BULAN	LOKASI	PENGUNJUNG		ANGGOTA				PEMINJAM		BUKU				GOLONGAN									
				BARU		TOTAL				DIBACA		DIPINJAM											
		PEL	UM	PEL	UM	PEL	UM	PEL	UM	F	NF	F	NF	000	100	200	300	400	500	600	700	800	900
JAN	GUNUNG KIDUL	619	108			699	108	543	103	574	291	112	762	68	59	106	122	63	64	139	76	112	65
FEB		634	102			732	114	523	78	432	235	133	601	53	52	76	95	53	59	95	61	133	57
MAR		700	124			732	114	544	91	623	297	126	762	68	59	106	122	63	64	139	76	126	65
APRIL		655	123			732	114	432	104	600	203	165	403	54	43	12	27	19	56	73	76	165	43
MEI		758	111	111	16	843	130	785	88	424	418	339	436	36	56	123	147	47	49	132	53	112	48
JUNI		771	112	9	4	852	134	618	85	340	294	394	332	37	52	102	104	51	48	106	57	87	82
JULI		664	94	11	2	864	136	618	85	340	294	394	332	37	52	102	104	51	48	106	57	87	82
AGUS		925	144			864	136	856	123	462	406	573	481	55	88	139	141	62	75	160	76	131	120
SEPT		820	167					675	160	543	265	132	778	43	76	100	143	23	43	98	172	132	90
OKT		756	143					612	176	465	367	176	765	33	69	80	98	65	190	54	65	176	111
NOV		600	100					753	66	423	298	200	698	49	50	54	56	46	56	102	190	200	95
DES		614	87					502	87	276	102	122	312	32	43	32	15	32	65	26	20	112	47
JUMLAH		8,516	1,415	131	22	6,318	986	7,461	1,246	5,502	3,470	2,866	6,662	565	699	1,032	1,174	575	817	1,230	979	1,573	905

TABEL 17  
 STATISTIK BULANAN OPERASIONAL PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING  
 BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI DIY TAHUN 2011  
 KABUPATEN/KOTA

BULAN																							
BULAN	LOKASI	PENGUNJUNG		ANGGOTA				PEMINJAM		BUKU				GOLONGAN									
				BARU		TOTAL				DIBACA		DIPINJAM											
		PEL	UM	PEL	UM	PEL	UM	PEL	UM	F	NF	F	NF	000	100	200	300	400	500	600	700	800	900
JAN	BANTUL	221	196			214	225	142	149	318	650	147	328	32	23	128	16	21	32	14	41	147	21
FEB		279	159			245	242	185	113	242	669	34	433	40	15	131	12	25	79	72	42	34	17
MAR		293	200	14	13	259	245	182	154	285	757	36	454	26	2	142	4	26	131	77	33	36	13
APRIL		187	199			259	249	132	112	298	365	298	233	25	43	12	1	27	25	22	22	298	56
MEI		336	217			260	249	238	185	341	861	73	509	44		140	5	27	149	88	42	73	14
JUNI		268	169	3		263	249	202	145	237	647	46	426	28		108	6	17	124	83	38	54	14
JULI		277	182			260	249	207	151	289	700	69	436	23		147	4	16	109	68	58	56	24
AGUS		196	168	4		254	249	115	134	248	259	41	341	27	2	107	11	6	91	55	29	41	13
SEPT		223	177			264	249	181	153	325	663	50	430	5	2	125		31	96	93	67	50	11
OKT		260	165			264	249	236	128	276	700	73	445	7	2	125		28	100	74	70	73	39
NOV		267	169			264	249	245	111	223	654	43	422	12	4	113	9	6	76	102	71	43	29
DES		201	110			264	249	198	100	254	387	40	220	8	5	90	17	32	43	3	22	40	
JUMLAH		3,008	2,111	21	13	3,070	2,953	2,263	1,635	3,336	7,312	950	4,677	277	98	1,368	85	262	1,055	751	535	945	251

TABEL 18  
 STATISTIK BULANAN OPERASIONAL PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING  
 BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI DIY TAHUN 2011  
 KABUPATEN/KOTA

BULAN	LOKASI	PENGUNJUNG		ANGGOTA				PEMINJAM		BUKU				GOLONGAN									
				BARU		TOTAL				DIBACA		DIPINJAM											
		PEL	UM	PEL	UM	PEL	UM	PEL	UM	F	NF	F	NF	000	100	200	300	400	500	600	700	800	900
JAN	KULONPROGO	345	39					432	68	376	200	91	294	28	35	27	33	30	39	42	38	91	22
FEB		325	59					296	51	281	315	99	304	24	35	76	43	21	9	33	42	99	23
MAR		787	81					321	59	259	310	132	461	59	50	53	20	44	68	66	69	132	32
APRIL		678	96					337	41	210	256	142	411	42	29	34	65	59	60	76	32	142	14
MEI		345	102							245	302	200	310	23	28	30	43	19		54	60	200	
JUNI		275	99							265	391	214	376	32	11	58	56	18	68	90	12	214	30
JULI		263	65							308	376	197	400	12	38	42	20	3	48			197	25
AGUS		496	207					402		210	354	176	264		26	13	27	8	18	8	10	176	4
SEPT		325	67							220	287	143	288	32	12	10	1	3	22	14	1	143	18
OKT		352	120							238	276	130	345			45	34	5	38	27	21	130	50
NOV		395	88							247	340	123	360	88	30	22	21	38	21			123	17
DES		240	39							256	288	88	267	43	32	11	20	21	20			88	32
JUMLAH		4,826	1,062	-	-	-	-	1,788	219	3,115	3,695	1,735	4,080	383	326	421	383	269	411	410	285	1,735	267

TABEL 19  
 STATISTIK BULANAN OPERASIONAL PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING  
 BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI DIY TAHUN 2011  
 KABUPATEN/KOTA

BULAN	LOKASI	PENGUNJUNG		ANGGOTA				PEMINJAM		BUKU				GOLONGAN									
				BARU		TOTAL				DIBACA		DIPINJAM											
		PEL	UM	PEL	UM	PEL	UM	PEL	UM	F	NF	F	NF	000	100	200	300	400	500	600	700	800	900
JAN	YOGYAKARTA	278	46					186	31	138	178	224	125	17	13	14	19		10	13	31	224	8
FEB		556	57					494	48	455	337	354	176	61	17	23	41				25	354	9
MAR		330	26					248	22	200	122	151	91	7	6	13	9		10	25	7	151	8
APRIL		320	30					234	21	198	101	151	189	6	8	44	29	6	56	19	6	143	10
MEI		269	105					242	98	218	204	204	202	141	18	18	93	19		7	74	3	17
JUNI		244	96					197	71	212	189	153	102	19	15	68	18	16	6	49	6	64	13
JULI		134	99					130	122	82	141	140	90	12	12	46	12	6	8	46	3	65	9
AGUS		49	57					39	52	90	54	60	30	2	3	33		3		21		29	2
SEPT		132	100					97	76	98	165	102	112	2	4	17	12			54	13	112	
OKT		232	65					154	65	187	200	65	245	39	42	12	10	18		59	65	65	
NOV		210	65					176	50	87	218	77	250	8	67	94	4	8	32		35	77	7
DES		98	42					66	32	102	100	54	123	9	18	12	45	12		16	2	54	9
JUMLAH		2,852	788	-	-	-	-	2,263	688	2,067	2,009	1,735	1,735	323	223	394	292	88	122	309	267	1,341	92

TABEL 20  
 STATISTIK BULANAN OPERASIONAL PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING  
 BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI DIY TAHUN 2011  
 KABUPATEN/KOTA

BULAN	LOKASI	PENGUNJUNG		ANGGOTA				PEMINJAM		BUKU				GOLONGAN									
				BARU		TOTAL				DIBACA		DIPINJAM											
		PEL	UM	PEL	UM	PEL	UM	PEL	UM	F	NF	F	NF	000	100	200	300	400	500	600	700	800	900
JAN	SLEMAN	4,778	26			716		281	20	295	310	186	200	105	88	96	84	11	33	69	5	186	9
FEB		1,031	29			816		635	23	347	399	207	578	107	105	126	11	38	96	31	207	207	37
MAR		1,287	43	4		687	31	133	92	172	520	94	660	133	68	109	97	2	93	98	41	94	19
APRIL		1,002	32			687	31	123	23	144	276	106	456	100	57	99	43		65	45	29	106	18
MEI		841	61					588	52	372	340	306	631	168	76	97	100	24	98	146	89	119	28
JUNI		638	52	64		687	31	506	39	269	322	184	355	61	39	50	43	13	77	65	38	123	10
JULI		337	49			687	31	250	34	192	178	67	298	42	3	34	33	15	34	35	36	25	10
AGUS		289	45	50		737	31	216	24	122	164	86	172	32	27	20	35	12	26	22	24	54	6
SEPT		345	25			737	31	214	20	298	204	76	112	12	28	34	5	12		12		76	9
OKT		244	23			737	31	224	19	245	287	45	203	18	32	48	28	13	20	28	6	45	10
NOV		654	27			737	31	198	27	301	314	98	198	21	54	11	32	12	16	17	18	98	17
DES		312	29			737	31	198	23	199	220	220	220	10	12	49	8	7	28	6	86	104	14
JUMLAH		11,758	441	118	-	7,965	279	3,566	396	2,956	3,534	1,675	4,083	809	589	773	519	159	586	574	579	1,237	187

TABEL 21  
 STATISTIK BULANAN OPERASIONAL PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING  
 BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI DIY TAHUN 2012  
 KABUPATEN/KOTA

BULAN	LOKASI	PENGUNJUNG		ANGGOTA				PEMINJAM		BUKU				GOLONGAN									
				BARU		TOTAL				DIBACA		DIPINJAM											
		PEL	UM	PEL	UM	PEL	UM	PEL	UM	F	NF	F	NF	000	100	200	300	400	500	600	700	800	900
JAN	GUNUNG KIDUL	325	29					436	66	395	156	265	120	28	35	27	33	30	39	42	38	91	22
FEB		325	59					296	51	281	315	247	186	21	23	42	44	42	41	41	35	116	28
MAR		711	71					649	52	255	305	253	287	59	54	53	100	44	68	66	69	132	32
APRIL		673	48					550	38	317	460	290	485	91	79	82	89	90	75	105	28	105	31
MEI		555	72					442	73	469	224	201	299	29	52	55	52	42	49	20	44	109	48
JUNI		432	81					361	76	381	425	226	326	59	57	58	60	43	51	39	48	89	48
JULI		432	76					298	101	376	203	234	176	53	14	12	24	21	7	33		234	12
AGUS		412	66					287	110	335	237	273	251	43	23	67	28	51	48	39	12	188	32
SEPT		406	68					319	23	331	228	204	249	22	58	44	76	52	42	68		204	31
OKT		411	89					226	28	245	221	138	436	21	45	55	78	65	34	64	32	138	42
NOV		402	75					288	80	176	256	145	244	45	29	18	15	40	25	24	12	145	36
DES		398	65					256	51	187	203	168	207	26	31	29	31	25	23		23	168	19
JUMLAH		5,482	799	-	-	560	240	4,408	749	3,748	3,233	2,644	3,266	497	500	542	630	545	502	541	341	1,719	381

TABEL 22

STATISTIK BULANAN OPERASIONAL PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING  
BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI DIY TAHUN 2012  
KABUPATEN/KOTA

BULAN

BULAN	LOKASI	PENGUNJUNG		ANGGOTA				PEMINJAM		BUKU				GOLONGAN									
				BARU		TOTAL				DIBACA		DIPINJAM											
		PEL	UM	PEL	UM	PEL	UM	PEL	UM	F	NF	F	NF	000	100	200	300	400	500	600	700	800	900
JAN	YOGYAKARTA	278	46					186	31	138	178	224	125	17	13	14	19		10	13	31	224	8
FEB		556	57					494	48	455	337	354	176	61	17	23	41				25	354	9
MAR		330	26					248	22	200	122	151	91	7	6	13	9	6	10	25	7	151	8
APRIL		522	92					418	67	460	91	66	81		24	3	28	1	11	5	9	66	
MEI		290	72					275	50	375	348	102	57		2	3	7		16	4	13	102	12
JUNI		361	58					302	39	194	165	159	102	14	20	25	17	21	20	20	26	159	17
JULI		199	69					190	40	187	165	200	98	13	23	26	21	25	29	26	36	200	
AGUS			55						50	27	33	29	29	3		11	2			17		29	
SEPT		100	54					86	43	86	122	57	82	9	8	29	5		2	38	1	57	6
OKT		198	110					168	96	208	180	174	135	19	24	69	9	4	4	53	2	174	8
NOV		241	137					176	104	326	223	71	110	8	21	64	9	3	61	4	8	117	8
DES		321	98					120	88	157	176	113	153	45		98	12	7		34	23	45	2
JUMLAH		3,396	874	-	-	560	240	2,663	678	2,813	2,140	1,700	1,239	196	158	378	179	67	163	239	181	1,678	78

TABEL 23

STATISTIK BULANAN OPERASIONAL PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING  
 BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI DIY TAHUN 2012  
 KABUPATEN/KOTA

BULAN

BULAN	LOKASI	PENGUNJUNG		ANGGOTA				PEMINJAM		BUKU				GOLONGAN									
				BARU		TOTAL				DIBACA		DIPINJAM											
		PEL	UM	PEL	UM	PEL	UM	PEL	UM	F	NF	F	NF	000	100	200	300	400	500	600	700	800	900
JAN	GUNUNG KIDUL	717	112	87	11	699	108	687	98	562	284	454	371	68	59	106	122	63	64	139	76	93	65
FEB		607	91	33	4	732	114	568	78	485	225	401	182	53	52	76	95	53	59	95	61	83	57
MAR		717	112	87	11	699	108	678	98	562	284	454	371	68	59	106	122	63	64	139	76	93	65
APRIL		1,027	189	12	16	845	155	948	157	817	311	680	561	57	93	158	160	78	96	174	123	161	131
MEI		891	187	18	13	863	168	927	161	820	290	666	518	68	110	158	157	67	85	163	105	167	110
JUNI		816	173	7	5	870	173	777	156	588	288	662	394	52	68	159	149	59	77	159	110	128	95
JULI		646	214	3	4	872	176	616	219	499	411	507	422	51	86	156	176	51	64	139	49	105	52
AGUS		621	197	3	3	801	164	597	211	443	435	440	337	54	80	127	157	57	72	118	62	98	62
SEPT		1,186	209	13	3	888	182	1,132	194	784	639	759	626	81	121	197	249	89	97	189	99	160	123
OKT		921	86			888	182	687	96	500	425	422	183	67	50	66	116	67	85	92	78	117	32
NOV		903	88			888	182	598	87	432	405	376	155	42	21	34	99	84	42	86	36	78	9
DES		601	72			888	182	346	65	418	266	360	124	34					53	45	19	154	32
JUMLAH		9,653	1,730	263	70	560	240	8,561	1,620	6,910	4,263	6,181	4,244	695	799	1,343	1,602	731	858	1,538	894	1,437	833

TABEL 24

STATISTIK BULANAN OPERASIONAL PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING  
BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI DIY TAHUN 2012  
KABUPATEN/KOTA

BULAN

BULAN	LOKASI	PENGUNJUNG		ANGGOTA				PEMINJAM		BUKU				GOLONGAN									
				BARU		TOTAL				DIBACA		DIPINJAM											
		PEL	UM	PEL	UM	PEL	UM	PEL	UM	F	NF	F	NF	000	100	200	300	400	500	600	700	800	900
JAN	BANTUL	221	196			214	225	142	149	318	650	79	360	32	23	128	16	21	32	74	41	47	21
FEB		132	144			214	225	61	113	181	431	37	248	10	18	85	16	20	18	46	28	27	15
MAR		296	208			214	225	192	156	314	715	105	399	68	22	132	30	31	36	64	48	37	26
APRIL		261	177			214	225	114	135	261	564	53	328	39	14	117	27	32	52	14	18		
MEI		243	128		10	214	235	176	123	300	590	72	350	30	15	109	15	28	43	69	51	40	20
JUNI		258	156	10		224	235	205	124	260	630	91	360	34	11	118	5	22	78	58	47	57	21
JULI		249	157	21		245	241	176	118	319	681	78	334	38	6	100	10	23	67	68	43	40	17
AGUS		272	156		8	245	241	233	128	349	669	90	339	45		127		35	67	72	58	45	40
SEPT		143	147			95	232	95	103	204	404	56	245	22		91		20	53	46	28	34	17
OKT		297	163		2	245	242	184	124	226	615	70	362	37		118		31	85	51	50	33	27
NOV		328	189		1			211	152	334	760	65	18	131	14	24	123	62	55	30	23	24	5
DES		320	201			245	242	234	155	337	421	60	400	38	19	128	14	24	120	50	55	30	24
JUMLAH		3,020	2,022	31	21	2,369	2,568	2,023	1,580	3,403	7,130	856	3,743	524	142	1,277	256	349	706	642	490	414	233

TABEL 25  
 STATISTIK BULANAN OPERASIONAL PELAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING  
 BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI DIY TAHUN 2012  
 KABUPATEN/KOTA

BULAN	LOKASI	PENGUNJUNG		ANGGOTA				PEMINJAM		BUKU				GOLONGAN									
				BARU		TOTAL				DIBACA		DIPINJAM											
		PEL	UM	PEL	UM	PEL	UM	PEL	UM	F	NF	F	NF	000	100	200	300	400	500	600	700	800	900
JAN	SLEMAN	4,778	26			716		281	20	295	310	294	392	105	88	96	84	11	33	69	5	186	9
FEB		1,031	29			816		635	23	347	399	511	197	107	105	126	11	38	96	31	207	10	37
MAR		1,592	38			687	31	133	592	172	520	172	592	133	68	109	97	2	93	98	94	51	19
APRIL		810	839			1,648	3	542	28	356	292	108	448	73	30	92	76	10	74	90	55	38	18
MEI		614	56			1,648	3	276	50	301	186	203	267	88	19	108	87	13	28	79	33	98	17
JUNI		874	38			1,648	3	243	30	248	300	186	244	62	14	76	9	42	22	6	8	186	5
JULI		910	41			1,648	3	187	41	223	282	336	294	59	79	29		2	65	44	32	304	16
AGUS		638	87			1,648	43	246	88	290	105	290	336	4	34	71	98		25	32	60	290	12
SEPT		886	43			1,648	51	671	33	427	365	161	489	73	74	65	64	19	38	72	67	161	17
OKT		756	29			1,648	51	634	34	342	345	108	203	31	24	22	31	26	31	16	19	108	3
NOV		672	66			1,648	51	366	63	266	265	100	115	34	15	13	16	25		12		100	
DES		684	62			1,648	51	387	56	223	287	87	89		1	36	7	6	18	8	7	87	6
JUMLAH		14,245	1,354	4	-	17,051	290	4,601	1,058	3,490	3,656	2,556	3,666	769	551	843	580	194	523	557	587	1,619	159

## Lampiran 2

**DAFTAR PERTANYAAN**

1. Jam layanan perpustakaan keliling apakah sudah sesuai dengan kebutuhan anda?
2. Apakah jam layanan perpustakaan keliling sesuai dengan janji yang diberikan perpustakaan keliling BPAD
3. Biasanya, bagaimana anda menemukan koleksi di perpustakaan keliling ?
4. Apakah petugas selalu memberikan bimbingan dalam menelusur informasi?
5. Pengalaman anda selama ini menggunakan koleksi di perpustakaan keliling ini, apakah koleksi di perpustakaan keliling ini sesuai dengan kebutuhan anda?
6. Menurut anda, apakah petugas telah melayani pemustaka dengan sopan dan ramah?
7. Menurut anda, apakah penampilan petugas sudah rapi?
8. Bagaimana kemampuan petugas berkaitan dengan layanan yang disediakan perpustakaan keliling ? Misalnya kemampuan petugas yang ditugaskan di layanan keliling di kabupaten/kota.
9. Menurut anda, apakah petugas sudah mampu berkomunikasi secara efektif dengan pemustaka?
10. Menurut anda, apakah petugas sudah peduli/perhatian terhadap kebutuhan anda di perpustakaan keliling?
11. Apakah anda pernah mengeluh terhadap layanan yang ada di perpustakaan keliling?
12. Menurut anda, apakah letak tempat perpustakaan keliling sudah strategis?
13. Apakah bis keliling sudah nyaman?
14. Fasilitas fisik mobil keliling di perpustakaan keliling apakah cukup memadai?



KEGIATAN LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING



KEGIATAN LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING



KEGIATAN LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING



KEGIATAN LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING

## Lampiran 4

## Pemustaka

Nama : SM

Tempat : Kulon Progo

Tanggal : 24 Februari 2014

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara	Interprestasi
<i>Affect of Service</i>			
1	Menurut anda, apakah petugas telah melayani pemustaka dengan sopan dan ramah.	Petugas ramah dan sabar mengerti psikologi anak	Petugas ramah
2	Menurut anda, apakah penampilan petugas sudah rapi ?	Penampilan petugas rapi	Petugas rapi mengenakan seragam
3	Bagaimana kemampuan petugas berkaitan dengan layanan yang disediakan perpustakaan ?	Kemampuan petugas baik sudah profesional	Profesional
4	Menurut anda, apakah petugas sudah mampu berkomunikasi secara efektif dengan pemustaka ?	Petugas mampu berkomunikasi secara efektif	Petugas aktif menanyakan kebutuhan informasi pemustaka
5	Menurut anda, apakah petugas sudah peduli / perhatikan terhadap kebutuhan anda di perpustakaan ?	Petugas peduli akan kebutuhan informasi pemustaka	Petugas peduli pada pemustaka
6	Apakah anda pernah mengeluh terhadap layanan yang ada di perpustakaan ?	Pernah koleksi anak kurang banyak	Petugas meminjam koleksi anak di BPAD DIY

Information Control			
1	Jam buka perpustakaan apakah sudah sesuai dengan kebutuhan anda ?	Jam layanan perpustakaan keliling sudah sesuai kebutuhan datangnya jam istirahat sekolah	Jam layanan sudah sesuai kebutuhan pemustaka
2	Apakah jam layanan perpustakaan sesuai dengan janji yang diberikan perpustakaan ?	Sudah sesuai dengan janji yang diberikan	Selalu tepat waktu
3	Menurut anda, apakah sudah ada kejelasan petunjuk dalam menggunakan fasilitas di perpustakaan ?	Kejelasan petunjuk sudah baik , karena pemustakanya anak-anak kurang memperhatikan	Kejelasan petunjuk dalam menggunakan fasilitas perpustakaan keliling sudah baik
4	Biasanya, bagaimana anda menemukan koleksi di perpustakaan ?	Langsung ke rak buku	Katalog buku tersedia tetapi pemustaka lebih senang langsung ke rak buku
5	Apakah petugas selalu memberikan bimbingan dalam menelusur informasi ?	Petugas membimbing pemustaka dalam penelusuran informasi	Program bimbingan pembaca
6	Pengalaman anda selama ini menggunakan koleksi di perpustakaan ini, apakah koleksi di perpustakaan ini sesuai dengan kebutuhan anda?	Koleksi lengkap sesuai kebutuhan, koleksi anak kurang	Koleksi lengkap sesuai kebutuhan pemustaka

Library is Place			
1	Menurut anda, apakah letak perpustakaan sudah strategis ?	Strategis di sekolah dan dekat jalan besar dan di tengah pemukiman penduduk	Strategis
2	Apakah ruangan di mobil keliling sudah nyaman ?	Mobil keliling sudah nyaman	Sudah nyaman
3	Fasilitas mobil dan peralatan fisik (rak, meja baca, kursi, dsb) di perpustakaan, apakah cukup memadai ?	Fasilitas fisik perpustakaan keliling sudah cukup	Sudah memadai

## Pemustaka

Nama : MW

Tempat : Siti mulyo Bantul

Tanggal : 26 Februari 2014

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara	Interprestasi
<i>Affect of Service</i>			
1	Menurut anda, apakah petugas telah melayani pemustaka dengan sopan dan ramah.	Petugas sangat ramah dan sopan	Petugas ramah dan sopan
2	Menurut anda, apakah penampilan petugas sudah rapi ?	Penampilan petugas rapi	Petugas rapi
3	Bagaimana kemampuan petugas berkaitan dengan layanan yang disediakan perpustakaan ?	Kemampuan petugas baik	Profesional
4	Menurut anda, apakah petugas sudah mampu berkomunikasi secara efektif dengan pemustaka ?	Petugas mampu berkomunikasi secara efektif	Petugas aktif menanyakan kebutuhan informasi pemustaka
5	Menurut anda, apakah petugas sudah peduli / perhatikan terhadap kebutuhan anda di perpustakaan ?	Petugas sangat peduli akan kebutuhan informasi pemustaka serta mencarikan koleksi di koleksi menetap BPAD dan membawakan pada waktu keliling berikutnya	Petugas peduli pada pemustaka
6	Apakah anda pernah mengeluh terhadap layanan yang ada di perpustakaan ?	Belum	Layanan sudah baik

Information Control			
1	Jam buka perpustakaan apakah sudah sesuai dengan kebutuhan anda ?	Jam layanan perpustakaan keliling sudah sesuai kebutuhan	Jam layanan sudah sesuai kebutuhan pemustaka
2	Apakah jam layanan perpustakaan sesuai dengan janji yang diberikan perpustakaan ?	Sudah sesuai dengan janji yang diberikan	Selalu tepat waktu
3	Menurut anda, apakah sudah ada kejelasan petunjuk dalam menggunakan fasilitas di perpustakaan ?	Kejelasan petunjuk sudah baik ,	Kejelasan petunjuk dalam menggunakan fasilitas perpustakaan keliling sudah baik
4	Biasanya, bagaimana anda menemukan koleksi di perpustakaan ?	Langsung ke rak buku	Katalog buku tersedia tetapi pemustaka lebih senang langsung ke rak buku
5	Apakah petugas selalu memberikan bimbingan dalam menelusur informasi ?	Petugas membimbing pemustaka dalam penelusuran informasi	Program bimbingan pembaca
6	Pengalaman anda selama ini menggunakan koleksi di perpustakaan ini, apakah koleksi di perpustakaan ini sesuai dengan kebutuhan anda?	Koleksi lengkap sesuai kebutuhan,	Koleksi lengkap sesuai kebutuhan pemustaka

Library is Place			
1	Menurut anda, apakah letak perpustakaan sudah strategis ?	Strategis di balai desa dekat jalan besar dan dekat sekolah	Strategis
2	Apakah ruangan mobil perpustakaan keliling sudah nyaman ?	Mobil keliling sudah nyaman	Sudah nyaman
3	Fasilitas mobil dan peralatan fisik (rak, meja baca, kursi, dsb) di perpustakaan, apakah cukup memadai ?	Fasilitas fisik perpustakaan keliling sudah cukup	Sudah memadai

## Pemustaka

Nama : SW

Tempat : Kota Yogyakarta

Tanggal : 7 April 2014

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara	Interprestasi
<i>Affect of Service</i>			
1	Menurut anda, apakah petugas telah melayani pemustaka dengan sopan dan ramah.	Petugas ramah dan sabar mengerti psikologi anak	Petugas ramah
2	Menurut anda, apakah penampilan petugas sudah rapi ?	Penampilan petugas rapi	Petugas rapi mengenakan seragam
3	Bagaimana kemampuan petugas berkaitan dengan layanan yang disediakan perpustakaan ? Misalnya kemampuan petugas yang ditugaskan di layanan referansi, maupun petugas di layanan lain.	Kemampuan petugas baik sudah profesional	Profesional
4	Menurut anda, apakah petugas sudah mampu berkomunikasi secara efektif dengan pemustaka ?	Petugas mampu berkomunikasi secara efektif	Petugas aktif menanyakan kebutuhan informasi pemustaka
5	Menurut anda, apakah petugas sudah peduli / perhatikan terhadap kebutuhan anda di perpustakaan ?	Petugas peduli akan kebutuhan informasi pemustaka	Petugas peduli pada pemustaka
6	Apakah anda pernah mengeluh terhadap layanan yang ada di perpustakaan ?	Pernah koleksi anak kurang banyak	Petugas meminjam koleksi anak di BPAD DIY

Information Control			
1	Jam buka perpustakaan apakah sudah sesuai dengan kebutuhan anda ?	Jam layanan perpustakaan keliling sudah sesuai kebutuhan datangnya jam istirahat sekolah	Jam layanan sudah sesuai kebutuhan pemustaka
2	Apakah jam layanan perpustakaan sesuai dengan janji yang diberikan perpustakaan ?	Sudah sesuai dengan janji yang diberikan	Selalu tepat waktu
3	Menurut anda, apakah sudah ada kejelasan petunjuk dalam menggunakan fasilitas di perpustakaan ?	Kejelasan petunjuk sudah baik , karena pemustakanya anak-anak kurang memperhatikan	Kejelasan petunjuk dalam menggunakan fasilitas perpustakaan keliling sudah baik
4	Biasanya, bagaimana anda menemukan koleksi di perpustakaan ?	Langsung ke rak buku	Katalog buku tersedia tetapi pemustaka lebih senang langsung ke rak buku
5	Apakah petugas selalu memberikan bimbingan dalam menelusur informasi ?	Petugas membimbing pemustaka dalam penelusuran informasi	Program bimbingan pembaca
6	Pengalaman anda selama ini menggunakan koleksi di perpustakaan ini, apakah koleksi di perpustakaan ini sesuai dengan kebutuhan anda?	Koleksi lengkap sesuai kebutuhan, koleksi <i>out up date</i>	Koleksi lengkap sesuai kebutuhan pemustaka

Library is Place			
1	Menurut anda, apakah letak perpustakaan sudah strategis ?	Strategis di sekolah dan dekat jalan besar dan di tengah pemukiman penduduk	Strategis
2	Apakah ruang – ruang di perpustakaan sudah nyaman ?	Mobil keliling sudah nyaman	Sudah nyaman
3	Fasilitas gedung dan peralatan fisik (rak, meja baca, kursi, dsb) di perpustakaan, apakah cukup memadai ?	Fasilitas fisik perpustakaan keliling sudah cukup	Sudah memadai

## Pemustaka

Nama : BH

Tempat : Sleman

Tanggal : 14 April 2014

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara	Interprestasi
<i>Affect of Service</i>			
1	Menurut anda, apakah petugas telah melayani pemustaka dengan sopan dan ramah.	Petugas ramah, sopan, serta sabar memahami sifat anak-anak	Petugas ramah ,sopan, serta sabar
2	Menurut anda, apakah penampilan petugas sudah rapi ?	Penampilan petugas rapi	Petugas
3	Bagaimana kemampuan petugas berkaitan dengan layanan yang disediakan perpustakaan ? Misalnya kemampuan petugas yang ditugaskan di layanan referansi, maupun petugas di layanan lain.	Kemampuan petugas baik sekali	Profesional
4	Menurut anda, apakah petugas sudah mampu berkomunikasi secara efektif dengan pemustaka ?	Petugas mampu berkomunikasi secara efektif	Petugas aktif menanyakan kebutuhan informasi pemustaka
5	Menurut anda, apakah petugas sudah peduli / perhatikan terhadap kebutuhan anda di perpustakaan ?	Petugas peduli akan kebutuhan informasi pemustaka	Petugas peduli pada pemustaka
6	Apakah anda pernah mengeluh terhadap layanan yang ada di perpustakaan ?	Pernah koleksi anak kurang banyak	Petugas meminjam koleksi anak di BPAD DIY

Information Control			
1	Jam buka perpustakaan apakah sudah sesuai dengan kebutuhan anda ?	Jam layanan perpustakaan keliling sudah sesuai kebutuhan datangnya jam istirahat sekolah	Jam layanan sudah sesuai kebutuhan pemustaka
2	Apakah jam layanan perpustakaan sesuai dengan janji yang diberikan perpustakaan ?	Sudah sesuai dengan janji yang diberikan	Selalu tepat waktu
3	Menurut anda, apakah sudah ada kejelasan petunjuk dalam menggunakan fasilitas di perpustakaan ?	Kejelasan petunjuk sudah baik , karena pemustakanya anak-anak kurang memperhatikan	Kejelasan petunjuk dalam menggunakan fasilitas perpustakaan keliling sudah baik
4	Biasanya, bagaimana anda menemukan koleksi di perpustakaan ?	Langsung ke rak buku	Katalog buku tersedia tetapi pemustaka lebih senang langsung ke rak buku
5	Apakah petugas selalu memberikan bimbingan dalam menelusur informasi ?	Petugas membimbing pemustaka dalam penelusuran informasi	Program bimbingan pembaca
6	Pengalaman anda selama ini menggunakan koleksi di perpustakaan ini, apakah koleksi di perpustakaan ini sesuai dengan kebutuhan anda?	Koleksi lengkap sesuai kebutuhan, koleksi anak kurang	Koleksi lengkap sesuai kebutuhan pemustaka

Library is Place			
1	Menurut anda, apakah letak perpustakaan sudah strategis ?	Strategis di sekolah dan dekat jalan besar dan di tengah pemukiman penduduk	Strategis
2	Apakah ruang – ruang di perpustakaan sudah nyaman ?	Mobil keliling sudah nyaman	Sudah nyaman
3	Fasilitas gedung dan peralatan fisik (rak, meja baca, kursi, dsb) di perpustakaan, apakah cukup memadai ?	Fasilitas fisik perpustakaan keliling sudah cukup	Sudah memadai

## Pemustaka

Nama : LN

Tempat : Gunung Kidul

Tanggal : 15 April 2014

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara	Interprestasi
<i>Affect of Service</i>			
1	Menurut anda, apakah petugas telah melayani pemustaka dengan sopan dan ramah.	Petugas ramah, dan sopan	Petugas ramah ,sopan
2	Menurut anda, apakah penampilan petugas sudah rapi ?	Penampilan petugas rapi	Petugas rapi
3	Bagaimana kemampuan petugas berkaitan dengan layanan yang disediakan perpustakaan ? Misalnya kemampuan petugas yang ditugaskan di layanan referansi, maupun petugas di layanan lain.	Kemampuan petugas baik	Profesional
4	Menurut anda, apakah petugas sudah mampu berkomunikasi secara efektif dengan pemustaka ?	Petugas mampu berkomunikasi secara efektif	Petugas aktif menanyakan kebutuhan informasi pemustaka
5	Menurut anda, apakah petugas sudah peduli / perhatikan terhadap kebutuhan anda di perpustakaan ?	Petugas peduli akan kebutuhan informasi pemustaka	Petugas peduli pada pemustaka
6	Apakah anda pernah mengeluh terhadap layanan yang ada di perpustakaan ?	Belum	Sudah bagus

Information Control			
1	Jam buka perpustakaan apakah sudah sesuai dengan kebutuhan anda ?	Jam layanan perpustakaan keliling sudah sesuai kebutuhan datangnya jam istirahat sekolah	Jam layanan sudah sesuai kebutuhan pemustaka
2	Apakah jam layanan perpustakaan sesuai dengan janji yang diberikan perpustakaan ?	Sudah sesuai dengan janji yang diberikan	Selalu tepat waktu
3	Menurut anda, apakah sudah ada kejelasan petunjuk dalam menggunakan fasilitas di perpustakaan ?	Kejelasan petunjuk sudah cukup jelas	Kejelasan petunjuk dalam menggunakan fasilitas perpustakaan keliling sudah baik
4	Biasanya, bagaimana anda menemukan koleksi di perpustakaan ?	Langsung ke rak buku	Katalog buku tersedia tetapi pemustaka lebih senang langsung ke rak buku
5	Apakah petugas selalu memberikan bimbingan dalam menelusur informasi ?	Petugas membimbing pemustaka dalam penelusuran informasi	Program bimbingan pembaca
6	Pengalaman anda selama ini menggunakan koleksi di perpustakaan ini, apakah koleksi di perpustakaan ini sesuai dengan kebutuhan anda?	Koleksi lengkap sesuai kebutuhan	Koleksi lengkap sesuai kebutuhan pemustaka

Library is Place			
1	Menurut anda, apakah letak perpustakaan sudah strategis ?	Strategis di sekolah dan dekat jalan besar dan di tengah pemukiman penduduk	Strategis
2	Apakah ruang – ruang di perpustakaan sudah nyaman ?	Mobil keliling sudah nyaman	Sudah nyaman
3	Fasilitas gedung dan peralatan fisik (rak, meja baca, kursi, dsb) di perpustakaan, apakah cukup memadai ?	Fasilitas fisik perpustakaan keliling sudah cukup	Sudah memadai

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

Nama : Sri Ambarwati  
Tempat / tgl Lahir : Boyolali / 18 Juni 1966  
NIP : 19660618 199203 2 006  
Pangkat / Gol : Pembina / IV a  
Jabatan : Pustakawan Madya  
Alamat Rumah : Griya Mulya Asri Cepokosari E 3 Siti Mulyo,  
Piyubgan, Bantul  
Alamat Kantor : BPAD DIY Jalan Tentara Rakyat Mataram No. 29  
Yogyakarta  
Nama Ayah : Taroe Soejatno (alm)  
Nama Ibu : Sri Djumilah  
Nama Suami : Soebijantoro  
Nama Anak : 1. Esti Untari  
2. Yudha Wira Arbianto

### B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan formal
  - a. SD N Simo, Boyolali, tahun lulus 1978/1979
  - b. SMP N 1 Simo, Boyolali, lulus tahun 1982
  - c. SMPP 10 ( SMA 8 ) Yogyakarta lulus tahun 1985
  - d. Universitas Diponegoro Semarang lulus 1991

### C. Riwayat Pekerjaan

1. Perpustakaan Nasional RI Jakarta 1992 – 1999
2. Perpustakaan Daerah DIY 1999 – sampai sekarang

**D. Prestasi / Penghargaan**

1. Satya Lencana untuk 10 tahun

**E. Pengalaman Berorganisasi**

1. Anggota Ikatan Pustaka Indonesia DIY
2. Pengurus KPRI Perpusda DIY

**F. Minat Keilmuan : Ilmu Perpustakaan**

**G. Karya Ilmiah**

1. Artikel
  - a. Pelayanan Perpustakaan dimuat di Majalah Sangkakala BPAD
  - b. Distater planning Penanggulangan Bencana di BPAD DIY
  - c. Pustakawan dan Teknologi Informasi

Yogyakarta, Agustus 2014

( Sri Ambarwati )