

**UPAYA PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN SRAGEN
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN
UNTUK PEMBERDAYAAN MASYARAKAT**



Oleh:

**Rice Agustina Adi Mayadevi, S.Hum
NIM: 1320011030**

TESIS

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

**YOGYAKARTA
2016**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rice Agustina Adi Mayadevi, S.Hum
NIM : 1320011030
Jenjang : Magister
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies
Kosentrasi : 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, Januari 2016

Saya yang menyatakan,



Rice Agustina Adi Mayadevi, S.Hum.
1320011030

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rice Agustina Adi Mayadevi, S.Hum
NIM : 1320011030
Jenjang : Magister
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies
Kosentrasi : 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, Januari 2016

Saya yang menyatakan,



Rice Agustina Adi Mayadevi, S.Hum.
1320011030



KEMENTERIAN AGAMA
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PENGESAHAN

Tesis berjudul : UPAYA PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN SRAGEN
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN UNTUK
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
Nama : Rice Agustina Adi Mayadevi, S.Hum.
NIM : 1320010030
Jenjang : Magister
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Tanggal Ujian : 06 Januari 2015

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

Yogyakarta, 25 Januari 2016

Direktur,


Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D.
NIP. 19711207 199503 1 002

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI
UJIAN TESIS**

Tesis berjudul : UPAYA PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN SRAGEN
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN UNTUK
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
Nama : Rice Agustina Adi Mayadevi, S.Hum.
NIM : 1320010030
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua Sidang Ujian : Ahmad Rafiq, M.Ag., MA., Ph.D.



Pembimbing/Penguji : Dr. Hj. Sri Rokhyanti, Zulaikha, S.Ag., M.Si.



Penguji : Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.IP., M.Si.



diuji di Yogyakarta pada tanggal 06 Januari 2015

Waktu : 15.00 s.d. 16.00 wib.

Hasil/Nilai : 90/A

Predikat : Dengan Pujian/Sangat Memuaskan/Memuaskan

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.,
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

UPAYA PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN SRAGEN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN UNTUK PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

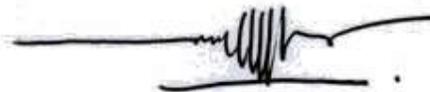
Yang ditulis oleh:

Nama : Rice Agustina Adi Mayadevi, S.Hum
NIM : 1320011030
Jenjang : Magister
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies
Kosentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister Ilmu Perpustakaan dan Informasi.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 28 Desember 2015
Pembimbing



Dr. Hj. Sri Rokhyanti Zulaikha, S.Ag., M.Si.

MOTTO

“Pilihan kitalah, Harry, yang menentukan seperti apa kita lebih dari kemampuan kita”

Albus Dumbeldore

(Rowling, J.K., *Harry Potter dan Kamar Rahasia*, Jakarta: Gramedia Pustaka
Utama, 2000.)

“Jalani saja, kau tidak dapat memecahkan masalah jika menyerah pada rasa takut”

Thomas

(Dashner, James, *The Maze Runner*, Yogyakarta: Mizan Pustaka, 2015.)

“Menyerah atau tetap berjuang adalah pilihan”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

1. Ayah dan Ibu (Bapak Anwarul Islam dan Ibu Sri Mulyani), yang penuh kasih sayang dan sabar telah membesarkan dan membimbing peneliti serta menyertakan dalam setiap do'a – do'a, memohon kepada Allah SWT untuk keberhasilan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini. Tidak akan ada yang dapat membalas kasih sayang itu selain Ia yang Maha Penyayang dan Maha Pengasih.
2. Kakak dan Kakak Ipar ku (Mbak Fitroh Dian Ika Qurnia Sari dan Mas Bayu), yang selalu mengingatkan dan bertanya bagaimana perkembangan penelitian yang peneliti lakukan. Adik ku (Fitriana Nur Isnaini Febrianingrum), yang selalu bertanya ada yang perlu dibantu dari penelitian ku. Terima kasih untuk semua perhatian yang kalian berikan.
3. Terima kasih kepada keluarga besar ku.
4. Keluarga besar rumah princess, tempat tinggal ku di Yogyakarta. Terima kasih karena selalu perhatian bertanya gimana kelanjutan Tesis nya, sehingga mengingatkan peneliti untuk harus segera mengerjakannya.
5. Almamaterku, Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu.

ABSTRAK

Penelitian ini bertempat di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam meningkatkan kualitas layanan untuk pemberdayaan masyarakat dan hambatan serta dukungan terhadap upaya tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumen. Analisis data yang digunakan adalah model analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga proses, yaitu proses reduksi data, proses penyajian data, serta proses penarikan kesimpulan dan verifikasi. Sedangkan metode uji keabsahan data meliputi uji kredibilitas, uji *dependability* dan uji *confirmability*.

Berdasarkan analisis terhadap data yang dihasilkan selama penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen walaupun tidak secara keseluruhan, tetapi cukup memenuhi kesepuluh dimensi kualitas layanan yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Courtesy, Empathy, Competence, Security, Access, Communication* dan *Understanding the Customer*. Perpustakaan juga mengadakan program dan kegiatan diluar layanan seperti seminar, pelatihan teknologi informasi, *handmade*, tutorial hijab dan *make up* dan kegiatan lainnya. Untuk melaksanakan program dan kegiatan ini, perpustakaan bekerja sama dengan Coca-Cola Foundation Indonesia dan Bill and Melinda Gate Foundation dengan Program PerpuSeru, PDE dan Telkom, Gramedia, Wardah dan Bank. Dari semua fasilitas, layanan, program dan kegiatan yang diadakan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen telah membantu pemustaka untuk memberdayakan diri mereka. Sedangkan kendala yang dihadapi untuk melakukan upaya tersebut adalah dana dan kurangnya tenaga perpustakaan serta belum terdapat tenaga fungsional pustakawan. Sedangkan faktor pendukung yang dimiliki oleh perpustakaan adalah adanya kerja sama dengan instansi, organisasi atau lembaga lain, fasilitas yang memadai dan saling bergotong royong.

Dari hasil penelitian ini, peneliti merekomendasikan kepada peneliti lain untuk melakukan penelitian mengenai peranan program PerpuSeru terhadap kemajuan perpustakaan-perpustakaan mitranya.

Kata kunci: Kualitas layanan, pemberdayaan masyarakat, Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen.

KATA PENGANTAR

Pada kesempatan ini penyusun menghaturkan puji syukur kepada Allah SWT karena telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti dalam menempuh proses pembelajaran di dunia akademik. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang menjadi teladan bagi manusia yang menjadi pengikutnya.

Penulisan tesis membahas tentang “Upaya Pustakawan untuk Meningkatkan Kualitas dalam Rangka Pemberdayaan Masyarakat (studi kasus Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen)”. Peneliti menyadari bahwa proses penulisan tersebut tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala ketulusan hati, peneliti menghaturkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Machasin, selaku PGS Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Noohaidi SAG. MA. M.Phil. selaku Direktur Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Ro’fah, S.Ag., BSW., M.A., Ph.D. selaku Koordinator Program Interdisciplinary Islamic Studies dan Bapak Ahmad Rafiq, S.Ag., M.A., Ph.D. selaku Sekretaris Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies.
4. Bapak Sujatno yang telah banyak membantu penulis dalam hal administrasi.

5. Ibu Dr. Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan kepada peneliti.
6. Bapak Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.IP., M.Si., selaku dosen penguji, terima kasih atas masukan serta saran yang telah diberikan demi kesempurnaan dalam penulisan tesis ini.
7. Para informan penelitian yang telah meluangkan waktunya untuk diwawancarai oleh peneliti.
8. Teman-teman Kelas A Ilmu Perpustakaan dan Informasi Reguler angkatan 2013 (Aria Hermawan, Mukhlis, Uswatun Hasanah dan Isya Permata Ganggi), yang telah banyak memberikan motivasi, dukungan dan semangat.
9. Kepada Bapak dan Ibu yang selalu mendengar keluh kesah ku, yang selalu mendo'akan ku agar cepat selesai dan sukses serta selalu sabar melihat tingkah laku ku.
10. Kepada Kakak dan Adik ku yang juga senantiasa selalu mendukung agar peneliti cepat selesai.

Akhirnya, peneliti berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat dan mampu memberikan kontribusi keilmuan, terutama dalam bidang ilmu perpustakaan.

Yogyakarta, Januari 2016
Penulis

Rice Agustina Adi Mayadevi
1320011030

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS	v
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
D. Kerangka Berfikir Penelitian.....	9
E. Kajian Pustaka.....	13
F. Kerangka Teori.....	22
1. Perpustakaan Umum.....	22
a. Pengertian Perpustakaan Umum.....	22
b. Tujuan Perpustakaan Umum.....	26
c. Tugas Perpustakaan Umum	27

2. Fasilitas Perpustakaan	28
a. Gedung Perpustakaan	28
b. Komputer Katalog	29
3. Layanan	30
4. Kualitas Layanan	35
5. Koleksi Perpustakaan	39
6. Tenaga Perpustakaan	40
a. Pengertian Tenaga Perpustakaan	40
b. Sikap Dasar Pustakawan	41
c. Kualitas Pustakawan	42
7. Kerja Sama Perpustakaan	43
8. Promosi Perpustakaan	44
9. Teori Sosial.....	45
10. Masyarakat	50
11. Pemberdayaan Masyarakat.....	52
G. Sistematika Pembahasan	55
BAB II : METODE PENELITIAN	57
A. Metode Penelitian.....	57
B. Subjek dan Objek Penelitian	59
C. Informan Penelitian	59
D. Metode Pengumpulan Data	61
1. Observasi	62
2. Wawancara	63
3. Dokumen	64
E. Metode Analisis Data	65
1. Proses Reduksi Data	65
2. Proses Penyajian Data	66
3. Proses Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.....	66

F. Metode Uji Keabsahan Data	66
1. Uji Kredibilitas	66
2. Uji <i>Dependability</i>	67
3. Uji <i>Confirmability</i>	68

**BAB III : GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN DAERAH
KABUPATEN SRAGEN71**

A. Sejarah Singkat Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen	71
B. Visi dan Misi Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen.....	72
C. Tugas dan Fungsi Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen	73
D. Gedung Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen.....	74
E. Waktu Layanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen	75
F. Struktur Organisasi Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen	76
G. Anggota Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen.....	79
H. Koleksi Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen	80
I. Layanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen.....	81
J. Prestasi Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen	86

**BAB IV : ANALISIS UPAYA PERPUSTAKAAN DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN
PERPUSTAKAAN UNTUK PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT88**

A. Upaya Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen untuk Meningkatkan Kualitas Layanan.....	88
1. <i>Tangibles</i> (Berwujud/Ada Bukti Fisik)	89
a. Gedung perpustakaan.....	89
b. Fasilitas loker	100
c. Pengisian data pengunjung	105
d. Fasilitas katalog	108

e. Fasilitas Wifi dan internet gratis	110
f. Tenaga perpustakaan	114
g. Perlengkapan layanan	116
h. Materi Komunikasi	117
2. <i>Reliability</i> (Keandalan/Dapat Dipercaya).....	118
3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan/Reponsif), <i>Courtesy</i> (Kesopanan) dan <i>Empathy</i> (empati)	120
4. <i>Competence</i> (Kompetensi)	123
5. <i>Security</i> (Keamanan)	124
6. <i>Access</i> (Akses).....	126
7. <i>Communication</i> (Komunikasi)	128
8. <i>Understanding the Customer</i> (Memahami Pelanggan).....	129
B. Upaya Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen untuk Pemberdayaan Masyarakat.....	131
1. Latar belakang program dan kegiatan perpustakaan	132
2. Program dan kegiatan Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen	133
3. Promosi program dan kegiatan perpustakaan.....	139
4. Manfaat program dan kegiatan bagi pemustaka.....	142
C. Hambatan dan Dukungan yang dimiliki oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam Meningkatkan Kualitas Layanan untuk Pemberdayaan Masyarakat.....	145
1. Hambatan.....	145
a. Dana	145
b. Tenaga perpustakaan	146
2. Dukungan	147
a. Fasilitas yang memadai.....	147
b. Kerja sama	148
c. Gotong royong	149

BAB V : PENUTUP	150
A. Kesimpulan.....	150
B. Saran.....	154
DAFTAR PUSTAKA	156
LAMPIRAN-LAMPIRAN	160
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	247
INDEKS	248



DAFTAR TABEL

- Tabel 1 Program dan Kegiatan yang dilakukan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dari Tahun 2013 sampai dengan 2015, 6.
- Tabel 2 Jumlah Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dari tahun 2012 sampai dengan 2015, 6.
- Tabel 3 Prestasi Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2013, 86.
- Tabel 4 Prestasi Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2014, 86.
- Tabel 5 Prestasi Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen Tahun 2015, 87.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 Kerangka Berfikir Penelitian, 10.
- Gambar 2 Struktur Organisasi Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen, 76.
- Gambar 3 Gedung Depan Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen, 92.
- Gambar 4 Gedung Belakang Bagian Depan Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen, 93.
- Gambar 5 Gedung Belakang Bagian Belakang Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen, 93.
- Gambar 6 Pintu Penghubung antara Gedung Depan dan Gedung Belakang, 94.
- Gambar 7 Letak Gedung Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen, 97.
- Gambar 8 Fasilitas Loker Kayu dan Loker Besi Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen, 100.
- Gambar 9 Aturan Tertulis untuk Fasilitas Loker, 103.
- Gambar 10 Pengisian Data Pengunjung Anggota Perpustakaan, 106.
- Gambar 11 Pengisian Data Pengunjung Non Anggota Perpustakaan, 107.
- Gambar 12 Komputer Katalog, 109.
- Gambar 13 Pemustaka yang Membawa Laptop ke Perpustakaan, 112.
- Gambar 14 Pemustaka Memanfaatkan Fasilitas Internet Gratis di Ruang Layanan Internet Gratis, 113.
- Gambar 15 Tenaga Perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen, 115.
- Gambar 16 Dua Unit Komputer yang Digunakan untuk Layanan Sirkulasi, 116.

- Gambar 17 Papan Petunjuk Profil dan Cara Menjadi Anggota Perpustakaan Daerah, 117.
- Gambar 18 Layar CCTV, 126.
- Gambar 19 Blog Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen, 128.
- Gambar 20 Akun Facebook Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen, 129.
- Gambar 21 Kotak Saran Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen, 130.
- Gambar 22 Kegiatan Sekolah Menulis Siswa, 137.
- Gambar 23 Kegiatan Pelatihan Program *CorelDraw* di BLC untuk Guru-Guru TK, 137.
- Gambar 24 Kegiatan *Handmade* Kreasi Bros dan Pengenalan Kreasi Kertas Kokoru, 138.
- Gambar 25 Promosi Program dan Kegiatan Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen di Akun Facebook, 140.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Profil Informan, 160.
- Lampiran 2 Pedoman Wawancara, 162.
- Lampiran 3 Daftar Tenaga Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen, 166.
- Lampiran 4 Hasil Wawancara dan Reduksi Data, 167.
- Lampiran 5 Catatan Lapangan, 228.
- Lampiran 6 Surat Pernyataan, 234.
- Lampiran 7 Surat Rekomendasi Penelitian, 242.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada salah satu alinea yang terdapat di Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa merupakan tujuan dari Pemerintahan Negara Indonesia. Oleh karena itu, selain mendirikan sekolah-sekolah formal dan non-formal, pemerintah juga mendirikan pusat-pusat informasi seperti perpustakaan.

Sekarang ini, perpustakaan tidak hanya diartikan sebagai gedung atau ruangan yang menyimpan buku-buku atau koleksi yang dimiliki oleh suatu lembaga, organisasi atau institusi, tetapi perpustakaan juga diartikan sebagai salah satu pusat informasi. Oleh karena itu, perpustakaan menjadi salah satu tempat bagi masyarakat untuk mencari informasi yang mereka butuhkan, yang dengan demikian masyarakat dapat menambah wawasan mereka. Secara tidak langsung dengan didirikannya perpustakaan, pemerintah mencoba mewujudkan salah satu tujuan pemerintah yaitu untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

“Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka¹.”

Secara umum, perpustakaan dibagi menjadi beberapa jenis, salah satunya adalah perpustakaan umum. “*Public library is a library that serves the general*

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat 1, hlm. 2.

*public in a city, town or village*²". Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang memiliki tugas untuk melayani masyarakat umum di suatu kota, kotamadya, kabupaten atau desa tempat perpustakaan tersebut didirikan. Tidak seperti jenis perpustakaan lainnya yang hanya memberikan layanan kepada pemustaka yang terkadang merupakan anggota masyarakat tertentu, maka perpustakaan umum didirikan untuk memberikan layanan kepada semua masyarakat secara umum. Oleh karena itu, semua orang dari lapisan anggota masyarakat manapun dapat memanfaatkan layanan yang disediakan oleh perpustakaan umum.

Perpustakaan sekarang ini sudah mulai berkembang menjadi pusat informasi bagi berbagai kalangan. Pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan tidak hanya para pelajar saja, tetapi masyarakat umum seperti para petani, buruh, ibu rumah tangga dan masyarakat umum dari latar pekerjaan lainnya sudah mulai memanfaatkan perpustakaan untuk memperoleh informasi-informasi yang mereka butuhkan. Oleh karena itu perpustakaan hendaklah dapat menyediakan fasilitas yang memadai bagi masyarakat, sehingga masyarakat akan lebih tertarik untuk berkunjung ke perpustakaan.

Karena merupakan salah satu institusi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, maka sering kali perpustakaan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang dari hari ke hari semakin baik. Akan tetapi sering kali dana

² Janet Stevenson dan P. H. Collin, *Disctionary of Information and Library Management* (London: A & C Black Publisher, 2006), hlm. 167

menjadi hambatan bagi perpustakaan untuk dapat mengembangkan perpustakaan. Kondisi seperti ini dapat menjadi salah satu sebab kenapa masyarakat menjadi enggan untuk berkunjung ke perpustakaan.

Selain dana, faktor lain yang tidak kalah penting adalah tenaga perpustakaan. Walau perpustakaan memiliki dana yang mencukupi, tetapi apabila perpustakaan tidak memiliki tenaga perpustakaan yang memiliki keinginan untuk mengembangkan perpustakaan, maka dana yang dimiliki oleh perpustakaan tidak akan berguna dengan baik. Selain itu, tenaga perpustakaan tidak hanya bertugas sebagai pengelola perpustakaan dan memastikan kelangsungan hidup perpustakaan saja, tetapi tenaga perpustakaan juga harus berinteraksi langsung dengan masyarakat yang merupakan pemustaka dari perpustakaan. Oleh karena itu, tenaga perpustakaan dituntut untuk dapat meningkatkan mutu dan kualitas layanan yang dimiliki oleh perpustakaan.

Layanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan dengan adanya fasilitas yang mendukung dan koleksi bahan pustaka yang memadai, akan tetapi juga ditentukan dengan bagaimana cara tenaga perpustakaan dalam memberikan pelayanan tersebut kepada pemustaka, seperti cara tenaga perpustakaan bersikap dan berkomunikasi dengan pemustaka. “Sikap seseorang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan layanan di perpustakaan terutama pustakawan yang bertugas di bagian layanan³”. Apabila seorang tenaga perpustakaan yang bertugas melayani

³ Daryono, “Kompetensi Pustakawan dalam Memberikan Layanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi”, dalam http://digilib.unsri.ac.id/download/Kompetensi_Pustakawan_Dalam

dan membantu pemustaka untuk memperoleh informasi yang mereka butuhkan tidak memiliki sikap yang ramah dan menyenangkan, maka pemustaka akan berfikir ulang untuk berkunjung ke perpustakaan. Bahkan mungkin pemustaka tidak akan bersedia untuk berkunjung kembali ke perpustakaan. Oleh karena itu, selain meningkatkan kualitas layanan yang ada di perpustakaan, tenaga perpustakaan juga perlu untuk meningkatkan kualitas diri dengan meningkatkan kompetensi diri.

Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen merupakan salah satu perpustakaan umum yang didirikan di Kabupaten Sragen. “Perpustakaan umum kabupaten merupakan perpustakaan umum yang dikelola oleh kabupaten⁴”. Dari hasil observasi yang peneliti lakukan pada saat penelitian pra lapangan, tenaga perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen melakukan layanan dengan ramah dan sopan. Dari pengamatan peneliti, tenaga perpustakaan mencoba berinteraksi dengan pemustaka yang melakukan peminjaman dengan menanyakan pertanyaan-pertanyaan seperti bagaimana sekolah mereka, memberi komentar positif seperti kartu perpustakaan yang masih bagus padahal sudah lama dan sering digunakan. Dengan pertanyaan-pertanyaan dan komentar-komentar ini dapat membuat pemustaka merasa lebih nyaman berada di perpustakaan.

[Memberikan Layanan Prima Di Perpustakaan Perguruan Tinggi.pdf](#), diakses tanggal 18 Oktober 2012, hlm. 3.

⁴ Sulistyono-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), hlm.47.

Produk utama perpustakaan adalah jasa layanan. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa perpustakaan juga dapat melakukan program dan kegiatan di luar layanan seperti menyediakan pelatihan teknologi informasi, *handmade*, atau seminar kewirausahaan untuk pemustaka. Program dan kegiatan ini dapat membantu pemustaka untuk meningkatkan kreatifitas dan pengetahuan mereka, sehingga pemustaka mampu untuk bersain dan meningkatkan taraf hidup mereka. Oleh karena itu, selain berusaha untuk memberikan layanan yang lebih baik dengan menyediakan fasilitas dan koleksi yang memadai dan berusaha untuk bersikap ramah kepada pemustaka, perpustakaan juga dapat mencoba untuk memberdayakan masyarakat melalui program dan kegiatan yang mereka adakan.

Dari pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa baru pada awal tahun 2013, Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen menempati gedung baru yang berada di Jalan raya Sukowati Barat No. 15 D Sragen. Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen telah menempati gedung baru selama kurang lebih tiga tahun. Selama kurun waktu tiga tahun ini, banyak peningkatan yang terjadi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen seperti lebih banyak fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan, lebih banyak program serta kegiatan yang dilakukan dan pemustaka yang berkunjung juga meningkat.

Tahun	Program dan Kegiatan
2013	a. Lomba TK, SD, SMP, SMA b. Layanan Keliling c. Layanan Anak d. Pembinaan perpustakaan desa.

2014	<ul style="list-style-type: none"> a. Pameran buku b. Lomba Perpustakaan Desa c. Layanan Anak d. Layanan keliling e. Kegiatan pelatihan di BLC f. Lomba TK, SD, SMP, SMA g. Kegiatan pelibatan masyarakat h. Seminar-seminar i. Pembinaan Perpustakaan
2015	<ul style="list-style-type: none"> a. Pameran buku b. Bintek pengelola perpustakaan desa c. Kegiatan pelibatan masyarakat untuk perpustakaan desa dan umum d. Pembinaan Perpustakaan sekolah dan desa e. Layanan anak f. Layanan keliling g. Lomba Perpustakaan desa

Tabel 1
Program dan Kegiatan yang dilakukan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dari Tahun 2013 sampai dengan 2015
Sumber: Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen

Tahun	Jumlah Pengunjung
2012	39.166
2013	29.996
2014	32.332
2015 sampai Juni	70.731

Tabel 2
Jumlah Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dari tahun 2012 sampai dengan 2015
Sumber: Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen

Tenaga perpustakaan memiliki peran yang sangat penting dalam keberlangsungan hidup perpustakaan. Tenaga perpustakaan memiliki peran sebagai perantara antara informasi yang tersimpan di perpustakaan dan pemustaka yang membutuhkan informasi. Seperti yang terjadi di Perpustakaan Daerah

Kabupaten Sragen yang tidak akan berkembang seperti sekarang ini jika tidak ada tenaga perpustakaan yang berkompeten dalam mengelola perpustakaan. Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen memiliki fasilitas yang cukup memadai, akan tetapi apabila tidak ada tenaga perpustakaan yang berusaha untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pemustaka, maka Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen tidak akan berkembang seperti sekarang ini.

Walaupun hanya memiliki 20 tenaga perpustakaan yang terdiri dari 14 tenaga perpustakaan tetap dan 6 tenaga harian lepas, Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen mampu menjalankan kegiatan-kegiatan yang ada di perpustakaan. Selain itu, Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen juga menjadi salah satu perpustakaan yang mendapatkan berbagai penghargaan seperti pada tahun 2015 mendapatkan enam penghargaan dalam ajang *Peer Learning Meeting National Program Perpuseru 2015* di Bali⁵. Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen mengadakan program dan kegiatan pelatihan yang dalam pelaksanaannya melibatkan masyarakat. Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen juga dinobatkan sebagai perpustakaan kabupaten/kota terbaik pertama untuk kategori pelibatan masyarakat.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang upaya yang dilakukan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam melakukan peningkatan kualitas layanan untuk pemberdayaan masyarakat.

⁵ Kurniawan, "Layanan publik Sragen: Kantor Perpusda Borong 6 Penghargaan di Bali", dalam <http://www.solopos.com/2015/05/26/layanan-publik-sragen-kantor-perpusda-borong-6-penghargaan-di-bali-607977>, diakses tanggal 03 November 2015.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana upaya Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam meningkatkan kualitas layanan?
2. Bagaimana upaya Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen untuk pemberdayaan masyarakat?
3. Hambatan dan dukungan apa saja yang dimiliki oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam meningkatkan kualitas layanan untuk pemberdayaan masyarakat?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui upaya yang telah dilakukan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam meningkatkan kualitas layanan
- b. Mengetahui upaya yang telah dilakukan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam pemberdayaan masyarakat
- c. Mengetahui hambatan dan dukungan yang dimiliki oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam meningkatkan kualitas layanan untuk pemberdayaan masyarakat.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu perpustakaan dan informasi, serta menambah kajian ilmu

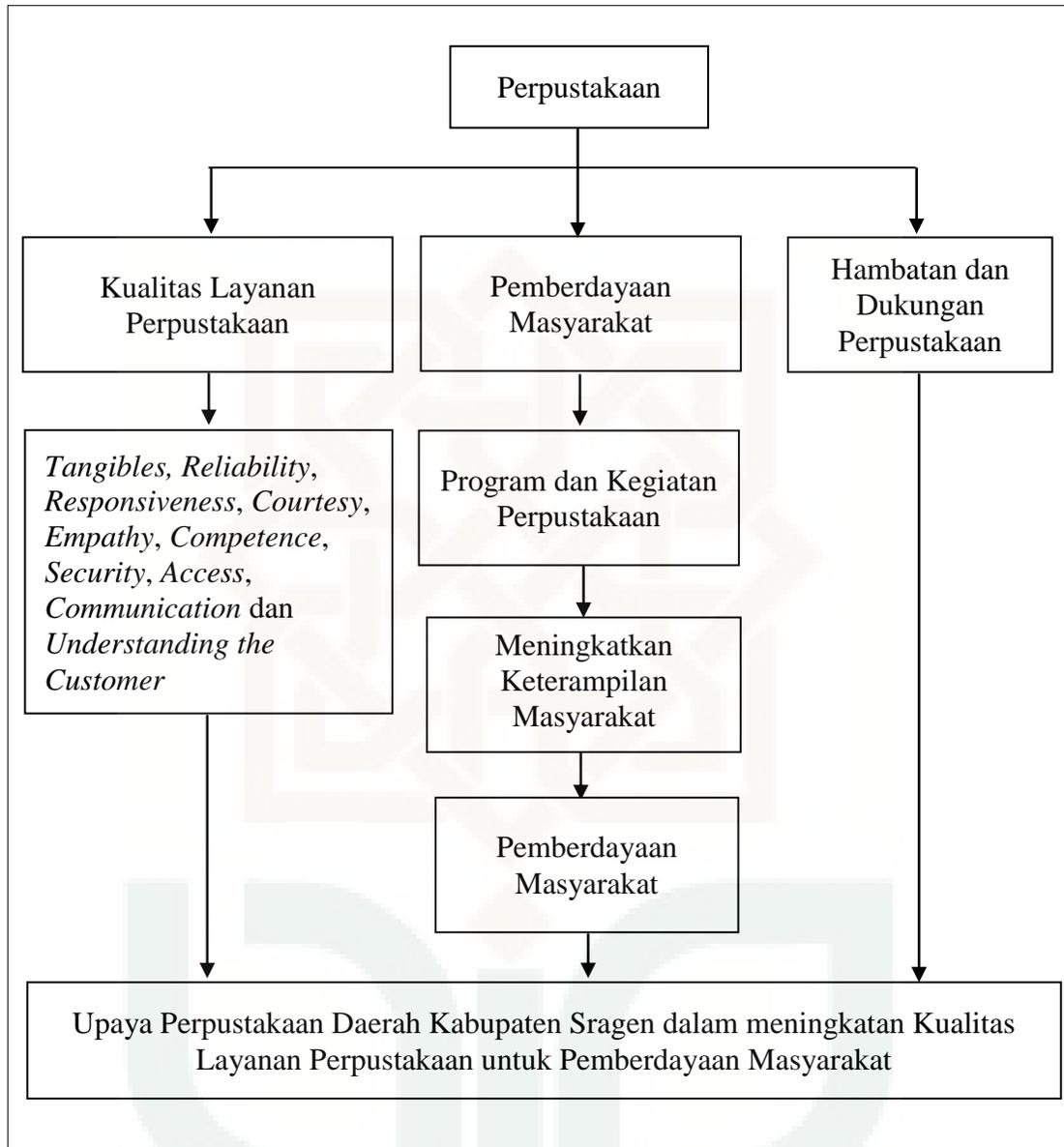
perpustakaan dan informasi terutama pada bidang layanan dan kegiatan perpustakaan agar perpustakaan dapat berkembang dengan baik.

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu bahan pertimbangan atau sebagai bahan untuk mengevaluasi kebijakan-kebijakan perpustakaan dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan yang ada di perpustakaan guna meningkatkan kualitas layanan yang ada di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen. Dengan demikian, perpustakaan dapat memberikan layanan yang lebih baik dan maksimal kepada pemustaka.

Dari hasil penelitian yang didapat dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi tenaga perpustakaan umum maupun jenis perpustakaan lain untuk dapat mengembangkan perpustakaan mereka menjadi lebih baik dari segi fasilitas maupun layanan dan kegiatan yang dapat diadakan oleh perpustakaan.

D. Kerangka Berfikir Penelitian

Untuk memahami dan mengetahui bagaimana upaya Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen untuk meningkatkan kualitas layanan dalam rangka pemberdayaan masyarakat, hambatan dan dukungan apa saja yang dimiliki oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam melaksanakan kegiatan tersebut, maka berikut ini adalah kerangka berfikir dalam penelitian ini, yaitu:



Gambar 1
Kerangka Berfikir Penelitian

Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen merupakan salah satu perpustakaan umum tingkat kabupaten/kota yang berada di Indonesia yang didirikan di Kabupaten Sragen. Sama seperti perpustakaan pada umumnya, tujuan utama didirikannya Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen adalah untuk menyediakan

informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Informasi-informasi tersebut dikumpulkan oleh perpustakaan, dikelola sedemikian rupa agar mudah untuk diakses dan ditemukan kembali oleh pemustaka, dan kemudian dilayanan. Oleh karena itu, produk utama dari perpustakaan adalah jasa layanan.

Layanan perpustakaan merupakan kegiatan utama yang ada di perpustakaan di samping melakukan pengadaan dan pengolahan informasi. Layanan perpustakaan menjadi ujung tombak bagi perpustakaan karena merupakan kegiatan yang langsung berinteraksi dengan pemustaka. Apabila layanan yang disediakan oleh perpustakaan tidak dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka, maka pemustaka akan berfikir dua kali untuk datang kembali ke perpustakaan. Begitu pula sebaliknya, apabila perpustakaan dapat menyediakan layanan yang berkesan kepada pemustaka, maka pemustaka akan berfikir untuk berkunjung kembali ke perpustakaan. Oleh karena itu, layanan perpustakaan menjadi kegiatan yang menentukan apakah perpustakaan tersebut berkualitas atau tidak.

Tidak hanya bagian layanan saja yang berusaha untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada pemustaka, tetapi juga bagian pengadaan, pengolahan dan pelestarian bahan pustaka serta bagian pembinaan, penelitian dan pengembangan perpustakaan juga berusaha untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada pemustaka. Bagian pengadaan, pengolahan dan pelestarian bahan pustaka berusaha untuk memberikan koleksi yang *up to date* kepada pemustaka. Sedangkan untuk bagian pembinaan, penelitian dan pengembangan perpustakaan, mereka berusaha

untuk dapat menyediakan kegiatan-kegiatan di luar layanan perpustakaan yaitu seperti mengadakan kegiatan pelatihan atau seminar untuk pemustaka.

Untuk memberikan layanan yang lebih baik, selain menyediakan layanan utama perpustakaan, yaitu layanan sirkulasi, referensi, terbitan berkala dan layanan-layanan lainnya, perpustakaan juga mengadakan program dan kegiatan perpustakaan yang melibatkan masyarakat seperti pelatihan teknologi informasi, *handmade*, dan seminar kewirausahaan.

Dari program dan kegiatan ini, pemustaka dapat meningkatkan keterampilan mereka. Dengan membantu meningkatkan keterampilan pemustaka dan menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, maka secara tidak langsung perpustakaan telah membantu Pemerintahan Negara Indonesia untuk mewujudkan tujuan mereka yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa dan memajukan kesejahteraan umum. Dibekalnya pemustaka dengan keterampilan-keterampilan tertentu dapat membantu pemustaka untuk bersaing dalam dunia perekonomian dan dibekalnya pemustaka dengan informasi-informasi terkini akan membantu pemustaka untuk bersaing dalam dunia pendidikan. Oleh karena itu, secara tidak langsung, perpustakaan telah ikut serta dalam melakukan pemberdayaan masyarakat.

Oleh karena itu, semua upaya yang dilakukan oleh perpustakaan pada akhirnya akan membantu masyarakat yang merupakan pemustaka dari sebuah perpustakaan untuk berdaya.

E. Kajian Pustaka

Berikut ini adalah hasil penelitian yang peneliti ambil sebagai kajian pustaka dari penelitian yang akan peneliti lakukan, yaitu:

1. Evaluasi Pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sragen Menggunakan SNI Perpustakaan Umum 7495:2009 oleh Tifano Choir⁶

Tujuan penelitian ini adalah untuk “mengevaluasi penerapan Standar Nasional Indonesia (SNI) 7495:2009 tentang pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Sragen⁷”.

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah “bagaimanakah pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sragen ditinjau dengan menggunakan Standar Nasional Indonesia (SNI) 7495:2009?⁸”

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif⁹ dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data¹⁰. Uji keabsahan data menggunakan uji *credibility* (validitas eksternal), *transferability* (validitas internal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (objektivitas)¹¹.

Dari penelitian ini dihasilkan temuan berupa Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sragen secara garis besar telah memenuhi Standar Nasional

⁶ Tifano Choir, “Evaluasi Pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sragen Menggunakan SNI Perpustakaan Umum 7495:2009”, Skripsi S1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.

⁷ Ibid., hlm. 5.

⁸ Ibid.

⁹ Ibid., hlm. 27.

¹⁰ Ibid., hlm. 30.

¹¹ Ibid., hlm. 35.

Indonesia (SNI) 7495:2009. Walaupun begitu, ada beberapa hal yang tidak terpenuhi, yaitu belum adanya pustakawan yang benar-benar fungsional sebagai seorang pustakawan.¹²

2. Upaya Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro oleh Rice Agustina Adi Mayadevi¹³

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya dan hambatan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna serta untuk mengetahui pandangan pemustaka terhadap upaya tersebut.¹⁴

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

“Bagaimanakah upaya pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro? Apa saja Hambatan yang dihadapi oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro? Dan bagaimanakah pandangan pemustaka terhadap upaya pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro?”¹⁵

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus¹⁶. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi,

¹² Ibid., hlm. 94.

¹³ Rice Agustina Adi Mayadevi, “Upaya Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro”, Skripsi S1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro, 2013.

¹⁴ Ibid., hlm. 7.

¹⁵ Ibid.

¹⁶ Ibid., hlm. 28.

wawancara dan studi pustaka¹⁷. Analisis data yang digunakan adalah dengan analisis kualitatif.¹⁸

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat beberapa upaya yang telah dilakukan oleh pustakawan yaitu melakukan penataan ruangan sebaik mungkin dan nyaman mungkin dengan ruangan yang terbatas, memperbaiki sistem penitipan tas untuk mengurangi terjadinya kehilangan barang, mengolah dan menata koleksi sebaik mungkin agar dapat ditelusur kembali dengan mudah oleh pemustaka, memberikan layanan secara terkomputerisasi atau terautomasi sehingga proses pelayanan lebih cepat, melakukan optimalisasi jam layanan dengan tidak adanya jam tutup perpustakaan pada saat jam makan siang atau jam istirahat, dan berusaha untuk bersikap ramah kepada pemustaka.¹⁹

Hambatan yang dihadapi oleh pustakawan dalam melakukan kegiatan ini adalah kurangnya pengetahuan pustakawan terhadap proses pengklasifikasian dan faktor usia serta segan, gedung/ruangan perpustakaan yang kurang luas dan sulitnya mendapatkan dana untuk pengadaan koleksi sehingga koleksi di perpustakaan masih sedikit, pemustaka yang tidak jarang bertanya dan tidak memberikan kritik serta saran sehingga pustakawan tidak mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pemustaka, dan pustakawan beranggapan bahwa dia merasa

¹⁷ Ibid., hlm. 32.

¹⁸ Ibid., hlm. 34.

¹⁹ Ibid., hlm. 103.

tidak enak jika harus menegur pustakawan lainnya dan pustakawan merasa bahwa dia bekerja sendiri.²⁰

Sedangkan pandangan pemustaka terhadap kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan adalah cukup baik walaupun ada beberapa bagian yang masih belum terpenuhi, misalnya koleksi yang kurang lengkap, penataan koleksi di rak dan kebijakan peminjaman.²¹

3. *Service Quality Dimensions in Public Library: Northern Area Experienced* oleh Zaherawati Akaria, Zaliha Hj Hussin, Nazni Noordin, Mohd Zool Hilmie Mohamed Sawal, Syed Mohammed Alhady bin Syed Ahmad Alhady, Azfahanee Zakaria dan Zuriawati Zakaria²²

Banyak penelitian yang dilakukan di perpustakaan untuk menilai kualitas layanan dengan menggunakan alat penilaian SERVQUAL yang terdiri dari beberapa dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan jaminan, serta empati. Oleh karena itu rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah dimensi mana yang terdapat pada alat penilaian SERVQUAL yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Sungai Petani²³.

²⁰ Ibid., hlm. 104.

²¹ Ibid.

²² Zaherawati Akaria, dkk., “*Service Quality Dimensions in Public Library: Northern Area Experienced*”, *Journal of Social Science* 7 (2): 265-270, 2011, dalam <http://e-resources.pnri.go.id:2057/docview/1027114810/fulltextPDF/90E3E85DECAB40C7PQ/1?accountid=25704>, diakses tanggal 13 Juli 2015.

²³ Ibid., hlm. 266.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dimensi kualitas layanan mana yang terdapat pada alat penilaian SERVQUAL yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Sungai Petani²⁴.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei *cross sectional* yang dilakukan di Perpustakaan Umum Sungai Petani. Pengumpulan data menggunakan *simple random sampling* dengan 132 responden. Data yang didapatkan diolah dengan menggunakan SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) dan dianalisis dengan metode analisis deskriptif statistik dan regresi ganda.²⁵

Terdapat tiga hipotesis yang ada pada penelitian ini yaitu terdapat perbedaan yang signifikan antara dimensi *tangible* dengan kualitas layanan di Perpustakaan Umum Sungai Petani, terdapat perbedaan yang signifikan antara dimensi *reliability* dengan kualitas layanan di Perpustakaan Umum Sungai Petani dan terdapat perbedaan yang signifikan antara dimensi *responsiveness* dengan kualitas layanan di Perpustakaan Umum Sungai Petani.²⁶

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa ketiga hipotesis dapat diterima oleh peneliti. Berdasarkan temuan yang ada, hipotesis berupa terdapat perbedaan yang signifikan antara dimensi *reliability* dengan kualitas layanan di Perpustakaan Umum Sungai Petani adalah yang paling berpengaruh terhadap pemustaka yang menggunakan layanan di perpustakaan. Peneliti

²⁴ Ibid.

²⁵ Ibid., hlm. 267.

²⁶ Ibid.

merekomendasikan bahwa Perpustakaan Umum Sungai Petani harus fokus terhadap beberapa layanan yang perlu untuk dikembangkan seperti OPAC (*Online Public Access Catalogue*) dan suasana yang ramah juga merupakan bagian yang penting dalam memberikan pelayanan terbaik.²⁷

4. Peran TBM Cakruk Pintar dalam Pemberdayaan Masyarakat Nologaten Caturtunggal Sleman Yogyakarta oleh Syamsul Bahri²⁸

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan peran yang dimiliki TBM Cakruk Pintar dalam pemberdayaan masyarakat, dan perubahan apa yang dirasakan oleh masyarakat Nologaten setelah mengikuti program pemberdayaan yang dilakukan oleh TBM Cakruk Pintar.²⁹

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

“Bagaimana peran TBM Cakruk Pintar dalam pemberdayaan masyarakat Nologaten? Bagaimana perubahan yang dirasakan oleh warga Dusun Nologaten setelah mengikuti program pemberdayaan yang dilakukan TBM Cakruk Pintar?”³⁰

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi³¹. Metode analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif³².

²⁷ Ibid., hlm. 269.

²⁸ Syamsul Bahri, “Peran TBM Cakruk Pintar dalam Pemberdayaan Masyarakat Nologaten Caturtunggal Sleman Yogyakarta”, Skripsi S1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013.

²⁹ Ibid., hlm. 10.

³⁰ Ibid.

³¹ Ibid., hlm. 26.

³² Ibid., hlm. 28.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa TBM Cakruk memiliki tiga peran dalam pemberdayaan masyarakat, yaitu peran pendidikan, peran sumber daya manusia dan peran ekonomi. Sedangkan perubahan yang dirasakan oleh masyarakat Dusun Nologaten adalah peningkatan prestasi anak-anak sebagai peran pendidikan. Sebagai peran sumber daya manusia adalah dengan adanya kemandirian dalam berusaha, keshalehan dalam beribadah juga meningkat, dan tingkat solidaritas warga juga semakin meningkat. Sedangkan peran dalam bidang ekonomi adalah masyarakat Dusun Nologaten mendapatkan pengetahuan baru seperti pengetahuan tentang pembuatan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), meningkatnya penghasilan masyarakat dengan penjualan hasil produksi masyarakat setelah diadakannya pelatihan pembuatan kue oleh TBM Cakruk Pintar.³³

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti hampir sama dengan keempat penelitian yang telah disebutkan di atas. Hasil penelitian pertama yang peneliti ambil sebagai kajian pustaka memiliki kesamaan tempat, yaitu di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dan kesamaan informan yaitu pustakawan/tenaga perpustakaan. Perbedaan penelitian yang peneliti lakukan adalah bahwa penelitian sebelumnya merupakan jenis penelitian evaluasi dengan alat bantu berupa Standar Nasional Indonesia (SNI) 7495:2009 tentang pelayanan di perpustakaan umum sedangkan penelitian yang peneliti lakukan adalah untuk menggali upaya apa saja

³³ Ibid., hlm. 93.

yang sudah dilakukan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen untuk meningkatkan kualitas layanan dalam rangka pemberdayaan masyarakat.

Kajian pustaka kedua merupakan penelitian yang pernah peneliti ambil sebagai salah satu syarat untuk lulus Strata 1 di Universitas Diponegoro. Hasil penelitian kedua yang peneliti ambil sebagai kajian pustaka memiliki persamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan berupa tujuan dari penelitian. Walaupun sedikit berbeda, tetapi secara garis besar kajian pustaka kedua memiliki tujuan yang hampir sama dengan penelitian yang peneliti lakukan. Apabila kajian pustaka kedua tujuan untuk mengungkapkan apa saja yang telah dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan dan hambatan dari kegiatan tersebut, maka penelitian yang peneliti lakukan adalah apa saja yang telah dilakukan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen untuk meningkatkan kualitas layanan dan pemberdayaan masyarakat serta hambatan dan dukungannya. Perbedaannya terdapat pada tempat penelitian yang peneliti ambil dan fokus penelitian. Kajian pustaka kedua merupakan penelitian yang di ambil di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti bertempat di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen. Dan apabila fokus penelitian kajian pustaka kedua pada upaya pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan, maka pada penelitian yang dilakukan peneliti lebih berfokus pada upaya perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan yang berhubungan dengan pemberdayaan masyarakat.

Perbedaan dengan kajian pustaka ketiga adalah selain berbeda tempat dan metode yang digunakan, penelitian tersebut juga menfokuskan pada apakah dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, jaminan, serta empati berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Sedangkan penelitian yang peneliti lakukan dianalisis dengan sepuluh dimensi kualitas layanan, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Courtesy*, *Empathy*, *Competence*, *Security*, *Access*, *Communication* dan *Understanding the Customer*, serta tentang pemberdayaan masyarakat.

Dan yang terakhir, perbedaan penelitian yang peneliti lakukan dengan kajian pustaka keempat selain berbeda tempat juga berbeda pada tujuan penelitian dan rumusan masalah. Tujuan dan rumusan masalah pada kajian pustaka keempat adalah tentang peran dari TBM Cakruk Pintar terhadap masyarakat dusun Nologaten dan dampaknya bagi masyarakat. Persamaan antara kajian pustaka keempat dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah tentang pemberdayaan masyarakat. Walaupun penelitian yang peneliti lakukan lebih memfokuskan tentang upaya yang dilakukan oleh perpustakaan untuk pemberdayaan masyarakat.

Dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan bagi perpustakaan-perpustakaan lain, terutama perpustakaan daerah dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan mereka guna pemberdayaan masyarakat.

F. Kerangka Teoritik

1. Perpustakaan Umum

a. Pengertian Perpustakaan Umum

Perpustakaan merupakan salah satu sarana bagi masyarakat untuk mencari informasi yang mereka butuhkan. Sekarang ini, perpustakaan sudah tidak diartikan hanya sebagai sebuah gedung atau ruangan yang digunakan untuk menyimpan koleksi yang disimpan dalam suatu tatanan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Tetapi perpustakaan juga merupakan suatu unit kerja yang memiliki sumber daya manusia, ruangan-ruangan, dan koleksi-koleksi yang sesuai dengan jenis perpustakaan, yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mencari informasi yang mereka butuhkan³⁴. “Perpustakaan harus dipahami sebagai suatu sistem yang di dalamnya terdapat unsur tempat (institusi), koleksi yang disusun berdasarkan sistem tertentu, dan pemakai³⁵”. Perpustakaan dapat berjalan apabila di dalamnya terdapat koleksi yang disusun berdasarkan sistem tertentu agar mudah untuk ditelusur kembali, pustakawan atau tenaga perpustakaan yang mengerjakan semua kegiatan yang ada di perpustakaan seperti pengadaan, pengolahan dan pelayanan, pemustaka yang membutuhkan informasi dengan melakukan penelusuran di perpustakaan, dan fasilitas yang menunjang kegiatan-kegiatan yang ada di perpustakaan.

³⁴ Syihabuddin Qalyubi, dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2007), hlm. 3.

³⁵ Ibid.

“Karena tanggapan yang berbeda-beda terhadap berbagai faktor maka tumbuhlah berbagai jenis perpustakaan³⁶”. Faktor-faktor tersebut dapat berupa terjadinya ledakan informasi yang mengakibatkan jenis informasi yang semakin beragam dan masyarakat yang heterogen yang memiliki kebutuhan informasi yang berbeda-beda, sehingga mengakibatkan munculnya berbagai jenis perpustakaan. Salah satu jenis perpustakaan tersebut adalah perpustakaan umum. “Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan melayani umum³⁷”. Semua perpustakaan membutuhkan dana untuk membangun dan melaksanakan kegiatan-kegiatan yang perpustakaan lakukan. Perpustakaan umum didirikan dengan bantuan dari dana umum yang ditunjukkan untuk dapat digunakan oleh masyarakat secara umum. “*Public library, library that serves the general public in a city, town or village*³⁸”. Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang melayani masyarakat umum yang berada di sebuah daerah, kabupaten atau kota. Pada *Harrod’s Librarians’ Glossary* dijelaskan bahwa “*Public library. A library provided wholly or partly from public funds, and the use of which is not restricted to any class of persons in the community but is freely available to*

³⁶ Sulistyono Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), hlm. 42.

³⁷ *Ibid.*, hlm. 46.

³⁸ Janet Stevenson dan P.H. Collin, *Dictionary of Information and Library Management*, (London: A & C Black Publishers, 2006), hlm. 167.

*all*³⁹”. Perpustakaan umum adalah sebuah perpustakaan yang diselenggarakan dengan seluruhnya atau sebagian dari dana publik, dan yang penggunaannya tidak dibatasi untuk setiap orang yang ada di masyarakat tetapi dapat digunakan secara bebas untuk semua orang. Oleh karena itu, perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang didirikan dengan sebagian atau keseluruhan dananya merupakan dana umum/publik dan diselenggarakan untuk masyarakat secara umum tanpa memandang status atau golongan dari orang tersebut, serta perpustakaan tidak memungut biaya kepada pemustaka yang ingin menggunakan fasilitas dan layanan yang dimiliki oleh perpustakaan.

*“Public librarians facilitate cultural evolution and democracy of learning by providing free access to knowledge (in the form of books, audio-visual materials, and digital devices), offering free Internet and computer access, and bridging the digital divide*⁴⁰”.

Pustakawan/tenaga perpustakaan umum memudahkan evolusi budaya dan demokrasi dalam pembelajaran dengan memberikan akses gratis ke pengetahuan (dalam bentuk penyediaan buku, bahan audio visual, dan perangkat digital), menawarkan akses internet dan komputer secara gratis, dan menjebatani kesenjangan digital.

³⁹ Prytherch, *Harrod's Librarians' Glossary and Reference Book: a dictionary of over 10.200 terms, organizations, projects and acronyms in the area of information management, library science, publishing and archive management*, (England: Ashgate Publishing Limited, 2005), hlm. 569.

⁴⁰ Danise Kwan dan Libi Shen, “*Senior Librarians' Perceptions of Successful Leadership Skills*”, *Advances in Library Administration and Organization*, vol. 33, 16 Juni 2015, hlm. 89 – 134, dalam <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/S0732-067120150000033003>, diakses tanggal 09 November 2015.

“A national headline media campaign promoted a number of targeted key messages: everything begins with reading; join your library – everything you could wish to read, for free; and reading anything, anytime, anywhere is good⁴¹”.

Sebuah media kampanye utama nasional mempromosikan sejumlah pesan kunci yang menargetkan, yaitu segala sesuatu dimulai dengan membaca; bergabunglah dengan perpustakaan, karena segala sesuatu yang Anda inginkan untuk dibaca bisa didapatkan secara gratis; dan bacalah apapun, kapanpun dan dimanapun adalah hal yang baik.

Dari penjelasan ini diketahui bahwa perpustakaan menyediakan fasilitas baik berupa koleksi buku dan koleksi-koleksi lainnya yang dimiliki oleh perpustakaan, layanan yang disediakan oleh perpustakaan, maupun fasilitas pendukung lainnya yang dimiliki oleh perpustakaan dapat dimanfaatkan oleh pemustaka secara gratis, tanpa dipungut biaya.

Sulistyo-Basuki⁴² juga menjelaskan bahwa terdapat beberapa kelompok dari perpustakaan umum, yaitu: perpustakaan wilayah, perpustakaan propinsi, perpustakaan umum kotamadya, perpustakaan umum kabupaten, perpustakaan umum kecamatan, dan lain-lain.

“Perpustakaan umum kabupaten merupakan perpustakaan umum yang dikelola oleh kabupaten⁴³”. Fungsi dari perpustakaan umum kabupaten sama

⁴¹ Carolynn Rankin, “*The Nationa Year of Reading: librarians as key partners in empowering communities and building a nation of readers*”, *New Library World*, Vo. 114, 29 Januari 2013, hlm. 199 – 213, dalam <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/03074801311326830>, diakses tanggal 03 November 2015.

⁴² Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, hlm. 47.

⁴³ Ibid.

dengan fungsi dari perpustakaan umum kotamadya yaitu “sebagai pusat belajar, jasa referens dan informasi, penelitian dan referens bagi seluruh lapisan masyarakat⁴⁴”. Perpustakaan umum kabupaten merupakan salah satu jenis perpustakaan umum sehingga dalam penyelenggaraannya juga menggunakan dana umum. Di Indonesia, perpustakaan umum kabupaten/kota mendapatkan dana dari APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) dan sumber-sumber lain yang tidak mengikat⁴⁵. Perpustakaan umum kabupaten merupakan perpustakaan umum yang didirikan di sebuah kabupaten guna melayani masyarakat yang berdomisili di kabupaten tersebut dengan menyediakan informasi yang masyarakat butuhkan.

b. Tujuan Perpustakaan Umum

Berdasarkan Manifesto Perpustakaan Umum Unesco tahun 1972, perpustakaan umum mempunyai empat tujuan utama⁴⁶, yaitu:

- 1) Memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka yang dapat membantu meningkatkan mereka ke arah kehidupan yang lebih baik.

⁴⁴ Ibid.

⁴⁵ Panitia Teknis 01-01 Perpustakaan dan Kepustakawanan, *Standar Nasional Indonesia (SNI) Bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2011), hlm. 31.

⁴⁶ Sulisty-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, hlm. 46.

- 2) Menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat, dan murah bagi masyarakat, terutama informasi mengenai topik yang berguna bagi mereka dan yang sedang hangat dalam kalangan masyarakat.
- 3) Membantu warga untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya sehingga yang bersangkutan akan bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya, sejauh kemampuan tersebut dapat dikembangkan dengan bantuan bahan pustaka.
- 4) Bertindak selaku agen kultural artinya perpustakaan umum merupakan pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitar.

c. Tugas Perpustakaan Umum

Berdasarkan Standar Nasional Indonesia Bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan⁴⁷, Perpustakaan umum kabupaten/kota memiliki beberapa tugas yang harus dipenuhi, yaitu:

- 1) Menyediakan sarana pengembangan kebiasaan membaca sejak usia dini.
- 2) Menyediakan sarana pendidikan seumur hidup.
- 3) Menunjang sistem pendidikan formal, non formal dan informal.
- 4) Menyediakan sarana pengembangan kreativitas diri anggota masyarakat.
- 5) Menunjang terselenggaranya pusat budaya masyarakat setempat sehingga aspirasi budaya lokal dapat terpilihara dan berkembang dengan baik.

⁴⁷ Panitia Teknis 01-01 Perpustakaan dan Kepustakawanan, *Standar Nasional Indonesia (SNI) Bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2011), hlm. 28.

- 6) Mendayagunakan koleksi termasuk akses informasi koleksi perpustakaan lain serta berbagai situs Web.
- 7) Menyelenggarakan kerja sama dan membentuk jaringan informasi.
- 8) Menyediakan fasilitas belajar dan membaca.
- 9) Memfasilitasi pengembangan literasi informasi dan komputer.
- 10) Menyelenggarakan perluasan layanan antara lain melalui perpustakaan keliling.

2. Fasilitas Perpustakaan

a. Gedung Perpustakaan

Gedung perpustakaan merupakan tempat yang penting bagi sebuah perpustakaan yang masih menggunakan bahan tercetak sebagai koleksi. Gedung digunakan sebagai tempat untuk melaksanakan semua kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan, seperti kegiatan administrasi, pengolahan, pelayanan dan kegiatan-kegiatan perpustakaan lainnya.

“Karena semua kegiatan perpustakaan dilaksanakan di dalam gedung perpustakaan, maka perancangan gedung perpustakaan harus disesuaikan dengan fungsi perpustakaan⁴⁸”. Gedung perpustakaan harus didesain dan dibangun sesuai dengan kebutuhan perpustakaan. Oleh karena itu, gedung yang dimiliki oleh perpustakaan akan membantu tenaga perpustakaan dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan yang ada di perpustakaan. Apabila gedung

⁴⁸ Achmad, dkk., *Layanan Cinta: perwujudan layanan prima⁺⁺ perpustakaan* (Jakarta: Sagung Seto, 2012), hlm. 8.

perpustakaan tidak dibangun sesuai dengan kebutuhan perpustakaan, maka sering kali akan terjadi kurangnya ruang untuk menampung berbagai kegiatan perpustakaan.

Salah satu aspek yang perlu diperhatikan pada unsur gedung atau ruangan perpustakaan adalah lokasi yang strategis dan merupakan tempat yang mudah serta ekonomis untuk dapat diakses dan didatangi oleh pemustaka⁴⁹. Gedung perpustakaan yang dibangun ditempat yang strategis akan memberikan nilai tambah kepada perpustakaan. Gedung perpustakaan yang terletak ditempat yang mudah dijangkau dan mudah terlihat bahwa gedung tersebut adalah gedung perpustakaan akan lebih banyak memiliki pengunjung.

b. Komputer Katalog

Sekarang ini, sudah banyak perpustakaan yang OPAC (*Online Public Access Catalogue*), yaitu sebuah katalog yang dapat diakses melalui internet. Akan tetapi masih terdapat perpustakaan yang belum menyediakan fasilitas OPAC, tetapi hanya membuat katalog perpustakaan terautomasi. “*Catalogue, a list of books, maps, or other items, arranged in some definite order*”.⁵⁰ Katalog adalah sebuah daftar buku, peta atau berbagai bahan koleksi lainnya, yang disusun dalam beberapa urutan yang pasti. “*Automation, a generic term to represent the use of computer-based systems*

⁴⁹ Sutarno NS., *Manajemen Perpustakaan: suatu pendekatan praktis* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hlm. 68.

⁵⁰ Ray Prytherch, *Harrod's Librarians' Glossary and Reference Book...*, hlm. 114.

*in libraries.*⁵¹ Automasi adalah sebuah istilah umum untuk mewakili penggunaan sistem berbasis komputer di perpustakaan. Katalog yang sudah terautomasi, yaitu katalog yang menggunakan komputer sebagai alat penelusur database perpustakaan yang berisi deskripsi fisik koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.

3. Layanan

Layanan merupakan jasa yang disediakan oleh sebuah perpustakaan untuk dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Layanan menjadi tolak ukur untuk menilai keberhasilan sebuah perpustakaan. Jika perpustakaan dapat memberikan layanan yang dapat memuaskan pemustaka, maka perpustakaan tersebut akan memiliki nilai tersendiri bagi pemustaka, sehingga pemustaka mungkin akan kembali berkunjung ke perpustakaan. Tujuan utama dari didirikannya perpustakaan adalah menyediakan layanan berupa informasi kepada pemustaka. Jika sebuah perpustakaan tidak menyediakan layanan, maka pemustaka tidak dapat menemukan informasi yang mereka butuhkan di perpustakaan.

“Library service. The facilities provided by a library for the use of books, electronic and other materials and the dissemination of information”⁵².

Layanan perpustakaan merupakan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan untuk memanfaatkan koleksi buku, elektronik dan koleksi-koleksi lainnya, serta

⁵¹ Ibid., hlm. 50.

⁵² Prytherch, *Harrod's Librarians' Glossary and Reference Book*, hlm. 425.

penyebaran informasi. Tidak semua perpustakaan memiliki jumlah dan jenis layanan yang sama. Akan tetapi secara garis besar, perpustakaan hendaknya memiliki dua layanan ini, yaitu layanan koleksi dan layanan sirkulasi. Berikut ini adalah beberapa layanan yang dapat disediakan oleh perpustakaan untuk pemustaka, yaitu: layanan loker, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan penelusuran informasi, layanan informasi koleksi terbaru, layanan koleksi, layanan ruang baca, layanan fotocopy, layanan *workstation* dan multimedia dan layanan lain-lain berupa pengawasan keluar masuknya koleksi, penataan koleksi, layanan informasi perpustakaan, pendidikan pengguna, dan sosialisasi peraturan⁵³.

- a. Layanan loker merupakan layanan yang menyediakan fasilitas berupa peminjaman loker untuk dapat digunakan oleh pemustakan sebagai tempat penyimpanan tas atau barang-barang yang pemustaka bawa. Sekarang ini masih banyak perpustakaan yang tidak memperbolehkan pemustaka untuk membawa masuk tas atau barang-barang tertentu seperti buku teks yang berasal dari luar perpustakaan, tas laptop dan barang-barang lainnya untuk dibawa masuk ke dalam ruang layanan. Terkadang layanan loker ini ditempatkan di lobi perpustakaan.
- b. Layanan sirkulasi merupakan layanan yang disediakan oleh perpustakaan bagi pemustaka untuk meminjam, mengembalikan atau memperpanjang masa pinjam koleksi yang pemustaka pinjam. Sekarang ini terdapat beberapa

⁵³ F. Rahayuningsih (ed.), *Pengelolaan Perpustakaan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm. 87.

- perpustakaan yang sudah tidak menyediakan layanan perpanjangan masa pinjam. Terkadang terdapat perpustakaan yang memiliki masa pinjam lebih panjang dari masa pinjam perpustakaan lain. Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga misalnya, yang tidak menyediakan layanan perpanjangan masa pinjam tetapi memberikan masa pinjam dengan jangka waktu yang lebih panjang yaitu sepuluh hari.
- c. Layanan referensi merupakan bantuan khusus yang diberikan oleh pustakawan/tenaga perpustakaan terhadap pemustaka yang memerlukan informasi terutama informasi yang merujuk pada koleksi referensi atau literatur tertentu⁵⁴.
 - d. Layanan penelusuran informasi merupakan layanan yang disediakan oleh perpustakaan untuk mempermudah pemustaka dalam menelusur informasi dengan cara perpustakaan menyediakan fasilitas penelusuran.
 - e. Layanan informasi koleksi terbaru merupakan “suatu bentuk jasa kesiagaan informasi terbaru yang diupayakan untuk disampaikan sesegera mungkin kepada pengguna perpustakaan, sehingga mengetahui perkembangan keadaan koleksi/informasi terbaru⁵⁵”.
 - f. Layanan koleksi merupakan layanan penyediaan koleksi perpustakaan agar dapat diakses oleh pemustaka. Berikut ini adalah beberapa jenis layanan koleksi, yaitu layanan koleksi umum, layanna koleksi cadangan, layanan

⁵⁴ Lasa Hs., *Kamus Kepustakawan Indonesia* (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), hlm. 233.

⁵⁵ F. Rahayuningsih (ed.), *Pengelolaan Perpustakaan*, hlm. 87.

koleksi terbitan berkala, layanan koleksi digital, layanan koleksi referensi, layanan koleksi khusus, dan layanan koleksi tugas akhir⁵⁶.

- g. Layanan ruang baca merupakan layanan yang disediakan oleh perpustakaan berupa disediakan fasilitas ruangan yang dapat digunakan untuk membaca.
- h. Layanan fotocopy merupakan layanan yang disediakan oleh perpustakaan berupa tersedianya mesin untuk fotocopy, sehingga apabila pemustaka ingin meminjam koleksi yang tidak boleh dibawa pulang, maka pemustaka dapat memfocopy koleksi tersebut.
- i. Layanan *workstation* dan multimedia.

“Layanan *workstation* adalah penyediaan fasilitas computer yang dapat digunakan untuk pengetikan, penelitian maupun internet. Dapat juga dalam ruangan layanan *workstation* ini disediakan peralatan multimedia untuk mengakses koleksi digital⁵⁷”.

- j. Layanan lain-lain yang meliputi:
 - 1) Pengawasan keluar masuknya koleksi merupakan layanan yang dilakukan oleh tenaga perpustakaan dengan cara mengawasi keluar masuknya koleksi yang dibawa oleh pemustaka. Misalnya apabila terdapat peraturan bahwa koleksi dari ruang sirkulasi tidak diperbolehkan untuk dibawa ke ruang koleksi referensi.
 - 2) Penataan koleksi merupakan layanan yang dilakukan oleh tenaga perpustakaan dengan cara melakukan *shelving* atau pengerakan, yaitu kegiatan menempatkan kembali buku-buku yang dipinjam atau dibaca

⁵⁶ Ibid., hlm. 88.

⁵⁷ Ibid., hlm. 89.

oleh pemustaka ke tempat yang seharusnya sesuai dengan nomor klasifikasi koleksi atau sesuai peraturan yang berlaku di perpustakaan. Oleh karena itu, pemustaka yang akan mencari tidak akan kesulitan untuk menemukannya.

3) Layanan informasi perpustakaan merupakan layanan yang dilakukan oleh tenaga perpustakaan dengan cara memberikan informasi kepada pemustaka mengenai perpustakaan, misalnya jam buka dan tutup perpustakaan, layanan yang disediakan perpustakaan dan informasi-informasi lainnya yang berhubungan dengan perpustakaan.

4) Pendidikan pengguna.

Merupakan layanan yang disediakan oleh perpustakaan dengan cara memberikan pendidikan tentang perpustakaan kepada pemustaka.

“Pendidikan pengguna adalah kegiatan yang dirancang untuk mendidik pengguna agar mengetahui sumber informasi perpustakaan yang terdiri dari koleksi, fasilitas, dan jasa perpustakaan, mendidik pengguna dalam memanfaatkan sumber-sumber tersebut secara tepat, dan mendidik untuk menjadi pengguna yang tertib dan bertanggungjawab⁵⁸”.

5) Sosialisasi peraturan merupakan layanan yang dilakukan oleh tenaga perpustakaan dengan cara mensosialisasikan peraturan-peraturan yang berada di perpustakaan kepada pemustaka.

⁵⁸ Ibid., hlm. 92.

4. Kualitas Layanan

Zeithaml dan rekan-rekannya⁵⁹ mengidentifikasi kualitas layanan ke dalam sepuluh dimensi, yaitu:

a. *Tangibles* (Berwujud/ada bukti fisik)

“Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials⁶⁰”. Penampilan fasilitas fisik, peralatan, petugas, dan materi komunikasi. Perpustakaan harus mampu untuk menyediakan fasilitas yang mungkin dibutuhkan oleh pemustaka untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan dan untuk memberikan kenyamanan bagi pemustaka. Fasilitas ini dapat berupa gedung yang nyaman dan mudah untuk diakses atau dijangkau, AC (*Air Condition*), sarana dan prasarana untuk mendukung pencarian informasi, koleksi dan pustakawan/tenaga perpustakaan.

b. *Reliability* (Keandalan/Dapat Dipercaya)

“Ability to perform the promised service dependably and accurately⁶¹”. Kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan dengan dapat dipercaya dan akurat. Perpustakaan harus dapat memberikan jasa layanan sesuai dengan apa yang mereka janjikan. Misalnya apabila perpustakaan dalam profilnya menyebutkan bahwa mereka dapat

⁵⁹ G. Edward Evans dan Thomas L. Carter, *Introduction to Library Public Services* (Westport: Libraries Unlimited, 2009), hlm. 50.

⁶⁰ *Ibid.*, hlm. 51.

⁶¹ *Ibid.*

menyediakan informasi yang pemustaka butuhkan, maka perpustakaan harus dapat melakukan hal tersebut dengan akurat dan dapat dipercaya.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan/Reponsif)

“Willingness to help customers and provide prompt services⁶²”.

Kemauan untuk membantu pemustaka dan memberikan layanan yang cepat. Perpustakaan harus tanggap apabila ada pemustaka yang membutuhkan bantuan untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan. Selain itu, perpustakaan juga harus dapat dengan cepat memberikan informasi tersebut. Karena apabila hal ini tidak dapat dilaksanakan dapat membuat pemustaka merasa kecewa.

d. *Courtesy* (Kesopanan)

“Politeness, respect, and friendliness of contact personnel⁶³”.

Kesopanan, menghormati, dan keramahan kepada sesama. Pada saat melakukan layanan, perpustakaan harus dapat mencerminkan sikap sopan, menghormati dan ramah kepada pemustaka. Sikap-sikap ini dapat mempengaruhi penilaian pemustaka terhadap layanan perpustakaan.

e. *Empathy* (Empati)

“Caring and individualized attention that the firm provides its customers⁶⁴”. Kepedulian dan perhatian secara individual kepada pemustaka.

Tenaga perpustakaan sebagai orang yang bekerja di perpustakaan harus

⁶² Ibid.

⁶³ Ibid.

⁶⁴ Ibid.

memiliki sikap kepedulian dan perhatian kepada setiap pemustaka. Hal ini akan membantu tenaga perpustakaan dalam menganalisis apa yang dibutuhkan oleh pemustaka. Seperti tenaga perpustakaan dapat memahami dan mengetahui kapan seorang pemustaka perlu untuk mendapatkan bantuan dari mereka.

f. *Competence* (Kompetensi)

“Required skills and knowledge to perform the service, believability and honesty of the service provider⁶⁵”. Keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melakukan layanan, berdasarkan kepercayaan dan kejujuran dalam menyediakan layanan. Tenaga perpustakaan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan tentang perpustakaan, sehingga apabila ada pemustaka yang menanyakan tentang suatu koleksi atau bagaimana cara melakukan penelusuran, maka tenaga perpustakaan dapat memberikan jawabannya.

g. *Security* (Keamanan)

“Freedom from danger, risk, or doubt⁶⁶”. Kebebasan dari bahaya, resiko, atau keraguan. Perpustakaan harus dapat menjamin bahwa informasi yang berada di perpustakaan tidak akan menimbulkan resiko, keraguan dan bahaya bagi pemustaka.

⁶⁵ Ibid.

⁶⁶ Ibid.

h. *Access* (Akses)

“Approachability and ease of contact⁶⁷”. Mudah untuk didekati (diakses) dan kemudahan dalam koneksi. Perpustakaan harus dapat menyediakan informasi yang mudah untuk diakses dan didapatkan oleh pemustaka. Perpustakaan tidak boleh mempersulit pemustaka untuk mendapatkan informasi tersebut.

i. *Communication* (Komunikasi)

“Keeping the customers informed in language they can understand and listening to them⁶⁸”. Menjaga agar pelanggan tetap mengerti dan mendengarkan informasi yang dimiliki oleh perpustakaan sesuai dengan bahasa yang mereka pahami.

j. *Understanding the Customer* (Memahami Pelanggan)

“Making the effort to know customers and their needs⁶⁹”. Membuat upaya untuk mengetahui pemustaka dan kebutuhan mereka. Perpustakaan harus dapat memahami siapa pemustaka mereka dan apa yang mereka butuhkan. Apabila perpustakaan mengetahui siapa yang akan mereka layani, maka perpustakaan dapat menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Pasti akan berbeda antara pemustaka yang masih anak-anak dengan pemustaka yang sudah bekerja atau pemustaka dengan profesi yang berbeda.

⁶⁷ Ibid.

⁶⁸ Ibid.

⁶⁹ Ibid.

5. Koleksi Perpustakaan

Koleksi merupakan salah satu komponen penting yang harus ada pada sebuah perpustakaan. Koleksi menjadi penting karena berisikan informasi yang merupakan ‘barang’ yang ditawarkan oleh perpustakaan kepada pemustaka. Oleh karena itu, perpustakaan yang tidak memiliki informasi baik informasi cetak atau koleksi non cetak tidak dapat disebut perpustakaan. Karena perpustakaan bergerak pada bidang layanan jasa informasi, maka koleksi yang berisikan tentang informasi tersebut harus ada atau dimiliki oleh perpustakaan.

“Koleksi perpustakaan adalah semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah, dan dilayanan⁷⁰”. Prytherch menjelaskan bahwa koleksi adalah “*a number of books or other items on one subject, or of one kind, or collected by one person or organization*⁷¹”. Koleksi adalah sejumlah buku atau barang-barang lainnya pada satu subjek, atau dari satu jenis, atau dikumpulkan oleh satu orang atau organisasi.

Sebuah perpustakaan harus selalu menambah jumlah koleksinya dengan melakukan kegiatan pengadaan. Hal ini dilakukan agar koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan semakin beragam, lebih *up to date*, dan untuk membuat pemustaka tidak merasa bosan dengan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan. Oleh karena itu perlu dilakukan kegiatan pengembangan koleksi.

⁷⁰ Lasa HS., *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, hlm. 176.

⁷¹ Prytherch, *Harrod's Librarians' Glossary and Reference Book*, hlm. 151.

Pengembangan koleksi merupakan kegiatan untuk memastikan bahwa kebutuhan informasi dari pemustaka terpenuhi dengan tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka⁷². Pada kegiatan pengembangan koleksi ini terdapat beberapa kegiatan yaitu penyusunan kebijakan pengembangan koleksi, pemilihan, pengadaan, penyiangan dan evaluasi pendayagunaan koleksi⁷³.

6. Tenaga Perpustakaan

a. Pengertian Tenaga Perpustakaan

Tenaga perpustakaan merupakan orang yang bekerja di perpustakaan.

“Tenaga perpustakaan terdiri atas pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan⁷⁴”.

“Pustakawan adalah orang yang bekerja di perpustakaan atau lembaga sejenisnya dan memiliki pendidikan perpustakaan secara formal (di Indonesia kriteria pendidikan minimal D-2 dalam bidang ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi)⁷⁵”.

“Librarian, a person who is in charge of a library, a person who has usually been trained in librarianship and who works in a library⁷⁶”.

Pustakawan adalah orang yang memiliki tanggung jawab terhadap perpustakaan, orang yang biasanya dilatih tentang kepustakawanan dan yang bekerja di perpustakaan.

⁷² Syihabuddin Qalyubi, dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, hlm. 77.

⁷³ Ibid.

⁷⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Bab VIII Bagian Kesatu, Tenaga Perpustakaan, Pasal 29, Ayat 1, hlm. 17.

⁷⁵ Syihabuddin Qalyubi, dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, hlm. 4.

⁷⁶ Janet Stevencon dan P.H. Collin, *Dictionary of Information....*, hlm. 118.

Pustakawan adalah orang yang bekerja di perpustakaan yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal D2 dalam bidang ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi atau orang yang telah melakukan pelatihan tentang kepustakawanan yang bekerja untuk mengelola perpustakaan dan memberikan jasa pelayanan kepada pemustaka. Pustakawan merupakan orang yang menghubungkan informasi yang ada di perpustakaan dan pemustaka yang membutuhkan informasi.

Sedangkan tenaga teknis perpustakaan adalah “Tenaga non-pustakawan yang secara teknis mendukung pelaksanaan fungsi perpustakaan, misalnya, tenaga teknis komputer, tenaga teknis audio-visual, dan tenaga teknis ketatausahaan⁷⁷”. Oleh karena itu, dapat diketahui bahwa tenaga teknis perpustakaan adalah tenaga perpustakaan selain pustakawan.

b. Sikap Dasar Pustakawan

Pada Kode Etik Pustakawan Indonesia Tahun 2006 Bab II Pasal 3⁷⁸, disebutkan bahwa terdapat beberapa tingkah laku yang harus dipedomani oleh pustakawan dalam bersikap, yaitu:

- 1) Berupaya melaksanakan tugas sesuai dengan harapan masyarakat pada umumnya dan kebutuhan pengguna perpustakaan pada khususnya.

⁷⁷ Penjelasan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, Pasal 29, Ayat 1, hlm. 12

⁷⁸ Wiji Suwarno, *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2013), hlm. 253.

- 2) Berupaya mempertahankan keunggulan kompetensi setinggi mungkin dan berkewajiban mengikuti perkembangan.
 - 3) Berupaya membedakan antara pandangan atau sikap hidup pribadi dan tugas profesi.
 - 4) Menjamin bahwa tindakan dan keputusannya berdasarkan pertimbangan professional.
 - 5) Tidak manyalahgunakan posisinya dengan mengambil keuntungan kecuali atas dasar profesi.
 - 6) Bersifat sopan dan bijaksana dalam melayani masyarakat baik dalam ucapan maupun perbuatan.
- c. Kualitas Pustakawan

Untuk menjawab tantangan masa depan, maka pustakawan harus dapat memiliki kualitas berikut ini⁷⁹, yaitu:

- 1) Dalam menjalankan tugasnya, pustakawan hendaknya mempunyai kemampuan untuk berorientasi kepada keperluan pemakai perpustakaan. Tenaga yang bertugas di perpustakaan harus dapat memenuhi keperluan dan mempermudah pemakai.
- 2) Memiliki kemampuan berkomunikasi sehingga dapat dengan mudah mengidentifikasi keperluan pemakai.

⁷⁹ Syihabuddin Qalyubi, dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, hlm. 23.

- 3) Memiliki kemampuan teknis di bidang perpustakaan paling sedikit setara dengan pendidikan sarjana muda (D-2) di bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi.
- 4) Dapat berbahasa asing, khususnya bahasa Inggris agar memudahkan berhubungan dengan dunia internasional.
- 5) Mampu mengembangkan teknik dan prosedur kerja di bidang perpustakaan.
- 6) Mampu memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk keperluan pengembangan perpustakaan.
- 7) Mampu melaksanakan penelitian di bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi secara mandiri.

7. Kerja Sama Perpustakaan

Kerja sama perpustakaan yang dibahas di sini bukan merupakan kerja sama antar perpustakaan, yaitu kerja sama yang dilakukan oleh dua perpustakaan atau lebih untuk memenuhi fungsi-fungsi seperti pinjam antar perpustakaan, akses jaringan, akses pengguna dan kegiatan-kegiatan lainnya. Tetapi kerja sama perpustakaan yang dimaksud dalam pembahasan ini adalah kerja sama antara perpustakaan dengan lembaga, instansi atau organisasi lain.

“Kerja sama adalah kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh beberapa orang (lembaga, pemerintah, dan sebagainya) untuk mencapai tujuan

bersama⁸⁰”. Kerja sama perpustakaan merupakan kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh perpustakaan dengan lembaga, instansi atau organisasi lain untuk mencapai tujuan bersama. Kerja sama ini dapat berupa bantuan dana, koleksi perpustakaan, fasilitas dan lain sebagainya.

8. Promosi Perpustakaan

“*Promotion, a marketing activity to persuade people to buy goods or use a service*”⁸¹”. Promosi adalah sebuah kegiatan pemasaran yang digunakan untuk membujuk seseorang untuk membeli suatu barang atau menggunakan layanan. Promosi dalam dunia perpustakaan merupakan kegiatan yang digunakan untuk membuat pemustaka agar tertarik untuk datang berkunjung dan menggunakan layanan yang disediakan oleh perpustakaan.

“Promosi pelayanan perpustakaan perlu dilakukan supaya seluruh aktivitas yang berhubungan dengan jasa perpustakaan dapat diketahui dan dipahami oleh masyarakat⁸²”. Promosi tidak hanya digunakan untuk menarik minat pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan, tetapi juga untuk memperkenalkan program dan kegiatan yang dimiliki oleh perpustakaan. Promosi digunakan untuk mengenalkan kepada pemustaka semua program dan kegiatan serta fasilitas yang dimiliki oleh perpustakaan agar pemustaka tertarik untuk berkunjung dan mengikuti kegiatan yang ada perpustakaan.

⁸⁰ Kerja, dalam <http://kbbi.co.id/arti-kata/kerja>, diakses tanggal 16 Desember 2015.

⁸¹ Janet Stevenson dan P. H. Collin, *Disctionary of Information...*, hlm. 165.

⁸² Syihabuddin Qalyubi, dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, hlm. 259.

Secara umum, cara-cara yang dilakukan oleh perpustakaan untuk melakukan promosi adalah⁸³:

- a. Mempublikasikan brosur, poster dan terbitan lainnya.
 - b. Memamerkan bahan bacaan atau koleksi yang menarik.
 - c. Memperdengarkan lagu-lagu kaset.
 - d. Memutar film atau bahan pandang dengar.
 - e. Bercerita mengenai kejadian, mengenai isi buku, mengenai bahan pandang dengar yang disajikan dan sebagainya.
 - f. Memberi pengarahan dan penjelasan tentang cara menggunakan perpustakaan, fasilitas dan alat peraga yang ada.
 - g. Memberi pengarahan dan pengumuman tentang koleksi yang terdapat dalam perpustakaan.
 - h. Menciptakan suasana dan lingkungan yang menyenangkan.
9. Teori Sosial

Perkembangan teori sosial identik dengan tradisi keilmuan barat. namun, tidak berarti bahwa masyarakat di bagian dunia lain tidak ikut berperan dalam keilmuan ini. Ibnu Khaldun, dalam catatan sejarah dinilai sebagai pelopor dari studi sosiologi, walaupun ia tidak menggunakan istilah sosiologi sebagai pemikirannya.⁸⁴

⁸³ Badollahi Mustafa, *Materi Pokok Promosi Jasa Perpustakaan* (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2012), hlm. 1.31.

⁸⁴ Herman Arisandi, *Buku Pintar pemikiran Tokoh-Tokoh Sosiologi dari Klasik Sampai Modern*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2015), hlm. 19.

Di Eropa, studi sosiologi baru berkembang sejak tiga pemikir asal Prancis yaitu Claude Henri Saint-Simon, Auguste Comte dan Emile Durkheim mulai memopulerkan gagasan-gagasannya⁸⁵. Sosiologi berkembang sejak pertengahan abad kesembilan belas dan didirikan oleh Auguste Comte⁸⁶. Comte dikenal sebagai pendiri sosiologi karena dia menemukan bahwa ‘masyarakat’ (*society*) memerlukan sebuah ‘ilmu pengetahuan’ (*science*) baru untuk dipelajari dan dikaji⁸⁷. Dalam perkembangannya sosiologi dikembangkan oleh para penerus intelektual dari Comte yaitu Emile Durkheim, Max Weber dan Karl Marx yang dipandang sebagai bapak pendiri dari sosiologi/teori sosial, yang dikenal dengan tradisi atau ajaran klasik tentang analisis sosiologi⁸⁸. Kemudian, teori ini dikembangkan dan dilanjutkan oleh para penerus lainnya seperti Tonnies, Simmel, Spencer, Pareto dan para penerus lainnya yang aktif pada abad kesembilan belas dan awal abad kedua puluh⁸⁹.

Tidak dapat dibayangkan bagaimana kehidupan manusia jika tidak berada dalam masyarakat (sosial). Manusia tidak dapat hidup sendiri dan terencil selamanya. Manusia selalu membutuhkan manusia lain untuk menjalankan kehidupan mereka, untuk bertahan hidup dan untuk hidup sebagai manusia. Saling ketergantungan ini menghasilkan kerja sama yang terus menerus dan menghasilkan bentuk masyarakat tertentu. Oleh karena itu, manusia disebut

⁸⁵ Ibid., hlm. 24.

⁸⁶ John Scott, *Teori Sosial: masalah-masalah pokok dalam sosiologi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), hlm. 11.

⁸⁷ Ibid., hlm. 12

⁸⁸ Ibid.

⁸⁹ Ibid.

sebagai makhluk sosial, yang saling membutuhkan.⁹⁰ Sosial merupakan kata sifat yang berarti sesuatu yang berkenaan dengan masyarakat⁹¹.

Hallander dalam Supardan mengemukakan bahwa “*Basically, a theory consists of one more functional statements of proportions that treat the relationship of variables so as to account for of phenomenon or set of phenomena*”⁹². Pada dasarnya, sebuah teori terdiri dari suatu bagian pernyataan fungsional yang menguraikan hubungan variabel sehingga dapat menjelaskan suatu fenomena atau sekumpulan fenomena. Oleh karena itu, teori sosial dapat diartikan sebagai serangkaian pernyataan fungsional yang menguraikan tentang hubungan variabel yang dapat menjelaskan suatu fenomena sosial atau sekumpulan fenomena sosial. Teori sosial merupakan teori yang membahas tentang masyarakat. Teori sosial digunakan untuk menjelaskan fenomena atau kejadian seputar masyarakat. Masyarakat yang merupakan sekelompok manusia yang hidup bersama, yang saling memiliki sifat, kepribadian dan keinginan yang berbeda-beda, menimbulkan sebuah fenomena yang unik. Bagaimana manusia yang heterogen dapat berkumpul menjadi satu dan menjalani kehidupan mereka secara bersama-sama. Dan di sinilah teori sosial berperan dalam menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi di dalam masyarakat.

⁹⁰ Dadang Supardan, *Pengantar Ilmu Sosial: sebuah kajian pendekatan struktural*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), hlm. 25.

⁹¹ Sosial, dalam <http://kbbi.co.id/arti-kata/sosial>, diakses tanggal 24 November 2015.

⁹² Dadang Supardan, *Pengantar Ilmu Sosial: sebuah kajian pendekatan struktural*, hlm. 61.

Jika mendengar tentang teori sosial, sering sekali dikaitkan dengan sosiologi. Bahwa teori sosial merupakan sosiologi itu sendiri. Hal ini tidak sepenuhnya salah. “Teori sosiologi adalah istilah paling umum untuk pemahaman intelektual jenis ini, dan sosiologi adalah basis disipliner utama bagi teori ini, tetapi tidak satu-satunya⁹³”. Dalam teori sosial, sosiologi bukanlah satu-satunya disipliner bagi teori ini, tetapi terdapat disipliner-disipliner lain seperti ekonomi, ilmu politik, sejarah dan antropologi. “Tidak seperti Comte dan Spancer, mereka tidak semuanya menganut istilah ‘sosiologi’ atau menggambarkan diri sebagai ‘sosiolog’. Sebagian mengembangkan teori-teori mereka di dalam jurusan ekonomi, ilmu politik, geografi, sejarah dan antropologi....⁹⁴”. Dahrendorf dalam Supardan menjelaskan bahwa “Ilmu-ilmu sosial mencakup sosiologi, antropologi, psikologi, ekonomi, geografi sosial, politik, bahkan sejarah walaupun di satu sisi ia (sejarah) termasuk ilmu humaniora”⁹⁵. Pada penelitian ini, peneliti membahas tentang upaya perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan dalam rangka pemberdayaan masyarakat. Oleh karena itu, teori sosial yang menurut peneliti berhubungan dengan penelitian ini adalah sosiologi dan ekonomi.

⁹³ John Scott, *Teori Sosial: masalah-masalah pokok dalam sosiologi*, hlm. 48.

⁹⁴ Ibid.

⁹⁵ Dadang Supardan, *Pengantar Ilmu Sosial: sebuah kajian pendekatan struktural*, hlm. 30

Sosiologi merupakan ilmu yang mempelajari tentang masyarakat⁹⁶. Secara terminologi, sosiologi berasal dari bahasa Yunani yaitu *socius* dan *logos*. *Socius* dapat diartikan bermasyarakat, dan *logos* berarti ilmu atau berbicara tentang sesuatu. Oleh karena itu, secara harfiah istilah sosiologi dapat diartikan sebagai ilmu tentang masyarakat.⁹⁷ Supardan mendefinisikan sosiologi sebagai “Disiplin ilmu tentang interaksi sosial, kelompok sosial, gejala-gejala sosial, organisasi sosial, proses sosial, maupun perubahan sosial”⁹⁸. Sosiologi merupakan salah satu disiplin ilmu dari teori sosial yang mempelajari tentang manusia yang hidup dalam suatu masyarakat, terutama tentang interaksi, kelompok, gejala, organisasi, proses dan perubahan sosial yang terjadi di masyarakat.

Kata ekonomi berasal dari bahasa Yunani yaitu *oikosnomos* atau *oikonomia* yang berarti manajemen urusan rumah tangga. Supardan menjelaskan bahwa “...ilmu ekonomi merupakan suatu disiplin tentang aspek-aspek ekonomi dan tingkah laku manusia⁹⁹”. Ilmu ekonomi mempelajari bagaimana tingkah laku manusia dalam memanfaatkan sumber daya yang ada disekitarnya untuk dapat memenuhi kebutuhan mereka.

⁹⁶ Ibid., hlm. 26.

⁹⁷ Ibid., hlm. 69.

⁹⁸ Ibid., hlm. 70.

⁹⁹ Ibid., hlm. 367.

10. Masyarakat

Supardan dalam bukunya menjelaskan berbagai pengertian masyarakat dari berbagai ahli. Iver dan Page dalam Supardan menjelaskan bahwa:

“Society is a system of procedure and habit, of cooperation and authority between various and group of classifying, of observation of my me and also human being freedom. Overall of which always change we name society. Society represent social relation braid. And society always change¹⁰⁰”.

Masyarakat menurut Iver dan Page adalah sebuah sistem yang terdiri dari tata cara dan kebiasaan yang dilakukan oleh manusia, yang saling bekerja sama dan memiliki wewenang yang terbagi dalam berbagai kelompok dan golongan, dan mereka merupakan manusia yang merdeka, saling menjalin hubungan dan selalu berubah.

Linton dalam Supardan juga menjelaskan bahwa:

“Masyarakat merupakan setiap kelompok manusia yang telah hidup dan bekerja bersama cukup lama sehingga mereka dapat mengatur diri mereka dan menganggap diri mereka sebagai suatu kesatuan sosial dengan batas-batas yang dirumuskan dengan jelas¹⁰¹”.

Sedangkan Selo Soemardjan dalam Supardan menjelaskan bahwa *“Masyarakat adalah orang-orang yang hidup bersama dan menghasilkan kebudayaan¹⁰²”.*

¹⁰⁰ Ibid., hlm. 27.

¹⁰¹ Ibid., hlm. 28.

¹⁰² Ibid.

Dari berbagai pengertian tentang masyarakat di atas, Supardan menyimpulkan bahwa pengertian masyarakat terdiri atas beberapa unsur¹⁰³, yaitu:

- a. Manusia yang hidup bersama. Dalam ilmu sosial, tidak ada angka mutlak ataupun pasti untuk menentukan jumlah manusia yang harus dipersyaratkan.
- b. Bercampur untuk waktu yang cukup lama. Dalam hal waktu pun tidak ditentukan berapa lama sebagai standar minimal mereka berkumpul. Yang terpenting bahwa dengan berkumpulnya manusia di tempat yang sama itu memberikan kemungkinan lahirnya manusia-manusia baru. Mereka berinteraksi satu sama lain, bercakap-cakap, saling mengerti, dan merasakan kebersamaannya. Sebagai akibatnya, timbul sistem dan peraturan-peraturan yang mengatur hubungan antara manusia dalam kelompok tersebut.
- c. Mereka menyadari akan kesatuan maupun perbedaan.
- d. Mereka merupakan suatu sistem hidup bersama. Sistem kehidupan bersama menumbulkan kebudayaan karena setiap anggota kelompok merasa dirinya terikat satu dengan lainnya.

Masyarakat adalah sekelompok manusia yang hidup bersama dalam suatu lingkungan, dengan suatu tata cara, kebiasaan, wewenang dan saling bekerja sama satu dengan yang lain, sehingga mereka menganggap diri mereka sebagai satu kesatuan sosial yang memiliki kesamaan dan perbedaan, yang pada akhirnya menghasilkan suatu kebudayaan.

¹⁰³ Ibid.

Setiap manusia akan membutuhkan manusia lain untuk hidup, manusia hidup dalam suatu masyarakat dengan kesadaran walaupun hanya sedikit, bahwa mereka membutuhkan orang lain dalam kehidupan sosial mereka. Setiap manusia akan mengikuti kebiasaan-kebiasaan dari manusia pendahulu mereka karena masyarakat dididik dalam sebuah tradisi atau kebudayaan tertentu yang membawa mereka ke dalam kebiasaan-kebiasaan tertentu yang menjadi adat istiadat suatu masyarakat¹⁰⁴.

11. Pemberdayaan Masyarakat

Pemberdayaan masyarakat merupakan kegiatan yang dilakukan untuk membantu masyarakat dalam meningkatkan taraf hidup mereka, baik dalam urusan pendidikan, kesehatan, ekonomi maupun politik. “Pemberdayaan masyarakat adalah upaya untuk meningkatkan harkat dan martabat golongan masyarakat yang sedang kondisi miskin, sehingga mereka dapat melepaskan diri dari perangkap kemiskinan dan keterbelakangan¹⁰⁵”. Kegiatan-kegiatan pemberdayaan masyarakat dapat dilakukan baik oleh pemerintah, swasta maupun oleh pihak masyarakat sendiri. “Pemberdayaan masyarakat merupakan bagian dari strategi dan program pembangunan kesejahteraan sosial (PKS)¹⁰⁶”. Oleh karena itu, apabila masyarakat telah terberdayakan maka sudah membantu

¹⁰⁴ John Scott, *Teori Sosial: masalah-masalah pokok dalam sosiologi*, hlm. 19.

¹⁰⁵ Zubaedi, *Pengembangan Masyarakat: wacana dan praktik*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 24.

¹⁰⁶ Edi Suharto, *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat: kajian strategis pembangunan kesejahteraan sosial dan pekerjaan sosial*, (Bandung: Refika Aditama, 2014), hlm. 1.

pemerintah untuk mewujudkan salah satu tujuan mereka yaitu memajukan kesejahteraan umum.

“Pemberdayaan menunjuk pada kemampuan orang, khususnya kelompok rentan dan lemah sehingga mereka memiliki kekuatan atau kemampuan dalam (a) memenuhi kebutuhan dasarnya sehingga mereka memiliki kebebasan (*freedom*), dalam arti buka saja bebas mengemukakan pendapat, melainkan bebas dari kelaparan, bebas dari kebodohan, bebas dari kesakitan; (b) menjangkau sumber-sumber produktif yang memungkinkan mereka dapat meningkatkan pendapatannya dan memperoleh barang-barang dan jasa-jasa yang mereka perlukan; dan (c) berpartisipasi dalam proses pembangunan dan keputusan-keputusan mereka¹⁰⁷”.

Masyarakat yang telah terberdayakan akan mampu untuk meningkatkan kemampuan ekonomi mereka sehingga masyarakat dapat bebas dari kelaparan, mampu untuk menyuarakan pendapat dan aspirasi mereka karena masyarakat bebas dari kebodohan, dan masyarakat mampu untuk meningkatkan taraf hidupnya, mampu meningkatkan potensi diri serta memiliki kepercayaan diri. “Keberhasilan pemberdayaan masyarakat dapat dilihat dari keberdayaan mereka yang menyangkut kemampuan ekonomi, kemampuan mengakses manfaat kesejahteraan, dan kemampuan kultural dan politis¹⁰⁸”.

¹⁰⁷ Ibid., hlm. 58.

¹⁰⁸ Ibid., hlm. 63.

Jim Ife mengidentifikasi beberapa jenis kekuatan yang dimiliki masyarakat dan dapat digunakan untuk memberdayakan mereka¹⁰⁹, yaitu:

- a. Kekuatan atas pilihan pribadi. Pemberdayaan dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menentukan pilihan pribadi atau kesempatan untuk hidup lebih baik.
- b. Kekuatan dalam menentukan kebutuhannya sendiri. Pemberdayaan dilakukan dengan mendampingi mereka untuk merumuskan kebutuhannya sendiri.
- c. Kekuatan dalam kebebasan berekspresi. Pemberdayaan dilakukan dengan mengembangkan kapasitas mereka untuk bebas berekspresi dalam bentuk budaya publik.
- d. Kekuatan kelembagaan. Pemberdayaan dilakukan dengan meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap kelembagaan pendidikan, kesehatan, keluarga, keagamaan, sistem kesejahteraan sosial, struktur pemerintah, media dan sebagainya.
- e. Kekuatan sumber daya ekonomi. Pemberdayaan dilakukan dengan meningkatkan aksesibilita dan kontrol terhadap aktivitas ekonomi.
- f. Kekuatan dalam kebebasan reproduksi. Pemberdayaan dilakukan dengan memberikan kebebasan kepada masyarakat dalam menentukan proses reproduksi.

¹⁰⁹ Zubaedi, *Pengembangan Masyarakat: wacana dan praktik*, hlm. 27

Perpustakaan sampai saat ini lebih dikenal sebagai institusi yang bergerak di bidang jasa pelayanan dan memiliki kegiatan-kegiatan teknis berupa melakukan pemilihan, pembelian dan pengolahan informasi serta melayankan informasi yang perpustakaan miliki kepada pemustaka. Salah satu tugas perpustakaan yang tertera pada Standar Nasional Indonesia Bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan adalah menyediakan sarana pengembangan kreativitas diri anggota masyarakat dan menyediakan fasilitas belajar dan membaca¹¹⁰. Dari tugas perpustakaan yang tertera pada Standar Nasional Indonesia Bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan, maka beberapa perpustakaan sudah memulai untuk mencoba untuk meningkatkan kualitas layanan mereka dengan menyediakan program-program yang berisikan kegiatan-kegiatan yang dapat membantu meningkatkan keterampilan masyarakat. Melalui program-program ini, perpustakaan dapat berpartisipasi dalam melakukan pemberdayaan masyarakat.

G. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, sistematika pembahasan. Bab ini digunakan sebagai dasar untuk menganalisis data yang akan

¹¹⁰ Panitia Teknis 01-01 Perpustakaan dan Kepustakawanan, *Standar Nasional Indonesia (SNI) Bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2011), hlm. 28.

dipaparkan pada Bab IV dan kemudian untuk menarik kesimpulan terhadap hasil penelitian yang akan dipaparkan pada Bab V.

BAB II METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang metode penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data dan metode uji keabsahan data.

BAB III GAMBARAN UMUM

Dalam bab ini berisi gambaran umum Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen yang menjadi subjek penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini disajikan data yang diperoleh dari hasil penelitian melalui pendekatan yang digunakan oleh peneliti dan kemudian diolah dengan menggunakan kerangka teori yang ada pada Bab I.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yaitu penutup yang terdiri dari kesimpulan yang merupakan ringkasan dari hasil penelitian. Selain kesimpulan, dalam bab ini juga terdapat saran-saran yang diberikan oleh peneliti yang berkaitan dengan permasalahan upaya perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan untuk pemberdayaan masyarakat. Pada tesis ini juga dicantumkan daftar pustaka serta lampiran-lampiran yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti terhadap data yang diperoleh selama penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Upaya Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam meningkatkan kualitas layanan, yaitu:
 - a. *Tangibles* (Berwujud/Ada Bukti Fisik)

Untuk memberi kenyamanan pada pemustaka, Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen berusaha memberikan fasilitas yang lebih baik kepada pemustaka yaitu berpindah ke gedung perpustakaan baru yang lebih nyaman, bersih dan strategis; menyediakan loker yang dapat digunakan untuk menyimpan tas dan barang bawaan pemustaka lainnya; menggunakan perangkat komputer untuk pengisian data pengunjung dan katalog, walaupun katalog untuk saat ini tidak dapat di akses; menyediakan internet gratis yaitu dengan disediakannya fasilitas WiFi dan tiga unit komputer yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka untuk *browsing* secara gratis. Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen memiliki 14 tenaga perpustakaan dan 6 tenaga harian lepas yang saling membantu untuk melaksanakan layanan kepada pemustaka. Selain itu, tenaga perpustakaan juga berpenampilan menarik, sopan dan ramah kepada pemustaka. Perpustakaan juga menyediakan dua unit komputer untuk proses peminjaman dan pengembalian buku. *Software*

yang digunakan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen adalah INLIS Lite yang dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Serta menyediakan papan petunjuk tentang fasilitas, koleksi dan profil perpustakaan.

b. *Reliability* (Keandalan)

Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen telah berupaya untuk melakukan penambahan koleksi dan melakukan pembelian secara langsung ke toko buku apabila anggaran yang dimiliki oleh perpustakaan kurang dari 200 juta. Walaupun begitu, koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan masih kurang dan perlu ada penambahan koleksi lagi. Tetapi Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen cukup dapat diandalkan karena berupaya untuk melakukan penambahan koleksi.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan/Reponsif), *Courtesy* (Kesopanan), dan *Empathy* (Empati)

Tenaga perpustakaan tanggap apabila ada pemustaka yang merasa bingung, membutuhkan bantuan dan bertanya tentang cara memanfaatkan perpustakaan. Tenaga perpustakaan juga bersikap ramah dan sopan. Selain itu, pemustaka juga berpendapat bahwa tenaga perpustakaan telah bersikap ramah, sopan dan membantu pemustaka yang kebingungan.

d. *Competence* (Kompetensi)

Pustakawan yang merupakan tenaga perpustakaan memiliki kualifikasi pendidikan DIII Ilmu Perpustakaan dan Informasi, serta pustakawan juga

meningkatkan kemampuan diri dan pengetahuan pustakawan dengan mengikuti forum-forum perustakaan, seminar, pelatihan maupun workshop tentang dunia perpustakaan yang diadakan oleh instansi lain.

e. *Security* (Keamanan)

Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen telah berusaha untuk memberikan rasa aman kepada pemustaka baik dalam hal koleksi perpustakaan yang telah dipilih dan diseleksi dengan sedemikian rupa, sampai pada penyediaan fasilitas loker dan CCTV yang langsung diawasi oleh tenaga perpustakaan.

f. *Access* (Akses)

Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen memberikan kemudahan akses kepada pemustaka, seperti syarat pendaftaran anggota yang mudah, masyarakat yang tidak memiliki kartu anggota masih dapat berkunjung ke perpustakaan walaupun tidak boleh melakukan peminjaman.

g. *Communication* (Komunikasi)

Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen menggunakan akun Facebook dan blog untuk berkomunikasi dengan pemustaka.

h. *Understanding the Customer* (Memahami Pelanggan)

Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen berusaha untuk memahami kebutuhan pemustaka dengan menyediakan informasi yang dibutuhkan pemustaka, menyediakan fasilitas yang memadai dan menyediakan kotak saran.

2. Upaya Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam pemberdayaan masyarakat, yaitu:
 - a. Mengadakan program dan kegiatan seperti seminar tentang wirausaha, pelatihan teknologi informasi, *handmade*, pelatihan memasak, *tutorial make up* dan hijab, yang dapat diikuti pemustaka tanpa ada pungutan biaya. Dan walaupun perpustakaan sudah tidak menjadi mitra Program PerpuSeru, Perpustakaan Kabupaten Sragen akan tetap melanjutkan program dan kegiatan tersebut.
 - b. Promosi program dan kegiatan dilakukan melalui komunitas-komunitas yang terbentuk di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dan melalui akun Facebook perpustakaan. Akan tetapi promosi ini tidak samapi pada masyarakat umum.
 - c. Mengadakan kerja sama dengan beberapa pihak, yaitu sebagai mitra program PerpuSeru yang diadakan oleh Coca-Cola Foundation Indonesia dan Bill And Melinda Gates Foundation, Gramedia, Wardah, serta PDE dan Telkom.
 - d. Dari kegiatan yang diadakan oleh perpustakaan ini, terdapat pemustaka yang berani mencoba untuk terjun ke dunia wirausaha. Dengan demikian, walaupun belum menyentuh seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Sragen, akan tetapi perpustakaan telah cukup berhasil dalam membantu masyarakat untuk lebih berdaya dan mampu bersaing di dunia wirausaha.

3. Hambatan dan Dukungan yang dimiliki oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam meningkatkan kualitas layanan untuk pemberdayaan masyarakat
 - a. Hambatan yang dihadapi oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen adalah dana dan tenaga perpustakaan.
 - b. Faktor yang mendukung Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen adalah fasilitas yang memadai, kerja sama yang dilakukan oleh perpustakaan dengan instansi lain, serta gotong royong yang dilakukan oleh tenaga perpustakaan untuk melaksanakan layanan, program dan kegiatan yang diadakan oleh perpustakaan.

B. Saran

1. Ruang terbuka antara gedung depan dan gedung belakang perlu diberi atap secara keseluruhan, sehingga pada waktu musim hujan tenaga perpustakaan akan semakin terlindungi apabila harus memindahkan koleksi buku dari layanan ke ruang pengadaan, pengolahan dan pelestarian bahan pustaka untuk diperbaiki.
2. Perlu mengadakan sosialisasi tentang fasilitas loker yang dimiliki oleh perpustakaan.
3. Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen perlu memperbaiki komputer katalog agar fasilitas tersebut dapat dimanfaatkan kembali oleh pemustaka.
4. Penambahan unit komputer sebagai fasilitas internet gratis.
5. Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen perlu melakukan pengadaan koleksi buku secara berkala.

6. Tenaga perpustakaan perlu melakukan survei terhadap pemustaka untuk mengetahui kebutuhan informasi pemustaka.
7. Promosi tentang program dan kegiatan perpustakaan perlu lebih ditingkatkan. Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dapat melakukan promosi tersebut dengan cara membuat daftar program dan kegiatan yang akan dilakukan setiap bulan, kemudian mengumumkannya di media sosial, menempatkannya di papan pengumuman perpustakaan, atau membuat *leaflet* dan menyebarkannya kepada masyarakat saat melakukan layanan perpustakaan keliling yang dilakukan pada hari minggu di *car free day*.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, dkk., *Layanan Cinta: perwujudan layanan prima⁺⁺ perpustakaan*, Jakarta: Sagung Seto, 2012.
- Arisandi, Herman, *Buku Pintar pemikiran Tokoh-Tokoh Sosiologi dari Klasik Sampai Modern*, Yogyakarta: IRCiSoD, 2015.
- Bahri, Syamsul, “Peran TBM Cakruk Pintar dalam Pemberdayaan Masyarakat Nologaten Caturtunggal Sleman Yogyakarta”, Skripsi S1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013.
- Choir, Tifano, “Evaluasi Pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sragen Menggunakan SNI Perpustakaan Umum 7495:2009”, Skripsi S1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.
- Evans, G. Edward dan Thomas L. Certer, *Introduction to Library Public Services*, Westport: Libraries Unlimited, 2009.
- Fatmawati, Endang, *The Art of Library: ikatan esai bergizi tentang seni mengelola perpustakaan*, Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro, 2010.
- Ghony, M. Djunaidi dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012.
- Lasa Hs., *Kamus Kepustakawan Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009.
- Lelidia, Ranny, “Strategi Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di BPAD Provinsi DIY”, Skripsi S1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2011.
- Mardalis, *Metode Penelitian: suatu pendekatan proposal*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Mayadevi, Rice Agustina Adi, “Upaya Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro”, Skripsi S1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro, 2013.
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002.

- Mustafa, Badollahi, *Materi Pokok Promosi Jasa Perpustakaan*, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2012.
- Powell, Ronald R., *Basic Research methods for Librarians*, Greenwich: Ablex Publishing Corporation, 1999.
- Prytherch, Ray, *Harrod's Librarians' Glossary and Reference Book: a dictionary of over 10.200 terms, organizations, projects and acronyms in the area of information management, library science, publishing and archive management*, England: Ashgate Publishing Limited, 2005.
- Qalyubi, Syihabuddin, dkk., *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2007.
- Rahayuningsih, F. (ed.), *Pengelolaan Perpustakaan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.
- Scott, John, *Teori Sosial: masalah-masalah pokok dalam sosiologi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Stevenson, Janet dan P. H. Collin, *Disctionary of Information and Library Management*, London: A & C Black Publisher, 2006.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- _____, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Suharto, Edi, *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat: kajian strategis pembangunan kesejahteraan sosial dan pekerjaan sosial*, Bandung: Refika Aditama, 2014.
- Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991.
- _____, *Metode Penelitian*, Jakarta: Wedatama Widya Sastra, 2006.
- Supardan, Dadang, *Pengantar Ilmu Sosial: sebuah kajian pendekatan struktural*, Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Sutarno Ns., *Manajemen Perpustakaan: suatu pendekatan praktis*, Jakarta: Sagung Seto, 2006.

Suwarno, Wiji, *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2013.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

Zubaedi, *Pengembangan Masyarakat: wacana dan praktik*, Jakarta: Kencana, 2013.

WEB

Akaria Zaherawati, dkk., “Service Quality Dimensions in Public Library: Northern Area Experienced”, *Journal of Social Science* 7 (2): 265-270, 2011, dalam <http://e-resources.pnri.go.id:2057/docview/1027114810/fulltextPDF/90E3E85DECAB40C7PQ/1?accountid=25704>. Akses tanggal 13 Juli 2015.

Daryono, “Kompetensi Pustakawan dalam Memberikan Layanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi”, dalam [http://digilib.unsri.ac.id/download/Kompetensi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Prima Di Perpustakaan Perguruan Tinggi.pdf](http://digilib.unsri.ac.id/download/Kompetensi_Pustakawan_Dalam_Memberikan_Layanan_Prima_Di_Perpustakaan_Perguruan_Tinggi.pdf). Akses tanggal 18 Oktober 2012.

Kerja, dalam <http://kbbi.co.id/arti-kata/kerja>. Akses tanggal 16 Desember 2015.

Kurniawan, “Layanan publik Sragen: Kantor Perpustakaan Borong 6 Penghargaan di Bali”, dalam <http://www.solopos.com/2015/05/26/layanan-publik-sragen-kantor-perpustakaan-borong-6-penghargaan-di-bali-607977>. Akses tanggal 03 November 2015.

Kwan, Danise dan Libi Shen, “Senior Librarians’ Perceptions of Successful Leadership Skills”, *Advances in Library Administration and Organization*, vol. 33, 16 Juni 2015, hlm. 89 – 134, dalam <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/S0732-067120150000033003>. Akses tanggal 09 November 2015.

Panitia Teknis 01-01 Perpustakaan dan Ketenaga perpustakaan, *Standar Nasional Indonesia (SNI) Bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan*, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2011. Dalam <http://bit.ly/1FMs2Em>. Akses tanggal 23 Februari 2015.

Perpuseru, dalam <http://www.perpuseru.org/the-program/about-perpuseru>. Akses tanggal 01 Desember 2015.

Rankin, Carolynn, “The National Year of Reading: librarians as key partners in empowering communities and building a nation of readers”, *New Library World*, Vo. 114, 29 Januari 2013, hlm. 199 – 213, dalam <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/03074801311326830>. Akses tanggal 03 November 2015.

Sosial, dalam <http://kbbi.co.id/arti-kata/sosial>. Akses tanggal 24 November 2015.

Tentang INLIS Lite, dalam <http://inlislite.perpusnas.go.id/>. Akses tanggal 21 Januari 2016.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Profil Informan

1. Nama : Septemi Mikke Sari
NIP : 198809152011012011
Jabatan : Staf Bagian Pembinaan, Penelitian dan Pengembangan
Perpustakaan
Pendidikan Terakhir : D3 Ilmu Perpustakaan
Kode : SM
2. Nama : Mey Sumarlina
NIP : 198305092010012026
Jabatan : Staf Bagian Layanan dan Informasi
Pendidikan Terakhir : D3 Ilmu Perpustakaan
Kode : MS
3. Nama : Dewi Nurlaila Cahya Sari
NIP : 198712222010012012
Jabatan : Staf Bagian Pengadaan, Pengolahan dan Pelestarian Bahan
Pustaka
Pendidikan Terakhir : D3 Ilmu Perpustakaan
Kode : DN

4. Nama : Tri Andiyas Wororetno
NIP : 19590808 198403 2 005
Jabatan : Kepala Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen
Kode : TA
5. Nama : Lisa Dwi Nurhayati
Alamat : Masaran Kulon Rt.06/II A. Djati, Masaran, Sragen.
Latar Belakang : Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta/ Semester III
Kode : LD
6. Nama : Prima Frisanti Devi
Alamat : Sambung Macan, Sragen.
Latar Belakang : D3 Manajemen Informatika, Politeknik Unggulan Sragen.
Kode : PF
7. Nama : Idamanti Puspitasari
Alamat : Monokulon, Sragen.
Latar Belakang : D3 Manajemen Informatika, Politeknik Unggulan Sragen.
Kode : IP
8. Nama : Nanik Sukoco
Alamat : Ledok Rt.7, Mojorejo, Karangmalang, Sragen.
Latar Belakang : Wirausaha
Kode : NS

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

A. Pedoman Wawancara untuk Tenaga Perpustakaan

1. Profil Tenaga Perpustakaan
2. Upaya apa saja yang Anda lakukan dalam meningkatkan kualitas layanan?
 - a. *Tangibles* (Berwujud/Ada Bukti Fisik)
 - 1) Gedung perpustakaan
 - 2) Fasilitas loker
 - 3) Fasilitas pengisian data pengunjung
 - 4) Fasilitas komputer katalog
 - 5) Fasilitas WiFi dan internet gratis
 - b. *Reliability* (Keandalan)
 - c. *Responsiveness* (Ketanggapan/Reponsif), *Courtesy* (Kesopanan), dan *Empathy* (Empati)
 - d. *Competence* (Kompetensi)
 - e. *Security* (Keamanan)
 - f. *Access* (Akses)
 - g. *Communication* (Komunikasi)
 - h. *Understanding the Customer* (Memahami Pelanggan)
3. Upaya apa saja yang Anda lakukan dalam pemberdayaan masyarakat?
 - a. Apa yang melatarbelakangi perpustakaan untuk mengadakan program dan kegiatan ini?
 - b. Program dan kegiatan apa saja yang dilaksanakan oleh perpustakaan?

- c. Bagaimana perpustakaan mempromosikan program dan kegiatan yang dilakukan?
 - d. Menurut Anda apa manfaat dari diadakannya program dan kegiatan ini?
4. Hambatan dan dukungan apa yang dimiliki oleh perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan untuk pemberdayaan masyarakat?
- a. Hambatan
 - 1) Apa saja hambatan yang perpustakaan hadapi dalam meningkatkan kualitas layanan untuk pemberdayaan masyarakat?
 - b. Dukungan
 - 1) Faktor apa saja yang mendukung perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan untuk pemberdayaan masyarakat?

B. Pedoman Wawancara untuk Pemustaka

- 1. Profil Pemustaka
- 2. Gedung Perpustakaan
 - a. Menurut Anda, bagaimana gedung perpustakaan saat ini? Apakah sudah nyaman?
 - b. Apakah gedung perpustakaan yang sekarang ini sudah strategis?
- 3. Fasilitas loker
 - a. Apakah sejak awal Anda berkunjung ke perpustakaan ini, Anda mengetahui bahwa tas harus dititipkan?
 - b. Menurut Anda, apa yang perlu diperbaiki dari fasilitas loker ini?

4. Fasilitas Pengisian Data Pengunjung
 - a. Apakah Anda termasuk anggota perpustakaan atau non anggota perpustakaan?
 - b. Menurut Anda, pengisian data pengunjung yang harus diisi saat Anda berkunjung ke perpustakaan, apakah efektif?
5. Fasilitas WiFi dan Internet Gratis
 - a. Apakah fasilitas WiFi merupakan alasan utama Anda untuk datang ke perpustakaan?
 - b. Apakah Anda pernah menggunakan fasilitas komputer yang disediakan oleh perpustakaan?
 - c. Menurut Anda, dengan disediakan 3 unit komputer tersebut, sudah memenuhi kebutuhan pemustaka?
6. Fasilitas Komputer katalog
 - a. Apakah Anda pernah memanfaatkan komputer katalog?
 - b. Anda lebih sering memanfaatkan komputer katalog atau langsung ke rak?
7. Koleksi
 - a. Apakah menurut Anda koleksi di Perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan Anda?
8. Sikap Tenaga Perpustakaan
 - a. Menurut Anda, bagaimana sikap tenaga perpustakaan kepada Anda?
 - b. Apakah Anda pernah bertanya kepada tenaga perpustakaan saat Anda mengalami kesulitan untuk menggunakan fasilitas perpustakaan?

c. Bagaimana tanggapan petugas terhadap pertanyaan Anda?

9. Program dan kegiatan

a. Apakah Anda mengetahui tentang program dan kegiatan yang diadakan oleh perpustakaan?

b. Program dan kegiatan apa saja yang pernah Anda ikuti?

c. Apakah dengan mengikuti kegiatan *handmade* seperti membuat gantungan kunci dan karya-karya lain atau mengikuti seminar tentang wirausaha membuat Anda tertarik untuk terjun ke bidang wirausaha?

Lampiran 3 Daftar Tenaga Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen

1. Kepala Kantor : Dra. Tri Andiyas Wororetno
2. Ka. Subbag. TU : Dra. Wahyu Widayati, MSi
3. Kasi Pengadaan, Pengolahan dan : Dra. Hening Estining Tyas
Pelestarian Bahan Pustaka
4. Kasi Layanan Perpustakaan dan : Drs. Sujiyanto
Informasi
5. Kasi Pembinaan, Penelitian dan : Romi Febriyanto S, S.IP
Pengembangan Perpustakaan
6. Pelaksana Teknis : Angga Pramudito,SE
7. Pelaksanan Teknis : Dewi Nurnaila CS,A.Md
8. Pelaksana Teknis : Mei Sumarlina,A.Md
9. Pelaksanan Teknis : Febriyanto Putro Laksono,
A.Md
10. Pelaksana Keuangan : Dwi Maryani, A.Md
11. Pelaksana Teknis : Septemi Mike Sari, A.Md
12. Pelaksana Teknis : Hasto Susilowati
13. Pelaksana Teknis/*Driver* : Gunawan
14. Pelaksana Teknis lainnya/*caraka* : Kemis
15. Dibantu dengan Tenaga Harian Lepas : 6 orang

Lampiran 4 Hasil Wawancara dan Reduksi Data

A. Nama : Septemi Mikke Sari
 Alamat : Sukomarto, Jetak, Sidoharjo, Sragen
 Pendidikan terakhir : D3 Perpustakaan
 Jabatan : Staf Bagian Pembinaan, Penelitian dan Pengembangan
 Perpustakaan

1. Upaya Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Tangibles (Berwujud/Ada Bukti Fisik)

Gedung perpustakaan

- a. Apakah Anda mengetahui bagaimana Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen bisa ditempatkan di gedung yang sekarang ini?
 - ➔ Dulu dibelakang KNPI, di sini... di situ belum punya kita, yang depan itu. Yang punya kita ini sampai belakang. Yang di sini itu masih digunain sama untuk pelayanan khusus anak. Dulunya, pelayanannya kan dibelakang KNPI. Trus habis itu ada surat dari... perintah dari Pak Bupati. Isinya untuk pindah ke sini karena di sana mau dijadiin taman kota. Trus dipindahkan ke sini semua.
- b. Saya mendengar bahwa gedung depan awalnya tidak digunakan oleh perpustakaan, bagaimana sekarang bisa digunakan oleh perpustakaan?
 - ➔ Trus akhirnya kalau seumpama cumah gedung ini sama ini kan kurang luas, trus di situ, kita ngajuin untuk diserahkan semua ke kita.
- c. Apakah diijinkan?
 - ➔ He'e, boleh. Diijinkan dari depan sampai ke belakang.

d. Menurut Anda, apakah efektif dengan dipisahkannya gedung untuk layanan dengan gedung untuk kegiatan teknis?

→ Iya sih, sebenarnya ya... e... seharusnya sih juga menjadi satu layanan sama TU nya di belakangnya. Tapi kan di sini emang keadaanya begitu.

e. Berarti perpustakaan tinggal menempati?

→ He'e, udah ada soalnya

f. Menurut Anda, apakah gedung Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen sudah strategis?

→ He'em, iya strategis, karena di sini kan e... maksudnya kan dekat jalan raya. Terjangkau gitu. Itu pun juga mobil kelilingnya pun juga ke desa-desa.

Reduksi Data: Gedung perpustakaan awalnya di belakang KNPI, kemudian dari Bupati diminta untuk pindah ke gedung yang sekarang. Tenaga perpustakaan juga meminta gedung depan yang awalnya bukan untuk perpustakaan dan diperbolehkan. Walaupun terbagi menjadi dua bangunan, tetapi hal tersebut bukan masalah. Letak gedung perpustakaan lebih strategis yang sekarang.

Fasilitas loker

a. Kenapa ada loker yang dapat digunakan tanpa menyerahkan identitas sementara ada beberapa loker yang jika ingin menggunakannya perlu meninggalkan identitas?

→ Mungkin rusak. Mungkin slot kuncinya rusak. Jadi ini... ada yang bisa dikunci, ada yang nggak. Dulu juga gitu, semuanya dipinjem. Trus makanya yang kayu kan ada yang rusak.

b. Jadi pemustaka tidak harus meminjam kunci?

→ Nggak apa-apa sih... cuman kan keamanannya... itu loh maksudnya, maksudnya yang barang-barang berharga disimpan.

c. Apakah pernah terjadi kehilangan?

→ Nggak ada.

Reduksi Data: Untuk loker kayu pemustaka tidak perlu meminjam kunci karena slot kunci pada loker kayu rusak. Walaupun loker kayu tetap digunakan tetapi belum pernah ada barang pemustaka yang hilang.

Fasilitas pengisian data pengunjung

a. Menurut Anda apakah manfaat dengan adanya pengisian data pengunjung?

→ Ya, soalnya kan data itu penting untuk e... men... men... melihat gitu loh mbak. Melihat banyaknya pengunjung dari tahun ke tahun.

b. Bagaimana sikap Anda apabila ada pemustaka yang bertanya bagaimana cara menggunakan pengisian data pengunjung?

→ Ya kita ajarin semua orang yang e seumpama ada yang e masuk pertama pun kita langsung ini kan, mbak ini masukin, apa, buku pengunjung dulu di komputer tapi. Oh ya seumpama dia ini, ya udah kita langsung deketin.

Reduksi Data: Pengisian data pengunjung berguna untuk melihat banyaknya pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Jika terdapat pemustaka yang membutuhkan bantuan, tenaga perpustakaan siap untuk membantu.

Fasilitas komputer katalog

a. Di sini komputer yang digunakan untuk katalog perpustakaan apakah hanya satu unit?

→ He'em.

b. Apakah dapat diakses dari luar perpustakaan?

→ E... belum semuanya sih...

c. Apakah banyak pemustaka yang memanfaatkan katalog untuk melakukan pencarian informasi?

→ Ada sih, tapi jarang. Langsung ke rak.

d. Apakah katalog mudah untuk digunakan?

→ Mudah.

e. Apakah ada pemustaka yang bertanya cara menggunakan katalog?

→ Pernah sih... he'em. Maksudnya tanyain gimana-gimana. Tapi kalau... tapi kalau kunjungan, kalau ada kunjungan kita yang jelasin.

Reduksi Data: Hanya terdapat satu unit komputer katalog. Katalog belum dapat diakses ke luar. Komputer katalog jarang digunakan dan pemustaka sering langsung menuju ke rak. Katalog mudah untuk digunakan. Pernah ada pemustaka yang bertanya tentang katalog.

Fasilitas WiFi

a. Apakah dengan adanya fasilitas WiFi, pengunjung juga semakin banyak?

→ He'em, iya. Banyak. Maksudnya pengunjung yang bawa laptop sendiri kaya gitu kan? Soalnya kan disinikan cuma menyediakan komputer tiga. Jadikan mereka mungkin kelamaan untuk antri kan, trus bawa laptop sendiri. Ada yang pake handphone.

b. Apakah terdapat situs-situs tertentu yang diblokir oleh perpustakaan?

→ Iya, soalnya kan yang di depan itu kan pake nya komputer yang ikut Pemda. Otomatis untuk situs-situs itu diblokir. Ya dari Pemda pun sudah ini sudah diblokir. Untuk WiFi nya nggak ada.

Reduksi Data: Banyak pemustaka yang berkunjung untuk memanfaatkan fasilitas WiFi. Perpustakaan menyediakan tiga unit komputer yang dapat digunakan oleh pemustaka. Situs-situs yang tidak pantas sudah diblokir oleh PDE.

Reliability (Keandalan)

Pengadaan koleksi

a. Menurut Anda, bagaimana perpustakaan menyeleksi koleksi?

→ Em... kalau setahu aku sih... ini aja sih, kita memilih yang terbaru. Koleksi-koleksi terbaru. Terus ya pokoknya yang tidak mengandung

pornografi gitu sih.

b. Bagaimana Anda mengetahui buku-buku berjudul apa yang akan dibeli?

→ Kita langsung ke sana. Kadang tapi ada yang e, ada yang... kalau tahun-tahun dulu kita pilihin, kita pilihin di Internet. Kalau nggak... apa.. di internet pokoknya kaya ada... kadang ada yang ngirim judul-judul juga dari penerbit, kita pilihin. Tapi mulai tahun kemarin itu kita langsung ke Toga Mas. Pilih sendiri-sendiri.

c. Bagaimana dengan pengadaan tahun ini? Apakah langsung ke toko buku?

→ Iya, tahun ini juga. Iya kemarin ke Toga Mas.

d. Ke toko buku itu hanya untuk mengetahui judul-judul buku saja atau langsung melakukan pembelian?

→ Langsung pembelian.

e. Berarti langsung melakukan pembelian?

→ Iya, milih, langsung milih, langsung diambil.

Reduksi Data: Koleksi buku yang dipilih adalah yang terbaru, yang tidak mengandung unsur pornografi. Daftar judul buku didapatkan melalui internet dan katalog dari penerbit. Perpustakaan melakukan pembelian langsung ke toko buku.

Responsiveness (Ketanggapan/Reponsif), Courtesy (Kesopanan), dan Empathy (Empati)

Sikap Pustakawan

a. Bagaimana sikap Anda kepada pemustaka saat melakukan layanan?

→ Tapi kalau untuk yang harus e... bersikap ramah kaya gitu kan otomatis, ya gitu loh, itu ada tugas dan fungsi.

Reduksi Data: Tenaga perpustakaan berusaha untuk bersikap ramah karena itu merupakan tugas dan fungsinya.

Competence (Kompetensi)

- a. Jika dari diri sendiri, apasaja upaya yang pernah saudara lakukan? Misalnya seperti menambah ilmu pengetahuan dengan ikut seminar-seminar.
- E... tergantung sih mbak. Maksudnya kalau ada undangan aja. He'em, jadi kadang pun kalau selama ada undangan juga nggak ini bisa ikut. Maksudnya kita melihat tugas di sini juga, perpustakaan.
- b. Berarti harus dapat ijin dari pimpinan?
- Iya. He'em harus dapat ijin dari sini.
- c. Kalau atas inisiatif sendiri?
- Em... tergantung sih... tergantung aku ada kerjaan nggak. Maksudnya ada yang mendesak nggak. Kalau ada nggak bisa ijin. Cuman kalau seumpama ada surat, terus menunjuk nama ini ini ini, gitu kan, itu kan diajuin ke ibu, nanti tergantung disposisi. Ibu gimana, boleh apa nggak, suruh berangkat atau nggak.

Reduksi Data: Untuk meningkatkan kompetensi diri, tenaga perpustakaan mengikuti seminar, tetapi jika mendapatkan ijin dari kepala perpustakaan dan/atau undangan.

Access (Akses)

- a. Siapa sajakah yang menjadi anggota perpustakaan?
- Semua warga Kabupaten Sragen. Di luar Kabupaten tidak bisa. Karena kan kalau ada apa-apa nanti... kalau ada keterlambatan nanti susah.
- b. Tetapi, apakah warga dari luar Kabupaten Sragen boleh berkunjung ke sini?
- Bisa.
- c. Apakah setiap warga Kabupaten Sragen otomatis menjadi anggota dari Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen?
- Harus daftar dengan menunjukkan identitasnya.

Reduksi Data: Semua warga kabupaten Sragen dapat menjadi anggota perpustakaan tetapi harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu. Masyarakat luar Kabupaten Sragen hanya dapat berkunjung.

2. Upaya Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam Pemberdayaan Masyarakat

Latar belakang program dan kegiatan perpustakaan

a. Apa yang melatarbelakangi atau tujuan dari program dan kegiatan ini?

→ Untuk peningkatan kualitas hidup mereka aja.

Reduksi Data: Latar belakang diadakannya program dan kegiatan perpustakaan adalah untuk meningkatkan kualitas hidup pemustaka.

Program dan kegiatan Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen

a. Apasaja kegiatan yang pernah dilakukan oleh perpustakaan?

→ Banyak sih kegiatan yang pernah dilakukan. *Handmade*, trus pelatihan komputer, pelatihan IT, pelatihan internet, trus pelatihan membuat kue. Pelatihan membuat kue pernah. Trus kemarin pelatihan make up dan hijab. Kerja sama. Jadi seminar-seminar kesehatan, perpustakaan, trus seminar internet sehat.

b. Biasanya berapa kali dalam setahun diadakan?

→ E... lima sampai eh, enam sampai sepuluh, eh ya sekitar itu.

c. Apakah pemustaka yang mengikuti program dan kegiatan yang diadakan oleh perpustakaan tidak dipungut biaya sama sekali?

→ Iya, gratis.

Reduksi Data: Program dan kegiatan yang pernah dilakukan oleh perpustakaan adalah *handmade*, pelatihan teknologi informasi, memasak, pelatihan *make up* dan hijab, serta seminar-seminar. Program dan kegiatan ini dilakukan dalam satu tahun kurang lebih enam samapi sepuluh kali dan pemustaka yang ingin mengikutinya tidak dipungut biaya.

Promosi program dan kegiatan perpustakaan

a. Bagaimana perpustakaan melakukan promosi terhadap program dan kegiatan tersebut?

→ E... kita kan e banyak... banyak komunitas maksudnya. Kita kan kerja samanya sama kaya IGTKI, terus kaya apa, kaya gitu-gitu. Terus habis itu kita udah punya jejaring sosial kan. Sekarang kan udah jaman teknologi. Kita langsung *share* ke... habis dibaca, mereka udah respon sendiri, udah daftar sendiri. Awal-awal dulu sih pernah kita em... ngumumin ke facebook itu, terus.... pokoknya kalau minat langsung daftar aja. Itu pun juga udah banyak yang respon.

Reduksi Data: Promosi dilakukan melalui komunitas-komunitas yang terbentuk di perpustakaan dan media sosial seperti Facebook.

Manfaat program dan kegiatan bagi pemustaka

a. Menurut Anda, apa manfaat bagi pemustaka dengan mengikuti program dan kegiatan yang diadakan oleh perpustakaan?

→ E... ya bisa menambah pengalaman, nambah wawasan juga. Nambah temen. Jadi dia juga e memiliki apa yo, kaya oh ternyata perpustakaan juga nggak cuman tempat meminjam buku ya. Ternyata ada pelatihan-pelatihan ini juga, gitu.

Reduksi Data: Manfaat dari program dan kegiatan bagi pemustaka adalah untuk menambah pengalaman, wawasan dan pemustaka menjadi mengetahui bahwa perpustakaan memiliki program dan kegiatan diluar layanan.

3. Hambatan dan dukungan yang Dimiliki oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam meningkatkan Kualitas Layanan untuk Pemberdayaan Masyarakat

Hambatan

- a. Menurut Anda, apakah terdapat hambatan bagi pihak perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka?
- ➔ Kalau menurutku dananya sih. Dananya maksudnya kalau di sini kan APBD, jadikan udah di atur. Untuk anggaran ini, anggaran ini, anggaran ini. Jadikan kalau selama mau... mau ngapain ajakan kita harus persetujuan.
- b. Lalu bagaimana perpustakaan mendanai program-program atau kegiatan-kegiatan yang selama ini dilakukan?
- ➔ Itu kan udah dimasukin ke APBD. Kalau untuk lomba-lomba perpustakaan sekolah ini kan juga sudah masuk APBD 2015. Itu kan otomatis harus dikerjakan.
- c. Apa yang Anda lakukan untuk meminimalkan hambatan-hambatan tersebut?
- ➔ Ada sih... kalau untuk dana kan e... kita juga... maksudnya mengajukan proposal. Tapi kan ya... juga... kita juga nggak bisa mastiin kan proposal itu diterima atau tidak.

Reduksi Data: Hambatan perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan untuk pemberdayaan masyarakat adalah dana. Hambatan ini dapat diatasi dengan mengajukan proposal untuk kerja sama.

Dukungan

- a. Kerja sama apa saja atau dengan siapa saja yang pernah dilakukan oleh perpustakaan?
- ➔ Itu kan e... juga kerja sama sama Coca-Cola Foundation ini. Perpustakaan Sragen termasuk salah satu dari mitra... mitra dari Coca-Cola Foundation Indonesia 2011. Itu programnya PerpuSeru.

b. Apa sajakah kegiatan dari PerpuSeru tersebut?

➔ Keegiatannya dia memberikan e... bantuan komputer. Terus habis itu dia memberikan bantuan melalui pelatihan. Pelatihan-pelatihan komputer, pelatihan pengembangan perpustakaan.

c. Siapa yang menjadi sasaran dari program PerpuSeru ini?

➔ Nah kita kan itu, kita kan Perpustakaan Sragen itu kerja sama sama Coca-Cola Foundation Indonesia. Nah itu ada sasarannya, remaja, ibu-ibu, wirausaha sama... ya tiga itu. Komunitas itu, remaja, perempuan, sama wirausaha. Nah itu... nah kita kan kalau sasarannya kita ke ibu-ibu, ke perempuan, otomatis kan kita kalau nggak memasak ya kaya gitu kan. Kalau pelatihan batik, terus kecantikan kaya gitu-gitu. Kita udah pernah handmade.

Reduksi Data: Kerja sama dilakukan dengan Coca-Cola Foundation Indonesia yaitu Program PerpuSeru berupa bantuan komputer dan mendorong perpustakaan untuk melaksanakan program dan kegiatan di luar layanan. Sasaran dari Program perpuSeru adalah perempuan, remaja, dan wirausaha.

Sragen, Januari 2016



Septemi Mikke Sari
NIP. 198809152011012011

B. Nama : Mey Sumarlina
 Alamat : Tegalarum Rt. 17, Plumbon, Sambung Macan, Sragen
 Pendidikan terakhir : D3 Perpustakaan
 Jabatan : Staf Bagian Layanan Perpustakaan dan Informasi

1. Upaya Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Tangibles (Berwujud/Ada Bukti Fisik)

Gedung perpustakaan

- a. Apakah Anda mengetahui bagaimana Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen bisa ditempatkan di gedung yang sekarang ini?
- ➔ Dulu kita sebelum ke sini, kita itu di KNPI itu yang mau dijadikan taman kota itu, gedung kita di sana. Dan akhirnya pindah sini karena di sana mau jadikan taman kota, mau digempur. Dan jare Pak Bupati kan dipindah ke sini. Jadi cumah dua. Di sini sama di taman baca. Sini sama KNPI itu sama. Cumah pindah. Seumpamane tidak pindah sini tetep di KNPI.
- b. Saya mendengar bahwa gedung depan awalnya tidak digunakan oleh perpustakaan, bagaimana sekarang bisa digunakan oleh perpustakaan?
- ➔ Memang dulu itu dari pemerintah memang dikasih yang belakang itu, perpustakaan belakang. Desainnya ya kaya gitu, ini toko buku. Nggak, nggak atas permintaan. Ya karena istilahnya mungkin nggak laku, nggak rame, nggak ada peminatnya atau gimana ini akhirnya sepi dan sebagainya, akhirnya ini bisa jadi perpustakaan. Jalurnya nggak tahu aku.
- c. Menurut Anda, apakah efektif dengan dipisahinya gedung untuk layanan dengan gedung untuk kegiatan teknis?
- ➔ Menurut saya kan ya... kita penempatan sini kan hanya e... dari awal kan kita menempati, bukan dibangun desain sendiri kan. Seumpamane kalau

adanya kaya gini ya... mengalaminya enak-enak aja. Dalam artian 'ini loh ruang ini adalah ruang khusus untuk sirkulasi. Sirkulasi di sini, di belakang ada e... kantor kepalanya', e... istilahnya tata usahanya di belakang. Trus pengolahan di belakang. Memang kenyataannya realnya kaya gini ya kita menjalaninya nyaman-nyaman aja.

d. Menurut Anda, apakah gedung Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen sudah strategis?

→ Ya. Ini... pengalamanku sangat srategis sini. Dalam artian yang sana... sanakan agak kebelakang, agak masuk. Di gedung yang lama memang agak masuk. Kalau di sini strategis. Di e... pinggir jalan. Semua orang yang lewat pasti tahu 'Oh... perpustakaan di sini', gitu kan. Ini banyak sekali perbedaannya. Di sini memang... pas waktu penempatannya di sini e... banyak pengunjung yang malah datang ke sini. Kerena apa? Ya strategis itu e... enak e... kalau disanakan di belakang, jadi belum tentu yang lewat-lewat itu tahu, gitu. Makanya pengunjungnya ya itu-itu aja.

Reduksi Data: Gedung perpustakaan awalnya berada di KNPI, tetapi dipindah ke gedung yang sekarang karena di KNPI akan dijadikan taman kota. Tenaga perpustakaan tidak mengetahui kronologi kejadian gedung depan juga dapat digunakan oleh perpustakaan. Tenaga perpustakaan merasa nyaman walaupun perpustakaan terbagi menjadi dua bangunan, karena perpustakaan hanya tinggal menempati. Lokasi gedung perpustakaan saat ini lebih strategis karena dipinggir jalan raya sehingga mudah untuk dilihat oleh masyarakat.

Fasilitas loker

a. Kenapa terdapat loker kayu dan loker besi?

→ Jadi loker yang kayu itu dulunya rusak, akhirnya diperbaharui yang sekarang, rusak lagi. Iya kan, rusak lagi kuncinya. Lah akhirnya kebijakan ini ya udah untuk loker kayu itu buat yang istilahe pelajar SMP, SD gitu to. Kalau seumpamane swasta kita arahkan ke loker besi

karena lebih aman. Ne'e anak-anak SD, kan cumah buku biasa dan sebagainya, jadi gitu, jadi belum diperbaiki lagi.

Reduksi Data: Karena loker kayu rusak walaupun sudah pernah diperbaiki, akhirnya atas kebijakan perpustakaan, loker kayu tetap digunakan tetapi untuk pemustaka seperti anak-anak SD yang belum memiliki kartu identitas. Sedangkan loker besi dapat digunakan apabila pemustaka memiliki kartu identitas dan barang berharga.

Fasilitas pengisian data pengunjung

- a. Data apa saja yang didapatkan dari pengisian data pengunjung?
 - ➔ Rekapannya itu dari pegawai negeri, iya kan... rekapannya pegawai negeri, pelajar. Pelajar itu SD, SMP, SMA. Terus swasta, mahasiswa.
- b. Software apa yang digunakan oleh perpustakaan untuk pengisian data pengunjung dan layanan?
 - ➔ INLIS.
- c. Bagaimana sikap Anda apabila ada pemustaka yang bertanya cara melakukan pengisian data pengunjung?
 - ➔ Oh... pasti tanya, ya pasti. Jadi 'mbak aku baru pertama kali ke sini. Aku belum pernah memegang komputer', ya udah saya bantu mengisi. Jadi petugas yang di sini itu membantu mengisi data pengunjung.

Reduksi Data: Data yang didapatkan dari pengisian data pengunjung adalah data statistik berdasarkan latar belakang pemustaka. Jika terdapat pemustaka yang membutuhkan bantuan, tenaga perpustakaan siap untuk membantu.

Fasilitas komputer katalog

- a. Apakah katalog yang dimiliki oleh perpustakaan sudah dapat diakses dari luar?
 - ➔ Belum.
- b. Komputer yang digunakan untuk katalog apakah hanya satu unit?
 - ➔ He'em.

c. Apakah katalog cukup sering digunakan?

→ Sering.

d. Siapa yang sering menggunakan katalog?

→ Yang gunakan paling pelajar.. itu.. yang mahasiswa yang tahu.

e. Pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan apakah lebih sering langsung menuju ke rak atau menggunakan katalog sebagai alat bantu menemukan buku?

→ Ke rak. Karena yang berkunjung ke sini yang sering ke sini juga.

f. Menurut Anda, apakah katalog tersebut mudah untuk di gunakan?

→ Mudah sebenarnya. Cuma itu kan ada pilihannya, judulnya, pengarangnya. Kalau udah tahu kan... sering menggunakan adalah... istilah yang sudah e... istilah sering pegang komputer, judulnya apa, kalau tahu pengarangnya ya pengarangnya, kalau tahu judulnya langsung klik judulnya, langsung cari, ok aja.

g. Ada tidak pemustaka yang bertanya bagaimana cara menggunakan katalog?

→ Sepengetahuan ku... istilah aku di sini belum ada yang 'gimana to caranya?', nggak ada.

Reduksi Data: Katalog belum dapat di akses dari luar, hanya terdapat satu unit komputer dan mudah untuk digunakan. Katalog cukup sering digunakan oleh pelajar. Pemustaka lebih banyak langsung mencari buku di rak. Belum pernah ada yang bertanya cara menggunakan katalog.

Fasilitas WiFi dan internet gratis

a. Apakah dengan adanya fasilitas WiFi yang disediakan oleh perpustakaan, pengunjung juga semakin bertambah?

→ Sangat bertambah kalau ada WiFi-nya. Sini satu... maksudte e.... aku ke perpustakaan terutama memang nyaman dulu, nggak panas kan, nyaman, yang kedua fasilitas WiFi-nya ada. Terus untuk e... pengunjungnya memang banyak sekali.

b. Apakah dari pihak perpustakaan sudah ada usaha untuk memblokir situs-situs yang kiranya tidak sesuai dengan pemustaka?

→ Ini, yang internet ini memang dari situ sudah nggak ada. Nggak ada memang, dari awal sudah nggak ada. Bisa bukannya ya cumah e... kartun dan sebagainya. Yang itu nggak bisa, memang IT nya sudah diblokir..

Reduksi Data: Fasilitas WiFi menambah jumlah pengunjung ke perpustakaan. Situs-situs yang tidak pantas telah diblokir.

Tenaga Perpustakaan untuk Bagian Layanan

a. Berapakah tenaga perpustakaan yang ditempatkan di bagian layanan?

→ 3, staf nya 2, kasinya 1.

b. Bagaimana jika semua tenaga perpustakaan di bagian layanan tidak dapat melakukan pelayanan?

→ Kadang itu yang *outsourcing* yang habis pulang perling itu istirahat sebentar, itu membantu.

Reduksi Data: Tenaga perpustakaan bagian layanan hanya terdiri dari 2 orang staf dan 1 orang kasi. Apabila tenaga perpustakaan bagian layanan tidak dapat melakukan layanan, maka akan dibantu oleh tenaga perpustakaan lain atau tenaga harian lepas.

Reliability (Keandalan)

Pengadaan koleksi

a. Bagaimana dengan pembelian koleksi? Apakah langsung beli di tempat atau lelang?

→ Kurang tahu.

b. Berapa tahun sekali perpustakaan melakukan pengadaan koleksi? Apakah satu tahun sekali?

→ He'e i, kayaknya saya setahun sekali.

Reduksi Data: Tenaga perpustakaan tidak mengetahui cara pembelian koleksi buku. Pembelian koleksi buku diadakan setahun sekali.

Responsiveness (Ketanggapan/Reponsif), Courtesy (Kesopanan), dan Empathy (Empati)

Sikap Pustakawan

a. Upaya apakah yang telah Anda lakukan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan?

➔ Kalau pertama kali pengalaman ke sini pasti mau cari ini... buku ini... semua kan banyak... bingung... ‘aku maunya ini di mana?’, nah ada yang tanya di sini. Kalau nggak tahu kita e... sebenarnya ada katalognya, iya kan. Ada katalognya. Kalau belum bisa menggunakan komputer, ya udah kita carikan. Bukunya apa, kita derek kan. Terus kira sampai ketemu. Sama ibunya atau anaknya atau... ya gitu, pernah ada itu juga, iya.

b. Selain itu, apalagi yang Anda lakukan?

➔ Ya... disosialisasikan misalnya gini kaya... e... baru pertama kali ke sini. Membuat member, pinjam buku. Terus dari petugasnya saya sendiri kadang... nanti besok-besok anu ya... ke sini lagi ya... sering-sering ke sini ya... kan *member* nya sudah keren... nanti sering-sering ke sini ya... temen-temennya diajak. Itu kan istilaha dari sosialisasi... yang istilaha dari pengunjung biar pengunjungnya ke sini terus. Itu ya... untuk petugasnya sini harus bisa... bisa pinter-pinter bicara dengan pengunjung.

c. Bagaimana sikap Anda kepada pemustaka saat melakukan layanan?

➔ Ya ramah... jelas itu. Kalau marah nggak... belum. Kalau marah nggak. Cuman ‘ayo diem sayang’, ‘ayo yang lembut’, atau gimana. Kalau marah gini, gini, nggak... kita... nanti aku dimarahi kan. Saya kan istilaha kan melayani kan di sini. Melayani masyarakat yang datang ke sini kan.

Reduksi Data: Tenaga Perpustakaan siap untuk membantu pemustaka yang membutuhkan bantuan dan bertanya, mencoba untuk berkomunikasi dengan pemustaka, serta bersikap ramah dan sopan kepada pemustaka.

Competence (Kompetensi)

- a. Jika dari diri sendiri, apasaja upaya yang pernah Anda lakukan? Misalnya seperti menambah ilmu pengetahuan dengan ikut seminar-seminar.
- Dinas luar? Bukan sering, pernah ya... Semarang, di Bali. Ya dari sini SPJ nya, surat jalannya.
- b. Apakah pernah mengikuti seminar dengan inisiatif sendiri?
- Belum pernah.
- c. Berarti harus ada undangan?
- Iya. Seumpamane... seumpamane kenyataan itu mungkin diijinkan. Dari sini mungkin diijinkan. Kan itu istilah positif. Bener-bener kegiatan yang istilah menambah pengetahuan kita. Ya pastinya ya... masa' sih nggak boleh. Kan saya mengalaminya kan karena ada surat jalan, ditunjuk.

Reduksi Data: untuk meningkatkn kompetensi diri, tenaga perpustakaan mengikuti seminar, tetapi jika ada undangan.

Access (Akses)

- a. Bagaimana cara untuk mendaftar menjadi anggota perpustakaan? Apakah ada peraturannya?
- Ya, ini ada peraturannya. Untuk sini kan yang mau mendaftar menjadi anggota perpustakaan memang harus warga Sragen. Di luar Sragen itu hanya bisa membaca aja, menggunakan fasilitas yang ada. Karena apa? Karena e... di luar Sragen nanti untuk istilah meminjam itu ada kan keterlambatan. Kita juga memantau untuk tiga bulan sekali, untuk keterlambatannya... maksudte kita kan menyurati, kalau seumpamane Jawa Timur, gimana ya... gitu kan.
- b. Jadi warga Sragen tetap harus mendaftar untuk menjadi anggota perpustakaan?
- Iya, harus, memang mendaftar dulu. Istilah kalau pengen

menggunakan... mau minjem buku kan harus mendaftar dulu menjadi anggota perpustakaan. Kalau yang mendaftar aja yang menjadi anggota perpustakaan.

c. Bagaimana dengan anak-anak sekolah yang belum memiliki KTP?

→ SD kan ada yang... ada kartu pelajar SD yang pramuka atau apa itu ada kan SD. Kalau nggak ya udah, ditanya aja. Jadi kalau SD memang tidak ada identitas. SD, kalau ada lebih bagus. Kita tanya sekolahnya dimana, kelas berapa. Itu SD ya langsung didaftar aja kalau SD.

Reduksi Data: Untuk dapat menjadi anggota Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen harus merupakan warga Kabupaten Sragen dan harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu dengan menunjukkan kartu identitas. Untuk anak-anak SD hanya perlu menunjukkan kartu pramuka, tetapi apabila tidak memiliki kartu pramuka juga masih dapat mendaftar sebagai anggota perpustakaan.

2. Upaya Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam Pemberdayaan Masyarakat

Latar belakang program dan kegiatan perpustakaan

a. Apa latar belakang dari diadakannya kegiatan seperti *handmade* itu?

→ Latar belakangnya itu kan program dari Perpuseru. Istilahe biar e ibu-ibu, masyarakat, anak-anak muda, juga istilahe tahu, istilahe membuat e *souvenir*. Istilahe ya boneka kecil ini bahannya dari ini, istilahe gampang, mudah.

Reduksi Data: Latar belakang program dan kegiatan ini adalah karena merupakan program dari PerpuSeru.

Program dan kegiatan Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen

a. Apa saja kegiatan yang pernah dilakukan oleh perpustakaan?

→ Ada... sering kok sini *tutorial* hijab, gitu. Kemarin pas puasa itu ada demo masak, membuat roti. E... kemarin perpustakaan mengadakan

SMS, belajar menulis. Baru aja kemarin, lupa. Itu dari perpustakaan kegiatannya, baru *eleng*.

b. Perpustakaan juga melakukan pelatihan dari permintaan masyarakat?

→ He'em. Guru-guru, guru-guru TK kalau ini. Permintaan, seumpamane aku balajar iki contohnya ya, mau belajar membuat email gimana, facebook gimana caranya e istilaha kadang sini itu dari awal nol, nyalakan belum tahu, gimana proses menyalakan, habis itu gimana. Diajarin ngetik dan sebagainya. Semua itu permintaan.

c. Bagaimana dengan kegiatan *handmade*?

→ Itu PerpuSeru, programnya PerpuSeru

d. Siapa saja sasaran dari kegiatan *handmade* ini? Apakah untuk umum?

→ He'em, terserah, dari ibu-ibu, mahasiswa, pelajar, semuanya. Kemarin nggak ada anak-anak.

e. Berarti kegiatan *handmade* ini ada semenjak perpustakaan bekerja sama dengan PerpuSeru?

→ Iya.

Reduksi Data: Program dan kegiatan yang pernah dilakukan oleh perpustakaan adalah *tutorial* hijab, Sekolah Menulis Siswa dan pelatihan teknologi informasi. Program dan kegiatan *handmade* dapat diikuti oleh masyarakat umum.

Promosi program dan kegiatan perpustakaan

a. Bagaimana perpustakaan mempromosikan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan?

→ Mempromosikan biasa. Paling di Facebook

Reduksi Data: Promosi dilakukan melalui Facebook.

Manfaat program dan kegiatan bagi pemustaka

a. Manfaat apa yang didapatkan oleh pemustaka dengan mengikuti kegiatan ini?

→ Oh... dampaknya. Dampak dari pelatihan itu... dampak dari pelatihan

itu... yang datang kan istilaha e... em... pengurus perpustakaan A di sini belajar. Akhirnya diterapkan di perpustakaan si A ini dengan anak-anak muda tadi dan sebagainya. Mungkin di situ kan bisa e mungkin salah satu masyarakat dan sebagainya dampaknya, ah, ya udah buat ini buat *souvenir*. Nanti tak jual gantungan kunci dan sebagainya. Kan mungkin kan, itu kan. Yo kembali lagi yo masyarakat lagi untuk kita istilaha sosialisasikan bahwa bisa dijual, dijual. Istilaha kreatifitas kita e karya kita ini bisa dijual gitu loh.

Reduksi Data: Manfaat dari program dan kegiatan ini adalah pemustaka dapat menjadi lebih kreatif dan bahwa karya pemustaka dapat dijual.

3. Hambatan dan dukungan yang Dimiliki oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam meningkatkan Kualitas Layanan untuk Pemberdayaan Masyarakat

Hambatan

c. Menurut Anda, apa saja hal-hal yang menghambat Anda untuk melakukan layanan yang lebih baik? Misalnya kurang pegawai.

→ Ya... memang benar itu... memang karyawane... pegawaine kurang banyak. Itu kan yang... yang jalan... jalan ke perpustakaan keliling *outsourcing*, pegawai negerinya kan cumah satu.

d. Berapakah jumlah pegawai perpustakaan saat ini?

→ Empat belas. He'e PNS. Itu sudah Ibu Kepala loh. Ibu Kepala itu udah empat belas orang.

Reduksi Data: Hambatan perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan untuk pemberdayaan masyarakat adalah tenaga perpustakaan yang hanya terdiri dari 14 orang.

Dukungan

a. Perpustakaan pernah bekerja sama dengan siapa saja?

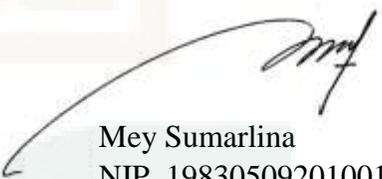
→ Ada... ya ada... seringkan... e... Gramedia ke sini, mau mengadakan pameran. Kerja samanya di mana nanti tempatnya, ya udah di Gedung Kartini aja. Selama berapa minggu, satu minggu, gitu. Gramedia sepengetahuan saya.

b. Selain itu, perpustakaan berkerja sama dengan pihak mana lagi?

→ Make up Wardah, kayaknya itu. Kita sama-sama Wardah, tempatnya sini, itu dari program perpustakaan. Tapi kan perpustakaan kan didatangi Wardah.

Reduksi Data: Kerja sama dilakukan dengan Gramedia untuk mengadakan pameran, Wardah untuk pelatihan *make up*.

Sragen, Januari 2016



Mey Sumarlina
NIP. 198305092010012026

C. Nama : Dewi Nurlaila Cahya Sari
 Alamat : Puro, Karangmalang, Sragen.
 Pendidikan terakhir : D3 Perpustakaan
 Bekerja sejak tahun : 2011
 Jabatan : Staf Bagian Pengadaan, Pengolahan dan Pelestarian Bahan
 Pustaka

1. Upaya Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Tangibles (Berwujud/Ada Bukti Fisik)

Gedung perpustakaan

- a. Apakah Anda mengetahui bagaimana Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen bisa ditempatkan di gedung yang sekarang ini?
 - ➔ Dulu kan tiga. Terus 2013 itu... 2013 itu yang di KNPI, di pendopo pindah ke sini. Masih dua kan. Terus 2014 itu gedung yang di sebelah kelurahan Sragen *Kulon*, itu namanya Manca, taman bacaan. Terus dari Bupati nya suruh jadikan satu. Ya udah terus koleksi-koleksinya pindah ke sini semua.
- b. Saya mendengar bahwa gedung depan awalnya tidak digunakan oleh perpustakaan, bagaimana sekarang bisa digunakan oleh perpustakaan?
 - ➔ Dulunya kayaknya disewakan, punya Pemda. Nggak tahu tuh aku prosesnya mbak. Tahu-tahu pindah gitu.
- c. Menurut Anda, apakah efektif dengan dipisahinya gedung untuk layanan dengan gedung untuk kegiatan teknis?
 - ➔ Ya... malah enak kaya gini. Jadi kan nggak ke campur. Jadi kalau ada buku datangkan sendiri. Terus nanti kalau udah buku yang udah selesai kan juga dipilah-pilah dulu. Nah itu kan nggak kecampur sama buku layanan. Jadi enak malahan.

d. Menurut Anda, apakah gedung Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen sudah strategis?

→ Enakan dulu. Kalau dulukan di jantung kota. Di dekat pendopo. Kan semua akses bisa dijangkau. Mau ngangkot bisa, di mana-mana dekat. Jantung kota kan yo wes kemana-mana dekat. Kalau di sini kan sudah termasuk Sragen Kulon. Kalau dulu kan Sragen. He'em, Sragen kota.

Reduksi Data: Perpustakaan awalnya memiliki tiga gedung di lokasi yang berbeda, yaitu di pendopo, di Kelurahan Sragen *Kulon*, dan gedung yang sekarang ini ditempati. Atas perintah Bupati, perpustakaan akhirnya pindah ke gedung yang sekarang ini. Tenaga perpustakaan tidak tahu bagaimana proses perpindahannya. Tenaga perpustakaan merasa bahwa terpisahnya antara ruang layanan dan ruang kegiatan teknis merupakan hal yang bagus. Lokasi gedung perpustakaan lebih strategis lokasi gedung perpustakaan yang dulu karena berada di Sragen kota.

Fasilitas loker

a. Kenapa terdapat loker kayu dan loker besi?

→ O... loker yang besi itu untuk helm.

b. Jadi loker yang besi itu awalnya untuk helm?

→ Ho,o, kan H tulisannya H. H itu helm. Yang e loker yang M itu buat barang-barang.

c. Kenapa terdapat loker khusus helm?

→ Iya, he'em. Loker tas dan jaket sendiri, untuk helm juga sendiri. Ada... ada soalnya kan biasanya kalau di tempat-tempat umum itu kan sering kehilangan helm. Jadi di sini menyediakan loker khusus helm. Ada, jadi kan mengurangi tingkat kehilangan para pemustaka yang datang.

d. Tetapi sekarang sepertinya digunakan untuk penyimpanan tas.

→ O ya itu memang karena pengunjungnya. Kan sudah dikasih tahu, tapi ya tetep kaya gitu. Itu buat helm.

Reduksi Data: Loker besi digunakan untuk penyimpanan helm pemustaka karena pernah terdapat kejadian pemustaka kehilangan helm. Loker besi bukan untuk penyimpanan tas, tetapi pemustaka yang walaupun sudah diberitahu tetap menggunakan loker besi sebagai penyimpanan tas.

Fasilitas pengisian data pengunjung

- a. Menurut Anda apasaja manfaat dengan adanya pengisian data pengunjung?
- Efektif. Soalnya kan untuk mengetahui perpustakaan itu dikunjungi berapa orang perharinya kan ketahuan. Terus tujuannya juga ketahuan. Itu kan di buku pengunjung kan ada keterangan tujuan di situ ngapain. *Browsing* atau apa mau baca. Kita kan bisa mengidentifikasi.
- b. Apakah ada pemustaka yang pernah bertanya cara melakukan pengisian data pengunjung? Bagaimana sikap Anda?
- He'em, pernah. Yo nanti dibimbing. Mbak e, opo mas e. E sudah masuk anggota perpustakaan ndak? Kalau udah punya KTA to diklik yang anggota. Kalau belum ya belum. Terus diisi sesuai isinya. Trus nanti kalau ada yang perlu ditanya, tanya lagi.

Reduksi Data: Pengisian data pengunjung berguna untuk melihat berapa jumlah pemustaka yang berkunjung setiap harinya dan data tujuan pemustaka berkunjung. Jika terdapat pemustaka yang membutuhkan bantuan, tenaga perpustakaan siap untuk membantu.

Fasilitas komputer katalog

- a. Apakah katalog perpustakaan sudah dapat diakses dari luar?
- Ini baru rencana. Ini kan baru dibuatkan web. Ini sebentar lagi mau *launching*.
- b. Kenapa katalog belum dapat diakses dari luar perpustakaan?
- O... kan belum di website kan. He'e, ini kan baru mau di *launching*. Ini sebentar lagi buat kan buat website sendiri. Kan belum bisa *online*.

c. Tapi sepertinya katalognya tidak dapat digunakan?

→ Ho'o.

Reduksi Data: katalog baru dalam tahap pembuatan untuk dapat diakses dari luar melalui *website* perpustakaan. Untuk saat ini komputer katalog tidak dapat digunakan.

Fasilitas WiFi dan Internet Gratis

a. Apakah dengan adanya fasilitas WiFi yang disediakan oleh perpustakaan, pengunjung juga semakin bertambah?

→ Sangat. Sangat sangat. Dulu belum ada WiFi nya dateng cumah internet gratis tok. Sama baca-baca buku, baca koran. Sekarang para pemustaka bisa bawa laptop sendiri, *browsing*, mau belajar, mau hiburan, mau rapat, mau apa-apa bisa digunakan.

b. Apakah dari pihak perpustakaan sudah ada usaha untuk memblokir situs-situs yang kiranya tidak sesuai dengan pemustaka?

→ E... kalau WiFi nya kan dari Pemda, mungkin udah diblokir sama PDE nya sendiri. Pusat Data Elektronik nya Pemda udah ngasih ini sensor sendiri.

Reduksi Data: Banyak pemustaka yang berkunjung untuk memanfaatkan fasilitas WiFi. Perpustakaan menyediakan tiga unit komputer yang dapat digunakan oleh pemustaka. Situs-situs yang tidak pantas sudah diblokir oleh PDE.

Reliability (Keandalan)

Pengadaan koleksi

a. Pengadaan buku itu dilakukan berapa tahun sekali?

→ Setahun sekali pasti ada. Ho'o, buku keliling sendiri, buku umum sendiri.

b. Bagaimana Anda tahu buku-buku apa saja yang akan Anda seleksi?

→ Itu bisa to *searching* di internet dulu. Sama permintaan. Permintaan dari

pengunjung bisa, permintaan dari pegawai, staf sini juga bisa. Kan lihat juga di internet to, yang baru-baru, yang *new new* itu. Disensor sekalian isinya apa. Kalau bagus isinya terus nggak berbau-bau pornografi gitu kita ambil. *Search* dulu *searching*, tidak semuanya terus dibeli ndak. Semua perminataan tidak semua kita beli. Soalnya kan disensor juga.

c. Berarti perpustakaan langsung melakukan pembelian ke toko buku?

→ He'em. Baru tiga, baru tiga tahun ini. 2013, 14, 15, baru beli sendiri. Yang kalau dulu pakai ini orang ketiga. Kalau orang ketiga itu banyak yang kita mengirimkan judul terus ke sini nya tahu-tahu judulnya beda. Terus bukunya juga buluk, udah dimakan rayap juga ada. Kalau beli sendiri kan milih sendiri. Dari, dari sini udah nyekel daftare, tinggal besok nyarikan, ngambil ngambil ngambil ngambil gitu selesai. Lebih murah terus nggak... nggak... nggak bayar pihak ketiga. Nggak administrasi tetek bengek, kan cuman administrasi ke toko aja.

Reduksi Data: Pengadaan buku dilakukan setiap tahun. Pemilihan buku dilakukan dengan cara mencari melalui internet, serta perminatan pemustaka dan tenaga perpustakaan. Daftar buku diseleksi dari unsur pornografi. Sudah tiga tahun ini perpustakaan langsung melakukan pembelian di toko buku.

Competence (Kompetensi)

a. Jika dari diri sendiri, apasaja upaya yang pernah Anda lakukan? Misalnya seperti menambah ilmu pengetahuan dengan ikut seminar-seminar.

→ Kalau aku sih paling *workshop* di anu... yang ngadain IPI Solo. Kaya gitu ikut. Kadang-kadang ikut. Terus *workshop* Semarang, yang ngadain IPI semarang ikut. Terus anu... apa... diklat-diklat tentang fungsional pustakawan juga ikut. Pokoknya kalau ada kegiatan di luar perpustakaan yang menggunakan biaya pribadi pun kadang-kadang kalau nggak sibuk sih ikut. Geh... kalau ada waktu luang. Kalau *deadline* nya banyak yo nggak bisa.

Reduksi Data: Untuk meningkatkan kompetensi diri, tenaga perpustakaan mengikuti *workshop* dan diklat.

2. Upaya Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam Pemberdayaan Masyarakat

Latar belakang program dan kegiatan perpustakaan

a. Apa yang melatarbelakangi perpustakaan untuk melakukan program dan kegiatan tersebut?

→ Itu... sebenarnya itu kegiatan promosi agar masyarakat itu to datang ke perpustakaan i ben menarik ngono lo. Perpustakaan kan nggak cuman membaca buku, tapi ada pelatihan, ada... internet gratis, ada pokoknya nggak cuman baca buku aja ternyata, gitu loh. Terus dengan promosi seperti itu kan terus penasaran, terus pada datang ke perpustakaan. Salah satu promosi.

Reduksi Data: Merupakan bagian dari promosi kepada pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan.

Program dan kegiatan Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen

a. Program dan kegiatan apasaja yang pernah dilakukan oleh perpustakaan?

→ Kalau forum wirausaha yo kegiatane biasanya ini apa jenenge berbagai pengalaman. Biasane yang sukses siapa terus mengisi, isi ada *workshop*, kaya gitu-gitu. Terus nanti dibimbing siapa yang di rumah pengen usaha apa. Nanti to *request*, terus nanti diajarin carane gini gini gini, modalnya segini gini gini gini. Biasanya kaya gitu kalau wirausaha.

b. Berapa kali perpustakaan melakukan program dan kegiatan?

→ Kalau kegiatan ini sering o'. Setahun berapa ya... sering itu, paling nggak dua bulan sekali.

c. Berarti kurang lebih enam kali dalam satu tahun?

→ He'e, he'e, enam kali, he'em.

d. Apakah pemustaka tidak dipungut biaya untuk mengikuti program dan kegiatan yang diadakan oleh perpustakaan?

→ Tinggal dateng. Nggak bawa apa-apa. Tinggal dateng, nanti kita kan yang membelikan bahannya. Yang membawa narasumbernya. Udah ada anggarannya sendiri.

e. Siapakah yang menjadi sasaran dari kegiatan-kegiatan ini?

→ Sasarane itu to satu remaja. Remaja itu bisa remaja sekolah, sama remaja mahasiswa. Terus ada ibu-ibu. Ibu-ibu itu yang ibu rumah tangga juga. Ibu-ibu PKK, terus Ibu-Ibu Persib... pokoknya ibu-ibu pegawai itu. Terus wirausaha sasarannya. Para wirausaha kan di sini dulu membuat forum di sini wirausaha.

Reduksi Data: Program dan kegiatan yang pernah dilakukan adalah workshop. Diadakan kurang lebih enam kali dalam satu tahun. Tanpa ada pungutan biaya. Dan sasaran dari program dan kegiatan ini adalah remaja, ibu-ibu dan wirausaha.

Promosi program dan kegiatan perpustakaan

a. Bagaimana perpustakaan mempromosikan program dan kegiatan mereka?

→ Biasanya sih lewat internet.

b. Apakah terdapat undangan?

→ Undangan... undangannya lewat internet, biasanya gitu, mulut ke mulut, biasane sms juga bisa.

Reduksi Data: Promosi dilakukan melalui internet, mulut ke mulut dan sms.

Manfaat program dan kegiatan bagi pemustaka

a. Apa manfaat yang didapatkan oleh pemustaka setelah mengikuti program dan kegiatan yang diadakan oleh perpustakaan?

→ Kalau sudah, sudah terjadi sih biasanya sih orang-orang itu yang sudah melakukan *handmade* itu terus dipraktikkan, terus manjadi ini bisa membuat *income*, dia jual. Jadi yo bukan hanya anak-anak sekolah terus

minta uang jajan. Nah di luar itu kan anak-anak di luar kesibukannya belajar kan bisa menghasilkan terus membuat uang jajan sendiri.

Reduksi Data: Manfaat dari program dan kegiatan bagi pemustaka adalah dapat dipraktikkan dan menambah penghasilan.

3. Hambatan dan dukungan yang Dimiliki oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam meningkatkan Kualitas Layanan untuk Pemberdayaan Masyarakat

Hambatan

a. Menurut Anda, hambatan untuk mengembangkan perpustakaan itu apa?

→ Tenaga perpustakaan kurangnya. Perlu pengadaan tenaga kerja lagi untuk perpustakaan. Soalnya belum memadai, yang gedung selebar ini, sebesar ini, kegiatannya banyak, tapi jumlah karyawannya cuman empat belas.

b. Kalau dari segi anggaran?

→ Kalau dana sih kita seumpamane mau melakukan kegiatan itu kan ngajuin proposal ke CRS. Seumpamane nggak punya dana Pak Romi kan minta ke CSR. CSR itu ke Bank, bisa. Kemarin kan dapet dari BRI itu 1500... 1500 koleksi. Terus dari Bank Jateng itu 2500 judul buku. Terus... dari CSR-CSR gitu deh.

Reduksi Data: Hambatan perpustakaan adalah tenaga perpustakaan yang kurang. Sedangkan untuk dana bukan merupakan hambatan karena perpustakaan bisa mengajukan proposal ke CSR.

Dukungan

a. Kerja sama apa saja yang pernah dilakukan oleh perpustakaan?

→ Kalau kerja sama... sama Gramedia... yo paling *bookfair*. Ngadain promosi itu *bookfair*. Terus... ya itu kerja sama CSR, Bank Jateng, BRI. Terus kerja sama kalau ini kerja samane yang paling banyak sama PerpuSeru. Terus ini kerja sama sama PDE, sama Telkom, membuat BLC

ini. Inikan kerja sama sama PDE sama Telkom. Dulu baru sepuluh PC to komputere. Terus sama PDE ditambah lagi, buat anu... kegiatan masyarakat.

b. Kalau antar pegawai perpustakaan bagaimana?

→ Ya... saat ini bekerja sama. Soalnya ini kalau nggak ada kerjasannya nggak jalan mbak. Banyak kegiatan, sedikit orang, nggak ada kerja sama, mati mbak.

Reduksi Data: Kerja sama dilakukan dengan Gramedia untuk mengadakan *bookfair*, CSR dengan Bank Jateng dan BRI, Program PerpuSeru, PDE dan Telkom dengan membuat *Broadband Learning Center*. Tenaga perpustakaan juga saling bekerja sama dalam melakukan layanan, program dan kegiatan perpustakaan.

Sragen, Januari 2016



Dewi Nurlaila Cahya Sari
NIP. 198712222010012012

D. Nama : Tri Andiyas Wororetno
 Alamat : Ngepos Rt.6/9, Jetak, Sidoarjo, Sragen
 Bekerja sejak tahun : 2012
 Jabatan : Kepala Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen

1. Upaya Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Tangibles (Berwujud/Ada Bukti Fisik)

Gedung perpustakaan

- a. Apakah Anda mengetahui bagaimana Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen bisa ditempatkan di gedung yang sekarang ini?
 → Ya saya mengetahui, dulunya Perpusda tempatnya di belakang KNPI, sejak 2013 oleh Bapak Bupati dipindahkan ke tempat yang lebih strategis karena tempat yang lama di gunakan untuk taman kota.
- b. Sebelum perpustakaan pindah ke gedung ini, saya mendengar bahwa gedung yang belakang ini sudah milik perpustakaan
 → Iya gedung belakang sejak dahulu sudah di gunakan Perpusda untuk memberikan layanan anak.
- c. Kanapa tidak dari awal pindah ke sini?
 → Kami tidak tahu, itu semua kewenangan pimpinan, Bupati.
- d. Berarti bukan pihak perpustakaan yang meminta untuk pindah gedung?
 → Karena gedung belakang sudah digunakan perpus dan karena Bapak Bupati sangat peduli dengan perpustakaan, maka atas prakarsa beliau kita diperbolehkan untuk pindah ke satu lokasi yang lebih strategis, sehingga pengolahan, layanan dan perkantoran bisa menyatu.

Reduksi Data: Gedung perpustakaan awalnya berada di belakang KNPI, baru pada tahun 2013 oleh Bupati diminta untuk pindah ke gedung yang sekarang ini. Lokasi gedung perpustakaan sudah strategis.

Fasilitas komputer katalog

a. Kenapa katalog belum dapat diakses dari luar perpustakaan?

→ Karena anggaran kita masih digunakan untuk prioritas pembangunan gedung perpustakaan di Gemolong.

Reduksi Data: Katalog belum dapat diakses keluar karena belum masuk prioritas anggaran.

Fasilitas WiFi dan internet gratis

a. Apakah dari pihak perpustakaan sudah ada usaha untuk memblokir situs-situs yang kiranya tidak sesuai dengan pemustaka?

→ Jaringan IT dari PDE. Maka yang memblokir situs-situs yang tidak pantas dilakukan oleh PDE.

Reduksi Data: Situs-situs yang tidak pantas telah diblokir.

Reliability (Keandalan)

Pengadaan koleksi

a. Berapa tahun sekali perpustakaan mengadakan pengadaan buku?

→ Setiap tahun ada pengadaan buku.

b. Pengadaan buku tersebut apakah digunakan untuk layanan sirkulasi atau layanan perpustakaan keliling?

→ Pengadaan buku untuk sirkulasi maupun untuk perpustakaan keliling.

c. Berarti perpustakaan setiap tahun melakukan pengadaan buku, tetapi buku-buku tersebut tidak selalu digunakan sebagai layanan sirkulasi?

→ Tergantung kebutuhan. Tetapi berhubung perpustakaan keliling sudah banyak bukunya maka kita prioritaskan sekarang untuk sirkulasi.

d. Berarti setiap tahun pasti ada pengadaan?

→ Ya.

e. Siapa yang menentukan judul dari buku-buku yang akan diadakan?

→ Biasanya petugas sirkulasi mengajukan permintaan jenis buku yang dibutuhkan atau sering dicari pemustaka. Ada kalanya ada katalog dari

penerbit yang kita pilih sesuai kebutuhan pemustaka. Kasi pengolahan dan pengadaan juga memilihkan sesuai kebutuhan.

f. Bagaimana cara perpustakaan melakukan pembelian buku? Apakah langsung beli sendiri ke toko buku?

→ Langsung ke toko buku.

g. Apakah tidak memakai jasa dari pihak ketiga?

→ Tergantung anggaran, kalau di bawah 200 juta penunjukan langsung. Bila di atas 200 juta di lelang semua ke pihak ketiga.

h. Kalau Anda, lebih memilih mana antara melakukan pembelian sendiri atau menggunakan jasa orang lain?

→ Enak memberi sendiri, lebih *up to date* dan sesuai kebutuhan.

Reduksi Data: Pengadaan dilakukan setiap tahun. Judul buku yang akan dibeli berasal dari permintaan pemustaka, katalog penerbit. Pembelian langsung ke toko buku jika anggaran kurang dari 200 juta dan bila di atas 200 juta akan di lelang ke pihak ketiga.

Competence (Kompetensi)

a. Apakah tenaga perpustakaan sering mengikuti kegiatan seminar atau pelatihan tentang perpustakaan?

→ Iya, sering sekali. Kita sering mengikuti seminar, baik yang diadakan oleh Coca-Cola Foundation, yang diadakan oleh Perpustnas. Bahkan kita juga mengikuti kegiatan-kegiatan yang lain seperti forum perpustakaan se-Solo Raya, forum Perpustakaan se-Jawa Tengah.

Reduksi Data: Tenaga perpustakaan sering mengikuti seminar yang diadakan oleh instansi lain dan mengikuti forum-forum perpustakaan.

2. Upaya Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam Pemberdayaan Masyarakat

Latar belakang program dan kegiatan perpustakaan

a. Apa yang melatarbelakangi perpustakaan untuk melakukan program dan kegiatan tersebut?

→ Agar terwujud peradaban gemar membaca, masyarakat meningkat kualitas hidupnya sehingga lebih mapan dan sejahtera.

Reduksi Data: Latar belakang diadakannya program dan kegiatan perpustakaan adalah untuk meningkatkan kualitas hidup pemustaka agar lebih mapan dan sejahtera.

Program dan kegiatan Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen

a. Program dan kegiatan apa saja yang pernah dilakukan oleh perpustakaan?

→ Program peningkatan minat baca melalui lomba baca puisi, lomba perpustakaan desa, lomba mendongeng dan lain-lain. Seminar, membuat kue, *handmade*, dan lain-lain. Pelatihan IT di BLC.

b. Siapakah yang menjadi sasaran dari kegiatan-kegiatan ini?

→ Sasarannya masyarakat umum, wanita, remaja dan wirausaha.

c. Apakah perpustakaan akan tetap melaksanakan program dan kegiatan tersebut walaupun sudah tidak bekerja sama dengan Coca-Cola Foundation Indonesia?

→ Itu jelas. PerpuSeru itu modelnya pendorong. Pendorong itu artinya yang didorong itu sudah punya potensi, sudah punya sesuatu. Kami dulu hanya karena keterbatasan tempat, sehingga tidak bisa berkegiatan yang lain. Kalau ada aktifitas harus pinjam gedung. Tetapi sekarang kan tidak, semua fasilitas sudah ada.

Reduksi Data: Program dan kegiatan yang pernah dilakukan adalah *handmade*, pelatihan teknologi informasi dan lomba-lomba. Walaupun sudah tidak menjadi mitra Program PerpuSeru, perpustakaan akan tetap melanjutkannya.

Promosi program dan kegiatan perpustakaan

- a. Bagaimana perpustakaan mempromosikan program dan kegiatan mereka?
 → Melalui jaringan sosmed, telepon, radio, leaflet, baliho atau MMT dan lain-lain.

Reduksi Data: Promosi dilakukan melalui komunitas-komunitas yang terbentuk di perpustakaan dan media sosial.

Manfaat program dan kegiatan bagi pemustaka

- a. Apa manfaat yang didapatkan oleh pemustaka setelah mengikuti program dan kegiatan yang diadakan oleh perpustakaan?
 → Tambah pengetahuan, keterampilan, wawasannya luas, tempat yang menyenangkan bagi pemustaka.
- b. Apakah melalui kegiatan-kegiatan ini ada pemustaka yang akhirnya menjadi wirausaha?
 → Banyak yang sukses dari perpustakaan.

Reduksi Data: Manfaat dari program dan kegiatan bagi pemustaka adalah untuk menambah pengetahuan keterampilan, dan ada beberapa pemustaka yang sukses dari perpustakaan.

3. Hambatan dan dukungan yang Dimiliki oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam meningkatkan Kualitas Layanan untuk Pemberdayaan Masyarakat

Hambatan

- a. Apa hambatan yang perpustakaan alami dalam meningkatkan kualitas layanan?
 → Belum ada pustakawan atau tenaga fungsional pustakawan.

Reduksi Data: Hambatan perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan untuk pemberdayaan masyarakat adalah belum ada tenaga fungsional perpustakaan.

Dukungan

- a. Kerja sama apa saja yang pernah dilakukan oleh perpustakaan?
 - ➔ Dengan Coca-Cola Foundation Indonesia melalui program PerpuSeru.
- b. Apasajakah kegiatan dari PerpuSeru tersebut?
 - ➔ Program peningkatan kapasitas perpustakaan kabupaten untuk menjadi pusat kegiatan belajar masyarakat.

Sragen, Januari 2016



Tri Andiyas Wororetno
NIP. 19590808 198403 2 005

- E. Nama : Lisa Dwi Nurhayati
 Alamat : Masaran Kulon Rt.06/II A. Djati, Masaran, Sragen.
 Latar Belakang : Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta/ Semester III

Gedung

1. Menurut Anda, Apakah gedung perpustakaan saat ini sudah nyaman?
 - ➔ Sudah nyaman sih kalau menurut ku. Alasannya yang pertama itu karena ada AC, trus bersih juga, rapi, nggak bising, meskipun dekat jalan raya tapi nggak terlalu bising banget, kaya gitu.
2. Apakah gedung perpustakaan yang sekarang ini sudah strategis?
 - ➔ Sudah. Deket jalan raya kan. jadi nggak usah belok. Maksudnya masuk-masuk gitu nggak.
3. Menurut Anda antara gedung perpustakaan yang dulu dengan yang sekarang lebih nyaman mana?
 - ➔ Nyaman yang ini. kalau yang dulu itu perpusnya masih gelap kaya gitu. Kurang ya dari segi ruang juga agak panas.
4. Lebih strategis mana antara gedung perpustakaan yang lama dengan gedung perpustakaan yang sekarang ini?
 - ➔ Lebih strategis yang ini. kalau yang dulu itu harus *muter* juga kan. masih masuk-masuk gitu.

Reduksi Data: Gedung perpustakaan lebih nyaman, bersih dan rapi, tidak bising dan tidak panas seperti gedung perpustakaan lama. Lokasi gedung perpustakaan juga lebih strategis yang sekarang karena tidak perlu berputar dan masuk gang.

Fasilitas loker

1. Menurut Anda bagaimana fasilitas loker di Perpustakaan Kab. Sragen ini?
 - ➔ Sudah cukup baik. Cuma beberapa sih nggak ada kuncinya.
2. Apakah Anda mengetahui bahwa terdapat loker yang harus meminjam kunci dan yang tidak perlu meminjam kunci?
 - ➔ Iya ada.

3. Apakah Anda mengetahui bahwa loker besi awalnya merupakan loker untuk menyimpan helm?
→ Nggak.
4. Apakah sejak awal Anda berkunjung ke perpustakaan ini, Anda mengetahui bahwa tas harus ditiptkan?
→ Eng yang, udah tahu dari dulu sih kalau harus nitipin tas. Dulu dikasih tahu temen sih. Waktu itu nggak usah pinjem kunci, ini nggak pake kunci kok soalnya itu rusak, gitu.
5. Menurut Anda, apa yang perlu diperbaiki dari fasilitas loker ini?
→ Mungkin beberapa itu yang rusak kuncinya dan kurang juga sih kalau menurutku.

Reduksi Data: Sudah cukup baik walaupun ada beberapa yang rusak. Pemustaka sudah tahu dari awal bahwa harus menitipkan tas dan ada yang harus pinjam kunci dan ada yang tidak. Tidak tahu tentang loker helm. Perlu ada perbaikan pada loker yang rusak.

Fasilitas WiFi

1. Apakah fasilitas WiFi yang disediakan oleh perpustakaan merupakan alasan utama Anda untuk datang ke perpustakaan?
→ Enggak.
2. Apakah fasilitas WiFi ini bermanfaat untuk Anda?
→ Bermanfaat. Ya kalau nyari apa gitu yang dibutuhin bisa cepet kaya gitu. Di situ kita pake internetnya.
3. Anda lebih sering membawa laptop sendiri atau memanfaatkan fasilitas komputer yang disediakan oleh perpustakaan?
→ Lebih sering bawa laptop sendiri.
4. Apakah fasilitas komputer yang disediakan oleh perpustakaan lebih sering dapat Anda gunakan atau tidak?
→ Lebih sering bisa digunakan.

5. Menurut Anda, dengan disediakan 3 unit komputer tersebut, sudah memenuhi kebutuhan pengunjung?
- Kalau kapasitas penduduknya sih tiga ya sangat kurang. Soalnya kan dari jumlah pelajar atau mahasiswa di sini aja kan banyak banget. Nah kalau tiga ya kurang memadai lah.
6. Apakah saat menggunakan fasilitas komputer yang disediakan oleh perpustakaan, Anda harus mengantri?
- Iya sering, kalau udah siang kaya gitu. Laptop nya kan WiFi-nya nggak bisa. Soalnya laptop-nya WiFi-nya rusak. Jadi kan pake itu. Tapi harus antri sama anak-anak kecil.
7. Hal tersebut terjadi jika sudah siang?
- He'em.
8. Tapi kalau pagi apakah tidak antri?
- He'em. Karena kan ini jam sekolah juga kan.

Reduksi Data: WiFi bukan alasan utama pemustaka berkunjung ke perpustakaan. Fasilitas WiFi bermanfaat untuk pemustaka. Pemustaka lebih sering menggunakan laptop sendiri dari pada memanfaatkan unit komputer untuk internet gratis. Diperlukan tambahan unit komputer untuk fasilitas internet gratis.

Pengisian Data Pengunjung

1. Apakah Anda termasuk anggota perpustakaan atau non anggota perpustakaan?
- Anggota, tapi kartunya udah hilang. Belum diperbaharui lagi.
2. Apakah Anda hafal nomor anggota perpustakaan Anda?
- Enggak.
3. Bagaimana Anda melakukan pengisian data pengunjung? Apakah dengan menggunakan form non anggota perpustakaan?
- He'em.
4. Menurut Anda, pengisian data pengunjung yang harus diisi saat Anda berkunjung ke perpustakaan, apakah efektif dan tidak membutuhkan waktu

yang lama atau singkat?

→ Nggak nyampe semenit sih. Cuma klik-klik doang.

5. Berarti tidak menghambat Anda?

→ Nggak, nggak terlalu.

6. Apakah Anda pernah antri untuk melakukan pengisian data pengunjung?

→ Enggak.

7. Apakah sejak pertama Anda berkunjung ke perpustakaan, Anda langsung tahu bahwa harus melakukan pengisian data pengunjung?

→ Enggak, tapi udah ada itu sih tulisannya harus ngisi dulu.

8. Berarti Anda tidak bertanya tapi langsung tahu?

→ He'em.

Redukasi Data: Pemustaka merupakan anggota perpustakaan tetapi kartunya hilang. Pengisian data pengunjung tidak membutuhkan waktu yang lama. Tidak pernah ada antrian dan pemustaka langsung mengetahui kalau harus melakukan pengisian data pengunjung terlebih dahulu sebelum masuk ke bagian koleksi.

Fasilitas komputer katalog

1. Apakah Anda pernah memanfaatkan komputer katalog?

→ Jarang. Tapi pernah menggunakan.

2. Menurut Anda komputer katalog tersebut mudah digunakan atau tidak?

→ Agak susah sih kalau pake katalog kaya gitu.

3. Apakah Anda mengetahui bahwa komputer katalog saat ini tidak dapat digunakan?

→ Belum.

4. Anda lebih sering memanfaatkan komputer katalog untuk mencari buku atau lebih sering langsung menuju rak buku untuk mencari buku yang Anda inginkan?

→ Lebih sering ke rak sih. Kalau yang dulu sih belum ada komputer katalog.

5. Apa yang Anda pilih dari menggunakan komputer katalog atau langsung terjun

ke rak?

→ Mungkin ke katalog. Tapi seumpamane pake kode-kode gitu juga, susah juga sih.

6. Berarti lebih memilih langsung ke rak?

→ He'em.

Reduksi Data: Pemustaka jarang menggunakan fasilitas komputer katalog. Katalog agak susah untuk dioperasikan. Pemustaka lebih sering langsung ke rak untuk mencari buku.

Koleksi

1. Apakah menurut Anda koleksi di Perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan Anda?

→ Kalau dari segi mahasiswa sih enggak mbak. Ya referensi-referensi buat sosiologi kaya gitu. Buat jurusan ku kaya gitu, kurang. Kan mungkin disediakan buat yang kalangan tingkat SMA ke bawah. Buat mahasiswanya itu kurang.

2. Apa saja koleksi yang Anda inginkan untuk ada di Perpustakaan?

→ Ya untuk terutama untuk jurusanku juga sih mbak, yang menyangkut tentang masyarakat, tentang sosial, kaya git-gitu.

3. Apakah sebagian besar koleksi yang Anda cari ada di perpustakaan?

→ Enggak.

Reduksi Data: Koleksi perpustakaan belum memenuhi kebutuhan pemustaka, terutama untuk buku-buku mahasiswa. Sebagian besar buku yang dicari oleh pemustaka tidak ada di perpustakaan.

Sikap pustakawan

1. Menurut Anda, bagaimana sikap petugas perpustakaan kepada Anda?

→ Em... cukup ramah. Tadi sih sempat ditegur sama mbak nya itu, terus ya negurnya dengan bahasa yang halus sih. Jadinya ya oh iya mbak, gitu.

2. Ditegur karena apa?

→ Tadi kan saya bawa plastik. Terus nanti di itu ya mbak, diambil, kaya gitu.

Pake bahasanya halus gitu loh, nggak nyinggung juga.

3. Apakah Anda pernah bertanya kepada petugas tentang perpustakaan?

→ Jarang sih, tapi pernah.

4. Apakah pertanyaan yang pernah Anda tanyakan tersebut?

→ Dulu mau tanya itu kalau perpanjangan kartu itu gimana, kaya gitu.

5. Dan bagaimana tanggapan petugas terhadap pertanyaan Anda?

→ Ya *welcome*. Ya baik kaya gitu. Dijelasin kaya gini kaya gini mbak. Harus nunggu besok gimana.

Reduksi Data: Sikap tenaga perpustakaan cukup ramah, cara menegurnya juga ramah, saat ditanya tenaga perpustakaan juga menerima dengan baik dan menjelaskan apa yang ditanyakan oleh pemustaka.

Program dan kegiatan

1. Apakah Anda pernah mengikuti kegiatan yang diadakan oleh perpustakaan? misalnya handmade, seminar, pelatihan IT?

→ Nggak tahu.

2. Karena tidak tahu, berarti anda belum pernah mengikuti?

→ He'em.

3. Jika Anda mengetahui, apakah Anda akan mengikuti kegiatan tersebut?

→ Ya selama sempat ya mungkin mau.

Reduksi Data: Pemustaka tidak mengetahui tentang program dan kegiatan yang diadakan oleh perpustakaan

Sragen, Januari 2016



Lisa Dwi Nurhayati

F. Nama : Prima Frisanti Devi
 Alamat : Sambung Macan, Sragen.

Latar Belakang : D3 Manajemen Informatika, Politeknik Unggulan Sragen.

Gedung

1. Menurut Anda antara gedung perpustakaan yang dulu dengan yang sekarang lebih nyaman mana?
 - Ya nyaman yang sekarang. Karena ini sudah ada AC, terus kan fasilitasnya juga bagus yang di sini. Dulu yang di sana agak panas.
2. Lebih strategis mana antara gedung perpustakaan yang lama dengan gedung perpustakaan yang sekarang ini?
 - Ho'o, lebih strategis di sini. Kan di sini juga deket jalan raya. Terus kan bisa dikenal lebih luas.
3. Bagaimana Anda tahu tentang perpustakaan yang ada di gedung lama?
 - Diajak sama temen.
4. Kemudian, saat perpustakaan pindah ke sini?
 - Juga dikasih tahu sama temen.

Reduksi Data: Gedung perpustakaan sekarang ini lebih nyaman, ber-AC, memiliki fasilitas yang bagus, sedangkan gedung perpustakaan lama udaranya panas. Lokasi gedung perpustakaan juga strategis karena dekat dengan jalan raya.

Fasilitas loker

1. Menurut Anda bagaimana fasilitas loker di Perpustakaan Kab. Sragen ini?
 - Ya udah bagus sih.
2. Apakah Anda mengetahui bahwa terdapat loker yang harus meminjam kunci dan yang tidak perlu meminjam kunci?
 - Nggak tahu. Saya cuman masukin tas gitu aja.
3. Berarti Anda tidak tahu kalau ada loker yang bisa pinjam kunci?
 - He'em.

4. Apakah Anda mengetahui kegunaan loker besi?
 - Ya buat nyimpen tas gitu aja. Tapi nggak tahu kalau ada kuncinya.
5. Menurut Anda, bagaimana dengan loker yang tidak ada kuncinya itu?
 - Ya was-was sih. Karena kan nggak ada yang jaga walaupun ada CCTV nya.
6. Apakah sejak awal Anda berkunjung ke perpustakaan ini, Anda mengetahui bahwa tas harus dititipkan?
 - Sudah. Sudah di kasih tahu sih sama penjaganya, sebelum ke sini suruh masukin dulu ke loker. Pasti selalu diingetin.
7. Bagaimana sikap petugas saat mengingatkan Anda?
 - Ya sopan sih.
8. Menurut Anda, apa yang perlu diperbaiki dari fasilitas loker ini? Apa alasannya?
 - Sementara nggak sih, sudah puas.
9. Menurut Anda, perlu tidak ada sosialisasi atau pengumuman tentang fasilitas loker ini?
 - Ya perlu sih, kalau kan seumpamane rumahnya yang jauh kan nggak tahu, langsung masukin aja kan, nggak tahu kalau ada kuncinya.

Reduksi Data: Fasilitas loker sudah bagus. Pemustaka tidak mengetahui tentang fasilitas loker yang dapat meminjam kunci dan yang tidak. Pemustaka juga tidak mengetahui bahwa loker besi awalnya merupakan loker untuk helm. Sejak pertama kali berkunjung, pemustaka sudah mengetahui tentang loker penitipan tas dari tenaga perpustakaan. Perpustakaan perlu melakukan kegiatan sosialisasi tentang fasilitas kunci.

Fasilitas WiFi

1. Apakah fasilitas WiFi yang disediakan oleh perpustakaan merupakan alasan utama Anda untuk datang ke perpustakaan?
 - Iya, ini mau nyari lowongan pekerjaan.

2. Bagaimana dengan kunjungan-kunjungan sebelumnya?
 - ➔ Ya paling sebelumnya nyari buku, kalau pas dulu.
3. Buku untuk kuliah?
 - ➔ He'em.
4. Anda lebih sering membawa laptop sendiri atau memanfaatkan fasilitas komputer yang disediakan oleh perpustakaan?
 - ➔ Laptop sendiri, karena lebih nyaman pake laptop sendiri.
5. Tetapi apakah Anda pernah memanfaatkan fasilitas komputer tersebut?
 - ➔ Nggak, belum pernah.
6. Menurut Anda, dengan disediakannya 3 unit komputer tersebut, sudah memenuhi kebutuhan pengunjung? Apa alasannya?
 - ➔ Ya kurang sih. Kadang masih ada anak-anak kecil itu yang desuk-desukan. Masih kurang. Biasanya kalau pulang sekolah rame sini.

Reduksi Data: Fasilitas WiFi menjadi tujuan utama pemustaka untuk datang ke perpustakaan. Pemustaka lebih suka menggunakan laptop pribadi dari pada menggunakan fasilitas komputer yang disediakan oleh perpustakaan. Jumlah unit komputer untuk internet gratis perlu ada tambahan.

Pengisian Data Pengunjung

1. Apakah Anda termasuk anggota perpustakaan atau non anggota perpustakaan?
 - ➔ Non anggota sih mbak.
2. Jika Anda non anggota perpustakaan, apa alasan Anda tidak menjadi anggota perpustakaan?
 - ➔ Jarang sih mbak aku ke sini. Paling ke sini kalau ada kebutuhan.
3. Menurut Anda, apakah membutuhkan waktu lama untuk melakukan pengisian data pengunjung?
 - ➔ Nggak sih.
4. Apakah Anda pernah bertanya bagaimana cara mengisi di komputer data pengunjung kepada petugas? Jika pernah, bagaimana tanggapan petugas?

→ Ya pernah. Awalnya, udah agak lama sih. Itu kan nggak tahu kenapa atau bagaimana itu *error*. Terus sama petugasnya terus dikasih tahu gitu.

5. Bagaimana sikap petugas saat itu?

→ Ya baik sih, mengarahkan.

Reduksi Data: Pemustaka merupakan non anggota perpustakaan. Pengisian data pengunjung juga tidak membutuhkan waktu yang lama. Pemustaka pernah bertanya kepada tenaga perpustakaan tentang pengisian data pengunjung dan tenaga perpustakaan mencoba untuk mengarahkan pemustaka.

Fasilitas komputer katalog

1. Apakah Anda pernah memanfaatkan komputer katalog?

→ Nggak belum pernah.

2. Apakah Anda mengetahui tentang komputer katalog?

→ Tahu juga baru ini kayaknya.

3. Berarti untuk mencari koleksi, Anda langsung ke rak?

→ He'em. Paling kalau dulu kan ke perpustakaan ini kan paling cuman nyari buku. Terus itu langsung ke rak.

4. Apakah perpustakaan tidak pernah melakukan sosialisasi?

→ Kalau semenjak saya di sini sih nggak ada. Tapi kalau yang lain, nggak tahu.

Reduksi Data: Pemustaka belum pernah menggunakan komputer katalog karena belum mengetahui tentang fasilitas ini. Pemustaka langsung menuju ke rak untuk mencari buku.

Koleksi

1. Apakah menurut Anda koleksi di Perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan Anda?

→ Ya kadang ada yang kurang sih. Kadang nyari di sini juga nggak ada gitu.

2. Koleksi yang Anda cari lebih sering ada atau tidak?

→ Kalau pas itu sih nggak ada.

3. Apa saja koleksi yang Anda inginkan untuk ada di Perpustakaan?

→ Ya mungkin kan kebutuhan orang juga berbeda-beda. Ya menambah pengetahuan juga, kuliah juga sih.

4. Apakah sebagian besar koleksi yang Anda cari ada di perpustakaan?

→ Ya nggak semua ada sih di sini.

Reduksi Data: Koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan kurang memenuhi kebutuhan pemustaka. Dan sebagian besar koleksi yang dicari oleh pemustaka tidak dimiliki oleh perpustakaan.

Sikap pustakawan

1. Menurut Anda, bagaimana sikap petugas perpustakaan kepada Anda?

→ Baik sih, ramah.

2. Tadi Anda berkata bahwa pengisian data pengunjung *error*. Bagaimana tanggapan pustakawan saat anda tanya tentang hal tersebut?

→ Menanggapinya dengan baik sih. Terus langsung diajarin gini-gini, gitu. Ya sopan, ramah.

Reduksi Data: Sikap tenaga perpustakaan baik dan ramah. Tenaga perpustakaan juga langsung menanggapi pertanyaan pemustaka.

Program dan kegiatan

1. Apakah Anda mengetahui tentang kegiatan yang diadakan oleh perpustakaan?

→ Di sini? Nggak tahu i.

Reduksi Data: Pemustaka tidak mengetahui tentang program dan kegiatan yang diadakan oleh perpustakaan.

Sragen, Januari 2016



Prima Frisanti Devi

G. Nama : Idamanti Puspitasari

Alamat : Monokulon, Sragen.

Latar Belakang : D3 Manajemen Informatika, Politeknik Unggulan Sragen.

Gedung

1. Menurut Anda, bagaimana gedung perpustakaan saat ini? Apakah sudah nyaman?
 - ➔ Udah mbak, apalagi lebih nyaman gedung yang sekarang dari pada gedung yang sebelumnya. Karena fasilitasnya lebih memadai, terutama WiFi-nya. Jaman sekarang kan WiFi lebih dibutuhkan terutama oleh anak pelajar jadi kan lebih enak di sini dari pada yang di sana. Di sini lebih bersih juga terus lebih luas juga.
2. Apakah gedung perpustakaan yang sekarang ini sudah strategis?
 - ➔ Udah strategis sekali, apalagi di depan jalan raya, jadi kalau mau dicari kan lebih enak gak kayak gedung sebelumnya kan itu, nah sebagai pembanding gedung sebelumnya itu kan masuk-masuk gitu mbak, kalo gedung yang sekarang kan enggak. Jadi kan enak.
3. Anda berpendapat bahwa gedung sekarang lebih nyaman dari gedung lama?
 - ➔ Kalau tempatnya itu ya mbak, kalau sekarang, tempatnya itu lebih terang, lebih bersih, kalau tempat yang dulu kan gelap, dan nggak seluas yang sekarang juga mbak.

Reduksi Data: Gedung perpustakaan saat ini lebih nyaman, fasilitas sudah lebih memadai, bersih dan luas. Lokasi gedung perpustakaan juga sudah strategis karena dipinggir jalan raya, mudah terlihat dan tidak perlu masuk gang.

Fasilitas loker

1. Menurut Anda bagaimana fasilitas loker di Perpustakaan Kab. Sragen ini?
 - ➔ Kalau di sini sekarang lebih enak mbak, karena ada kuncinya dan yang bawa kuncinya kan kita sendiri, jadinya kan lebih aman.
2. Apakah Anda mengetahui bahwa terdapat loker yang harus meminjam kunci

dan yang tidak perlu meminjam kunci?

→ Iya tahu.

3. Apakah Anda mengetahui bahwa loker besi awalnya merupakan loker untuk menyimpan helm?

→ Iya buat nyimpen helm dan bisa buat nyimpen tas juga.

4. Apakah sejak awal Anda berkunjung ke perpustakaan ini, Anda mengetahui bahwa tas harus ditiptkan?

→ Iya, sudah tahu.

5. Menurut Anda, apa yang perlu diperbaiki dari fasilitas loker ini?

→ Kalau menurutku itu lebih baik pinjam kunci aja semua, jadi kan lebih aman semua kan mbak kalo kayak gitu.

Reduksi Data: Pemustaka sudah mengetahui tentang fasilitas loker yang dapat meminjam kunci dan yang tidak. Pemustaka juga sudah mengetahui bahwa loker besi awalnya merupakan loker untuk helm. Sejak pertama kali berkunjung, pemustaka sudah mengetahui tentang loker penitipan. Perpustakaan perlu memperbaiki loker kayu yang tidak dapat dikunci.

Fasilitas WiFi

1. Apakah fasilitas WiFi yang disediakan oleh perpustakaan merupakan alasan utama Anda untuk datang ke perpustakaan?

→ Awal pertama dulu karena pengen pinjam buku mbak, soalnya kan dulu sering banget pinjam buat referensi-referensi tugas gitu mbak, atau pengen baca-baca. Terus pas udah tahu kalau di sini ada WiFi, ya udah kita kalau mau WiFi-an di sini aja.

2. Apakah fasilitas WiFi ini bermanfaat untuk Anda?

→ Iya, bermanfaat sekali. Karena itu mbak, jurusan saya yang sebelumnya itu kan masih ada hubungannya dengan komputer mbak, jadi kalau mau menggunakan WiFi kan lebih enak mbak, gitu.

3. Anda lebih sering membawa laptop sendiri atau memanfaatkan fasilitas

komputer yang disediakan oleh perpustakaan?

→ Bawa laptop sendiri. Karena kalau bawa laptop sendiri kan enak mbak, bisa bebas. Kalau pake fasilitas dari sini kan nggak bebas. Kadang kita harus buru-buru kalau ada yang gantian, iya kan mbak kalo kayak gitu.

4. Tetapi, apakah Anda pernah memanfaatkan fasilitas komputer yang disediakan oleh perpustakaan?

→ Belum pernah mbak.

5. Menurut Anda, dengan disediakannya 3 unit komputer tersebut, sudah memenuhi kebutuhan pengunjung? Apa alasannya?

→ Kalau menurutku kalau dilihat dari yang sekarang ya mbak itu kurang. Karena kan sekarang banyak anak-anak yang sering ke Perpustakaan untuk menggunakan komputer kan mbak. Terutama anak-anak SD, SMP kan banyak juga yang belum bisa menggunakan laptop dan belum mempunyai laptop. Kan beda kalau sama anak SMA gitu.

Reduksi Data: Fasilitas WiFi menjadi alasan utama pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan. Fasilitas WiFi juga bermanfaat bagi pemustaka. Pemustaka belum pernah menggunakan komputer yang merupakan fasilitas internet gratis yang disediakan oleh perpustakaan. Perpustakaan perlu menambah jumlah komputer untuk fasilitas internet gratis.

Pengisian Data Pengunjung

1. Apakah Anda termasuk anggota perpustakaan atau non anggota perpustakaan?

→ Anggota mbak. Tapi aku itu mbak termasuk anggota yang lama mbak. Kalo yang baru itu kan itu mbak, udah pake yang tinggal bunyi itu mbak, apa itu, kalau aku masih yang kertas.

2. Menurut Anda, pengisian data pengunjung itu efektif dan cepat?

→ He'e, cepet, efektif.

3. Apakah Anda pernah bertanya bagaimana cara mengisi di komputer data pengunjung kepada petugas? Jika pernah, bagaimana tanggapan petugas?

→ Enggak, enggak pernah bertanya.

4. Berarti pertama ke sini langsung tahu?

→ Iya, ke sini langsung tahu.

5. Waktu pertama berkunjung ke sini, Anda diarahkan oleh petugas tidak?

→ Enggak. Pertama kali enggak. Pertama kalau anu mbak, ya ada orang ngisi gitu mbak, kan awalnya aku nggak tahu. Terus mbaknya bilang ‘mbak diisi dulu daftar kunjungannya’, berarti kan saya mikirnya biasanya kan pake kertas daftar kunjungannya itu kan, setelah itu ganti ya udah terus saya ikutin alurnya aja. Oh yang pertama nama, alamat, terus kayak gitu mbak, terus udah bisa.

Reduksi Data: Pemustaka merupakan anggota perpustakaan. Pengisian data pengunjung tidak membutuhkan waktu yang lama. Dari pertama berkunjung ke perpustakaan, pemustaka langsung mengetahui bahwa sebelum masuk ke bagian koleksi, pemustaka harus mengisi data pengunjung melalui pemustaka lain yang lebih dahulu masuk ke gedung perpustakaan.

Fasilitas komputer katalog

1. Apakah Anda pernah memanfaatkan komputer katalog?

→ Belum, belum pernah pakai aku. Kayak itu kan mbak, apa, pencarian bukunya di rak apa gitu kan mbak.

2. Kenapa Anda tidak menggunakan komputer katalog?

→ Soalnya mungkin dari awal aku kan nggak tahu, dan pas dateng itu kan udah tahu tempatnya gitu lho mbak kalau buku ini letaknya di mana. Paling cuma misal aku nyari buku yang saya maksud nggak ada gitu kan saya nggak nyari di katalog, tapi langsung nanya ke petugasnya, buku itu ada apa enggak.

3. Apakah Anda mengetahui bahwa komputer katalog saat ini tidak dapat digunakan?

→ Enggak, enggak tau.

4. Berarti Anda lebih sering langsung menuju rak buku?

→ Iya he'eh. Langsung menuju ke rak.

Reduksi Data: pemustaka belum pernah menggunakan fasilitas komputer katalog karena dari awal sudah langsung menuju ke rak untuk mencari buku.

Koleksi

1. Apakah menurut Anda koleksi di Perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan Anda?

→ Hmm... kalau, kan saya belum semua tau apa aja gitu ya mbak, terutama kan saya nyarinya untuk buku-buku komputer terutama. Itu menurut saya belum lengkap.

2. Apa saja koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan *out of date*?

→ Iya, enggak, tapi mungkin untuk buku-buku yang bacaan-bacaan biasa gitu mungkin itu yang terbaru. Kayak novel gitu mungkin itu yang terbaru, tapi untuk buku-buku pendidikan gitu malah kurang baru mbak.

3. Koleksi apasaja yang Anda inginkan untuk ada di perpustakaan?

→ Kalau aku lebih ke komputer itu atau kayak psikolog-psikolog gitu.

4. Sebagian besar koleksi buku yang Anda cari apakah ada di perpustakaan?

→ Ada.

Reduksi Data: Koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan belum memenuhi kebutuhan pemustaka. Koleksi buku masih banyak yang *out of date*. Sebagian besar buku yang pemustaka cari dimiliki oleh perpustakaan.

Sikap pustakawan

1. Menurut Anda, bagaimana sikap petugas perpustakaan kepada Anda?

→ Baik kok mbak, mbaknya enak. Mbak nya enggak galak kok. Sopan, orangnya ramah, enak, asik. Jadi ke sini terus itu enak kan mbak.

2. Menurut Anda, apakah petugas dapat berkomunikasi dengan baik kepada Anda?

→ Bias mbak, bisa berkomunikasi dengan baik.

Reduksi Data: Sikap tenaga perpustakaan sudah baik, ramah, asik dan dapat berkomunikasi dengan baik.

Program dan kegiatan

1. Apakah Anda mengetahui tentang kegiatan pelatihan yang diadakan oleh perpustakaan?
→ Enggak, enggak tahu.
2. Apabila Anda mengetahui hal tersebut, apakah Anda akan mengikutinya?
→ Kalau misal tertarik ikut mbak, tapi kalau enggak tertarik nggak ikut, tapi aku kurang tahu, malah belum pernah tau itu mbak. Mungkin di depan itu kan ada papan pengumuman ya mbak itu, mungkin aku nya kurang baca jadi enggak tahu.

Reduksi Data: Pemustaka tidak mengetahui tentang program dan kegiatan yang diadakan oleh perpustakaan.

Sragen, Januari 2016



Idamanti Puspitasari

H. Nama : Nanik Sukoco

Alamat : Ledok Rt.7, Mojorejo, Karangmalang, Sragen.

Latar Belakang : Wirausaha.

Gedung

1. Menurut Anda, bagaimana gedung perpustakaan saat ini? Apakah sudah nyaman?

→ Sudah. Menurut saya nyaman, dingin, terus pegawainya pun care-care kan, melayaninya itu ramah, kayak gitu-gitu. Tanya apa saja, buku dimana atau apa pun tahu, langsung cek.

2. Apakah gedung perpustakaan yang sekarang ini sudah strategis?

→ Strategis. Letaknya sekarang kan sudah banyak yang tahu. Dulu malahan *kayaknya* di dalam gitu. Terang dan nyaman.

Reduksi Data: Gedung perpustakaan sudah nyaman, terang dan strategis, sehingga mudah untuk ditemukan.

Fasilitas loker

1. Menurut Anda bagaimana fasilitas loker di Perpustakaan Kab. Sragen ini?

→ Bagus tuh mbak. Saya sering bawa tas punggung itu kok. Kalau kita ke sana kan dikasih kunci. Sudah ada loker mana yang kosong kan.

2. Apakah Anda mengetahui bahwa terdapat loker yang harus meminjam kunci dan yang tidak perlu meminjam kunci?

→ Ada juga yang kaya gitu.

3. Menurut Anda, apa yang perlu diperbaiki dari fasilitas loker ini?

→ Fasilitas loker, nggak ada sih kayaknya.

Reduksi Data: Pemustaka sudah mengetahui bahwa terdapat loker yang harus meminjam kunci dan ada yang tidak.

Fasilitas WiFi

1. Apakah fasilitas WiFi yang disediakan oleh perpustakaan merupakan alasan utama Anda untuk datang ke perpustakaan?
→ Membaca, terus pinjam buku kaya gitu.
2. Apakah fasilitas WiFi ini bermanfaat untuk Anda?
→ Iya, terutama untuk anak-anak. Anak saya kalau cari tugas, kan ibunya sudah tahu perpustakaan itu gratis, ada WiFi kan, terus ada tugas, ke sana aja kayak gitu.
3. Anda lebih sering membawa laptop sendiri atau memanfaatkan fasilitas komputer yang disediakan oleh perpustakaan?
→ Saya laptop, sana antri to.
4. Apakah Anda pernah memanfaatkan fasilitas komputer?
→ Pernah.
5. Apakah fasilitas komputer yang disediakan oleh perpustakaan lebih sering rusak saat Anda ingin menggunakannya atau tidak?
→ Nggak i.
6. Menurut Anda, dengan disediakannya 3 unit komputer tersebut, sudah memenuhi kebutuhan pengunjung?
→ Belum, masih kurang ya. Tapi yang depan itu kan khusus untuk pengunjung. Ya sih, kayaknya depan itu ditambah, biar nggak antri.

Reduksi Data: Fasilitas WiFi bukan merupakan alasan utama pemustaka datang ke perpustakaan. Fasilitas WiFi juga bermanfaat bagi pemustaka. Pemustaka lebih sering menggunakan laptop pribadi karena fasilitas internet gratis lebih sering antri. Perpustakaan perlu menambah jumlah komputer untuk fasilitas internet gratis.

Pengisian Data Pengunjung

1. Apakah Anda termasuk anggota perpustakaan atau non anggota perpustakaan?
→ Anggota.
2. Menurut Anda, pengisian data pengunjung yang harus diisi saat Anda berkunjung ke perpustakaan, apakah efektif?
→ Efektif sih untuk pendataan, bagus juga sih.
3. Menurut Anda, untuk mengisi data pengunjung membutuhkan waktu cukup lama?
→ Singkat kok.
4. Apakah Anda pernah bertanya bagaimana cara mengisi di komputer data pengunjung kepada petugas?
→ Pernah dulu awal-awal sih belum tahu, kan tanya.
5. Jika pernah, bagaimana tanggapan petugas?
→ Diajari Mas Febri itu.

Reduksi Data: Pemustaka merupakan anggota perpustakaan. Pengisian data pengunjung efektif dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Pemustaka pernah bertanya kepada tenaga perpustakaan tentang cara melakukan pengisian data pengunjung dan oleh tenaga perpustakaan langsung dibantu.

Fasilitas komputer katalog

1. Apakah Anda mengetahui tetang komputer katalog?
→ Nggak, nggak tahu *blas*.
2. Untuk mencari buku, Anda lamngsung ke rak?
→ Rak, he'em. Kalau belum tahu nanti tanya.

Reduksi Data: Pemustaka tidak mengatahui dan belum pernah menggunakan fasilitas komputer katalog.

Koleksi

1. Apakah menurut Anda koleksi di Perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan Anda?
→ Iya, udah.
2. Koleksi apa yang sering Anda cari?
→ Ini, bisnis *online*. Terus cara menggunakan internet, terus motivasi-motivasi kayak gitu saja.
3. Menurut Anda, apakah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan sudah *up to date*?
→ Nggak tahu sih yang baru mana yang lama mana.
4. Apasaja koleksi yang Anda inginkan untuk ada di Perpustakaan?
→ Saya ingin pemberdayaan masyarakat aja sih. Terus budidaya-budidaya itu diperbanyak.
5. Apakah sebagian besar koleksi yang Anda cari ada di perpustakaan?
→ Ada.

Reduksi Data: Koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka. Sebagian besar koleksi yang pemustaka cari dimiliki oleh perpustakaan.

Sikap pustakawan

1. Menurut Anda, bagaimana sikap petugas perpustakaan kepada Anda?
→ Bagus, ramah saya lihat. Buka sama saya sendiri sih. Sama orang-orang pun saya lihat juga kayak gitu.
2. Menurut Anda, apakah petugas dapat berkomunikasi dengan baik kepada Anda?
→ Ramah, akrab sama semua orang.

Reduksi Data: Sikap tenaga perpustakaan ramah dan akrab kepada semua pemustaka.

Program dan kegiatan

1. Apakah benar bahwa awal Anda berwirausaha adalah karena berkunjung ke perpustakaan?
 - ➔ Ya mbak. Dulu kan saya dari awalnya sih belum tahu perpustakaan itu mana, gitu. Terus dari temen itu dikasih undangan untuk ikut seminar, seminar tentang wirausaha. nah waktu itu kan saya belum punya usaha sama sekali gitu. Terus saya datang ke seminar itu yang pada saat itu temanya itu berani memulai usaha sekarnag juga. Waktu itu yang jadi narasumber itu Bapak Solihin Abijudin, yang pengarang buku 'Zero to Superhero' itu.
2. Berarti sebelum ikut seminar itu, Anda belum mengenal perpustakaan?
 - ➔ Belum sama sekali. Letaknya di mana pun saya nggak tahu
3. Tahun berapakah seminar itu diadakan?
 - ➔ Seminarsnya itu tahun 2013. 2013 tanggal 22 Desember.
4. Apakah perpustakaan saat itu sudah di Jalan Raya Sukowati?
 - ➔ Sudah. Saya tahunya dulu juga udah di sana. Tapi katanya dulu itu di, saya itu pun nggak tahu ya. Terus hasib seminar itu saya sering datang ke sana untuk belajar. Saya juga tanya pegawai untuk pegawainya untuk dicarikan buku-buku tentang wirausaha kayak gitu.
5. Bagaimana Anda mendapatkan ide untuk berwirausaha dalam kripik herbal?
 - ➔ Nah itu temen juga yang kasih tau. Karena dia juga sering mengambil barang-barang itu di Tawangmangu, kan jauh. Nah saya disuruh usaha itu saja. Nanti saya ajarin, gitu. Terus kan saya cari ini yang lain-lainnya kan. Gimana caranya bikin-bikin, saya belajar disitu, cari-cari buku. Terus kan saya latihan. Terus kan sudah jadi produk, saya promosi juga di perpustakaan untuk dititipkan. Dulu ada kantinya didepan itu, ada tempat untuk jajanan. Terus Bu Tri seneng sekali itu.

6. Setelah itu bagaimana?

→ Terus saya promosi-promosi ke kantor-kantor Pemda, kantor-kantor besar itu. Saya bawa produk terus. Alhamdulillah ya habis. Terusan saya berkunjung ke PrintCop itu juga promosi produk, itu terus dibantu untuk mendapatkan ijin biar produk saya bisa masuk supermarket, terus toko oleh-oleh, kaya gitu. Terus seminggu itu dapat. Terus langsung saya pesan stiker, buat stiker. Terusan ya udah langsung. Sama perpus juga diajari buat facebook, terusan pemasaran di olx, dulu toko bagus itu. Diajari kaya gitu.

7. Apakah setelah berhasil berwirausaha, Anda tetap berkunjung ke perpustakaan?

→ Ya sering saya ke sana. Saya sekarang ini, saya kan ilmunya dapat dari perpustakaan. terus saya dapat ilmu kaya-kaya gitu itu terus saya ingin membantu masyarakat gitu agar mereka juga bisa berwirausaha seperti saya. Saya sering diundang ke kelurahan mana-mana untuk ngajarin itu. Terus kemarin juga ke Purworejo itu dua hari. Terus disuruh dari BP3TKI untuk pendampingan mantan TKI di Sragen juga, dua bulan. Terus di pelatihan TKI itu ada 50 orang itu sekarang juga udah ada yang buka kaya saya. Saya sekarang membantu memasarkan. Jadi saya nggak produksi, saya mengambil dari dia saja. Saya kan bisa berkegiatan yang lain, punya ilmu yang lain lagi.

8. Apakah hanya dengan ikut seminar satu kali, Anda langsung berkeinginan untuk berwirausaha?

→ Sebelumnya saya sudah sering usaha macam-macam, tapi terbentur karena hamil terus stop, hamil lagi, stop lagi, kaya gitu. Terus juga gagal.

9. Apa peran perpustakaan bagi Anda?

→ Ya tempat saya berkegiatan, untuk belajar, untuk mengasah semua potensi saya yang ternyata itu banyak yang terpendam dan saya tidak bisa

mengeluarkan kalau nggak ada yang motivasi atau nggak ada yang memberi pencerahan kaya gitu. Dulu itu kurang gitu loh. Ternyata saya kok bisa, kaya gitu.

10. Apakah Anda juga menyebarkan ilmu yang Anda dapat?
 - ➔ Sering mbak, saya sering mengajari ibu-ibu sini. Ya ilmu apa saja yang saya dapet langsung saya ajarkan. Kebetulan saya dikasih kepercayaan oleh Pak Lurah dan Bu Tri untuk mengolah perpustakaan desa.
11. Selain seminar, apakah Anda mengikuti kegiatan lain?
 - ➔ Ya itu pelatihan bisnis *online*. Terus bikin *email*, terus bikin facebook itu kan. Facebook dan *email* kan lain-lain harinya, kayak gitu.
12. Kegiatan pelatihan bisnis *online* tersebut Anda diundang atau mengajukan?
 - ➔ Diundang. Waktu itu saya diundang.
13. Kegiatan tersebut dalam rangka apa?
 - ➔ Pelatihan komputer dan internet dasar untuk wirausaha. Terus ini untuk wirausaha itu akhirnya terbentuk juga forum wirausaha kaya gitu. Jadi terbentuk 20 orang.
14. Selain itu, kegiatan lain apa saja yang pernah Anda ikuti?
 - ➔ Bros, jilbab itu, terus *make up*, *make up* muslimah kaya gitu. Terusan bunga akrilik, kotak tisu itu, kuliner buat nastar, kue waktu puasa itu.
15. Apakah ada keinginan untuk memulai usaha *souvenir*?
 - ➔ Nggak, enggak telaten aku mbak. Mending goreng-goreng.
16. Apa manfaat yang Anda dapatkan dari mengikuti kegiatan-kegiatan tersebut?
 - ➔ Ya bagus. Selain menambah wawasan bisa mengajak temen. Jadi temen juga punya ilmu, punya pengetahuan untuk diajarkan untuk anak-anak nya di rumah atau mereka bisa berwirausaha. Itu saja. Karena saya kan sudah punya usaha ini, jadi ngajain orang, kayak gitu aja. Biar mereka terbuka, enggak dirumah saja, monoton, nggak ada kegiatan, ngerumpu atau apa. Jadi kalau saya ajak ke sana. Itu biar nantinya juga terbuka hatinya untuk

membuka usaha.

17. Apakah ada orang yang Anda ajak ke kegiatan perpustakaan akhirnya menjadi wirausaha juga?

→ Belum. Sepenting niat mereka maunya bekerja. Bekerja untuk saya misalnya. Jadi untuk memproses sendiri itu mereka belum punya niat. Mendingan ikut orang kayak gitu. Mereka takut atau apa gitu, pemasaran atau apa. Padahal saya mau bantu pemasaran, tapi belum pada mau.

18. Berarti keberhasilan Anda saat ini tidak terlepas dari perpustakaan?

→ Iya mbak, semuanya. Saya nggak akan lupakan perpustakaan.

Reduksi Data: Mengikuti seminar yang diadakan oleh perpustakaan merupakan awal pemustaka berkeinginan untuk kembali berwirausaha. Perpustakaan menjadi tempat bagi pemustaka untuk mencari informasi tentang berwirausaha, mempromosikan melalui *online shop* dan Facebook. Pemustaka juga masih berkunjung ke perpustakaan dan mengikuti program serta kegiatan yang diadakan oleh perpustakaan dengan mengajak ibu-ibu rumah tangga yang berada di lingkungan rumahnya dan juga mengajak anggota komunitasnya untuk datang ke program dan kegiatan tersebut.

Sragen, Januari 2016



Nanik Sukoco

Lampiran 5 Catatan Lapangan

No.	Tanggal	Kegiatan	Hasil
1.	6 Juli 2015	Meminta ijin untuk melakukan penelitian pra lapangan ke bagian sirkulasi, tetapi diarahkan ke bagian tata usaha untuk bertemu dengan Pak Romi. Dari Pak Romi, diarahkan ke Bu Mey di bagian layanan. Kemudian melakukan wawancara dengan Bu Mey tentang Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen. Melakukan observasi.	Diperbolehkan untuk melakukan penelitian pra lapangan dan melakukan wawancara dengan Bu Mey. Tenaga perpustakaan bersikap ramah kepada pemustaka yang berkunjung. Tenaga perpustakaan mencoba untuk berinteraksi dengan pemustaka dengan menanyakan bagaimana sekolah mereka dan memberikan komentar-komentar tentang kartu perpustakaan pemustaka yang masih bagus padahal sudah lama dan sering digunakan.
2.	8 September 2015	Menyerahkan surat rekomendasi penelitian kepada tenaga perpustakaan. Tetapi diminta untuk menunggu surat diproses sekaligus melakukan observasi.	Surat di proses sehingga menunggu satu hari. Dari observasi diketahui bahwa untuk pagi hari pemustaka tidak terlalu banyak yang berkunjung.
3.	9 September 2015	Langsung diperbolehkan untuk melakukan penelitian. Melakukan wawancara dengan Bu	Mendapatkan hasil wawancara dari Bu Mikke, Bu Mey, dan Bu Tri tentang fasilitas,

		<p>Mikke, Bu Mey dan Bu Tri selaku Kepala Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen. Melakukan observasi dan meminta ujin kepada Kepala Perpustakaan untuk bisa mendapatkan gambaran umum Perpustakaan Daerah kabupaten Sragen.</p>	<p>layanan, program dan kegiatan yang dilakukan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen.</p> <p>Pada pagi hari tidak terlalu banyak pemustaka yang berkunjung dan pemustaka lebih banyak memanfaatkan fasilitas WiFi, tetapi pada siang hari saat jam sekolah usai, cukup banyak pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan untuk melakukan peminjaman dan pengembalian buku.</p> <p>Mendapatkan gambaran umum tentang Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen.</p>
4.	10 September 2015	<p>Melakukan wawancara dengan Bu Lala, tetapi hanya sebentar karena Bu Lala ada keperluan dan kami membuat janji untuk melakukan wawancara pada tanggal 11 September 2015.</p>	<p>Mendapatkan hasil wawancara dari Bu Bu Lala tentang fasilitas Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen.</p> <p>Pada pagi hari tidak terlalu banyak pemustaka yang berkunjung dan pemustaka lebih banyak memanfaatkan fasilitas WiFi, tetapi pada siang hari saat jam sekolah usai, cukup</p>

			banyak pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan untuk melakukan peminjaman dan pengembalian buku.
5.	11 September 2015	Rencana akan melakukan wawancara dengan Bu Lala. Tetapi tidak jadi, karena Bu Lala ada kepentingan. Sehingga peneliti putuskan untuk melakukan observasi.	Pada pagi hari tidak terlalu banyak pemustaka yang berkunjung dan pemustaka lebih banyak memanfaatkan fasilitas WiFi, tetapi pada siang hari saat jam sekolah usai, cukup banyak pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan untuk melakukan peminjaman dan pengembalian buku.
6.	14 September 2015	Rencana akan melakukan wawancara dengan Bu Lala. Tetapi Bu Lala tidak bisa dan akhirnya membuat janji untuk melakukan wawancara pada tanggal 18 September 2015.	Selain hasil observasi sama seperti kemarin, peneliti juga melihat bahwa pustakawan berusaha untuk bersikap ramah kepada pemustaka.
7.	18 September 2015	Melakukan wawancara dengan Bu Lala.	Mendapatkan hasil wawancara dengan Bu Lala tentang layanan, program dan kegiatan perpustakaan.
8.	23 November	Datang ke perpustakaan untuk melakukan wawancara lagi karena ada beberapa data	Tidak mendapatkan hasil apa-apa.

		yang kurang. Akan tetapi tidak ada yang dapat diwawancarai karena perpustakaan saat itu sedang ada kegiatan.	
9.	1 Desember 2015	<p>Bertemu dengan Kepala Perpustakaan untuk meminta ijin wawancara lagi. Menkonfirmasi gambar umum perpustakaan kepada Kepala Perpustakaan, tetapi diarahkan kepada Pak Romi. Dan membuat janji wawancara dengan Bu Mikke.</p> <p>Melakukan wawancara dengan Bu Mey.</p> <p>Melakukan observasi.</p>	<p>Dijijinkan untuk melakukan wawancara lagi.</p> <p>Mendapatkan hasil wawancara dari Bu Mey tentang data-data yang tidak peneliti dapatkan pada saat wawancara pertama.</p> <p>Pada pagi hari tidak terlalu banyak pemustaka yang berkunjung dan pemustaka lebih banyak memanfaatkan fasilitas WiFi.</p> <p>Pustakawan dengan sopan menegur pemustaka untuk menyimpan tas pemustaka di dalam loker, tetapi pemustaka langsung keluar dari ruang layanan.</p> <p>Katalog tidak dapat digunakan.</p> <p>Pustakawan berusaha untuk berkomunikasi dengan pemustaka.</p>
10.	2 Desember 2015	Melakukan wawancara dengan Bu Mikke.	Mendapatkan hasil wawancara dari Bu Mikke tentang data-data yang tidak peneliti dapatkan

			pada saat wawancara pertama.
11.	4 Desember 2015	Melakukan wawancara dengan Bu Lala dan Kepala Perpustakaan.	Mendapatkan hasil wawancara dari Bu Lala dan Bu Tri tentang data-data yang tidak peneliti dapatkan pada saat wawancara pertama. Gambaran umum tentang Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen disetujui tetapi harus ditambahkan tentang prestasi perpustakaan. Meminta data prestasi Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen kepada pustakawan.
12.	21 Desember 2015	Bertemu dengan Bu Mikke, Bu Lala dan Bu Mey untuk meminta tanda tangan.	Mendapatkan tanda tangan dari Bu Mikke, Bu Lala dan Bu Mey.
13	22 Desember 2015	Bertemu dengan Kepala Perpustakaan untuk meminta tanda tangan.	Mendapatkan tanda tangan dari Bu Tri selaku Kepala Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen.
14	8 Januari 2016	Meminta ijin kepada Kepala Perpustakaan untuk dapat melakukan wawancara dengan pemustaka.	Mendapatkan ijin dari Kepala Perpustakaan untuk dapat melakukan wawancara dengan pemustaka.

		<p>Melakukan wawancara dengan Kepala Perpustakaan.</p> <p>Melakukan wawancara dengan tiga orang pemustaka dan meminta tanda tangan kesedian menjadi informan.</p> <p>Melakukan observasi</p>	<p>Mendapatkan hasil wawancara dengan Kepala Perpustakaan.</p> <p>Mendapatkan hasil wawancara dengan tiga orang pemustaka beserta tanda tangan kesedian menjadi informan.</p> <p>Tenaga perpustakaan yang melakukan pelayanan bukan merupakan tenaga perpustakaan bagian layanan.</p>
15	9 Januari 2016	<p>Melakukan wawancara dengan seorang pemustaka yang pernah mengikuti program dan kegiatan yang diadakan oleh perpustakaan, serta meminta tanda tangan kesedian menjadi informan.</p>	<p>Mendapatkan hasil wawancara dengan seorang pemustaka yang pernah mengikuti program dan kegiatan yang diadakan oleh perpustakaan, serta meminta tanda tangan kesedian menjadi informan.</p>

Lampiran 6 Surat Pernyataan**SURAT PERNYATAAN**

Nama : Septemi Mikke Sari

Jabatan : Staf Bagian Pembinaan, Penelitian dan Pengembangan Perpustakaan

Dengan ini saya menyatakan telah diwawancarai, menyetujui untuk ditampilkan namanya dan menyatakan bahwa apa yang ditulis memang benar adanya dalam penulisan tesis yang berjudul “Upaya Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam Meningkatkan Kualitas Layanan untuk Pemberdayaan Masyarakat” sebagai informan dalam pengumpulan data di lapangan.

Sragen, Januari 2016

Staf Bagian Pembinaan,
Penelitian dan
Pengembangan Perpustakaan

Septemi Mikke Sari
NIP. 198809152011012011

SURAT PERNYATAAN

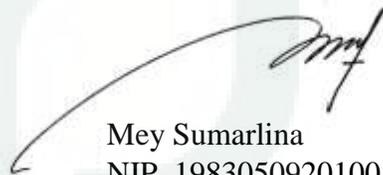
Nama : Mey Sumarlina

Jabatan : Staf Bagian Layanan Perpustakaan dan Informasi

Dengan ini saya menyatakan telah diwawancarai, menyetujui untuk ditampilkan namanya dan menyatakan bahwa apa yang ditulis memang benar adanya dalam penulisan tesis yang berjudul “Upaya Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam Meningkatkan Kualitas Layanan untuk Pemberdayaan Masyarakat” sebagai informan dalam pengumpulan data di lapangan.

Sragen, Januari 2016

Staf Bagian Layanan
Perpustakaan dan Informasi



Mey Sumarlina
NIP. 198305092010012026

SURAT PERNYATAAN

Nama : Dewi Nurlaila Cahya Sari

Jabatan : Staf Bagian Pengadaan, Pengolahan dan Pelestarian Bahan Pustaka

Dengan ini saya menyatakan telah diwawancarai, menyetujui untuk ditampilkan namanya dan menyatakan bahwa apa yang ditulis memang benar adanya dalam penulisan tesis yang berjudul “Upaya Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam Meningkatkan Kualitas Layanan untuk Pemberdayaan Masyarakat” sebagai informan dalam pengumpulan data di lapangan.

Sragen, Januari 2016

Staf Bagian Pengadaan,
Pengolahan dan Pelestarian
Bahan Pustaka

Dewi Nurlaila Cahya Sari

NIP. 198712222010012012

SURAT PERNYATAAN

Nama : Dra. Tri Andiyas Wororetno

Jabatan : Kepala Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen

Dengan ini saya menyatakan telah diwawancarai, menyetujui untuk ditampilkan namanya dan menyatakan bahwa apa yang ditulis memang benar adanya dalam penulisan tesis yang berjudul “Upaya Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam Meningkatkan Kualitas Layanan untuk Pemberdayaan Masyarakat” sebagai informan dalam pengumpulan data di lapangan.

Sragen, Januari 2016

Kepala Perpustakaan

Dra. Tri Andiyas Wororetno
NIP. 19590808 198403 2 005

SURAT PERNYATAAN

Nama : Lisa Dwi Nurhayati

Latar Belakang : Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta/ Semester III

Dengan ini saya menyatakan telah diwawancarai, menyetujui untuk ditampilkan namanya dan menyatakan bahwa apa yang ditulis memang benar adanya dalam penulisan tesis yang berjudul “Upaya Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam Meningkatkan Kualitas Layanan untuk Pemberdayaan Masyarakat” sebagai informan dalam pengumpulan data di lapangan.

Sragen, Januari 2016.

Pemustaka Perpustakaan
Daerah Kabupaten

Lisa Dwi Nurhayati

SURAT PERNYATAAN

Nama : Prima Frisanti Devi

Latar Belakang : D3 Manajemen Informatika, Politeknik Unggulan Sragen

Dengan ini saya menyatakan telah diwawancarai, menyetujui untuk ditampilkan namanya dan menyatakan bahwa apa yang ditulis memang benar adanya dalam penulisan tesis yang berjudul “Upaya Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam Meningkatkan Kualitas Layanan untuk Pemberdayaan Masyarakat” sebagai informan dalam pengumpulan data di lapangan.

Sragen, Januari 2016.

Pemustaka Perpustakaan
Daerah Kabupaten

Prima Frisanti Devi

SURAT PERNYATAAN

Nama : Idamanti Puspitasari

Latar Belakang : D3 Manajemen Informatika, Politeknik Unggulan Sragen

Dengan ini saya menyatakan telah diwawancarai, menyetujui untuk ditampilkan namanya dan menyatakan bahwa apa yang ditulis memang benar adanya dalam penulisan tesis yang berjudul “Upaya Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam Meningkatkan Kualitas Layanan untuk Pemberdayaan Masyarakat” sebagai informan dalam pengumpulan data di lapangan.

Sragen, Januari 2016.

Pemustaka Perpustakaan
Daerah Kabupaten

Idamanti Puspitasari

SURAT PERNYATAAN

Nama : Nanik Sukoco

Latar Belakang : Wirausaha

Dengan ini saya menyatakan telah diwawancarai, menyetujui untuk ditampilkan namanya dan menyatakan bahwa apa yang ditulis memang benar adanya dalam penulisan tesis yang berjudul “Upaya Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dalam Meningkatkan Kualitas Layanan untuk Pemberdayaan Masyarakat” sebagai informan dalam pengumpulan data di lapangan.

Sragen, Januari 2016.

Pemustaka Perpustakaan
Daerah Kabupaten

Nanik Sukoco



Lampiran 7 Surat Rekomendasi Penelitian

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
 PERLINDUNGAN MASYARAKAT
 (BADAN KESBANGLINMAS)
 Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233
 Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 01 September 2015

Nomor : 074/ 2124 /Kesbang/2015
 Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepada Yth. :
 Gubernur Jawa Tengah
 Up. Kepala Badan Penanaman Modal
 Daerah
 Provinsi Jawa Tengah
 Di
 SEMARANG

Memperhatikan surat :

Dari : Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan
 Kalijaga Yogyakarta
 Nomor : UIN.02/PPs/PP.00.9/393/2015
 Tanggal : 31 Agustus 2015
 Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan tesis dengan judul proposal : "UPAYA PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN SRAGEN", kepada:

Nama : RICE AGUSTINA ADI MAYADEVI
 NIM : 132011030
 No. HP/identitas : 085 724 454 640 / 331402490890002
 Jenjang : Magister (2)
 Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
 Konsentrasi : Ilmu Pengetahuan dan Informasi, Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
 Lokasi Penelitian : Perpustakaan Kabupaten Sragen, Provinsi Jawa Tengah
 Waktu Penelitian : 4 September s.d 30 Desember 2015

Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan :

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbanglinmas DIY.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.



Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Gubernur DIY (sebagai laporan);
2. Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Yang bersangkutan.



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
BADAN PENANAMAN MODAL DAERAH**

Alamat : Jl. Mgr. Soegiopranoto No. 1 Telepon : (024) 3547091 – 3547438 – 3541487
Fax : (024) 3549560 E-mail : bpmd@jatengprov.go.id <http://bpmd.jatengprov.go.id>
Semarang - 50131

Nomor : 070/3769/2015
Lampiran : 1 (Satu) Lembar
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Semarang, 02 September 2015

Kepada
Yth. Bupati Sragen
u.p. Kepala Badan Kesbangpol dan
Linmas Kab. Sragen.

Dalam rangka memperlancar pelaksanaan kegiatan penelitian bersama ini terlampir disampaikan Rekomendasi Penelitian Nomor 070/2439/04.5/2015 Tanggal 02 September 2015 atas nama RICE AGUSTINA ADI MAYADEVI dengan judul proposal UPAYA PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN SRAGEN, untuk dapat ditindaklanjuti.

Demikian untuk menjadi maklum dan terimakasih.

KEPALA BADAN PENANAMAN MODAL DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH



Ir. SUJARWANTO DWIATMOKO, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19651204 199203 1 012

Tembusan :

1. Gubernur Jawa Tengah;
2. Kepala Badan Kesbangpol dan Linmas Provinsi Jawa Tengah;
3. Kepala Badan Kesbanglinmas Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta ;
4. Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta;
5. Sdr. RICE AGUSTINA ADI MAYADEVI.



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
BADAN PENANAMAN MODAL DAERAH**

Alamat : Jl. Mgr. Soegiopranoto No. 1 Telepon : (024) 3547091 – 3547438 – 3541487
Fax : (024) 3549560 E-mail : bcmd@jatengprov.go.id http://bcmd.jatengprov.go.id
Semarang - 50131

REKOMENDASI PENELITIAN

NOMOR : 070/2439/04.5/2015

- Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
2. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah;
3. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 22 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah.
- Memperhatikan : Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor. 074/2124/Kesbang/2015 tanggal 01 September 2015 Perihal : Rekomendasi Penelitian.

Kepala Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah, memberikan rekomendasi kepada :

1. Nama : RICE AGUSTINA ADI MAYADEVI
2. Alamat : Keyongan Rt. 005/Rw.-, Kel. Karangwaru, Kec. Plupuh, Kab. Sragen, Provinsi Jawa Tengah.
3. Pekerjaan : Mahasiswa S2.

- Untuk : Melakukan Penelitian dalam rangka penyusunan tesis dengan rincian sebagai berikut :
- a. Judul Proposal : UPAYA PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN SRAGEN.
 - b. Tempat / Lokasi : Kantor Perpustakaan Daerah Kab. Sragen, Provinsi Jawa Tengah.
 - c. Bidang Penelitian : Perpustakaan.
 - d. Waktu Penelitian : 04 September s.d 30 Desember 2015
 - e. Penanggung Jawab : Dr. Hj. Sri Rohyanti Zulaika, SIP., M.Si.
 - f. Status Penelitian : Baru.
 - g. Anggota Peneliti : -
 - h. Nama Lembaga : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Ketentuan yang harus ditaati adalah :

- a. Sebelum melakukan kegiatan terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat setempat / Lembaga swasta yang akan di jadikan obyek lokasi;
- b. Pelaksanaan kegiatan dimaksud tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintahan;
- c. Setelah pelaksanaan kegiatan dimaksud selesai supaya menyerahkan hasilnya kepada Kepala Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah;
- d. Apabila masa berlaku Surat Rekomendasi ini sudah berakhir, sedang pelaksanaan kegiatan belum selesai, perpanjangan waktu harus diajukan kepada instansi pemohon dengan menyertakan hasil penelitian sebelumnya;
- e. Surat rekomendasi ini dapat diubah apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Semarang, 02 September 2015

KEPALA BADAN PENANAMAN MODAL DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH

Ir. SUJARWANTO SUWATMOKO, M.Si





PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN
PERLINDUNGAN MASYARAKAT
Jl. Raya Sukowati No. 8 Sragen Telp. (0271) 891432

Sragen, 04 September 2015

Nomor : 070/ 296 /028/2015
 Sifat : Biasa
 Lampiran : 1 (satu) berkas
 Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada :
 Yth. Ka. Bappeda Kab. Sragen
 Di -
S R A G E N

Memperhatikan Surat Rekomendasi Penelitian dari Kepala Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah tanggal 02 September 2015 Nomor 070/2439/04.5/2015 Perihal Rekomendasi Penelitian

Dengan hormat, kami beritahukan bahwa di Wilayah Kabupaten Sragen akan dilaksanakan Penelitian atas :

N a m a : RICE AGUSTINA ADI MAYADEVI
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Alamat : Kampus UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
 Pelaksanaan : 04 September s.d 04 Desember 2015
 Lokasi : Kantor Perpustakaan Daerah Kab. Sragen
 Penanggung Jawab : Dr. Hj. SRI ROHYANTI ZULAIKA, SIP., M.Si.
 Maksud/Tujuan : Mengadakan Penelitian dengan Judul :
**"UPAYA PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN
 KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN DAERAH
 KABUPATEN SRAGEN"**

Setelah kami lakukan wawancara seperlunya pada saat yang bersangkutan menghadap ke Badan Kesbang Politik dan Linmas Kabupaten Sragen dan kami berikan petunjuk/pengarahan berkaitan dengan rencana kegiatannya, dengan ini kami menyatakan TIDAK KEBERATAN atas pelaksanaan kegiatan Penelitian tersebut dengan syarat :

1. Mentaati peraturan yang berlaku dan atau ketentuan lain yang diwajibkan.
2. Pelaksanaan Penelitian tidak menyimpang dari maksud dan tujuan yang ditetapkan dalam proposal.
3. Menyerahkan hasil Penelitian kepada Kepala Badan Kesbangpol Dan Linmas Kabupaten Sragen.

Selanjutnya kami mohon untuk diterbitkan surat Ijin Survey/ Penelitian bagi yang bersangkutan.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih .

A.n KEPALA BADAN KESBANGPOL DAN LINMAS
 KABUPATEN SRAGEN
 Kepala Bidang Hubungan Antar Lembaga



SUGENG TRIYONO, SH
 NIP. 196306101994031007



PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
(B A P P E D A)

Jalan Raya Sukowati Nomor 255 Telp. 0271-891173, Sragen

SURAT REKOMENDASI RESEARCH / SURVEY

Nomor : 074/296/026/2015

- I. Dasar : Surat Rekomendasi Ijin/Survey Dari Kepala Badan Kesbang Polinmas Kabupaten Sragen, Tanggal : 4 September 2015, No: 070/296/028/2015
- II. Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Sragen bertindak atas nama Bupati Sragen menyatakan tidak keberatan atas pelaksanaan Research/Survey dalam wilayah Kabupaten Sragen yang akan dilaksanakan oleh :
1. N a m a : RICE AGUSTINA ADI MAYADEVI
 2. Pekerjaan : Mahasiswa
 3. Alamat : Kampus UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
 4. Penanggung Jawab : Dr. Hj. SRI ROHAYANTI ZULAIKA, SIP., M.Si
 5. Maksud Tujuan : Mengadakan Penelitian dengan judul :
"UPAYA PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN SRAGEN"
 6. L o k a s i Penelitian : Kantor Perpustakaan Daerah Kab. Sragen

Dengan Ketentuan – ketentuan sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan research/survey tidak disalah gunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah.
- b. Sebelum melaksanakan pekerjaan harus terlebih dahulu melapor kepada Penguasa Daerah.
- c. Setelah Pekerjaan selesai supaya menyerahkan hasilnya kepada BAPPEDA KABUPATEN SRAGEN.

- III. Surat Rekomendasi ini berlaku dari :
 Tanggal 4 September s/d 4 Desember 2015

TEMBUSAN :

1. Ka. Badan Kesbang Pol dan Linmas Kab. Sragen; Dikeluarkan : S R A G E N
2. Ka. Kantor Perpustakaan Kab. Sragen Pada Tanggal : 4 September 2015



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Rice Agustina Adi Mayadevi.

Tempat/tgl. Lahir: Sragen, 09 Agustus 1990.

Alamat Rumah : Keyongan Rt. 5, Karangwaru, Plupuh, Sragen.

Nama Ayah : Anwarul Islam.

Nama Ibu : Sri Mulyani.

B. Riwayat Pendidikan

1. SD N Karang Asem 2, 2002.
2. SMP MTA Gemolong, 2005.
3. SMA MTA Surakarta, 2008.
4. D3 Perpustakaan dan Informasi, 2011.
5. S1 Lintas Jalur Ilmu Perpustakaan, 2013.

C. Karya Ilmiah

1. Penelitian: Upaya Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro Semarang.

Yogyakarta, Januari 2016

(Rice Agustina Adi Mayadevi)

INDEKS

A

Access 18, 25, 30, 38, 89, 125, 152.

B

Bank 148.

Bill and Melinda Gates Foundation
134, 153.

C

Coca-Cola Foundation Indonesia 134,
135, 148, 153.

Communication 35, 38, 89, 126, 152.

Competence 37, 118, 121, 151.

Courtesy 37, 89, 118, 121, 151.

D

Dana 2, 3, 15, 23, 24, 26, 41, 44, 119,
145, 146, 148, 149, 154.

Dokumen 62, 64, 65, 78, 88.

Dokumentasi 13, 18, 40, 41, 43, 87,
92, 93, 97, 100, 103, 112, 113, 115,
116, 117, 126, 130, 137, 138.

E

Empathy 37, 89, 118, 121, 151.

G

Gedung perpustakaan 28, 29, 72, 74,
89, 90, 91, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99,
100, 125, 150.

Gramedia, 134, 136, 148, 153.

H

Handmade 131, 133, 137, 142, 153.

I

Internet Gratis 74, 79, 81, 84, 92, 110,
111, 113, 116, 117, 132, 148, 150,
154.

K

Katalog 29, 30, 72, 78, 102, 108, 109,
110, 116, 117, 120, 125, 127, 150,
154.

Kerja sama 28, 43, 44, 46, 50, 51, 74,
77, 79, 133, 134, 136, 139, 146, 148,
149, 153, 154.

Koleksi 1, 3, 5, 11, 15, 16, 22, 25, 28,
29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 39, 40,
73, 74, 78, 80, 81, 82, 83, 84, 86, 89,
90, 91, 92, 96, 108, 109, 117, 118,
119, 120, 124, 125, 126, 127, 128,
149, 151, 152, 154.

Komputer 15, 24, 28, 29, 30, 41, 78,
84, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 113,
115, 116, 117, 118, 120, 121, 127,
135, 136, 142, 148, 149, 150, 154.

Kualitas layanan 3, 4, 7, 8, 9, 14, 16,
17, 20, 21, 35, 48, 55, 56, 57, 58, 59,
64, 70, 88, 89, 108, 118, 120, 122,
124, 131, 145, 147, 148, 150, 153.

Kualitatif 13, 14, 15, 18, 57, 58, 66.

M

Masyarakat 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12,
18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 41,
42, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52,
53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 64, 70, 72,
73, 79, 86, 87, 88, 96, 98, 100, 121,
125, 127, 128, 131, 132, 133, 134,

135, 141, 142, 143, 145, 147, 148, 152, 153, 155.

O

Observasi 4, 13, 14, 18, 61, 62, 63, 64, 67, 88, 93, 96, 99, 102, 104, 108, 114, 115, 121

P

Pemberdayaan Masyarakat 7, 8, 9, 13, 19, 20, 21, 22, 49, 52, 53, 58, 59, 60, 65, 71, 129, 145, 148, 153.

Pengisian data pengunjung 105, 106, 107, 108, 116, 117, 121, 122, 150.

PerpuSeru 134, 135, 136, 138, 153.

Perpustakaan Umum 1, 2, 4, 9, 10, 13, 16, 17, 18, 19, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 71, 86, 114, 134, 146, 147.

Promosi 25, 44, 45, 131, 132, 133, 139, 140, 141, 142, 144, 148, 153, 155.

Proses penarikan kesimpulan 65, 66.

Proses penyajian data 65, 66.

Pustakawan 3, 4, 14, 15, 16, 19, 20, 21, 22, 24, 26, 27, 28, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 39, 40, 41, 42, 55, 77, 123, 124, 134, 145, 146, 147, 151, 152, 154.

R

Reduksi data 65.

Reliability 17, 18, 21, 36, 89, 166, 151.

Responsiveness 17, 18, 21, 36, 89, 118, 121, 151.

S

Security 38, 89, 122, 152.

Studi kasus 14, 57.

T

Tangibles 17, 18, 21, 35, 89, 90, 150.

Tenaga Perpustakaan 3, 4, 6, 7, 9, 22, 40, 41, 59, 60, 61, 63, 64, 75, 84, 89, 90, 91, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 101, 102, 104, 105, 110, 111, 114, 115, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 130, 132, 133, 135, 136, 139, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 154.

Teori sosial 45, 46, 47, 48, 49, 52.

U

Uji *confirmability* 66, 68, 69.

Uji *dependability* 66, 67.

Uji kredibilitas 66.

Understanding the Customer 39, 89, 128, 152.

W

Wardah 134, 137, 138, 148, 153.

Wawancara 13, 15, 18, 88, 89, 90, 95, 96, 97, 98, 99, 101, 103, 104, 105, 106, 108, 109, 110, 111, 114, 115, 118, 120, 121, 122, 123, 124, 127, 132, 133, 135, 136, 139, 141, 142, 143, 145, 146, 147, 148, 149.

WiFi 96, 110, 111, 112, 113, 114, 117, 148, 150.

Wirausaha 118, 135, 143, 144, 153.