

**UPAYA PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri
Sunan Kalijaga Yogyakarta Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Ilmu
Perpustakaan Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan



Oleh :
Siwi Nur Rohmah
13140031

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITA ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2017**

Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag.,SS., M.Si
Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi

Kepada:
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah dilakukan pembimbingan, koreksi, perbaikan dan penyempurnaan seperlunya, saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Siwi Nur Rohmah

NIM : 13140031

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Judul : Upaya Perpustakaan dalam Meningkatkan Kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sehubungan dengan hal itu, saya berharap skripsi tersebut dapat diajukan dalam sidang munaqosyah.

Demikian atas perhatiannya, saya mengucapkan terima kasih.

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 21 Juni 2017



Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SS., M.Si

NIP. 19680701 199803 2 001



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-473/Un.02/DA/PP.00.9/08/2017

Tugas Akhir dengan judul : UPAYA PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : SIWI NUR ROHMAH
Nomor Induk Mahasiswa : 13140031
Telah diujikan pada : Senin, 24 Juli 2017
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SS., M.Si
NIP. 19680701 199803 2 001

Penguji I

Dr. Nurdin, S.Ag., S.S., M.A.
NIP. 19710601 200003 1 002

Penguji II

Muhammad Solihin Arianto, S.Ag., S.S., M.LIS.
NIP. 19700906 199903 1 012

Yogyakarta, 24 Juli 2017

UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
DEKAN

Prof. Dr. H. Alwan Khoiri, M.A.
NIP. 19600224 198803 1 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siwi Nur Rohmah

NIM : 13140031

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Judul : Upaya Perpustakaan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Dengan ini saya:

1. Sepengetahuan saya bahwa judul tersebut belum pernah dibahas oleh orang lain, dan
2. Skripsi ini bukan jiplakan atau plagiat dan bukan karya tulis orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk yang telah disebutkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran tanpa paksaan dari pihak manapun dan bersifat mengikat diri saya demi kebaikan dan keselamatan semua pihak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 21 Juni 2017



Siwi Nur Rohmah

NIM 13140031

MOTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri”. (Q.S. Ar-Ra’d:11)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.” (Q.S. Al-Insyirah: 5-6)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karyaku ini aku persembahkan untuk:

Untuk kedua orang tuaku Ibu Lanjar dan Almarhum Bapak Muhammad Duriyanto, yang tidak henti – henti memberikan semangat, doa, dan mendidik peneliti dan memberikan curahan kasih sayang yang tidak ada henti

Untuk kakakku Fajri Nur Illaika, adik-adikku Sofan Nur Fitri dan Catur Nur Kartiko, serta keponakanku tersayang Muhammad Naji'

Dzakwan Daffa

Untuk sahabat-sahabatku Anggita, Leni, Septi, Tyas, dan Yulia yang tak henti serta tak kenal lelah memberikan motivasi, semangat, dukungan, bantuan juga doanya kepada peneliti

Teman – teman IP 2013 yang telah mengalami suka duka bersama selama perkuliahan

UPAYA PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Oleh
Siwi Nur Rohmah
13140031

Intisari

Penelitian ini bertujuan mengetahui upaya apa saja yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam meningkatkan pelayanan pemustaka. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi teknik dan membercheck. Triangulasi teknik yang dilakukan berupa wawancara, observasi, serta dokumentasi. Semua data akan dianalisis menggunakan analisis data di lapangan model Miles and Huberman. Aktivitas dalam analisis data ini yaitu *data reduksi*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Hasil dari penelitian ini diketahui upaya yang dilakukan perpustakaan dalam meningkatkan layanan pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yaitu dengan cara memberikan layanan yang terbaik (membantu pengembalian saat antri panjang, dan *user education*), mengelola emosi, psikologi pustakawan dan suasana kerja, mempublikasikan kegiatan perpustakaan, meningkatkan manajemen tenaga kerja (meningkatkan kemampuan pustakawan dan *part time*), meningkatkan fasilitas sesuai perkembangan teknologi informasi (dapat mengecek pinjaman secara online, menyediakan monitor real time, membuat aplikasi pengolahan layanan tandon dan layanan serial), serta meningkatkan management perpustakaan (kemas ulang layanan referensi, *rolling*, rapat, penambahan jam layanan, dan mempercepat *shelving*). Rekomendasi yang peneliti sarankan adalah hendaknya perpustakaan menambah sarana dan prasarana seperti penambahan jumlah AC dan stop kontak, hendaknya perpustakaan menambah promosi dan publikasi mengenai koleksi baru perpustakaan yang berbentuk cetak maupun elektronik, hendaknya perpustakaan lebih meningkatkan ketepatan data opac, hendaknya perpustakaan lebih memperhatikan tatanan koleksi, hendaknya pustakawan lebih ramah saat berinteraksi dengan pemustaka

Kata kunci: Upaya Perpustakaan, Kualitas Layanan, Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga

THE LIBRARY OF LIBRARY IN IMPROVING THE QUALITY OF THE SERVICES IN THE LIBRARY OF UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

By
Siwi Nur Rohmah
13140031

ABSTRAK

The objective of this research was to know what efforts are done in the Library of State Islamic University Sunan Kalijaga Yogyakarta in improving the User service. This research was a qualitative descriptive. Data validity test used triangulation and member check. The triangulation techniques were done using interview, observation, and documentation. All of the data analysis used Miles and Huberman model. The activities in the data analysis were data reducing, data display, and conclusion drawing/verification. The result of this research was known what efforts are done in the Library of State Islamic University Sunan Kalijaga Yogyakarta in improving the user service were provided the best service (to help returning when the long queue, and user education), managed the emotions librarian psychology and maintained the working atmosphere, published library activities, Improve labor management (improved the librarian skills and part time), improve facilities according to the development of information technology (be able to check the loan by online, supply a real time monitor, make an application for tandon service and serial service,), and improve library management (repackage the reference service, rolling, meeting, extend service hours, and fast shelving). The researcher's recommendation were library should add facilities and infrastructure such as the addition of the number of air conditioners and outlets, library should add promotions and publications about the new collection of libraries in the form of print or electronic, library should improve the accuracy of opac data, library should pay more attention to the order of the collection, and librarians should be more friendly when interacting with pemustaka

Keywords: Library Efforts, Quality of Service, Library UIN Sunan Kalijaga

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Segala puji bagi Allah SWT karena rahmatNya peneliti dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini sebagai syarat untuk lulus dan memperoleh gelar sarjana. Tak lupa shalawat serta salam senantiasa peneliti curahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat islam keluar dari zaman kegelapan ke zaman terang benderang seperti saat ini. Banyak dukungan dari berbagai pihak sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul Upaya Perpustakaan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai syarat untuk lulus Progam Studi Ilmu Perpustakaan S1 Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dalam kesempatan kali ini juga peneliti akan mengucapkan terimakasih kepada pihak – pihak yang telah membantu peneliti. Tentunya tanpa bantuan bantuannya peneliti tidak mampu membuat skripsi ini, ucapan terimakasih peneliti ucapkan kepada,

1. Prof. KH Yudian Wahyudi, Ph.D selaku rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Prof. Dr. H. Alwan Khoiri, M.A. selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan berbagai fasilitas dan kemudahan dalam penelitian skripsi.

3. Drs Djazim Rochmadi, M.Si. selaku Kepala Jurusan (Kajur) Prodi Ilmu Perpustakaan
4. Puji Lestari, M.Kom selaku Sekretaris Jurusan yang telah membantu peneliti
5. Dr. Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SS., M.Si. selaku Dosen Penasihat Akademik dan selaku pembimbing skripsi peneliti yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti tanpa kenal lelah
6. Dr. Nurdin Laugu, S.Ag., S.S., M.A. dan Muhammad Solihin Arianto, S.Ag., S.S., M.LIS. selaku penguji yang telah memberikan masukan dan kritikan untuk penyempurnaan tulisan dari peneliti
7. Pustakawan dan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah menyediakan referensi bagi peneliti
8. Widyastuti Karini, S.Sos. selaku Ketua Kelompok Pustakawan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ruang dan waktu untuk peneliti penelitian
9. Agung Aridunta Herumurti, SH selaku Subbag Tata Usaha Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu administrasi peneliti
10. Sri Astuti, SIP. MIP Selaku koordinator bidang Layanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ruang dan waktu untuk peneliti penelitian
11. Bapak Drs. Bambang Heru Nurwoto, ibu Sri Lestari, M.IP, ibu Harniyati, S.H, ibu Wahyani, S.Ag., M.IP, ibu Hj. Dra. Retno Wuri W, ibu Puji Hartati, S.IP, bapak Sugeng Hariyanto, SIP., ibu Hj. Isrowiyanti, S.Ag., SS. selaku

petugas dan pustakawan di Perpustakaan Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta yang telah membantu dalam proses penelitian dan memberikan ruang dan waktu untuk penelitian

12. Kedua orang tuaku Ibu Lanjar dan Almarhum Bapak Muhammad Duriyanto, yang tidak henti-henti memberikan semangat, doa, dan mendidik peneliti dan memberikan curahan kasih sayang yang tidak ada henti
13. Kakakku Fajri Nur Illaika, adik-adikku Sofan Nur Fitri dan Catur Nur Kartiko, serta keponakanku tersayang Muhammad Naji' Dzakwan Daffa
14. Sahabat-sahabatku Anggita, Leni, Septi, Tyas, dan Yulia yang tak henti serta tak kenal lelah memberikan motivasi, semangat, dukungan, bantuan juga doanya kepada peneliti
15. Teman-teman IP 2013 yang telah mengalami suka duka bersama selama perkuliahan
16. Seluruh pihak yang tak bisa peneliti sebutkan satu per satu.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 21 Juni 2017
Peneliti

Siwi Nur Rohmah
NIM. 1314031

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS	ii
PENGESAHAN	iii
KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Fokus Masalah	4

1.4	Rumusan Masalah	4
1.5	Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.5.1	Tujuan Penelitian.....	5
1.5.2	Manfaat Penelitian.....	5
1.6	Sistematika Pembahasan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI		7
2.1	Tinjauan Pustaka	7
2.2	Landasan Teori.....	13
2.2.1	Perpustakaan	13
2.2.2	Layanan Perpustakaan	13
2.2.3	Kualitas Layanan.....	14
2.2.4	Upaya Peningatan Kualitas Layanan.....	15
BAB III METODE PENELITIAN		20
3.1	Jenis Penelitian.....	20
3.2	Tempat Penelitian.....	20
3.3	Sumber Data.....	20
3.4	Teknik Penentuan Sampel	21
3.5	Instrumen Penelitian	22
3.6	Metode dan Teknik Pengumpulan Data	22
3.7	Rancangan Pengujian Keabsahan Data	23
3.8	Metode dan Teknik Analisis Data.....	24

BAB IV PEMBAHASAN.....	25
4.1. Gambaran Umum.....	25
4.1.1. Sejarah Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta	25
4.1.2. Visi dan Misi	26
4.1.3. Struktur Organisasi	26
4.1.4. Sumber Daya Manusia	31
4.1.5. Sumber Dana	32
4.1.6. Sarana dan Prasarana	32
4.1.6.1. Ruang	32
4.1.6.2. Prabotan dan Perlengkapan.....	34
4.1.7. Koleksi	35
4.1.8. Layanan.....	43
4.1.8.1. Layanan Informasi.....	43
4.1.8.2. Layanan Referensi.....	45
4.1.8.3. Layanan Elektronik Book.....	46
4.1.8.4. Layanan Serial	46
4.1.8.5. Layanan Tugas Akhir	50
4.1.8.6. Layanan Sirkulasi.....	50
4.1.8.7. Layanan Corner.....	54
4.1.8.8. Layanan Bebas Pustaka	56
4.1.8.9. Layanan Repositori Digital.....	57
4.1.8.10. Kegiatan Kelompok Pustakawan	58

4.2	Pembahasan	59
4.2.1	Memberikan Layanan Prima	59
4.2.2	Mengelola Emosi, Psikologi, dan Suasana Kerja Pustakawan.....	63
4.2.3	Mempublikasikan Kegiatan Perpustakaan	65
4.2.4	Meningkatkan Manajemen Tenaga Kerja	66
4.2.5	Meningkatkan Fasilitas Sesuai Perkembangan Teknologi Informasi....	67
4.2.6	Meningkatkan Manajemen Perpustakaan	69
BAB V PENUTUP		74
5.1.	Simpulan	74
5.2.	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA		76
LAMPIRAN		80

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Komparasi Penelitian	12
Tabel 2. Klasifikasi Koleksi Umum dan Koleksi Islam	36
Tabel 3. Kode koleksi	38
Tabel 4. Label buku	39
Tabel 5. Peta Penempatan koleksi	39
Tabel 6. Jumlah Koleksi Buku	41
Tabel 7. Jumlah Koleksi Non-buku	42



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Izin Reset.....	80
Surat Tanggapan dan Rekomendasi.....	81
Kisi-Kisi Wawancara.....	82
Surat Pernyataan.....	86
Hasil Wawancara.....	97
Catatan Lapangan.....	120
Foto Wawancara dan pengamatan.....	125
<i>Curriculum Vitae</i>	134

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta merupakan salah satu perguruan tinggi yang mengintegrasikan pendidikan agama dengan pendidikan umum dalam perkuliahannya. Karenanya, kebutuhan informasi pemustaka tidak hanya pada ilmu pengetahuan umum melainkan juga ilmu pengetahuan agama. Sehingga, Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memiliki tugas memberi pelayanan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka untuk membantu mencapai tujuan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Hal ini sejalan dengan pernyataan Sulistyono (2010:2.17) yang menjelaskan bahwa: “Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya”.

Perpustakaan bertujuan memberikan layanan informasi sebagai penghubung antara pemustaka dan kebutuhan informasinya. Hal tersebut tercantum dalam Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan pasal 4 yang berbunyi: “Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa”.

Perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang dapat memberikan layanan yang sesuai kebutuhan dan keinginan pemustaka. Sedangkan layanan yang baik dapat dilihat dari kepuasan pemustaka. Penilaian baik pemustaka terhadap layanan perpustakaan akan membuat pemustaka akan kembali berkunjung ke perpustakaan dan kembali menggunakan layanan perpustakaan tersebut.

Pustakawan memiliki peran penting dalam meningkatkan layanan pemustaka, karena pustakawan berinteraksi langsung dengan pemustaka saat mencari informasi, sehingga pustakawan mengetahui apa masalah yang dihadapi oleh pemustaka disaat menggunakan layanan perpustakaan. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 ayat 8 yang berbunyi: “Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan”. Oleh karena itu pustakawan harus memiliki strategi tertentu untuk dapat meningkatkan pelayanan bagi pemustaka di perpustakaan UIN sunan kalijaga Yogyakarta.

Menurut bapak Daldiri selaku ketua kelompok pustakawan dalam wawancara prapenelitian pada Januari 2017, Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta juga melakukan upaya peningkatan kualitas layanan. Hal tersebut terlihat dari Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang membentuk pengurus perpustakaan yang beranggotakan pustakawan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Pengurus perpustakaan melakukan rapat rutin untuk menentukan kebijakan dan strategi yang akan digunakan oleh perpustakaan untuk menyelesaikan masalah-

masalah di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Salah satu masalahnya adalah meningkatkan layanan perpustakaan.

Peneliti tertarik untuk meneliti upaya perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan karena perpustakaan harus berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan pemustaka. Hal tersebut dapat dicapai dengan meningkatkan layanan pemustaka dari yang kurang baik menjadi yang lebih baik. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta karena pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sudah melakukan upaya peningkatan kualitas layanan Pemustaka namun peneliti masih menemukan masalah-masalah yang berkaitan dengan layanan pemustaka diantaranya sikap pustakawan yang kurang ramah, OPAC, dan *shelving*.

1.2 Identifikasi Masalah

Setelah peneliti melakukan observasi pada Januari 2017 dimana peneliti akan melakukan penelitian skripsi ini, peneliti menemukan beberapa masalah yang terdapat pada layanan pemustaka. Masalah yang terjadi adalah pelayanan-pelayanan yang berinteraksi langsung dengan pemustaka seperti pelayanan informasi dan pelayanan referensi. Pada kedua pelayanan ini memiliki kendala yang mirip yaitu pustakawan yang melayani pada pelayanan ini kurang ramah sehingga para pemustaka merasa kurang nyaman dalam meminta arahan saat menggunakan layanan-layanan tersebut.

Peneliti juga menemukan masalah yang berhubungan dengan layanan penelusuran informasi, diantaranya: Pada OPAC dan rak buku memiliki ketidaksesuaian data, dimana OPAC menyatakan bahwa koleksi yang dicari masih ada beberapa eksemplar namun pada rak tidak ditemukan. Masalah ini mengganggu pemustaka dalam mendapatkan koleksi yang dibutuhkannya.

Peneliti juga menemukan masalah yang berhubungan dengan kegiatan *shelving* oleh para pustakawan. Pada kegiatan *shelving* ini ada koleksi yang berada tidak sesuai dengan urutan nomor panggil, sehingga menyulitkan pemustaka menemukan koleksi yang dibutuhkan sesuai nomor panggil koleksi tersebut.

1.3 Fokus Masalah

Pada penelitian ini peneliti akan memfokuskan pada Upaya apa yang digunakan Perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan yang masih bermasalah.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimanakah upaya perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang dipaparkan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Menambah Informasi mengenai upaya apa yang dilakukan perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pustakawan, pustakawan yang bertugas pada layanan dapat menggunakan upaya tersebut untuk meningkatkan kualitas layanannya.
- b. Bagi perpustakaan, Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai alat evaluasi layanan pemustaka yang ada di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

1.6 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam proposal skripsi ini disusun secara sistematis dalam tiga bab, yaitu:

Bab I Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan serta manfaat penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka, pada bab ini akan dikemukakan mengenai beberapa hal yang relevan dengan permasalahan pada penelitian dan beberapa konsep yang sifatnya dapat mendukung penelitian yang akan dilakukan.

Bab III Metode Penelitian, bab ini berisi beberapa metode yang dilakukan dalam pengambilan analisis data, subjek dan objek dari penelitian.

Bab IV Pembahasan, bab ini berisi gambaran umum mengenai Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta serta pembahasan dan hasil penelitian.

Bab V Penutup, bab ini berisi mengenai simpulan serta saran dari pembahasan bab – bab yang diuraikan sebelumnya.



BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan uraian-uraian dari paparan yang dikemukakan peneliti dalam bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Upaya yang dilakukan oleh perpustakaan untuk meningkatkan layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta antara lain dengan memberikan layanan yang terbaik (membantu pengembalian saat antri panjang, dan *user education*), mengelola emosi, psikologi pustakawan dan suasana kerja, mempublikasikan kegiatan perpustakaan, meningkatkan manajemen tenaga kerja (meningkatkan kemampuan pustakawan dan *part time*), meningkatkan fasilitas sesuai perkembangan teknologi informasi (dapat mengecek pinjaman secara online, menyediakan monitor real time, membuat aplikasi pengolahan layanan tandon dan layanan serial), serta meningkatkan management perpustakaan (kemas ulang layanan referensi, *rolling*, rapat, penambahan jam layanan, dan mempercepat *shelving*).

5.2. Saran

Mengacu pada hasil penelitian yang peneliti lakukan, ada beberapa saran yang diajukan oleh peneliti sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan yaitu sebagai berikut:

1. Hendaknya perpustakaan menambah sarana dan prasarana seperti penambahan jumlah AC dan stop kontak.
2. Hendaknya perpustakaan menambah promosi dan publikasi mengenai koleksi baru perpustakaan yang berbentuk cetak maupun elektronik.
3. Hendaknya perpustakaan lebih meningkatkan ketepatan data opac
4. Hendaknya perpustakaan lebih memperhatikan tatanan koleksi
5. Hendaknya pustakawan lebih ramah saat berinteraksi dengan pemustaka

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, dkk. 2012. *Layanan Cinta : Perwujudan Layanan Prima ++Perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto.
- Depdikbud. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka
- Dwijati, Siti. 2017. Upaya Meningkatkan Kualitas Jasa Layanan Informasi Di Perpustakaan dalam Jurnal Perpustakaan Unair Vol.1 No.2 <http://repository.unair.ac.id/58952/1/UPAYA%20MENINGKATKAN%20KUALITAS%20JASALAYANAN%20INFORMASI%20DI%20PERPUSTAKAAN.pdf> diunduh tanggal 7 agustus 2017 jam 15:14
- Hadi, sudian, Antonius Boham, dan Senduk. 2014. *Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Jasa Layanan Kepada Pemustaka Di Kantor Arsip Dan Perpustakaan Daerah Kota Ternate* dalam Journal “Acta Diurna” Volume III. No.3
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=18&ved=0ahUKEwiptaq25KPNAhWKtY8KHTZSClk4ChAWCFgwBw&url=http%3A%2F%2Fjournal.unsrat.ac.id%2Findex.php%2Ffactadiurna%2Farticle%2Fdownload%2F5636%2F5170&usg=AFQjCNHcNYu3AC85qku56-GweXsTJWc4pA&sig2=h0hoTTKof5FXZ0OzMA8BQA&cad=rja>
- Hornby, A.S. 1995. *Oxford Advanced Learner's Dictionary Of Current English*. Oxford: Oxford Univ. Press
- Istiana, Purwani. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta : Penerbit Ombak.
- Lasa Hs. 2009. *Kamus Pustakawan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher

- Lelidia, Ranny. 2011. "Strategi Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta" (skripsi) Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Martoatmojo, Karmidi. 2009. *Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Mayadevi, Rice Agustina, Heriyanto, dan Anggarjitono P. 2013. Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna Di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro dalam jurnal Ilmu Perpustakaan Vol.2 No.1 <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=74986&val=4723&title=UPAYA%20PUSTAKAWAN%20DALAM%20MENINGKATKAN%20KUALITAS%20LAYANAN%20PENGGUNA%20DI%20PERPUSTAKAAN%20FAKULTAS%20ILMU%20BUDAYA%20UNIVERSITAS%20DIPONEGORO> diunduh tanggal 7 agustus 2017 jam 13:38
- Mustafa, Badollahi. 2012. Materi Pokok Promosi jasa perpustakaan. Tangerang Selatan:Universitas Terbuka.
- Purwono. 2013. *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Qalyubi, Syihabuddin. Dkk. 2007. *Dasar – Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Infoemasi.
- Rahayu, Lisda. Dan Ramatun Anggraini Kiemas. 2011. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Rahmawati. 2014. Aktivitas Promosi Dalam Menarik Wisatawan Ke Taman Budaya Sendawar Pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda Dan Olahraga (Disbudparpora) Kabupaten Kutai Barat dalam eJournal Ilmu Komunikasi Vol.2 No.4 [http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/11/JURNAL%20RAHMAWATI%20\(11-15-14-02-52-45\).pdf](http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2014/11/JURNAL%20RAHMAWATI%20(11-15-14-02-52-45).pdf) diunduh tanggal 16 agustus 2017 jam 06:47

- Ratna, Nyoman Kutha. 2010. *Metodologi Penelitian : Kajian Budaya dan Ilmu Sosial Humaniora pada Umumnya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sabita, Hanik Nurdiana. 2013. "Kebijakan Preservasi Naskah Kuno dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Koleksi Langka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta" (skripsi) Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Saleh, Abdul Rahman. Dan Fahidin. 1995. *Materi Pokok Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Shinta, Agustina. 2011. Manajemen Pemasaran dalam ebook <http://shinta.lecture.ub.ac.id/files/2012/11/Manajemen-Pemasaran-Agustina-Shinta.pdf> diunduh tanggal 16 agustus 2017 jam 06:36
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RD*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sulistyo-Basuki. 2010. *Materi Pokok Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Suharso, dan Ana Retnoningsih. 2011. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: Widya Karya
- Suwardi. 2009. "Membangun Kepuasan Pengguna Melalui Kualitas Layanan Umum di Perpustakaan Islam Indonesia Yogyakarta" (skripsi) Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

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

Wahyuningsih, Wisnu Wardani. 2012. "Peran Kerjasama Universitas Gadjah Mada dan Kedubes Amerika dalam Meningkatkan Layanan American Corner di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta" (skripsi) Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Yulia, Yuyu. 2009. *Materi pokok Pengembangan Koleksi*. Jakarta:Universitas Terbuka



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

Jl. Marsda Adi sucipto Telp./Fak. (0274)513949
Web : <http://adab.uin-suka.ac.id> Yogyakarta 55281

14 Maret 2017

Nomor : B-396/Un.02/DA.1/TU.00.02/03/2017
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth :
Kepala UPT Perpustakaan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menerangkan bahwa :

Nama : Siwi Nur Rohmah
NIM : 13140031
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

bertujuan untuk melakukan penelitian di UPT Perpustakaan Uin Sunan Kalijaga dalam rangka
Penulisan Skripsi dengan Judul :

**STRATEGI PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PEMUSTAKA
DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

di bawah Bimbingan : Dr. Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag.,SIP.,M.Si

Sehubungan dengan itu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut dalam rangka melakukan penelitian.

Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik.



Maharsi

Tembusan :

- Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya (*arsip*);

LEMBAR DISPOSISI

Tanggal Surat : 19 Maret 2017
Asal : Laboratorium 7. MIB
Isi Ringkas : himpunan m. Suci dan Rahman.
Diterima tanggal : 29 Maret 2017
Tanggal Penyelesaian : 29 Maret 2017

Isi Disposisi

Diteruskan kepada :

1. Kepala Perpustakaan
2. Kasub.Bag
3. Wakapus
4. Kobid
5. Kour
6. Ketua Kelompok
- 7.

29/03

dibantu

Mohon di Ganti 29/3

20 Maret 2017

Sesudah digunakan harap segera dikembalikan

kepada :
 tanggal :

Kepada Jth.
Pustakawan UIN "Suka" Yk.

To the point.

Teman² mohon mahasiswa tsb. di Gawah :

Nama : Nur Nur Rohmah

NIM : 13140031

PRODI : LL. Perpustakaan

Dibantu dalam rangka penyusunan skripsi untuk mengadakan wawancara dengan para pustakawan.
Atas kerjasamanya tak lupa diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 4-4-2017.

WIDYAS7471

Kisi – Kisi Wawancara

Wawancara untuk kepala kelompok pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

1. Apa kompetensi pustakawan yang dibutuhkan pustakawan layanan pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta?
2. Apa masalah yang dihadapi dalam melaksanakan layanan pemustaka?
3. Apa strategi (upaya) yang dilakukan dalam mengatasi masalah yang dihadapi dalam melaksanakan layanan pemustaka?
4. Apa pengalaman yang anda miliki selama di perpustakaan akan mempengaruhi strategi anda dalam meningkatkan layanan perpustakaan?
5. Apa evaluasi yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta mengenai pelaksanaan layanan pemustaka?
6. Adakah kritik dan saran yang diberikan pemustaka yang berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan pemustaka?
7. Bagaimana pihak perpustakaan menanggapi kritik dan saran yang disampaikan oleh pemustaka?

Wawancara untuk koordinator bidang layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

1. Apa masalah yang dihadapi dalam melaksanakan layanan pemustaka?
2. Apa strategi (upaya) yang dilakukan dalam mengatasi masalah yang dihadapi dalam melaksanakan layanan pemustaka?
3. Apa pengalaman yang pustakawan miliki selama di perpustakaan akan mempengaruhi strategi anda dalam meningkatkan layanan perpustakaan?
4. Apa evaluasi yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta mengenai pelaksanaan layanan pemustaka?
5. Adakah kritik dan saran yang diberikan pemustaka yang berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan pemustaka?
6. Bagaimana pihak perpustakaan menanggapi kritik dan saran yang disampaikan oleh pemustaka?

Wawancara untuk pustakawan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

1. Apa saja kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka dalam layanan ini?
2. Apa masalah yang dihadapi dalam melaksanakan layanan pemustaka?
3. Apa upaya yang dilakukan dalam mengatasi masalah yang dihadapi dalam melaksanakan layanan pemustaka?
4. Apa strategi yang dilakukan untuk meningkatkan layanan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?
5. Apa pengalaman yang anda miliki selama di perpustakaan akan mempengaruhi strategi anda dalam meningkatkan layanan perpustakaan?
6. Apa evaluasi yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta mengenai pelaksanaan layanan pemustaka?
7. Adakah kritik dan saran yang diberikan pemustaka yang berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan pemustaka?
8. Bagaimana pihak perpustakaan menanggapi kritik dan saran yang disampaikan oleh pemustaka?

Wawancara untuk pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta mengenai pelaksanaan layanan pemustaka?

1. Apa motivasi yang mendorong anda datang ke Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta?
2. Menurut anda apakah pelayanan yang diberikan oleh pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sudah memenuhi kebutuhan anda dalam mencari informasi atau koleksi yang anda butuhkan?
3. Apakah ada masalah yang anda hadapi saat menggunakan layanan pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta?
4. Apakah ada kritik yang perlu anda sampaikan mengenai layanan pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta?
5. Apakah ada saran yang perlu anda sampaikan mengenai layanan pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta?

SURAT PERNYATAAN

Bahwa yang bersangkutan dibawah ini

Nama :

Pekerjaan :

Status :

Tanggal :

Menyatakan Bahwa saya bersedia menjadi informan dalam skripsi dengan judul “Strategi Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta”. dan informasi yang di sajikan sesuai dengan informasi yang saya kemukakan.

Demikian surat pernyataan ini dan agar digunakan sebagai mana mestinya

Yang menyatakan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN

Bahwa yang bersangkutan dibawah ini


Nama : Isrowyanti
Pekerjaan : Staf perpustakaan
Status : Unit Layanan Informal
Tanggal : 6 April 2017

Menyatakan Bahwa saya bersedia menjadi informan dalam skripsi dengan judul "Strategi Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta". dan informasi yang di sajikan sesuai dengan informasi yang saya kemukakan.

Demikian surat pernyataan ini dan agar digunakan sebagai mana mestinya

Yang menyatakan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA


Isrowyanti

SURAT PERNYATAAN

Bahwa yang bersangkutan dibawah ini

Nama : Wahyani
Pekerjaan : Pustakawan
Status : Pustakawan Referensi
Tanggal : 11 April 2017

Menyatakan Bahwa saya bersedia menjadi informan dalam skripsi dengan judul “Strategi Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta”. dan informasi yang di sajikan sesuai dengan informasi yang saya kemukakan.

Demikian surat pernyataan ini dan agar digunakan sebagai mana mestinya

Yang menyatakan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Wahyani
Wahyani

SURAT PERNYATAAN

Bahwa yang bersangkutan dibawah ini

Nama : *Harniyati*

Pekerjaan : *Pustakawan*

Status : *Sirkulasi Bag. persembelian*

Tanggal : *12 April 2017*

Menyatakan Bahwa saya bersedia menjadi informan dalam skripsi dengan judul “Strategi Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta”. dan informasi yang di sajikan sesuai dengan informasi yang saya kemukakan.

Demikian surat pernyataan ini dan agar digunakan sebagai mana mestinya

Yang menyatakan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Harniyati
Harniyati

SURAT PERNYATAAN

Bahwa yang bersangkutan dibawah ini

Nama : SRI LESTARI, SIP. MIP.

Pekerjaan : PNS / Pustakawan dibagian Sirkulasi

Status : Menikah

Tanggal : 13 April 2017

Menyatakan Bahwa saya bersedia menjadi informan dalam skripsi dengan judul “Strategi Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta”. dan informasi yang di sajikan sesuai dengan informasi yang saya kemukakan.

Demikian surat pernyataan ini dan agar digunakan sebagai mana mestinya

Yang menyatakan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA


Sri Lestari, SIP. MIP.

SURAT PERNYATAAN

Bahwa yang bersangkutan dibawah ini

Nama : Bambang Henu Nugroto

Pekerjaan : pustakawan UIN SUKA

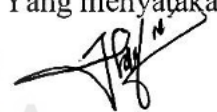
Status : Bidang TI / Koordinator ITI

Tanggal : 16 April 2017

Menyatakan Bahwa saya bersedia menjadi informan dalam skripsi dengan judul "Strategi Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta". dan informasi yang di sajikan sesuai dengan informasi yang saya kemukakan.

Demikian surat pernyataan ini dan agar digunakan sebagai mana mestinya

Yang menyatakan



Bambang HN

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN

Bahwa yang bersangkutan dibawah ini

Nama : Puji Hartati

Pekerjaan : Pustakawan

Status : Pustakawan bagian Tugas Akhir


Tanggal : 4 Mei 2017

Menyatakan Bahwa saya bersedia menjadi informan dalam skripsi dengan judul "Strategi Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta". dan informasi yang di sajikan sesuai dengan informasi yang saya kemukakan.

Demikian surat pernyataan ini dan agar digunakan sebagai mana mestinya

Yang menyatakan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA


Puji Hartati

SURAT PERNYATAAN

Bahwa yang bersangkutan dibawah ini

Nama : WIDYASTUTI KARTINI .

Pekerjaan : PUSTAKAWAN

Status : KETUA KELOMPOK PUSTAKAWAN .

Tanggal : 29 Mei 2017

Menyatakan Bahwa saya bersedia menjadi informan dalam skripsi dengan judul “Strategi Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta”. dan informasi yang di sajikan sesuai dengan informasi yang saya kemukakan.

Demikian surat pernyataan ini dan agar digunakan sebagai mana mestinya

Yang menyatakan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA


WIDYASTUTI .

SURAT PERNYATAAN

Bahwa yang bersangkutan dibawah ini

Nama : APRILIA KUSUMA WARDHANI

Pekerjaan : MAHASISWA UST

Status : LUAR UIN

Tanggal : 30 Mei 2017

Menyatakan Bahwa saya bersedia menjadi informan dalam skripsi dengan judul "Strategi Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta". dan informasi yang di sajikan sesuai dengan informasi yang saya kemukakan.

Demikian surat pernyataan ini dan agar digunakan sebagai mana mestinya

Yang menyatakan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



APRILIA K.W

SURAT PERNYATAAN

Bahwa yang bersangkutan dibawah ini

Nama : Sri Astuti

Pekerjaan : pustakawan

Status : Kovid Layanan

Tanggal : 8 Juni 2017

Menyatakan Bahwa saya bersedia menjadi informan dalam skripsi dengan judul "Strategi Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta". dan informasi yang di sajikan sesuai dengan informasi yang saya kemukakan.

Demikian surat pernyataan ini dan agar digunakan sebagai mana mestinya

Yang menyatakan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Sri Astuti

SURAT PERNYATAAN

Bahwa yang bersangkutan dibawah ini

Nama : Dra. Mubowuni Wuryandani
Pekerjaan : Pustakawan Perpustakaan UIN Sulka Yogyakarta
bagian Serial (Terbitan Berkala)
Status : Menikah
Tanggal : 20 Juli 2017

Menyatakan Bahwa saya bersedia menjadi informan dalam skripsi dengan judul
"Strategi Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pemustaka Di
Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta". dan
informasi yang di sajikan sesuai dengan informasi yang saya kemukakan.

Demikian surat pernyataan ini dan agar digunakan sebagai mana mestinya

Yang menyatakan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

(Mubowuni W)

Hasil wawancara pada pustakawan layanan informasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

1. Apa saja kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka dalam layanan informasi?

Jawaban : (1) membuat kartu baca, kartu sakti dan statistik pengunjung (2) membuat atau memperbaiki keanggotaan serta aktifasi keanggotaan (3) menginformasikan fasilitas dan layanan perpustakaan (4) mempublikasikan kegiatan perpustakaan di media sosial seperti facebook, instagram, dan twiter. Selain di media sosial, publikasi juga dilakukan melalui pres rilis. Kegiatan perpustakaan contohnya seminar, workshop dan kunjungan perpustakaan. (5) memantau difabel corner (6) menghimpun kritik dan saran yang diberikan pemustaka untuk perpustakaan baik melalui siprus maupun langsung (tercetak). (7) layanan *carrel room* bagi dosen dan peneliti.

2. Apa masalah yang dihadapi dalam melaksanakan layanan pemustaka?

Jawaban : (1) pemustaka yang tidak mau mematuhi ketentuan yang sesuai dengan tata tertib perpustakaan, misalnya pemustaka membawa tas atau jaket saat memasuki perpustakaan (pelanggaran cara masuk), dan (2) pemustaka membawa koleksi tidak sesuai prosedur (pelanggaran peminjaman).

3. Apa upaya yang dilakukan dalam mengatasi masalah yang dihadapi dalam melaksanakan layanan pemustaka?

Jawaban : Pustakawan memberikan penjelasan atau informasi mengenai tata tertib perpustakaan yang benar dan sangsi yang dikenakan kepada pemustaka yang tidak mematuhi ketentuan yang sesuai dengan tata tertib perpustakaan

4. Apa strategi yang dilakukan untuk meningkatkan layanan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?

Jawaban : (1) memberikan layanan yang terbaik sehingga pemustaka memahami maksud layanan perpustakaan UIN. (2) mengelola emosi dan psikologi pustakawan. (3) menjaga suasana kerja. Dan (4) mensosialisasikan layanan perpustakaan.

5. Apa pengalaman yang anda miliki selama di perpustakaan akan mempengaruhi strategi anda dalam meningkatkan layanan perpustakaan?

Jawaban : pengalaman mempengaruhi strategi pustakawan dalam meningkatkan layanan perpustakaan. Pustakawan harus mengerti apa saja pekerjaan pustakawan sebenarnya. Pustakawan yang berpengalaman mengerti bagaimana cara menghadapi pemustaka dengan berbagai kondisi psikologis.

6. Apa evaluasi yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta mengenai pelaksanaan layanan pemustaka?

Jawaban : (1) evaluasi dilakukan melalui kritik dan saran yang diberikan oleh pemustaka kepada perpustakaan, untuk evaluasi layanan yang berupa penyebaran angket kepada pemustaka pernah dilakukan perpustakaan namun hanya 1 kali. Penyebaran angket untuk evaluasi membutuhkan waktu yang lama (2) pustakawan membuat daftar permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan. Permasalahan ini akan dibahas dalam rapat kour dan kobid untuk memutuskan tindak lanjut dari permasalahan tersebut. (3) evaluasi juga dibantu dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh pihak luar perpustakaan misalnya penelitian skripsi mahasiswa.

7. Adakah kritik dan saran yang diberikan pemustaka yang berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan pemustaka?

Jawaban : pemustaka memberikan kritik dan saran kepada perpustakaan. Kritik dan saran tersebut mengenai pelayanan dan fasilitas perpustakaan. Kritik dan saran mengenai pelayanan contohnya pelayanan pustakawan kepada pemustaka, sedangkan kritik dan saran mengenai fasilitas contohnya kurangnya stop kontak.

8. Bagaimana pihak perpustakaan menanggapi kritik dan saran yang disampaikan oleh pemustaka?

Jawaban : kritik dan saran dihimpun dan dirapatkan untuk menindak lanjutinya. Rapat tersebut dilaksanakan 2-3 kali dalam 1 tahun.



Hasil wawancara pada pustakawan layanan referensi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

1. Apa saja kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka dalam layanan referensi?

Jawaban : (1) layanan bimbingan penelusuran referensi, (2) bimbingan cara menggunakan referensi, (3) Bimbingan penelusuran referensi elektronik, (4) menjawab pertanyaan rujukan, (5) Pendidikan pemakai, (6) literasi informasi, (7) mempromosikan e-resource di media sosial, (8) membuat statistic pengunjung, dan laporan layanan referensi

2. Apa masalah yang dihadapi dalam melaksanakan layanan pemustaka?

Jawaban : (1) Pustakawan mengalami keterbatasan dalam menjawab pertanyaan/ belum menguasai layanan referensi, (2) pustakawan kesulitan dalam penelusuran referensi, (3) pustakawan sulit mengenali serta menggunakan referensi, (4) pustakawan kurang percaya diri dalam komunikasi dan mengisi kelas referensi, (5) keterbatasan judul koleksi, (6) perkembangan koleksi, (7) Pemustaka kurang familiar dengan koleksi layanan referensi (8) Pustakawan kurang perhatian kepada pemustaka sehingga tidak sadar bahwa ada pemustaka yang kesulitan menggunakan layanan referensi, (9) Pemustaka tidak mengerti bila mengalami kesulitan dapat bertanya kepada pustakawan. Kurangnya melakukan promosi di layanan referensi.

3. Apa upaya yang dilakukan dalam mengatasi masalah yang dihadapi dalam melaksanakan layanan pemustaka?

Jawaban : (1) meningkatkan promosi, (2) menjalin komunikasi antara pustakawan dan pemustaka, (3) mengadakan pelatihan kompetensi pustakawan, (4) menambah koleksi.

4. Apa strategi yang dilakukan untuk meningkatkan layanan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?

Jawaban : (1) Menciptakan kesan baik, (2) Meningkatkan kemampuan pustakawan, (3) Promosi, (4) Kemas ulang layanan referensi

5. Apa pengalaman yang anda miliki selama di perpustakaan akan mempengaruhi strategi anda dalam meningkatkan layanan perpustakaan?

Jawaban : pengalaman mempengaruhi strategi pustakawan dalam meningkatkan layanan perpustakaan. Bila pemustaka bertanya, pustakawan yang tidak berpengalaman hanya akan menjawab secara singkat, namun pustakawan yang berpengalaman akan menjawab sambil memberikan informasi singkat sebagai pengantar kepada pemustaka, sampai pemustaka paham, dan kedepannya dapat menggunakan layanan referensi secara mandiri.

6. Apa evaluasi yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta mengenai pelaksanaan layanan pemustaka?

Jawaban : (1) evaluasi dilakukan melalui inspeksi oleh pustakawan dan (2) laporan masing-masing bidang.

7. Adakah kritik dan saran yang diberikan pemustaka yang berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan pemustaka?

Jawaban : pemustaka memberikan kritik dan saran kepada perpustakaan.

Kritik dan saran tersebut dikumpulkan oleh layanan informasi.

8. Bagaimana pihak perpustakaan menanggapi kritik dan saran yang disampaikan oleh pemustaka?

Jawaban : kritik dan saran dihimpun dan dirapatkan untuk menindak lanjutinya. Rapat tersebut dilaksanakan 2-3 kali dalam 1 tahun.

Hasil wawancara pada pustakawan layanan sirkulasi pengembalian di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

1. Apa saja kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka dalam layanan sirkulasi pengembalian?

Jawaban : (1) layanan pengembalian, (2) Pengecekan peminjaman dan denda keterlambatan, (3) menerima pengganti buku hilang, (4) menyeleksi koleksi yang rusak, (5) pengecekan gagal pengembalian, (6) mengirim koleksi ke lantai 3 dan 4, dan (7) menerima koleksi buku yang terlambat.

2. Apa masalah yang dihadapi dalam melaksanakan layanan pemustaka?

Jawaban : (1) koleksi buku sulit dideteksi, (2) MPS eror, (3) Lift book eror, dan (4) Mahasiswa tidak paham cara mengembalikan koleksi

3. Apa upaya yang dilakukan dalam mengatasi masalah yang dihadapi dalam melaksanakan layanan pemustaka?

Jawaban : (1) Apa bila terjadi kerusakan/ eror system petugas lapor pada petugas bidang kerusakan, (2) kalau yang rusak koleksinya. Maka koleksi kita sendirikan, dan (3) apabila sama pemustakanya, seperti pemustaka yang tidak paham cara pengembalian koleksi maka yang bertugas memberi penjelasan tentang cara pengembalian koleksi.

4. Apa strategi yang dilakukan untuk meningkatkan layanan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?

Jawaban : (1) pemustaka dapat mengecek pinjaman secara online, (2) membantu pengembalian koleksi saat antri panjang, dan (3) menginformasikan koleksi buku baru.

5. Apa pengalaman yang anda miliki selama di perpustakaan akan mempengaruhi strategi anda dalam meningkatkan layanan perpustakaan?

Jawaban : berpengaruh dan itu juga tergantung pada individu masing-masing.

6. Apa evaluasi yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta mengenai pelaksanaan layanan pemustaka?

Jawaban : (1) evaluasi dilakukan melalui rapat yang dilakukan pengurus perpustakaan.

7. Adakah kritik dan saran yang diberikan pemustaka yang berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan pemustaka?

Jawaban : pemustaka memberikan kritik dan saran kepada perpustakaan. Kritik dan saran tersebut dikumpulkan oleh layanan informasi. salah satu kritik yang diterima pustakawan dari pemustaka adalah kritik mengenai lambatnya siprus

8. Bagaimana pihak perpustakaan menanggapi kritik dan saran yang disampaikan oleh pemustaka?

Jawaban : kritik dan saran dihimpun dan dirapatkan untuk menindak lanjutinya.

Hasil wawancara pada pustakawan layanan sirkulasi peminjaman di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

1. Apa saja kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka dalam layanan sirkulasi peminjaman?

Jawaban : (1) layanan peminjaman koleksi buku maupun audio visual, (2) Shelving, (3) menyisihkan koleksi bermasalah, (4) membuat laporan dan statistic peminjaman, pengembalian, tendon, serta buku rusak, (5) layanan pengembalian, (6) layanan tendon.

2. Apa masalah yang dihadapi dalam melaksanakan layanan pemustaka?

Jawaban : (1) Peminjaman : mahasiswa memiliki pinjaman terlambat, kegiatan peminjaman tidak sesuai prosedur, koleksi tidak ditemukan, Shelving menumpuk. (2) pengembalian : Buku masih dalam status peminjaman karena salah procedure pengembalian, (3) Tandon : kesalahan shelving oleh petugas.

3. Apa upaya yang dilakukan dalam mengatasi masalah yang dihadapi dalam melaksanakan layanan pemustaka?

Jawaban : (1) bila masih memiliki pinjaman namun pemustaka merasa sudah mengembalikan, maka pemustaka diwajibkan mencari letak koleksi tersebut, bila hilang harus mengganti, (2) layanan memiliki minimal 2 petugas.

4. Apa strategi yang dilakukan untuk meningkatkan layanan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?

Jawaban : (1) memberi layanan yang baik dengan menjelaskan kesalahan pemustaka, (2) menjaga suasana kerja dengan rapi, teratur dan kerja yang cepat, (3) menjaga hubungan dengan petugas lain.

5. Apa pengalaman yang anda miliki selama di perpustakaan akan mempengaruhi strategi anda dalam meningkatkan layanan perpustakaan?

Jawaban : dalam melakukan strategi pustakawan dalam meningkatkan layanan perpustakaan pengalaman berpengaruh namun tidak dominan melainkan tergantung pada kemampuan adaptasi individu itu sendiri.

6. Apa evaluasi yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta mengenai pelaksanaan layanan pemustaka?

Jawaban : (1) evaluasi dilakukan melalui rapat yang dilakukan pengurus perpustakaan, dan (2) hasil dari penelitian.

7. Adakah kritik dan saran yang diberikan pemustaka yang berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan pemustaka?

Jawaban : pemustaka memberikan kritik dan saran kepada perpustakaan. Kritik dan saran tersebut dikumpulkan oleh layanan informasi. salah satu kritik yang diterima pustakawan dari pemustaka adalah kritik mengenai lambatnya siprus

8. Bagaimana pihak perpustakaan menanggapi kritik dan saran yang disampaikan oleh pemustaka?

Jawaban : kritik dan saran dihimpun dan dirapatkan untuk menindak lanjutinya.



Hasil wawancara pada pustakawan bagian TI di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

1. Apa saja kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka dalam bidang TI?

Jawaban : (1) mengelola jaringan, dan (2) memperbaiki komputer eror

2. Apa masalah yang dihadapi dalam melaksanakan layanan pemustaka?

Jawaban : (1) kurangnya SDM, dan (2) sulit mendapatkan onderdil/ sperpat MPS karna sudah terlalu tua

3. Apa upaya yang dilakukan dalam mengatasi masalah yang dihadapi dalam melaksanakan layanan pemustaka?

Jawaban : (1) mengajukan permintaan tambah pegawai, (2) mencari onderdil/ sperpat MPS lewat vendor.

4. Apa strategi yang dilakukan untuk meningkatkan layanan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?

Jawaban : (1) membuat inovasi baru berupa pembuatan aplikasi pengolahan bagi layanan serial dan tendon, (2) penambahan fasilitas berupa TV, dan (3) peremajaan di layanan peminjaman.

5. Apa evaluasi yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta mengenai pelaksanaan layanan pemustaka?

Jawaban : (1) evaluasi dilakukan melalui rapat yang dilakukan pengurus perpustakaan.

6. Adakah kritik dan saran yang diberikan pemustaka yang berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan pemustaka?

Jawaban : pemustaka memberikan kritik dan saran kepada perpustakaan.

Kritik dan saran tersebut dikumpulkan oleh layanan informasi.

7. Bagaimana pihak perpustakaan menanggapi kritik dan saran yang disampaikan oleh pemustaka?

Jawaban : kritik dan saran dihimpun dan dirapatkan untuk menindak lanjutinya.

Hasil wawancara pada pustakawan Layanan terbitan berseri (serial) di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

1. Apa saja kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka dalam layanan terbitan berseri?

Jawaban : (1) melayani terbitan berseri berupa Koran (harian), Jurnal dan majalah (harian, bulanan, semesteran, dan tahunan), (2) Membantu menemukan koleksi, (3) membuat laporan statistic pengunjung, koleksi masuk dan jumlah pengguna foto copy.

2. Apa masalah yang dihadapi dalam melaksanakan layanan pemustaka?

Jawaban : (1) sebagian koleksi jurnal internal Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga tidak dimiliki perpustakaan.

3. Apa upaya yang dilakukan dalam mengatasi masalah yang dihadapi dalam melaksanakan layanan pemustaka?

Jawaban : Perpustakaan menghimbau lembaga di lingkungan UIN untuk menyerahkan karya-karya jurnal ke perpustakaan.

4. Apa strategi yang dilakukan untuk meningkatkan layanan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?

Jawaban : (1) menawarkan bantuan dan (2) melakukan bimbingan,

5. Apa evaluasi yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta mengenai pelaksanaan layanan pemustaka?

Jawaban : (1) evaluasi dilakukan melalui rapat yang dilakukan pengurus perpustakaan.

6. Adakah kritik dan saran yang diberikan pemustaka yang berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan pemustaka?

Jawaban : pemustaka memberikan kritik dan saran kepada perpustakaan secara tertulis melalui kotak saran di depan informasi maupun melalui siprus.

7. Bagaimana pihak perpustakaan menanggapi kritik dan saran yang disampaikan oleh pemustaka?

Jawaban : kritik dan saran dihimpun dan dirapatkan untuk menindak lanjutinya.

Hasil wawancara pada pustakawan layanan tugas akhir di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

1. Apa saja kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka dalam layanan tugas akhir?

Jawaban : (1) peminjaman tugas akhir, (2) pengembalian tugas akhir, (3) shelving tugas akhir, (4) menerima koleksi baru tugas akhir, (5) membuat statistic pengunjung, (6) mengidentifikasi tugas akhir rusak, (7) menarik tugas akhir dan (8) bimbingan pemustaka.

2. Apa masalah yang dihadapi dalam melaksanakan layanan pemustaka?

Jawaban : (1) barkode skripsi susah discan, (2) Mahasiswa kurang paham menelusur opac, dan (3) koleksi dibawa keluar ruang baca tugas akhir tanpa sesuai prosedur peminjaman.

3. Apa upaya yang dilakukan dalam mengatasi masalah yang dihadapi dalam melaksanakan layanan pemustaka?

Jawaban : (1) pustakawan menyisihkan koleksi rusak dan langsung melaporkan secepatnya kepada bidang pemeliharaan, serta (2) pustakawan berusaha memberi penjelasan yang mudah dipahami pada pemustaka yang kurang paham dan (3) Pustakawan menegur pemustaka yang membawa koleksi keluar ruang baca koleksi.

4. Apa strategi yang dilakukan untuk meningkatkan layanan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?

Jawaban : (1) penarikan tugas akhir yang sudah lama (2008 ke bawah) untuk memberikan ruang pada koleksi baru, (2) bersikap ramah, senyum, membuat pemustaka dan petugas lain nyaman.

5. Apa pengalaman yang anda miliki selama di perpustakaan akan mempengaruhi strategi anda dalam meningkatkan layanan perpustakaan?

Jawaban : pustakawan yang sudah lama akan lebih menguasai tugas layanan dan mudah mengatasi masalah.

6. Apa evaluasi yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta mengenai pelaksanaan layanan pemustaka?

Jawaban : (1) evaluasi dilakukan melalui rapat yang dilakukan pengurus perpustakaan dan (2) evaluasi secara langsung dari kepala perpustakaan.

7. Adakah kritik dan saran yang diberikan pemustaka yang berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan pemustaka?

Jawaban : pemustaka memberikan kritik dan saran kepada perpustakaan. Kritik dan saran tersebut dikumpulkan oleh layanan informasi/ kotak saran.

8. Bagaimana pihak perpustakaan menanggapi kritik dan saran yang disampaikan oleh pemustaka?

Jawaban : kritik dan saran dihimpun dan dirapatkan untuk menindak lanjutinya. Bila membutuhkan pembenahan maka akan dilakukan pembenahan.

Hasil wawancara pada kepala kelompok pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

1. Apa kompetensi pustakawan yang dibutuhkan pustakawan layanan pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta?

Jawaban : Tidak ada spesifikasi tertentu

2. Apa masalah yang dihadapi dalam melaksanakan layanan pemustaka?

Jawaban : (1) Mahasiswa kurang paham dalam mensikapi alat layanan di layanan, (2) kartu mahasiswa luar tertinggal, (3) alat tidak berbunyi, (4) mahasiswa baca di dalam ruang koleksi tugas akhir, (5) tidak semua pemustaka paham cara penelusuran, (6) jurnal cetak belum lengkap

3. Apa strategi (upaya) yang dilakukan dalam mengatasi masalah yang dihadapi dalam melaksanakan layanan pemustaka?

Jawaban : (1) *Rolling*, (2) Pengadaan *e-book* dan *e-journal*, (3) *User education*,

4. Apa pengalaman yang anda miliki selama di perpustakaan akan mempengaruhi strategi anda dalam meningkatkan layanan perpustakaan?

Jawaban : pengalaman mempengaruhi strategi, dan ditunjang dengan kerja tim sehingga dapat meningkatkan layanan.

5. Apa evaluasi yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta mengenai pelaksanaan layanan pemustaka?

Jawaban : evaluasi dilakukan melalui rapat yang dilakukan pengurus perpustakaan

6. Adakah kritik dan saran yang diberikan pemustaka yang berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan pemustaka?

Jawaban : pemustaka memberikan kritik dan saran kepada perpustakaan.

Kritik dan saran tersebut dikumpulkan oleh layanan informasi/ kotak saran.

7. Bagaimana pihak perpustakaan menanggapi kritik dan saran yang disampaikan oleh pemustaka?

Jawaban : kritik dan saran dihimpun dan dirapatkan untuk menindak lanjutinya. Bila membutuhkan pembenahan maka akan dilakukan pembenahan. Dan kritik dan saran pemustaka langsung dijawab melalui facebook.

Hasil wawancara pada koordinator bidang layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

1. Apa masalah yang dihadapi dalam melaksanakan layanan pemustaka?

Jawaban : (1) Kekurangan sumber daya manusia professional, (2) kekurangan tenaga shelving, (3) kekurangan dana, (4) MPS, (5) loker kurang memadai, (6) mahasiswa kurang paham tugas pustakawan, (7) koleksi serial belum tercantum di opac, (8) tempat skripsi penuh, (9) bentuk skripsi yang tidak seragam, (10) shelving, dan (11) pelayanan tandon kurang maksimal.

2. Apa strategi (upaya) yang dilakukan dalam mengatasi masalah yang dihadapi dalam melaksanakan layanan pemustaka?

Jawaban : (1) memenuhi kebutuhan/ keinginan pemustaka, (2) buka layanan di jam istirahat, (3) menambah jam layanan, (4) Percepat *shelving* yang setelah dikembalikan, (5) *usereducation*, (6) Promosi melalui sosial media (facebook, instagram, twitter,), (7) melakukan pelayanan sesuai aturan yang berlaku, (8) pelatihan sumber daya manusia, dan (9) pengadaan *Part time*

3. Apa pengalaman yang pustakawan miliki selama di perpustakaan akan mempengaruhi strategi anda dalam meningkatkan layanan perpustakaan?

Jawaban : iya berpengaruh, ketika lama di perpustakaan mempengaruhi cara melayani, melayani tipe mahasiswa yang berbeda dengan cara yang berbeda cara interaksinya.

4. Apa evaluasi yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta mengenai pelaksanaan layanan pemustaka?

Jawaban : (1) kotak saran, (2) grup What app, dan (3) facebook

5. Adakah kritik dan saran yang diberikan pemustaka yang berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan pemustaka?

Jawaban : pemustaka memberikan kritik dan saran kepada perpustakaan. Kritik dan saran tersebut dikumpulkan oleh layanan informasi/ kotak saran. Melalui media sosial dan mahasiswa praktek.

6. Bagaimana pihak perpustakaan menanggapi kritik dan saran yang disampaikan oleh pemustaka?

Jawaban : langsung menanggapi yang melalui media sosial, dijawab di papan pengumuman, kritik dan saran dihimpun dan dirapatkan untuk menindak lanjutinya. Bila membutuhkan pembenahan maka akan dilakukan pembenahan.



Hasil wawancara pada pemustaka dari luar UIN di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta mengenai pelaksanaan layanan pemustaka?

1. Apa motivasi yang mendorong anda datang ke Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta?

Jawaban : saya mencari referensi/ literature skripsi kan saya sedang mengerjakan skripsi ya, jadi saya banyak membutuhkan sumber-sumber dari buku-buku maupun dari skripsi terdahulu.

2. Menurut anda apakah pelayanan yang diberikan oleh pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sudah memenuhi kebutuhan anda dalam mencari informasi atau koleksi yang anda butuhkan?

Jawaban : ya kalau menurut saya sih sudah ya, dengan pelayanan yang ramah dan fasilitas – fasilitas yang memadai saya yang notabene bukan mahasiswa UIN Sunan Kalijaga, jadi yan dengan adanya pelayanan dan fasilitas tersebut mempermudah saya mencari referensi buku yang diinginkan.

3. Apakah ada masalah yang anda hadapi saat menggunakan layanan pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta?

Jawaban : kalau masalah sih belum ada, ya Cuma pertama kali berkunjung itu masih agak bingung bagaimana step-step yang harus dilalui saat memasuki perpustakaan. Untungnya ada teman yang berkuliah di UIN, jadi membantu saya dalam mencari referensi buku yang dibutuhkan.

4. Apakah ada kritik yang perlu anda sampaikan mengenai layanan pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta?

Jawaban : kalau kritik sih belum ada

5. Apakah ada saran yang perlu anda sampaikan mengenai layanan pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta?

Jawaban : sarannya lebih diperhatikan system koneksi internetnya.



Catatan Lapangan

Tanggal	Kegiatan
13 Maret 2017	Mengurus Surat Ijin Riset dari Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
15 Maret 2017	Mendapatkan Surat Ijin Riset dari Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
30 Maret 2017	Menyerahkan Surat Ijin ke Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
4 April 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Mendapatkan Tanggapan Surat Ijin Riset dari Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta - Mendapatkan Surat Rekomendasi dari ketua kelompok pustakawan
5 April 2017	Menyerahkan Surat Rekomendasi kepada Informan (Pustakawan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta)
6 April 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Wawancara dengan informan (Pustakawan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan

	<p>Kalijaga Yogyakarta di layanan informasi)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observasi Partisipasi Pasif (layanan informasi) - Mendapatkan hasil penelitian
11 April 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Wawancara dengan informan (Pustakawan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta di layanan referensi) - Observasi Partisipasi Pasif (layanan referensi) - Mendapatkan hasil penelitian
12 April 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Wawancara dengan informan (Pustakawan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta di layanan sirkulasi pengembalian) - Observasi Partisipasi Pasif (layanan sirkulasi pengembalian) - Mendapatkan hasil penelitian
13 April 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Wawancara dengan informan (Pustakawan Perpustakaan

	<p>Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta di layanan sirkulasi peminjaman)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observasi Partisipasi Pasif (layanan sirkulasi peminjaman) - Mendapatkan hasil penelitian
16 April 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Wawancara dengan informan (Pustakawan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta di layanan teknologi informasi) - Observasi Partisipasi Pasif (layanan teknologi informasi) - Mendapatkan hasil penelitian
19 April 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Wawancara dengan informan (Pustakawan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta di layanan serial) - Observasi Partisipasi Pasif (layanan serial) - Mendapatkan hasil penelitian

4 Mei 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Wawancara dengan informan (Pustakawan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta di layanan tugas akhir) - Observasi Partisipasi Pasif (layanan tugas akhir) - Mendapatkan hasil penelitian
5 Mei 2017	Mencari data sekunder
24 Mei 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Wawancara dengan informan (Ketua Kelompok Pustakawan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta) - Mendapatkan hasil penelitian
30 Mei 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Wawancara dengan informan (pemustaka luar Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta) - Mendapatkan hasil penelitian
8 Juni 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Wawancara dengan informan (koordinator bidang layanan Perpustakaan Universitas Islam

	Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta) - Mendapatkan hasil penelitian
12 Juni 2017	Memberikan membercek pada informan



Foto Wawancara dan Kegiatan Observasi (Pengamatan)



Gambar.1 Menegur pemustaka



Gambar.2 membantu pemustaka masuk perpustakaan



Gambar.3 publikasi kegiatan perpustakaan



Gambar.4 Publikasi koleksi baru



Gambar.5 mengawasi absensi pemustaka



Gambar.6 Membimbing pemustaka luar menggunakan OPAC.



Gambar.7 Membantu pemustaka cek peminjaman koleksi



Gambar.8 membimbing Pemustaka mengembalikan mandiri



Gambar.9 Menyisihkan koleksi bermasalah



Gambar.10 Mengecek Gagal Pinjam



Gambar.11 Membimbing pemustaka prosedur peminjaman



Gambar.12 Proses Penggantian koleksi hilang



Gambar.13 Menyisihkan Koleksi bermasalah Dibagian Sirkulasi Peminjaman



Gambar.14 Kegiatan Kemas Ulang Layanan Referensi



Gambar.15 Kegiatan Kemas Ulang Layanan Referensi



Gambar.16 Wawancara dengan pustakawan Layanan Referensi



Gambar.17 Menjawab pertanyaan Pemustaka



Gambar 18. Pustakawan Membuat resume koleksi



Gambar.19 Pustakawan Mendampingi kunjungan pemustaka luar



Gambar.20 Pustakawan Membimbing Pemusta menggunakan e-resources



Gambar.21 Koleksi Tugas Akhir Yang disisihkan karena bermasalah



Gambar.22 Pustakawan melayani sirkulasi Koleksi Tugas Akhir



Gambar.23 Wawancara dengan pustakawan layanan Tugas Akhir



Gambar.24 Penyiangan Koleksi Tugas akhir tahun 2008 kebawah



Gambar.25 Wawancara dengan Pemustaka Luar UIN Sunan Kalijaga

*Curriculum Vitae***CURRICULUM VITAE****IDENTITAS DIRI**

Nama : Siwi Nur Rohmah
 Tempat, Tanggal Lahir : Ketapang, 04 April 1995
 Jenis Kelamin : Wanita
 Alamat Asal : Krajan RT 07 RW 03, taskombang, manisrenggo,
 klaten, Jawa Tengah
 Nama Orang tua
 • Bapak : Muhammad Duriyanto
 • Ibu : Lanjar
 Agama : Islam
 Kewarganegaraan : Warga Negara Indonesia (WNI)
 Status : Belum Menikah
 E-mail : siwi.rohmah4@gmail.com
 Facebook : Siwi Nur Rohmah (siwi_rohmah@yahoo.com)
 HP / WA : 085842061368
 BBM : D18E26C0

Pendidikan:

1. TK 'Aisyiyah Bustanul Athfal (1998-2001)
2. SD Negeri Pucung (2001-2007)
3. SMP Negeri 1 Ngemplak (2007-2010)
4. SMA Negeri 1 Ngemplak (2010-2013)
5. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2013-2017)