

**INOVASI LAYANAN SISTEM INTERAKTIF PEMUSTAKA  
(SISKA) DALAM PENINGKATAN LAYANAN  
PERPUSTAKAAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN  
KEARSIPAN KOTA YOGYAKARTA**



**Oleh :**

**Nurul Aidha Aminudin**

**NIM: 1420011005**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**TESIS**  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA  
Diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar *Magister of Arts*

Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies

Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi

**YOGYAKARTA**

**2018**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Aidha Aminudin  
NIM : 1420011005  
Jenjang : Magister  
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*  
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau hasil karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dari sumbernya.

Yogyakarta, 26 April 2018

Saya yang menyatakan,



Nurul Aidha Aminudin

NIM. 1420011005

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
**YOGYAKARTA**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Aidha Aminudin  
NIM : 1420011005  
Jenjang : Magister  
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*  
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

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

Yogyakarta, 26 April 2018

Saya yang menyatakan,



Nurul Aidha Aminudin

NIM. 1420011005

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI  
UJIAN TESIS**

Tesis berjudul

**INOVASI LAYANAN SISTEM INTERAKTIF  
PEMUSTAKA (SISKA) DALAM PENINGKATAN  
LAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS  
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA  
YOGYAKARTA**

Nama

: Nurul Aidha Aminudin

NIM

: 1420011005

Jenjang

: Magister (S2)

Program Studi  
Konsentrasi

: *Interdisciplinary Islamic Studies*  
Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosyah

Ketua/Penguji

: Ro'fah, S.Ag., BSW., MA., Ph.D



Pembimbing/Penguji : Dr. Anis Masruri, S.Ag., M.Si



Penguji : Dr. Nurdin Laugu, SS., MA.

diuji di Yogyakarta pada tanggal 22 Mei 2018

Waktu : 13.00 – 14.00 WIB

Hasil/Nilai : 82,66 / B+

Predikat Kelulusan : Memuaskan / Sangat Memuaskan / Cum Laude\*

\* Coret yang tidak perlu



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
PASCASARJANA

### PENGESAHAN

Tesis Berjudul : INOVASI LAYANAN SISTEM INTERAKTIF  
PEMUSTAKA (SISKA) DALAM PENINGKATAN  
LAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS  
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA  
YOGYAKARTA

Nama : Nurul Aidha Aminudin

NIM : 1420011005

Jenjang : Magister (S2)

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Tanggal Ujian : 22 Mei 2018

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Master of *Arts*  
(M.A)

Yogyakarta, 31 Mei 2018

Direktur,

Prof. Noorhaidi, MA., M.Phil., Ph.D.

NIP 19711207 199503 1 002 ✕

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.

Direktur Pascasarjana

UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta

*Assalamualaikum, Wr. Wb.*

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

### **Inovasi Layman Sistem Interaktif Pemustaka (SISKA) dalam Peningkatan Layman Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Karsipan Kota Yogyakarta**

Yang ditulis oleh:

Nama : Nurul Aidha Aminudin

NIM : 1420011005

Jenjang : Magister (S2)

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis ini sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar *Magister of Arts (M.A)*

*Wassalamualaikum, Wr. Wb.*

Yogyakarta, 26 April 2018

Pembimbing,

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

## INTISARI

**Nurul Aidha Aminudin (1420011005)**, "Inovasi Layanan Sistem Interaktif Pemustaka (SISKA) dalam Peningkatan Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta, Tesis Magister Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018".

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi layanan Sisitem Interaktif Pemustaka (SISKA) dalam peningkatan Layanan di Perpustakaan Kota Yogyakarta. Penelitian ini termasuk penelitian Kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan metode Observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di Lapangan. Dalam proses observasi peneliti melakukan pengamatan pada layanan yang disediakan oleh perpustakaan kota Yogyakarta dan mengamati Inovasi Layanan SISKA yang menjadi objek Penelitian. Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada beberapa informan yang mengetahui tentang Inovasi layanan SISKA , waawancara yang peneliti lakukan menggunakan pedoman wawancara untuk dapat mengetahui garis besar yang akan ditanyakan pada informan. Proses dokumentasi dilakukan peneliti untuk mengumpulkan dokumen data yang dibutuhkan untuk penelitian dan mengambil foto objek yang diteliti. dari hasil pengumpulan data dapat disimpulkan bahwa (1) Inovasi Layanan SISKA adalah Inovasi Layanan Sistem Interaktif Pemustaka. Layanan ini berisi tentang Layanan Kritik, saran dan Usulan buku yang dapat digunakan pemustaka untuk memberikan kritik, saran dan usulan bukunya kepada perpustakaan secara langsung; (2) Inovasi Layanan SISKA bermanfaat dalam peningkatan Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Kota Yogyakarta. Mengingat bahwa Pelayanan yang diberikan perpustakaan berorientasi pada kepuasan Pemustaka. Peningkatan layanan yang ditandai oleh meningkatnya angka kunjung dan peminjaman buku oleh pemustaka; (3) Suport dari Kepala Perpustakaan menjadi faktor pendukung utama dalam proses penerapan dan pelaksanaan Layanan SISKA. Faktor penghambat Inovasi Layanan SISKA adalah keterbatasan anggaran tahunan yang dimiliki oleh perpustakaan, adanya permintaan buku yang sangat mahal, juga keinginan pemustaka akan peningkatan sarana-prasarana membutuhkan dana yang tidak sedikit.

*Kata kunci: Inovasi Layanan, Layanan Perpustakaan, Perpustakaan Umum Daerah, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta*

## ABSTRAK

**Nurul Aidha Aminudin (1420011005)**, Innovation of Interactive System Service of Library (SISKA) in Library Service Enhancement at Library Service and Archives of Yogyakarta City, Master Thesis of Postgraduate Program UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018 ".

This study aims to determine the service innovation Sisitem Interaktif Pemustaka (SISKA) in improving the Service in Yogyakarta City Library. This research includes qualitative research. Data collection techniques used are the method of observation, interviews, and documentation conducted in the field. In the observation process the researcher observed the services provided by the Yogyakarta city library and observed the SISKA Innovation Service which became the object of Research. Then the researchers conducted interviews to some informants who know about SISKA service innovation, interviews that researchers do using interview guidelines to be able to know the outline to be asked to informants. Documentation process conducted by researchers to collect data documents needed for research and take photos of the object under study. from the results of data collection can be concluded that (1) SISKA Service Innovation is Innovation Interactive System Services Reader. This service contains Critical Services, suggestions and Suggestions of books that visitors can use to give their books, suggestions and book suggestions directly to the library; (2) SISKA Service Innovation is useful in improving Library Services in Yogyakarta City Library. Given that the services provided by libraries are oriented to the satisfaction of Readers. Improved service marked by increasing number of visits and borrowing of books by the user; (3) The support of the Head of the Library is a major supporting factor in the implementation and implementation of the SISKA Services. Inhibiting factors SISKA Service Innovation is the limitations of the annual budget held by the library, the demand for books is very expensive, also the desire pemustaka will increase facilities-infrastructure requires a lot of funds.

Keywords: *Service Innovation, Library Service, Local Public Library, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta*

**SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmatNya kepada kita sekalian. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Dalam penulisan tesis ini, penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini tidak terlepas dari peranan dari beberapa pihak baik yang telah memberikan dukungan moral maupun material, arahan dan semangat kepada penulis. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Noorhaidi MA., M.Phil., Ph.D., selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Ro'fah, S.Ag., BSW., MA. selaku Pengaji 1 dan Ketua Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Dr. Anis Masruri, S.Ag., MIP. selaku pembimbing yang bersedia meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran untuk membimbing penulis menyelesaikan tesis ini.
4. Bapak Sujatno Pertomo selaku Administrator Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* yang telah banyak membantu dalam administrasi dan persuratan penulis.
5. Bapak Wahyu Hendratmiko, SH., MM. Selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kerasipan Kota Yogyakarta.
6. Bapak Aminudin dan Ibu Siti Budiyati tercinta, yang telah memberikan segala sesuatu untuk ananda, dukungan serta doa yang selalu dipanjatkan, tak akan bisa digantikan dengan apapun.
7. Kepada Bapak Ibu mertua ku, yang telah memberikan support dukungan dan doanya.
8. Mas Rizqa Gardha Mahendra, suamiku tersayang terimakasih sudah membebarkan suport dan selalu mengingatkan agar segera menyelesaikan kewajiban yang tertunda bertahun-tahun (Tesis).

9. Dzikrina Izzah Mahendra, anak perempuanku yang mamah cintai, terimakasih atas pengertiannya ya nok. Selesai tesis ini mamah jadi 100% buat dzizi.
10. Adiku Nuril Irza dan ke empat adik ipar ku yang selalu memberikan dukungan dan suportnya.
11. Seluruh sahabat Program Studi Ilmu Perpustakaan Kelas Non Reguler B: Mommy Silvi, Mas Mursyid, Mas Munir, Ema, Mas Budi, Babe Yuli, Pak Wardi, Iqbal, Pak Kapid, Atin, dan Thoriq terimakasih.
12. Teman-teman seperjuangan bekerja dari 2013-2017 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta khususnya teman-teman bagian layanan, terimakasih untuk suportnya selama peneliti menjalani perkuliahan sambil bekerja. Terimakasih atas Tim yang solid.

Penulis tidak mungkin mampu membala segala budi baik yang telah beliau-beliau berikan, namun rasa terimakasih teriring doa yang mampu penulis haturkan, semoga seluruh amal kebaikan mereka mendapatkan balasan dan berkah berlimpah dari Allah SWT. Akhirnya penulis berharap semoga seluruh rangkaian huruf, kata, dan kalimat dalam tesis ini dapat bermanfaat, Aamiin. Penulis menyadari akan adanya kekurangan dalam penyusunan tesis ini, namun kiranya tesis ini dapat bermanfaat untuk semua kalangan.

Yogyakarta, April 2018

Nurul Aidha Aminudin

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN DIRETUR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DEWAN PENGUJI.....</b>	<b>v</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>

## BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kajian Pustaka .....	8
E. Kerangka Teoritik .....	11
1. Pelayanan Publik .....	11
2. Inovasi Pelayanan Publik.....	15
3. PERMENPAN No. 19 Tahun 2016 sebagai Landasan Inovasi Pelayanan Publik.....	18
F. Metode Penelitian .....	19
1. Jenis Penelitian .....	19
2. Subjek dan Objek Penelitian.....	19
3. Informan Penelitian .....	20
4. Waktu dan Tempat Penelitian.....	22
5. Instrumen Penelitian .....	22
6. Teknis Pengumpulan Data.....	23

7. Analisis Data Penelitian.....	26
8. Uji Keabsahan Data .....	29
G. Sistematika Pembahasan .....	31

## **BAB II GAMBARAN UMUM**

A. Sejarah .....	33
B. Visi Misi .....	36
C. Tugas dan Fungsi .....	36
D. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan .....	37
E. Profil singkat Pejabat .....	38
F. Perpustakaan.....	39
G. Layanan Perpustakaan .....	40
H. Program Perpustakaan .....	49
I. Pembinaan Perpustakaan .....	49
J. Fasilitas Perpustakaan .....	49

## **BAB III PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

<b>A Latar Belakang Inovasi Layanan SISKA</b>	
1 Faktor-Faktor yang Melatar Belakangi Inovasi Layanan SISKA .....	<b>54</b>
2 Pembentukan Inovasi Layanan SISKA .....	<b>60</b>
3 Hukum dan Peraturan yang Membawahi Layanan SISKA .....	<b>62</b>
<b>B Penerapan Inovasi Layanan SISKA</b>	
1 Penerapan Inovasi Layanan SISKA .....	<b>64</b>
2 Alur Inovasi Layanan SISKA .....	<b>68</b>
3 TIM Inovasi Layanan SISKA .....	<b>72</b>
4 Anggaran Inovasi Layanan SISKA .....	<b>76</b>
5 Komponen Inovasi Layanan SISKA .....	<b>77</b>
6 Sistem yang diterapkan untuk Mengevaluasi Kgiatan Inovasi Layanan SISKA .....	<b>82</b>
<b>C Manfaat Inovasi Layanan SISKA</b>	
1 Manfaat bagi Layanan Perpustakaan .....	<b>83</b>
2 Manfaat dalam Pengembangan Koleksi Buku.....	<b>94</b>
3 Manfaat bagi Pemustaka .....	<b>96</b>
<b>D Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Layanan SISKA</b>	
1 Faktor Pendukung .....	<b>97</b>
2 Faktor Penghambat .....	<b>98</b>

<b>E Inovasi Layanan SISKA</b>	<b>100</b>
--------------------------------	------------

**BAB IV PENUTUP**

<b>A Kesimpulan .....</b>	<b>105</b>
<b>B Saran .....</b>	<b>107</b>

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>112</b>



## **Daftar Tabel**

Tabel 1.1 Kriteria Inovasi Layanan Publik, 3.

Tabel 2.1 Profil Singkat Pejabat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta, 39.

Tabel 2.2 Jadwal Layanan Perpustakaan Kota Yogyakarta, 38.

Tabel 3.1 Daftar Tim Inovasi Layanan SISKA Tahun 2015 Kantor Arsip DanPerpustakaan Daerah Kota Yogyakarta, 68.



## **Daftar Gambar**

Gambar 1.1 Analisis Data Kualitatif Model Interaktif (Interaktif Model) Matter B.

Miles Dan A. Michael Huberman, 28.

Gambar 2.1 Perpustakaan Kota Yogyakarta (Gedung Pertama), 34

Gambar 2.2 Perpustakaan Kota Yogyakarta (Gedung Sekarang), 34.

Gambar 2.3 Koleksi Sirkulasi, 48.

Gambar 2.4 Koleksi Referensi, 48.

Gambar 2.5 Wifi Area, 49.

Gambar 2.6 Layanan Komputer Internet, 49.

Gambar 2.7 Ruang Anak

Gambar 2.8 Ruang Audio Visual

Gambar 2.9 Ruang Pertemuan

Gambar 2.10      Mushola

Gambar 2.11      Gazebo Perpustakaan

Gambar 2.12      Shekter Perpustakaan

Gambar 3.1 Form Layanan SISKA

Gambar 3.2 Layanan SISKA Dengan Media Twitter

Gambar 3.3 Layanan SISKA Dengan Media Instagram

Gambar 3.4 Layanan SISKA Dengan Media Facebook

Gambar 3.5 Kotak Laysnan SISKA

Gambar 3.6 Papan Interaksi Layanan SISKA

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Peningkatan pelayanan publik merupakan muara dari pelaksanaan reformasi birokrasi. Harapan dari masyarakat yang terus meningkat menjadikan acuan bagi pemerintah untuk memperbaiki pelayanan serta meningkatkan kapasitas sumber daya manusia aparatur pelayanan. Untuk itu, menghadapi kondisi yang demikian maka pemerintah melakukan percepatan peningkatan pelayanan dengan cara mendorong tumbuhnya model inovasi yang dapat menginspirasi, menjadi contoh dan dapat ditiru.

Inovasi di sektor publik menjadi kajian menarik di negara-negara maju, mengingat, bahwa persaingan dan perkembangan perubahan sosial dan tuntutan dari masyarakat yang semakin kompleks. Dimana persaingan antar lembaga penyedia layanan semakin meningkat dan berpengaruh satu dengan yang lainnya. Inovasi dalam sektor publik dilakukan melalui penciptaan ide atau gagasan baru terhadap pelayanan publik dan melalui proses adopsi terhadap inovasi yang ada. Pembangunan inovasi pelayanan publik merupakan upaya untuk menjaring dan menumbuhkan pengetahuan serta trobosan dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik<sup>1</sup>.

Berbagai inovasi mengenai pelayanan sudah banyak dilakukan oleh sebagian besar instansi pemerintahan yang menyediakan pelayanan

---

<sup>1</sup> Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*, 3.

publik. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik, mudah dan terjangkau. Juga menjadi jawaban kepercayaan masyarakat terhadap kinerja sumber daya manusia instansi pelayanan publik.

Dewasa ini inovasi layanan pada sektor publik ramai diperbincangkan di kalangan pemerintah, BUMN, BUMD dan organisasi lainnya. Untuk itu Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia melaksanakan gerakan satu instansi satu inovasi guna mempercepat peningkatan kualitas layanan publik, kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik Negara dan badan usaha milik daerah diwajibkan menciptakan minimal satu inovasi pelayanan publik setiap tahun.

Selain itu penyelenggara pelayanan publik harus diawasi, dan salah satu cara untuk mengawasinya menurut KEMENPAN no 63 tahun 2004 adalah pengawasan dari masyarakat yang berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan atau kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk mencapai tujuan penyelenggaraan layanan publik yang berkualitas, dibutuhkan keterlibatan masyarakat untuk ikut mengontrol, mengkritisi, dan memberikan masukan. Perpustakaan sebagai penyelenggara layanan publik dibidang pengelolaan informasi dan bahan pustaka harus mampu memahami karakter sekaligus kebutuhan masyarakat akan informasi yang mereka inginkan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta yang pada saat itu masih bernama Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta pada tahun 2015 menyelenggarakan kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan selanjutnya. Setelah dilakukan survey terhadap pemustaka, diperoleh angka IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sebesar 76,43. Angka tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Yogyakarta termasuk dalam kategori B dengan kinerja unit pelayanan termasuk Baik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pemustaka menilai bahwa layanan Perpustakaan Kota telah sesuai dengan harapan mereka. Hal-hal yang masih perlu ditingkatkan, berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh pemustaka, antara lain kenyamanan lingkungan layanan perpustakaan yang saat ini dinilai masih kurang<sup>2</sup>. Kenyamanan lingkungan yang dimaksud terdiri dari sarana prasarana dan fasilitas yang disediakan untuk perpustakaan, yang dianggap oleh masyarakat masih belum sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pemustaka.

Setiap unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam

---

<sup>2</sup> Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta , [http://arsipdanperpustakaan.jogjakota.go.id/detail\\_berita.php?view\\_id=160&location\\_of=3](http://arsipdanperpustakaan.jogjakota.go.id/detail_berita.php?view_id=160&location_of=3) , diakses tanggal 05 Sepetember 2017.

pemberian pelayanan sesuai dengan kewenangannya. Untuk menampung pengaduan tersebut, unit pelayanan menyediakan loket/kotak pengaduan.

Untuk itu Perpustakaan Kota Yogyakarta sudah banyak melakukan berbagai inovasi layanan yang semua bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan meningkatkan pelayanan perpustakaan kepada masyarakat. Perpedoman pada UU no 25 Th 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengabdian masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi<sup>3</sup>. Dari hasil IKM dan berpedoman pada Undang-undang itulah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta membentuk inovasi yaitu Inovasi Layanan SISKA sebagai salah satu implementasi dari pengelolaan pengaduan masyarakat. Inovasi ini bertujuan untuk menampung keluhan, kritik, saran, serta usulan buku dari para pengunjung.

Inovasi layanan SISKA ini merupakan layanan Sistem Interktif pemustaka yang dapat digunakan masyarakat pengguna perpustakaan untuk berkomunikasi dengan Perpustakaan Kota Yogyakarta. Pemustaka dapat menyampaikan usulan buku maupun kritik dan saran melalui form tercetak yang telah disediakan di *front office*, selain itu juga dapat dilakukan melalui buku tamu pada Komputer OPAC, atau melalui website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta

---

<sup>3</sup> Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik* (Jakarta, 2005), 12.

perpustakaan.jogjakota.go.id. layanan ini di harapakan dapat menjadi sarana bagi pemustaka dalam menyampaikan aspirasi demi kemajuan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan terhadap pemustaka.<sup>4</sup>

Inovasi Layanan SISKA ini di bentuk pada awal tahun 2016, digagas oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta. Sejak dibentuknya Inovasi layanan SISKA hingga sekarang belum pernah diadakan evaluasi tersendiri terhadap Inovasi Layanan SISKA. Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk mengambil penelitian tentang Inovasi Layanan SISKA yang bertujuan untuk megevaluasi Inovasi Layanan SISKA.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia mengeluarkan Peraturan Menteri Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik karena untuk melaksanakan gerakan satu instansi satu inovasi guna mempercepat peningkatan kualitas layanan, agar terciptanya inovasi pelayanan publik dilingkungan pemerintahan maka diselenggarakan kompetensi inovasi pelayanan publik. Peneliti menggunakan PERMENPAN tentang inovasi pelayanan publik untuk mengevaluasi inovasi yang sudah dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta.

---

<sup>4</sup> Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta. Dalam <http://arsipdanperpustakaan.jogjakota.go.id/>, diakses tanggal 5 Mei 2017.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah pada penelitian ini meliputi:

1. Faktor apa sajakah yang melatar belakangi Inovasi Layanan SISKA di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta?
2. Bagaimanakah penerapan Inovasi Layanan SISKA di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Yogyakarta?
3. Bagaimana manfaat Inovasi Layanan SISKA dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta?
4. Apakah faktor yang menjadi pendukung dan penghambat Inovasi Layanan SISKA di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta?

## **C. Tujuan dan Kegunaan**

### **1. Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah dapat diketahui tujuan dari penelitian ini, antara lain:

- a. Mengetahui Faktor yang menjadi latar belakang Inovasi Layanan SISKA di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta.
- b. Mengetahui penerapan Inovasi Layanan SISKA di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta.

- c. Mengetahui manfaat dari layanan inovasi SISKA dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta.
- d. Mengetahui faktor kendala dan pendukung Inovasi Layanan SISKA di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta.

## 2. Kegunaan

- a. Diharapkan dengan diadakannya penelitian ini, dapat digunakan untuk memutuskan kebijakan dalam pengembangan dan peningkatan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Yogyakarta.
- b. Diharapkan dengan adanya penelitian ini, dapat di gunakan untuk mengembangkan, memperbaiki dan mengoptimalkan Inovasi Layanan SISKA di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Yogyakarta.

## D. Kajian Pustaka

Penelitian mengenai Inovasi Layanan telah dilakukan oleh peneliti lain dengan objek atau sasaran yang berbeda, berikut penulis paparkan 3 penelitian yang berhubungan dengan Inovasi Layanan.

Penelitian pertama dilakukan oleh Maulana Arief Prawira, Irwan Noor dan Farida Nurani yang diterbitkan dalam Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 2, No. 4. Membahas mengenai Inovasi Layanan (Studi Kasus *Call Center SPGDT 119* sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta). Dalam meningkatkan kualitas pelayanan

di bidang kesehatan, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan inovasi layanan *Call Center* SPGDT 119. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa inovasi dan kualitas layanan *Call Center* SPGDT 119. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif dengan model interaktif. Hasil penelitian menunjukan bahwa *Call Center* SPGDT 119 adalah inovasi proses pemberian layanan gawatdarurat kepada masyarakat karena memberikan cara baru dalam pelayanannya. Layanan ini berkualitas baik. Selain ini layanan ini memiliki kelebihan dibandingkan dengan layanan lainnya, yaitu kemudahan akses layanan dengan menelepon secara langsung 119 serta proses pemberian layanan 24 jam selama 7 hari. Saran yang diberikan adalah perlunya menjadikan *Call Center* SPGDT 119 sebagai system gawat darurat secara nasional dengan bekerja sama dengan pihak kepolisian dan Pemadam Kebakaran, dan menjaga kualitas layanan melaui evaluasi kinerja setiap dua pekan sekali.<sup>5</sup>

Penelitian kedua dilakukan oleh Maria Agustini Permata Sari yang diterbitkan pada Jurnal Borneo Administrator Vol. 10 No. 2 tahun 2014. Membahas tentang Inovasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya. Sebagai daerah yang masih terhitung baru, Kabupaten Kubu Raya sudah berhasil melaksanakan pelayanan publik yang baik khususnya di bidang perijinan, hal ini dibuktikan antara lain dengan diraihnya berbagai penghargaan dan meningkatnya tren realisasi ijin yang diterbitkan oleh Badan Penanaman

---

<sup>5</sup> Arief Prawira, Maulana Irwan Noor, Farida Nuraidi, "Inovasi Layanan (Studi Kasus *Call Center* SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta)," *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 2., No. 4, 715-721.

Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) setiap tahunnya. Studi ini bertujuan untuk mengetahui inovasi apa saja yang sudah dilakukan oleh BPMPT Kabupaten Kubu Raya serta untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang menjadi pendorong maupun penghambat terjadinya inovasi tersebut. Studi ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan kepala BPMPT serta data sekunder. Hasil studi ini menyimpulkan bahwa inovasi yang sudah dilakukan oleh BPMPT Kubu Raya adalah penyederhanaan jumlah ijin, pembatasan calo perijinan BPMPT dalam memperbaiki kualitas layanan perijinan, serta sumber daya manusia BPMPT yang memiliki semangat kerja tinggi. sedangkan masalah yang menjadi faktor penghambat lahirnya inovasi adalah mutasi pegawai.<sup>6</sup>

Penelitian Ketiga dilakukan oleh Nurul Hida yang diterbitkan pada Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Volum 2, Nomor 1, Januari 2014. Membahas tentang Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini berupaya untuk mengungkap dan memahami fenomena yang terjadi. Inovasi layanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II mengarah pada inovasi proses. Di mana inovasi produk dan proses yang ada di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II berupa Komputerisasi Layanan Pertahanan, *Quick Service, LANTUM, Saturday Open/ Weekend Service, One Day*

---

<sup>6</sup> Agustina Permata Sari, Maria, "Inovasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya," *Jurnal Borneo Administrator.*, Vol. 10, No. 2 (2014), 214-233.

*Service, LARASITA, Layanan Informasi Online. Kualitas pelayanan di Kantor Pertahanan Kota Surabaya II sudah cukup baik, namun ketersediaan sarana informasi pelayanan yang masih kurang. Daya tanggap petugas pemberi layanan sudah cukup cepat dan tanggap tetapi belum diimbangi dengan kemampuan yang cukup di mana Sumber Daya Manusia di nilai masih kurang dan perlu dikembangkan. Sebaiknya Kantor Pertanahan Kota Surabaya II mengupayakan pengembangan/menambahkan variasi inovasi layanan pertanahan secara terus menerus. Penambahan dan pelaksanaan inovasi layanan yang baru. Pemebenaran sarana dan fasiltas fisik maupun pendukung dari Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya.*<sup>7</sup>

Dalam penelitian yang peneliti lakukan membahas tentang "Inovasi Layanan Sistem Interaktif Pemustaka (SISKA) dalam Peningkatana Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta". dengan demikian nampak bahwa penelitian ini tidak sama dengan penelitian yang terdahulu karena subjek penelitian, daerah penelitian dan tempat penelitiannya berbeda. Namun terdapat kesamaan dari penelitian terdahulu adalah melakukan penelitian tentang Inovasi Layanan.

---

<sup>7</sup> Hilda Nurul, "Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kulaitas Pelayanan di Kantor Pertahanan Kota Surabaya II ", *Jurnal Kebijakana dan Manajemen Publik*, Vol. 2, No. 1 (2014).

## **E. Kerangka Teori**

### **1. Pelayanan Publik**

#### **a. Definisi Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>8</sup>

Selain definisi pelayanan publik diatas keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara juga mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan/ atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>9</sup>

#### **b. Unsur-unsur Pokok Pelayanan Publik**

Terdapat empat unsur dalam proses pelayanan publik, yaitu:<sup>10</sup>

- 1) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam

---

<sup>8</sup> Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik* (Jakarta, 2005).

<sup>9</sup> Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 Tahun 2003*.

<sup>10</sup> Barata, Atep Adya, *Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan* (Jakarta: PT Elex Media Koputindo Gramedia, 2014), 11.

bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa (*services*).

- 2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen atau kostumer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- 3) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- 4) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan/atau jasa yang mereka nikmati.

Selain empat unsur diatas, adapun faktor lain yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu 1) Koleksi; 2) Staf/Pustakawan; 3) Program; 4) Fasilitas; 5) Layanan Online; 6) *Accessibility*<sup>11</sup>

### c. Prinsip Pelayanan Publik

Instansi atau organisasi pemberi pelayanan publik harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai.

---

<sup>11</sup> Kyung-Jae Bae dan Sung-jong Cha. *Analysis of the Factors Affecting the Quality of Service in Public Libraries in Korea*. Jurnal of Librarianship and information Science 2015, Vol. 47(3), 173-186

Untuk itu penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:<sup>12</sup>

1) Kesederhanaan

Prosedur Pelayanan tidak berbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa.
- c. Rincian biaya dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi

Produk layanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

---

<sup>12</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), 21-23.

6) Tanggung Jawab

Pimpinan dan penyelenggara pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa.

7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sistem TI dan telekomunikasi.

8) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi pelayanan mudah dijangkau dan mudah dalam memanfaatkan sistem TI dan telekomunikasi.

9) Kedisiplinan

Pemberi pelayanan harus disiplin, sopan, dan ramah

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi sarana pendukung pelayanan seperti parkir, kamar mandi, dll.

## 2. Inovasi Pelayanan Publik

### a. Definisi Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/ modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu

penemuan baru, melainkan pula mencakup satu pendekatan baru bersifat kontekstual baik berupa inovasi pelayanan publik hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.<sup>13</sup>

b. Kriteria Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung<sup>14</sup>.

Inovasi pelayanan publik harus memiliki kriteria sebagai berikut:<sup>15</sup>

Tabel 1.1 Kriteria Inovasi Pelayanan Publik

KRITERIA	DESKRIPSI
Memperkenalkan Pendekatan Baru	Memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.
Produktif	Memberikan bukti hasil implementasi.
Berdampak	Memberikan manfaat terhadap peningkatan atau perubahan kondisi dan sebagai daya

<sup>13</sup> Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia no 19 Tahun 2016 tentang Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017.*

<sup>14</sup> Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.*

<sup>15</sup> *Ibid.*

	ungkit terhadap percepatan peningkatan kualitas.
Berkelanjutan	Memberikan jaminan bahwa inovasi pelayanan publik terus dipertahankan, diimplementasikan, dan dikembangkan dengan dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan.

### c. Jenis Inovasi dalam Sektor Publik

Terdapat tiga jenis inovasi dalam sektor publik yaitu<sup>16</sup>:

- 1) *Incremental innovation to radical innovation* (ditandai oleh tingkat perubahan, perbaikan incremental)
- 2) *Top down innovation to bottom-up innovation* (ditandai oleh mereka yang mengawali proses dan mengarah kepada perubahan perilaku dari top manajemen atau oragnisasi atau institusi di dalam hirarki, bermakna dari para pekerja di tingkat bahwa seperti pegawau negeri, pelayanan masyarakat, dan pembuat kebijakan di level menengah)
- 3) *Needs led innovation and efficiency-led innovation* (ditandai apakah inovasi proses telah diawali untuk menyelesaikan masalah spesifik atau agar produk, layanan, atau prosedur yang sudah ada lebih efisien)

---

<sup>16</sup> Halversen dkk dalam Sangkala, *Innovation Governance Konsep dan Aplikasi* (Surabaya: Capiya Publishing, 2014), 30.

### **3. PERMENPAN No. 19 Tahun 2016 sebagai Landasan Inovasi Layanan Publik**

PERMENPAN Nomor 19 Tahun 2016 merupakan peraturan menteri yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tentang Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017.

Inovasi Pelayanan Publik dikelompokan ke dalam empat kategori, yaitu<sup>17</sup>:

- 1) Tata Kelola pemerintahan, meliputi salah satu atau lebih unsure partisipasi, akuntabilitas, transparasi, efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, kualitas regulasi, penegakan hukum, ketertiban sosial, dan control terhadap korupsi dalam pelayanan publik.
- 2) Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 3) Perbaikan kesejahteraan sosial dalam penyelesaian masalah-masalah sosial.

---

<sup>17</sup> Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia no 19 Tahun 2016 tentang Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017*, 9.

- 4) Pelayanan langsung kepada masyarakat yaitu pelayanan yang dilaksanakan melalui kontak langsung dengan masyarakat yang manfaatnya dirasakan langsung.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang pengumpulan datanya dilakukan di lapangan, seperti di lingkungan perpustakaan. Jenis penelitian ini tergolong penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif dinamakan sebagai metode baru karena popularitasnya belum lama, dinamakan metode artistik karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut sebagai metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan. Metode ini sering juga disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*)<sup>18</sup>.

## **G. Subjek dan Obyek Penelitian**

Mengemukakan bahwa subjek adalah benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat dan yang dipermasalahkan yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah orang (informan atau narasumber) yang dipilih secara sengaja pada awal penelitian dan

---

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2011), 7.

kemudian mungkin saja dikembangkan penulis dilapangan<sup>19</sup>.

Narasumbernya (informan) adalah TIM Inovasi Layanan SISKA.

Dalam penelitian kualitatif jumlah informan tidak ditentukan terlebih dahulu karena dalam proses pengumpulan data bila tidak ditemukan variasi informasi, maka penulis dapat langsung mencari informasi baru sampai hasil yang diperoleh sesuai yang dibutuhkan. Dalam proses pengumpulan data jika tidak ditemukan lagi variasi informasi atau telah mencapai titik jenuh, maka penulis tidak lagi mencari informasi baru dan proses pengumpulan informasi dianggap selesai. Pada penelitian kualitatif, peneliti memasuki situasi sosial tertentu, melakukan observasi dan wawancara kepada orang-orang yang dipandang tahu tentang situasi sosial tersebut. Penentuan sumber data pada orang yang diwawancara dilakukan secara *purposive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu<sup>20</sup>.

Obyek penelitian ini adalah Evaluasi Inovasi Layanan SISKA di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Yogyakarta.

## 2. Informan Penelitian

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif tidak dikenal adanya populasi dan sampel. Subjek penelitian

---

<sup>19</sup> Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2000), 6.

<sup>20</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2011), 216.

yang telah tercermin dalam fokus penelitian ditentukan secara sengaja. Subjek penelitian ini menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informan penelitian ini meliputi beberapa macam, seperti : 1) informan kunci (*key informant*), yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informan pokok yang diperlukan dalam penelitian, 2) informan utama, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, 3) informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang di teliti<sup>21</sup>.

Informan pokok pada penelitian ini adalah Kepala Dinas Perpustakan dan Arsip Kota Yogyakarta. Kepala Dinas dipilih menjadi informan pokok karena dianggap tahu informasi tentang Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Yogyakarta dan mengetahui berbagai informan utama yang diperlukan dalam penelitian ini. Informan utama dalam penelitian ini adalah kepala seksi bidang pengembangan perpustakaan yaitu, Bapak Triyanta dan Ibu Nur Lia sebagai kepala seksi pelayanan karena mereka dianggap mengetahui dan terlibat langsung dalam subyek yang diteliti. Kemudian yang menjadi informan tambahan pada penelitian ini adalah TIM Inovasi Layanan SISKA, TIM SISKA menjadi menjadi inofrmasn tambahan karena yang dianggap tau semua informasi tentang Inovasi layanan SISKA. Sedangkan yang menjadi

---

<sup>21</sup> Bagong Suyanto dan Sutinah, *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan* (Jakarta: Kencana, 2006), 171-172.

informan tambahan adalah pemustaka yang pernah menggunakan Inovasi layanan SISKA.

### **3. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian dilakukan dengan mengambil lokasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Yogyakarta. Berlokasi di Jln Suroto No 9 Kotabaru Yogyakarta. Pelaksanaan penelitian mulai dari Akhir bulan Agustus 2017 sampai dengan bulan Januari 2018. untuk proses pengambilan data dan dilanjutkan dengan pengolahan data dan analisis data.

### **4. Instrumen Penelitian**

Menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga mudah diolah. Dengan instrumen ini, maka dapat dikumpulkan data sebagai alat untuk menyatakan besaran atau prosentasi yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif<sup>22</sup>.

Menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu, peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti

---

<sup>22</sup> Arikunto, *Prosedur Penelitian*, 160.

kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun kelapangan.

Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen adalah sebagai berikut:

- a. Validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif.
- b. Penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti.
- c. Kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian<sup>23</sup>.

Dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti sendiri namun, selanjutnya setelah fokus penelitian jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Instrumen observasi adalah *list*, instrumen wawancara adalah pedoman pertanyaan wawancara dan instrumen dokumentasi (kamera dan alat rekam).

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan instrumen penelitian berupa *list* dalam melakukan observasi dan pedoman pertanyaan wawancara dalam melakukan wawancara kepada Informan, dan dokumentasi menggunakan kamera dan alat rekam *voice note* di *Handphone*.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi, yaitu teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai sumber yang telah ada. Peneliti

---

<sup>23</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, 222.

menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

### **a. Metode Observasi**

Metode observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematis atas fenomena-fenomena yang diteliti<sup>24</sup>. Observasi yang pertama kali peneliti lakukan adalah untuk mengetahui Inovasi Layanan yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Yogyakarta. Setelah itu peneliti juga melakukan pengamatan pada Inovasi Layanan SISKA yang ada di Perpustakaan Kota Yogyakarta.

### **b. Metode Wawancara**

Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu<sup>25</sup>.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Penulis dalam hal ini menggunakan jenis wawancara semiterstruktur. Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, di mana pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara

---

<sup>24</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Reaserch* (Yogyakarta: ANDI, 2014), 151.

<sup>25</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, 231.

terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya<sup>26</sup>.

Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informasi yang dianggap mengetahui dan berinteraksi langsung dengan subyek yang diteliti. Peneliti juga melakukan wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara, pedoman wawancara ini berfungsi sebagai penuntun atau garis besar dari informasi apapun yang peneliti butuhkan. Dari pedoman wawancara ini yang akan dikembangkan secara lebih mendalam pada saat wawancara.

### c. Metode Dokumentasi

Menyatakan bahwa dokumentasi, yaitu cara mendapatkan data mengenai suatu hal atau variabel yang berupa catatan, transkripsi, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya<sup>27</sup>. Metode dokumentasi ini digunakan untuk melengkapi data yang tidak diperoleh dengan teknik sebelumnya, yaitu dengan cara mencatat atau menyalin bahan-bahan berupa gambaran umum Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Yogyakarta. Tugas pokok dan fungsi, visi dan misi, struktur organisasi, sarana dan prasarana, serta gambaran umum Inovasi Layanan SISKA, sejauhmana inovasi

---

<sup>26</sup> *ibid*, 233.

<sup>27</sup> Arikunto, *Prosedur Penelitian*, 136.

layanan SISKA berjalan, dan juga kendala-kendala yang ada pada Inovasi Layanan SISKA tersebut.

## 6. Analisis Data Penelitian

Memberikan pengertian analisis data yaitu proses mengatur urutan data, mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data<sup>28</sup>.

Menyatakan bahwa analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun kelapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian<sup>29</sup>.

Dalam proses analisis data, penelitian ini dilakukan dengan mengikuti analisis data kualitatif berdasarkan model Mattew B. Miles dan A. Michael Huberman. Menurut mereka ada tiga langkah pokok, yaitu sebagai berikut<sup>30</sup>:

### a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Dalam mereduksi data, peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, kalau peneliti dalam melakukan penelitian,

<sup>28</sup> J. Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006), 280.

<sup>29</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, 245.

<sup>30</sup> *Ibid*, 246-252.

menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data.

Data-data yang didapat pada waktu peneliti mengumpulkan data akan dikategorikan berdasarkan beberapa tema, kemudian dari data yang sudah dikategorikan tersebut dilihat mana yang sesuai berdasarkan tujuan penelitian.

#### b. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research daa in the past has been narrative text*”. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif<sup>31</sup>.

Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut. Selanjutnya disarankan, dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa, grafik, matrik, *network* (jejaring kerja) dan *chart*.

---

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*,

Peneliti melakukan penyajian data dengan mendeskripsikan hasil penelitian dan menyalin ulang hasil wawancara yang sudah direkam dengan alat rekam agar lebih mudah dalam memahami data yang sudah di dapat dari hasil penelitian.

c. Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion and Verification*)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kasual atau interaktif, hipotesis atau teori.

Peneliti membuat kesimpulan dari informasi yang ada di lapangan kemudian diolah menjadi data yang menghasilkan sebuah informasi baru atau teori baru, yang dapat bermanfaat bagi peningkatan layanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Yogyakarta.

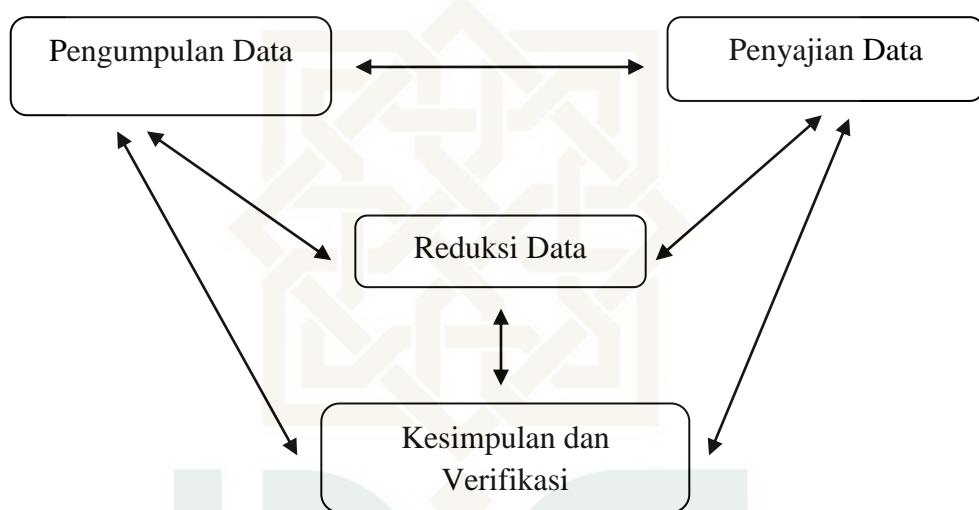
Ketiga komponen analisis data dapat dilakukan secara interaktif yaitu saling berhubungan selama dan sesudah pengumpulan data. Proses analisis data mengalir (*flow*), sehingga tidak menjadi kaku dari tahap awal hingga tahap akhir penelitian. Oleh sebab itu, model analisis data seperti ini dalam penelitian kualitatif oleh Mattew B. Miles dan A. Michael Huberman disebut dengan model interaktif.

Sebagai mana gambar di bawah ini:

Gambar 1.1

Analisis Data Kualitatif Model Interaktif (*Interaktif Model*)

Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman



Sumber: Sugiyono (2008:247) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

## 7. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility*, *trasferability*, *dependability*, dan *confirmability*<sup>32</sup>.

### a. Uji *Credibilitas*

Uji *Credibilitas* data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis

<sup>32</sup> *ibid*, 270.

kasus negatif, dan *member check*. Dalam penelitian ini menggunakan Diskusi dengan teman sejawat dan *member check*.

**b. Uji *Transferability***

*Transferability* ini merupakan validitas eksternal dalam penelitian kuantitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajad ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil. Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan, hingga mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain.

Oleh karena itu, supaya orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya.

**c. Uji *Dependability***

Uji *dependability* dilakukan dengan menggunakan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Kalau proses penelitian tidak dilakukan tetapi datanya ada, maka penelitian tersebut tidak reliable atau dependable. Peneliti melakukan audit dan koreksi pada keseluruhan proses penelitian dibantu oleh dosen pembimbing.

#### **d. Uji *Confirmability***

Uji *confirmability* mirip dengan uji dependability, sehingga pengujinya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar

### **H. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan pada penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **BAB I. Pendahuluan, terdiri dari:**

Latar belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kajian Pustaka, Kerangka teoritis, Metode Penelitian dan Sistematika pembahasan.

#### **BAB II. Gambaran Umum**

Gambaran umum Penelitian yang berisi tentang gambaran umum tempat penelitian serta gambaran umum yang menjadi objek dalam penelitian.

#### **BAB III. Pembahasan**

Berisi tentang hasil analisis data dari penelitian yang dilakukan, berupa deskripsi dari hasil wawancara dengan informan penelitian yang sudah melalui pengolahan data dan kemudian di sajikan pada bab pembahasan.

#### BAB IV. Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Setelah melakukan analisis terhadap Inovasi Layanan Sistem Interaktif Pemustaka (SISKA), dapat disimpulkan bahwa Inovasi Layanan SISKA mempunyai andil dalam peningkatan pelayanan di Perpustakaan Kota Yogyakarta.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

1. Inovasi Layanan SISKA adalah Inovasi Layanan Sistem Interaktif Pemustaka. Layanan ini berisi tentang Layanan Kritik, saran dan Usulan buku yang dapat digunakan pemustaka untuk memberikan kritik, saran dan usulan bukunya kepada perpustakaan secara langsung.
2. Latar belakang dibentuknya Inovasi Layanan SISKA adalah a) Terjadi penurunan jumlah peminjaman koleksi meskipun jumlah kunjungan meningkat; b) Adanya keluhan dan kritikan yang terus berulang dari masyarakat yang tidak puas dengan layanan perpustakaan, keluhan berulang karena penanganan yang tidak terstruktur dan pemustaka tidak segera mendapat jawaban atas kritik dan keluhan yang diberikan dari perpustakaan.
3. Inovasi Layanan SISKA mempunyai karakteristik yang sesuai dengan karakteristik Inovasi Pelayanan Publik yaitu,

Memperkenalkan Pendekatan Baru; Produktif; Berdampak; dan Berkelanjutan.

4. Inovasi Layanan SISKA bermanfaat dalam peningkatan Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Kota Yogyakarta. Mengingat bahwa Pelayanan yang diberikan perpustakaan berorientasi pada kepuasan Pemustaka. Peningkatan layanan yang ditandai oleh meningkatnya angka kunjung dan peminjaman buku oleh pemustaka.
5. Suport dari Kepala Perpustakaan menjadi faktor pendukung utama dalam proses penerapan dan pelaksanaan Inovasi Layanan SISKA. Faktor penghambat Inovasi Layanan SISKA adalah keterbatasan anggaran tahunan yang dimiliki oleh perpustakaan, adanya permintaan buku yang sangat mahal, juga keinginan pemustaka akan peningkatan sarana-prasarana membutuhkan dana yang tidak sedikit.

#### **B. Saran**

1. Jawaban yang diberikan kepada pemustaka sebaiknya tidak hanya berhenti pada Papan SISKA, khusus untuk usulan buku dapat dihubungi langsung dengan nomor handphone yang tertera pada usulan buku. Ini diharapkan agar pemustaka yang memberi usulan buku mengetahui bahwa buku yang diinginkan sudah berada di Perpustakaan.
2. Jawaban untuk kritik dan saran mengenai fasilitas perpustakaan masih ada beberapa yang menggantung, misalnya ada beberapa

permintaan untuk menyediakan tas jinjing agar pemustaka mudah membawa barang bawaan di dalam perpustakaan, namun sampai saat ini belum terealisasi jadi perpustakaan dapat memberikan jawaban yang tepat dan pasti.



## Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bae, Kyung-Jae dan Sung-jong Cha. *Analysis of the Factors Affecting the Quality of Service in Public Libraries in Korea*. Jurnal of Librarianship and information Science 2015, Vol. 47 (3).
- Barata, Atep Adya, *Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Koputindo Gramedia, 2014.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta. Layanan Perpustakaan Kota Yogyakarta . <http://arsipdanperpustakaan.jogjakota.go.id/> . diakses 5 Mei 2017.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Research*. Yogyakarta: ANDI.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia no 19 Tahun 2016 tentang Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017*.
- Moleong, J. Lexy. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurul, Hilda. “Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertahanan Kota Surabaya II “, *Jurnal Kebijakana dan Manajemen Publik*, Vol. 2, No. 1. Tahun 2014.
- Prawira, Arief, Maulana Irwan Noor, Farida Nuraidi, “Inovasi Layanan (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta),” *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 2., No. 4.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia no 19 Tahun 2016 tentang Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017*.

Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 Tahun 2003*.

Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aoaratur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Inodonesi Nomor 31 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*, 2014.

Republik Indonesia. 2005. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.

Robi cahyadi kurniawan, *Inovasi Kulaitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. Fakultas Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung. vol 10 issue 3, juli-september 2016.

Sangkala, *Innovation Governance Konsep dan Aplikasi*. Surabaya: Capiya Publishing, 2014.

Sari, Maria Agustina Permata. "Inovasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya," *Jurnal Borneo Administrator.*, Vol. 10, No. 2. Tahun 2014.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2011.

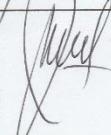
Suyanto, Bagong dan Sutinah. 2006. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana.

# LAMPIRAN



### KARTU BIMBINGAN TESIS

Nama Mahasiswa : Nurul Aidha Aminudin, SIP.  
 NIM : 1420011005  
 Judul Tesis : Inovasi Layanan Sistem Interaktif Pemustaka (SISKA) Dalam  
 Peningkatan Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan  
 Dan Kearsipan Kota Yogyakarta

Konsultasi ke-	Tanggal, bln, thn	Materi Bimbingan	Ttd. Pembimbing
1	30 - 11 - 2017	Perbaikan Judul, Penulisan Masalah Latar belakang	
2	18 - 12 - 2017	Penulisan footnote, beberapa masih salah tulis, Sub pembahasan.	
3	25 - 01 - 2018	Pembahasan, Penulisan.	
4	22 - 03 - 2018	Pembahasan, Penulisan, Kesimpulan, Kelengkapan Tesis	
5	26 - 04 - 2018	Kesimpulan, Kelengkapan Tesis	
6			

Yogyakarta, 26 April 2018  
 Pembimbing,

Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.I.P., M.Si.

## **PEDOMAN WAWANCARA**

1. Gambaran Umum Inovasi Layanan SISKA
2. Latar belakang terbentuknya Inovasi Layanan SISKA
3. Hukum atau Peraturan yang menaungi/ mengatur tentang adanya inovasi layanan di pemerintah daerah.
4. Penerapan Inovasi Layanan SISKA
5. Alur Inovasi Layanan SISKA
6. Hasil implemetasi dari inovasi layanan SISKA
7. Manfaat Inovasi layanan SISKA Terhadap peningkatan Layanan Perpustakaan
8. Anggaran dari inovasi layanan SISKA
9. Fungsi TIM yang dibentuk khusus untuk layanan SISKA
10. Faktor kendala dan pendukung Inovasi Layanan SISKA



## CATATAN LAPANGAN

TANGGAL	URAIAN
Agustus 2017	Pada Bulan Agustus Peneliti melakukan observasi di perpustakaan kota yogyakata, observasi meliputi observasi perpustakaan secara keseluruhan, kemudian mengamati bagian layanan, mengamati bagian front office dan kususnya costumer servis yang terdapat layanan SISKA.
Kamis, 14 Desember 2017	Peneliti mendatangi Perpustakaan Kota Yogyakarta untuk bertemu dengan Pak Tri, namun setelah menunggu ternyata Pak Tri tidak bisa di temui pada hari itu.  dan peneliti membuat janji untuk bertemu dengan pak Tri di lain hari.
Senin, 18 Desember 2017	Peneliti bertemu dengan Pak tri di Perpustakaan Kota Yogyakarta, wawancara di lakukan setelah maghrib karena pada hari itu adalah jadwal piket sehingga pak Tri ada di kantor hingga jam 20:00 wib.  wawancara di lakukan di ruang pustakawan lantai 1.
Rabu, 27 Desember 2017	Peneliti datang ke perpustakaan untuk bertemu bu Lia, sebelumnya peneliti ke bagian front office perpustakaan untuk memberitahu bahwa ingin bertemu bu Lia untuk keperluan wawancara penelitian.  kemudian tidak menunggu lama, peneliti bertemu dengan bu lia dan melakukan wawancara di ruang baca perpustakaan. pada hari itu perpustakaan banyak pengunjungnya dan suasana pun ramai karena peneliti datang pada siang hari.  wawancara berlangsung sekitar setengah jam.
Kamis, 25 Januari 2018	Pada hari kamis tanggal 25 Januari peneliti datang ke perpustakaan dan ingin memwawancarai beberapa pemustaka untuk penambahan data penelitian.  sebelum melakukan wawancara dengan pemustaka, peneliti terlebih dahulu bertemu dengan Bapak Saleh di

	<p>ruang Tata Usaha.</p> <p>Wawancara dengan Bapak Saleh dilakukan guna mendapatkan data mengenai anggaran layanan SISKA. Wawancara di lakukan di Ruang Tata Usaha Perputakaan Kota Yogyakarta. susasana pada saat wawancara cukup sepi karena wawancara dilakukan pada sore hari pada saat waktu pulang kantor.</p> <p>setelah melakukan wawancara dengan Pak saleh, kemudian peneliti mencari beberapa pemustaka yang au di mintai untuk wawancara.</p> <p>pemustaka 1 bernama Mas Mukti, wawanara dilakukan di lantai 2 ruang referensi perpustakaan kota Yogyakarta, ruang referensi berdekatan dengan ruang anak namun pada sore hari ruang anak tidak terlalu ramai jadi suasana saat itu cukup kondusif dilakukan wawancara.</p> <p>pemusaka ke 2 bernama mas Putra, wawancara dilakukan di ruang baca erpustakaan. Pada saat itu mas Putra sedang membaca koran yang disediakan di meja ruang baca perpustakaan. suasana ruang baca perpustakaan badha maghrib tidak terlalu ramai.</p> <p>pemustaka ke 3 bernama mbak Rahma, wawancara dilakukan di Gazebo perpustakaan Kota Yogykarta. Wawancara dilakukan pukul 19:20 wib, biasanya di gazebo memang ramai dari pagi hingga malam untuk pemustaka yang ingin mengakses wifi. Ketika Peneliti menghampiri mbah Rahma sdang melakukan browsing dan membaca buku pinjaman dari perpustakaan. suasana di gazebo penuh, gazebo perpstakaan melayani akses wifi hingga jam 12 malam.</p>
Jumat 27 Januari 2018	Peneliti datang kembali ke perpustakaan untuk mengambil foto-foto layanan SISKA.

**SURAT KESEDIAAN MENJADI INFORMAN**

Nama : Triyanta, S.Pd., MIP

Jenis kelamin : Laki - Laki

Dengan ini menyatakan bahwa bersedia menjadi informan penelitian untuk diwawancara oleh peneliti dan tidak berkeberatan apabila nama dan pernyataan saya tercantum dalam tesis:

Nama : Nurul Aidha Aminudin, SIP.

Judul : Inovasi Layanan Sistem Interaktif Pemustaka (Siska) Dalam Peningkatan Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakan Dan Kearsipan Kota Yogyakarta

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan penuh kesadaran tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta,



Triyanta, S.Pd., MIP.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
**YOGYAKARTA**

### **Transkip Wawancara**

**Nama** : Triyanta, SPd., MIP.

**Jabatan** : Ka. Seksi Seksi Pengembangan Perpustakaan dan Budaya Gemar Membaca

**Tempat/ Tanggal** : Ruang Pustakawan, Senin 18 Desember 2017

**Waktu** : 18.30 wib- selesai

**(PE : Peneliti)**

<b>PE</b>	Assalamualaikum, Permisi Pak Tri
PTRI	ya gmn mbak aidha?
PE	gini pak, saya mau wawancara untuk data penelitian tesis saya tentang layanan SISKA pak.
PTRI	apa aja yang mau ditayakan?
PE	pertanyaan pertama, SISKA itu apa ya pak? singkatan dari apa?
PTRI	SISKA itu pada dasarnya merupakan layanan kritik dan saran. kepanjangan SISKA, Sistem Interaktif Pemustaka.
PE	kalau adanya SISKA ini siapa pak pengagasnya?
PTRI	pengagasnya ya bapak kepala Kantor pada waktu itu, kemudian setelah itu di rapatkan untuk pembentukan inovasi layanan yang baru. ow ya da, pada layanan SISKA ini tidak hanya untuk kritik dan saran namun juga ada usulan buku dari pemustaka.
PE	kalo adanya SISKA itu dari tahun berapa ya pak?
PTRI	SISKA di bentuk dari tahun 2015 da, pertengahan tahun 2015.
PE	yang melatarbelakangi adanya layanan SISKA apa pak?
PTRI	munculnya karena permasalahan yang mucul di perpus, tidak seimbang antara jumlah pengunjung dan peminjaman koleksi,

	<p>padahal perpustakaan kota sudah melakukan promosi untuk peningkatan budaya membaca, yang semestinya promosi tersebut dapat meningkatkan angka kunjung dan peminjaman koleksi menjadi berbanding lurus.</p> <p>kritikan dari pemustaka yang tidak puas dengan layanan perpustakaan. Kritik mengenai koleksi yang belum sesuai dan masih kurang untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, penataan buku, sarana prasarana dan layanan perpustakaan yang dianggap belum bisa memuaskan pemustaka.</p>
PE	Proses pembentukan layanan SISKA, tahap-tahapannya bagaimana pak?
PTRI	<p>panjang itu, jadi di mulai pada tahun 2015 itu muncul gagasan ter tentang layanan SISKA, kemudian di adakan rapat oleh kepala, seksi pengelolaan perpus, TU dan pustakawan. kemudian di bentuk TIM, TIM nya dibentuk untuk membuat konsep perencanaan, isinya kelayakan program atau layanan yang akan di buat itu, kelayakan program itu melihat sarana prasarana , anggaran dana, SDM dan dukungan SKPD terkait.</p> <p>kemudian bulan april mulai dilakukan penataan ruangan sarana prasarana di pintu masuk itu yang sekarang jadi customer service dekat pintu masuk itu, setelah itu sosialisasi bulan Juli.</p>
PE	bentuk sosialisasinya itu seoerti apa pak?
PTRI	ya contohnya pembuatan leaflet baru untuk layanan perpus, untuk update layanan apa yang baru di perpus, banner-banner yang di tempel di depan parkiran itu sama tulisan dimeja cs kan mbak, kemudian juga dari pustakawan secara lisan langsung ke pemustaka. ooww ya selain itu kita kan punya media sosial, sosialisasi layanan SISKA juga menggunakan media sosial sebagai alatnya.

PE	oooow gitu pak,
PTRI	oow ya, mumpung saya ingat, ayanan SISKA juga ada hubungannya dengan peraturan walikota tentang pelayanan UPIK (Unit Pengaduan, Informasi dan keluhan) untuk berkomunikasi dengan masyarakat kota yogyakarta.
PE	<p>oow karena perpus meruapakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan, brarti bisa dikatakan wajib adanya layanan yang berbasis UPIK gt ya pak istilahnya</p> <p>nah kao selain peraturan walikota itu pak, adakah permasalahan atau hal lain yang akhirnya memunculkan gagasan tentang layanan SISKA ini pak?</p>
PTRI	masalah di perpustakaan itu macam-macam mbak. ya karena perpus merupakan instansi yang menyediakan layanan. terkadang ekspektasi dan harapan dari pengunjung juga menjadi permasalahan. banyak pengunjung yang kurang puas, ada keluhan-keluhan tentang layanan perpus atau sarana prasarana yang berulang-ulang. dengan danya SISKA ini masyarakat bisa mendapatkan tanggapan yang pasti dari pihak perpustakaan.
PE	gt ya pak, oh ya pak SISKA ini kan layanan kritik dan saran, kenapa usulan buku di masukan ke layanan SISKA?
PTRI	<p>nah, kembali lg ke kepanjang SISKA tadi. Sistem interaktif pemustaka. usulan buku itu termasuk bentuk dari interaksi pengunjung dengan perpustakaan karena ingin dipenuhi kebutuhan informasinya.</p> <p>masalah yang ada mengenai koleksi buku itu, melihat data dari perpus, tingkat kunjung dan peminjaman buku tidak seimbang. itu salah satu yang menjadikan usulan buku diadakan dan dimasukan pada layanan SISKA.</p>
PE	kalo mau tau data-data tentang jumlah pengunjung gt gmn pak?
PTRI	<p>data-data bisa minta ke mbak laily, nanti data tingkat kunjungan peminjaman dll smw bisa di minta di mbak laily.</p> <p>apalagi yang mau ditanyakan?</p>

PE	hemm, kalo media layanan SISKA yang selain di FO itu ada g pak?
PTRI	kalo yang di FO itu kan media konvensional ya, selain itu kita juga melalui media sosial yang perpustakaan miliki, seperti FB, Twitter, web dan SIprus juga bisa.
PE	trus saya bisa lihat kritik, saran atau ususlan buku yang dimedsos g pak?
PTRI	nanti langsung ke bu isti aja biar dikasih tau admin-admin media sosial yang bawa siapa,
PE:	terus pak, untuk SDM nya SISKA itu pak gimana? apakah ada TIM nya atau SISKA ini yang ngurusi ya bagian layanan saja?
PTRI	SISKA ini memang masuk pada bagian layanan. namun SDM yang bertanggung jawab tidak hanya di bagian layanan. ada TIM yang dibentuk . ada SK nya juga dari bapak kepala.  nanti saya kasih data-data tambahnya. bawa falshdisk tho?
PE	iya pak bawa,  ada tidak pak tugas dari TIM nya itu?
PTRI	SDM yang dibentuk untuk TIm SISKA tentu ada tugasnya, melakukan perencanaan dan penyelenggaraan SISKA kemudian membuat laporan dan mengevaluasi layanan SISKA.  nanti data tambahan yang saya kasih itu ada SK bapak kepala disitu ada tugas yg lebih terperinci lagi.
PE	pak Tri, kalo fungsi dari kepala kantor selain tadi beliau yang memiliki ide pertama kali apa pak?  kemudian adakah fungsi dari tiap tim yang di bentuk, maksudnya tu kan tim itu terdiri dari pustakawan, TU kan pak , nah adakah fungsi dr tiap bagian itu?
PTRI	tentu kalo pak kepala memiliki kebijakan dan andil dalam pengambilan keputusan, memberikan suport penuh untuk pelaksanaan Layanan SISKA, memberikan kepercayaan pada tim untuk melakukan penyelenggaraan dan pelaksanaannya.  kalo pustakawan itu posisinya kan yang memebri pelayanan

	<p>langsung, menjadi yang terdepan dalam pelaksanaan SISIKA, ya menerima saran usulan, memproses penyampaian kepada pemustaka, kemudian memebrikan informasi tentang koleksi buku apabila ada usulan buku dari pemustaka.</p> <p>kalo Tata usaha ya menyiapkan sarana prasarana yang di butuhkan oleh layanan SISKA.</p>
PE	oiya pak, tadi kan TIM tu ada tugasnya, salah satunya kan evaluasi, kalo evaluasi itu ada jangka waktunya gak pak?
PTRI	<p>jadi di SISKA itu ada monitoring setiap hari menggunakan buku kendali, kemudian evaluasi mingguan dan tahunan.</p> <p>untuk yang mingguan dilakukan di briefing setiap hari senin melalui rapat TIM, evaluasi mingguan biasanya membahas ususkan, saran dan juga dibahas kendala-kendala dalam penyelenggaraan layanan SISKA.</p> <p>kalau tahunan, diadakannya di akhir tahun semua kegiatan layanan perpustakaan dilakukan evaluasi. kalau evaluasi tahunan ini tidak hanya TIM saja yang terlibat namun juga dari pejabat struktural, fungsional, tenaga teknis dan staf juga masyarakat umum.</p>
PE	manfaat SISKA untuk layanan perpustakaan apa pak?
PTRI	<p>tujuan dari perpustakaan itu kan orientasinya ke kepuasan penggunanya, dengan adanya layanan SISKA ini perpustakaan sangat terbantu dalam meningkatkan layanan dan menyediakan koleksi buku yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.</p> <p>sarana prasarana, fasilitas perpustakaan, koleksi yang dimiliki juga semakin efektif karena sesuai dengan kebutuhan. Adanya SISIKA menjadikan pustakawan meningkatkan kinerjanya untuk melayani pemustaka.</p>
PE	oiya pak untuk faktor pendukung untuk penyelenggaraan dan pelaksanaan Layanan SISKA apa pak?
PTRI	bapak kepala memberikan kepercayaan, suport kepada TIm dan para pustakawan di bagian layanan kususnya untuk melaksanakan layanan SISKA. SDM perpus juga yang berkompeten, perpus kota ini kan mempunyai tenaga teknis yang cukup banyak , kami sejak

	tahun 2013 bekerja sama dengan UIN untuk pengadaan tenaga teknis bagian layanan. jadi SDM perpus kota siap untuk menjalankan layanan-layanan yang disediakan demi memenuhi kebutuhan pemustaka.
PE	adakah kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan SISKA pak?
PTRI	kendalanya lebih kepada anggaran, keterbatasan anggaran perpustakaan untuk pembelian bahan pustaka dan penyediaan juga pemeliharaan fasilitas sarana prasarana layanan.  permintaan buku yang harganya mahal, juga pemustaka yang menginginkan sarana prasarana yang terkadang membutuhkan dana yang banyak.
PE	adakah tindakan perpustakaan untuk memecahkan masalah yang menjadi kendala pada pelaksanaan layanan SISKA pak?
PTRI	nah untuk itu layanan SISKA ini memberikan jawaban pasti atas keinginan pemustaka mengenai sarana prasarana tersebut. untuk ususlan buku yang mahal, biasanya kami bisa anggarkan pada satu atau dua bulan yang akan datang, tidak bisa diadakan pada pengadaan mingguan.  kami berusaha untuk mengupayakan peningkatan anggaran pada pengajuan anggaran tiap tahunnya, anggaran untuk penambahan pengadaan koleksi buku melalui RKA perpustakaan. begitu juga bagian tata usaha yang melakukan peningkatan anggaran tiap tahunnya untuk menyediakan dan melakukan pemeliharaan fasilitas.
PE	oiya pak, mau tanya tapi agak out of topik. kalo dilauanan TAMARA itu data pengunjungnya di jadikan satu atau disendirikan pak?
PTRI	kalo tamara kan dr jam delapan malam sampek jam duabelas malam, untuk jumlah pengunjung disendirikan setiap malam, kemudian dijadikan satu dalam sehari. jdi ada dua data. coba nanti mbak aidah lihat di buku layanan Wifi.
PE	rame ya pak? hehehe
PTRI	ya mbak aidha coba aja lewat kalo jam delapan malam itu, atau

	<p>mampir. bisa dilihat sendiri tingkat pengunjungnya di layanan TAMARA.</p> <p>flashdisknya? nanti saya kasih data-data tambahan, coba dilihat-lihat dulu kalau ada yang kurang bisa ditayakan lagi ke saya.</p> <p>ada lagi gak ini yang mw diyanyakan?</p>
PE	emmm, ooh iya pak. kalo angaran layanan SISKA gimana ya pak?
PTRI	anggaran coba tanyakan bagian TU ke Pak Saleh ya.
PE	oiya pak, terimakasih nanti saya tak ke bu lia sama pak saleh.
PTRI	ini Flashnya
PE	terimakaish pak Tri, kalo masih ad ayang kurang nanti saya minta waktu pak tri lg ya pak. hehehe.

Yogyakarta,

Menyetujui,

**Triyanta, SPd., MIP.**

**SURAT KESEDIAAN MENJADI INFORMAN**

Nama : NURLIA RAHMAWATI, A.Md

Jenis kelamin : PEREMPUAN

Dengan ini menyatakan bahwa bersedia menjadi informan penelitian untuk diwawancara oleh peneliti dan tidak berkeberatan apabila nama dan pernyataan saya tercantum dalam tesis:

Nama : Nurul Aidha Aminudin, SIP.

Judul : Inovasi Layanan Sistem Interaktif Pemustaka (Siska) Dalam Peningkatan Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakan Dan Kearsipan Kota Yogyakarta

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan penuh kesadaran tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta,

Nurlia Rahmawati, A.Md.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
**YOGYAKARTA**

### Transkip Wawancara

**Nama** : Nur Lia, A.md  
**Jabatan** : Kepala Seksi Bidang Layanan  
**Tempat/ Tanggal** : Ruang Pustakawan/ Rabu 27 Desember 2017  
**Waktu** : 13.00- Selesai  
**(PE : Peneliti)**

PE	Permisi Bu Lia, Saya Aidha mahasiswa yang mau oenelitian tentang SISKA
BLIA	ya, gmn ada yang bisa dibantu
PE	mau tanya-tanya untuk tambahan data aja bu, jadi kemaren sudah ketemu dengan pak TRI, sudah diterangkan tentang layanan SISKA, salah satunya adanya monitoring dan evaluasi dari pelaksanaan layanan SISKA
BLIA	Ya
PE	disitu disebutkan ada buku kendali, buku kendali itu seperti apa ya bu?
BLIA	jadi gini mbak, layanan SISKA itu ada yang namanya buku kendali. isi dari buku kendali ini adalah catatan kritik, saran juga usulan buku dari masyarakat pengunjung yang masuk perharinya.  didalam buku kendali ada tanggak masuknya, kritik, saran dan usulan, identitas, dan ditulis juga jawaban dr pihak perpustakaan jika sudah di rapatkan oleh TIM.  atau biasanya kalau misal usulan buku ya dikasihka ke bagian manajemen koleksi agar segera dapat jawaban kepastian, terus kalo tentang saran mengenai sarana prasarana misalnya , langsung dikasihkan ke bagian TU biar langsung da tanggapannya.  tetapi kalo ususlan, saran atau kritiknya itu jawabanya tidak bisa diputuskan sendiri oleh kepala bagian maka di bawa ke rapat TIM.

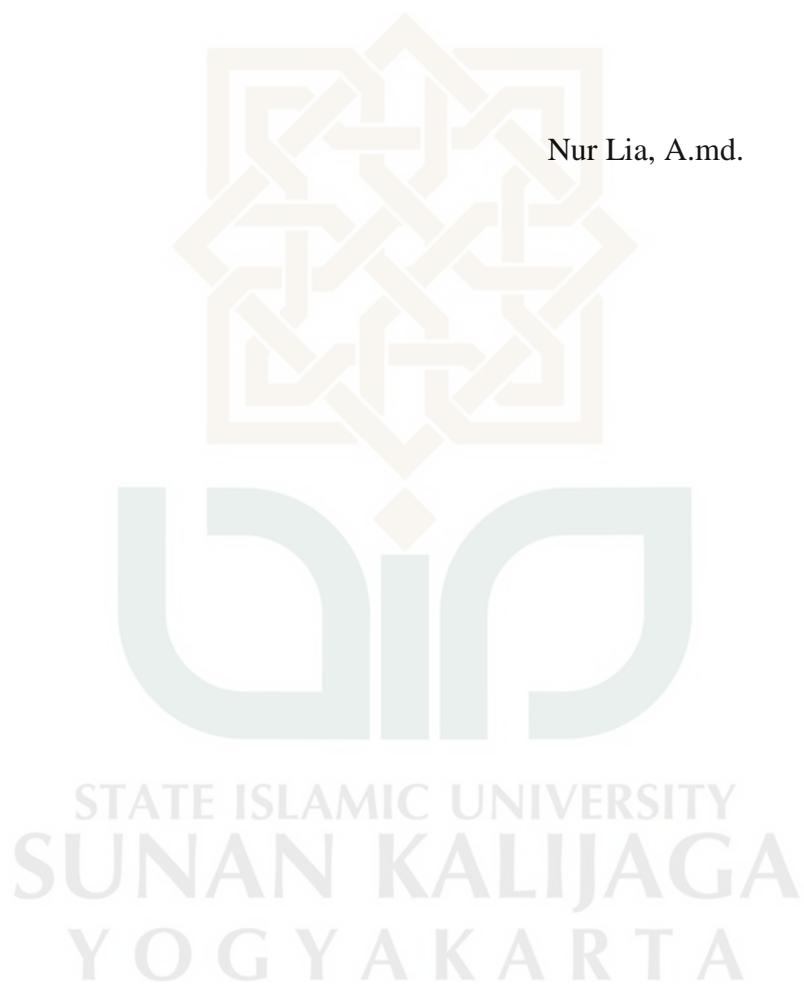
PE	oooww, itu yang masuk melalui medsos juga gt bu alurnya?
BLIA	kao di medsos kurang lebih juga begitu, tapi tidak mask di buku kendali. buku kendali kusus untuk perpus pusat dan keliling
PE	kalau untuk jawaban atau tanggapan dari kritik,saran dan ususlna berapa hari bu?
BLIA	jawaban diperoleh setelah briefing mingguan. setelah itu jawaban di infokan ke pemustaka melalui papan SISKA , kalo di Media sosial jawaban lewat medsos secara langsung.
PE	Layanan SISKA selain yang menulis di Fo ada lagi dmn ya bu?
BLIA	jadi media yang digunakan untuk SISKA itu ada dua, media cetak yang ada di CS itu dan media sosial yang dimiliki oleh perpustakaan. sudah pernah buka media sosial perpustakaan belum? fb, instagram, web, siprus, email, telepon juga bisa, fax juga.
PE	sudah pernah bu, Fb instagram twitter nya. oiya bu lia, kalo kertas yang di SISKA warna kuning dan hijau itu apa bedanya?
BLIA	hijau untuk usulan buku, kuning untuk saran kritik atau ususlan sarana prasarana.
PE	oooww, sepertinya sudah cukup bu lia, nanti kalo masih kurang data nya saya tanya-tanya lagi bu, terimakasih.
BLIA	lewat wa aja g papa .
PE	oh iya bu terimakasih.
PE	Bu Lia saya membaca data bahwa untuk kritik dan saran, dari tahun 2015 ke 2016 mengalami penurunan, namun pada tahun 2017 mengalami kenaikan, itu kenapa ya bu?
BLIA	Penurunan jumlah kritik dan saran pada tahun pertama adanya Inovasi Layanan SISKA ini membuktikan bahwa keinginan masyarakat terpenuhi dengan adanya peningkatan layanan atau perbaikan sarana prasarana. Untuk tahun 2017 kritik dan saran meningkat karena memang di tahun 2017 itu perpustakaan menambah banyak sekali layanan dan inovasi-inovasi baru yang

	membutuhkan masukan dari masyarakat
--	-------------------------------------

Yogyakarta,

Menyetujui,

Nur Lia, A.md.



### **Transkip Wawancara**

#### **(Pengambilan Data Pemustaka)**

**Nama** : Ratri Suci N, A.md

**Jabatan** : Bagian Pengadaan Bahan Pustaka

**Tempat/ Tanggal** : Ruang Pustakawan/ Kamis 24 Mei 2018

<b>PE</b>	Selamat siang Bu Ratri, saya aidha. Maaf menganggu bu, saya ingin tanya untuk tambahan data penelitian tesis saya,
<b>BRATRI</b>	Ow iya mbak aidha, boleh, bagaimana?
<b>PE</b>	Gini mbak, saya melihat data yang dari layanan SISKA, nah dari tahun 2015 sampai 2017 untuk usulan buku itu mengalami kenaikan terus, itu kenapa ya bu?
<b>BRTRI</b>	peningkatan usulan buku sejak adanya Inovasi Layanan SISKA memang terhitung meningkat sekali mbak, ini dikarenakan mungkin meningkatnya literasi masyarakat dan juga meningkatnya kebutuhan masyarakat akan buku. Sealin itu inovasi layanan SISKA membuat masyarakat yang memberikan usulan buku meningkat karena respon yang jelas dari pihak perpustakaan

Yogyakarta,

Menyetujui,

Ratri Suci N, Amd.

**SURAT KESEDIAAN MENJADI INFORMAN**

Nama : Saleh Eko Marwiyanto, S.T., M.Eng.

Jenis kelamin : Laki-laki

Dengan ini menyatakan bahwa bersedia menjadi informan penelitian untuk diwawancara oleh peneliti dan tidak berkeberatan apabila nama dan pernyataan saya tercantum dalam tesis:

Nama : Nurul Aidha Aminudin, SIP.

Judul : Inovasi Layanan Sistem Interaktif Pemustaka (Siska) Dalam Peningkatan Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakan Dan Kearsipan Kota Yogyakarta

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan penuh kesadaran tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta,

Saleh Eko Marwiyanto, S.T., M.Eng.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

### **Transkip Wawancara**

**Nama** : Saleh Eko Marwiyanto, S.T., M.Eng.  
**Jabatan** : Kepala Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan  
**Tempat/ Tanggal** : Ruang Tata Usaha, Kamis 18 Januari 2018  
**Waktu** : 16.00- Selesai  
**(PE : Peneliti)**

<b>PE</b>	assalamualaikum, pak saleh. saya aidha mahasiswa yang melakukan penelitian
PSLH	oke, gmn aidha?
PE	gini pak saya mengambil penelitian tetang layanan SISKA
PSLH	lha layanan SISKA tanya ke bagian perpustakan aja tho
PE	iya pak tadi sudah ketemu dengan pak Tri untuk taya anggran suruh bertemu dengan pak Saleh
PSLH	owalah
PE	jadi gini pak, anggaran untuk pelaksanaan layanan SISKA itu berapa dan dari mana pak?
PSLH	layanan SISKA ki opo wae tho, cuma kertas yang buat kritik saran sama ususlan buku dan rapat TIM, cuma itu pengeluaran untuk layanan SISKA.  kalo nyetak kertas kan dibarengkan dengan TU dan kebutuhan cetak-cetak kertas prupustakaan. kalo untuk rapat TIM ya snek atau makan siang.
PE	trus berapa tu pak? bisa dikira-kira g?
PSLH	gini, kalo anggaran itu dihitung pertahun, anggaran kalau instansi pemerintahan gini asalnya dari APBD.  kalo untuk pengadaan atau perbaikan sarana prasarana ususlan dari

	pemustaka itu juga menggunakan dana APBD.
PE	oow jai anggaranya gak tentu ya pak?
PSLH	<p>ya gag tentu karena layanan SISKA itu hanya sedikit pengeluarannya untuk kertas kritik saran. Anggaran Layanan SISIKA banyak biasanya pengeluaran untuk sarana prasarana perpustakaan.</p> <p>TU lebih kepada usulan sarana prasarana, kalo untuk usulan buku anggaran juga dari APBD namun sudah di berikan ke bagian perpustakaan melalui bagian Pengelolaan Perpustakaan.</p>
PE	ooow nggih pak, sudah cukup. kalau nanti saya butuh tambahan data yang berkaitan dengan anggaran saya tayakan lagi pada pak saleh, matur nuwun pak. assalamualaikum.

Yogyakarta,

Menyetuji,

Saleh Eko MArwiyanto, S.T., M.Eng.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**SURAT KESEDIAAN MENJADI INFORMAN**

Nama : Mukti

Jenis kelamin : Laki - Laki

Dengan ini menyatakan bahwa bersedia menjadi informan penelitian untuk diwawancara oleh peneliti dan tidak berkeberatan apabila nama dan pernyataan saya tercantum dalam tesis:

Nama : Nurul Aidha Aminudin, SIP.

Judul : Inovasi Layanan Sistem Interaktif Pemustaka (Siska) Dalam Peningkatan Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakan Dan Kearsipan Kota Yogyakarta

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan penuh kesadaran tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta,

Mukti

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
**YOGYAKARTA**

### **Transkip Wawancara**

#### **(Pengambilan Data Pemustaka)**

**Nama**

**: Mukti**

**Jabatan**

**: Pemustaka**

**Tempat/ Tanggal**

**: Ruang Referensi Lt. 2/ 25 Januari 2018**

**Waktu**

**: 16.30 wib- selesai**

**(PE : Peneliti ; PU : Pengunjung)**

<b>PE</b>	Permisi Mas, boleh minta waktunya sebentar?
<b>PU</b>	Bisa mbak.
<b>PE</b>	Perkenalan dulu ya mas, nama mas nya siapa?
<b>PU</b>	Nama saya Mukti
<b>PE</b>	Mas Mukti kuliah atau sudah kerja
<b>PU</b>	Saya masih mahasiswa.
<b>PE</b>	Oke, kalo gitu langsung saja ya mas, sebelumnya perkenalan dulu ya mas. Saya Aidha mahasiswa s2 yang sedang melakukan penelitian di Perpustakaan Kota Jogja. Saya mau melakukan penelitian tentang layanan SISKA. Tp sebelumnya mas mukti jadi anggota di Perpus kota dari tahun berapa ya?
<b>PU</b>	saya dari 2015 mbak
<b>PE</b>	Kalu begitu saya mulai wawancara nya ya mas, sebelumnya saya memberi inermeso dulu ya, seperti yang mas mukti tau bahwa perpuskota ini kan memiliki layanan perpustakaan yg byk, tidak hanya layanan peminjaman buku saja. Ada layanan wifi, koleksi buku anak, komputer internet, perpus keliling, perpus digital dan masih byk lagi. Salah satu layanan yang baru sekitar kurang lbh 2 tahun ini , layanan SISKA mas mukti tau gak?
<b>PU</b>	Layanan SISKA itu yang kritik saran sama usulan buku yang di lt. 1

	itu kan mbak?
PE	Mas tau informasi layanan SISKA dr mna mas?
PU	Saya pernah iseng aja taya petugas yang di wifi di deket pintu masuk itu mbak, “ini layanan apa ya mas, layanan SISKA itu layanan apa” gt mbak. Trus mas nya yang jaga nerangin ya itu tadi.
PE	Kalau begitu mas pernah pakai Layanan SISKA?
PU	Dua-duanya pernah mbak. Kritik saran pernah, usul buku juga beberapa kali.
PE	Ooww , untuk jawaban atau respon dari perpustakaan mas nya dapat dr mana?
PU	Yang diluaritubukan ya mbak, yang papan trus ada love-love nya itu.
PE	Iya mas bener. Mas nya selalu dapat respon dari perpustakaan , pernah liat jawaban dari kritik saran atau usulan bukunya belom?
PU	Ada y=mbak, saya pernah lihatresponnya pas saya usul buku, tpkalo pas kritik saran saya belom baca.
PE	Pasti di respon kok mas, tapi memang ada waktu untuk merespon jawaban atas usulan buku, kritik dan saran. Juga ada masa tenggang respon itu ditempel di papan SISKA.
PE	Oya, Kalo menurut mas mukti, SISKA ini bermanfaat gak?
PU	Manfaat mbak, kita bisa memberikan kritik saran tp gak harus ketahuan kan Cuma ngisi di form yang disediakan jd g malu. terus jadi mudah menyampaikan kritik saran kan, ada sarananya gt. kita juga dapat jawabannya seperti yang saya tadi bilang, respon nya kita bisa lihat langsung secara jelas, misal kia kasih kritik saran ya nanti ada respon dari perpustakaan, kalo kita mau usul buku juga dapat jawaban yang jelas gt, mw dibeliin apa enggaknya mbak.
PE	Kalo sebelum ada layanan SISKA mas pernah memberikan kritik saran ato usulan buku buat perpustakaan gak?
PU	sebelumnya saya tidak pernah menyampaikan saran atau kritik ke perpustakaan, walaupun ada yang saya ingin sampaikan. Karena

	tidak ada sarana untuk menyampaikan, kalau hanya disampaikan melalui petugas menurut saya tidak efektif
PE:	Oiya mas, layanan SISKA itu bisa lewat sosmed nya perpus, mas ada folow salah satu sosmed perpus gak?
PU	Fb nya saya tau sih mbak, kl yg lain belum.web pernah buka
PE	Sip. Jadi di web itu kita bisa memberikan kritik-saran kita lewat chat atau lewat kolom kritik-saran. Usul buku juga bisa. Kalo di web akan di respon oleh admin mas. Di fb juga bisa lewat kirim pesan atau dengan menuliskan di wall fb perpuskota.
PU	Iy mbak saya pernah baca ada pertanyaan dr pengunjung dan ada jawaban daei adminnya gt bisa kita baca.
PE	kalau begitu, kayaknya sudah cukup mas. Terimakasih atas waktunya, maaf mengganggu ya mas. Makasih mas.
PU	iya mbak sama-sama.

Yogyakarta,

Menyetujui,

Mukti

**SURAT KESEDIAAN MENJADI INFORMAN**

Nama : *Rahma*

Jenis kelamin : *Perempuan*

Dengan ini menyatakan bahwa bersedia menjadi informan penelitian untuk diwawancara oleh peneliti dan tidak berkeberatan apabila nama dan pernyataan saya tercantum dalam tesis:

Nama : Nurul Aidha Aminudin, SIP.

Judul : Inovasi Layanan Sistem Interaktif Pemustaka (Siska) Dalam Peningkatan Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Yogyakarta

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan penuh kesadaran tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta,



Rahma

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
**YOGYAKARTA**

### **Transkip Wawancara**

#### **(Pengambilan Data Pemustaka)**

**Nama**

**: Rahma**

**Jabatan**

**: Pemustaka**

**Tempat/ Tanggal**

**: Gazebo Perpustakaan Kota Jogja/ 25 Januari 2018**

**Waktu**

**: 19:30 wib- selesai**

**(PE : Peneliti ; PU : Pengunjung)**

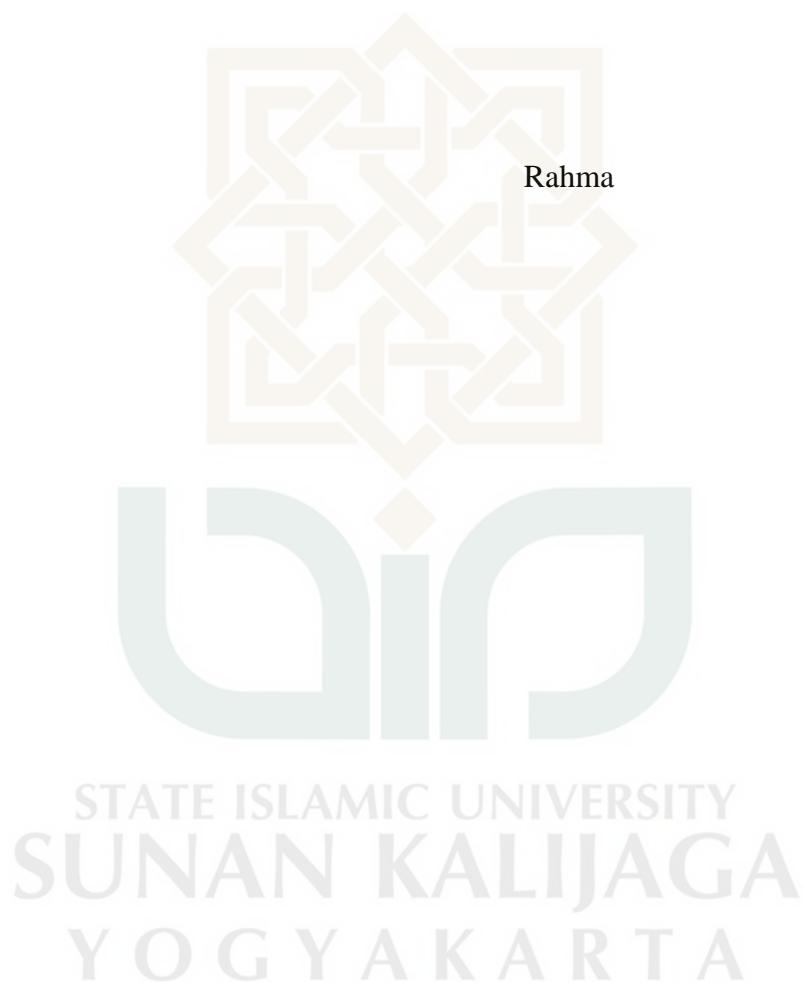
<b>PE</b>	Assalamualaikum, mbak nama nya siapa?
<b>PU</b>	iya mbak, nama saya rahma.
<b>PE</b>	mbak rahma, boleh saya minta waktu sebentar untuk melakukan wawancara?
<b>PU</b>	monggo mbak.
<b>PE</b>	sebelumnya perkenalan dulu ya mbak. Saya Aidha mahasiswa s2 yang sedang melakukan penelitian di Perpustakaan Kota Jogja. Saya mau melakukan penelitian tentang SISKA. Tp sebelumnya mbak rahma jadi anggota di Perpus kota dari tahun berapa ya?
<b>PU</b>	saya dari 2011 sudah jadi anggota perpus mabk, semenjak mahasiswa.
<b>PE</b>	sudah lama jd ya mbak,hampir 7 tahun, seperti yang mbak rahma tau bahwa perpuskotaini kan memiliki layanan perpustakaan yg byk sekali, tidak hanya layanan peminjaman buku saja. Ada layanan wifi, koleksi buku anak, komputer internet, perpus kelilimg, perpus digital dan masih byk lagi. Salah satu layanan yang baru sekitar kurang lbh 2 tahun ini , layanan SISKA mbak rahma tau gak?
<b>PU</b>	layanan SISKA mbak? Oooww yg saran kritik itu ya?
<b>PE</b>	nah itu salah satu yang disediakan pada layanan SISKA, kalau kepanjangannya mbak rahma tau?

PU	kalau kepanjangannya kurang tau sih mbak, ya taunya yg buat kritik saran sama kalo kita mau usul buku sama petugas disuruh ke layanan SISKA.
PE	iya mbak, jadi gini. Layanan SISKA itu adalah Layanan Sistem Interaktif Pemustaka. Jadi tujuan dibentuknya layanan SISKA ini adalah sebagai sarana pemustaka atau pengunjung untuk berkomunikasi dengan perpustakaan melalui kritik saran dan layanan buku yang nantinya akan di respon langsung oleh perpustakaan. Dan jawaban dr respon tersebut akan di tempel dinding deket pintu masuk perpus. Yg itu mbak (sambil menunjuk kearah papan).
PU	ooowww, iya mbak saya tau.
PE	oya, mbak rahma pernah memanfaatkan layanan SISKA?
PU	pernah mbak, kebetulan belum lama baru beberapa waktu lalu saya memberikan usulan buku karena buku yang saya cari belum ada di perpustakaan trus di saranakan petugas untuk memberikan usulan.
PE	heem. Kalo menurut mbak rahma, SISKA ini bermanfaat gak?
PU	ya ada sih mbak manfaatnya soalnya kita bisa enak aj kalo mau usul buku, Cuma saya belum dapat kepastian kapan buku itu mau diadakan, maksudnya kalo sudah ada apakah saya dihubungi atau gmn gt mbak, saya belum tau.
PE	Mbak rahma pernah emeberikan saran atau kritik sebelum adanya SISKA tidak mbak?
PU	Saya menyampaikan usulan beberapa kali ke petugas sebelum adanya Inovasi Layanan SISKA, namun saya tidak tau apakah saran saya ini dilakukan atau tidak oleh pihak perpustakaan karena tanggapan hanya kita peroleh dari petugas pada saat itu
PE:	biasanya setahu saya akan di respon melalu papan SISKa itu kok mbak.
PU	belum baca jd sih saya mbak. Hehehe
PE	kalau begitu, kyknya sudah cukup mbak. Terimakasihatas waktunya, maaf menggangu ya mbak.. mari mbak rahma.

PU	iya mbak sama-sama.
----	---------------------

Yogyakarta,

Menyetujui,



**SURAT KESEDIAAN MENJADI INFORMAN**

Nama : Putra

Jenis kelamin : Laki-Laki

Dengan ini menyatakan bahwa bersedia menjadi informan penelitian untuk diwawancara oleh peneliti dan tidak berkeberatan apabila nama dan pernyataan saya tercantum dalam tesis:

Nama : Nurul Aidha Aminudin, SIP.

Judul : Inovasi Layanan Sistem Interaktif Pemustaka (Siska) Dalam Peningkatan Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakan Dan Kearsipan Kota Yogyakarta

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan penuh kesadaran tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta,

Putra

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
**YOGYAKARTA**

### **Transkip Wawancara**

#### **(Pengambilan Data Pemustaka)**

**Nama**

**: Putra**

**Jabatan**

**: Pemustaka**

**Tempat/ Tanggal**

**: Ruang Baca Perpus Lt. 1/ 25 Januari 2018**

**Waktu**

**: 18:20 wib- selesai**

**(PE : Peneliti ; PU : Pengunjung)**

<b>PE</b>	Permisi Mas, boleh minta waktunya sebentar?
<b>PU</b>	Bisa mbak.
<b>PE</b>	Perkenalan dulu ya mas, nama mas nya siapa?
<b>PU</b>	Nama saya Putra
<b>PE</b>	Mas Putra kuliah atau sudah kerja
<b>PU</b>	Saya sudah lulus S1 mas.
<b>PE</b>	Oke, kalo gitu langsung saja ya mas, sebelumnya perkenalan dulu ya mas. Saya Aidha mahasiswa s2 yang sedang melakukan penelitian di Perpustakaan Kota Jogja. Saya mau melakukan penelitian tentang layanan SISKA. Tp sebelumnya mas putra jadi anggota di Perpus kota dari tahun berapa ya?
<b>PU</b>	saya dari 2010
<b>PE</b>	Kalu begitu saya mulai wawancara nya ya mas, sebelumnya saya memberi inermeso dulu ya, seperti yang mas putra tau bahwa perpuskota ini kan memiliki layanan perpustakaan yg byk, tidak hanya layanan peminjaman buku saja. Ada layanan wifi, koleksi buku anak, komputer internet, perpus kelilimg, perpus digital dan masih byk lagi. Salah satu layanan yang baru sekitar kurang lbh 2 tahun ini , layanan SISKA mas putra tau gak?
<b>PU</b>	Kalau arti layanan SISKA saya tdk begitu tau mbak,

PE	Mas pernah nulis form yang di bagian customer servis? Atau masnya pernah memberi kritik saran atau usulan buku ke perpus?
PU	Ooww, pernah mbak, say pernah menggunakan itu. Mengajukan usulan buku.
PE	Nah, salah satu dari layanan SISKA itu pengajuan usulan buku dengan cara menuliskan di form yang disediakan. Selain itu juga bisa mengajukan kritik saran selain pengajuan buku mas Putra.
PU	oowww
PE	iya mas, jadi gini. Layanan SISKA itu adalah Layanan Sistem Interaktif Pemustaka. Jadi tujuan dibentuknya layanan SISKA ini adalah sebagai sarana pemustaka atau pengunjung untuk berkomunikasi dengan perpustakaan melalui kritik saran dan layanan buku yang nantinya akan di respon langsung oleh perpustakaan. Dan jawaban dr respon tersebut akan di tempel dinding deket pintu masuk perpus. Coba nanti mas Putra bisa melihat ketika mas putra mau pulang.
PE	Nah kalau jawan dari usulan buku yang mas ajukan sudah ada jawabany atau belum?
PU	Belom tau mbak, soalnya saya gak tya lagi kepetugas.
PE	Sebenarnya mas putra bisa mantau respon usulan buku nya dari Papan SISKA yg ada di deket pintu masuk perpus yang saya tdi sudah bilang. Disana nanti ada respon berupa jawaban dari usulan buku atau kritik saran dari para pengunjung,
PU	Owalah gt tho mbak.
PE	heemmm. Kalo menurut mas putra, SISKA ini bermanfaat gak?
PU	Ya lumayan sih mabk, soalnya bisa mengajukan usulan buku langsung gt,
PE:	Oiya mas, layanan SISKA itu bisa lewat sosmed nya perpus, mas ada folow salah satu sosmed perpus gak?
PU	Fb nya saya tau sih mbak, kl yg lain belum. Ow web pernah buka dulu.

PE	Sip. Jadi di web itu kita bisa memberikan kritik saran kita lewat chat atau lewat kolom kritik saran. Usul buku juga bisa. Kalo di web akan di respon oleh admin mas. Di fb juga bisa lewat kirim pesan atau dengan menuliskan di wall fb perpuskota.
PU	Oww makasih lho mbak info nya, jd enak ya.
PE	kalau begitu, kyknya sudah cukup mas. Terimakasih atas waktunya, maaf mengganggu ya mas. Makasih mas.
PU	iya mbak sama-sama.

Yogyakarta,

Menyetujui,

Putra

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

### **Reduksi Wawancara**

**Nama** : Triyanta, SPd., MIP.

**Jabatan** : Kepala Seksi Bidang Pengembangan Perpustakaan

**Tempat/ Tanggal** : Ruang Pustakawan, Senin 18 Desember 2017

**Waktu** : 18.30 wib- selesai

PTRI	SISKA itu pada dasarnya merupakan layanan kritik dan saran. kepanjangan SISKA, Sistem Interaktif Pemustaka.
PE	kalau adanya SISKA ini siapa pak pengagasnya?
PTRI	pengagasnya ya bapak kepala Kantor pada waktu itu, kemudian setelah itu di rapatkan untuk pembentukan inovasi layanan yang baru.  ow ya da, pada layanan SISKA ini tidak hanya untuk kritik dan saran namun juga ada usulan buku dari pemustaka.
PE	kalo adanya SISKA itu dari tahun berapa ya pak?
PTRI	SISKA di bentuk dari tahun 2015 da, pertengahan tahun 2015.
PE	yang melatarbelakangi adanya layanan SISKA apa pak?
PTRI	munculnya karena permasalahan yang mucul di perpus, tidak seimbang antara jumlah pengunjung dan peminjaman koleksi, padahal perpustakaan kota sudah melakukan promosi untuk peningkatan budaya membaca, yang semestinya promosi tersebut dapat meningkatkan angka kunjung dan peminjaman koleksi menjadi berbanding lurus.  kritikan dari pemustaka yang tidak puas dengan layanan perpustakaan. Kritik mengenai koleksi yang belum sesuai dan masih kurang untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, penataan buku, sarana prasarana dan layanan perpustakaan yang dianggap belum bisa memuaskan pemustaka.
PE	Proses pembentukan layanan SISKA, tahap-tahapannya bagaimana pak?

PTRI	<p>panjang itu, jadi di mulai pada tahun 2015 itu muncul gagasan ter tentang layanan SISKA, kemudian di adakan rapat oleh kepala, seksi pengelolaan perpus, TU dan pustakawan. kemudian di bentuk TIM, TIM nya dibentuk untuk membuat konsep perencanaan, isinya kelayakan program atau layanan yang akan di buat itu, kelayakan program itu melihat sarana prasarana , anggaran dana, SDM dan dukungan SKPD terkait.</p> <p>kemudian bulan april mulai dilakukan penataan ruangan sarana prasarana di pintu masuk itu yang sekarang jadi customer service dekat pintu masuk itu, setelah itu sosialisasi bulan Juli.</p>
PE	bentuk sosialisasinya itu seperti apa pak?
PTRI	ya contohnya pembuatan leaflet baru untuk layanan perpus, untuk update layanan apa yang barudi perpus, banner-banner yang di tempel di depan parkiran itu sama tulisan dimeja cs kan mbak, kemudian juga dari pustakawan secara lisan langsung ke pemustaka. ooww ya selain itu kita kan punya media sosial, sosialisasi layanan SISKA juga menggunakan media sosial sebagai alatnya.
PTRI	oow ya, mumpung saya ingat, ayanan SISKA juga ada hubungannya dengan peraturan walikota tentang pelayanan UPIK (Unit Pengaduan, Informasi dan keluhan) untuk berkomunikasi dengan masyarakat kota yogyakarta.
PTRI	masalah di perpustakaan itu macam-macam mbak. ya karena perpus merupakan instansi yang menyediakan layanan. terkadang ekspektasi dan harapan dari pengunjung juga menjadi permaslahan. banyak pengunjung yang kurang puas, ada keluhan-keluhan tentang layanan perpus atau sarana prasarana yang berulang-ulang. dengan danya SISKA ini masyarakat bisa mendapatkan tanggapan yang pasti dari pihak perpustakaan.

PE	hemm, kalo media layanan SISKA yang selain di FO itu ada g pak?
PTRI	kalo yang di FO itu kan media konvensional ya, selain itu kita juga melalui media sosial yang perpustakaan miliki, seperti FB, Twitter, web dan Siprus juga bisa.
PE:	terus pak, untuk SDM nya SISKA itu pak gimana? apakah ada TIM nya atau SISKA ini yang ngurusi ya bagian layanan saja?
PTRI	SISKA ini memang masuk pada bagian layanan. namun SDM yang bertangung jawab tidak hanya di bagian layanan. ada TIM yang dibentuk . ada SK nya juga dari bapak kepala.
PTRI	SDM yang dibentuk untuk TIM SISKA tentu ada tugasnya, melakukan perencanaan dan penyelenggaraan SISKA kemudian membuat laporan dan mengevaluasi layanan SISKA.  nanti data tambahan yang saya kasih itu ada SK bapak kepala disitu ada tugas yg lebih terperinci lagi.
PE	pak Tri, kalo fungsi dari kepala kantor selain tadi beliau yang memiliki ide pertama kali apa pak?  kemudian adakah fungsi dari tiap tim yang di bentuk, maksudnya tu kan tim itu terdiri dari pustakawan, TU kan pak , nah adakah fungsi dr tiap bagian itu?
PTRI	tentu kalo pak kepala memiliki kebijakan dan andil dalam pengambilan keputusan, memberikan suport penuh untuk pelaksanaan Layanan SISKA, memberikan kepercayaan pada tim untuk melakukan penyelenggaraan dan pelaksanaannya.  kalo pustakawan itu posisinya kan yang memebri pelayanan langsung, menjadi yang terdepan dalam pelasanaan SISIKA, ya menerima saran ususlan, memproses penyampaian kepada pemustaka, kemudian memebrikan informasi tentang koleksi buku apabila ada usulan buku dari pemustaka.  kalo Tata usaha ya menyiapkan sarana prasarana yang di butuhkan oleh layanan SISKA.
PE	oiya pak, tadi kan TIM tu ada tugasnya, salah satunya kan

	evaluasi, kalo evaluasi itu ada jangka waktunya gak pak?
PTRI	<p>jadi di SISKA itu ada monitoring setiap hari menggunakan buku kendali, kemudian evaluasi mingguan dan tahunan.</p> <p>untuk yang mingguan dilakukan di briefing setiap hari senin melalui rapat TIM, evaluasi mingguan biasanya membahas ususkan, saran dan juga dibahas kendala-kendala dalam penyelenggaraan layanan SISKA.</p> <p>kalau tahunan, diadakannya di akhir tahun semua kegiatan layanan perpustakaan dilakukan evaluasi. kalau evaluasi tahunan ini tidak hanya TIM saja yang terlibat namun juga dari pejabat struktural, fungsional, tenaga teknis dan staf juga masyarakat umum.</p>
PE	manfaat SISKA untuk layanan perpustakaan apa pak?
PTRI	<p>tujuan dari perpustakaan itu kan orientasinya ke kepuasan penggunanya, dengan adanya layanan SISKA ini perpustakaan sangat terbantu dalam meningkatkan layanan dan menyediakan koleksi buku yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.</p> <p>sarana prasarana, fasilitas perpustakaan, koleksi yang dimiliki juga semakin efektif karena sesuai dengan kebutuhan. Adanya SISKA menjadikan pustakawan meningkatkan kinerjanya untuk melayani pemustaka.</p>
PE	oia pak untuk faktor pendukung untuk penyelenggaraan dan pelaksanaan Layanan SISKA apa pak?
PTRI	bapak kepala memberikan kepercayaan, support kepada TIM dan para pustakawan di bagian layanan kususnya untuk melaksanakan layanan SISKA. SDM perpus juga yang berkompeten, perpus kota ini kan mempunyai tenaga teknis yang cukup banyak , kami sejak tahun 2013 bekerja sama dengan UIN untuk pengadaan tenaga teknis bagian layanan. jadi SDM perpus kota siap untuk menjalankan layanan-layanan yang disediakan demi memenuhi kebutuhan pemustaka.
PE	adakah kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan SISKA pak?

PTRI	<p>kendalanya lebih kepada anggaran, keterbatasan anggaran perpustakaan untuk pembelian bahan pustaka dan penyediaan juga pemeliharaan fasilitas sarana prasarana layanan.</p> <p>permintaan buku yang harganya mahal, juga pemustaka yang menginginkan sarana prasarana yang terkadang membutuhkan dana yang banyak.</p>
PE	adakah tindakan perpustakaan untuk memecahkan masalah yang menjadi kendala pada pelaksanaan layanan SISKA pak?
PTRI	<p>nah untuk itu layanan SISKA ini memberikan jawaban pasti atas keinginan pemustaka mengenai sarana prasarana tersebut. untuk ususlan buku yang mahal, biasanya kami bisa anggarkan pada satu atau dua bulan yang akan datang, tidak bisa diadakan pada pengadaan mingguan.</p> <p>kami berusaha untuk mengupayakan peningkatan anggaran pada pengajuan anggaran tiap tahunnya, anggaran untuk penambahan pengadaan koleksi buku melalui RKA perpustakaan. begitu juga bagian tata usaha yang melakukan peningkatan anggaran tiap tahunnya untuk menyediakan dan melakukan pemeliharaan fasilitas.</p>

### **Reduksi Wawancara**

**Nama** : Saleh Eko MArwiyanto, S.T., M.Eng.

**Jabatan** : Kepala Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan

**Tempat/ Tanggal** : Ruang Tata Usaha, Kamis 18 Januari 2018

**Waktu** : 16.00- Selesai

**(PE : Peneliti)**

PSLH	<p>gini, kalo anggaran itu dihitung pertahun, anggaran kalau instansi pemerintahan gini asalnya dari APBD.</p> <p>kalo untuk pengadaan atau perbaikan sarana prasarana ususlan dari pemustaka itu juga menggunakan dana APBD.</p>
PSLH	<p>ya gag tentu karena layanan SISKA itu hanya sedikit pengeluarannya untuk kertas kritik saran. Anggaran Layanan SISIKA banyak biasanya pengeluaran untuk sarana prasarana perpustakaan.</p> <p>TU lebih kepada usulan sarana prasarana, kalo untuk usulan buku anggaran juga dari APBD namun sudah di berikan ke bagian perpustakaan melalui bagian Pengelolaan Perpustakaan.</p>

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
 YOGYAKARTA

### **Reduksi Wawancara**

**Nama** : Mukti  
**Jabatan** : Pemustaka  
**Tempat/ Tanggal** : Ruang Referensi Lt. 2/ 25 Januari 2018  
**Waktu** : 16.30 wib- selesai  
**(PE : Peneliti ; PU : Pengunjung)**

PE	Pasti di respon kok mas, tapi memang ada waktu untuk merespon jawaban atas usulan buku, kritik dan saran. Juga ada masa tenggang respon itu ditempel di papan SISKA.
PE	Oya, Kalo menurut mas mukti, SISKA ini bermanfaat gak?
PU	Manfaat mbak, kita bisa memberikan kritik saran tp gak harus ketahuan kan Cuma ngisi di form yang disediakan jd g malu. terus jadi mudah menyampaikan kritik saran kan, ada sarananya gt. kita juga dapat jawabannya seperti yang saya tadi bilang, respon nya kita bisa lihat langsung secara jelas, misal kia kasih kritik saran ya nanti ada respon dari perpustakaan, kalo kita mau usul buku juga dapet jawaban yang jelas gt, mw dibeliin apa enggaknya mbak.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
 YOGYAKARTA

## DAFTAR RIWAYATT HIDUP

## A. Identitas Diri

Nama : Nurul Aidha Aminudin, SIP.

Tempat/ Tgl. Lahir : Yogyakarta/ 25 Juli 1991

Jabatan : Ibu Rumah Tangga

Alamat Rumah : Wonokromo 1 Pleret Bantul/ Jalan Wonosari Km. 8 Tegalsari.

Nama Ayah : Aminudin, S.Ag

Nama Ibu : Siti Budiyati, S.Ag

Nama Suami : Rizqa Gardha Mahendra, ST

Nama Anak : Dzikrina Izzah Mahendra

No. Hp : 087738545550

e-mail : aidha91@gmail.com

## B Riwayat Pendidikan

1. SD Muh. Karangkajen 1, Tahun Lulus 2003.
  2. MTs N Wonokromo, Tahun Lulus 2006.
  3. SMA N 1 Banguntapan, Tahun Lulus 2009.
  4. S 1 Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, Tahun Lulus 2013.

### C. Riwayat Pendidikan Non-Formal

- ## 1. PonPes Al-Wahby Yogyakarta, 2003-2006.

#### D. Riwayat Pekerjaan

1. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta, Tahun 2013-2017.