

**MANAJEMEN PENGEMBANGAN SDM DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PRIMA PADA BIDANG PELESTARIAN DAN LAYANAN
ARSIP DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH (DPAD) DIY**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Disusun oleh:

SITI UMAYAH
NIM: 15490033

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2019

ABSTRAK

Siti Umayah. *Manajemen Pengembangan SDM dalam Meningkatkan Pelayanan Prima pada Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (DPAD) DIY.* Skripsi. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Yogyakarta. 2019.

Latar belakang penelitian ini berawal dari kegelisahan peneliti terhadap kurangnya kompetensi pegawai khususnya di Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip dalam melayani pengunjung. Perlu adanya metode pengembangan SDM agar para pegawai mampu meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat. Program pengembangan tersebut juga sesuai dengan UU ASN yang mengatakan bahwa setiap pegawai wajib mengikuti JPL 20 jam setiap tahunnya. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis manajemen pengembangan SDM yang dilakukan di DPAD DIY.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (DPAD) DIY. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data dengan mengumpulkan seluruh data, mereduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Subjek penelitian ini adalah Kasubag Umum DPAD DIY, pengadministrasian kepegawaian DPAD DIY, petugas layanan arsip, dan arsiparis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) manajemen pengembangan SDM di DPAD meliputi analisis kebutuhan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pengembangan SDM di DPAD diatur oleh BKD, sedangkan DPAD bertugas sebagai pengirim peserta. 2) upaya pelayanan prima pada Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip dilakukan dengan cara inovasi layanan arsip, sosialisai pada setiap rapat, dan mengikuti diklat. 3) manajemen pengembangan SDM dalam meningkatkan pelayanan prima dilakukan dengan mengirimkan pegawai untuk mengikuti pelatihan Bahasa Inggris. Hal ini dilakukan karena ada sebagian WNA yang menjadi pengunjung di DPAD DIY. Adapun manajemennya sama dengan pengembangan SDM pada umumnya, yaitu analisis kebutuhan, pelaksanaan pelatihan Bahasa Inggris, dan evaluasi. Kegiatan ini dilaksanakan selama 2 minggu. DPAD DIY mengirimkan 3 pegawai untuk menjadi peserta di kegiatan tersebut. 4) hasil dari peningkatan pelayanan prima yaitu pegawai merasa lebih percaya diri ketika melayani tamu WNA serta mampu lebih komunikatif dalam berbahasa Inggris.

Kata kunci: **Pengembangan SDM, Standar Pelayanan, Pelayanan Prima**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Siti Umayah

NIM : 15490033

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya ini dengan judul
“MANAJEMEN PENGEMBANGAN SDM DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PRIMA PADA BIDANG PELESTARIAN DAN LAYANAN
ARSIP DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH (DPAD) DIY”
adalah asli karya atau penulisan saya sendiri bukan plagiasi dari hasil orang lain
kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Harap
maklum adanya. Terimakasih.

Yogyakarta, 24 April 2019

Yang Menyatakan,



Siti Umayah

NIM. 15490033

SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Umayah
NIM : 15490033
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya tidak menuntut kepada Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga (atas pemakaian jilbab dalam ijazah Strata Satu saya). Seandainya suatu hari nanti terdapat instansi yang menolak ijazah tersebut karena karena penggunaan jilbab.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran ridha Allah SWT.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Yogyakarta, 24 April 2019
Yang Menyatakan,



Siti Umayah
NIM. 15490033



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05-03/RO

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Persetujuan Skripsi

Lam : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan pembimbingan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa Skripsi saudara :

Nama : Siti Umayah

NIM : 15490033

Judul Skripsi : MANAJEMEN PENGEMBANGAN SDM DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA PADA BIDANG PELESTARIAN DAN LAYANAN ARSIP DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH (DPAD) DIY

Sudah dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Pendidikan.

Dengan ini kami berharap agar Skripsi Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 24 April 2019

Pembimbing Skripsi

Dr. Subiyantoro, M.Ag

NIP. 19590410 198503 1 005



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
FM-UINSK-BM-05-03/RO

SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah dilaksanakan munaqosyah pada hari Senin tanggal 6 Mei 2019 dan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini dinyatakan lulus dengan perbaikan, maka setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi perbaikan seperlunya, kami selaku konsultan berpendapat bahwa Skripsi saudara :

Nama : Siti Umayah

NIM : 15490033

Judul Skripsi : MANAJEMEN PENGEMBANGAN SDM DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA PADA BIDANG
PELESTARIAN DAN LAYANAN ARSIP DI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH (DPAD) DIY

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Pendidikan.

Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 15 Mei 2019

Konsultan

Dr. Subiyantoro, M.Ag

NIP. 19590410 198503 1 005



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
FM-UINSK-BM-05-03/R0

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: B.135/Un.02/DT.PP.009/5/2019

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :
**MANAJEMEN PENGEMBANGAN SDM DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PRIMA PADA BIDANG PELESTARIAN DAN LAYANAN
ARSIP DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH (DPAD) DIY**

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Siti Umayah
NIM : 15490033
Telah dimunaqasyahkan : 6 Mei 2019
Nilai Munaqasyah : A-

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH:

Ketua Sidang

Dr. Subiyantoro, M.Ag.
NIP. 19590410 198503 1 005

Penguji I

Dra. Wiji Hidayati, M.Ag.
NIP. 19650523 199103 2 010

Penguji II

Muhammad Qowim, M.Ag.
NIP. 19790819 200604 1 002

Yogyakarta, 21 MAY 2019
Dekan

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta



Dr. Ahmad Arifi, M.Ag.
NIP. 19661121 199203 1 002

MOTTO

...إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ...

...Sesungguhnya Allah swt tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga dia merubah nasibnya sendiri...

(QS. Ar-ro'd : 11)¹



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Departemen Republik Indonesia, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: PT Rilis Grafika, 2009), hal. 250.

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Dengan segenap rasa syukur,
Skripsi ini dipersembahkan untuk Almamater tercinta,
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَ أَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah, puji syukur marilah kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menuntun manusia menuju yang penuh cahaya ini. Penyusunan skripsi ini merupakan kajian tentang *“Manajemen Pengembangan SDM dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (DPAD) DIY”*.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dukungan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Arifi, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan pengarahan kepada penulis selama menempuh studi.
2. Bapak Dr. Imam Machali, M.Pd selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah banyak memberi motivasi selama peneliti menempuh studi.

3. Bapak Dr. Zainal Arifin, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan motivasi dan arahan dalam menempuh studi di program studi MPI
4. Bapak Drs. M. Jamroh, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi dan arahan kepada teman-teman DPA Pak Jamroh, khususnya peneliti pribadi
5. Bapak Dr. Subiyantoro, M.Ag selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan motivasi, bimbingan dan mengarahkan peneliti dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Ibu Dra. Wiji Hidayati selaku penguji I dan Bapak Muhammad Qowim, M.Ag selaku penguji II yang sudah memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan kepada peneliti.
6. Dosen Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah mencurahkan ilmu serta membimbing peneliti selama perkuliahan
7. Ibu Dra. Monika Nur Lastiyani, M.M selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY beserta jajaran personalia yang sudah berkenan memberikan waktunya selama wawancara dengan peneliti.
8. Kedua orang tua tercinta, Bapak Nurwakis dan Ibu Muntamah, serta kakak Saminah dan adek Alfin Tri Haryadi yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan doa.
9. Teman-teman MPI angkatan 2015 yang telah menemani, membantu, dan memotivasi selama menempuh studi di MPI. Ustadz Samsuri Al Huda beserta keluarga dan teman-teman Rumah Tahfidz Darunnajah yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi. Teman-teman PLP di DPAD,

teman-teman satu DPA Pak Jamroh, teman-teman KKN Nglegok yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.

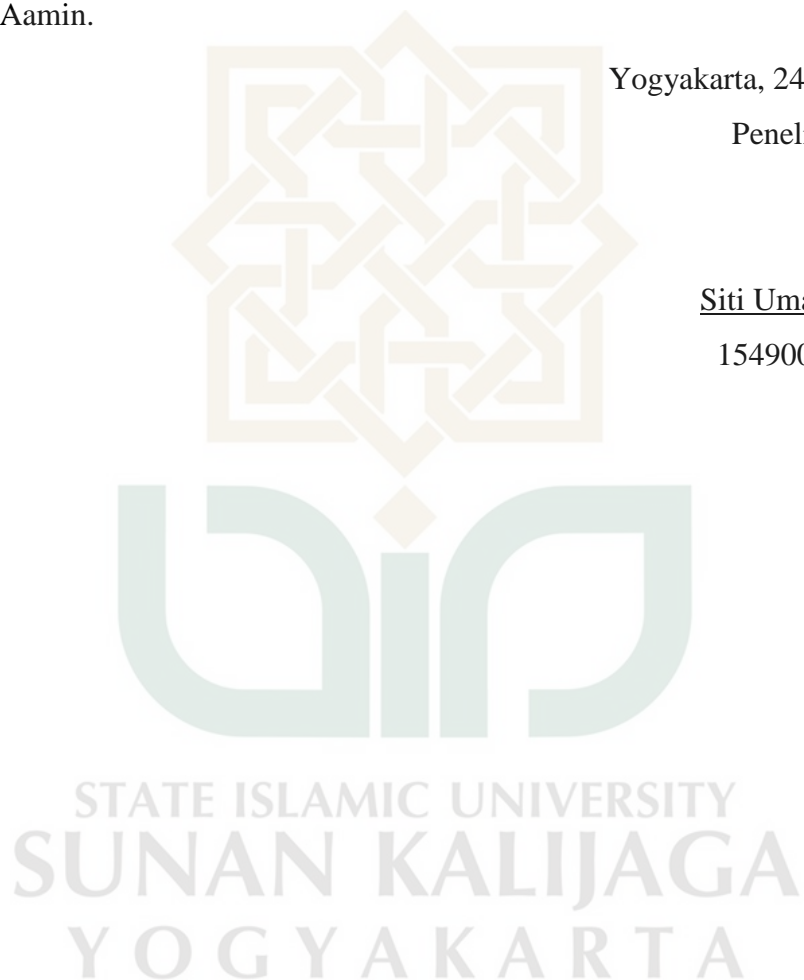
Semoga semua bantuan, bimbingan, doa, dan dukungan yang telah diberikan dapat dicatat sebagai amal ibadah dan mendapat kebaikan di sisi Allah SWT. Aamin.

Yogyakarta, 24 April 2019

Peneliti

Siti Umayah

15490033



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN BERJILBAB.....	iv
HALAMAN SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
D. Telaah Pustaka	6
E. Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI DAN METODE PENELITIAN	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2. Manajemen Pengembangan SDM.....	18
3. Pelayanan Prima.....	28
4. Perpustakaan	34
B. Metode Penelitian.....	39
1. Jenis Penelitian.....	39
2. Subjek Penelitian.....	40
3. Teknik Pengumpulan Data.....	41
4. Teknik Penentuan Validitas dan Keabsahan Data	43

5. Teknik Analisis Data.....	43
BAB III GAMBARAN UMUM DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH (DPAD) DIY	45
A. Sejarah Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (DPAD) DIY	45
B. Visi dan Misi DPAD DIY	48
C. Struktur Organisasi DPAD DIY	49
D. Tenaga Kepegawaian Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip DPAD DIY	59
BAB IV ANALISIS MANAJEMEN PENGEMBANGAN SDM TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PRIMA	61
A. Manajemen Pengembangan SDM pada Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (DPAD) DIY	61
1. Analisis Kebutuhan	62
2. Program Pengembangan SDM.....	65
3. Evaluasi Program Pengembangan SDM	66
B. Upaya Pelayanan Prima pada Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (DPAD)DIY	69
1. Pelayanan Prima.....	69
2. Konsep Pelayanan Prima.....	71
3. Standar Pelayanan	72
4. Upaya Pelayanan Prima	78
C. Manajemen Pengembangan SDM dalam Meningkatkan Pelayanan Prima pada Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (DPAD) DIY	82
1. Analisis Kebutuhan	83
2. Pelaksanaan Pelatihan Bahasa Inggris	85
3. Evaluasi Pelatihan Bahasa Inggris	86
D. Hasil Peningkatan Pelayanan Prima pada Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Layanan Arsip (DPAD) DIY	87
BAB V PENUTUP.....	90
A. Simpulan	90
B. Saran.....	93
C. Penutup.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perbedaan Pendidikan dan Pelatihan	20
Tabel 2 Struktur Organisasi DPAD DIY	49
Tabel 3 Tenaga Kepegawaian DPAD DIY	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Surat Penunjukan Pembimbing
Lampiran II	: Bukti Seminar Proposal
Lampiran III	: Surat Ijin Penelitian
Lampiran IV	: Surat Keterangan Perubahan Judul Skripsi
Lampiran V	: Pedoman wawancara
Lampiran VI	: Catatan Lapangan
Lampiran VII	: Surat Keterangan Bebas Nilai C
Lampiran VIII	: Kartu Bimbingan
Lampiran IX	: Sertifikat PLP I
Lampiran X	: Sertifikat PLP II
Lampiran XI	: Sertifikat ICT
Lampiran XII	: Sertifikat KKN
Lampiran XIII	: Sertifikat TOEFL
Lampiran XIV	: Sertifikat IKLA
Lampiran XV	: Sertifikat PKTQ
Lampiran XVI	: Sertifikat SOSPEM
Lampiran XVII	: Foto-Foto DPAD DIY
Lampiran XVIII	: <i>Curriculum Vitae</i>

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) menurut Sondang P. Siagian adalah unsur terpenting dalam semua organisasi. Keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan berbagai sasarnya serta kemampuan menghadapi tantangan yang bersifat eksternal maupun internal ditentukan oleh kemampuan mengelola SDM.² Manajemen SDM membahas pentingnya manusia sebagai sumber daya potensial dalam sebuah organisasi. Oleh karena itu, SDM harus dikembangkan agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Manajemen SDM lebih memfokuskan pembahasannya mengenai pengaturan peran manusia dalam pencapaian tujuan yang optimal. Pengaturan ini meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian tenaga kerja untuk membantu terwujudnya tujuan organisasi.³ Pengembangan (*development*) merupakan suatu proses berlatih secara sistematis untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja pegawai dalam pekerjaannya sekarang dan mempersiapkan diri untuk peran maupun tanggung jawabnya di masa

² Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hal. 40.

³ Leny Marlina, "Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Pendidikan", *Jurnal Raden Fatah* (15) Juni 2015: 123-139.

mendatang.⁴ Dengan adanya program pengembangan ini diharapkan mampu memperbaiki segala kekurangan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga menjadi lebih efektif dan efisien.

Pengembangan SDM menjadi kewajiban bagi manajer maupun pimpinan. Pengembangan ini mengandung biaya dan waktu yang banyak. Namun dengan adanya pengembangan ini diharapkan mampu memberikan manfaat berupa peningkatan kinerja yang berimbas ke peningkatan kinerja organisasi pula.⁵ Dengan adanya program pengembangan ini diharapkan visi, misi maupun tujuan suatu organisasi bisa tercapai maksimal. Pengembangan membutuhkan strategi yang matang dan tepat agar kinerjanya semakin meningkat.

Tujuan pengembangan SDM menurut Malayu yaitu: (1) meningkatkan produktivitas kerja, (2) Mencapai efisiensi, (3) Mengurangi kecelakaan, (4) Meningkatkan pelayanan, (5) Memelihara moral pegawai, (6) Meningkatkan karier, (7) Meningkatkan kemampuan konseptual, dan (8) Meningkatkan kepemimpinan⁶. Pelayanan prima berarti pelayanan sangat baik atau terbaik. Disebut terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang dimiliki instansi pemberi layanan. Akan tetapi tidak hanya sebatas memberikan kepuasan ke pelanggan namun juga bagaimana cara merespon keinginan pelanggan sehingga dapat menimbulkan citra positif

⁴ Achmad S, Ruky, *Sumber Daya Manusia Berkualitas*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006), hal. 227.

⁵ Wibowo, *Manajemen Kinerja-Manajemen Kredibilitas*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hal. 435.

⁶ M. Kadarisman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hal. 54-55.

di mata pelanggan.⁷ Tuntutan pelayanan prima saat ini tidak hanya berkembang di perusahaan penyedia jasa, namun juga berlaku di lingkungan pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan publik. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik juga membutuhkan pelayanan prima. Hak masyarakat terkait dengan negara adalah mendapatkan pelayanan yang baik.

Saat ini semua institusi pemerintah sudah menerapkan pelayanan prima bagi masyarakat. Institusi publik dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Hal ini sebagai upaya pemerintah untuk menciptakan *good governance* atau pemerintahan yang baik. Ciri pemerintahan yang baik dapat dilihat dari penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan dijalankan berdasarkan prinsip transparan, akuntabel, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan antara hak dan kewajiban.

DPAD DIY merupakan sebuah instansi yang bergerak di bidang pengelolaan perpustakaan dan pemeliharaan dan pengembangan arsip yang berupa buku-buku.⁸ Lembaga kearsipan ini mengelola 2 jenis arsip yaitu arsip statis dan arsip dinamis. Adapun yang menjadi user dari DPAD DIY mencakup banyak kalangan, diantaranya pelajar, mahasiswa, dosen, guru, dan kelompok-kelompok tertentu yang relevan dengan arsip. Pekerjaan yang berhubungan dengan masyarakat ini menuntut pegawai maupun

⁷ Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima (Modul Pendidikan dan Pelatihan Pra-Jabatan Golongan I dan II)*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2009), hal. 5.

⁸ Hutomo Aryo Wijoyo, "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan DPAD DIY", (*skripsi*, Fakultas Ekonomi UNY, 2015), hal. 1.

karyawan DPAD DIY untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY adalah salah satu institusi pemerintah yang menerapkan kegiatan pelayanan. Kegiatan pelayanan tersebut meliputi pelayanan observasi, penelitian, pelayanan kepada pengunjung yang ingin mengetahui tentang arsip-arsip daerah, dan pengunjung perpustakaan. Berbeda dengan perpustakaan, peminjaman arsip tidak bisa membawa keluar arsip yang dipinjam. User hanya membaca di ruang layanan. Hal yang dimungkinkan adalah dengan memperoleh duplikasi arsip melalui reproduksi. Hal ini berlaku bagi semua jenis arsip, baik arsip tekstual, arsip kortografi, gambar teknik/kearsitekturan, arsip audio visual, maupun bentuk lain yang ada.⁹

DPAD DIY merupakan salah satu diantara banyak perpustakaan yang senantiasa memberikan pelayanan prima kepada pengunjung serta mendorong dan membudayakan masyarakat untuk aktif membaca demi meningkatkan kualitas pendidikan. Namun upaya tersebut belum didukung oleh tenaga fungsional dalam hal ini pegawai yang mampu memberikan pelayanan prima karena kemampuan pegawai masih terbatas. Untuk itu peneliti tertarik untuk meneliti dan melengkapi kajian terdahulu tentang pengembangan SDM dan kaitannya dengan pelayanan prima dengan judul “Manajemen Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima

⁹ Suryanthy, DB. Paranoan, Erwin Resmawan “Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Badan Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara”, *eJournal Administrative Reform*, 1 (2), 2013: 576-589.

Pada Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip Di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY (DPAD DIY)”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana manajemen pengembangan SDM pada Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY?
2. Bagaimana upaya pelayanan prima pada Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY?
3. Bagaimana manajemen pengembangan SDM dalam meningkatkan pelayanan prima pada Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY?
4. Bagaimana hasil peningkatan pelayanan prima pada Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui manajemen pengembangan SDM pada Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY.
- b. Untuk mengetahui upaya pelayanan prima pada Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY.

- c. Untuk mengetahui manajemen pengembangan SDM dalam meningkatkan pelayanan prima pada Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY
- d. Untuk mengetahui hasil peningkatan pelayanan prima pada Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY

2. Kegunaan Penelitian

a. Secara teoritis

Secara teoritis penelitian ini berguna untuk UIN Sunan Kalijaga khususnya Program Studi Manajemen Pendidikan Islam sebagai pengetahuan baru di bidang pengembangan SDM. Selain itu juga sebagai referensi bagi penelitian lain agar terus dikembangkan.

b. Secara praktis

1. Peneliti. Hasil penelitian ini berguna sebagai pengetahuan baru bagi peneliti serta menambah wawasan tentang pengembangan SDM.

2. Instansi. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi DPAD DIY dalam melaksanakan pengembangan SDM agar pelayanan prima di DPAD DIY terus meningkat.

D. Kajian Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini peneliti merujuk pada beberapa literatur hasil penelitian sebelumnya yang relevan. Fungsi dari kajian penelitian adalah

untuk memetakan tema yang identik dengan penelitian yang sedang dilakukan dan untuk menunjukkan bahwa fokus penelitian yang diangkat belum pernah diteliti oleh penelitian sebelumnya. Ada beberapa literatur yang relevan dengan penelitian yang diangkat, diantaranya sebagai berikut:

Pertama, penelitian Muhamad Priyatna yang berjudul “Manajemen Pengembangan SDM pada Lembaga Pendidikan Islam”¹⁰. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk mencapai tujuan organisasi perlu dilakukan pengembangan SDM yang berfungsi untuk meningkatkan kinerja, keterampilan, perilaku serta pengetahuan pegawai. Pengembangan harus dilakukan sesuai kebutuhan organisasi. Persamaan dengan penelitian yang diangkat yaitu tentang manajemen pengembangan SDM. Namun tujuan pengembangan SDM di penelitian ini untuk meningkatkan kinerja, perilaku, dan pengetahuan pegawai, sedangkan penelitian yang diangkat oleh peneliti mengulas mengenai manajemen pengembangan SDM yang berfungsi untuk meningkatkan pelayanan prima.

Kedua, penelitian Haromain yang berjudul “Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Pondok Pesantren”¹¹. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan rancangan studi multikasus. Penelitian ini dilakukan di Pondok Pesantren Al-Aziziyah Lombok Barat, NTB dan Pondok Pesantren An-Nur II Al-Murtadhlo Malang Jawa Timur.

¹⁰ Muhamad Priyatna, “Manajemen Pengembangan SDM pada Lembaga Pendidikan Islam”, *Jurnal Pendidikan Islam* 5, no. 09 (2016)

¹¹ Haromain, ”Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Pondok Pesantren”, *Jurnal Pendidikan Humaniora* 1, no.2, Juni (2013): 136-149

Haromain mengungkapkan bahwa tahapan dalam manajemen pengembangan SDM yaitu analisis kebutuhan, implementasi, dan evaluasi. Penelitian ini dilakukan di pondok pesantren. sedangkan penelitian yang akan peneliti angkat di instansi pemerintah. Hal ini tentu akan sangat berbeda sistem pengembangannya.

Ketiga, Baiquni Rahmat dan Wuradji¹² dalam penelitiannya yang berjudul “Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Program Sekolah Riset di SMA Negeri 6 Yogyakarta”. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Baiquni mengungkapkan bahwa manajemen pengembangan SDM dalam program riset SMA N 6 Yogyakarta meliputi penentuan kebutuhan, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Adapun faktor pendukung pengembangan SDM meliputi komitmen komite sekolah serta bantuan, bimbingan, dan motivasi dari rekan kerja. Sedangkan faktor penghambat yaitu rendahnya semangat guru untuk mengamalkan materi yang diperoleh. Penelitian ini menggunakan tahapan yang hampir sama dengan penelitian Haromain. Bedanya, penelitian Haromain tidak mengulas adanya faktor pendukung maupun penghambat pengembangan. Adapun perbedaan dengan penelitian yang akan diteliti yaitu tentang subjek penelitian, yaitu guru sebagai penyampai ilmu kepada siswa. Sedangkan dalam penelitian yang diangkat yang menjadi subjek penelitian adalah pegawai sebagai pelayan masyarakat.

¹² Baiquni Rahmat dan Wuradji, “Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Program Sekolah Riset di SMA Negeri 6 Yogyakarta”, *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan*, vol 5, no. 2, September (2012)

Keempat, Penelitian M. Muhaimin¹³ menjelaskan mengenai manajemen pengembangan sumber daya manusia di Dompot Dhuafa Yogyakarta. Penelitian ini berjenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif kualitatif. Menurut Muhaimin, bentuk pengembangan yang dilakukan berupa *family gathering* bersama keluarga amil, *training public speaking*, *capacity building*, dan Training Tanggap Bencana. Ada juga pengembangan SDM atas keinginan dan biaya sendiri meningkatkan kemampuan dalam hal pendidikan yaitu melanjutkan dari S1 ke jenjang S2 karena belum ada beasiswa dari Dompot Dhuafa Yogyakarta kepada amil zakat. Dalam penelitian ini tidak dijelaskan mengenai tahapan pengembangan SDM yang dilakukan. Penelitian ini hanya menjelaskan mengenai bentuk-bentuk pengembangan SDM saja.

Kelima, Saniyatul Mahfidhoh¹⁴ dalam penelitiannya yang menganalisis Program Pengembangan SDM bagi guru Ismuba melalui pendidikan dan pelatihan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan. Penelitian ini berjenis penelitian kualitatif. Penelitian ini berisi tentang jenis-jenis pengembangan yang dilakukan di SMP Muhammadiyah 1 Yogyakarta bagi guru Ismuba dan faktor yang menghambat program pengembangan. Sama dengan penelitian M. Muhaimin, penelitian ini hanya mengulas mengenai bentuk-bentuk pengembangan SDM dan faktor pendukung serta penghambat. Sedangkan penelitian yang akan diteliti

¹³ M. Muhaimin, "Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia di Dompot Dhuafa Yogyakarta", (skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah, 2017)

¹⁴ Saniyatul Mahfidhoh, "Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pendidikan (Studi Kasus Guru di SMP Muhammadiyah1 Yogyakarta)", (skripsi, Fakultas Tarbiyah UIN Sunan Kalijaga, 2007)

mengulas tentang langkah-langkah yang diambil dalam melaksanakan program pengembangan SDM.

Dari beberapa literatur diatas, semuanya mengulas mengenai pengembangan SDM. Namun tidak ada penelitian yang mengaitkan antara manajemen pengembangan SDM dengan pelayanan prima. Untuk itu, peneliti akan melakukan penelitian yang baru dan belum pernah ada penelitian sejenis sebelumnya dengan judul “Manajemen Pengembangan SDM dalam Meningkatkan Pelayanan Prima pada Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (DPAD) DIY”.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran umum terhadap skripsi ini dan untuk mempermudah dalam penelitian beserta pembahasan secara mendetail maka penulis membagi skripsi ini menjadi V (lima) bab. Adapun rinciannya sebagai berikut:

BAB I: pendahuluan yang meliputi (a) latar belakang masalah yang berisi tentang gambaran yang mendasari adanya penelitian ini, (b) rumusan masalah yang bertujuan untuk memberikan batasan dalam penelitian yang akan dilakukan, (c) tujuan dan kegunaan penelitian, (d) telaah pustaka untuk memberikan pemaparan dari penelitian terdahulu yang sejenis dan mencari perbedaan dengan topik yang dipilih oleh peneliti, (e) sistematika pembahasan.

BAB II: membahas mengenai landasan teori dan metode penelitian yang terdiri dari: (a) kajian teori yang menjadi landasan pembahasan penelitian,

dan (b) metode penelitian yang berisi metode yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan penelitian.

BAB III: menjelaskan tentang gambaran umum Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah daerah Istimewa Yogyakarta yang meliputi: (a) sejarah DPAD, (b) visi dan misi, (c) tugas dan fungsi, (d) struktur organisasi, dan (e) tenaga kepegawaian.

BAB IV: merupakan jawaban dari rumusan masalah, yakni analisis manajemen pengembangan SDM terhadap peningkatan pelayanan prima pada Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (DPAD) DIY.

BAB V: merupakan penutup yang berisi kesimpulan dari penelitian yang berupa jawaban dari rumusan masalah, saran, penutup, dan lampiran.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Peneliti membahas empat pokok bahasan dalam penelitian ini, yaitu manajemen pengembangan SDM, upaya pelayanan prima, manajemen pengembangan SDM dalam meningkatkan pelayanan prima, dan hasil manajemen pengembangan SDM dalam meningkatkan pelayanan prima pada Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip di DPAD DIY. Setelah melalui proses penelitian dan kajian pada bab-bab sebelumnya, peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen pengembangan SDM di DPAD DIY yaitu dengan melalui 3 tahapan yaitu: analisis kebutuhan, pelaksanaan pengembangan SDM, dan evaluasi. Pada tahapan analisis kebutuhan, masing-masing OPD akan menentukan analisis mengenai pengembangan apa saja yang perlu dilaksanakan. Kemudian, pada tahapan pelaksanaan pengembangan SDM yaitu pelaksanaan pengembangan SDM. Pengembangan SDM dilaksanakan di Bandiklat dan instruktur pun dari Bandiklat. Jenis pengembangan SDM berupa diklat, workshop, dan pengembangan karakter. Adapun metode pengembangan SDM yang biasa dilakukan yaitu metode *on class*, yaitu diklat fungsional dan diklat teknis. Kemudian tahap terakhir yaitu evaluasi. Evaluasi ini untuk mengetahui keefektifan dari instruktur, materi, peserta, dan

penyelenggara. Adapun bentuk evaluasinya yaitu dengan pretest dan posttest.

2. Upaya pelayanan prima yang dilakukan DPAD DIY yaitu dengan inovasi layanan arsip, sosialisasi di setiap rapat, dan melaksanakan pelatihan.
 - a. Inovasi layanan arsip digunakan untuk meningkatkan pelayanan kepada pengunjung. Untuk tahun ini inovasi yang dilakukan berupa pengembangan media akses. Media akses adalah sarana bantu pencarian arsip. Dengan pengembangan ini diharapkan pengunjung dapat mencari arsip dengan waktu yang efektif dan efisien serta mengurangi kerusakan arsip.
 - b. Sosialisasi pada setiap rapat. Sosialisasi ini gunanya agar semua pegawai di DPAD DIY mampu memberikan pelayanan prima kepada pengunjung. Dengan adanya sosialisasi ini pegawai mampu meningkatkan pelayanan prima kepada pengunjung sehingga ketika ada pengunjung datang bisa diarahkan oleh pegawai mengenai langkah apa saja yang harus pegawai lakukan.
 - c. Mengirimkan pegawai untuk mengikuti pelatihan. pelatihan ini berguna untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan mengikuti pelatihan maka pegawai pun mampu untuk selalu meningkatkan pelayanan prima kepada pengunjung.
3. Manajemen pengembangan SDM dalam meningkatkan pelayanan prima pada Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip di DPAD DIY.

Pengembangan SDM yang dibahas oleh peneliti yaitu pelatihan Bahasa Inggris. Pelatihan ini melalui 3 tahapan, yaitu analisis kebutuhan, pelaksanaan pelatihan Bahasa Inggris, dan evaluasi.

- a. Analisis kebutuhan. Analisis ini dilakukan oleh pihak BKD selaku instansi atau badan yang mengurus masalah pengembangan SDM di seluruh SKPD di DIY. Dalam tahapan ini yang dilakukan DPAD DIY adalah mengirimkan peserta untuk mengikuti pelatihan tersebut sesuai kualifikasi yang diminta oleh BKD
 - b. Pelaksanaan pelatihan Bahasa Inggris. Pelatihan dilaksanakan di BKD dengan instruktur pelatihan dari Yayasan LIA dengan metode klasikal, yaitu semua peserta mendengarkan instruktur mendengarkan materi.
 - c. Evaluasi. Evaluasi dilakukan dengan kuisisioner dan soal pretest maupun post test. Kuisisioner digunakan untuk menilai keefektifan Bandiklat, Yayasan LIA, dan BKD. Sedangkan soal pretest dan post test untuk mengetahui tingkat kefahaman peserta dalam memahami materi.
4. Hasil dari manajemen pengembangan SDM dalam meningkatkan pelayanan prima yaitu pegawai bisa lebih komunikatif dalam berbicara dengan pengunjung karena ada sebagian pengunjung yang berasal dari luar negeri. Pengunjung yang dimaksud adalah pengunjung di DPAD DIY maupun pengunjung di acara pameran arsip yang dilaksanakan di sekaten.

B. Saran

Setelah melalui proses penelitian dan kajian yang cukup panjang mengenai manajemen pengembangan SDM dalam meningkatkan pelayanan prima pada Bidang Pelestarian dan Layanan Arsip di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY, ada beberapa sarana yang ingin peneliti sampaikan, yaitu:

1. Bagi Badan Kepegawaian Daerah agar selalu meningkatkan pelatihan untuk SKPD di DIY baik itu berupa diklat maupun workshop agar masing-masing SKPD mampu meningkatkan pelayanan maupun kinerjanya.
2. Bagi Bagian Umum di DPAD DIY agar selalu aktif memberikan informasi mengenai pelatihan apa saja yang akan diselenggarakan oleh BKD agar kompetensi PNS selalu meningkat sehingga kinerja maupun pelayanan kepada masyarakat selalu optimal.
3. Bagi personalia agar selalu meningkatkan kinerja, keterampilan dan kedisiplinannya agar mampu bekerja dengan baik dan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

C. Penutup

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, karena dengan pertolongan-Nya lah peneliti dapat menyelesaikan karya tulis ini. Peneliti menyadari bahwa dalam karya tulis ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Namun peneliti berharap karya tulis ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi pihak

instansi semoga selalu dapat terlaksana peningkatan pelayanan prima terhadap seluruh personalia.

Kritik, saran dan masukan yang membangun dari rekan-rekan maupun pembaca sangat peneliti harapkan guna memperbaiki kualitas diri dalam menghasilkan karya yang lebih baik di masa depan.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad , dkk, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, Jakarta: Jagung Seto, 2012.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Ardana, Komang I, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010
- Basuki, Sulistya, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991.
- Bangun, Wilson, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlangga, 2012.
- Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Eknoomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Surabaya: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Java Media, 2014.
- Departemen Republik Indonesia, *Al Quran dan Terjemahannya*, Jakarta: PT Rilis Grafika, 2009.
- Dessler, Gary, *Manajemen Sumber Daya Manusia edisi Kesepuluh jilid 1*, terj. Oleh Paramita Rahayu. Terjemahan, Jakarta: Indeks, 2011.
- Dessler, Gary, *Manajemen Personalialia: Teknik dan Konsep Modern*, terj. Oleh Agus Dharma. Terjemahan, Jakarta: Erlangga, 1997.
- Handoko, T. Hani, *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta, 2014).
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Haromain, "Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Pondok Pesantren", *Jurnal Pendidikan Humaniora*, Vol. 1, No. 2, Juni 2013.
- HS, Lasa, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan*, Yogyakarta: Ombak, 2017.
- HS, Lasa, *Manajemen Perpustakaan*, Yogyakarta: Gama Media, 2005.

- Kadarisman, M., *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Kadarisman, M., *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Grafindo Persada, 2013.
- Kaswan, *Pelatihan dan Pengembangan: Untuk Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Mahfidhoh, Saniyatul , “Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pendidikan (Studi Kasus Guru di SMP Muhammadiyah1 Yogyakarta)”, *skripsi*, Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga, 2007.
- Manullang, M., dan Marihot Amh Manullang, *Manajemen Personalialia*, Yogyakarta: Gadjah Mada Press, 2011.
- Manullang, M., *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2015.
- Manullang, M., *Manajemen Sumber Daya Manusia edisi Pertama*, Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta, 2013.
- Marlina, Leny , “Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Pendidikan”, *Jurnal Raden Fatah*, Juni 2015.
- Marwansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia edisi Kedua*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Meldona, *Perencanaan Tenaga Kerja: Tinjauan Integratif*, Malang: UIN Maliki Press, 2012.
- Moleong, Lexy J., *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006.
- Muhaimin, M., “Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia di Dompot Dhuafa Yogyakarta”, *skripsi*, Yogyakarta: Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga, 2017.
- Notoatmodjo, Soekidjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009).
- Priyatna, Muhamad , “Manajemen Pengembangan SDM pada Lembaga Pendidikan Islam”, *Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 5, No. 09, 2016.

- Rahman Saleh, Abdul dan Rita Komalasari, *Manajemen Perpustakaan*, Jakarta, Universitas Terbuka, 2010.
- Rahmat, Baiquni dan Wuradji, “Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Program Sekolah Riset di SMA Negeri 6 Yogyakarta”, *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan*, Vol. 5, No. 2, September 2012.
- Ranupandojo, Heidjrachman dan Suad Husnan, *Manajemen Personalia: Edisi Keempat*, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2013.
- Ridwan, dkk, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung, Nuansa, 2009.
- Ruky, Achmad S, *Sumber Daya Manusia Berkualitas*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Siagian, Sondang P., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Siagian, Sondang P., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Sudarsono, Blasius , *Antologi Kepustakaan Indonesia*, Jakarta: Sagung, 2006.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2013
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sulistiyani, Ambar Teguh dan Rosidah, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori, dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Suryanthy, DB. Paranoan, Erwin Resmawan, “Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara”, *eJournal Administrative Reform*, Vol. 1, No. 2, 2013.
- Sutopo dan Suryanto, Adi, *Pelayanan Prima (Modul Pendidikan dan Pelatihan Pra-Jabatan Golongan I dan II)*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2009.

Suwarno, Wiji, *Perpustakaan & Buku: Wacana Penulisan & Penerbitan*, Yogyakarta, Ar-Ruzz Media, 2011.

Tjiptono, Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi, 2005.

Wibowo, *Manajemen Kinerja-Manajemen Kredibilitas*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010.

Wijoyo, Hutomo Aryo , “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan DPAD DIY”, *skripsi*, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UNY, 2015

