

**STRATEGI PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN  
DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH  
PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Perpustakaan  
Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA  
Disusun Oleh:  
**RANNY LELIDIA**  
**09141005**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2011**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaaatuh*

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ranny Lelidia

Nim : 09141005

Program studi : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan skripsi yang berjudul “Strategi Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta” adalah hasil karya peneliti sendiri bukan jiplakan atau saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah ada telah menjadi rujukan dan apabila lain waktu terbukti ada penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka tanggung jawab pada peneliti.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaaatuh*

Yogyakarta, Mei 2011



Ranny Lelidia

Nim. 09141005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
**FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA**  
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fax. (0274) 513949  
Web: <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail: [adabuin-suka.ac.id](mailto:adabuin-suka.ac.id)

### PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/DA/PP.00.9/ 955 /2011

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

**STRATEGI PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH  
PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Ranny Lelidia  
NIM : 09141005  
Telah dimunaqasyahkan pada : 27 Mei 2011  
Nilai Munaqasyah : B+

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

**TIM MUNAQASYAH :**

Ketua Sidang

Drs. Budiyono, SIP,  
NIP. 19620410 199303 1 004

Pengaji I

Anis Masruqi, S.Ag,SIP,M.Si  
NIP. 19770907 199803 1 003

Pengaji II

Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag,SIP.,M.Si  
NIP. 19680701 199803 2 001

Yogyakarta, 21 Juni 2011

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

DEKAN

Rhor. Dr. H. Syihabuddin Qalyubi, Lc.,M.Ag.  
NIP. 19520921 198403 1 001



**Drs. Budiyono, SIP**  
**Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan**  
**UIN Sunan Kalijaga**  
**Yogyakarta**  
**NOTA DINAS**  
Hal : Skripsi  
Ranny Lelidia

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

*Assalamualaikum, Wr. Wb*

Setelah membaca, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan seperlunya menurut saya bahwa skripsi saudari

Nama : Ranny Lelidia  
NIM : 09141005  
Prodi : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya  
Judul :"Strategi pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Badan Perpustakan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta".

Sudah dapat diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Berkenaan dengan hal tersebut, saya mohon agar mahasiswa yang bersangkutan segera dipanggil untuk mempertahankan skripsinya dalam sidang munaqosah. Atas perhatiannya, saya ucapkan banyak terim kasih.

*Wassalamualaikum Wr.Wb*

Yogyakarta, Mei 2011

Pembimbing,

Drs. Budiyono, SIP  
NIP.19620410 199303 1 004

# PERSEMBAHAN



**KU PERSEMBAHKAN SKRIPSI INI BUAT:**  
SUAMI KU TERCINTA,  
ANAK-ANAK KU TERSAYANG,  
SELURUH KELUARGA BESAR,  
Almamaterku tercinta UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
(Fakultas Adab dan Ilmu Budaya)

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

## *MOTTO*

*Dan di atas tiap-tiap orang yang berpengalaman itu ada lagi yang Maha Mengetahui*

*(QS Yusup 12: 76)*

*Kesuksesan dan kebahagian akan sangat berarti jika kau mau berbagi dengan orang lain*

*(Albert Camus)*

*Ukuran tubuhmu tidak penting  
Ukuran otakmu cukup penting  
Ukuran hatimu itulah yang lebih penting*

*(BC Gorbes)*

*Hadiah terbesar adalah hadiah kemampuan untuk belajar, dan hadiah itu tidaklah sempurna sampai ia meneruskannya pada orang lain*

*(Jackson)*

*Setiap pekerjaan yang dilakukan dalam waktu mendesak akan terkesan terburu-buru dengan nilai asal jadi, tetapi pekerjaan yang dilakukan dalam waktu yang cukup dan terencana akan menghasilkan sebuah prestasi*

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahirohmanirrohim*

Alhamdulillahirrobbil'alamin. Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, karena atas limpahan rahmat, karunia dan ridho-Nya telah meringankan langkah studi penyusun. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat-sahabatnya dan semua pengikutnya, Amin. Dengan rendah hati peneliti menyadari bahwa skripsi ini dapat selesai berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti menyampaikan rasa penghargaan yang setinggi-tingginya kepada berbagai pihak yang telah berjasa dalam menyelesaikan skripsi ini. Atas segala bantuannya peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syihabuddin Qalyubi Lc.,M.Ag selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memotivasi semua mahasiswa Fakultas Adab dan Ilmu Budaya untuk menyelesaikan perkuliahan hingga lulus.
2. Bapak Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Ibu Siti Rohaya, MT selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan kelancaran akademik peneliti.
4. Bapak Drs. Budiyono, SIP selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingannya kepada peneliti di sela-sela kesibukannya selaku pustakawan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan tenaga pengajar pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Budaya Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Bapak Anis Masruri, S.Ag.,SIP.,M.Si dan Ibu Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag.,SIP.,M.Si selaku penguji I dan II yang dengan ikhlas telah meluangkan waktu untuk memeberikan masukan dalam perbaikan skripsi ini.
6. Para Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah mentransfer segala pengetahuan dan pengalamannya, dalam rangka pencerahan intelektual bagi para mahasiswa.
7. Bapak Drs. Hendarto Budiyono, S.Mi, MM selaku Kepala Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berserta staf dan petugas perpustakaan yang telah memberikan ijin bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian.
8. Staf dan karyawan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga yang telah membantu peneliti.

9. Kepada suami tercinta (Papa Sudarmono) yang telah setia dan sabar memberi dukungan, pengorbanan, doa yang selalu dipanjatkan dan tetesan keringat untuk kegiatan mama selama ini, tiada kata yang bisa terucap selain terima kasih untuk papa.
10. Kepada anak-anak mama tersayang (Ica, Aci) yang selalu mama rindukan serta canda tawa kalian yang selalu mewarnai dan mengisi hidup mama.
11. Kepada Ama, Apa. Emak, Bapak dan seluruh keluarga besarku tercinta yang selalu memberi dukungan, motivasi, dan doanya.
12. Kepada Bapak Yono sekeluarga selaku Ibu kos Hibrida 1, serta anak-anak kos (Ruby, Titin, Aci, Enji, Fatma, Anas, Dayan, Mia, Imel, Sofy, Santi, Ayu, Ulin, Tika, Aulia, Fitri, mimin, Saadah, Lely, Novi) saya ucapkan terima kasih atas kebersamaanya selama ini.
13. Kepada ponakanku (Etik, Angga, Imah, Mei, Sari, Dita, Mega) terima kasih atas dukungannya selama ini.
14. Semua teman-teman kelas khusus (Nis, Puput, Nikmah, Lutfi, Muur, Nindita, Uswatu, Mbak Darti, Manan, Suyatna, Ahmad Rizani, Mugki, Wahyu, Yuni, Twista, Agung, Irfai) terima kasih atas kebersamaan yang kita bina selama ini.
15. Keluarga KKN ku (Suyatna, Ahmad Rizani, Agung, Wahyu, Irfai, Afzan, Yuni, Muur, Twista, Nisa, Mugki) kutemukan pengalaman yang baru dalam kebersamaan kita yang singkat ini.

16. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala dukungannya.

Dengan rendah hati, peneliti haturkan terima kasih bagi semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini, semoga menjadi amal ibadah di akhirat nanti dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua. Amin.

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

Yogyakarta,.....Mei 2011

Peneliti

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA RANNY LELIDIA

**STRATEGI PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN  
DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH  
PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Oleh  
Ranny Lelidia  
09141005

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi apa saja yang dilakukan pustakawan (petugas perpustakaan) di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan dan kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh pustakawan (petugas perpustakaan) dalam menjalankan strategi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Uji keabsahan data menggunakan 4 tahapan yaitu uji kredibilitas, pengujian transferability, pengujian dependability dan pengujian konfirmability. Semua data akan dianalisis menggunakan tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil dari penelitian ini diketahui strategi yang dilakukan pustakawan (petugas perpustakaan) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu dengan cara mempromosikan perpustakaan, penataan koleksi sebaik mungkin, menyediakan sarana dan prasarana yang sesuai dengan perkembangan zaman, kerjasama dengan instansi lain, dan menambahkan SDM yang menguasai bidangnya masing-masing terutama yang menguasai TI. Dalam menjalankan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta banyak kendala yang dihadapi antara lain kurangnya promosi/publikasi kepada masyarakat, kurangnya anggaran, kurangnya sarana dan prasarana, kinerja SDM belum maksimal, kurangnya kesadaran serta tanggung jawab dari SDM dan kurangnya SDM yang menguasai TI.

(Kata kunci: Strategi Pustakawan, kualitas pelayanan)

# THE STRATEGY OF LIBRARIAN IN IMPROVING THE QUALITY OF LIBRARY SERVICE IN THE AGENCY OF REGIONAL LIBRARY AND ARCHIVES OF THE PROVINCE OF YOGYAKARTA SPECIAL REGION

By:  
Ranny Lelidia  
09141005

## ABSTRACT

The purpose of this study is to identify what librarians do at the Agency of Regional Library and Archives of the Province of Yogyakarta Special Region for improving the quality of service in the library and any constraints faced by them in carrying out these strategies. This research applies descriptive qualitative method. The tes validity data use four phase is tes credibility, testing transferability, testing dependability, and testing konfirmability. All data will be analyzed using three stage method, namely the reduction of data, the presentation of data, as well as the drawing conclusions and verification. The results of this resvaearch are the identification of librarian strategies for improving the quality of service in the Agency of Regional Library and Archives of the Province of Yogyakarta Special Region i.e. through promoting library, setting up the collections in the best way, providing the up to date infrastructure and facilities,cooperatingwith other agencies, and increasing human resources mastering their respective fields, especially that of masteringIT.In the implementation of strategies for improving the quality of service in the Agency of Regional Library and Archives of the Province of Yogyakarta Special Region there were many constraintsthat must be overcame including the lack of promotion/publications for the public, the lack of budget, and limitedinfrastructure and facilities, the performance of their human resources has not been maximized, the lack of awareness and responsibility in their human resources and lack of human resources mastering IT.

(Keywords: the strategies of librarian, the quality of service)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN NOTA DINAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.4 Sistematika Pembahasan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	8
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Pengertian Perpustakaan .....	11
2.2.2 Pengertian Perpustakaan Umum .....	12
2.2.3 Pengertian Pustakawan .....	15
2.2.4 Pengertian Kebijakan Pelayanan.....	18
2.2.5 Pengetian Manajemen Strategi.....	19
2.2.6 PengertianPelayanan .....	22
2.2.7 Pengertian Pelayanan Perpustakaan.....	28
2.2.8 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	30
2.2.9 Tugas Pelayanan Perpustakaan .....	33

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	36
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	36
3.4 Variabel Penelitian .....	37
3.5 Instrumen Penelitian .....	37
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.7 Analisis Data .....	38
3.8 Penentuan Keabsahan Data .....	40
3.9 Profil Informan.....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Gambaran umum BPAD provinsi DIY .....	42
4.1.1 Visi, Misi dan Tujuan.....	52
4.1.2 Struktur Organisasi .....	53
4.1.3 Sumber Daya Manusia .....	56
4.1.4 Sumber Dana.....	56
4.1.5 Sarana dan Prasarana.....	57
4.1.6 Koleksi .....	59
4.1.7 Layanan .....	61
4.1.7.1 Layanan Yang Tersedia Di Unit Badran 1 (Jl. Tentara Rakyat Mataram No.4 Yogyakarta) .....	61
4.1.7.2 Layanan Di Unit Badran II (Jl. Tentara Rakyat Mataram No.29 Yogyakarta).....	70
4.1.7.3 Layanan Di Unit Jogja Library Centre (Jl. Malioboro No. 175 Yogyakarta).....	71
4.1.7.4 Layanan Di Unit Jogja Study Centre (Jl. Farida M. Noto No. 21 Kotabaru Yogyakarta).....	72
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	75

4.2.1 Strategi Pustakawan (Petugas Perpustakaan) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan BPAD Provinsi DIY .....	75
4.2.2 Kendala Yang Di Hadapi Oleh Pustakawan (Petugas Perpustakaan) .....	98
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>101</b>
5.1 Simpulan .....	101
5.2 Saran.....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>105</b>



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah salah satu perpustakaan umum yang mempunyai tugas melayani masyarakat umum atau semua anggota lapisan masyarakat yang memerlukan jasa perpustakaan dan informasi. Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan sebuah institusi yang dibangun untuk kepentingan masyarakat, dan pelayanan yang diberikan berdasarkan atas kebutuhan serta informasi yang mudah bagi pihak yang membutuhkan, baik untuk perorangan maupun kelompok. Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah perpustakaan umum yang mengutamakan pelayanan pada masyarakat umum dan terbuka untuk siapa saja. Menurut Sulistyo-Basuki (1993: 46) perpustakaan umum adalah:

“Perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan melayani umum. Ciri-ciri perpustakaan umum adalah terbuka untuk umum dengan artinya siapa saja tanpa memandang perbedaan jenis kelamin, agama, kepercayaan, ras, usia, pandangan politik, dan pekerjaan, dibiayai oleh dana umum, jasa yang diberikan hakekatnya bersifat cuma-cuma”.

Perpustakaan adalah lembaga pelayanan informasi yang bertindak sebagai penghubung antara dua dunia yaitu masyarakat sebagai kelompok pemustaka, di satu sisi dan perpustakaan sebagai pusat informasi. Menutur Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan pasal 1 ayat 1 yang berbunyi:

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

Suatu perpustakaan dikatakan baik apabila mampu memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan dan keinginan pemustaka, dan keberhasilan layanan sebuah perpustakaan tercermin dari kepuasan pemustaka. Sementara tujuan perpustakaan adalah meningkatkan kualitas pemustaka. Pelayanan perpustakaan merupakan tujuan utama dalam memberikan kepuasan kepada pemustaka. Apabila informasi penerimaan pelayanan pemustaka itu melebihi harapan dan keinginannya, maka pemustaka tersebut akan merekomendasikan apa yang telah dialaminya itu kepada pemustaka lain. Sebaliknya apabila pemustaka merasa kecewa terhadap pelayanan, maka hal itu dapat mengurangi reputasi perpustakaan serta pustakawan tersebut.

Peran pustakawan sangat penting karena pustakawan harus berorientasi pada kepentingan masyarakat, melayani masyarakat karena kepuasan pemustaka merupakan hal yang utama. Hal ini mengandung pengertian bahwa setiap pemustaka membutuhkan pelayanan yang baik dalam mendapatkan koleksi perpustakaan atau informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka itu sendiri.

Pustakawan merupakan salah satu tenaga kependidikan. Hal ini tercantum dalam penjelasan pasal 39 ayat (1) Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan yang berbunyi: “Tenaga kependidikan meliputi pengelola satuan pendidikan, penilik, pamong belajar, pengawas, peneliti, pengembang, pustakawan, laboran dan teknisi sumber belajar”.

Sebagai salah satu tenaga kependidikan pustakawan bertugas melaksanakan administrasi, pengolahan, pengembangan, pengawasan, pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan. Pustakawan merupakan petugas pelayan kegiatan penelitian, pelayan kegiatan rekreasi yang berhubungan dengan kegiatan perpustakaan, petugas pelayanan yang berhubungan dengan ilmu pengetahuan, pelayanan informasi, serta pelayanan kebutuhan dokumentasi, dan kearsipan. Pustakawan menurut Kode Etik Ikatan Pustakawan Indonesia adalah:

“Pustakawan adalah pegawai yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan kegiatan kepustakawan pada unit perpustakaan, dokumentasi dan informasi baik di instansi pemerintah maupun swasta”.

Oleh sebab itu, strategi pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan sangat penting, karena pustakawan akan berhubungan dengan pemustaka dalam berbagai aspeknya. Sebagaimana yang dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pasal 1 ayat 8 yang berbunyi:

“Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolahan dan pelayanan perpustakaan”.

Berdasarkan paparan di atas terlebih dahulu peneliti akan memberikan batasan-batasan yang lebih spesifik dari permasalahan yang akan diteliti. Pada pembahasan ini terlebih dahulu peneliti akan memfokuskan kualitas pelayanan yang akan peneliti gunakan untuk menganalisis permasalahan yang terkait dengan strategi pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Badan

Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Pengertian pustakawan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengertian sebagaimana tercantum dalam kode etik pustakawan (petugas perpustakaan).

Oleh sebab itu, peneliti merasa tertarik untuk meneliti strategi pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, karena pelayanan merupakan kunci dari kegiatan perpustakaan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, maka para pemustaka akan merekomendasikan bahwa pustakawan ini telah berhasil dalam tugasnya, yaitu melayani pemustaka.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan peneliti di atas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan dibahas yaitu:

1. Bagaimana strategi pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Kendala apa saja yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas , maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui strategi apa saja yang dilakukan pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta?

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai sumbangan pengetahuan dalam rangka untuk mengetahui strategi apa saja yang dilakukan pustakawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, penelitian ini merupakan pelatihan intelektual yang diharapkan bisa mempertajam daya pikir dengan melakukan penelitian langsung ke lapangan.
- b. Bagi pustakawan, khususnya yang bertugas di bagian pelayanan dapat memahami dan melaksanakan strategi tersebut.
- c. Bagi perpustakaan khususnya di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, hasil penelitian bisa dijadikan pemicu untuk mengembangkan perpustakaan khususnya dalam kualitas pelayanan.

d. Bagi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, terutama pada Program Studi Ilmu Perpustakaan untuk menambah khasanah penelitian di bidang perpustakaan.

#### **1.4 Sistematika Pembahasan**

Adapun sistematika pembahasan dari penulisan tugas akhir skripsi ini yaitu terdiri dari:

Bab I Pendahulu, bab ini akan membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori, berisi dari dua bagian yang meliputi, pertama tinjauan pustaka yang berupa hasil-hasil penelitian yang mempunyai karakteristik hampir sama dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti. Kedua landasan teori yaitu teori-teori yang akan dijadikan dasar oleh peneliti dalam menjalankan penelitian, yakni teori-teori yang digunakan sebagai pendukung dalam penulisan skripsi ini. Sebagai konsep teoritis dasar yang dipakai untuk memperkuat argumen peneliti dalam menganalisis permasalahan.

Bab III Metode Penelitian, Dalam bab ini akan dibahas metode penelitian dan jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, subjek dan objek penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, penentuan keabsahan data, profil informan.

Bab IV Hasil dan Pembahasan Penelitian, dalam bab ini berisikan gambaran umum Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta serta pembahasan dan hasil penelitian.

Bab V Penutup, dalam bab ini berisikan mengenai simpulan dan saran dari pembahasan bab-bab yang diuraikan sebelumnya.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

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

1. Strategi yang dilakukan oleh pustakawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta antara lain, dengan mempromosikan perpustakaan, penataan koleksi sebaik mungkin, menyediakan sarana dan prasarana yang sesuai dengan perkembangan zaman, menjalin kerjasama dengan instansi lain dan menambah sumber daya manusia (SDM) yang menguasai IT.
2. Dalam menjalankan strategi tersebut banyak kendala yang dihadapi, kendala tersebut antara lain, kinerja pustakawan (petugas perpustakaan) belum maksimal dalam memberikan pelayanan, kurangnya kesadaran, kedisiplinan dan kurang tanggung jawab. Kurangnya SDM yang menguasai TI, kurangnya promosi/publikasi kepada masyarakat, kurangnya anggaran dan kurangnya sarana dan prasarana

#### **5.2 Saran**

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

1. Sebaiknya pustakawan (petugas perpustakaan) maksimal lagi dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, meningkatkan kedisiplinan, dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas.
2. Sebaiknya menambah lagi promosi/publikasi kepada masyarakat dan sekolah-sekolah.
3. Hendaknya ada penambahan sarana dan prasarana seperti penambahan jumlah komputer, mesin *fotocopy*, *AC*, penerangan dan memperluas ruangan perpustakaan.
4. Alangkah baiknya kalau *loading* internetannya dipercepat.
5. Alangkah baiknya koleksi perpustakaan ditambah lagi dengan terbitan tahun 2000 keatas karena di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta di Perpustakaan masih banyak koleksi yang lama-lama (khususnya pendidikan dan sastra).

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

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal. 2004. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancub Siwah.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bogdan, Robert dan Steven J. 1992. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Usana Offset Printing.
- Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Hadi, Sutrisno. 1973. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM.
- Idrus, Muhammad. 2007. *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)*. Yogyakarta: UII Press.
- Indonesia. 2003. *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*, Departemen Pendidikan Nasional, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun*, Tentang Perpustakaan, Jakarta.
- KEP. MENPAN. Nomor 132/KEP/M.PAN/. 2002. *Tentang Pengertian Pustakawan*.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lasa HS. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- \_\_\_\_\_. *Kamus Pustakawan Indonesia*. 2009. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Nawawi, Hadari. 1983. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Qalyubi, Syihabuddin. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adap UIN Sunan KalijagaYogyakarta.
- Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Singarimbun, Marsi. 1981. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudjini. 2007. *Prinsip-Prinsip Psikologi Perpustakaan*. Surakarta.
- Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Soeatinah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawan, dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Tri Hardiningtyas. 2008. *Peran Pustakawan dalam Pengelolaan Perpustakaan*, <http://pustaka.uns.ac.id/?opt=1001&menu=news&option=detail&nid=28>.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prisip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trimo, Sudjono. 1986. *Perencanaan Gedung Perpustakaan*. Bandung: Angkas.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 1996. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.