

**PELAYANAN PRIMA  
DI LABORATORIUM PERPUSTAKAAN FAKULTAS ADAB  
UIN SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

**Bertujuan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan Program Studi D3  
Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Adab  
Universitas Islam Negeri Sunan kalijaga  
Yogyakarta**



**Disusun Oleh :**  
**SUPRIYONO**  
**04132012**

**PROGRAM STUDI  
D3 PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM  
FAKULTAS ADAB  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2008**

Nurdin Laugu, S.Ag., SIP., MA.  
Ketua Program Studi D3 PII Fakultas Adab  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

=====

## NOTA DINAS

Hal : Laporan PKL Sdr. Supriyono  
Lamp : 1 (satu) eksemplar

Kepada Yth. :  
Ketua Program Studi D3 PII  
Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah mengadakan beberapa koreksi, perbaikan, penyempurnaan seperlunya terhadap laporan praktik kerja lapangan saudara :

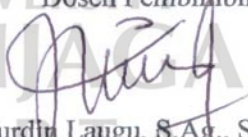
Nama : Supriyono  
NIM : 04132012  
Prodi : D3 Perpustakaan dan Informasi Islam  
Judul : Pelayanan Prima Di Laboratorium Perpustakaan Fakultas Adab UIN  
Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Maka kami selaku dosen pembimbing menyatakan laporan praktik kerja lapangan ini telah memenuhi syarat untuk di ujikan.

Harapan kami semoga saudara tersebut segera di panggil untuk mempertanggungjawabkan laporannya.

*Wassalam'mualaikum wr. wb.*

Yogyakarta, Maret 2008  
Dosen Pembimbing

  
Nurdin Laugu, S.Ag., SIP., MA.  
NIP. 050303042


**HALAMAN PENGESAHAN**

**PELAYANAN PRIMA DI LABORATORIUM PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB UIN SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**


Laporan Praktik Kerja Lapangan  
Dipertahankan di hadapan tim penguji  
Laporan Praktik Kerja Lapangan  
Fakultas Adab  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga  
Yogyakarta

Telah disetujui dan di uji  
Pada tanggal 04 Juli 2008

Dosen Penguji

  
Marwiyah, S.Ag., SS., Mlis.  
NIP. 150303043

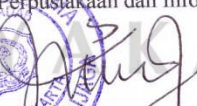
Dosen Pembimbing

  
Nurdin Laugu, S.Ag., SIP., MA.  
NIP. 050303042

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

a.n. Dekan  
Ketua Program Studi  
D3 Perpustakaan dan Informasi Islam



  
Nurdin Laugu, S.Ag., SIP., MA.  
NIP. 050303042

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam laporan ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi manapun. Dan sebatas pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, April 2008

Supriyono  
04132012

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## **MOTTO**

**Hargailah Dan Hormatilah Selalu Orang Lain,  
Niscaya Dirimu Akan Selalu Dihormati Dan Dihargai Orang Lain juga**

**Taburlah Benih Kebaikan, Niscaya Dirimu Akan Menuai Kebaikan pula**

**Layanilah Customer (pelanggan/pengunjung) mu Dengan Baik,  
Niscaya Dirimu Akan Selalu Dicari Dan Dikenang Selamanya**

**Kerapihan, Kesopanan, Keceriaan Dan Keramahan  
Akan Selalu Menyejukan hati kita dan orang lain.  
Maka Dari Itu Mulailah Membudayakan Sikap Dan Kepribadian  
Yang Rapih, Sopan, Ceria Dan Ramah.**

**Agar Senantiasa Hubungan kita dengan orang lain Selalu Terjalin dengan baik**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan untuk :

1. Papah Basyuni Kadir (alm) dan Ibunda Adas. Berkat Kerja keras dan do'a kalian terutama ibunda tercinta sehingga Ananda supriyono dapat menyelesaikan studi ini sampai wisuda.
2. My Brother (aden manan, Kak Aliyanto, Kak Januri, Kak Ruslan dan adinda tercinta Denti Agus Tiana/D.A.T.) Thanks for your support and everitings to me.
3. Buat saudara-saudaraku satu papah, Aku sayang kalian. Walaupun kita beda ibu namun kita tetap saudara kandung. Pertahankanlah kerukunan kita.
4. To my love "3" Thanks for your love.
5. Sepupuku Ucan trimakasih atas pinjaman motor juga komputernya, dan buat bang Joni makasih atas dukungannya.
6. Pak bambang, bu Ros, mas R. Bagus Diatmoko, dek R. Bagus Febriyanto dan dek RR. Ayu, kalian keluarga angkatku yang menjadi panutanku di jogja.
7. Anjar, Ari, Anday, Adji, dan Dadi jadilah saudara angkatku selamanya.

## KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT., atas limpahan rahmat, taufiq dan hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir ini. Selanjutnya shalawat serta salam semoga tetap terarahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW., beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya.

Dalam penulisan laporan ini penulis menyadari bahwa banyak memperoleh bantuan baik moril maupun maeteril dari berbagai pihak. Oleh karena itu sudah sepantasnyalah penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Syihabuddin Qolyubi, Lc., M. Ag., selaku Dekan Fakultas Adab UIN Sunan kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Nurdin Laugu, S.Ag., SS., MA. Selaku Ketua Program studi dan Pembimbing Akademik D3 Perpustakaan dan Informasi Islam.
3. Ibu Marwiyah, S.Ag., SS., Mlis., selaku Kepala Perpustakaan di Laboratorium Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak/Ibu Dosen D3 Perpustakaan dan Informasi Islam, yang telah mentransfer ilmu perpustakaan kepada penulis.
6. Bapak/Ibu Staf dan Karyawan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang turut membantu dalam administrasi selama penulis melakukan pendidikan.

7. Bapak Suradi, selaku Staf Laboratorium Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Rasa hormat, cinta, sayang, dan ucapan terimakasih tak lupa penulis haturkan kepada almarhum Papah Basyuni Kadir semoga dengan karya kecil ini engkau bangga di alam sana. Dan kepada Ibunda terkasih dan tersayang terimakasih ananda ucapkan atas semua yang engkau berikan sejak dalam kandungan hingga sekarang.
9. Tak lupa pula buat semua kakak dan adikku, saudara-saudaraku yang selama ini turut mendukung penulis hingga saat ini.
10. Mas Ucup dan mbak Odeng terimakasih atas dispensasi waktu yang diberikan, sehingga penulis dapat melakukan kegiatan PKL.
11. Seluruh Patner kerjaku di LSM VESTA, terimakasih atas kerjasamanya selama ini.
12. Terimakasih buat semua Team panitia Jogja Fashion Week 2008, yang telah memberikan toleransi waktu kepada penulis sehingga penulis dapat merevisi karya ini di tempat kerja.
13. Seluruh teman-temanku khususnya D3 Perpustakaan dan Informasi Islam yang selama ini belajar dan berjuang bersama-sama, terimakasih atas persahabatan yang tulus ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna, karena penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca terutama bagi mahasiswa D3

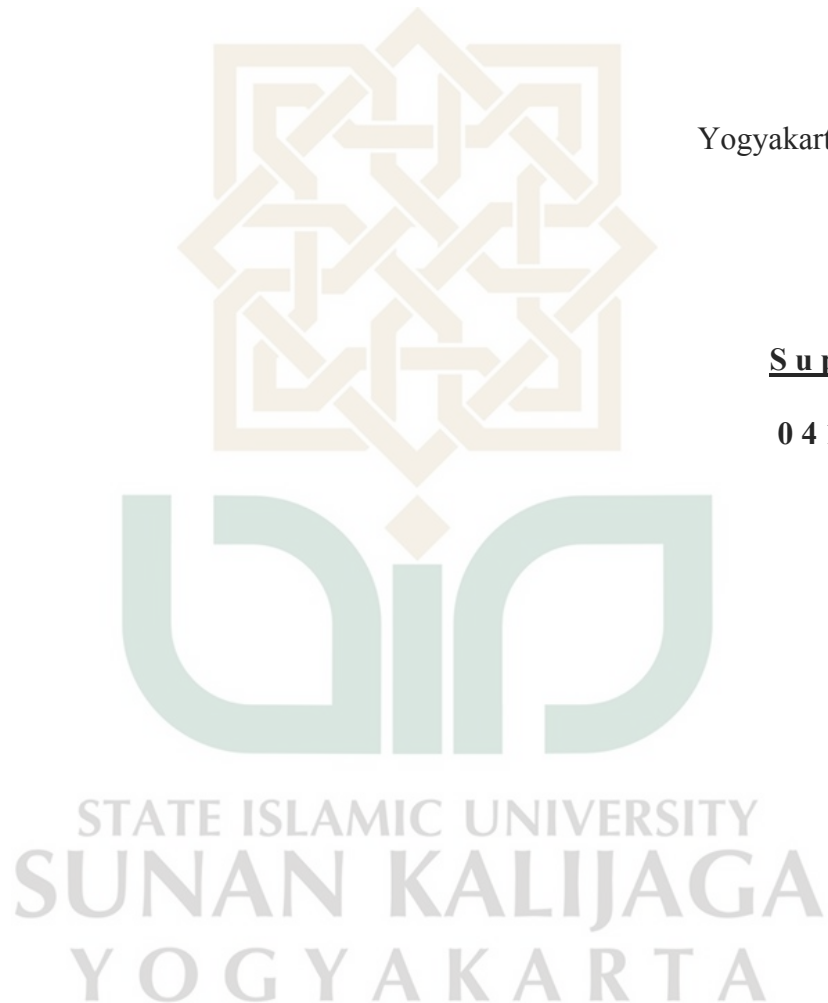
Perpustakaan dan Informasi Isla Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

*Alhamdulillahirobil'amin.*

Yogyakarta, April 2008

**Supriyono**

**04132012**



## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
NOTA DINAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Ruang Lingkup.....	3
D. Tujuan Praktik Kerja Lapangan Dan Pengumpulan Laporan.....	3
E. Waktu Dan Tempat Praktik Kerja Lapangan.....	4
F. Metode Pengumpulan Data.....	5
G. Sistem Penulisan.....	6

## BAB II : LANDASAN TEORI

A.	Pengertian Pelayanan Prima.....	8
B.	Perbedaan Antara Layanan Prima, Layanan Konsumen, Dan Layanan Peduli Pelanggan.....	10
C.	Tujuan Pelayanan Prima.....	11
D.	Konsep Pelayanan Prima .....	12
E.	Pentingnya Pelayanan Prima .....	14
F.	Harapan Pelanggan/Pengunjung .....	15
G.	Teknik Pelayanan Prima.....	17

## BAB III : GAMBARAN UMUM LABORATORIUM PERPUSTAKAAN

### FAKULTAS ADAB UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

A.	Sejarah Perpustakaan .....	22
B.	Visi Dan Misi.....	24
C.	Kedudukan, Peran Dan Fungsi Perpustakaan.....	25
D.	Struktur Organisasi.....	26
E.	Personalia.....	28
F.	Koleksi.....	29
G.	Pemakai.....	29
H.	Jam Layanan.....	31
I.	Kegiatan Pokok Perpustakaan .....	31
J.	Sarana Dan Prasarana.....	37

BAB IV : PELAYANAN PRIMA DILABORATORIUM PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

A.	Dasar-Dasar Pelayanan Prima.....	40
B.	Konsep Pelayanan Prima .....	42
C.	Jenis Layanan Yang Ada Di Laboratorium Fakultas adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta .....	46
D.	Kendala Yang Di Hadapi Dalam Pelayanan Prima Di Laboratorium Perpustakaan Fakultas adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.....	49

BAB V : PENUTUP

A.	Kesimpulan.....	52
B.	Saran .....	53

DAFTAR PUSTAKA .....	55
----------------------	----

LAMPIRAN

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Bagan Struktur Organisasi Makro Laboratorium Perpustakaan	
Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta .....	27
Gambar 2 : Bagan Struktur Organisasi Mikro Laboratorium Perpustakaan	
Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta .....	28



## DAFTAR TABEL

Tabel I	: Personalia Laboratorium Perpustakaan Fakultas Adab .....	29
Tabel II	: Pengunjung Laboratorium Perpustakaan Fakultas Adab Bulan Februari - maret 2008 .....	30
Tabel III	: Perabot Perpustakaan Fakultas Adab .....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Surat Izin Praktik Kerja Lapangan .....	56
Lampiran 2	: Alur Kerja Pengolahan .....	57
Lampiran 3	: Lembar Penginputan data di Komputer .....	58
Lampiran 4	: Contoh Label Buku .....	60
Lampiran 5	: Contoh Label Jurnal .....	61
Lampiran 6	: Contoh Label sekripsi .....	61
Lampiran 7	: Contoh Barcode .....	64
Lampiran 8	: Contoh Stempel .....	66
Lampiran 9	: Daftar Hak Pinjam .....	67
Lampiran 10	: Lembar Tanggal Kembali.....	69

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## ABSTRAK

Selama ini sebagian pustakawan masih mengabaikan aspek pelayanan kepada pengguna perpustakaan. Pustakawan beranggapan jika perpustakaan yang dikelola sudah di kenal masyarakat/pengguna maka dengan otomatis tidak butuh lagi yang namanya pelayanan prima/pelayanan yang memuaskan. (Barata, Atep Adya. 2006 : 4).

Pustakawan lupa bahwa keinginan dan tingkat kepuasan para pengunjung perpustakaan selalu berubah. Pustakawan juga lupa bahwa sebagian perpustakaan lain justru bersaing dan berlomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar memberikan daya tarik tersendiri bagi pengunjung perpustakaan. Kita harus sadar bahwa pengunjung adalah sumber utama bagi kelangsungan perkembangan perpustakaan. Tanpa adanya pengunjung/Pengguna perpustakaan, maka perpustakaan tersebut tidak akan ada artinya, jangankan untuk berkembang, bahkan berjalan saja tidak. (Barata, Atep Adya. 2006 : 4).

Penulis setuju dengan apa yang dikatakan Atep Adya Barata dalam buku Dasar-dasar Pelayanan Prima "sebagian orang masih mengabaikan aspek pelayanan pada pelanggan" hal ini dapat penulis lihat dan rasakan di laboratorium perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sulit rasanya untuk mendapatkan pelayanan prima

disini. Jangankan untuk memberikan pelayanan prima, devinisi dan konsep pelayanan prima saja masih banyak yang belum faham. Untuk itu ironis sekali bila lembaga yang bergerak dalam bidang layanan kepada masyarakat tidak tahu makna dari pelayanan prima. Harapan penulis dengan diangkatnya tema Pelayanan Prima dalam laporan ini dapat menjadi acuan bagi para pustakawan dan mahasiswa yang sedang menempuh studi Ilmu perpustakaan.

Kendala-kendala Yang Dihadapi Dalam Pelayanan Prima Di Laboratorium Perpustakaan Fakultas adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

- a. Kurangnya pengetahuan tentang pelayanan prima. Sehingga pustakawan yang bertugas hanya mengandalkan kemampuan dalam bidang pelayanan yang biasa (kurang maksimal).
- b. Kurangnya tenaga teknis. Sehingga menjadikan beberapa bidang pelayanan menjadi terabaikan.
- c. Prasarana (Ruang Perpustakaan) yang kurang memadai untuk ukuran Fakultas. Sehingga sering terkesan penuh yang mengakibatkan ketidak nyamanan bagi pengunjung perpustakaan.
- d. Masih kurangnya standar kedisiplinan pustakawan dalam bertugas. Baik itu kedisiplinan waktu maupun kedisiplinan dalam shelving (menyusun buku di rak). Sehingga mengakibatkan kekecewaan tersendiri bagi pengunjung.
- e. Kurangnya dana yang mengakibatkan keterbatasannya fasilitas teknologi di perpustakaan.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Perpustakaan merupakan suatu unit kerja yang terdiri dari beberapa komponen yang saling berkaitan satu sama lain. Perpustakaan merupakan suatu sistem kumpulan informasi yang didalamnya terdiri dari berbagai bahan pustaka dan informasi yang berupa buku atau non buku yang kemudian di kelola sedemikian rupa dengan menggunakan sistem tertentu agar dapat dimanfaatkan oleh masyarakat (pengguna perpustakaan).

Sistem pelayanan dalam perpustakaan adalah sebagai salah satu usaha dari pihak perpustakaan agar dapat memberikan layanan kepada para pengguna/pengunjung perpustakaan sekaligus sebagai media promosi yang kemudian menjadi daya tarik tersendiri agar masyarakat dapat menggunakan dan memanfaatkan teknologi dan buku-buku serta informasi yang tersedia dalam perpustakaan. Pelayanan ini akan diberikan kepada seluruh komponen masyarakat baik yang sudah terdaftar menjadi anggota ataupun yang belum terdaftar, dengan cara memberikan motivasi dan pengarahan agar calon-calon pengguna tersebut dapat memanfaatkan dan menggunakan perpustakaan dengan benar.

Pelayanan dalam perpustakaan adalah merupakan suatu tugas dan kewajiban para pustakawan agar para pengunjung/pengguna perpustakaan dapat

nyaman dan betah sehingga berfikir akan kembali lagi untuk menggunakan perpustakaan tersebut di kemudian hari. Pelayanan dalam perpustakaan akan terus berjalan selama perpustakaan tersebut dibuka (selama jam kerja).

Selama ini sebagian pustakawan masih mengabaikan aspek pelayanan kepada pengguna perpustakaan. Pustakawan beranggapan jika perpustakaan yang dikelola sudah di kenal masyarakat/pengguna maka dengan otomatis tidak butuh lagi yang namanya pelayanan prima/pelayanan yang memuaskan. (Barata, Atep Adya. 2006 : 4).

Pustakawan lupa bahwa keinginan dan tingkat kepuasan para pengunjung perpustakaan selalu berubah. Pustakawan juga lupa bahwa sebagian perpustakaan lain justru bersaing dan berlomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar memberikan daya tarik tersendiri bagi pengunjung perpustakaan. Kita harus sadar bahwa pengunjung adalah sumber utama bagi kelangsungan perkembangan perpustakaan. Tanpa adanya pengunjung/Pengguna perpustakaan, maka perpustakaan tersebut tidak akan ada artinya, jangankan untuk berkembang, bahkan berjalan saja tidak. (Barata, Atep Adya. 2006 : 4).

Mempertahankan dan meningkatkan jumlah pengunjung adalah tanggung jawab perpustakaan. Salah satu cara adalah meningkatkan mutu pelayanan yang baik dengan membudayakan pelayanan yang prima ditujukan untuk meningkatkan kualitas pengunjung.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang yang di kemukakan di atas, maka dapat dirumuskan bahwa masalah yang akan di bahas adalah :

1. Bagaimana Pelayanan di Laboratorium Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam Pelayanan Prima di Laboratorium Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

## **C. Ruang Lingkup**

Dalam penyusunan laporan ini penulis akan membatasi pada Pelayanan Prima di Laboratorium Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang mana penulis hanya membahas dasar-dasar pelayanan prima yang seharusnya ada di perpustakaan dan yang sudah di terapkan di Laboratorium Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

## **D. Tujuan Praktik Kerja Lapangan Dan Penulisan Laporan**

1. Tujuan Praktik Kerja Lapangan
  - a. Mengamalkan ilmu yang didapat selama kuliah di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

- b. Dapat langsung mengetahui dan turut terjun langsung mengikuti kegiatan di perpustakaan.
- c. Melatih diri pada mahasiswa dalam kerjasama team.
- d. Dengan adanya studi praktek, mahasiswa dapat mengetahui dan mengambil referensi untuk strategi pelayanan perpustakaan dimasa yang akan datang.

## 2. Tujuan Penulisan Laporan

- a. Untuk menerapkan Pelayanan Prima di Laboratorium Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- b. Untuk mengetahui Pelayanan Prima di Laboratorium Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- c. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Pelayanan Prima di Laboratorium Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

## **E. Waktu Dan Tempat Praktik Kerja Lapangan**

Praktik kerja lapangan dilaksanakan selama dua bulan mulai tanggal 20 februari – 31 Maret 2008, dengan enam hari jam kerja setiap minggunya yaitu dari senin – sabtu dengan jadwal :

Senin – jumat : 08.00 – 16.00 WIB

Sabtu : 08.00 – 14.00 WIB

Tempat pelaksanaan praktik kerja lapangan ini di laboratorium Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Yang beralamatkan di kampus Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Jalan. Laksda Adisucipto, telp (0274) 552883, Yogyakarta 55281.

#### **F. Metode Pengumpulan Data**

Dalam melakukan praktik kerja lapangan ini metode yang digunakan oleh penulis antara lain :

1. Metode Observasi

Adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki ( Nasution, MA, 1996 : 107 ). Teknik yang digunakan adalah observasi participant yaitu penulis secara langsung mengikuti aktifitas yang ada di laboratorium perpustakaan Fakultas Adab.

2. Metode Wawancara

Adalah metode yang dilakukan dengan komunikasi secara langsung semacam percakapan pada petugas perpustakaan atau tanya jawab dengan seseorang yang diperlukan untuk dimintai keterangan atau pendapatnya mengenai suatu hal ( Nasution. 1996 : 113 ). Dalam hal ini penulis melakukan bincang-bincang dengan beberapa pengunjung perpustakaan dan petugas perpustakaan.

### 3. Metode Studi Pustaka

Adalah metode yang dilakukan melalui penelusuran data dengan cara menelaah buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang dibahas. Studi pustaka merupakan salah satu hal yang perlu dilakukan dalam persiapan penelitian, dengan memanfaatkan sumber informasi yang terdapat di perpustakaan dan jasa informasi yang tersedia. ( Singarimbun, Masri. 1989 : 7). Penulis menggunakan berbagai literatur yang ada di perpustakaan sebagai bahan penulisan laporan ini.

### G. Sistem Penulisan

Laporan praktik kerja lapangan ini dibagi dalam 5 bagian/bab diantaranya sebagai berikut :

BAB I Berisikan pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan pembahasan, waktu dan tempat PKL, metode dan tehnik pengumpulan data dan system pembahasan.

BAB II adalah landasan teori yang merupakan ulasan singkat tentang suatu referensi dalam kaitannya dengan tema pembahasan laporan PKL ini.

BAB III adalah gambaran umum yang memuat tentang sejarah singkat perpustakaan Fakultas Adab, Tujuan, Struktur Organisasi, Personalia, Tata Kerja, dan Layanan.

BAB IV adalah pembahasan yang berisi tentang segala kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan prima di laboratorium perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta dengan kendala atau hambatan yang dihadapi.

BAB V adalah Penutup yang berisi kesimpulan dari pembahasan masalah, beberapa saran yang di tujukan untuk perpustakaan khususnya laboratorium perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yagyakarta.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Pelayanan Prima di Laboratorium Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penulis setuju dengan apa yang dikatakan Atep Adya Barata dalam buku Dasar-dasar Pelayanan Prima "sebagian orang masih mengabaikan aspek pelayanan pada pelanggan" hal ini dapat penulis lihat dan rasakan di laboratorium perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sulit rasanya untuk mendapatkan pelayanan prima disini. Jangankan untuk memberikan pelayanan prima, definisi dan konsep pelayanan prima saja masih banyak yang belum faham. Untuk itu ironis sekali bila lembaga yang bergerak dalam bidang layanan kepada masyarakat tidak tahu makna dari pelayanan prima. Harapan penulis dengan diangkatnya tema Pelayanan Prima dalam laporan ini dapat menjadi acuan bagi para pustakawan dan mahasiswa yang sedang menempuh studi Ilmu perpustakaan.

2. Kendala-kendala Yang Dihadapi Dalam Pelayanan Prima Di Laboratorium Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

- a. Kurangnya pengetahuan tentang pelayanan prima. Sehingga pustakawan yang bertugas hanya mengandalkan kemampuan dalam bidang pelayanan yang biasa (kurang maksimal).
- b. Kurangnya tenaga teknis. Sehingga menjadikan beberapa bidang pelayanan menjadi terabaikan.
- c. Prasarana (Ruang Perpustakaan) yang kurang memadai untuk ukuran Fakultas. Sehingga sering terkesan penuh yang mengakibatkan ketidaknyamanan bagi pengunjung perpustakaan.
- d. Masih kurangnya standar kedisiplinan pustakawan dalam bertugas. Baik itu kedisiplinan waktu maupun kedisiplinan dalam shelving (menyusun buku di rak). Sehingga mengakibatkan kekecewaan tersendiri bagi pengunjung.
- e. Kurangnya dana yang mengakibatkan keterbatasannya fasilitas teknologi di perpustakaan.

## **B. Saran**

Kurang etis rasanya bila penulis hanya membahas permasalahan yang ada di laboratorium perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta namun tidak memberikan saran atau solusi konkrit dari permasalahan-permasalahan yang ada dan menjadi kendala dalam menerapkan pelayanan prima.

Adapun saran yang bisa penulis berikan adalah:

1. Sebaiknya laboratorium Fakultas Adab menambah tenaga teknis agar dapat membantu petugas yang sudah ada dalam memberikan layanan kepada pengunjung/pengguna perpustakaan.
2. Sebaiknya diadakan training khusus untuk para pustakawan dalam bidang pelayanan dan khususnya pelayanan prima.
3. Sebaiknya pustakawan mulai saat ini menerapkan sistem pelayanan prima agar laboratorium perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta unggul dalam bidang pelayanan.
4. Sebaiknya laboratorium perpustakaan Fakultas Adab memanfaatkan ruang baca lesehan yang ada di depan pintu masuk, agar daya tampung untuk pengunjung/pengguna perpustakaan tercukupi. Hal ini tentunya harus menambah tenaga pustakawan yang bisa mengawasi dan membimbing pengunjung yang berada di halaman perpustakaan.
5. Sebaiknya para petugas perpustakaan lebih berinter-aktif dengan pengunjung agar terkesan peduli terhadap mereka.
6. Untuk permasalahan dana bila dianggap belum mencukupi, tidak ada salahnya laboratorium perpustakaan

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elexmedia Komputindo.
- Irawan, Hadi. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Elexmedia Komputindo.
- Aritonang R, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan – pengukuran dan penganalisaan dengan SPSS*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Nasution. 1996. *Metodologi Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Masri, Singarimbun dan Effendi, Sofiana. 1985. *Metode Penelusuran Survei*. Yogyakarta : LP3S.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan Pustakawan dan Kepustakawan*. Yogyakarta: Kanesus.
- Hamakonda, Towa P. 1995. *Klasifikasi Persepuluhan Dawey*. Jakarta : PT. BPK Gunung Mulya.