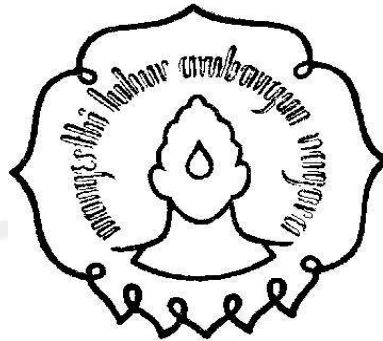


**Strategi Pelayanan Perpustakaan  
Di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta**



**SKRIPSI**

**Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Syarat – syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Administrasi**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Disusun oleh:**

**Sinta Wigar Nengtyas**

**D0106095**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**2010**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Disetujui Untuk Dipertahankan di Hadapan Panitia Penguji Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta



Pembimbing

Dra. Sudaryanti, M.Si

NIP.195704261986012002

## HALAMAN PENGESAHAN

Telah diuji dan Disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Pada Hari :

Tanggal :

### Panitia Penguji :

1. Drs. Sukadi, M.Si ( )  
NIP. 194708201976031001 Ketua Penguji
2. Drs.Suryatmojo, M.Si ( )  
NIP. 195308121986011001 Sekretaris Penguji
3. Drs. Priyanto Susiloadi, M.Si ( )  
NIP. 196010091986011001 Penguji

Mengetahui,

Dekan

Drs. Supriyadi, SN, SU

NIP.195301281981031001

## MOTTO

- Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.

(Q.S. Al-Baqarah:153)

- Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan maka apabila kamu telah selesai dari satu urusan maka kerjakan urusan selanjutnya dengan sungguh-sungguh dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(Q.S. Al Insyirah:6-8)

- Kesuksesan adalah menjalani kehidupan dengan caramu sendiri, merasa damai di setiap akhir hari, meraih tujuan yang telah kaurancang, bangga namun rendah hati saat tujuan tercapai, menjadi diri sendiri yang kau ingini sambil tetap memberi perhatian pada yang lain dengan penuh kasih sayang, tahu bahwa dalam semua hal kau harus mengusahakan yang terbaik, maka kau akan temukan kesuksesan yang sesungguhnya.

(Edie Raether)

- Hidup adalah anugrah yang diberikan oleh Sang Maha Pencipta kepada manusia. Jalani kehidupan dengan niat, usaha dan doa serta syukuri semua yang diberikanNya kepadamu untuk mencapai yang terbaik.

(Penulis)

## PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan untuk:

- Mamaku tercinta dan tersayang atas segala pengorbanan, perjuangan, doa, kasih sayang, cintanya serta dukungannya yang tak henti-hentinya selalu mewarnai setiap jejak langkahku.
- Papaku tercinta atas segala perjuangan, kasih sayang, dan cintanya di setiap tetes keringat kerja kerasnya demi kebahagiaan dan keutuhan keluarga.
- Kakak-Kakakku Lia dan Dina serta Adik-adikku Wulan Naris, Yoga, Adit, Ersya, dan Tita serta keponakanku Dava atas doa dan dukungannya.
- Kekasihku Panji Martono atas kesabaran, kesetiaan, doa, dukungannya.
- Sahabat-sahabatku Neka, Ipung Gesti, Putri Endah, Distika Safara, Dwi Hastuti, Aulia Rahmawati, Lucky Mandala, Iis Noviana, Prihatiningsih, Neni Shara atas bantuan dan doanya.
- Untuk angkatanku AN' 06 sukses selalu.
- Semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam proses penyusunan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahim

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah rabbil'alamiin, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"STRATEGI PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA SURAKARTA"**.

Penulis menyadari bahwa sejak awal selesainya penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dorongan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Sudaryanti, M.Si selaku pembimbing, atas bimbingannya, arahan, dan motivasi serta kesabarannya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Priyanto Susiloadi, M.Si selaku pembimbing akademis, atas bimbingan akademis yang telah diberikan selama ini.
3. Bapak Drs. Sudarto, M.Si dan Bapak Agung Priyono, M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Bapak Drs. Supriyadi SN, SU selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
5. Bapak Dwi Moeljadi, SH selaku Kepala Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta yang telah memberikan kemudahan didalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Sri Siswati selaku Kepala Seksi Pelayanan Pemakai Perpustakaan yang telah memberikan kemudahan didalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Moelyadi Ndandung Kusumo, SH selaku Kepala Subbagian Tata Usaha yang telah memberikan kemudahan didalam penyusunan skripsi ini.

8. Bapak Warsito, Bapak Sri Wahyudi, S.Sos, Ibu Kurniawati, AMA, Ibu Nina Dewi, Ibu Fatimah Rohaniwati, Ibu Anis Widhaningsih, SE, serta seluruh jajaran pegawai Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dalam penyediaan data yang penulis butuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Almamater tercinta, Universitas Sebelas Maret Surakarta.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang menuju kearah perbaikan skripsi ini akan penulis perhatikan. Meskipun demikian, penulis berharap agar penelitian ini dapat dijadikan awal bagi penelitian selanjutnya yang lebih mendalam dan dapat memberikan manfaat bagi siapa pun yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, April 2010

Penulis

**DAFTAR ISI**

## Halaman

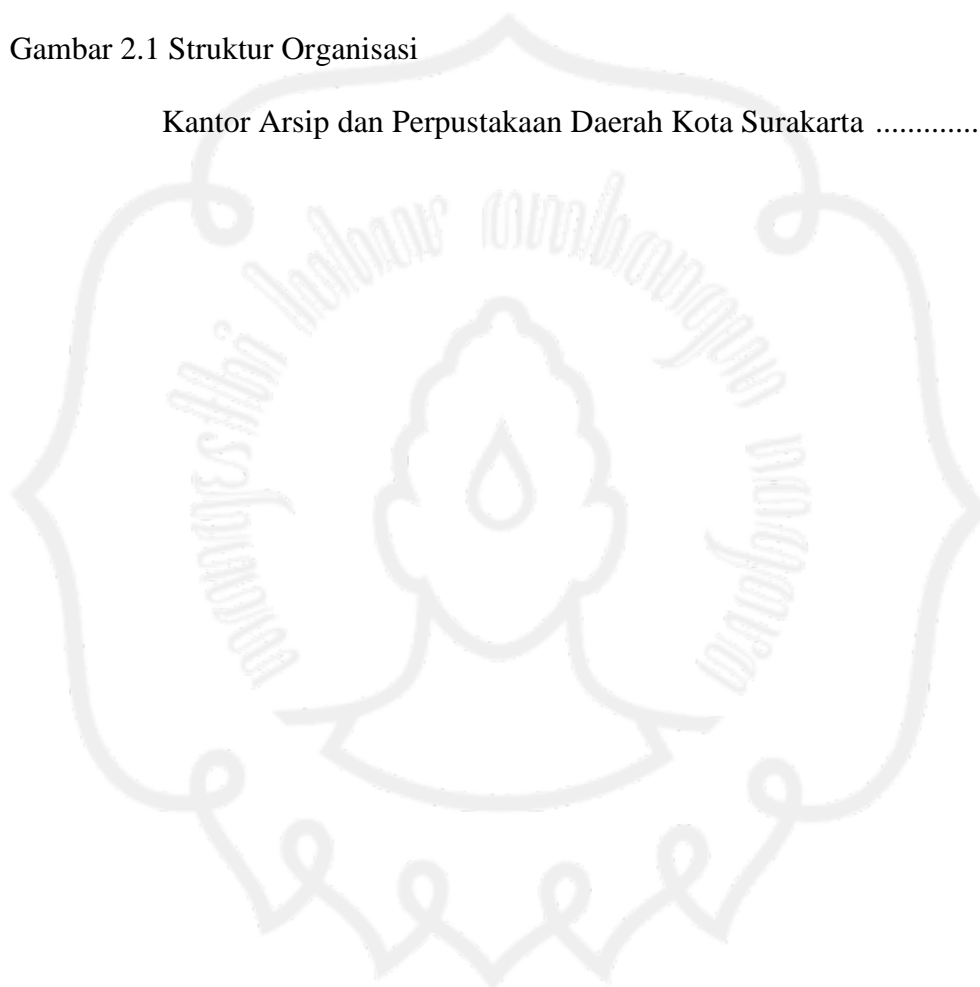
JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR BAGAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	15
C. Tujuan Penelitian .....	16
D. Manfaat Penelitian .....	16
E. Tinjauan Pustaka .....	17
F. Kerangka Berpikir .....	43
G. Metode Penelitian .....	47
<b>BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>59</b>



A. Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.....	59
1. Sejarah Singkat.....	59
2. Landasan Hukum.....	63
3. Visi dan Misi.....	63
4. Tujuan dan Sasaran.....	64
5. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi.....	67
6. Struktur Organisasi.....	68
7. Uraian Tugas Jabatan Struktural.....	70
8. Keadaan Kepegawaian Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.....	80
9. Pelayanan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.....	83
10. Strategi Pelayanan Perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.....	87
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>90</b>
A. Strategi Pelayanan Perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.....	91
B. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.....	133
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>144</b>
A. Kesimpulan .....	144
B. Saran .....	149
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

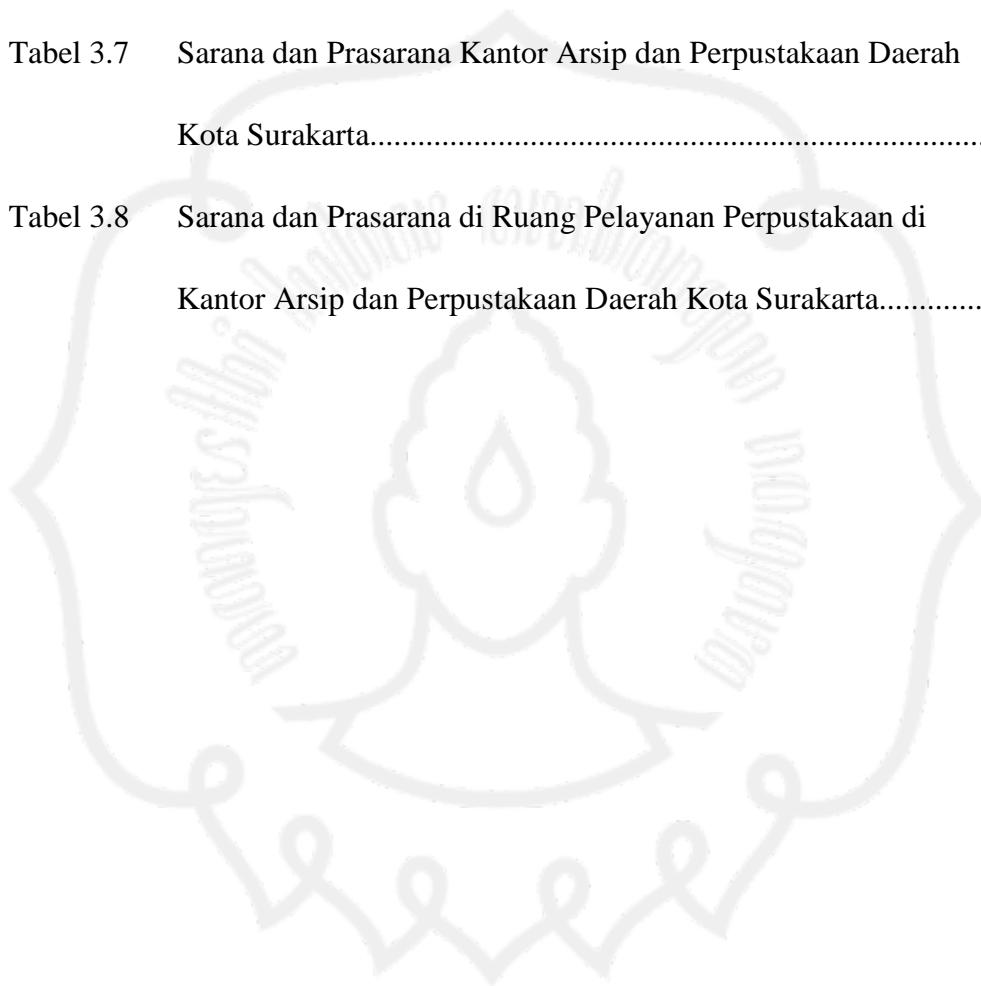
	Halaman
Gambar 1.1 Model Kerangka Berpikir .....	46
Gambar 1.2 Model Analisis Interaktif .....	58
Gambar 2.1 Struktur Organisasi	
Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta .....	69



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Koleksi Bahan Pustaka Perpustakaan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta Tahun 2009.....	7
Tabel 1.2 Data Jabatan dan Pendidikan/Jurusan Pegawai Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.....	9
Tabel 1.3 Data Pengunjung Perpustakaan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta Tahun 2004-2009 ....	13
Tabel 2.1 Jumlah Pegawai Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.....	80
Tabel 2.2 Pegawai Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta Berdasar Golongan/Ruang.....	81
Tabel 2.3 Pegawai Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta Berdasar Pendidikan.....	82
Tabel 3.1 Data Pengunjung Perpustakaan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta Tahun 2004-2009.....	93
Tabel 3.2 Jadwal Perpustakaan Keliling Tahun 2007-2009.....	111
Tabel 3.3 Data Pengunjung Perpustakaan Keliling Tahun 2007-2009.....	113
Tabel 3.4 Jadwal Pelayanan Perpustakaan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta .....	117

Tabel 3.5	Kegiatan Peningkatan Sumber Daya Manusia Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta di Bidang Perpustakaan.....	127
Tabel 3.6	Rincian Gedung Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.....	135
Tabel 3.7	Sarana dan Prasarana Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.....	136
Tabel 3.8	Sarana dan Prasarana di Ruang Pelayanan Perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.....	140



## DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 3.1 Alur Pengadaan Buku Perpustakaan

Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta .....123



## ABSTRAK

**Sinta Wigar Nengtyas, D0106095, Strategi Pelayanan Perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta**, Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2010, 151 Hal.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan menjelaskan mengenai strategi pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Surakarta serta untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan perpustakaan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini yaitu sumber data primer yang diperoleh dari fakta-fakta dari penelitian di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dan informan, sumber data sekunder yang diperoleh dari arsip dan dokumen resmi serta buku-buku. Teknik penarikan sampel menggunakan purposive sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Analisis data pada penelitian ini dengan menggunakan model analisis interaktif. Validitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode triangulasi data.

Hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dapat diketahui bahwa secara umum Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta telah melaksanakan strategi pelayanan perpustakaan. Strategi pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta meliputi: 1. Strategi Pemasaran (*Relation Marketing*) dilaksanakan dengan fokus terhadap pelayanan masyarakat pengguna, sosialisasi kepada masyarakat dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat pengguna, 2. Strategi *unconditional service guarantes* atau *extraordinary guarantes*, 3. Strategi Penanganan Keluhan, 4. Strategi Peningkatan Kinerja dilaksanakan dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan komputerisasi sistem otomasi perpustakaan.

Berdasarkan hasil penelitian juga dapat diketahui bahwa faktor pendukung pelayanan perpustakaan yaitu kemudahan untuk dihubungi dan faktor penghambat pelayanan perpustakaan yaitu fasilitas dan sarana prasarana serta SDM (Sumber Daya Manusia).

## ABSTRACT

**Sinta Wigar Nengtyas, D0106095, The Strategy in Providing Library Service in Local Archive and Library Office of Surakarta City, Bachelor Thesis, Administration Department, Social and Political Sciences, Sebelas Maret University, Surakarta, 2010, 153 pages.**

The objectives of research are to describe and to explain about the strategy library service in Local Archive and Library Office of Surakarta City as well as to find out the supporting and inhibiting factors in providing the library service.

The research method in this research was a descriptive qualitative research. The data sources of research were primary one deriving from the facts of research in Local Archive and Library Office of Surakarta City and informant, and the secondary one deriving from the official archive, document, and also books. The sampling technique was purposive sampling. Technique of collecting data used in this research was interview, observation, and documentary study. The data analysis was done using an interactive analysis model. The data validity technique in this research was data triangulation method.

The result of research on the Local Archive and Library Office of Surakarta City shows that generally the Local Archive and Library Office of Surakarta City has implemented the strategy library service. The strategies library service in the Local Archive and Library Office of Surakarta City include: 1. Relation marketing that was done focusing on the public (user) service, socialization to the society and making the service closer to the society (library's user), 2. Unconditional service guarantes or extraordinary guarantes. 3. Complaint handling strategy, 4. Performance Improvement strategy was done by improving the human resource quality and computerized library automation system.

Based on result of research also knowable that supporting factor library service which is easy to be contacted and the inhibiting factor library service, namely the facility and infrastructure as well human resource.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan suatu bangsa ditentukan oleh kualitas Sumber Daya Manusia. Kualitas Sumber Daya Manusia itu sendiri dapat dikembangkan melalui Pendidikan. Pendidikan memegang peranan sebagai salah satu tonggak pembangunan bangsa. Dapat dikatakan bahwa kemajuan pendidikan suatu bangsa menggambarkan peradaban bangsa di mata dunia. Memandang sentralnya peran pendidikan bagi suatu bangsa ini, pemerintah diharapkan mampu menjalankan fungsinya dalam mencapai tujuan-tujuan negara, seperti yang tertera dalam Pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yaitu:

”Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia”.

Mencerdaskan kehidupan bangsa harus selalu diupayakan agar negara dibangun dapat tumbuh menjadi kuat, besar dan mencapai hasil yang lebih cepat, yaitu bangsa yang cerdas dan sejahtera sehingga dapat menghadapi berbagai tantangan yang semakin besar dan berat dalam era



persaingan global dewasa ini dan di masa yang akan datang. Di era globalisasi penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi merupakan tuntutan kebutuhan yang harus terpenuhi. Penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi merupakan kunci dalam memenangkan tantangan globalisasi. Sedangkan minimnya penguasaan sumber ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi akan berujung pada sebuah kemunduran dan kegagalan dalam persaingan di era globalisasi. Sumber daya manusia yang unggul dan kompetitif mensyaratkan dirinya untuk terus belajar sepanjang hayat. Sarana yang penting untuk mendemokratisasikan kesempatan belajar bagi tiap warga masyarakat itu adalah perpustakaan.

Keberadaan sebuah perpustakaan di dalam suatu komunitas masyarakat karena hal-hal sebagai berikut: *pertama*, adanya keinginan yang datang dari kalangan masyarakat luas untuk terselenggaranya perpustakaan, karena mereka membutuhkan. *Kedua*, adanya keinginan dari suatu organisasi, lembaga, atau pemimpin selaku penanggung jawab institusi tersebut untuk membangun perpustakaan. *Ketiga*, adanya kebutuhan yang dirasakan oleh kelompok masyarakat tertentu tentang pentingnya sebuah perpustakaan. *Keempat*, diperlukannya wadah atau tempat yang bisa untuk menampung, mengolah, memelihara dan memberdayakan berbagai hasil karya umat manusia dalam bentuk ilmu pengetahuan, sejarah, penemuan, budaya dan lain sebagainya. Karya-karya pada masa lalu, untuk dimanfaatkan dan dikembangkan masa sekarang,

masa depan yang makin baik bagi seluruh umat manusia. (Sutarno, 2006: 67). Keberadaan perpustakaan merupakan hal yang mutlak ada di tengah-tengah masyarakat dan mempunyai peran strategis dalam kehidupan masyarakat. Perpustakaan menjadi media, pusat informasi dan sumber ilmu pengetahuan yang tidak akan pernah habis untuk diperdalam dan dikembangkan. Melalui perpustakaan masyarakat dapat untuk saling bertukar pikiran, menambah wawasan dan pengalaman serta merupakan nilai tambah dalam mengembangkan pola kehidupan.

Melihat pentingnya keberadaan dari perpustakaan di tengah masyarakat, maka didirikanlah salah satu jenis perpustakaan yakni perpustakaan umum. Perpustakaan umum merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah (bupati/walikota/mayor). (Sutarno, 2006: 71). Perpustakaan umum berfungsi melayani semua lapisan masyarakat dalam memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan. Sehingga dapat dikatakan bahwa perpustakaan umum mempunyai peran yang strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh (Blasius dalam Purwono dan Sri Suharmini, 2006: 8)

*”Perpustakaan amat penting bagi kehidupan kultural dan kecerdasan bangsa karena perpustakaan umum merupakan gerbang menuju pengetahuan, mendukung perorangan, dan kelompok untuk melakukan kegiatan belajar seumur hidup, pengambilan keputusan mandiri dan pembangunan budaya.”*

Demikian pentingnya peranan perpustakaan umum bagi kecerdasan bangsa sehingga Unesco mengeluarkan manifesto perpustakaan umum pada tahun 1972. Adapun *Manifesto Perpustakaan Umum Unesco*, (Sulistyo-Basuki, 1991) menyatakan bahwa perpustakaan umum mempunyai 4 tujuan utama sebagai berikut:

- a. Memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka yang dapat membantu meningkatkan mereka ke arah kehidupan yang lebih baik.
- b. Menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat dan murah bagi masyarakat, terutama informasi mengenai topik yang berguna dan sedang hangat dibicarakan dalam kalangan masyarakat (informasi mutakhir).
- c. Membantu warga untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya sehingga yang bersangkutan akan bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya, bantuan yang diberikan adalah dengan menyediakan bahan pustaka yang sesuai. Fungsi ini disebut sebagai fungsi pendidikan perpustakaan umum, lebih tepat disebut sebagai pendidikan berkesinambungan ataupun pendidikan seumur hidup. Pendidikan sejenis ini hanya dapat dilakukan oleh perpustakaan umum karena perpustakaan umum merupakan satu-satunya pranata kepastakawanan yang terbuka bagi umum. Perpustakaan nasional juga terbuka untuk umum, namun untuk memanfaatkannya tidak selalu

terbuka langsung bagi perorangan, adakalanya harus melalui perpustakaan lain.

- d. Bertindak selaku agen kultural, artinya perpustakaan umum merupakan pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya. Perpustakaan umum bertugas menumbuhkan apresiasi budaya masyarakat sekitarnya dengan cara menyelenggarakan pameran budaya, ceramah, pemutaran film, dan penyediaan informasi yang dapat meningkatkan keikutsertaan, kegemaran dan apresiasi masyarakat terhadap segala bentuk seni budaya. (Purwono dan Suharmini, Sri, 2006: 8-9).

Di dalam mencapai tujuan tersebut, perpustakaan umum mempunyai kegiatan utama memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat pengguna perpustakaan (*public servant*). Pemenuhan kebutuhan masyarakat pengguna layanan perpustakaan yang senantiasa harus diupayakan peningkatannya karena tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan (perpustakaan umum) adalah terletak pada pelayanan kepada masyarakat. Dalam artian masyarakat akan menilai baik buruknya perpustakaan umum pada saat kegiatan pelayanan itu berlangsung. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mencakup koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan yang di dalamnya termasuk layanan dalam penyediaan bahan pustaka secara tepat dan akurat dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka perpustakaan umum dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Karena kepuasan masyarakat merupakan kesuksesan atau keberhasilan atas pelayanan yang diberikan. Akan tetapi kenyataan di lapangan, perpustakaan umum masih jauh dari kepuasan masyarakat. Adanya masalah koleksi, SDM, fasilitas, dan pelayanan makin memperburuk keberadaan perpustakaan umum sebagai sarana memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan dengan pemberian pelayanan informasi kepada semua lapisan masyarakat.

Keadaan yang sama juga dialami oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta. Sebagai salah satu jenis perpustakaan umum yakni merupakan jenis perpustakaan umum kota, dalam menjalankan kegiatannya yaitu pelayanan informasi kepada masyarakat sudah menjadi kewajibannya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Akan tetapi, dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, nampaknya belum mampu memberikan kepuasan masyarakat penggunanya. Hal ini ditunjukkan dengan munculnya berbagai keluhan-keluhan mengenai terbatasnya koleksi buku dan adanya keluhan dari masyarakat pengguna mengenai koleksi buku di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta yang dirasa tidak mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan. Seperti yang diungkapkan oleh Susanti, salah seorang warga Sumber berikut ini:

”koleksi buku perpustakaan daerah masih kurang lengkap. Buku yang saya cari seperti buku-buku tentang hukum dan Bahasa Inggris untuk bahan belajar mempersiapkan CPNS tidak saya temukan disini. Selain itu, buku-buku yang ada adalah buku-buku lama.” (wawancara, 26 November 2009).

Seperti halnya yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Pelayanan Pemakai Perpustakaan Daerah Surakarta, Sri Siswati berikut ini:

”Dari sekitar 50 ribuan koleksi yang dimiliki, memang sebagian buku-buku lama mbak.”

Koleksi buku yang tersedia di Perpustakaan Daerah Kota Surakarta meliputi buku-buku: fiksi, non fiksi, dan referensi yang ketiga jenis koleksi buku tersebut menggunakan bahasa Indonesia, bahasa daerah dan bahasa asing. Selain itu terdapat juga koleksi majalah, surat kabar, jurnal dan buletin. Data jumlah keseluruhan koleksi buku di Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dapat terlihat dalam tabel berikut:

**Tabel 1.1**

**Data Koleksi Bahan Pustaka Perpustakaan**

**Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta**

**Tahun 2009**

No.	Jenis Koleksi	Judul	Eksemplar

1.	Fiksi	7.976	38.764
2.	Non Fiksi	29.455	11.935
3.	Referensi	1.868	4.767
Jumlah		39.299	55.466

*Sumber: Bagian Seksi Pelayanan Pemakai, Kantor Arsip dan*

#### *Perpustakaan Daerah Kota Surakarta*

Sebenarnya koleksi buku yang ada di Perpustakaan Daerah Kota Surakarta sudah termasuk memadai dan cenderung mengalami penambahan buku pada tiap tahunnya seperti pada tahun 2006 buku bertambah 330 judul 392 eksemplar; pada tahun 2007 buku bertambah 1048 judul 2096 eksemplar; pada tahun 2008 buku bertambah 1219 judul 2169 eksemplar dan pada tahun 2009 buku bertambah 1203 judul 2406 eksemplar. Hanya saja penambahan buku hanya terjadi pada judul buku tertentu saja. Koleksi buku di Perpustakaan Daerah Surakarta berasal dari Pemerintah Kota Surakarta yaitu diambil dari dana APBD. Selain itu berasal pula dari hadiah dan sumbangan misal sumbangan atau hadiah dari Perpustakaan Nasional dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

Keterbatasan koleksi buku diakui pihak Perpustakaan Daerah Surakarta karena masalah keterbatasan dana. Besaran dana yang diajukan ke Pemerintah Kota tidak seluruhnya disetujui dan diberikan pada pihak Perpustakaan Daerah Surakarta. Dana yang diajukan ke Perpustakaan

Daerah Surakarta untuk penambahan buku pada tahun 2009 adalah sebesar Rp 100.655.500,00 dan hanya terealisasi sebesar Rp 82.475.000,00 yang dirasa masih kurang untuk menambah koleksi buku. Proses dalam pengadaan koleksi buku atau bahan pustaka ke Pemerintah Kota pun tidak mudah dan masih harus melalui birokrasi yang panjang dan berbelit-belit. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Sri Siswati, Kepala Seksi Pelayanan Pemakai Perpustakaan berikut ini:

”Untuk penambahan koleksi, kami masih terkendala oleh dana mbak. Dana yang kami terima dari Pemkot belum maksimal. Seumpama mengajukan dana sekian belum tentu disetujui soalnya itu masih melalui proses seleksi”. (wawancara 26 November 2009).

SDM pemberi layanan berpengaruh besar pada pelayanan yang dihasilkan. Berdasar UU Nomor : 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, bahwa untuk dapat menjalankan fungsinya perpustakaan harus dikelola oleh tenaga perpustakaan yang sesuai dengan Standar Nasional Tenaga Perpustakaan yang mencakup kualifikasi pendidikan, kompetensi dan sertifikasi. Kondisi sumber daya manusia di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta secara kuantitas dan kualitas (kualifikasi pendidikan perpustakaan) masih rendah. Dari segi kuantitas, di bagian seksi pelayanan pemakai perpustakaan yang secara langsung berhubungan dengan pelayanan pengguna perpustakaan hanya ada enam pegawai yaitu 1 orang kepala seksi, 2 orang pustakawan dan 3 staf. Jumlah ini masih kurang memadai karena masih ada pegawai yang harus keluar untuk memberikan pelayanan perpustakaan keliling. Sehingga dalam



memberikan pelayanan perpustakaan di bagian Seksi Pelayanan Pemakai terpaksa masih meminta bantuan kepada staf atau pegawai di bagian lain. Sedang dari segi kualitas, dari jumlah yang ada yang memiliki kualifikasi pendidikan perpustakaan masih sangat terbatas. Data jabatan dan pendidikan/jurusan pegawai Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 1.2**

**Data Jabatan dan Pendidikan/Jurusan Pegawai**

**Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta**

No.	Jabatan	Pendidikan/Jurusan
1.	Kepala Kantor	S1 Sarjana Hukum
2.	Kepala Seksi Pelayanan Pemakai Perpustakaan	SLTA
3.	Kepala Subbagian Tata Usaha	S1 Sarjana Hukum
4.	Kepala Seksi Pengelolaan Arsip	S1 Sarjana Sastra
5.	Kepala Seksi Teknis Perpustakaan	S1 Sarjana IIP
6.	Pengadaan Bahan Pustaka	S1 Sarjana Agama
7.	Pranata Komputer Arsip	S1 Sarjana Hukum Pidana
8.	Fungsional Pustakawan Penyedia	SLTA
9.	Pengolahan Data Sistem Kearsipan	S1 Sarjana Sosial dan

		Politik
10.	Fungsional Pustakawan Penyedia	SMEA
11.	Fungsional Pustakawan Penyedia	SLTA
12.	Pengolahan Bahan Pustaka	S1 Sarjana Sastra
13.	Agendaris Surat Masuk	DIII
14.	Bendahara Pengeluaran	SMEA
15.	Pranata Komputer Teknis Perpustakaan	DIII SPPH Kesehatan
16.	Pengelola Barang	SLTA
17.	Pembantu Bendahara Pengeluaran	S1 Ekonomi
18.	Pengelola Kepegawaian	SLTA
19.	Pengelola Arsipartifin Aktif	S1 Sosial dan Politik
20.	Sirkulasi Layanan	SLTA
21.	Agendaris Surat Masuk	SLTA
22.	Fungsional Pustakawan Madya	DII Perpustakaan
23.	Pembantu Bendahara SPJ	SLTA
24.	Pengemudi Bus Perling	SLTP
25.	Agendaris Surat Keluar	SLTA
26.	Bendahara Gaji	SLTA
27.	Pembukuan SPJ Arsip	SLTA
28.	Pembukuan SPJ Layanan	SLTA
29.	Sirkulasi Layanan	SLTA
30.	Sirkulasi Layanan	SLTA

*Sumber: Subbagian Tata Usaha, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah*

*Kota Surakarta.*

Dari tabel di atas, menunjukkan masih terbatasnya pegawai yang menempati bidang pekerjaan sesuai dengan kualifikasi pendidikan. Seperti untuk jabatan pranata komputer teknis perpustakaan yang harusnya dipegang oleh seseorang yang mempunyai keahlian dan kualifikasi pendidikan sarjana komputer atau sarjana TI (Teknologi Informatika) akan tetapi kenyataannya dijabat oleh pegawai dengan kualifikasi pendidikan DIII SPPH Kesehatan. Selain itu, jabatan seperti fungsional pustakawan hanya 1 orang yang mempunyai kualifikasi pendidikan perpustakaan dan yang lainnya hanya berpendidikan terakhir SLTA dan SMEA. Dengan bidang pekerjaan pegawai yang tidak sesuai dengan kualifikasi pendidikannya inilah, sehingga mengakibatkan kualitas pelayanan perpustakaan belum bisa dilaksanakan secara optimal.

Selain itu, dari segi fasilitas Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta masih menunjukkan fasilitas yang masih kurang. Ditunjukkan dengan belum adanya ruang baca yang representatif dan memadai; belum adanya sarana public area (hotspot) untuk memudahkan masyarakat pengguna dalam mengakses informasi ke dunia luar. Seperti yang diungkapkan oleh Ipung Gesti seorang mahasiswi Fak. Pertanian UNS warga Pajang berikut ini:

”Iya mbak, menurut saya ruang baca yang tersedia di Perpustakaan Daerah ini kurang nyaman, kurang representatif. Terus terang saya membaca buku disini agak kurang konsen karna satu meja panjang dipakai buat banyak pembaca, jadi untuk membaca sulit konsennya. Apalagi dengan ruang baca yang masih kurang luas untuk ukuran Perpustakaan jadi terasa pengap. Disini juga belum tersedia fasilitas hotspot sehingga hanya monoton mendapatkan informasi dari koleksi buku yang ada.” (wawancara, 26 November 2009).

Masalah lain yang berhubungan dengan pelayanan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta yaitu sedikitnya jumlah komputer untuk pencarian buku atau literatur bagi masyarakat pengguna. Komputer untuk pencarian buku atau literatur (komputer katalog) hanya satu unit komputer. Hal seperti ini seperti yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Pelayanan Pemakai Perpustakaan, Sri Siswanti berikut ini:

”Untuk pelayanan peminjaman buku di perpustakaan sini sudah menggunakan komputerisasi mbak. Akan tetapi, komputer yang tersedia untuk pencarian buku bagi pengguna masih hanya satu unit yang memang sebenarnya masih kurang”. (wawancara, 26 November 2009).

Selain itu terdapat pula masalah seperti sulitnya dalam pencarian buku dan penataan koleksi buku yang belum rapi dan buku-buku tidak ditempatkan pada golongannya.

Permasalahan pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta bersumber pada koleksi, SDM, dan fasilitas merupakan suatu kendala atau hambatan dalam pemberian pelayanan yang berkualitas. Dimana keadaan ini, juga mempengaruhi

minat masyarakat yang memanfaatkan pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta, dalam hal ini ditunjukkan oleh jumlah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dari tahun ke tahun kian menurun jumlahnya.

Penurunan jumlah pengunjung perpustakaan seperti terlihat dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 1.3**  
**Data Pengunjung Perpustakaan**  
**Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta**  
**Tahun 2004-2009**

No.	Klasifikasi	2004	2005	2006	2007	2008	2009
1.	Pelajar	8.975	7.863	5.091	4.209	3.670	3.514
2.	Mahasiswa	4.571	5.288	4.367	5.045	4.859	4.365
3.	Pegawai	2.886	2.649	1.922	1.309	1.077	1.236
4.	Umum	2.608	2.828	2.658	2.680	2.273	2.402
Jumlah		19.040	18.628	14.038	13.243	11.879	11.519

*Sumber: Bagian Seksi Pelayanan Pemakai, Kantor Arsip dan Perpustakaan*

*Daerah Kota Surakarta.*

Dari tabel di atas maka dapat diketahui bahwa terjadi penurunan jumlah pengunjung tiap tahunnya yaitu pada tahun 2004 jumlah pengunjung 19.040, tahun 2005 jumlah pengunjung 18.628, tahun 2006 jumlah pengunjung 14.038, tahun 2007 jumlah pengunjung 13.243, tahun 2008 jumlah pengunjung 11.879 dan pada tahun 2009 jumlah pengunjung 11.519.

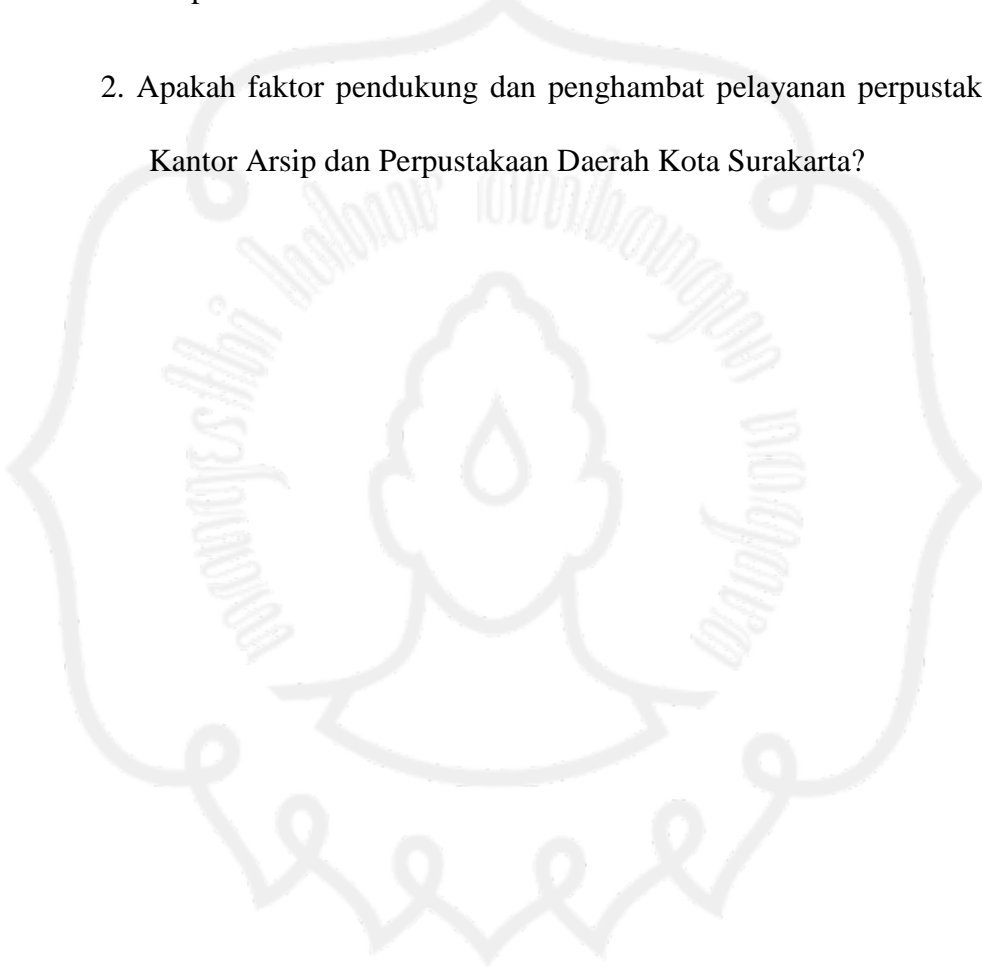
Sehingga dari pemaparan permasalahan-permasalahan tersebut tentu saja menjadi masukan bagi Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta untuk bisa menampung aspirasi dan segala tuntutan dari masyarakat dan diwujudkan dengan tindakan pemberian pelayanan berkualitas bagi masyarakat.

Sebagai satu-satunya Kantor Arsip dan Perpustakaan di tingkat kota, dalam artian sebagai sumber ilmu yang dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Surakarta pada umumnya, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta harus berusaha menghilangkan citra negatif dari masyarakat. Oleh karena itu, peran strategi pelayanan perpustakaan oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta sangat diperlukan. Hal ini sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan menuju terwujudnya kepuasan masyarakat untuk mencapai tujuan peningkatan jumlah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan dari penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana strategi pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta?
2. Apakah faktor pendukung dan penghambat pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta?



### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penulis mengadakan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menggambarkan dan menjelaskan mengenai strategi pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.
2. Mengetahui bagaimana implementasi strategi pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.
3. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.
4. Dapat menambah khasanah pengetahuan dan memperluas wawasan berdasarkan pengalaman dari apa yang ditemukan di lapangan.
5. Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar kesarjanaan di Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Sebelas Maret Surakarta.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan perpustakaan yang lebih baik dan berkualitas bagi masyarakat atas dasar strategi yang sudah disusun dan



diimplementasikan oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.

2. Memberikan sumbangan kepada Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta berupa saran-saran untuk digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan strategi yang sesuai yang mengacu pada pelayanan yang berkualitas demi tercapainya kepuasan masyarakat.
3. Diharapkan bisa membuka peluang bagi peneliti lain untuk mengadakan penelitian-penelitian lanjutan yang sejenis.

#### **E. TINJAUAN PUSTAKA**

Unsur penelitian yang paling besar peranannya dalam penelitian adalah teori karena dengan unsur ilmu inilah peneliti mencoba menerangkan fenomena sosial yang menjadi pusat perhatiannya. Teori adalah serangkaian asumsi, konsep, konstrak, definisi dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep. (Singarimbun, Masri, 1995: 37).

Teori perlu disusun secara sistematis. Dalam hal ini agar teori dapat tersusun secara sistematis, penulis membagi menjadi beberapa bagian sebagai berikut:

1. Strategi
2. Pelayanan
3. Strategi Pelayanan

4. Pelayanan Perpustakaan
5. Strategi Pelayanan Perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta

## 1. Strategi

Kamus Umum Bahasa Indonesia (2007: 1146), menguraikan beberapa arti kata strategi yaitu "ilmu siasat perang, siasat perang, atau akal (tipu muslihat) untuk mencapai maksud tertentu". Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa strategi berkaitan erat dengan peperangan.

Hax dan Majluf (1991) dalam J. Salusu (2003:100-101) mencoba menawarkan rumusan yang komprehensif tentang strategi sebagai berikut.

Strategi:

- a. ialah suatu pola keputusan yang konsisten, menyatu, dan integral;
- b. menentukan dan menampilkan tujuan organisasi dalam artian sasaran jangka panjang, program bertindak, dan prioritas alokasi sumber daya;
- c. menyeleksi bidang yang akan digeluti atau akan digeluti organisasi;
- d. mencoba mendapatkan keuntungan yang mampu bertahan lama, dengan memberikan respon yang tepat terhadap peluang dan ancaman dari lingkungan eksternal organisasi, dan kekuatan serta kelemahannya;

- e. melibatkan semua tingkat hierarki dari organisasi.

Strategi dapat dipandang sebagai pola tujuan, kebijakan, program, tindakan, keputusan, atau alokasi sumber daya yang mendefinisikan bagaimana organisasi itu, apa yang dikerjakan organisasi, dan mengapa organisasi melakukannya. Oleh karena itu strategi merupakan perluasan misi guna menjembatani organisasi (atau komunitas) dan lingkungannya. Strategi biasanya dikembangkan untuk mengatasi isu strategis, strategi menjelaskan respon organisasi terhadap pilihan kebijakan pokok. (Bryson, 2001:189).

Definisi strategi menurut Chandler (1962) adalah merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya (Rangkuti, Freddy, 2006: 3).

Definisi dari Argyris (1985), Mintzberg (1979), Steiner dan Miner (1977), yang dikutip Freddy Rangkuti yaitu:

”Strategi merupakan respon secara terus-menerus maupun adaptif terhadap peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal yang dapat mempengaruhi organisasi”. (Rangkuti, Freddy, 2006: 4).

Hadari Nawawi (2005:147) mengemukakan bahwa ”strategi dalam sebuah manajemen sebuah organisasi dapat diartikan sebagai kiat, cara dan taktik utama yang dirancang secara sistemik dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, yang terarah pada tujuan stratejik organisasi”.

Sedangkan pengertian strategi menurut J. Salusu (2003:101) adalah ”seni menggunakan kecakapan dan sumber daya suatu organisasi untuk mencapai sasarannya melalui hubungannya yang efektif dengan lingkungan dalam kondisi yang paling menguntungkan”.

Dari beberapa uraian tentang definisi strategi di atas, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa strategi merupakan suatu cara dalam bertindak dengan memanfaatkan segala sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan atau sasaran organisasi dengan memperhatikan faktor lingkungan internal maupun eksternal organisasi.

Strategi itu penting dipahami oleh setiap eksekutif, manajer, kepala, ketua, direktur, pejabat senior dan junior, pejabat tinggi, menengah, dan rendah. Hal ini harus dihayati karena strategi dilaksanakan oleh setiap orang pada setiap tingkat, bukan hanya oleh pejabat tingkat tinggi.

Tingkat-tingkat strategi menurut Higgins (1985) dalam J. Salusu (2003:101-104), yaitu:

a. *Enterprise Strategy.*

Strategi ini berkaitan dengan respons masyarakat. Dalam strategi enterprise terlihat relasi antara organisasi dan masyarakat luar, sejauh interaksi itu akan dilakukan sehingga dapat menguntungkan organisasi. Strategi itu juga menampakkan bahwa organisasi

sungguh-sungguh bekerja dan berusaha untuk memberi pelayanan yang baik terhadap tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

*b. Corporate Strategy*

Strategi ini berkaitan dengan misi organisasi, sehingga sering disebut *grand strategy* yang meliputi bidang yang digeluti oleh suatu organisasi.

*c. Business Strategy*

Strategi pada tingkat ini menjabarkan bagaimana merebut pasaran di tengah masyarakat. Strategi ini dimaksudkan untuk dapat memperoleh keuntungan-keuntungan statejik yang sekaligus mampu menunjang berkembangnya organisasi ke tingkat yang lebih baik.

*d. Fungsional Strategy*

Strategi ini merupakan strategi pendukung dan untuk menunjang suksesnya strategi lain. Ada tiga jenis strategi fungsional yaitu:

1. *Strategi fungsional ekonomi* yaitu mencakup fungsi-fungsi yang memungkinkan organisasi hidup sebagai satu kesatuan ekonomi yang sehat, antara lain yang berkaitan dengan

keuangan, pemasaran, sumber daya, penelitian dan pengembangan;

2. *Strategi fungsional manajemen*, mencakup fungsi-fungsi manajemen, yaitu *planning, organizing, implementing, controlling, staffing, leading, motivating, communicating, decision making, representing, dan integrating*;

3. *Strategi isu stratejik*, fungsi utamanya ialah mengontrol lingkungan, baik situasi lingkungan yang sudah diketahui maupun situasi yang belum diketahui atau yang sudah berubah.

(Salusu, J, 1996: 101-104).

Lebih lanjut Kooten dalam J. Salusu (2003: 104-105) menjelaskan tentang tipe-tipe strategi, antara lain sebagai berikut:

1. *Corporate Strategy* (strategi organisasi). Strategi ini berkaitan dengan perumusan misi, tujuan, nilai-nilai dan inisiatif-inisiatif stratejik yang baru. Pembatasan-pembatasan diperlukan, yaitu apa yang dilakukan dan untuk siapa.
2. *Program Strategy* (strategi program). Strategi ini lebih memberi perhatian pada implikasi-implikasi stratejik dari suatu program tertentu. Apa kira-kira dampaknya apabila suatu program tertentu dilancarkan atau diperkenalkan, apa dampaknya bagi sasaran organisasi.

3. *Resource Support Strategy* (strategi pendukung sumber daya). Strategi sumber daya ini memusatkan perhatian pada memaksimalkan pemanfaatan sumber-sumber daya esensial yang tersedia guna meningkatkan kualitas kinerja organisasi. Sumber daya itu dapat berupa tenaga, keuangan, teknologi dan sebagainya.
4. *Institusional Strategy* (strategi kelembagaan). Fokus dari strategi institusional ialah mengembangkan kemampuan organisasi untuk melaksanakan inisiatif-inisiatif strategik.

Para eksekutif perlu menjamin bahwa strategi yang mereka susun dapat berhasil dengan meyakinkan. Bukan saja dipercaya oleh orang lain, tetapi memang dapat dilaksanakan. Untuk itu Hatten dan Hatten (1988) memberi beberapa petunjuk bagaimana suatu strategi dibuat sehingga ia bisa sukses, yakni:

1. Strategi haruslah konsisten dengan lingkungannya.

Jangan membuat strategi yang melawan arus. Ikutilah arus perkembangan dalam masyarakat, dalam lingkungan yang memberi peluang untuk bergerak maju.

2. Tergantung pada ruang lingkup kegiatannya. Apabila ada banyak strategi yang dibuat maka strategi yang satu haruslah konsisten dengan strategi yang lain. Jangan bertentangan atau bertolak belakang. Semua strategi hendaknya diserasikan satu dengan yang lain.

3. Strategi yang efektif hendaknya menfokuskan dan menyatukan semua sumber daya dan tidak menceraiberaikan satu dengan yang lain.

Persaingan tidak sehat antara berbagai unit kerja dalam suatu organisasi sering kali mengklaim sumber dayanya, membiarkannya terpisah dari unit kerja lainnya sehingga kekuatan-kekuatan yang tidak menyatu itu justru merugikan posisi organisasi.

4. Strategi hendaknya memusatkan perhatian pada apa yang merupakan kekuatannya dan tidak pada titik-titik yang justru adalah kelemahannya. Selain itu, hendaknya juga memanfaatkan kelemahan pesaing dan membuat langkah-langkah yang tepat untuk menempati posisi kompetitif yang lebih kuat.
5. Sumber daya adalah sesuatu yang kritis.

Mengingat strategi adalah sesuatu yang mungkin, Anda harus membuat sesuatu yang memang layak dan dapat dilaksanakan.

6. Strategi hendaknya memperhitungkan risiko yang tidak terlalu besar.

Memang setiap strategi mengandung risiko, tetapi haruslah berhati-hati sehingga tidak menjerumuskan organisasi ke dalam lubang yang besar. Oleh sebab itu, suatu strategi harusnya dapat selalu dikontrol.



7. Strategi hendaknya disusun di atas landasan keberhasilan yang telah dicapai. Jangan menyusun strategi di atas kegagalan.
8. Tanda-tanda dari suksesnya strategi ditampakkan dengan adanya dukungan dari pihak-pihak yang terkait, dan terutama dari para eksekutif, dari semua pimpinan unit kerja dalam organisasi. (Salusu, J, 1996: 108-109).

Sama halnya Fuchs and his colleagues (Fuchs et al, 2000) dalam Gursoy, Guner (2009:214) mengemukakan bahwa:

*"The key dimensions of effective strategy development and implementation as orchestrating all the elements of strategy around a powerful core theme and alignment of coherent product-market focus supported by operating capabilities and resources."* (International Journal of Bussines and Emerging Market, 2009: 214).

Dalam jurnal tersebut, dijelaskan bahwa dimensi kunci dari membangun dan implementasi strategi yang efektif itu seperti mengarang musik semua unsur disekitar inti tema yang kuat dan hubungan fokus produk pemasaran yang berurutan didukung oleh kemampuan beroperasi dan sumber daya.

## **2. Pelayanan**

Kotler (1994) dalam Fandy Tjiptono (2002:6) mendefinisikan pelayanan atau jasa sebagai berikut:

"Pelayanan atau jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak

menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak”.

Gronroos dalam Ratminto dan Atik (2005: 2) mendefinisikan pelayanan sebagai:

”Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Kotler dalam Lijan Poltak Sinambela dkk. (2006:4-5) pelayanan diartikan sebagai ”Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Sampara dalam Lijan Poltak Sinambela dkk. (2006:5) berpendapat bahwa pelayanan adalah ”Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Sementara Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997:448), yakni: ”Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. (Ratminto dan Atik Septi, 2005:2).

Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik Menurut H.A.S Moenir (2000:26-27) didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sedangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai:

”Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. (Ratminto dan Atik Septi, 2005: 4-5).

Berdasarkan pengertian-pengertian pelayanan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah: suatu kegiatan yang bersifat tidak berwujud fisik (*intangibile*) atau tidak kasat mata sebagai upaya seseorang atau sekelompok orang dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain.

### **3. Strategi Pelayanan**

Berdasarkan pengertian-pengertian mengenai strategi dan pelayanan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi pelayanan diartikan sebagai suatu cara dalam bertindak dengan memanfaatkan

sumber daya yang ada dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam Ratminto dan Atik Septi (2005: 24), standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Menurut Zulian Yamit (2005:95-97) penetapan standar pelayanan dapat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

1. Menetapkan pernyataan visi, misi dan elemen-elemen sistem kualitas (infrastruktur). Dalam tahap ini perlu dirumuskan pernyataan visi dan misi dengan menggunakan langkah-langkah dalam proses pembuatan visi serta berusaha mentransformasikan visi tersebut ke dalam organisasi.
2. Melakukan evaluasi (audit)
  - a. Evaluasi eksternal: mempelajari semua aspek kualitas yang berkaitan dengan hubungan antara personel organisasi dengan pelanggan eksternal.
  - b. Evaluasi internal: mempelajari semua aspek kualitas yang berkaitan dengan hubungan di antara pelanggan internal. Hal ini berkaitan dengan departemen yang akan terlibat dalam pelayanan pelanggan.

3. Melakukan studi dan analisis perbandingan
  - a. Menggunakan analisis perbandingan: mempelajari kekuatan dan kelemahan organisasi, dengan menggunakan analisis SWOT; strength (kekuatan), weakness (kelemahan), opportunities (peluang) dan threats (ancaman).
  - b. Studi perbandingan: melakukan studi perbandingan dengan organisasi jasa terbaik yang berada dalam kelas lokal atau kelas dunia.
4. Mengembangkan rencana taktis

Menetapkan sasaran spesifik dan tujuan-tujuan kualitas untuk organisasi jasa, kemudian mendeskripsikan denah struktur organisasi dari program pelayanan pelanggan.
5. Mengembangkan rencana operasional
  - a. Mendefinisikan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan kualitas dari organisasi.
  - b. Menetapkan rencana strategis spesifik dan program pelayanan pada pelanggan.
  - c. Menetapkan skema insentif untuk memberikan penghargaan kepada kelompok kerja yang memiliki performansi pelayanan terbaik dan mampu memenuhi sasaran pelayanan kualitas jasa yang telah ditetapkan.
6. Menetapkan standar pelayanan pelanggan

- a. Menetapkan area pelayanan yang perlu dipantau secara terus menerus.
  - b. Menetapkan mekanisme pemantauan pelayanan pelanggan.
  - c. Menetapkan standar pelayanan beserta ukuran kualitas yang relevan. Standar pelayanan pelanggan harus berdasarkan pada hasil audit kualitas jasa pelayanan yang dikembangkan dalam langkah ke dua.
7. Melakukan peninjauan ulang dan pengendalian
- Melakukan pengukuran kinerja pelayanan pelanggan berdasarkan pada standar dan ukuran kualitas jasa yang telah ditetapkan dalam langkah-ke enam.
8. Menformulasikan dan merencanakan pembaruan pelayanan pelanggan.
- Meninjau ulang hasil pendahuluan, kemudian melakukan perbandingan kinerja aktual terhadap standar pelayanan pelanggan yang telah ditetapkan. Apabila diperlukan, dilakukan pembaharuan rencana dan perubahan standar pelayanan agar meningkatkan kepuasan pelanggan secara terus-menerus.

Strategi pelayanan perlu dirumuskan dan diimplementasikan dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Sehingga nantinya pelanggan tidak akan kecewa terhadap pelayanan yang diterima dan mampu untuk mendorong pelanggan dalam menggunakan pelayanan ulang. *Datta et.al (2007) dalam Kevin R. Parker et.al (2009:109)*

berpendapat bahwa kepuasan pelanggan lebih positif ke arah organisasi dan oleh karena itu lebih mungkin pelanggan setia seperti pada pernyataan berikut ini:

*"Satisfied customers are more positive towards the organization and therefore are more likely to be the loyal customers."*  
(*International Journal of an Emerging Transdiscipline*, 2009: 109).

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan atau masyarakat, organisasi jasa harus melakukan empat hal. Pertama, mengidentifikasi siapa pelanggannya. Kedua, memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas. Ketiga, memahami strategi kualitas layanan pelanggan. Dan Keempat, memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan. (Tjiptono, Fandy, 1997: 129).

Masalah strategi merupakan unsur kepuasan yang sangat penting, terutama karena strategi menentukan pelatihan, perilaku, dan penyampaian layanan spesifik yang tepat. Strategi kualitas jasa/layanan harus mencakup empat hal berikut :

1. Atribut Layanan Pelanggan

Penyampaian layanan/jasa harus tepat waktu, akurat dengan perhatian dan keramahan. Semua ini penting, karena jasa tidak berwujud fisik (*intangibile*) dan merupakan fungsi dari persepsi. Selain itu, jasa juga bersifat tidak tahan lama (*perishable*), sangat variatif (*variable*), dan tidak terpisahkan antara produksi dan

konsumsi (*inseparable*). Atribut-atribut layanan pelanggan ini dapat dirangkum dalam akronim COMFORT, yaitu *Caring* (kepedulian), *Observant* (suka memperhatikan), *Mindful* (hati-hati/cermat), *Friendly* (ramah), *Obliging* (bersedia membantu), *Responsible* (bertanggung jawab), dan *Tactful* (bijaksana). Atribut-atribut ini sangat tergantung pada ketrampilan hubungan antar pribadi, komunikasi, pemberdayaan, pengetahuan, sensitivitas, pemahaman, dan berbagai macam perilaku eksternal.

## 2. Pendekatan Untuk Menyempurnakan Kualitas Jasa

Penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Setidaknya ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu menerapkan program, dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor ini merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi untuk pencapaian kepuasan optimum.

## 3. Sistem Umpan Balik Untuk Kualitas Layanan Pelanggan

Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Untuk itu, perusahaan perlu mengembangkan sistem yang responsif terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Informasi umpan balik harus difokuskan pada hal-hal berikut:



- a. Memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan, jasa perusahaan, dan para pesaing.
- b. Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan.
- c. Mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi faktor pembeda pasar (*market differentiators*).
- d. Mengubah kelemahan menjadi peluang berkembang, sebelum pesaing lain melakukannya.
- e. Mengembangkan sarana komunikasi internal agar setiap orang tahu apa yang mereka lakukan.
- f. Menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan para pelanggan.

Pada intinya, pengukuran umpan balik dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

- a. Kepuasan pelanggan, yang tergantung pada transaksi.
- b. Kualitas jasa/layanan, yang tergantung pada hubungan aktual (*actual relationship*).

#### 4. Implementasi

Mungkin strategi yang paling penting adalah implementasi. Sebagai bagian dari proses implementasi, manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi. Di samping itu, manajemen juga harus menentukan rencana implementasi. Rencana

tersebut harus mencakup jadwal waktu, tugas-tugas, dan siklus pelaporan. (Tjiptono, Fandy, 1997: 132-133).

Dalam Fandy Tjiptono (1997: 134-141) juga menyebutkan beberapa tipe strategi untuk memperoleh kepuasan pelanggan dalam pelayanan. Strategi tersebut adalah:

1. Strategi pemasaran berupa *Relationship Marketing*, yaitu strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, terjalin hubungan kemitraan dengan pelanggan secara terus-menerus, yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan pelanggan sehingga terjadi bisnis ulangan (*repeat business*).
2. Strategi *Superior Customer Service*, yaitu menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing. Hal ini membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia, dan usaha gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior.
3. Strategi *unconditional service guarantes* atau *extraordinary guarantes*. Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.

4. Strategi penanganan keluhan yang efisien. Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi produk perusahaan yang puas (atau bahkan menjadi "pelanggan yang abadi"). Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh.

Paling tidak ada empat aspek penanganan keluhan yang penting, yaitu:

b. Empati terhadap pelanggan yang marah.

Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, perusahaan perlu bersikap empati, karena bila tidak maka situasi akan bertambah runyam. Untuk itu perlu diluahkan waktu untuk mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut.

Dengan demikian permasalahan yang dihadapi dapat menjadi jelas sehingga pemecahan yang diharapkan dapat diupayakan bersama.

c. Kecepatan dalam penanganan keluhan.

Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan dapat ditangani dengan cepat, maka ada

kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas. Apabila pelanggan puas dengan cara penanganan keluhannya, maka besar kemungkinannya ia akan menjadi pelanggan perusahaan kembali.

- d. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan.

Perusahaan harus memperhatikan aspek kewajaran dan dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. Hasil yang diharapkan tentunya adalah situasi "win-win", dimana pelanggan dan perusahaan sama-sama diuntungkan (fair/realistis).

- e. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.

Hal ini sangat penting bagi konsumen untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, maupun keluhannya. Disini sangat dibutuhkan adanya metode komunikasi yang mudah dan relatif tidak mahal, dimana pelanggan dapat menyampaikan keluh kesahnya.

5. Strategi peningkatan kinerja perusahaan, meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan komunikasi, salesmanship, dan public relations kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan.

6. Menerapkan *Quality Function Deployment* (QFD), yaitu praktek untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. QFD berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi.

#### **4. Pelayanan Perpustakaan**

Pelayanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Pelayanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu dari meja layanan akan dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan pelayanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh masyarakat pemakai. Pelayanan yang baik adalah yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai. Bentuk riil pelayanan perpustakaan tersebut antara lain:

- (1) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan/yang dikehendaki masyarakat pemakai.
- (2) Berorientasi kepada pemakai.
- (3) Berlangsung cepat waktu dan tepat sasaran.
- (4) Berjalan mudah dan sederhana.
- (5) Murah dan ekonomis.
- (6) Menarik dan menyenangkan, dan menimbulkan rasa simpati.
- (7) Bervariatif.

- (8) Mengundang rasa ingin kembali.
- (9) Ramah tamah.
- (10) Bersifat informatif, membimbing, dan mengarahkan, tetapi tidak bersifat menggurui.
- (11) Mengembangkan hal-hal baru/inovatif.
- (12) Mampu berkompetisi dengan pelayanan di bidang lain.
- (13) Mampu menumbuhkan rasa percaya bagi pemakaian dan bersifat mandiri. (Sutarno, 90-91).

Dalam memberikan pelayanan bagi pengguna perpustakaan, suatu perpustakaan berdasar pada Standar Nasional Perpustakaan. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan Bab III Tentang Standar Nasional Perpustakaan Pasal 11 yakni:

- (1) Standar nasional perpustakaan terdiri atas:
  - a. standar koleksi perpustakaan;
  - b. standar sarana dan prasarana;
  - c. standar pelayanan perpustakaan;
  - d. standar tenaga perpustakaan;
  - e. standar penyelenggaraan; dan
  - f. standar pengelolaan.
- (2) Standar nasional perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai acuan penyelenggaraan, pengelolaan, dan pengembangan perpustakaan.

- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar nasional perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan Bab V Mengenai Layanan Perpustakaan menyebutkan bahwa:

- (1) Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
- (2) Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
- (3) Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
- (4) Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
- (5) Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
- (6) Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antarperpustakaan.
- (7) Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Rahayuningsih (2007:86-87) juga memaparkan karakteristik layanan pengguna yang berkualitas dapat dilihat dari segi:

1. Koleksi

- a. Kuantitas, berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.
- b. Kualitas, berkaitan dengan mutu, kemitakhiran, kelengkapan koleksi.

2. Fasilitas

- a. Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya.
- b. Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan, dan lain-lain.

3. Sumber daya manusia

- a. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pengguna.
- b. Tanggung jawab dalam melayani pengguna perpustakaan.
- c. Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna.
- d. Profesional. Profesionalisme petugas perpustakaan di bagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang berjiwa *SMART*, yaitu Siap mengutamakan pelayanan, Menyenangkan



dan menarik, Antusias/bangga pada profesi, Ramah dan menghargai pengguna jasa, Tabah ditengah kesulitan (Mustafa, 2003).

#### 4. Layanan Perpustakaan

- a. Ketepatan waktu layanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi layanan, berkaitan dengan layanan yang meminimalkan kesalahan.
- c. Kemudahan mendapatkan layanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani, fasilitas pendukung seperti komputer.

#### **5. Strategi Pelayanan Perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.**

Setelah mengetahui tentang pengertian tentang strategi, pelayanan, strategi pelayanan, pelayanan perpustakaan, maka yang dimaksud dengan strategi pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta adalah bagaimana penentuan tindakan-tindakan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dengan memanfaatkan segala sumber daya yang ada dalam memberikan pelayanan perpustakaan dengan memperhatikan faktor lingkungan internal maupun eksternal organisasi.

Dalam penelitian Strategi Pelayanan Perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta ini mengacu pada empat dari

enam tipe strategi kepuasan pelanggan dalam pelayanan dari Fandy Tjiptono, yaitu:

1. Strategi pemasaran berupa *Relationship Marketing*, yaitu bagaimana Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta menjalin kemitraan dengan masyarakat pengguna perpustakaan sebagai pihak yang diberi pelayanan yang pada akhirnya masyarakat akan sering menggunakan atau memanfaatkan pelayanan jasa informasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta. Strategi pemasaran yang dijalankan oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dibagi menjadi tiga yaitu:
  - (1) Fokus Terhadap Pelayanan Masyarakat Pengguna.
  - (2) Sosialisasi Kepada Masyarakat.
  - (3) Mendekatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Pengguna.
2. Strategi *unconditional service guarantes* atau *extraordinary guarantes*, yaitu bagaimana komitmen Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna perpustakaan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu pelayanan jasa informasi dan kinerja organisasi. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para pegawai dan karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.

3. Strategi penanganan keluhan yang efisien, yaitu yaitu bagaimana Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta menangani keluhan-keluhan yang datang dari masyarakat pengguna perpustakaan sebagai pihak yang mendapat pelayanan (pihak yang dilayani).
4. Strategi peningkatan kinerja perusahaan, yaitu merupakan upaya yang dilakukan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dalam peningkatan kinerja kearah pencapaian kepuasan masyarakat pengguna perpustakaan. Strategi peningkatan kinerja yang dijalankan oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dibagi menjadi dua yaitu:
  - (1) Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia
  - (2) Komputerasi Sistem Otomasi Perpustakaan

Peneliti menggunakan keempat tipe strategi tersebut karena secara umum mampu memberikan gambaran tentang pelaksanaan strategi Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat dan dapat merepresentasikan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna perpustakaan.

Dalam hal ini, peneliti tidak menggunakan *strategi superior customer service* karena *pertama*, untuk *strategi superior customer service* suatu organisasi harus menghadapi persaingan dengan pesaingnya. Sedangkan dalam hal ini Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Surakarta tidak menghadapi persaingan dengan pesaing dan lebih pada upaya dalam

pemberian dan peningkatan pelayanan informasi kepada masyarakat. Kedua, untuk menjalankan *strategi superior customer service* membutuhkan dana yang besar dan kemampuan sumber daya manusia. Sementara di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta untuk dana dan kemampuan sumber daya manusianya masih belum memadai. Selain itu, peneliti juga tidak menggunakan tipe strategi *Quality Function Deployment* (QFD) yang merupakan praktek untuk merancang suatu tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan karena dalam hal ini tipe strategi *Quality Function Deployment* (QFD) di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Surakarta itu sendiri sudah terjawab dan termasuk dalam strategi penanganan keluhan. Jadi, yang merupakan kebutuhan dari masyarakat pengguna perpustakaan itu sendiri biasanya akan ditanggapi dengan menggunakan tipe strategi penanganan keluhan.

## **F. KERANGKA BERPIKIR**

Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta merupakan salah satu perangkat pemerintah daerah berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah (Walikota Surakarta) sebagai unit kerja yang memberikan pelayanan informasi dan pengetahuan kepada masyarakat. Sebagai organisasi publik, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dituntut dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat pengguna perpustakaan, dimana di sisi lain dihadapkan adanya permasalahan pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan

Daerah Kota Surakarta tentang: koleksi, SDM, dan fasilitas. Selain itu dihadapkan pula dengan penurunan jumlah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.

Oleh karena itu penulis bermaksud ingin mengetahui bagaimana strategi pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dengan mengacu pada empat tipe strategi kepuasan pelanggan dalam pelayanan dari teorinya Fandy Tjiptono yaitu:

- 1) Strategi Pemasaran (*Relation Marketing*), yaitu bagaimana Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta menjalin kemitraan dengan masyarakat (pengguna perpustakaan) sebagai pihak yang diberi pelayanan, dimana dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga yaitu: fokus terhadap pelayanan masyarakat (pengguna perpustakaan), sosialisasi kepada masyarakat, mendekatkan pelayanan kepada masyarakat (pengguna perpustakaan).;
- 2) Strategi *unconditional service guarantes* atau *extraordinary guarantes*, yaitu bagaimana komitmen Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna perpustakaan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu pelayanan jasa informasi dan kinerja organisasi. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para pegawai dan karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.
- 3) Strategi Penanganan Keluhan, yaitu bagaimana Kantor

Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta menangani keluhan-keluhan yang datang dari masyarakat pengguna perpustakaan sebagai pihak yang mendapat pelayanan (pihak yang dilayani); 4) Strategi Peningkatan Kinerja, bagaimana Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta memanfaatkan sumber-sumber daya esensial yang tersedia guna meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna perpustakaan, dimana dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu: meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan komputerasi sistem otomasi perpustakaan.

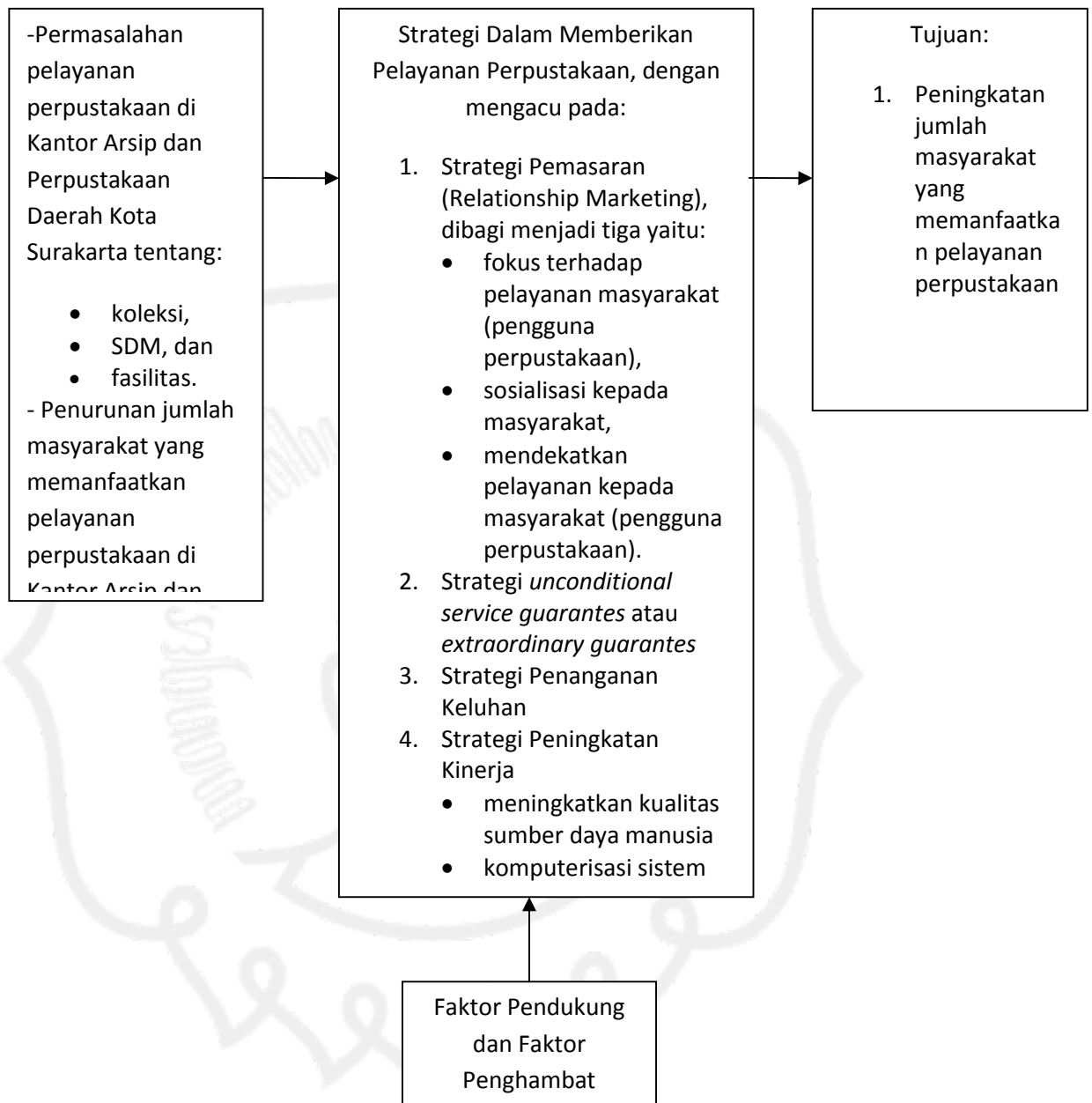
Strategi pelayanan tersebut sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan untuk mencapai tujuan peningkatan jumlah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta, dimana dalam pelaksanaan strategi pelayanan perpustakaan untuk mengarah pada pencapaian tujuan tersebut juga dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat.

Selanjutnya kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam skema sebagai berikut:

**Gambar 1.1**

**Kerangka Berpikir Strategi dalam Memberikan Pelayanan Perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.**





## G. METODE PENELITIAN



## 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif, yakni merupakan penelitian yang digunakan untuk memperoleh gambaran yang tepat dan utuh tentang suatu gejala. Dimana didalamnya juga terdapat data-data, kata-kata dan gambar (data kualitatif) maupun data angka-angka (data kuantitatif). Sedangkan ditinjau dari metodenya, penelitian ini termasuk penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan mengkaji kasus-kasus tertentu secara mendalam dan menyeluruh.

Penelitian ini juga menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu data dikumpulkan langsung dari lapangan yang berupa data primer dan data sekunder. Penelitian ini juga menggunakan teknik kepustakaan (*library research*) yaitu kegiatan penelitian yang dilakukan dengan penelusuran atau pencarian pustaka-pustaka yang terkait dengan penelitian ini.

## 2. Lokasi penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta, dengan pertimbangan:

1. Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta sering dipandang sebelah mata oleh masyarakat. Dalam hal ini, kurang adanya ketertarikan masyarakat dalam memanfaatkan jasa pelayanan informasi di Perpustakaan Daerah Surakarta.

2. Adanya tuntutan masyarakat pengguna perpustakaan untuk mendapatkan pelayanan perpustakaan yang baik, berupa pelayanan koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan.
3. Belum pernah ada yang mengadakan penelitian tentang strategi pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.

### **3. Sumber Data**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data sebagai berikut :

#### **a. Sumber Data Primer**

Dengan memperhatikan permasalahan mengenai pelayanan bagi pengguna perpustakaan, maka diperlukan adanya sumber informasi-informasi mengenai Strategi Pelayanan Perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.

Untuk mendapatkan sumber data tersebut, penulis memperoleh fakta yang didapatkan langsung melalui penelitian di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta. Informasi-informasi tersebut berasal dari :

1. Kepala Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.
2. Kepala Seksi Pelayanan Pemakai Perpustakaan Daerah Surakarta.
3. Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.
4. Staff dan karyawan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.

5. Masyarakat Pengguna Perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.

b. Sumber Data Sekunder

Dalam penelitian ini sumber data sekunder meliputi sumber data yang secara tidak langsung memberi keterangan yang mendukung data primer. Peneliti menggunakan data sekunder seperti: dokumen resmi dan arsip yang berhubungan dengan masalah penelitian, yaitu mengenai pelaksanaan strategi pelayanan dan sumber daya Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta. Dalam hal ini peneliti menggunakan data sekunder sebagai berikut:

1. Arsip-arsip dan dokumen resmi yang terdapat di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta. Seperti: dokumen resmi LAKIP Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta tahun 2009, arsip-arsip tentang koleksi bahan pustaka perpustakaan, jumlah pengunjung perpustakaan, jadwal pelayanan perpustakaan, keadaan kepegawaian, tata terib peminjaman dan syarat-syarat menjadi anggota perpustakaan, brosur Kantor Arsip dan Perpustakaan daerah Kota Surakarta, jadwal perpustakaan keliling, jumlah pengunjung perpustakaan keliling, rincian gedung serta sarana prasarana penunjangnya.
2. Buku-buku tentang perpustakaan, serta peraturan perundang-undangan yang menunjang, seperti:

- Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Surakarta.
- Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2008 Tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.

#### 4. Teknik Penarikan Sampel

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dimana dengan teknik ini peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui informasi dan masalahnya secara mendalam dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang lengkap. Di dalam pelaksanaan pengumpulan data, pilihan informan dapat berkembang sesuai kebutuhan. Sehingga dalam penelitian ini nantinya juga akan menggunakan teknik *snowball sampling* yaitu informan pertama dianggap sebagai informan kunci yang untuk selanjutnya informan tersebut menunjukkan seseorang sebagai informan baru yang dianggap lebih mengetahui permasalahan yang diteliti, demikian seterusnya sampai sesuai dengan kebutuhan peneliti dalam memperoleh data, sehingga peneliti mendapatkan berbagai informasi secara lengkap dan mendalam. Dalam penelitian ini untuk memperoleh informasi dari pegawai-pegawai di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta, peneliti memilih

informan yang dianggap mengetahui informasi dan masalahnya secara mendalam dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang lengkap, dimana informan tersebut sebagai informan kunci (*key informan*) yang kemudian *key informan* akan menunjuk siapa yang akan dipilih sebagai informan selanjutnya yang dianggap lebih mengetahui permasalahan yang diteliti, demikian seterusnya sampai sesuai dengan kebutuhan peneliti. Di samping itu, penelitian ini juga menggunakan/menunjuk informan masyarakat pengguna pelayanan perpustakaan yang ada dilokasi penelitian. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data dari masyarakat yang pernah menggunakan jasa pelayanan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta untuk mengkoscekkkan pernyataan dari pegawai Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yang masing-masing teknik saling melengkapi satu sama lain. Teknik pengumpulan data yang digunakan diantaranya:

### a. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi. Peneliti bertanya langsung kepada responden dalam bentuk wawancara mendalam dengan menggunakan kerangka atau daftar pertanyaan sebagai pedoman mengenai apa yang akan ditanyakan supaya lebih terarah. Dalam penelitian ini, peneliti mengadakan

wawancara kepada pegawai di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dan masyarakat pengguna perpustakaan.

b. Observasi

Adalah teknik pengumpulan data dengan pengamatan dan pencatatan langsung dilokasi penelitian mengenai kegiatan yang ada dan sedang berlangsung. Dalam hal ini peneliti mengamati kegiatan pelayanan bagi pengguna perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta, yakni pengamatan bagaimana pegawai Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna perpustakaan dan bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang ada untuk mendukung pelayanan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta. Observasi ini tidak dilakukan hanya satu kali, tetapi beberapa kali.

c. Telaah Dokumen

Teknik pengumpulan data dengan cara pencatatan dokumen, yaitu informasi yang berupa artikel-artikel, laporan studi yang relevan dengan obyek penelitian, maupun arsip-arsip yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti sebagai bahan acuan. Peneliti menggunakan dokumen resmi LAKIP Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta tahun 2009, arsip-arsip tentang koleksi bahan pustaka perpustakaan, jumlah pengunjung perpustakaan, jadwal pelayanan perpustakaan, keadaan

kepegawaian, tata tertib peminjaman dan syarat-syarat menjadi anggota perpustakaan, brosur Kantor Arsip dan Perpustakaan daerah Kota Surakarta, jadwal perpustakaan keliling, jumlah pengunjung perpustakaan keliling, rincian gedung serta sarana prasarana penunjangnya.

## 6. Validitas Data

Untuk menjamin validitas data ini digunakan teknik triangulasi data, yaitu teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan yang lain untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi dengan sumber yang berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Dalam hal ini menurut Lexy J Moleong (2002:178) dapat dicapai dengan langkah:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang

yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, dan orang pemerintahan.

- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Dari langkah di atas, maka penelitian ini validitas data menggunakan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara dari berbagai sumber yang berbeda yang tersedia. Sehingga data yang dikumpulkan dari satu sumber akan di kontrol oleh data yang lain.

## **7. Analisis Data**

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah model analisa interaktif. Model ini di dalamnya terdapat tiga komponen analisis yang utama yaitu:

- a. Reduksi Data

Merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan dan pengabstraksian data yang kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan penelitian dapat dilakukan. Proses ini berlangsung secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung.

Dalam penelitian ini data-data yang terkumpul dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi kemudian diseleksi, difokuskan, disederhanakan dan diabstraksikan serta diatur



sedemikian rupa untuk kemudian simpulan penelitian dapat dilakukan.

b. Penyajian Data

Merupakan suatu kumpulan informasi, deskripsi dalam bentuk narasi yang memungkinkan penarikan suatu kesimpulan dapat dilakukan. Susunan penyajian data yang baik dan jelas sistematisnya akan banyak membantu peneliti dalam mengumpulkan data. Dalam hal ini penyajian data meliputi gambar atau skema, jaringan kerja atau kegiatan, bagan dan juga tabel-tabel. Kesemuanya itu dirancang guna merakit informasi secara teratur supaya mudah dilihat dan dimengerti.

Dalam penelitian ini data-data dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi setelah diseleksi, difokuskan, disederhanakan dan diabstraksikan serta diatur sedemikian rupa kemudian disajikan dalam bentuk gambar atau skema, jaringan kerja atau kegiatan, tabel, dan uraian. Dalam penelitian ini, peneliti menyajikan Gambar Kerangka Pemikiran Strategi dalam Memberikan Pelayanan Perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta, gambar Struktur Organisasi Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta, gambar Model Analisis Interaktif. Tabel Data Koleksi Bahan Pustaka Perpustakaan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta Tahun 2009, Tabel Data Jabatan dan Pendidikan/Jurusan Pegawai Kantor Arsip dan

Perpustakaan Daerah Kota Surakarta, Tabel Data Pengunjung Perpustakaan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta Tahun 2004-2009, Tabel Jumlah Pegawai Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta, Tabel Pegawai Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta Berdasar Golongan, Tabel Pegawai Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta Berdasar Pendidikan, Tabel Jadwal Perpustakaan Keliling Tahun 2009-2010, Tabel Pengunjung Perpustakaan Keliling Tahun 2007-2009, Tabel Jadwal Pelayanan Perpustakaan, Tabel Kegiatan Peningkatan Sumber Daya Manusia Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta, Tabel rincian gedung Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta, Tabel Sarana dan Prasarana Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta, Tabel Sarana dan Prasarana di Ruang Pelayanan Perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta. Kegiatan Layanan Perpustakaan meliputi: Sistem Pelayanan, Jenis dan Proses Pelayanan serta Jadwal Layanan Perpustakaan. Bagan Alur Pengadaan Buku Perpustakaan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.

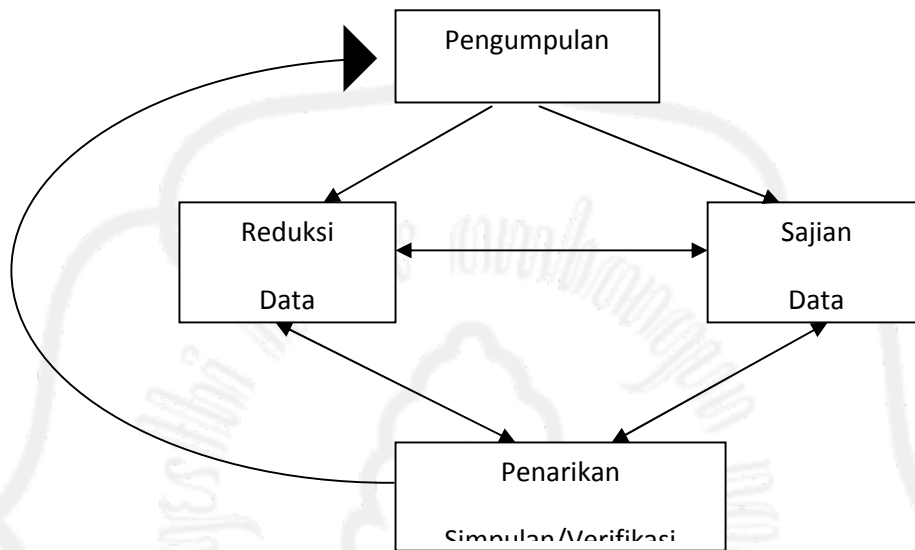
c. Penarikan Simpulan dan Verifikasi

Pada awal pengumpulan data, peneliti harus mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang diperoleh peneliti dengan melalui pencatatan peraturan-peraturan, pernyataan-pernyataan, dan arahan sebab

akibat. Disini peneliti tidak memegang hal tersebut secara kuat, artinya tetap bersifat terbuka dan skeptis. Namun demikian pernyataan-pernyataan tersebut tetap dibiarkan pada awalnya kurang jelas kemudian semakin meningkat secara eksplisit dan juga memiliki landasan kuat. Kesimpulan akhir terjadi sebelum pengumpulan data berakhir. Simpulan perlu diverifikasi agar cukup mantap dan benar-benar bisa dipertanggungjawabkan. Simpulan yang diverifikasikan yang dapat berupa pengulangan pemeriksaan untuk mengetahui benar tidaknya laporan yaitu sebagai pemikiran yang kedua yang timbul melintas dalam pikiran peneliti pada saat penulis melihat kembali sebentar pada pengumpulan data.

Dalam penelitian ini setelah data-data dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi melalui tahap reduksi data dan kemudian disajikan dalam bentuk gambar atau skema, jaringan kerja atau kegiatan, tabel, dan uraian dalam tahap penyajian data, tahap selanjutnya yaitu penarikan simpulan sebagai pengikat dari tahap reduksi data dan penyajian data yang untuk kemudian dilanjutkan dengan verifikasi simpulan.

Proses analisis ini dapat di lihat dalam skema berikut:

**Gambar I.2 :****Skema Analisis Model Interaktif**

*Sumber: H.B. Sutopo (2002 : 96)*

## BAB II

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta

##### 1. Sejarah Singkat

Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2001. Sebelum dibentuk Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta, penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang kearsipan ditangani oleh Kantor Sekretaris Daerah Pemerintah Kota Surakarta, khususnya di Bagian Umum. Namun, setelah ada keputusan Menteri Dalam Negeri No. 28 Tahun 1992, maka susunan organisasi dan tata kerja Sekretaris Wilayah Daerah Pemerintah Kota Surakarta menjadi pola maksimal.

Adanya Surat Keputusan dari Menteri Dalam Negeri merupakan jawaban atas Surat Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Tengah tanggal 28 September 1992 No. 061/29056. Surat Gubernur tersebut berisi usulan tentang peningkatan pola organisasi Sekretariat Wilayah/Daerah Tingkat II yang merupakan kelanjutan dari Surat Walikota Madya Kepala Daerah Tingkat II Surakarta tanggal 29 April 1992 yang berisi pengajuan permohonan agar susunan organisasi dan tata kerja Sekretariat Wilayah/Daerah Kota Surakarta menjadi pola maksimal. Sebagai jawaban atas surat tersebut, Menteri Dalam Negeri mengeluarkan surat persetujuan

atas perubahan susunan organisasi dan tata kerja Sekretariat Wilayah/Daerah Kota Surakarta menjadi pola maksimal. Surat itu dikeluarkan pada tanggal 8 Oktober 1992 No. 061/2597/SJ.

Berdasarkan atas Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri tersebut, selanjutnya disusun Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Surakarta No. 1 Tahun 1993 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Wilayah/Daerah dan Sekretariat DPRD Tingkat II Surakarta. Atas hal tersebut, terbentuklah Peraturan Daerah No. 7 Tahun 1993 seri: D No. 6 tanggal 22 April 1993, yang disahkan dengan Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Tengah No. 183.3/173/1993 tanggal 23 Maret 1993.

Selanjutnya, Peraturan Daerah tersebut mengalami perubahan sebanyak dua kali, perubahan pertama dengan Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II No. 2 Tahun 1996 tentang Perubahan Pertama Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Surakarta No. 1 Tahun 1993 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Wilayah/Daerah dan Sekretariat DPRD Kotamadya Daerah Tingkat II Surakarta. Kemudian Peraturan Daerah dirubah lagi dengan Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Surakarta No. 17 Tahun 1999 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Surakarta No. 1 Tahun 1993 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Wilayah/Daerah dan Sekretariat DPRD Tingkat II Surakarta. Perubahan kedua Peraturan Daerah ini termuat dalam Lembaran Daerah

Kotamadya Surakarta Tahun 1999 No. 31 Seri: D No. 12. Dengan Perubahan Peraturan tersebut maka Susunan Organisasi dan Sekretariat Wilayah/Daerah Kota madya Surakarta terdiri atas 3 (tiga) asisten dan 13 (tiga belas) bagian serta kelompok jabatan fungsional, yaitu :

1. Asisten

- a. Asisten Tata Praja (Asisten I)
- b. Asisten Administrasi Pembangunan (Asisten II)
- c. Asisten Administrasi (Asisten III)

2. Bagian

- a. Bagian Tata Pemerintahan
- b. Bagian Pemerintahan Kelurahan
- c. Bagian Perkotaan
- d. Bagian Hukum
- e. Bagian Humas
- f. Bagian Perekonomian
- g. Bagian Penyusunan Program
- h. Bagian Sosial
- i. Bagian Kepegawaian
- j. Bagian Keuangan
- k. Bagian Organisasi
- l. Bagian Perlengkapan
- m. Bagian Umum

3. Kelompok Jabatan Fungsional

- a. Pranata Komputer
- b. Arsiparis
- c. Pustakawan

Dengan adanya Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Surakarta tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Kotamadya Tingkat II Surakarta No. 1 Tahun 1993 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Wilayah/Daerah dan Sekretariat DPRD Tingkat II Surakarta tersebut, maka penyelenggaraan urusan pemerintah di bidang kearsipan masih ditangani oleh Bagian Umum di bawah Sekretariat Wilayah/Daerah Kota Surakarta.

Kemudian, dengan adanya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang menganut prinsip penyelenggaraan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggungjawab. Demi kelancaran penyelenggaraan tersebut, Pemerintah Daerah Kota Surakarta merasa perlu adanya penataan kembali perangkat Pemerintah Daerah Kota Surakarta sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah. Untuk itu, diterbitkanlah Peraturan Daerah Kota Surakarta No. 6 Tahun 2001 yang termuat dalam Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2001 No. 14 seri: D 12 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Surakarta.

Dengan adanya Peraturan Daerah Kota Surakarta No. 6 Tahun 2001 tersebut, maka dibentuklah Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta yang menangani penyelenggaraan urusan pemerintah di



bidang kearsipan. Peraturan daerah ini kemudian ditindaklanjuti dengan Keputusan Walikota Surakarta No. 36 Tahun 2001 tentang Pedoman Uraian Tugas Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta. Kemudian, muncul Peraturan Walikota Surakarta No. 32 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.

## **2. Landasan Hukum**

1. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2001 tentang SOT.
2. Keputusan Walikota Surakarta Nomor 36 Tahun 2001 tentang Pedoman Uraian Tugas Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.
3. Peraturan Walikota Surakarta No. 32 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.

## **3. Visi dan Misi**

Dalam pelaksanaan kegiatan, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta mempunyai visi dan misi. Adapun visi dan misi tersebut adalah sebagai berikut:

### **1. Visi**

” Terwujudnya budaya masyarakat yang cerdas dan berbudi luhur bertumpu pada informasi.”

### **2. Misi**

- a. Menyediakan dan melayani kebutuhan informasi serta pengetahuan ilmiah.
- b. Mendorong, meningkatkan dan memotivasi masyarakat untuk gemar membaca.
- c. Mendorong terwujudnya penataan arsip dan perpustakaan yang modern.
- d. Menjadikan arsip dan perpustakaan sebagai pusat ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), sarana penelitian, sarana rekreasi serta pendidikan.
- e. Mewujudkan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah sebagai pembina kearsipan dan perpustakaan di instansi dan masyarakat.

#### **4. Tujuan dan Sasaran**

Tujuan merupakan implementasi atau penjabaran dari misi dan merupakan sesuatu (apa) yang akan dicapai atau dihasilkan pada kurun waktu tertentu 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) tahun ke depan.

Bahwa karakteristik tujuan masih bersifat :

- (1) Idealistik, artinya mengandung nilai-nilai keluhuran dan keinginan kuat menjadi baik dan berhasil;
- (2) Jangkauan ke depan, artinya tujuan harus dapat dicapai dalam kurun waktu 5 (lima) tahun atau lebih sebagaimana yang telah ditetapkan;

- (3) Abstrak, artinya belum tergambar dalam angka sebagai upaya pencapaian tujuan dan dapat berlangsung terus menerus.

Sedangkan sasaran adalah penjabaran dan tujuan secara terukur yang akan dicapai secara nyata dalam jangka waktu tahunan, semesteran, atau bulanan. Sasaran merupakan bagian integral dalam proses perencanaan strategis Pemerintah Daerah.

Fokus utama sasaran adalah tindakan dan alokasi sumber daya dalam kegiatan organisasi. Oleh karena itu sasaran harus bersifat spesifik, dapat dinilai, dapat diukur, menantang tetapi dapat dicapai, berorientasi kepada hasil, dan dapat dicapai dalam kurun waktu 1 (satu) tahun pada masa sekarang.

Berdasarkan karakteristik, Visi dan Misi tersebut di atas Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta menetapkan tujuan dan sasarannya sebagai berikut :

**Misi Pertama :**

Tujuan : Menjadikan arsip / perpustakaan mempunyai arti penting dalam ilmu pengetahuan, penelitian, pengembangan informasi, administrasi pemerintah dan pertanggungjawaban Nasional.

- Sasaran :
1. Pemanfaatan koleksi buku sebagai sarana edukatif, Inspiratif dan rekreatif.
  2. Menyediakan arsip aktif inaktif sebagai sumber informasi

**Misi Kedua :**

Tujuan : Meningkatkan minat masyarakat untuk gemar membaca .

Sasaran : Terwujudnya masyarakat yang cerdas, mandiri, kreatif dan kritis.

**Misi Ketiga :**

Tujuan : Terwujudnya sistem pelayanan arsip dan perpustakaan yang profesional, mudah, cepat dan akurat.

Sasaran : 1. Mengembangkan teknik kearsipan sesuai dengan kaidah ketatalaksanaan kearsipan yang berlaku.  
2. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan sistem pelayanan perpustakaan modern ( otomasi perpustakaan ).

**Misi Keempat :**

Tujuan : Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana prasarana arsip dan perpustakaan yang memadai.

Sasaran : 1. Mengembangkan teknik kearsipan sesuai dengan kaidah ketatalaksanaan kearsipan yang berlaku.  
2. Terwujudnya kualitas dan kuantitas koleksi yang sesuai dengan perkembangan jaman ( up to date).

**Misi Kelima :**

Tujuan : Terwujudnya kualitas dan kuantitas SDM Pengelola arsip dan perpustakaan.

Sasaran : 1. Memberikan bantuan tenaga pengelola arsip pada unit kerja.

2. Mengembangkan teknik pengelolaan kearsipan.

3. Membina dan mengembangkan perpustakaan masyarakat dan Sekolah.

## **5. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi**

### **1. Kedudukan**

Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta sebagai Lembaga Teknis Daerah dan merupakan unsur penunjang Pemerintah Daerah di bidang kearsipan dan perpustakaan daerah, dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang dalam melaksanakan tugas berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

### **2. Tugas Pokok**

Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kearsipan dan perpustakaan.

### **3. Fungsi**

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta mempunyai fungsi diantaranya:

- a. Penyelenggaraan kesekretariatan kantor;
- b. Penyusunan rencana program, pengendalian, evaluasi dan pelaporan;
- c. Pengelolaan dan pelayanan arsip;
- d. Pengelolaan perpustakaan;
- e. Penyelenggaraan pelayanan perpustakaan;
- f. Penyelenggaraan sosialisasi;
- g. Pembinaan jabatan fungsional.

## **6. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi Kantor Arsip dan Perpustakaan daerah Kota Surakarta disusun untuk membantu dalam pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif. Dengan adanya tujuan organisasi, maka dibutuhkan suatu struktur organisasi yang menentukan seluruh tugas, wewenang dan tanggung jawab dalam suatu organisasi.

Dalam rangka melaksanakan ketentuan pasal 72 Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Surakarta, maka ditetapkan Peraturan Walikota tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta. Adapun struktur organisasi Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta sesuai dengan Peraturan Walikota Surakarta No. 32 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok , Fungsi dan Tata Kerja Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.

Struktur Organisasi Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah, terdiri dari:

- a. Kepala Kantor;
- b. Subbagian Tata Usaha;
- c. Seksi Pengelolaan Arsip;
- d. Seksi Teknis Perpustakaan;
- e. Seksi Pelayanan Perpustakaan;
- f. Kelompok Jabatan Fungsional.

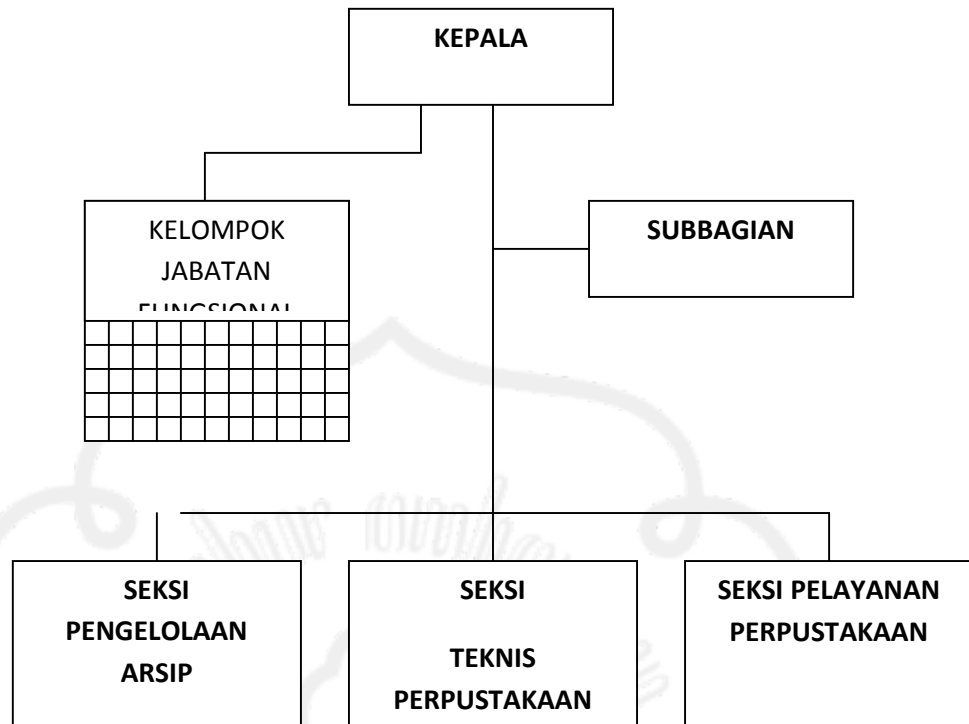
Subbagian dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor.

Masing-masing Seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor.

Struktur Organisasi Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah dapat dilihat dalam gambar 2.1 di bawah ini.

**Gambar 2.1.**

**STRUKTUR ORGANISASI KANTOR ARSIP DAN  
PERPUSTAKAAN  
DAERAH KOTA SURAKARTA**



*Sumber : Peraturan Walikota Surakarta No.32 Tahun 2008*

## 7. Uraian Tugas Jabatan Struktural

### 1. Kepala Kantor

Kepala Kantor mempunyai tugas sebagai motivator dan inovator. Cakupan tugas-tugas merupakan ruh yang dapat menggerakkan seluruh unsur, baik berupa sumber daya manusia, dana maupun lainnya untuk dapat dikelola dan dimanfaatkan menjadi kekuatan-kekuatan yang potensial bagi instansi. Tugas Kepala Kantor diantaranya:

- a. Menyusun rencana strategis dan program kerja tahunan Kantor sesuai dengan Program Pembangunan Daerah (Propeda);



- b. Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas agar tercipta pemerataan tugas;
- c. Memberi petunjuk dan arahan kepada bawahan guna penjelasan pelaksanaan tugas;
- d. Mengawasi pelaksanaan tugas bawahan agar tidak terjadi penyimpangan;
- e. Memeriksa hasil kerja bawahan untuk mengetahui kesulitan dan hambatan serta memberikan jalan keluarnya;
- f. Menilai hasil kerja bawahan secara periodik guna bahan peningkatan kinerja;
- g. Merumuskan kebijakan teknis pengelolaan arsip, teknis perpustakaan dan pelayanan pemakai perpustakaan;
- h. Merumuskan kebijakan teknis layanan kearsipan dan perpustakaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- i. Merumuskan kebijakan teknis bimbingan dan pembinaan kearsipan dan perpustakaan;
- j. Menyelenggarakan layanan kearsipan dan perpustakaan kepada instansi dan masyarakat;
- k. Menyelenggarakan pembinaan langsung kearsipan dan perpustakaan bagi instansi atau pihak lain;
- l. Menyelenggarakan urusan tata usaha Kantor;
- m. Menyelenggarakan pembinaan kelompok jabatan fungsional;

- n. Menyelenggarakan sistem Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum;
- o. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan guna menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- p. Menyelenggarakan tertib administrasi serta membuat laporan berkala dan tahunan;
- q. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- r. Memberikan usul dan saran kepada atasan dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
- s. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
- t. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

## 2. Subbagian Tata Usaha

Kepala Subbagian Tata Usaha, mempunyai tugas melaksanakan administrasi umum, kepegawaian, dan keuangan sesuai kebijaksanaan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor.

- a. Menyusun program dan rincian kerja Sub Bagian Tata Usaha berdasarkan rencana strategis dan program kerja tahunan Kantor;
- b. Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas agar tercipta pemerataan tugas;

- c. Memberi petunjuk dan arahan kepada bawahan guna penjelasan pelaksanaan tugas;
- d. Mengawasi pelaksanaan tugas bawahan agar tidak terjadi penyimpangan;
- e. Memeriksa hasil kerja bawahan untuk mengetahui kesulitan dan hambatan serta memberikan jalan keluarnya;
- f. Menilai hasil kerja bawahan secara periodik guna bahan peningkatan kinerja;
- g. Mengelola administrasi surat-menyurat, peralatan dan perlengkapan kantor, rumah tangga, perjalanan dinas, dokumentasi dan perpustakaan serta hubungan masyarakat dan protokol;
- h. Mengelola administrasi kepegawaian meliputi pengangkatan, kenaikan pangkat, perpindahan, pemberhentian, pensiun, kenaikan gaji berkala dan tunjangan serta presensi atau daftar hadir pegawai;
- i. Merencanakan dan mengusulkan kebutuhan jenis pendidikan dan pelatihan, calon peserta pendidikan dan pelatihan serta calon peserta ujian dinas pegawai;
- j. Mengusulkan permohonan ijin dan tugas belajar;
- k. Memproses permohonan cuti dan mengusulkan permohonan kartu pegawai, kartu istri/kartu suami, kartu tabungan asuransi pensiun serta kartu asuransi kesehatan;

- l. Menyiapkan dan memproses Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3) dan laporan pajak-pajak pribadi (LP2P);
- m. Memproses laporan perkawinan, ijin perkawinan dan perceraian;
- n. Mengelola administrasi keuangan meliputi penyusunan rencana anggaran dalam bentuk Daftar Usulan Kegiatan Daerah (DUKDA) dan Daftar Usulan Proyek Daerah (DUPDA), penyusunan Daftar Isian Kegiatan Daerah (DIKDA) dan Daftar Isian Proyek Daerah (DIPDA) serta penyusunan perubahan dan perhitungan anggaran;
- o. Melaksanakan pembuatan daftar gaji dan pembayaran gaji pegawai;
- p. Mengkoordinasikan administrasi keuangan, anggaran rutin dan pembangunan serta melakukan pengawasan laporan administrasi keuangan bendahara rutin dan pembangunan dengan membubuhkan paraf;
- q. Melaksanakan sistem Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum;
- r. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan guna menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- s. Melaksanakan tertib administrasi serta membuat laporan berkala dan tahunan;
- t. Melaksanakan koordinasi guna kelancaran pelaksanaan tugas;

- u. Memberikan usul dan saran kepada atasan dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
- v. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
- w. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

### 3. Seksi Pengelolaan Arsip

Kepala Seksi Pengelolaan Arsip, mempunyai tugas melaksanakan pembinaan teknis kearsipan, mengelola arsip dinamis inaktif dan statis serta memberi layanan kearsipan sesuai dengan kebijaksanaan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor.

- a. Menyusun program dan rincian kerja Seksi Pengelolaan Arsip berdasarkan rencana strategis dan program kerja tahunan Kantor;
- b. Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas agar tercipta pemerataan tugas;
- c. Memberi petunjuk dan arahan kepada bawahan guna penjelasan pelaksanaan tugas;
- d. Mengawasi pelaksanaan tugas bawahan agar tidak terjadi penyimpangan;
- e. Memeriksa hasil kerja bawahan untuk mengetahui kesulitan dan hambatan serta memberikan jalan keluarnya;
- f. Menilai hasil kerja bawahan secara periodik guna bahan peningkatan kinerja;

- g. Melaksanakan pembinaan teknis kearsipan;
- h. Menerima, menyimpan, mengolah dan memelihara arsip serta melaksanakan penyusutan arsip;
- i. Melaksanakan layanan kearsipan;
- j. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan guna menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- k. Melaksanakan tertib administrasi serta membuat laporan berkala dan tahunan;
- l. Melaksanakan koordinasi guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- m. Memberikan usul dan saran kepada atasan dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
- n. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
- o. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

#### 4. Seksi Teknis Perpustakaan

Kepala Seksi Teknis Perpustakaan, mempunyai tugas melaksanakan pengadaan, pengolahan dan pemeliharaan bahan pustaka sesuai dengan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor.

- a. Menyusun program dan rincian kerja Seksi Teknis Perpustakaan berdasarkan rencana strategis dan program kerja tahunan Kantor;
- b. Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas agar tercipta pemerataan tugas;

- c. Memberi petunjuk dan arahan kepada bawahan guna penjelasan pelaksanaan tugas;
- d. Mengawasi pelaksanaan tugas bawahan agar tidak terjadi penyimpangan;
- e. Memeriksa hasil kerja bawahan untuk mengetahui kesulitan dan hambatan serta memberikan jalan keluarnya;
- f. Menilai hasil kerja bawahan secara periodik guna bahan peningkatan kinerja;
- g. Mengumpulkan data dan bahan untuk pengadaan bahan pustaka;
- h. Melaksanakan seleksi bahan pustaka;
- i. Melaksanakan pengadaan bahan pustaka dengan cara pembelian, hadiah dan tukar-menukar;
- j. Melaksanakan pengolahan bahan pustaka meliputi inventarisasi, klasifikasi, katalogisasi, shelving, dan filing;
- k. Menyusun daftar koleksi baru;
- l. Menyusun daftar koleksi baru;
- m. Menyusun abstrak, bibliografi, daftar koleksi tambahan (accession list), indek dan kliping;
- n. Melaksanakan pemeliharaan bahan pustaka;
- o. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan guna menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;

- p. Melaksanakan tertib administrasi serta membuat laporan berkala dan tahunan;
- q. Melaksanakan koordinasi guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- r. Memberikan usul dan saran kepada atasan dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
- s. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
- t. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

#### 5. Seksi Pelayanan Pemakai Perpustakaan

Kepala Seksi Pelayanan Pemakai Perpustakaan, mempunyai tugas melaksanakan pelayanan sirkulasi dan referensi, pendidikan pemakai dan penyebarluasan informasi serta pembinaan perpustakaan sesuai dengan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor.

- a. Menyusun program dan rincian kerja Seksi Pelayanan Pemakai Perpustakaan berdasarkan rencana strategis dan program kerja tahunan Kantor;
- b. Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidang tugas agar tercipta pemerataan tugas;
- c. Memberi petunjuk dan arahan kepada bawahan guna penjelasan pelaksanaan tugas;
- d. Mengawasi pelaksanaan tugas bawahan agar tidak terjadi penyimpangan;



- e. Memeriksa hasil kerja bawahan untuk mengetahui kesulitan dan hambatan serta memberikan jalan keluarnya;
- f. Menilai hasil kerja bawahan secara periodik guna bahan peningkatan kinerja;
- g. Melaksanakan pelayanan sirkulasi dan referensi;
- h. Melaksanakan pelayanan pendidikan pemakai dan penyebarluasan informasi;
- i. Menyiapkan pelaksanaan bimbingan teknis serta pendidikan dan pelatihan perpustakaan;
- j. Melaksanakan pembinaan koleksi rutin dan berkala (stock opname);
- k. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan guna menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- l. Melaksanakan tertib administrasi serta membuat laporan berkala dan tahunan;
- m. Melaksanakan koordinasi guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- n. Memberikan usul dan saran kepada atasan dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
- o. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas;
- p. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

#### 6. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional dilingkungan Kantor terdiri dari :

- a. Pranata Komputer
- b. Arsiparis
- c. Pustakawan

Uraian tugas Kelompok Jabatan Fungsional mengikuti pedoman uraian tugas sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

## **8. Keadaan Kepegawaian Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta**

Organisasi publik dalam memberikan pelayanan selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang berorientasi pada masyarakat. Organisasi publik pun dituntut untuk berkinerja yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dengan berdasarkan pada tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai. Dalam artian suatu organisasi akan berhasil mencapai tujuan organisasi jika para pegawai mampu berkontribusi dengan baik dalam mendukung seluruh proses yang dilakukan organisasi. Sama halnya pada Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta yang dalam menjalankan kegiatannya tidak

terlepas dari peranan pegawainya yang tentu saja disesuaikan dengan latar belakang pendidikan maupun keahlian yang dimiliki oleh pegawai.

Berdasar data yang diperoleh dilapangan jumlah pegawai di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta adalah sebagai berikut :

### 1. Jumlah Pegawai Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta

**Tabel 2.1**

#### Jumlah Pegawai Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta

No.	Unit Organisasi	Jumlah
1.	Kepala Kantor	1
2.	Subbagian Tata Usaha	10
3.	Seksi Pengelolaan Arsip	5
4.	Seksi Pelayanan Pemakai Perpustakaan	6
5.	Seksi Teknis Perpustakaan	4
6.	Kelompok Jabatan Fungsional	4
	<b>Jumlah</b>	<b>30</b>

*Sumber: Subbagian Tata Usaha, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta, 2009*

Dari tabel tersebut dapat dilihat jumlah keseluruhan pegawai yang ada di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta berjumlah 30 orang.

### 2. Berdasar Golongan/Ruang

**Tabel 2.2**

**Pegawai Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta Berdasar  
Golongan / Ruang**

No.	Unit Organisasi	Golongan / Ruang				Jumlah (orang)
		I	II	III	IV	
1.	Kepala Kantor				1	1
2.	Subbagian Tata Usaha		3	7		10
3.	Seksi Pengelolaan Arsip		1	4		5
4.	Seksi Pelayanan Pemakai Perpustakaan		4	2		6
5.	Seksi Teknis Perpustakaan			4		4
6.	Kelompok Jabatan Fungsional			4		4
	<b>Jumlah</b>		<b>8</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>30</b>

*Sumber: Subbagian Tata Usaha, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota  
Surakarta, 2009*

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa jumlah pegawai berdasarkan golongan/ruang yang paling banyak adalah golongan III yang di setiap bagian tersebar di bagian-bagian/unit-unit organisasi Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta. Golongan yang paling sedikit adalah

golongan IV yang dijabat oleh Pimpinan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.

### 3. Berdasar Pendidikan

**Tabel 2.3**

**Pegawai Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta  
Berdasar Pendidikan**

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)
1.	SD	0
2.	SLTP	1
3.	SLTA	16
4.	D2	1
5.	D3	2
6.	S1	10
JUMLAH		30

*Sumber: Subbagian Tata Usaha, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta, 2009*

Dari tabel tersebut dapat dinyatakan bahwa tingkat pendidikan SLTA mendominasi pegawai di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dengan jumlah pegawai 16 orang, sedangkan yang paling

kecil jumlahnya adalah pegawai dengan tingkat pendidikan SLTP yang berjumlah 1 orang.

## **9. Pelayanan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta**

### **1. Sistem Pelayanan**

Pelayanan yang digunakan oleh Perpustakaan Daerah Kota Surakarta menggunakan sistem pelayanan terbuka (*open access*) dan sistem pelayanan tertutup (*close access*). *Open access* adalah suatu sistem pelayanan dimana pengunjung perpustakaan diberi kebebasan untuk mencari dan mengambil sendiri buku-buku yang dikehendaknya, baik melalui katalog yang tersedia maupun langsung mencari ke rak buku. Sedangkan *close access* yaitu suatu sistem pelayanan dimana pengunjung tidak diberi kebebasan untuk mencari dan mengambil sendiri buku yang dikehendaknya tetapi harus melalui katalog yang tersedia, mencatat nomor buku yang dikehendaki dan petugas perpustakaanlah yang mencari dan mengambilkan buku tersebut.

### **2. Jenis dan Proses Pelayanan**

#### **a. Layanan Sirkulasi**

Layanan ini diberikan kepada pengguna untuk meminjam bahan pustaka untuk dibawa pulang. Pelayanan ini diberikan kepada

pengguna yang telah didaftarkan sebagai anggota perpustakaan (sudah memiliki kartu anggota). Adapun bahan yang bisa dipinjam adalah koleksi fiksi dan non fiksi. Proses dalam pelayanan koleksi meliputi :

#### (1) Peminjaman

Untuk mempercepat pelaksanaan peminjaman koleksi pengguna perlu melakukan :

- Mengecek keberadaan koleksi di katalog atau langsung mencari di rak buku
- Setelah menemukan buku yang diinginkan langsung didaftarkan (dipinjam) kepada petugas
- Menyerahkan kartu anggota perpustakaan kepada petugas
- Setelah petugas memeriksa administrasi peminjaman kemudian buku akan di catat dan dicap oleh petugas
- Petugas menyerahkan buku yang dipinjam

#### (2) Pengembalian

Prosedur yang ditempuh dalam pelaksanaan administrasi pengembalian adalah:

- Pengguna menyerahkan buku yang dipinjam kepada petugas disertai kartu anggota perpustakaan
- Setelah petugas memeriksa buku dan tanggal pengembalian petugas akan mengembalikan kartu anggota perpustakaan

- Apabila pengguna terlambat mengembalikan atau buku rusak petugas akan menentukan sanksi.

### (3) Perpanjangan

Proses administrasi perpanjangan adalah :

- Pengguna menyerahkan buku yang dipinjam disertai kartu anggota perpustakaan
- Petugas memeriksa buku dan tanggal pengembalian buku, apabila terjadi keterlambatan pengembalian atau buku rusak petugas akan menentukan sanksi.
- Setelah petugas melaksanakan administrasi perpanjangan petugas menyerahkan kembali kartu anggota disertai buku yang dipinjam.

#### b. Layanan Referensi dan penelusuran informasi

Merupakan suatu kegiatan pelayanan untuk membantu pengguna menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengguna, serta memberikan bantuan dalam penelusuran informasi.

Proses pelayanan referensi dan khusus adalah sebagai berikut :

- (1) Pengguna menunjukkan kartu anggota kepada petugas
- (2) Memeriksa keberadaan koleksi dikatalog, apabila mengalami kesulitan bisa meminta bantuan petugas



(3) Mencari koleksi yang diinginkan, apabila sudah ditemukan koleksi ini hanya bisa dibaca di tempat atau difotocopi.

(4) Apabila ingin fotocopi buku harus meninggalkan KTP sebagai jaminan.

c. Layanan perpustakaan keliling

Merupakan jenis layanan perpustakaan umum yang mendatangi masyarakat dengan membawa bahan pustaka menggunakan mobil khusus perpustakaan keliling (perling) ke daerah yang tidak terjangkau oleh perpustakaan umum. Dalam pelayannya perpustakaan keliling mengunjungi pusat pemukiman masyarakat, pusat kepentingan pemakai seperti sekolah dan lembaga pemasyarakatan. Pada hakekatnya perling merupakan usaha peningkatan perluasan pelayanan perpustakaan daerah kota Surakarta. Ada dua macam pelayanan dalam perpustakaan keliling yakni: pelayanan baca di tempat yaitu pada Hari Minggu dan pelayanan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan yaitu pada Hari Senin sampai Hari Jumat.

Proses dalam pelayanan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan pada perpustakaan keliling adalah sebagai berikut :

(1) Peminjaman buku

- Masyarakat langsung mencari buku di dalam mobil perling
- Setelah menemukan buku yang diinginkan langsung didaftarkan (dipinjam) kepada petugas

- Menyerahkan kartu anggota perpustakaan kepada petugas
- Setelah petugas memeriksa administrasi peminjaman kemudian buku akan di catat dan dicap oleh petugas
- Petugas menyerahkan buku yang dipinjam

#### (2) Pengembalian buku

- Pengguna menyerahkan buku yang dipinjam kepada petugas disertai kartu anggota perpustakaan
- Setelah petugas memeriksa buku dan tanggal pengembalian petugas akan mengembalikan kartu anggota perpustakaan, apabila pengguna terlambat mengembalikan atau buku rusak petugas akan menentukan sanksi.

#### 3. Jadwal Layanan Perpustakaan

- a. Senin s/d Kamis : Jam 08.00 s/d 15.30
- b. Jumat : Jam 08.00 s/d 11.00
- c. Sabtu : Jam 08.00 s/d 12.00
- d. Hari besar dan Minggu tutup.

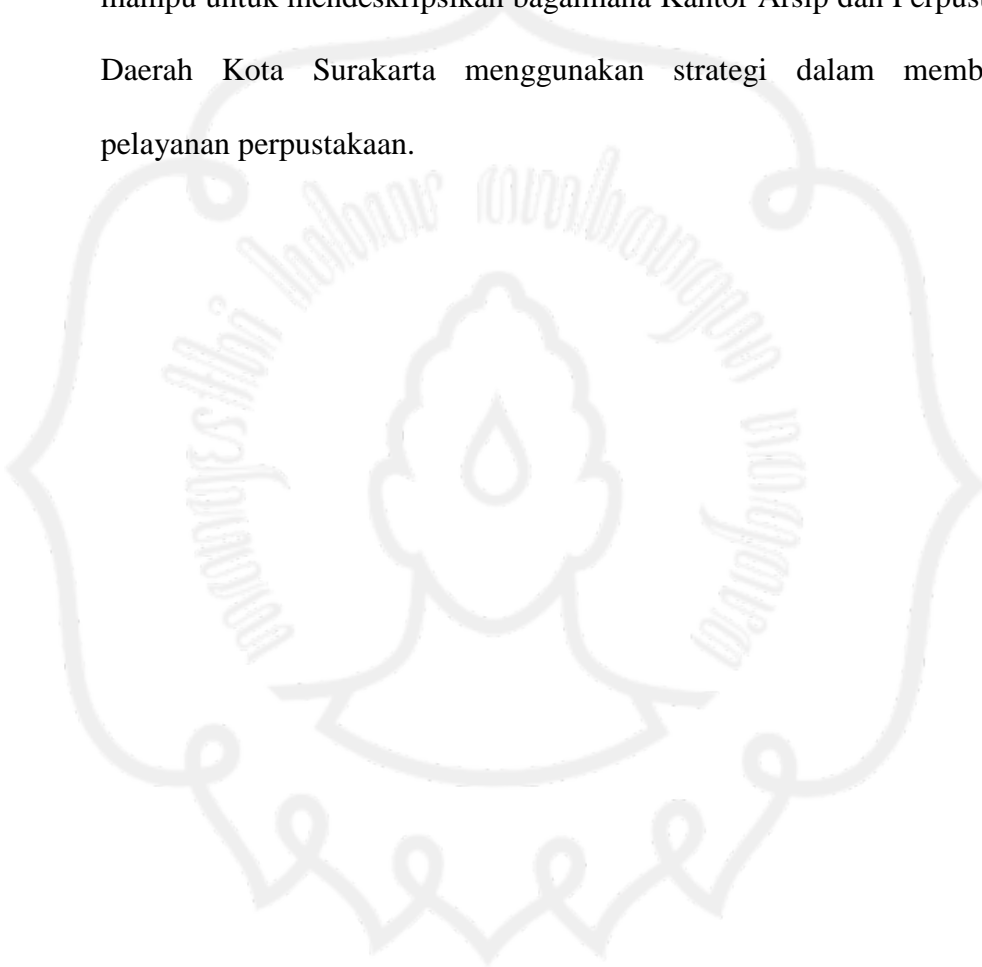
#### **10. Strategi Pelayanan Perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.**

Berdasarkan Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta Bab VI Pasal 20 yang menyatakan bahwa hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Walikota ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya diatur oleh Kepala Kantor. Demikian

pula dengan strategi pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta, yang secara umum Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta telah melaksanakan strategi pelayanan perpustakaan. Dalam penelitian Strategi Pelayanan Perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta ini mengacu pada empat tipe strategi kepuasan pelanggan dalam pelayanan dari Fandy Tjiptono, yaitu: 1. Strategi pemasaran, yaitu bagaimana Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta menjalin kemitraan dengan masyarakat pengguna perpustakaan. Strategi pemasaran yang dijalankan oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dibagi menjadi tiga yaitu: Fokus Terhadap Pelayanan Masyarakat Pengguna, Sosialisasi Kepada Masyarakat, dan Mendekatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Pengguna; 2. Strategi *unconditional service guarantes* atau *extraordinary guarantes*, yaitu bagaimana komitmen Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna perpustakaan; 3. Strategi penanganan keluhan, yaitu bagaimana Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta menangani keluhan-keluhan yang datang dari masyarakat pengguna perpustakaan sebagai pihak yang mendapat pelayanan (pihak yang dilayani) dan 4. Strategi peningkatan kinerja, yaitu merupakan upaya yang dilakukan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dalam peningkatan kinerja kearah pencapaian kepuasan masyarakat pengguna perpustakaan. Strategi peningkatan kinerja yang dilaksanakan di Kantor

Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dibagi menjadi dua yaitu: meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan komputerasi sistem otomasi perpustakaan.

Dengan keempat tipe strategi tersebut, sehingga secara umum mampu untuk mendeskripsikan bagaimana Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta menggunakan strategi dalam memberikan pelayanan perpustakaan.



### BAB III

#### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan membahas mengenai hasil penelitian tentang strategi pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta. Dimana berdasarkan Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta Bab VI Pasal 20 yang menyatakan bahwa hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Walikota ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya diatur oleh Kepala Kantor. Demikian pula dengan strategi pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta, yang secara umum Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta telah melaksanakan strategi pelayanan perpustakaan.

Untuk memperoleh diskripsi mengenai strategi pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta tersebut dengan mengacu pada empat tipe strategi kepuasan pelanggan dalam pelayanan, yaitu Strategi Pemasaran (*Relation Marketing*), Strategi *Unconditional Service Guarantes* atau *Extraordinary Guarantes*, Strategi Penanganan Keluhan, dan Strategi Peningkatan Kinerja. Sekaligus dalam penelitian ini akan dibahas pula mengenai faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan perpustakaan.

## **A. STRATEGI PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA SURAKARTA.**

Masih tingginya tingkat keluhan masyarakat pengguna pelayanan publik menunjukkan bahwa pemerintah sebagai organisasi publik masih belum sepenuhnya mampu menciptakan sistem pelayanan yang sesuai dengan harapan rakyat. Hal ini sedikit banyak telah membawa dampak menurunnya kepercayaan publik terhadap organisasi publik.

Demikian pula halnya dengan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta sebagai organisasi publik mempunyai peran yang sangat strategis dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat, sebagai wahana belajar sepanjang hayat mengembangkan potensi masyarakat serta merupakan wahana pelestarian kekayaan budaya bangsa, sesuai yang telah diamanatkan UUD 1945 yaitu sebagai wahana mencerdaskan kehidupan bangsa. Akan tetapi, dalam menjalankan peran strategis tersebut terkadang masih terganjal dengan fakta-fakta yang memprihatinkan dalam memberikan pelayanan seperti masalah koleksi, SDM, dan fasilitas.

Oleh karena itu, peran strategi pelayanan perpustakaan oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta sangat penting sebagai upaya peningkatan pelayanan dalam mencapai suatu kepuasan masyarakat sehingga diharapkan akan dapat meningkatkan jumlah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan perpustakaan.

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui gambaran umum strategi pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta, didasarkan pada empat tipe strategi kepuasan pelanggan dalam pelayanan. Empat tipe strategi kepuasan pelanggan dalam pelayanan tersebut yaitu:

1. Strategi Pemasaran (*Relation Marketing*),
2. Strategi *Unconditional Service Guarantes* atau *Extraordinary Guarantes*,
3. Strategi Penanganan Keluhan,
4. Strategi Peningkatan Kinerja.

Untuk lebih lengkapnya disajikan dalam uraian penjelasan berikut ini:

#### **1. Strategi Pemasaran (*Relation Marketing*)**

Strategi pemasaran Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta yaitu mengenai strategi Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dalam menjalin kemitraan dengan masyarakat sebagai pihak yang diberi pelayanan. Strategi dalam menjalin kemitraan dengan masyarakat ini penting dilakukan, terlebih dihadapkan pada kenyataan bahwa sebagian besar masyarakat masih kurang memanfaatkan pelayanan perpustakaan. Hal ini ditandai dengan penurunan jumlah pengunjung tiap tahunnya.

Strategi pemasaran dalam kegiatan pemberian pelayanan kepada masyarakat, sebagai bentuk pendekatan dengan masyarakat sehingga

dengan hubungan kemitraan yang terjalin, diharapkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan meningkatkan pelayanan serta meningkatkan jumlah masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan perpustakaan. Strategi pemasaran (*relationship marketing*) yang dijalankan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan perpustakaan secara lebih jelas terlihat dibawah ini:

#### 1. Fokus Terhadap Pelayanan Masyarakat Pengguna.

Dalam mewujudkan kepuasan bagi masyarakat, dimana kepuasan yang terjadi akan berdampak pada kepercayaan masyarakat akan layanan yang diberikan dengan selalu memanfaatkan dan menggunakan pelayanan perpustakaan sebagai salah satu sarana akan kebutuhan informasi bagi masyarakat penggunanya, yaitu dengan fokus terhadap pelayanan masyarakat pengguna perpustakaan.

Berkaitan dengan hal tersebut maka Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta selalu berupaya dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat penggunanya. Seperti dalam wawancara dengan Ibu Kurniawati,AMA, selaku Staf Pustakawan di Bagian Seksi pelayanan Pemakai sebagai berikut:

”Kami selalu berupaya memberikan pelayanan yang fokus terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat pengguna sesuai dengan prosedur yang ada dengan menjalankan sistem pelayanan perpustakaan yakni sistem pelayanan terbuka (*open acces*) dan sistem pelayanan tertutup (*close acces*). Dimana dalam sistem terbuka pengunjung



atau pengguna leluasa memilih bahan pustaka tapi kalau sistem tertutup berlaku bagi koleksi referensi yang tidak boleh dipinjam oleh pengguna dan hanya pegawai yang melayani dengan mengambil koleksi referensi yang dibutuhkan. Selain dalam memberikan pelayanan berupa peminjaman, pengembalian buku, perpanjangan, dan registrasi kami berupaya memberikan pelayanan bimbingan pemakai kepada pengguna.” (Wawancara, 7 Januari 2010).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Sri Siswati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Pemakai Perpustakaan Daerah Surakarta berikut ini:

”Semaksimal mungkin kami selalu berusaha dalam memberikan pelayanan dengan berfokus pada apa yang dibutuhkan oleh masyarakat pengguna perpustakaan. Misalnya dengan pengelompokan buku-buku sesuai dengan bidang-bidang ilmu dan kami juga berusaha memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan.” (Wawancara, 7 Januari 2010).

Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta juga telah memberikan informasi tata tertib peminjaman dan syarat-syarat menjadi anggota Perpustakaan Kota Surakarta yang diletakkan di meja pelayanan pemakai yang dapat dibaca dan dipahami oleh masyarakat. Dimana syarat-syarat menjadi anggota Perpustakaan Kota Surakarta diantaranya:

- a) Penduduk Surakarta, pelajar/mahasiswa, karyawan dll.
- b) Mengisi Formulir Permohonan Menjadi Anggota Perpustakaan.
- c) Mendapatkan Pengesahan:
  - Umum/swasta dari Kepala/Sekretaris Kelurahan.

- Pelajar dari Kepala Sekolah.
  - Mahasiswa dari Dekan/Pembantu Dekan, Direktur, Ketua Jurusan (Bukan Kepala TU).
  - Karyawan dari Kepala Kantornya.
  - ABRI dari Komandan Kesatuan.
- d) Menyerahkan 2 (dua) lembar pas foto ukuran 3 X 4 cm.
- e) Menyerahkan 1 (satu) lembar foto copy/kartu pelajar/kartu mahasiswa/identitas lainnya.
- f) Menyerahkan 1 (satu) lembar foto copy KTP/identitas diri.
- g) Pendaftar tercatat sebagai anggota perpustakaan yang sah apabila kepadanya telah diberikan "kartu anggota".
- h) "Kartu anggota" berlaku untuk satu tahun.
- i) "Kartu anggota" tidak boleh dipinjamkan kepada orang lain.

Selain itu, bagi masyarakat yang akan mencari koleksi buku perpustakaan, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta telah menyediakan pencarian literatur atau koleksi buku melalui komputer (katalog komputer) dan melalui katalog manual. Literatur atau koleksi buku yang ada di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dapat ditelusuri atau dicari dengan menggunakan program NCI Bookman 2.40. Penelusuran koleksi buku dapat dilakukan dengan beberapa titik telusur yaitu:

- a) Nama atau judul buku,
- b) Judul Seri,

- c) Klasifikasi,
- d) Kota terbit,
- e) Penerbit,
- f) Pengarang,
- g) Subjek, dan
- h) Tahun terbit.

Untuk mempermudah masyarakat pengguna perpustakaan dalam menggunakan katalog komputer, disamping katalog komputer tersebut dipasang pedoman bagi masyarakat pengguna mengenai tata cara mengoperasikan katalog komputer. Sedangkan katalog manual berbentuk almari yang di dalamnya terdapat kartu-kartu pencarian koleksi buku-buku yang berisi: pengarang, judul, dan subyek buku.

Di lain pihak, tanggapan dari masyarakat pengguna perpustakaan berkaitan dengan pelayanan yang diberikan bagi oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta menurut Dian Pertiwi seorang pelajar dari Kelurahan Pucang Sawit sebagai berikut:

”Menurut saya pelayanan di perpustakaan ini lumayan sudah baik mbak. Pegawainya juga melayaninya dengan ramah.” (Wawancara, 7 Januari 2010).

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Suyanto dari Kelurahan Serengan berikut ini:

”Pelayanan dari pegawainya sudah cukup baik mbak. Saya dulu tanya-tanya kepada pegawainya juga dijawab dengan baik dan

ramah dapat berkomunikasi dengan baik dengan penggunanya. Tapi masih ada yang kurang menurut saya tu pegawainya mbak. Kadang kalo pas mau pinjem buku sebenarnya prosesnya cepet, tapi pas yang pinjem buku banyak, kadang harus antri karena pegawainya cuma dua orang. Satunya ngasih stempel, satunya mroses di komputer. Akan lebih baik lagi kalo ditambah.” (Wawancara, 7 Januari 2010).

Tanggapan dari pengguna perpustakaan yang lain yakni seperti yang diungkapkan oleh Bapak Rizki dari Kelurahan Mangkuyudan berikut ini:

”Pegawainya baik dan ramah dalam melayani. Koleksi bukunya juga sudah digolong-golongkan sendiri-sendiri. Ada peningkatan sebagian kursinya ada yang empuk. Tapi jumlah komputer untuk penelusuran buku kok hanya 1 jadi masih kurang dan terbatas untuk pengunjung lainnya juga. Kalo pake katalog manual ribet dan gak praktis. Jadi lebih baik lagi kalo komputernya ditambahi.”(Wawancara, 7 Januari 2010).

Pihak Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta mencoba menanggapi pernyataan dari pengguna perpustakaan diatas, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Kurniawati,AMA, selaku Staf Pustakawan di Bagian Seksi Pelayanan Pemakai Perpustakaan Daerah Surakarta sebagai berikut:

”Meskipun kita berusaha memberikan yang terbaik tapi memang dirasa masih ada yang kurang mbak, yaitu jumlah pegawai yang ada di bagian pelayanan pemakai perpustakaan. Ditambah lagi pada waktunya perpustakaan keliling ada sebagian pegawai yang ikut ke perpustakaan keliling. Bisa dibayangkan mbak dari 4 mobil perpustakaan keliling, 1 mobilnya membutuhkan 1 sopir dan 2

pegawai berarti untuk perpustakaan keliling sendiri pegawainya berkurang 12 pegawai. Akan tetapi kita selalu berusaha agar di bagian pelayanan pemakai tidak kosong dan biasanya diisi oleh pegawai atau staf lain selain pegawai di bagian Seksi Pelayanan Pemakai yang mempunyai waktu longgar. Jadi ya pegawainya masih seadanya, masih sedikit. Memang saat ini kami masih seperti double fungsi dalam pekerjaan. Untuk komputer buat pengguna memang masih kurang mbak. Tapi biar bisa bertambah lagi masih melalui tahap pengadaan barang.” (Wawancara, 7 Januari 2010).

Hal senada dijelaskan pula oleh Ibu Nina Dewi, selaku staf Seksi Pelayanan Pemakai berikut ini:

”Iya mbak kalo sebagian dari kita bertugas ke perling, di bagian pelayanan pemakai sini biasanya juga minta staf bagian lain untuk menempati bagian pelayanan. Ya kadang kalau ada pekerjaan yang belum dimengerti oleh staf bagian lain tersebut, kita di bagian pelayanan harus menjelaskan dulu pekerjaan dalam melayani masyarakat pengguna.” (Wawancara, 9 Januari 2010).

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada setiap pengguna perpustakaan dengan cara pegawainya memberikan pelayanan yang ramah, komunikatif dan sesuai prosedur. Akan tetapi jumlah pegawai atau pustakawan yang khusus melayani pengguna perpustakaan yakni di bagian Seksi Pelayanan Pemakai masih kurang yang menyebabkan terhambatnya pelayanan perpustakaan yakni ditandai dengan masih adanya antrian pada waktu pelayanan peminjaman buku. Meskipun di bagian Seksi Pelayanan Pemakai telah berupaya dengan

menggantikan kekurangan pegawai dengan pegawai di bagian lain, akan tetapi jumlah yang ada masih belum mencukupi. Selain itu untuk komputer pencarian atau penelusuran literatur (katalog komputer) bagi masyarakat pengguna perpustakaan masih kurang.

## 2. Sosialisasi Kepada Masyarakat

Tumbuh dan berkembangnya perpustakaan ditentukan oleh adanya minat masyarakat dalam menggunakan dan memanfaatkan perpustakaan. Demikian pula dengan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta sebagai organisasi publik yang menyelenggarakan pelayanan informasi dan pengetahuan bagi masyarakat Kota Surakarta dikatakan tumbuh dan berkembang tergantung dari minat masyarakat dalam memanfaatkan perpustakaan. Dimana dari fakta yang terjadi saat ini yaitu tingkat kesadaran dan minat masyarakat untuk mengunjungi dan memanfaatkan perpustakaan daerah dianggap masih rendah, yang terbukti dari pengunjungan kian mengalami penurunan.

Sehubungan dengan hal tersebut, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta melaksanakan kegiatan sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Bentuk sosialisasi secara langsung yang dilaksanakan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta yaitu dengan survai dan mendatangi setiap kecamatan di Surakarta yang belum mempunyai perpustakaan kampung, sekolah-sekolah dasar, lembaga pemasyarakatan (LP), dan di RC. Kegiatan tersebut dikemas dalam satu

kegiatan yakni perpustakaan keliling. Hal ini seperti pada pernyataan Ibu Sri Siswati selaku Kepala Seksi pelayanan Pemakai berikut ini:

”Bentuk sosialisasi kami salah satunya perpustakaan keliling, yaitu dengan mendatangi masyarakat yang belum punya perpustakaan kampung, SD, LP, RC.” (Wawancara, 7 Januari 2010).

Kegiatan perpustakaan keliling dimaksudkan sebagai strategi sosialisasi untuk menarik minat baca dan supaya masyarakat mempunyai kesadaran dalam memanfaatkan pelayanan Perpustakaan Daerah Surakarta. Hal ini sesuai dengan penjelasan dari Ibu Sri Siswati selaku Kepala Seksi pelayanan Pemakai berikut ini:

”Salah satu tujuan perpustakaan keliling yaitu sebagai sarana sosialisasi agar masyarakat yang tinggal di daerah pinggiran yang jauh dari perpustakaan daerah dapat membaca dengan bahan pustaka yang disediakan dan agar masyarakat mengetahui lebih jauh mengenai perpustakaan daerah dan mau memanfaatkannya.” (Wawancara, 7 Januari 2010).

Hal ini senada seperti yang diungkapkan oleh Bapak Warsito, selaku pustakawan di bagian Seksi Pelayanan Pemakai berikut ini:

”Perpustakaan keliling sebagai sarana sosialisasi untuk masyarakat luas agar berminat datang dan memanfaatkan pelayanan di Perpustakaan Daerah mbak. Hal ini dikarenakan dalam layanan perpustakaan keliling pada hari Minggu seperti perpustakaan keliling di daerah Balekambang buku-buku yang tersedia tidak untuk dipinjamkan dan tidak ada buku referensinya, lha dengan itu bagi masyarakat yang ingin meminjam atau mencari buku referensi, kami arahkan untuk mendatangi Perpustakaan Daerah Surakarta

ini. Sehingga perpustakaan keliling selain memberikan layanan informasi pengetahuan bagi masyarakat juga sebagai sosialisasi, promosi atau pengenalan keberadaan Perpustakaan Daerah Surakarta beserta pelayanan yang ada di dalamnya.” (Wawancara, 12 Januari 2010).

Perpustakaan keliling dilaksanakan setiap hari Senin sampai Jumat dan hari Minggu di lima kecamatan di Kota Surakarta. Dalam pelaksanaan kegiatan perpustakaan keliling juga memberikan sosialisasi kepada perpustakaan-perpustakaan kampung dan sekolah-sekolah dasar dengan membina perpustakaan-perpustakaan kampung dan perpustakaan sekolah-sekolah dasar yang ada di setiap kecamatan. Dalam hal ini juga akan terjalin kerja sama antara Perpustakaan Daerah Surakarta dengan perpustakaan-perpustakaan kampung dan perpustakaan sekolah dasar. Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan oleh Bapak Warsito, selaku pustakawan di bagian Seksi Pelayanan Pemakai juga sekaligus pengampu dari kegiatan perpustakaan keliling berikut ini:

”Pelaksanaan perling pada Hari Senin sampai Jumat dan Hari Minggu di lima kecamatan di Kota Surakarta. Disamping masyarakat dan anak sekolah tau manfaat membaca, adanya perpustakaan keliling bisa mensosialisasikan keberadaan Perpustakaan Daerah Surakarta dengan membina perpustakaan-perpustakaan kelurahan dan perpustakaan-perpustakaan sekolah dasar bisa berkembang salah satunya dengan kami mengedrop buku-buku untuk dipinjamkan ke perpustakaan-perpustakaan kelurahan dan perpustakaan-perpustakaan sekolah dasar sehingga dengan itu juga terjalin hubungan kerjasama satu sama lain.” (Wawancara, 12 Januari 2010).



Sosialisasi secara langsung selain melalui perpustakaan keliling yang dalam kegiatannya juga melakukan pembinaan pada perpustakaan kelurahan dan perpustakaan sekolah, sosialisasi secara langsung yang dilaksanakan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta yakni dengan kegiatan lomba-lomba. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Ibu Kurniawati,AMA, selaku pustakawan, staf seksi pelayanan pemakai berikut ini:

”Selain perling, kami juga melakukan sosialisasi langsung dengan lomba-lomba misalnya lomba sinopsis, artikel, puisi.” (Wawancara, 7 Januari 2010).

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Sri Wahyudi, S.Sos, selaku staf Seksi Teknis Perpustakaan berikut ini:

”Upaya sosialisasi yaitu dengan mengadakan lomba di perpustakaan ini, biasanya satu tahun sekali dengan dana dari APBD dengan kerjasama dengan Dikpora yakni dalam pembuatan surat ijin ke sekolah-sekolah karena juga masih dalam koridor Pemkot. Jenis lomba itu sendiri seperti:lomba artikel, puisi, sinopsis dan lomba membuat cerita untuk tataran siswa SD sampai SMA dan umum. Tujuan dari lomba ini yaitu untuk meningkatkan baik siswa sekolah atau umum untuk gemar membaca dan mensosialisasikan informasi yang ada di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta agar masyarakat juga semakin termotivasi dengan sendirinya.” (Wawancara, 27 Januari 2010).

Sedangkan sosialisasi secara langsung untuk masyarakat pengguna perpustakaan yang memanfaatkan pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip

dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta yaitu dengan pelayanan bimbingan pemakai yakni sebagai penginformasian berkaitan dengan pemanfaatan koleksi bahan pustaka yang disediakan oleh perpustakaan. Tujuan dari penginformasian ini yaitu agar pengguna dapat memanfaatkan koleksi bahan pustaka yang disediakan secara efektif dan efisien. Hal ini sesuai yang dijelaskan oleh Ibu Kurniawati,AMA, selaku pustakawan, staf bagian seksi pelayanan pemakai berikut ini:

”Tujuan dari bimbingan pemakai yang dilakukan pada waktu pengguna membutuhkan informasi kepada pegawai atau pustakawan mengenai pemanfaatan koleksi bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan yaitu agar pemakai atau pengguna tidak bingung dalam mencari buku yang dibutuhkan seperti pencarian lewat katalog komputer atau manual, membimbing penelitian, penelusuran literatur, termasuk pengguna butuh apa ya kami carikan.”(Wawancara, 7 Januari 2010).

Selain melalui sosialisasi secara langsung, sosialisasi tidak langsung juga dilakukan yaitu melalui sarana-sarana informasi berkaitan dengan penggunaan atau pemanfaatan pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta, antara lain:

- 1) Brosur Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta

Brosur Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta telah tersedia di meja kantor pelayanan pemakai perpustakaan dan

disediakan pula dalam kegiatan perpustakaan keliling. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Ibu Sri Siswati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Pemakai sebagai berikut:

”Kami telah menyediakan brosur di perpustakaan daerah dan kami juga membagikan brosur di perpustakaan keliling, siapa tahu ada warga masyarakat yang berminat menjadi anggota perpustakaan.” (Wawancara, 7 Januari 2010).

Brosur Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta berisi mengenai:

- a) Dasar hukum dibentuknya Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta,
- b) Tugas Pokok dan Fungsi Perpustakaan Daerah Surakarta,
- c) Pelayanan Perpustakaan meliputi: koleksi buku, waktu pelayanan, pendaftaran anggota, dan waktu peminjaman.

2) Via Telepon.

Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta menyediakan informasi berkaitan dengan pelayanan perpustakaan bagi penggunanya yang membutuhkan pelayanan. Misalnya: informasi koleksi-koleksi buku, perpanjangan buku pinjaman, syarat-syarat menjadi anggota, tata tertib peminjaman dll.

Berdasarkan pemaparan penjelasan di atas, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta telah menyediakan sosialisasi dan sarana informasi yang dapat memberikan informasi mengenai

pelayanan perpustakaan bagi masyarakat. Akan tetapi kenyataan dilapangan masih ditemui kekurangan-kekurangan seperti kurangnya penyediaan brosur bagi masyarakat pengguna. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Suyanto, masyarakat pengguna perpustakaan dari Kelurahan Serengan berikut ini:

”Memang ada sarana-sarana untuk sosialisasi perpustakaan, tapi masih kurang penyediaan brosur-brosurnya. Ya memang mungkin ada mbak tapi saya pas mau cari brosur tidak ada ya mungkin habis.” (Wawancara, 7 Januari 2010).

### 3. Mendekatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Pengguna.

Dalam mencapai suatu kemajuan dan berkembangnya perpustakaan, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta selalu berusaha dan berupaya untuk menarik minat masyarakat agar memanfaatkan atau menggunakan perpustakaan, yang nantinya sebisa mungkin mampu mewujudkan visi Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta yaitu terwujudnya budaya masyarakat yang cerdas dan berbudi pekerti luhur bertumpu pada informasi, dimana di satu sisi masih dihadapkan pada sebagian masyarakat Kota Surakarta di daerah pelosok atau pingiran, di sekolah-sekolah, maupun di lembaga pemasyarakatan yang membutuhkan informasi dan pengetahuan dan letaknya jauh dari Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta. Oleh karena itu diperlukan suatu upaya dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat yang dalam hal ini masyarakat yang ingin menggunakan perpustakaan.

Upaya Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna perpustakaan yaitu dengan mengadakan perpustakaan keliling. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Bapak Warsito , selaku pustakawan staf di Seksi Pelayanan Pemakai berikut ini:

”Perpus Daerah melaksanakan kegiatan perpustakaan keliling sebagai tangan panjang, kita kesana mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, di lima kecamatan dengan sasaran khusus daerah-daerah pinggiran Kota Surakarta. .” (Wawancara, 12 Januari 2010).

Sebab dilaksanakannya kegiatan perpustakaan keliling yaitu masih adanya daerah-daerah dipinggiran Kota Surakarta yang belum mempunyai perpustakaan dan berlokasi jauh dari Perpustakaan Daerah Surakarta yang membutuhkan pelayanan informasi dan pengetahuan yang cepat, efektif dan efisien. Selain itu juga dikarenakan ada beberapa tempat yang memang membutuhkan jangkauan pelayanan perpustakaan atas permintaan masyarakat setempat. Hal ini sesuai yang dijelaskan oleh Ibu Sri Siswati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Pemakai, berikut ini:

”Sebab diadakannya perpustakaan keliling yakni perlunya pemberian layanan informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh masyarakat luas dan juga karena atas dasar permintaan-permintaan dari masyarakat supaya diadakan suatu layanan perpustakaan yang mampu menjangkau masyarakat di luar gedung perpustakaan itu sendiri.” (Wawancara, 7 Januari 2010).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Warsito, selaku pustakawan staf di Seksi Pelayanan Pemakai berikut ini:

”Memandang sangat diperlukannya perluasan pelayanan perpustakaan bagi masyarakat-masyarakat yang kami layani karna pelayanan perpustakaan ini ditujukan bagi semua lapisan masyarakat sehingga pada masyarakat pinggiran atau pelosok kota dan pada masyarakat yang mungkin memiliki keterbatasan untuk berkunjung ke perpustakaan karena jauh dan karna ketidakbebasan masyarakat untuk datang seperti misalnya penghuni LP, dengan perling atau perpustakaan keliling ini mereka juga dapat menikmati manfaat perpustakaan sebagai sumber ilmu dan pengetahuan.” (Wawancara, 12 Januari 2010).

Dari uraian penjelasan di atas, yang menjadi sebab diadakannya kegiatan perpustakaan keliling yaitu adanya permintaan-permintaan dari masyarakat sendiri akan pelayanan informasi dan pengetahuan terlebih bagi masyarakat yang tinggal di daerah pinggiran atau pelosok dan yang memiliki keterbatasan untuk mengunjungi atau memanfaatkan pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta secara langsung, dan dihadapkan pada kenyataan bahwa Perpustakaan Daerah Surakarta merupakan jenis perpustakaan umum yang memiliki subyek atau pemberian pelayanan perpustakaan yaitu kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa memandang umur, jenis kelamin, status sosial, dan golongan, yang harus diupayakan dalam pemenuhan kebutuhan akan pelayanan informasi. Dengan keadaan seperti itu maka diperlukan suatu pelayanan perpustakaan dengan sistem jemput bola yakni dengan mendatangi masyarakat yang membutuhkan pelayanan perpustakaan.

Diimplementasikannya perpustakaan keliling memiliki tujuan seperti yang diungkapkan oleh Bapak Warsito selaku Pustakawan, staf Seksi Pelayanan Pemakai berikut ini:

”Tujuan utama adanya perpustakaan keliling adalah mengembangkan minat baca masyarakat Kota Surakarta. Perpustakaan keliling ini dilaksanakan dengan kita kesana untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan sasaran daerah tepi kota. Contohnya tu seperti di SD Bayan, SD Sruni pojok utara barat.” (Wawancara, 12 Januari 2010).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Kurniawati,AMA, selaku pustakawan staf di Seksi Pelayanan Pemakai berikut ini:

”Tujuan perling yaitu sebagai sarana untuk mendekatkan layanan untuk pengguna yang jauh dari perpustakaan daerah seperti di daerah-daerah pinggiran.” (Wawancara, 7 Januari 2010).

Berdasarkan wawancara dari pegawai Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta tersebut berkaitan dengan tujuan diselenggarakannya perpustakaan keliling, dapat disimpulkan bahwa tujuan perpustakaan keliling yaitu untuk mendekatkan pelayanan informasi dan pengetahuan kepada masyarakat terutama dengan sasaran daerah-daerah pinggiran sehingga mampu juga dalam memanfaatkan perpustakaan tanpa susah payah, dalam artian masyarakat mendapatkan pelayanan perpustakaan secara praktis.

Pelayanan perpustakaan oleh perpustakaan keliling ini terdiri dari pelayanan baca di tempat pada Hari Minggu dan pelayanan peminjaman,

perpanjangan, dan pengembalian buku pada Hari Senin sampai Jumat dengan sistem pelayanan terbuka (*open acces*) yakni masyarakat memilih sendiri bahan pustaka atau koleksi buku yang tersedia di bis atau mobil perpustakaan keliling. Dalam perpustakaan keliling sistem pelayanan tertutup atau (*close acces*) tidak diberlakukan karena koleksi buku yang di layankan kepada masyarakat hanyalah buku fiksi dan buku non fiksi, sedangkan buku referensi hanya dilayankan di Perpustakaan Daerah Surakarta. Selain itu, dalam perpustakaan keliling juga memberikan bimbingan pemakai dengan membantu masyarakat pemakai dalam menemukan koleksi buku yang akan dicari dan memberi bimbingan kepada anak-anak seperti anak-anak sekolah dasar (SD). Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Bapak Warsito, staf pustakawan Seksi Pelayanan Pemakai berikut ini:

”Dalam Perling kami juga memberikan bimbingan pemakai dengan memberikan bantuan pencarian buku-buku yang dibutuhkan oleh masyarakat dan juga di kalangan murid-murid sekolah dasar kami memberikan bimbingan untuk lebih mengerti jalan cerita buku yang telah dibacanya kami minta untuk membuat sinopsis bagi mereka yang mau. Tujuannya adalah murid-murid dapat mengambil pengetahuan yang diperoleh dari kegiatannya membaca jadi tidak sekedar untuk membaca saja. Selain itu terkadang kami bercerita atau menceritakan sedikit isi buku bagi masyarakat yang menanyakan buku tertentu yang ingin diketahuinya.” (Wawancara, 12 Januari 2010).

Tanggapan tentang pelayanan perpustakaan keliling diungkapkan oleh, Sukma siswa kelas III SD.Tunggul Sari I, sebagai berikut:



”Rasanya senang ada perpustakaan keliling disini. Jadi kita bisa membaca buku. Banyak buku cerita yang bagus-bagus. Ibu-ibu perpustakaan sering ngasih buku cerita yang bagus dan diceritain sedikit tentang ceritanya” (Wawancara, 3 Februari 2010).

Prosedur bagi masyarakat yang ingin meminjam buku di perpustakaan keliling, berbeda dengan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta. Perbedaannya yaitu peminjaman, perpanjangan dan pengembalian dilakukan dengan cara manual yaitu dengan mencatat nama masyarakat yang akan meminjam, perpanjangan, dan pengembalian dengan disimpan dalam data tersendiri. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Ibu Nina selaku staf Seksi Pelayanan Pemakai berikut ini:

”Dalam perpustakaan keliling masih dilakukan secara manual, seperti pelayanan perpustakaan keliling di sekolah-sekolah, misal ada murid atau anak sekolah mau meminjam buku, nanti dari kita akan mencatat nama, kelas berapa selanjutnya juga ada koordinasi kelas sama guru. Selanjutnya untuk perpanjangan atau pengembalian dapat diperpanjang atau dikembalikan pas keliling di tempat yang sama lagi. Kalau seumpama ada yang belum kembali bisa melalui guru untuk menginformasikan kepada muridnya yang kemudian suruh mengembalikan segera.” (Wawancara, 16 Januari 2010).

Hal senada juga dijelaskan oleh Ibu Fatimah, selaku staf Seksi Pelayanan Pemakai berikut ini:

”Peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku di perpustakaan keliling masih manual, untuk anak-anak sekolah menggunakan data per kelas tapi kalau untuk masyarakat umum menggunakan kartu anggota dan dicatat di data tersendiri. Kalau

mau mengembalikan bagi masyarakat umum ya bisa dikembalikan kalau kita berkunjung lagi kesana dan bisa juga bekerjasama dengan ketua RT atau RW setempat apabila ada masyarakat yang belum mengembalikan agar bisa diinformasikan kepada warga yang bersangkutan.” (Wawancara, 23 Januari 2010).

Dalam kegiatan perpustakaan keliling, menggunakan 3 mini bus perpustakaan keliling dan 1 buah mobil pintar jadi keseluruhan terdapat 4 kendaraan roda empat yang melakukan pengoperasian kegiatan perpustakaan keliling. 3 mini bus dan 1 mobil tersebut dioperasikan ke 5 kecamatan, dengan 3 bus untuk 3 kecamatan dan 1 mobil pintar untuk 2 kecamatan.

Untuk lebih jelasnya jadwal perpustakaan keliling dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 3.2**

**Jadwal Perpustakaan Keliling Tahun 2009-2010**

		JADWAL LOKASI PERPUSTAKAAN KELILING			
N O	HARI	BIS A  KEC.JEBRES	BIS B  KEC.BANJARS ARI	BIS C  KEC.LAWEYA N	MOBIL PINTAR  KEC.SERENG AN/  PS.KLIWON

1.	SENIN	SD.Banyuanyar I	Kraton Ulo	Pajang Kidul	SMP Kasatriyan
2.	SELAS A	SD. Sruni	SD. Banyuagung I	Karangasem	SD.Serengan
3.	RABU	SD. Bayan	SD. Banyuagung II	SD. Tunggul Sari	SD. Jayosuran
4.	KAMIS	SD. Mojosongo	SD. Banyuagung III	Laweyan	LP
5.	JUMAT	RC. Surakarta	SD. Gebang	-	-
6.	MINGG U	Taman Satwa Taru  Taman Balekambang			

*Sumber: Seksi Pelayanan Pemakai, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.*

Dalam kegiatan Perpustakaan Keliling sampai saat ini memiliki 4 kendaraan roda empat yakni 3 mini bus dan 1 mobil dengan maksud agar mampu menjangkau ke daerah-daerah pinggiran atau pelosok. Untuk mobil pintar beroperasi untuk 2 kecamatan yaitu Kecamatan Serengan dan Kecamatan Pasar Kliwon. Akan tetapi pihak Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dalam rencana ke depannya

mengusulkan untuk ditambahkan 1 mobil atau 1 mini bus lagi, sehingga ke depannya 1 unit mini bus atau mobil pintar dapat dioperasikan ke setiap kecamatan. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Bapak Warsito, Pustakawan Staf Seksi Pelayanan Pemakai berikut ini:

”Saat ini perpusda memiliki 3 bus untuk perling dan 1 mobil pintar. Untuk kedepannya mungkin kalau disetujui, memungkinkan di lima kecamatan di Kota Surakarta kalau bisa 1 mobil di setiap kecamatan.” (Wawancara, 12 Januari, 2010).

Untuk fasilitas di 3 mini bus perpustakaan keliling terdiri dari 2 rak buku dan koleksi buku-buku masing-masing berjumlah 1.342 eksemplar. Sementara di mobil pintar mempunyai fasilitas diantaranya rak buku beserta koleksi-koleksi buku yaitu 1.500 eksemplar yang juga difasilitasi dengan laptop sebanyak 2 unit, audio visual, generator, TV, VCD, dan alat mainan anak-anak.

Pegawai untuk kegiatan perpustakaan keliling ini yaitu masing-masing mini bus atau mobil terdiri dari 3 orang terdiri dari 1 orang supir dan 2 orang pegawai untuk melayani masyarakat. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Sri Siswati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Pemakai berikut ini:

”Untuk perpustakaan keliling, setiap bus atau mobil terdapat 3 pegawai, yakni 1 sopir dan 2 pegawainya yang sudah diatur dengan jadwal setiap harinya dan sudah diketahui oleh semua staf pegawai yang ditugasi.” (Wawancara, 7 Januari 2010).

Hasil yang nyata berkaitan dengan kinerja yang selama ini dilakukan dengan adanya kegiatan perpustakaan keliling yaitu dapat terlihat dari penambahan jumlah pengunjung perpustakaan keliling. Data pengunjung perling adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.3**

**Data Pengunjung Perpustakaan Keliling**

**Tahun 2007-2009**

No.	Klasifikasi	2007	2008	2009
1.	Pelajar	14.014	30.754	34.231
2.	Mahasiswa	11	29	37
3.	Pegawai	235	1.505	1.169
4.	Umum	3.603	5.822	5.673
Jumlah		17.863	38.110	41.110

*Sumber: Seksi Pelayanan Pemakai, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta*

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan jumlah pengunjung yang memanfaatkan pelayanan perpustakaan keliling selama tiga tahun terakhir ini. Pada tahun 2007 pengunjung perpustakaan keliling berjumlah 17.863 orang, pada tahun 2008 pengunjung

perpustakaan keliling berjumlah 38.110 orang dan pada tahun 2009 pengunjung perpustakaan keliling berjumlah 41.110 orang.

Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Nina Dewi, staff Seksi Pelayanan Pemakai berikut ini:

”Pengunjung perpustakaan keliling mengalami penambahan mbak, saya beserta semua staff disini juga merasa senang, perpustakaan keliling tahun 2009 ini mulai merangkak baik, ya diharapkan tahun tahun selanjutnya juga bertambah terus seperti keinginan kami.” (Wawancara, 9 Januari 2010).

Banyak manfaat dan kemudahan yang diperoleh dengan adanya kegiatan perpustakaan keliling ini. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Ibu Widodo selaku masyarakat pemakai sekaligus pengunjung pelayanan perpustakaan keliling dari Jebres berikut ini:

”Menurut saya perpustakaan keliling ini baik ya mbak untuk dilaksanakan dan dilanjutkan. Kita jadi gak usah susah-susah datang ke perpusda, cukup kita didatangi, gratis pula dalam memanfaatkannya. Manfaatnya anak-anak bisa menikmati bacaan-bacaan yang disediakan. Kalau seperti dilokasi Balekambang seperti ini kan biar anak-anak maen gak terlalu jauh bisa membaca, belajar di tempat yang disediakan oleh perpustakaan keliling ini, jadi orang tua gak susah juga memperhatikan anak-anak dan bisa nambah pengetahuan.” (Wawancara, 17 Januari 2010).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Sumarsono warga Kratonan, Serengan berikut ini:

”Adanya perpustakaan keliling itu sangat bagus ya mbak, bisa membantu mendekatkan pelayanan langsung pada sasaran

masyarakat. Sangat membantu juga khususnya bagi anak-anak usia dini dikenalkan dengan barang-barang edukasi seperti di mobil pintar ini kan ada laptop, sehingga membantu dalam mengenalkan kepada anak-anak dengan bagaimana menggunakan, main game di laptop seperti itu. Kelengkapan sarana buku-bukunya pun menurut saya sudah bagus, dari buku anak-anak sampai buku dewasa pun ada. Pegawainya pun membimbing pemakai dengan baik ya mbak. Seperti anak saya ini dipandu dalam menghidupkan laptop, dipandu dalam pencarian buku juga kalau merasa bingung.” (Wawancara, 17 Januari 2010).

Tanggapan yang sama pula diungkapkan oleh Eko Prasetyo, salah seorang penghuni LP berikut ini:

”Manfaat perpustakaan keliling yang datang kesini bagus ya mbak. Bisa meminjam buku-buku dan menghilangkan rasa jenuh, rasa stres, apalagi gak dikenakan biaya. Kalau bagi orang yang suka membaca pasti merupakan sarana yang efektif.” (Wawancara, 28 Januari 2010).

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa adanya kegiatan perpustakaan keliling yaitu membantu mendekatkan pelayanan perpustakaan kepada masyarakat, masyarakat dapat menghemat biaya dan dapat menambah ilmu pengetahuan masyarakat.

## **2. Strategi *unconditional service guarantes* atau *extraordinary guarantes***

Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta sebagai organisasi pelayanan publik dituntut untuk menyediakan pelayanan informasi yang aktual, tepat waktu, cepat, berkelanjutan dan mudah

diakses sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Dalam upaya untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan penggunannya, maka diperlukan suatu komitmen di setiap kinerjanya.

Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Ibu Sri Siswati selaku Kepala Seksi Pelayanan Pemakai Perpustakaan Daerah Surakarta:

”Kami selalu berusaha semaksimal mungkin memberikan kepuasan bagi pengunjung atau pengguna perpustakaan dengan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan.” (Wawancara, 7 Januari 2010).

Lebih lanjut dijelaskan oleh Ibu Kurniawati,AMA, selaku Staf Pustakawan di Bagian Seksi pelayanan Pemakai Perpustakaan Daerah Surakarta sebagai berikut:

”Komitmen kami dalam melayani pengguna salah satunya yaitu dengan sedikit banyak memberikan bimbingan kepada pengguna kalau pengguna kesulitan mencari koleksi atau literatur agar kebutuhan pengguna bisa terpenuhi”. (Wawancara, 7 Januari 2010).

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Warsito selaku Staf Pustakawan Seksi Pelayanan Pemakai berikut ini:

”Kami selalu berusaha memberikan pelayanan perpustakaan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan selalu berusaha untuk menghilangkan image buruk perpustakaan yaitu masih adanya citra perpustakaan yang masih dipandang sebelah mata oleh masyarakat. Hal tersebut merupakan tantangan bagi kami, yang terpenting kami bekerja dengan pelayanan yang semampu kami



bisa persembahkan untuk masyarakat.” (Wawancara, 12 Januari 2010).

Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Nina Dewi, staf Seksi Pelayanan Pemakai berikut ini:

”Sebagai pegawai berusaha untuk memberikan kepuasan kepada pengunjung. Kalo pengunjung puas kita puas. Kami akan semaksimal mungkin membantu. Apa yang bisa kami bantu ya kami akan bantu.” (Wawancara, 9 Januari 2010).

Dari wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi komitmen Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta adalah memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat untuk mencapai kepuasan masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tidak terlepas dari ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta diatur berdasarkan jadwal pelayanan yakni sebagai berikut:

**Tabel 3.4**

**Jadwal Pelayanan Perpustakaan,**

**Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.**

Hari	Jam Layanan
Senin-Kamis	Pukul 08.00 - 15.30 WIB
Jumat	Pukul 08.00 - 11.00 WIB
Sabtu	Pukul 08.00 - 12.00 WIB
Hari Minggu dan Hari Besar	Tutup

*Sumber: Seksi Pelayanan Pemakai, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.*

Selama ini Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan sesuai aturan jadwal yang berlaku. Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan oleh Ibu Nina selaku staf Seksi Pelayanan Pemakai berikut ini:

”Kami selalu berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan yaitu Senin sampe Kamis jam 8 sampe jam setengah empat, Jumat jam 8 sampe jam 11 dan Sabtu jam 8 sampe jam 12.” (Wawancara, 16 Januari 2010).

Hal yang sama juga diutarakan oleh Dwi dari Kepatihan pengunjung perpustakaan, berikut ini:

”Iya mbak selalu tepat ya saya kira. Kebetulan rumah saya tidak jauh dari sini. Kalau saya lewat gitu kadang jam delapanan kurang atau jam delapan gitu juga udah ada yang datang pengunjungnya berarti kan memang udah buka.” (Wawancara, 9 Januari 2010).

Sementara hal serupa diutarakan juga oleh Ariyanti Amalia warga Purwosari, berikut ini:

”Bukanya tepat waktu, tutupnya juga tepat kok. Kalau sudah jam tutup gitu biasanya petugas ngasih tau kalau udah mau ditutup gitu.” (Wawancara, 16 Januari 2010).

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa selama ini Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan perpustakaan kepada masyarakat penggunanya selalu tepat waktu.

Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat penggunanya dengan kemudahan dalam pemberian pelayanan. Seperti halnya dalam hal prosedur pembuatan kartu anggota baru perpustakaan tidak berbelit-belit, dapat langsung diberikan kepada anggota baru perpustakaan dalam waktu yang singkat dan yang menjadi syarat-syarat menjadi anggota baru perpustakaan tidak menyulitkan masyarakat pengguna. Hal ini sesuai dengan penjelasan dari Ibu Sri Siswati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Pemakai berikut ini:

”Dalam pembuatan kartu anggota langsung jadi asalkan syarat-syaratnya sudah dilengkapi. Saya kira syarat-syaratnya juga mudah ya, Seperti foto copy KTP dll. Syarat-syarat tersebut sebagai bukti bahwa anggota baru merupakan warga Kota Surakarta atau dapat juga yang sedang bekerja atau sedang bersekolah di Surakarta.” (Wawancara, 7 Januari 2010).

Hal yang sama juga dijelaskan oleh Ibu Kurniawati,AMA, selaku Staf Pustakawan, Seksi Pelayanan Pemakai berikut ini:

”Kartu anggota dua menit jadi asalkan syaratnya lengkap dan dapat langsung dimanfaatkan oleh anggota kalau mau meminjam buku disini mbak.” (Wawancara, 7 Januari 2010).

Dari pihak masyarakat pengguna perpustakaan juga merasa pembuatan kartu anggota baru perpustakaan tidak membutuhkan waktu yang lama dan syarat-syarat menjadi anggota perpustakaan tidak memberatkan pihak masyarakat pengguna. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Ariyanti Amalia warga Purwosari berikut ini:

”Syarat-syaratnya mudah menurut saya paling cuma fotocopy KTP, foto, minta tanda tangan dari kelurahan juga toknya pokoknya gak sulit kok. Kertunya jadinya juga cepet nunggu bentar paling 10 menit langsung jadi.” (Wawancara, 16 Januari 2010).

Hal senada juga diungkapkan oleh Dinto warga Kelurahan Kandang Sapi berikut ini:

”Syarat-syaratnya mudah dan ada proses perpanjangan setiap 1 tahun habis. Klo syaratnya paling ya fotokopy KTP buat masyarakat umum kalau pelajar ya pake kartu pelajar. Kartunya juga langsung jadi, diproses lewat komputer jadi cepet. Habis itu, bisa langsung pinjem bukunya.” (Wawancara, 23 Januari 2010).

Dari segi biaya pembuatan kartu juga dapat menjangkau untuk kalangan masyarakat luas yang ingin menggunakan pelayanan perpustakaan. Biaya kartu anggota ini hanya sebagai ganti atas bahan-bahan pembuatan kartu. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Ibu Sri Siswati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Pemakai Perpustakaan berikut ini:

”Untuk pembuatan kartu anggota, masyarakat cukup membayar Rp 3500,00 yaitu untuk biaya kertas, plastik, tinta ya sebagai ganti cetak begitu.” (Wawancara, 7 Januari 2010).

Menanggapi mengenai biaya pembuatan kartu anggota diungkapkan oleh Siti warga Karanganyar yang kuliah di Fak. Sastra UNS berikut ini:

”Biayanya menurut saya biasa ya mbak ya terjangkau lah buat masyarakat luas yang mau menjadi anggota perpustakaan. Biaya ini paling juga buat ganti cetak aja.” (Wawancara, 23 Januari 2010).

Hal yang sama diungkapkan pula oleh Hari warga Karangasem, berikut ini:

”Biaya buat kartu perpustakaan biasa aja Cuma Rp 3.500,00 ya masih normal-normal aja deh mbak kalau menurut saya.” (Wawancara, 27 Januari 2010).

Selain itu, dalam prosedur peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota

Surakarta juga tidak rumit dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Singgih, warga Jebres berikut ini:

”Biasa aja mbak tidak sulit kalau mau minjem, mbalikin, atau perpanjang. Tinggal dikasih ke petugas diproses melalui komputer dan tinggal di kasih cap tanggal kembali. Perpanjang dan pengembalian juga sama nunggu bentar untuk diproses yang sama trus jadi.” (Wawancara, 27 Januari 2010).

Berikut tanggapan dari Ibu Siswati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Pemakai mengenai prosedur peminjaman, pengembalian dan perpanjangan berikut ini:

”Prosedur peminjaman, pengembalian dan perpanjangan cepet kok mbak masyarakat tidak perlu nunggu lama karna kami sudah menggunakan komputer otomasi sehingga cukup diproses dikomputer dan dibubuhi cap.” (Wawancara, 27 Januari 2010)

Dari wawancara tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa prosedur pembuatan kartu anggota perpustakaan dan prosedur peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku tidak membutuhkan waktu yang lama dan mudah. Kartu anggota baru bisa langsung dimanfaatkan oleh masyarakat pengguna dalam meminjam buku koleksi perpustakaan, syarat-syarat dalam pembuatan kartu anggota baru perpustakaan juga tidak memberatkan masyarakat serta biaya dalam pembuatan kartu anggota perpustakaan juga dapat dijangkau oleh masyarakat. Dari hal tersebut diharapkan masyarakat akan semakin mudah dalam memanfaatkan pelayanan perpustakaan.

### 3. Strategi Penanganan Keluhan

Keluhan masyarakat atau pengguna atas pelayanan yang diberikan merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan agar secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu diperlukan suatu strategi penanganan keluhan secara efektif dan efisien dalam menangani keluhan masyarakat yang nantinya menjadi bahan masukan bagi perbaikan pelayanan.

Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta berupaya menangani keluhan-keluhan yang datang dari masyarakat pengguna perpustakaan sebagai pihak yang mendapat pelayanan (pihak yang dilayani). Hal ini terlihat pada terdapatnya saluran penyampaian keluhan atau saran-saran untuk masyarakat pengguna perpustakaan. Saluran penyampaian keluhan tersebut diwujudkan baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Ibu Sri Siswati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Pemakai berikut ini:

”Di Perpusda, masyarakat dapat menyampaikan berbagai keluhannya, saran maupun kritik secara langsung maupun tidak langsung. Kalo secara langsung biasanya dengan tatap muka atau langsung antara pegawai dengan pengunjung. Pengunjung dapat bertemu secara langsung pegawai-pegawai di Seksi Pelayanan Pemakai dan mengutarakan keluhan, apa yang dibutuhkan, saran maupun kritik. Secara tidak langsung pengunjung atau masyarakat dapat menulis di buku yang telah tersedia di meja pelayanan maupun melalui telepon.” (Wawancara, 7 Januari 2010).

Hal yang sama juga diutarakan oleh Ibu Kurniawati,AMA, selaku, pustakawan staf Seksi Pelayanan Pemakai berikut ini:

”Kalo ada keluhan dari pengunjung, tinggal nulis di buku saran dan keluhan atau disampaikan secara langsung oleh pengunjung kepada kami dan bisa juga melalui telepon.” (Wawancara, 7 Januari 2010).

Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta senantiasa berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang salah satunya dengan selalu berupaya dalam menindaklanjuti atau merespon keluhan dari masyarakat pengguna perpustakaan. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Ibu Sri Siswati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Pemakai berikut ini:

”Keluhan, saran dan kritik dari masyarakat ya pasti ada mbak tapi tahun ini agaknya berkurang dari tahun-tahun sebelumnya. Kalo keluhan,saran dari masyarakat atau pengunjung ya biasanya tentang koleksi, fasilitas perpustakaan kurang nyaman, penambahan buku juga saran buku-buku baru dari pengguna. Kalau buku-buku bisa-bisa aja langsung ditindaklanjuti atau mungkin juga kami catat dulu buku apa yang dicari atau yang dibutuhkan oleh masyarakat, trus kalo pas ada anggaran kemudian dapat kami belikan karena kami berusaha sesuai harapan pengunjung. Tapi kalau tentang fasilitas ya tetap kami laporkan ke atasan atau ke Kepala Kantor Arpusda sini, tetapi untuk ditindaklanjuti mungkin masih jangka panjang.” (Wawancara, 7 Januari 2010).

Hal senada juga dijelaskan oleh Ibu Kurniawati,AMA, selaku pustakawan staf Seksi Pelayanan Pemakai berikut ini:



”Keluhan pengunjung biasanya cari buku gak ada atau tentang koleksi bukunya kurang seperti itu. Pengunjung bisa nulis dibuku saran biasanya 1 bulan sekali dicatat, di bagian pengadaan kalau ada dana atau anggaran langsung dibelikan tapi kalau gak ada atau dana minim, kita bisa merujuk pada buku lain yang isinya hampir sama tapi gak persis yang seperti yang dibutuhkan.” (Wawancara, 7 Januari 2010).

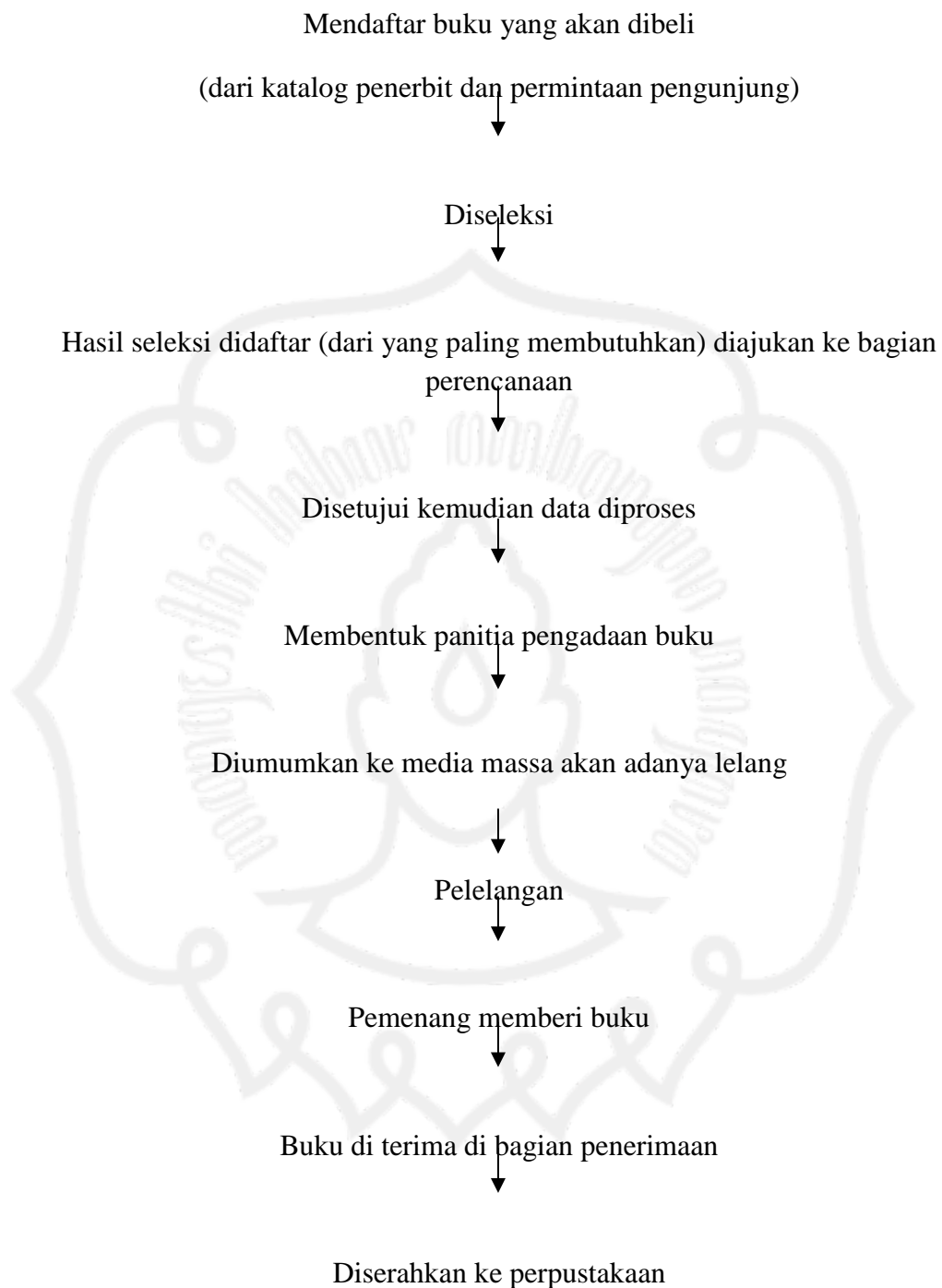
Dari wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa kebanyakan pengunjung mengeluhkan adanya keterbatasan buku dan pencarian buku yang dibutuhkan tidak ada. Pihak Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Surakarta memberi kesempatan kepada masyarakat pengguna perpustakaan untuk menyampaikan kebutuhan koleksi buku-buku yang diinginkan. Hal tersebut sebagai masukan dalam proses pengadaan buku di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.

Dalam proses pengadaan buku di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta itu sendiri dibagi menjadi dua yaitu: *pertama*, dengan sistem pelelangan untuk anggaran diatas Rp 50.000.000,00. Prosedur pengadaan buku dengan pelelangan dapat di lihat di bagan berikut ini :

### **Bagan 3.1.**

#### **Alur Pengadaan Buku Perpustakaan,**

#### **Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta**



*(Sumber: Seksi Teknis Pelayanan Perpustakaan)*

Kedua, dengan rujukan langsung, untuk anggaran di bawah Rp 50.000.000,00. pengadaan buku dengan rujukan langsung ini dilakukan sesuai anggaran yang tersedia untuk pengadaan buku, kemudian dibelanjakan buku-buku sesuai dengan permintaan pengunjung ataupun dengan merujuk judul buku langsung ke penerbit buku.

Adapun keluhan mengenai pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta seperti yang diungkapkan oleh Bapak Joko warga Nusukan berikut ini:

”Saya kalau mencari buku disini kesulitan ya mbak ya. Kesulitannya gini kalau saya cari dikatalog ada tapi kemudian saya cari jarang yang ada.” (wanawancara, 27 Januari 2010).

Menanggapi keluhan tersebut di atas, Ibu Sri Siswati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Pemakai mengutarakan pendapatnya seperti berikut ini:

”Memang terkadang ada keluhan tidak menemukan buku atau dicari dikatalog ada tapi setelah dicari tidak ada. Hal itu bisa saja disebabkan salah memasukkan buku atau salah penempatan buku oleh pengunjung yang make dan memang pihak kami juga terkadang belum sempat dalam menempatkan sesuai golongan atau belum sempat merapikan kembali buku-bukunya.” (Wawancara, 7 Januari 2010).

Dari wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta berupaya dalam penanganan keluhan dari masyarakat pengguna perpustakaan yaitu dengan

menyediakan saluran penyampaian keluhan dari masyarakat pengguna mengenai pelayanan perpustakaan yang diberikan, secara langsung maupun tidak langsung. Saluran penyampaian keluhan secara langsung disampaikan dengan langsung menemui pegawai atau staf Seksi Pelayanan Pemakai dan saluran penyampaian keluhan secara tidak langsung yakni melalui telepon atau menulis di buku keluhan, saran dan kritik masyarakat pengguna perpustakaan yang telah disediakan di meja pelayanan. Akan tetapi untuk bisa menindaklanjuti keluhan masyarakat sampai pada terealisasinya keluhan menjadi seperti yang diharapkan masyarakat pengguna masih tergantung pada dana yang ada.

#### **4. Strategi Peningkatan Kinerja**

Salah satu upaya dalam penyediaan pelayanan publik yang bermutu adalah dengan peningkatan kinerja organisasi publik sebagai pemberi layanan. Adapun strategi peningkatan kinerja yang dilaksanakan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta adalah sebagai berikut:

##### **1. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia.**

Efektivitas suatu organisasi secara langsung tergantung pada efektifitas kerja sumber daya manusianya. Untuk mencapai efektifitas kerja sumber daya manusia yang unggul dapat selalu dikembangkan dengan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia. Seperti halnya dengan perpustakaan, cara terbaik untuk memajukan perpustakaan adalah dengan mempersiapkan sumber daya manusia pengelola perpustakaan

sebaik mungkin. Dengan kata lain perpustakaan mempersiapkan Sumber Daya Manusia yang secara kualitas memadai dan sesuai dengan perkembangan, perubahan dan kebutuhan masyarakat pemakai. Sebab dengan bekal kemampuan, penguasaan ilmu pengetahuan, pengalaman dan ketrampilan yang mumpuni diharapkan sumber daya manusia di perpustakaan dapat bekerja secara profesional.

Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia telah mempunyai program yaitu program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur, khususnya di bidang perpustakaan. Program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur diselenggarakan dengan mengikutsertakan pegawai-pegawai dalam kegiatan diklat, seminar-seminar, dan bimbingan di bidang perpustakaan. Kegiatan peningkatan sumber daya manusia dijelaskan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 3.5**

**Kegiatan Peningkatan Sumber Daya Manusia**

**Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta di Bidang  
Perpustakaan**

Tahun	Kegiatan	Jumlah Pegawai
-------	----------	----------------

2008	<p>1) Mengikutsertakan pegawai dalam kegiatan diklat, meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diklat pustakawan</li> <li>▪ Diklat peningkatan pengelolaan perpustakaan</li> <li>▪ Diklat kepemimpinan</li> </ul> <p>2) Kegiatan seminar tentang perpustakaan.</p> <p>3) Bimbingan, meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bimbingan teknis pengelolaan perpustakaan</li> <li>▪ Bimbingan pelayanan perpustakaan</li> </ul>	<p>1 orang</p> <p>1 orang</p> <p>1 orang</p> <p>1 orang</p>
2009	1) Mengikutsertakan	

	<p>pegawai dalam kegiatan diklat, meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diklat pustakawan</li> <li>▪ Diklat peningkatan pengelolaan perpustakaan</li> <li>▪ Diklat kepemimpinan</li> </ul> <p>2) Kegiatan seminar tentang perpustakaan.</p> <p>3) Bimbingan, meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bimbingan teknis pengelolaan perpustakaan</li> <li>▪ Bimbingan pelayanan perpustakaan</li> </ul>	<p>1 orang</p> <p>1 orang</p> <p>1 orang</p> <p>1 orang</p> <p>1 orang</p> <p>1 orang</p>
--	---	---

*Sumber: Subbagian Tata Usaha, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota*

*Surakarta.*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta setiap tahunnya melaksanakan kegiatan diklat, seminar dan bimbingan di bidang perpustakaan, yakni seperti: diklat pustakawan, diklat peningkatan pengelolaan perpustakaan, diklat kepemimpinan, seminar tentang perpustakaan, bimbingan teknis pengelolaan perpustakaan, dan bimbingan pelayanan perpustakaan. Dimana pada tahun 2008 untuk kegiatan diklat yaitu diklat pustakawan dan diklat peningkatan pengelolaan masing-masing diikuti 1 orang pegawai. Untuk kegiatan bimbingannya yaitu bimbingan teknis pengelolaan perpustakaan dan bimbingan pelayanan perpustakaan masing-masing diikuti oleh 1 orang pegawai. Pada tahun 2009 untuk kegiatan diklat yaitu diklat pustakawan, diklat peningkatan pengelolaan, dan diklat kepemimpinan masing-masing diikuti oleh 1 orang pegawai. Untuk kegiatan bimbingannya yaitu bimbingan teknis pengelolaan perpustakaan dan bimbingan pelayanan perpustakaan masing-masing diikuti oleh 1 orang pegawai.

Program peningkatan kapasitas aparatur yang diselenggarakan dengan diklat, seminar dan bimbingan khususnya di bidang perpustakaan tersebut sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan perpustakaan yang terbaik untuk masyarakat. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Bapak Dwi Moeljadi, SH, selaku Kepala Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta berikut ini:



”Tujuan dari program peningkatan sumber daya aparatur yang diwujudkan dengan adanya kegiatan seperti diklat, seminar dan bimbingan adalah untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia (SDM) sesuai dengan bidang yang digeluti.” (Wawancara, 29 Januari 2010).

Hal yang sama juga dijelaskan oleh Bapak Moelyadi Ndandung Kusumo, SH, selaku Kepala Subbagian Tata Usaha berikut ini:

”Tujuan dari adanya diklat dan bimbingan-bimbingan yang diikuti oleh pegawai adalah untuk meningkatkan kinerja masing-masing staf untuk kemajuan organisasi yaitu kemajuan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta sehingga nantinya hasilnya seperti yang diharapkan yaitu untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat.” (Wawancara, 28 Januari 2010).

Berdasarkan wawancara tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa program peningkatan sumber daya aparatur yang dilaksanakan dengan kegiatan diklat, seminar dan bimbingan di bidang perpustakaan adalah untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensi pegawai dalam bidang perpustakaan, sehingga nantinya diharapkan mampu memberikan pelayanan perpustakaan yang baik kepada masyarakat penggunaanya.

## 2. Komputerisasi Sistem Otomasi Perpustakaan

Perkembangan di era globalisasi saat ini menuntut akan adanya penguasaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK). Dengan fenomena seperti itu, merupakan sebuah tuntutan komputerisasi dalam pelaksanaan pemberian pelayanan masyarakat, untuk pencapaian efektivitas dan efisiensi pelayanan yang juga membentuk sumber daya manusia yang siap

menghadapi teknologi informasi dan globalisasi. Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan perpustakaan kepada masyarakat telah dilengkapi dengan komputerisasi sistem otomasi perpustakaan. Sistem otomasi perpustakaan tersebut sebagai pengelolaan semua jenis kegiatan kerja perpustakaan dengan bantuan komputer. Sistem komputerisasi perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta menggunakan perangkat lunak atau dengan program NCI Bookman 2.40 yaitu meliputi aktifitas anggota perpustakaan, sirkulasi, penelusuran atau katalog, dan pengadaan buku.

- Aktifitas anggota perpustakaan

Aktifitas anggota perpustakaan dapat menyimpan data-data informasi anggota perpustakaan yang sudah terdaftar. Di dalam aktifitas anggota perpustakaan ini terdiri dari data-data seperti: nomor anggota, nama, alamat, kota, kode pos, telepon, peminjam, masa berlaku dan foto anggota.

- Aktifitas sirkulasi

Aktifitas sirkulasi meliputi informasi anggota yang terdiri dari nomor anggota, nama dan catatan serta memuat pilihan kegiatan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku, dimana terdapat data pinjaman yang terdiri dari nomor barcode (kode buku), judul, tanggal pinjam, harus kembali dan tanggal kembali. Dalam aktifitas sirkulasi ini digunakan pada saat pengunjung atau masyarakat ingin melakukan peminjaman buku dapat diproses oleh pegawai perpustakaan dengan

tahap: menetik nomor anggota dan akan tertera nama anggota, *scanning* buku yang akan dipinjam, *saving* (penyimpanan) data sirkulasi, dan membubuhkan cap tanggal kembali. Demikian pula dengan perpanjangan dan pengembalian buku.

- Aktifitas penelusuran atau katalog

Aktifitas penelusuran katalog yaitu untuk penelusuran atau katalog buku atau majalah yang tersedia untuk keperluan pegawai perpustakaan dalam memberikan pelayanan literatur atau referensi kepada masyarakat yang ingin mengetahui ada tidaknya buku atau majalah yang dibutuhkan. Di dalam aktifitas penelusuran atau katalog ini dapat dicari dengan delapan titik telusur yaitu nama atau judul buku, judul seri, klasifikasi, kota terbit, penerbit, pengarang, subjek, dan tahun terbit.

- Aktifitas pengadaan buku

Dalam aktifitas pengadaan buku meliputi data-data informasi pengadaan buku yang meliputi nomor transit, judul, penerbit, kota terbit, tahun terbit, keterangan, tanggal pesan, jumlah, harga, supplier, dan penerimaan yang meliputi tanggal terima, jumlah terima dan harga satuan. Aktifitas pengadaan buku untuk mencatat data-data penerimaan buku-buku yang baru beserta identitas bukunya, sebagai data informasi koleksi buku-buku baru dimana untuk selanjutnya buku-buku baru tersebut diberikan nomor buku yang kemudian dapat untuk dipinjam oleh masyarakat pengguna perpustakaan.

Dengan dimanfaatkannya komputerisasi sistem otomasi perpustakaan telah membantu pelaksanaan kerja para pegawai Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta sebagai upaya peningkatan kinerja pegawai dalam pemberian pelayanan perpustakaan yang lebih efektif dan efisien. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Bapak Dwi Moeljadi, SH, selaku Kepala Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta berikut ini:

”Di perpustakaan daerah ini telah memanfaatkan komputerisasi sistem otomasi perpustakaan yang merupakan bagian dari sarana prasarana untuk peningkatan kinerja layanan instansi.” (Wawancara, 29 Januari 2010).

Hal yang sama diungkapkan oleh Bapak Warsito, selaku pustakawan di Seksi Pelayanan Pemakai berikut ini:

”Komputerisasi sistem otomasi perpustakaan memberikan para pegawai kemudahan. Jadi data-data yang dipunyai sudah terekam dan sudah terangkum disitu. Kalo semisal peminjaman ya dilakukan di aktifitas sirkulasi dengan komputer, memudahkan penelusuran kembali dan tepat menemukan kembali jadi cepat dan tepat. Sehingga dengan komputerisasi otomasi perpustakaan dapat meringankan beban pekerjaan dan bisa memberikan informasi kepada masyarakat dengan cepat dan tepat.” (Wawancara, 6 Januari 2010).

Dari hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya komputerisasi sistem otomasi perpustakaan merupakan upaya dalam meringankan pekerjaan pegawai dan merupakan upaya peningkatan

kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan perpustakaan kepada masyarakat pengguna secara cepat dan tepat.

## **B. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.**

### **1. Faktor Pendukung**

Kemudahan untuk dihubungi

Kemudahan untuk dihubungi antara organisasi pemberi layanan dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan merupakan faktor yang mendukung dalam pemberian pelayanan yang baik. Dengan kemudahan untuk dihubungi, masyarakat pengguna tidak akan bingung dan susah pada saat membutuhkan pelayanan. Demikian halnya dengan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta mampu untuk memberikan kemudahan untuk dihubungi dengan masyarakat penggunanya. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Ibu Sri Siswati, selaku Kepala Seksi Pelayanan Pemakai berikut ini:

”Kami senantiasa berusaha untuk memberikan sesuai keinginan pengunjung. Kami bisa memberikan kemudahan pelayanan melalui telepon misalnya dalam perpanjangan buku dan informasi buku-buku yang diinginkan bisa saja dengan telpon kami. Dengan kemudahan untuk dihubungi seperti itu kan semakin mendukung

dan mempermudah dalam memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat.” (Wawancara, 27 Januari 2010).

Masyarakat pengguna perpustakaan memberikan tanggapan yang sama mengenai kemudahan untuk dihubungi, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Rida warga Laweyan berikut ini:

”Sewaktu saya butuh perpanjangan buku yang saya pinjam bisa melalui telepon mbak. Jadi mereka mudah dihubungi tanpa harus datang ke perpustakaan. Jadi ya enak ya mbak gak perlu susah-susah lewat telepon aja mereka bisa melayani.” (Wawancara, 27 Januari 2010).

Hal yang sama diungkapkan pula oleh Sela warga Kerten berikut ini:

”Kalau bingung cari informasi buku-buku bisa langsung tanya ke petugasnya mbak tapi bisa juga melalui telepon kalau pengen praktisnya nanti dicarikan oleh petugasnya dulu baru melalui telepon itu nanti dijawab buku-buku yang berkaitan dengan yang dibutuhkan. Jadi mudah-mudah saja.” (Wawancara, 27 Januari 2010).

Dari wawancara tersebut, dapat disimpulkan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan perpustakaan memberikan kemudahan dihubungi oleh masyarakat pengguna perpustakaan yaitu dengan kemudahan pelayanan perpustakaan

dengan melalui telepon yang meliputi pelayanan perpanjangan dan informasi koleksi buku. Kemudahan dihubungi tersebut menjadi faktor pendukung dalam memberikan pelayanan perpustakaan kepada masyarakat.

## 2. Faktor Penghambat

### a. Fasilitas dan Sarana Prasarana

Fasilitas dan sarana prasarana perpustakaan merupakan salah satu kebutuhan terpenting untuk perpustakaan. Fasilitas dan sarana prasarana yang memadai dan layak merupakan daya tarik tersendiri, baik bagi pegawai maupun pemakai perpustakaan. Sementara fasilitas dan sarana prasarana yang dimiliki Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta masih belum memadai untuk pemberian pelayanan perpustakaan yang baik untuk masyarakat. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bapak Warsito, selaku pustakawan di Seksi Pelayanan Pemakai berikut ini:

”Fasilitas dan ruangan untuk perpustakaan ini masih belum memadai mbak. Misalnya untuk ruangan-ruangan harus dipisah-pisahkan sendiri-sendiri dan di dalam rak-rak yang tersendiri. Ruang sirkulasi, ruang referensi, ruang anak-anak seperti itu harusnya disendirikan bukan campur aduk seperti ini. Sementara dari tahun ke tahun buku-buku terus bertambah sedangkan masih banyak penambahan buku-buku yang baru masih di dalam kardus. Hal ini karena keterbatasan tempat atau ruangan untuk memajangkannya mbak. Selain itu, sarana prasarana seperti komputer penelusuran buku atau literatur untuk pengguna masih hanya 1 buah harusnya ya lebih dari satu komputer lebih bagus karena yang menggunakan bukan hanya satu orang. Saya kira dalam hal fasilitas dan sarana prasarana untuk pelayanan pengguna belum mendukung pelayanan perpustakaan yang berkualitas.” (Wawancara, 6 Februari 2010).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Anis Widhaningsih, SE, selaku staf Subbagian Tata Usaha berikut ini:

”Sangat-sangat kurang tempatnya mbak. Tempatnya juga kurang nyaman. Harusnya ruang koleksi dan ruang baca tu disendirikan. Kalau perpustakaan sini tu cuma transit dari Jebres karena uda pada bocor terus dipindah disini tujuannya untuk lebih luas. Tapi ya ternyata masih kurang luas juga.” (Wawancara, 29 Januari 2010).

Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta memiliki gedung, berlantai 2. Dengan rincian bangunan gedung kantor sebagai berikut:

**Tabel 3.6**

**Rincian Gedung Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta**

No.	Jenis Bangunan Gedung	No. Sertifikat	Bahan	Asal/Cara Perolehan	Tahun Pembelian	Ukuran	Jumlah Unit	Ket.
1.	Tanah Bangunan Kantor Pemerintah	AR143817	Beton	Pembelian	2001	579 M2	1 unit	
2.	Tanah Bangunan Kantor Pemerintah	HP no. 41	Beton	Hibah	2006	554 M2	1 unit	Eks DKRP KB

*Sumber: Subbagian Tata Usaha, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.*



Secara umum sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta sebagai berikut:

**Tabel 3.7**

**Sarana dan Prasarana Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta**

No.	Jenis Sarana dan Prasarana	Jumlah (Unit)	Keterangan
1.	Portable Generating Set	1	Bantuan SIKIB (genset mobil pintar)
2.	Stalon Wagon	2	Di kantor perpustakaan
3.	Mobil Unit Perpustakaan Keliling	4	Mobil bantuan SIKIB
4.	Sepeda Motor	2	
5.	Mesin Ketik Manual Portable	2	
6.	Mesin Foto Copy dengan Kertas Folio	1	
7.	Lemari Besi	1	
8.	Rak Besi /Metal	24	

9.	Rak Kayu	9	Rak Odner
10.	Rak Kayu	12	Untuk Bantuan Perpustakaan Kampung
11.	Filling Besi/Metal	8	
12.	Band Kas	1	
13.	White Board	5	
14.	Mesin Absensi	1	
15.	Display	4	Almari Buku
16.	Lemari Kayu	2	
17.	Rak Kayu	4	Rak titipan tas
18.	Meja Kayu/Rotan	3	
19.	Meja Tulis	37	
20.	Meja Panjang	4	Meja seleksi arsip
21.	Kursi Putar	10	
22.	Kursi Biasa	58	Kursi diklat
23.	Kursi Biasa	2	Kursi kerja
24.	Kursi Biasa	70	Kursi rapat

25.	Kursi Biasa	35	Untuk perpustakaan kampung
26.	Kursi Lipat	11	
27.	Meja Komputer	2	
28.	Meja Biro	4	Meja ½ biro
29.	Meja Biro	12	Meja ½ biro (untuk bantuan 6 perpustakaan kelurahan)
30.	Sofa	1	
31.	Jam Mekanis	7	
32.	Lemari Es	1	
33.	AC Split	7	
34.	Kipas Angin	2	
35.	Reach in Frezzer	1	
36.	Televisi	1	Bantuan dari Bank Dunia
37.	Televisi	1	Bantuan dari SIKIB (TV flat)
38.	Compact Disc	2	(DVD) Dana dari Bantuan Bank Dunia, Bantuan SIKIB
39.	Wireless	4	

40.	Camera Film	1	(Kamera digital) Dana dari Bantuan bank Dunia
41.	Tangga Alumunium	1	
42.	P.C Unit	4	
43.	P.C Unit	2	Bantuan dari Kanwil Semarang 1 set komputer dan softwre kearsipan (Kegiatan pembangunan database informasi kearsipan)
44.	P.C Unit	1	Untuk SIMDA
45.	Laptop	3	Dana dari Bantuan Bank Dunia dan Bantuan SIKIB
46.	Printer	2	
47.	Scanner	1	Bantuan dari Bank Dunia
48.	Meja Kerja Pejabat Eselon III	2	
49.	Kursi Tamu di Ruangan Pejabat Eselon III	1	
50.	Proyektor+Attachment	2	
51.	Layar Film	2	Layar LCD, Screen LCD tripod 70'

52.	Loudspeaker	1	(mic ampli+TOA) bantuan SIKIB
53.	Telephone (PABX)	1	Bantuan dari Bank Dunia
54.	Pesawat Telephone	1	
55.	Intercom	3	
56.	Buku Ilmu Pengetahuan Umum (Fiksi dan Non Fiksi)		Untuk Perpustakaan Kelurahan Th.2007 dengan harga 213.800.000, Th 2008 dengan harga 37.800.00, Th. 2009 dengan harga 34.891.400
57.	Buku Ilmu Pengetahuan Umum (Fiksi dan Non Fiksi)		Untuk Perpustakaan Kota I Th.2008 dengan harga 85.261.000, Untuk Perpustakaan Kota II Th. 2008 dengan harga 25.914.000, Th. 2009 dengan harga 82.475.000

*Sumber: Subbagian Tata Usaha, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota*

*Surakarta.*

Sedangkan sarana dan prasarana yang khusus ada di ruang pelayanan perpustakaan itu sendiri adalah sebagai berikut:

Tabel 3.8

**Sarana dan Prasarana di Ruang Pelayanan Perpustakaan, Kantor Arsip dan  
Perpustakaan Daerah Kota Surakarta**

No.	Nama/Jenis Barang	Jumlah Unit
1.	Meja kayu (meja kayu panjang untuk pembaca)	7
2.	Meja kayu untuk daftar hadir pengunjung	1
3.	Kursi pembaca	25
4.	Rak kayu buku	21
5.	Rak besi	11
6.	Rak kayu untuk loker penitipan tas	4
7.	Rak katalog kayu	2
8.	Lemari besi	2
9.	Lemari kayu	8
10.	Komputer untuk penelusuran katalog	1
11.	AC	1
12.	TV	1

*Sumber: Subbagian Tata Usaha, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.*

Dari tabel sarana dan prasarana di ruang pelayanan perpustakaan di atas, menunjukkan kurangnya sarana prasarana seperti komputer penelusuran atau komputer katalog untuk masyarakat pengguna.

Sehingga dari hasil wawancara dan tabel fasilitas dan sarana prasarana yang ada di ruang pelayanan perpustakaan tersebut menunjukkan masih belum memadainya ruangan gedung dan sarana prasarana perpustakaan yang ditandai dengan masih kurang luasnya gedung sehingga tempat yang harusnya dapat disendiri-sendirikan terpaksa harus menjadi satu ruang. Dalam hal sarana dan prasarana ditandai dengan masih terbatasnya dan kurangnya komputer yaitu hanya berjumlah 1 unit komputer penelusuran literatur atau komputer katalog untuk masyarakat pengguna perpustakaan sedangkan masyarakat yang ingin menggunakan banyak, sehingga menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan perpustakaan yang berkualitas.

b. Sumber Daya Manusia (SDM)

Faktor Sumber Daya Manusia (SDM) dalam suatu organisasi merupakan asset yang sangat berharga. Peran SDM itu sendiri sebagai salah satu unsur pendukung berjalannya roda organisasi. SDM yang memadai secara kuantitas dan kualitas yang tepat sesuai dengan kompetensi yang dimiliki juga menjadi keharusan bagi organisasi

penyedia pelayanan publik. Pemberian pelayanan tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak didukung oleh SDM yang memiliki kemampuan yang baik dibidang jasa pelayanan yang disediakan. Demikian halnya dengan Sumber Daya Manusia di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta belum cukup memadai baik kualitas maupun kuantitasnya. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Moelyadi Ndandung Kusumo, SH, selaku Kepala Subbagian Tata Usaha berikut ini:

”Di Perpustakaan Daerah sendiri SDM yang dimiliki masih belum memadai baik kualitas maupun kuantitasnya. Untuk pustakawan masih kurang, kurang personil khusus juga di bidang teknis pengelola perpustakaan, dan pelayanan. Staf atau pegawai pustakawan yang ada sebagian besar belum memenuhi kualifikasi pendidikan perpustakaan.” (Wawancara, 28 Januari 2010).

Hal yang sama dijelaskan pula oleh Ibu Anis Widhaningsih, SE, selaku staf Subbagian Tata Usaha berikut ini:

”Untuk perpustakaan kita masih kurang untuk SDM baik kuantitas kita masih perlu fungsional pustakawan. Sedangkan fungsional pustakawan yang kita miliki sebagian sudah tua harusnya ada regenerasi. Selain itu perpustakaan juga masih kurang tenaga driver. Tenaga driver yang kita miliki masih kurang dan gak sebanding dengan armada yang ada. Dalam hal pendidikan pegawai atau pustakawan dari basicnya diangkat jadi pustakawan karena diklat jadi dari awal tidak sesuai dengan keahlinya, ya jadinya pegawai gak sesuai dengan kebutuhan.” (Wawancara, 29 Januari 2010).



Hal ini diperkuat dengan pernyataan Bapak Warsito, selaku pustakawan di Seksi Pelayanan Pemakai berikut ini:

”Memang untuk SDM perpustakaan sini mbak masih perlu pengembangan lebih lanjut. Misalnya perlunya regenerasi untuk fungsional perpustakaan. Setiap pengadaan pegawai perpustakaan dari pemkot masih kurang sekali pegawai yang ahli perpustakaan atau sesuai dengan kualifikasi pendidikan. Hasilnya mereka banyak yang belum tahu tentang pekerjaan sesungguhnya, terkadang motivasi kurang seperti pekerjaan menjilid koran, buat kliping masih juga belum dikerjakan. Selain itu perpustakaan juga masih kurang tenaga sopir untuk pelayanan perpustakaan keliling. Kami memiliki 4 armada mini bus dan mobil pintar untuk dioperasikan ke lima kecamatan tapi kami hanya mempunyai 2 orang sopir. Jadi ya untuk sementara belum efektif dengan bergantian mobilnya dengan sopir cuma 2 orang yang aktif. Untuk perpustakaan keliling sehari ada yang 1 tempat ada yang 2 tempat, atau bahkan terkadang 1 bulan sekali baru dikunjungi oleh perpustakaan keliling karena keterbatasan sopir misalnya untuk di SD Banyuwangi dan SD Banyuwangi.” (Wawancara, 6 Februari 2010).

Berdasarkan wawancara di atas, faktor SDM di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta masih belum memadai baik kuantitas maupun kualitas dan merupakan penghambat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta telah melaksanakan strategi dalam memberikan pelayanan perpustakaan. Strategi dalam memberikan pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta meliputi:

#### 5. Strategi Pemasaran (*Relation Marketing*)

##### 1. Fokus Terhadap Pelayanan Masyarakat Pengguna.

Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta berupaya memberikan pelayanan yang fokus terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat antara lain dengan cara: pegawainya memberikan pelayanan yang ramah, sopan, komunikatif dan sesuai prosedur. Akan tetapi masih ditemui kekurangan pada jumlah pegawai atau pustakawan yang khusus melayani pengguna perpustakaan yakni di bagian Seksi Pelayanan Pemakai yang menyebabkan terhambatnya pelayanan perpustakaan dan kekurangan komputer pencarian atau penelusuran literatur (katalog komputer) bagi masyarakat pengguna perpustakaan. Dalam hal kekurangan pegawai, meskipun di bagian Seksi Pelayanan Pemakai telah berupaya dengan menggantikan

kekurangan pegawai dengan pegawai di bagian lain, akan tetapi jumlah yang ada masih belum mencukupi.

## 2. Sosialisasi Kepada Masyarakat

Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta telah melaksanakan sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Sosialisasi secara langsung diantaranya dengan: perpustakaan keliling, lomba-lomba misalnya lomba sinopsis, artikel, dan puisi. Sosialisasi secara langsung untuk masyarakat pengguna perpustakaan yang memanfaatkan pelayanan perpustakaan yaitu dengan pelayanan bimbingan pemakai. Sedangkan sosialisasi secara tidak langsung dilakukan yaitu melalui sarana-sarana informasi, antara lain: brosur Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dan Via Telepon. Akan tetapi kenyataan dilapangan masih ditemui kekurangan-kekurangan seperti kurangnya penyediaan brosur bagi masyarakat pengguna.

## 3. Mendekatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Pengguna.

Upaya Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna perpustakaan yaitu dengan mengadakan perpustakaan keliling. Perpustakaan keliling adalah salah satu bentuk pelayanan dari Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta sebagai sistem jemput bola yakni dengan mendatangi masyarakat yang membutuhkan pelayanan perpustakaan di lima kecamatan dengan sasaran khusus

daerah-daerah pinggiran Kota Surakarta dan yang memiliki keterbatasan untuk mengunjungi atau memanfaatkan pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta. Perpustakaan keliling membantu mendekatkan pelayanan perpustakaan kepada masyarakat, masyarakat dapat menghemat biaya dan dapat menambah ilmu pengetahuan masyarakat.

6. Strategi *unconditional service guarantes* atau *extraordinary guarantes*

Komitmen Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta adalah memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat untuk mencapai kepuasan masyarakat, yakni dengan memberikan pelayanan perpustakaan kepada masyarakat penggunaannya selalu tepat waktu, prosedur pembuatan kartu anggota perpustakaan dan prosedur peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku tidak membutuhkan waktu yang lama dan mudah. Kartu anggota baru bisa langsung dimanfaatkan oleh masyarakat pengguna dalam meminjam buku koleksi perpustakaan, syarat-syarat dalam pembuatan kartu anggota baru perpustakaan juga tidak memberatkan masyarakat serta biaya dalam pembuatan kartu anggota perpustakaan juga dapat dijangkau oleh masyarakat.

7. Strategi Penanganan Keluhan

Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta berupaya menangani keluhan-keluhan yang datang dari pengguna perpustakaan sebagai pihak yang mendapat pelayanan dengan adanya

penyediaan saluran penyampaian keluhan atau saran-saran untuk masyarakat pengguna perpustakaan. Saluran penyampaian keluhan tersebut diwujudkan baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara langsung yakni dengan menyampaikan keluhan, saran, kritik dan kebutuhan langsung kepada pegawai pelayanan pemakai. Sedangkan secara tidak langsung pengunjung atau masyarakat menyampaikan keluhan, saran, kritik dan kebutuhan informasi yang diinginkan di buku yang telah tersedia di meja pelayanan maupun melalui telepon. Akan tetapi untuk bisa menindaklanjuti keluhan masyarakat sampai pada terealisasinya keluhan menjadi seperti yang diharapkan masyarakat pengguna masih tergantung pada dana yang ada.

#### 8. Strategi Peningkatan Kinerja

Strategi peningkatan kinerja yang dilaksanakan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta adalah dengan mempunyai program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur, khususnya di bidang perpustakaan. Program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur diselenggarakan dengan mengikutsertakan pegawai-pegawai dalam kegiatan diklat, seminar-seminar, dan bimbingan di bidang perpustakaan. Program tersebut sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan perpustakaan yang terbaik untuk masyarakat. Selain itu, pelayanan perpustakaan kepada masyarakat telah dilengkapi dengan

komputerisasi sistem otomasi perpustakaan sebagai pengelolaan semua jenis kegiatan kerja perpustakaan dengan bantuan komputer. Sistem komputerisasi perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta menggunakan perangkat lunak atau dengan program NCI Bookman 2.40. Komputerisasi sistem otomasi perpustakaan merupakan upaya dalam meringankan pekerjaan pegawai dan merupakan upaya peningkatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan perpustakaan kepada masyarakat pengguna secara cepat dan tepat.

Dari hasil penelitian dapat diketahui pula faktor pendukung pelayanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta, yaitu: Kemudahan untuk dihubungi, dimana Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan perpustakaan telah menyediakan kemudahan untuk dihubungi bagi masyarakat pengguna perpustakaan yakni dengan melalui telepon untuk pelayanan perpanjangan dan informasi koleksi buku.

Sedangkan faktor penghambat pelayanan perpustakaan yang dihadapi Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta antara lain:

1. Belum memadainya ruangan gedung dan sarana prasarana perpustakaan. Belum memadainya ruangan gedung dan sarana

prasarana perpustakaan ini yakni masih kurang luasnya gedung sehingga tempat yang harusnya dapat disendiri-sendirikan terpaksa harus menjadi satu ruang. Selain itu, sarana dan prasarana seperti kurangnya komputer penelusuran literatur atau komputer katalog untuk masyarakat pengguna perpustakaan sehingga menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan perpustakaan dalam hal pencarian informasi koleksi.

2. Belum tercukupinya pegawai sesuai dengan kualifikasi pendidikan perpustakaan dan masih kurangnya jumlah pegawai dan pustakawan seperti masih kurangnya pegawai dan pustakawan yang melayani masyarakat pengguna perpustakaan khususnya di bagian Seksi Pelayanan Pemakai dan kurangnya sopir dalam pengoperasian kegiatan perpustakaan keliling, dimana hal tersebut merupakan penghambat dalam memberikan pelayanan perpustakaan.

## **B. Saran**

Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta berdasarkan hasil penelitian ternyata kurang mendapat perhatian dari Pemerintah Kota Surakarta (Pemkot Surakarta) karena banyak usulan untuk peningkatan pelayanan belum disetujui. Sehubungan dengan hal tersebut, ada beberapa saran yang akan penulis sampaikan, antara lain:

1. Untuk mengatasi masalah fasilitas seperti keterbatasan ruangan dalam pemberian pelayanan perpustakaan, maka sangat dibutuhkan suatu kreativitas dari pegawai dan staf Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dalam penataan ruangan yang baik seperti dengan penataan letak-letak rak-rak buku beserta buku-bukunya yang rapi dan tidak memakan banyak tempat sehingga masyarakat pengguna akan lebih nyaman menggunakan pelayanan perpustakaan.
2. Untuk masalah keterbatasan buku-buku meskipun Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dalam pengadaan bahan pustaka mendapat dana dari APBD tapi terkadang tidak seluruhnya anggaran yang diajukan disetujui oleh Pemkot, maka Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta dapat menjalin kerjasama dengan instansi-instansi yang bisa membantu dalam menyumbang buku-buku untuk penambahan koleksi bahan pustaka misalnya Dikpora dan penerbit, atau bahkan dapat pula dengan bekerjasama dengan masyarakat.
3. Untuk masalah sosialisasi dalam pemanfaatan pelayanan perpustakaan, di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta meskipun telah melaksanakan sosialisasi baik langsung maupun tak langsung seperti dengan penyediaan brosur, akan tetapi dalam kenyataan di lapangan masih ada masyarakat yang tidak mendapatkan brosur karena kehabisan. Dengan demikian Kantor



Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta bisa melakukan diantaranya: *pertama*, menambahkan menyediakan informasi tertulis melalui papan yang dipasang di bagian pelayanan pemakai perpustakaan mengenai pelayanan perpustakaan seperti: koleksi buku misalnya dalam hal penginformasian buku-buku baru, waktu pelayanan, pendaftaran anggota, dan waktu peminjaman. *Kedua*, untuk dapat mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta juga bisa mengembangkan sosialisasi mengenai pelayanan perpustakaan dengan membuat website Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta, yang di dalamnya berisi tentang informasi-informasi pelayanan perpustakaan seperti: koleksi buku, waktu pelayanan, pendaftaran anggota, dan waktu peminjaman. Kedua hal tersebut tentunya akan mempermudah dan akan dapat lebih dipahami oleh masyarakat pengguna perpustakaan dalam memanfaatkan pelayanan perpustakaan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Bryson, John M. 2001. *Perencanaan Strategis bagi Organisasi Sosial* (terjemahan M. Miftahuddin). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- H.B. Sutopo. 2002. *Metodelogi Penelitian Kualitatif: dasar teori dan terapannya dalam penelitian*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Lexy J. Moleong. 2002. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Nawawi, Hadari. 2005. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Poerwadarminta, W.J.S. 2007. *Kamus Umum Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Purwono; Sri Suharmini. 2006. *Perpustakaan dan Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ratminto; Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Salusu, J. 2003. *Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia.

Sutarno. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: CV. Sagung Seto.

Sutarno. 2006. *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: CV. Sagung Seto.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

**Peraturan Perundangan:**

Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007  
Tentang Perpustakaan.

Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan  
Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Surakarta.

Peraturan Walikota Surakarta Nomor 32 Tahun 2008 Tentang Penjabaran Tugas  
Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah  
Kota Surakarta.

Pembukaan Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

**Sumber-Sumber Lain:**

Gursey, Guner. 2009. "A Strategic Shift Of Automobile Manufacturing Firms In  
Turkey". Vol. 1. No.3. pp 211-231.

Kevin R.Parker; Philip S. Nitse; and Albert S.M. Tay. 2009. "The Impact of  
Innaccurate Color on Customer Retention and CRM. Vol. 12. pp 105-  
122.