

**PENGELOLAAN LAYANAN PADA KANTOR ARSIP DAN
PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA YOGYAKARTA
SEBAGAI PUSAT SUMBER BELAJAR**

ARTIKEL JURNAL

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan**



**Oleh
Cinta Elastria
NIM. 10105244036**

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI PENDIDIKAN
JURUSAN KURIKULUM DAN TEKNOLOGI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
OKTOBER, 2014**

PENGESAHAN

Artikel jurnal skripsi yang berjudul “PENGELOLAAN LAYANAN PADA KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA YOGYAKARTA SEBAGAI PUSAT SUMBER BELAJAR” yang disusun oleh Cinta Elastria, NIM 10105244036 ini telah disetujui oleh pembimbing.

Yogyakarta, 26 September 2014

Pembimbing



Estu Miyarso, M.Pd

NIP. 19770203 20001 1 002

PENGELOLAAN LAYANAN PADA KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA YOGYAKARTA SEBAGAI PUSAT SUMBER BELAJAR

The Management of Services in Yogyakarta's Library and Archives Office As The Center of Learning Resources

Oleh : Cinta Elastria KTP / Teknologi Pendidikan, cintae6@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui sejauh mana pengelolaan layanan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta sebagai pusat sumber belajar. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Waktu penelitian dilakukan Juni hingga Agustus. Lokasi penelitian di Kantor Arpusda Kota Yogyakarta Jl. Suroto No. 9 Kotabaru Yogyakarta 55224. Subyek penelitian adalah Kasie, Pengelola Layanan, pustakawan dan pemustaka Kantor Arpusda Kota Yogyakarta. Teknik pengumpulan data dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisa data menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, dengan langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi data, dan peneliti sebagai instrumen penelitian. Hasil penelitian yang didapat, Hasil penelitian menunjukkan pengelolaan layanan Kantor Arpusda Kota Yogyakarta telah sesuai fungsi pusat sumber belajar. Fungsi tersebut adalah fungsi pelayanan media dan fungsi administrasi.

Kata Kunci: *Pusat Sumber Belajar, Perpustakaan, Pengelolaan Layanan*

Abstract

This study aims to determine the extent to which the management service area of Kantor Arpusda Kota Yogyakarta as a learning resource center. This study is a descriptive study with a qualitative approach. Time studies were conducted from June to August. Locations, the city of Yogyakarta Arpusda Office Jl. Suroto No. 9 Kotabaru Yogyakarta 55224. Subjects were Head of the Management Services, the librarian and the visitors Kantor Arpusda Yogyakarta. Data collection techniques with methods of observation, interviews, and documentation. Analysis of the data using qualitative descriptive analysis techniques, with step data reduction, data presentation, and conclusion. Examination of the validity of the data using triangulation techniques of data, and the researcher as a research instrument. Research results obtained, the results show the management of the city of Yogyakarta Arpusda Office services have appropriate learning resource center functions. That function is a function of media services and administrative functions.

Key words: *the center learning resources, library, the management of services*

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu pusat sumber belajar yang sangat dibutuhkan keberadaannya di tengah-tengah masyarakat. Perpustakaan juga adalah salah satu pusat sumber informasi yang memiliki peranan untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pengetahuan umum masyarakat. Menurut Sukorini (Warsito, 2008: 215) “Pusat sumber belajar merupakan tempat di mana berbagai jenis sumber belajar dikembangkan, dikelola dan dimanfaatkan untuk membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam kegiatan pembelajaran”.

Hal paling inti yang menjadi tujuan perpustakaan adalah mencari inovasi terhadap pengelolaan pelayanan agar menjadi baik dan akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas sehingga masyarakat dapat tertarik datang ke perpustakaan dan berdampak pada minat baca masyarakat.

Hal ini juga terlihat dari data statistik Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta (Kantor Arpusda Kota Yogyakarta). Pada tahun 2009 pengunjung berjumlah 29428 orang, meningkat di tahun 2010 menjadi 75044 orang. (Sumber: Statistik Kantor Arpusda Kota Yogyakarta tahun 2011)

Adanya layanan yang menarik di Kantor Arpusda Kota Yogyakarta seperti layanan Bank Buku, layanan Koleksi Anak yang didesain sesuai selera anak-anak, serta layanan *Blind Corner* bagi pengunjung tunanetra. Serta adanya

program baru, layanan perpustakaan malam untuk memberikan kesempatan bagi masyarakat yang tidak sempat berkunjung pada siang hari. Selain membaca, pengunjung juga bisa meminjam maupun mengembalikan buku pada malam hari. Tambahkan fasilitas untuk layanan ini berupa lampu, rak, tempat duduk, dan *cafe* untuk menarik pengunjung pada malam hari. Dari beberapa fakta tersebut, terlihat bahwa salah satu upaya untuk merangsang minat baca masyarakat yaitu dengan penyediaan sarana dan prasarana layanan perpustakaan yang baik. Hal ini termasuk usaha dalam hal peningkatan rasa nyaman pengunjung ketika mengakses perpustakaan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lebih jauh Bogdan dan Taylor dalam Lexy J. Moelong (2008: 4) mengemukakan bahwa

“jenis penelitian deksriptif dengan pendekatan kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang dapat diamati yang diarahkan pada latar dan individu secara holistik.”

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini tidak berkenaan dengan angka-angka, melainkan mendeskripsikan,

menguraikan dan menggambarkan tentang program.

Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dimulai pada bulan Juni sampai dengan bulan Agustus 2014. Penelitian ini dilakukan di Kantor Arpusda Kota Yogyakarta.

Subjek Penelitian

Subjek sasaran dalam penelitian ini adalah Kasie Pengelolaan Perpustakaan, pustakawan unit layanan, dan pemustaka Kantor Arpusda Kota Yogyakarta

Prosedur

Prosedur dalam penelitian ini terbagi menjadi tiga tahap, yaitu 1) tahap pengumpulan data. Pada tahap ini data dikumpulkan dengan cara wawancara kepada subjek penelitian, observasi, dan dokumentasi. 2) tahap analisis data, yaitu dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, dan 3) tahap penarikan kesimpulan.

Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu data utama dan data pendukung. Data utama diperoleh dari subjek penelitian yaitu: Kasie Pengelolaan Perpustakaan, pustakawan unit layanan, dan pemustaka Kantor Arpusda Kota Yogyakarta.

Sedangkan data pendukung bersumber dari catatan tertulis, foto atau gambar, dokumen, dan hasil observasi serta informasi lain yang dapat mendukung. Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Hal ini dikatakan bahwa menurut Moeleong (2008: 9) dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan

bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah: 1) observasi, 2) wawancara, dan 3) dokumentasi.

Teknik Analisa Data

Teknik analisa data pada penelitian ini dibagi menjadi tiga tahapan, yaitu: 1) reduksi data, 2) penyajian data, dan 3) penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Kedudukan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta Sebagai Pusat Sumber Belajar

a. Landasan Hukum Kantor Arpusda Kota Yogyakarta

Setelah mencermati data hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa penyelenggaraan program layanan perpustakaan di Kantor Arpusda Kota Yogyakarta mengacu pada UU Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan kemudian diperkuat dengan SNP tahun 2011 Bidang Perpustakaan Umum Kabupaten/ Kota, SNI Perpustakaan, Kep. MENPAN Nomor 132/2002 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan, Kep.KAPERPUSNAS Nomor 1 tahun 2008 tentang Juknis Pustakawan, Peraturan Daerah Nomor 9 tahun 2008 tentang Pembentukan, Kedudukan dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah.

b. Prosedur Pengelolaan Perpustakaan Kota Yogyakarta

Berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan tahun 2011 Bidang Perpustakaan Umum Kabupaten/ Kota,

prosedur pengelolaan perpustakaan adalah sebagai berikut:

1) Penerapan manajemen

- a) Perpustakaan menerapkan prinsip manajemen yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, pelaporan dan penganggaran dengan pendekatan fungsi manajemen PDCA (*Plan, Do, Check, Action*).
- b) Perpustakaan menerapkan sistem manajemen yang sesuai dengan kondisi perpustakaan dan mengadopsi perkembangan sistem manajemen mutu (TQM).

2) Perencanaan

- a) Perencanaan perpustakaan dilakukan berdasarkan karakteristik, fungsi, dan tujuan perpustakaan serta dilakukan secara berkesinambungan
- b) Perpustakaan menyusun rencana kerja dan/atau rencana strategis lima tahunan yang dirinci dalam rencana kerja tahunan
- c) Perpustakaan memiliki kebijakan pengelolaan dengan mengacu pada rencana kerja dan/atau rencana strategis yang disetujui oleh lembaga induknya.

3) Pengorganisasian

- a) Pengorganisasian perpustakaan dilakukan secara mandiri, efisien, efektif, dan akuntabel
- b) Keberhasilan pengelolaan perpustakaan diukur melalui indikator kinerja perpustakaan.

c) Indikator kinerja perpustakaan mengacu pada standar teknis pengukuran kinerja perpustakaan atau indikator kinerja perpustakaan yang ditetapkan secara tertulis oleh Kepala Perpustakaan

d) Pengorganisasian perpustakaan memiliki prosedur baku.

4) Pengawasan

- a) Pengawasan perpustakaan meliputi supervisi, evaluasi, dan pelaporan.
- b) Supervisi dilakukan oleh pimpinan perpustakaan secara teratur dan berkesinambungan untuk menilai efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas perpustakaan.
- c) Evaluasi terhadap lembaga dan program perpustakaan dilakukan oleh penyelenggara perpustakaan dan/atau masyarakat.

5) Pelaporan

- a) Pelaporan dilakukan oleh pimpinan perpustakaan dan disampaikan kepada pemerintah pusat dan pemerintah daerah.
- b) Pelaporan dibuat secara berkala dan mengacu pada tugas dan fungsi perpustakaan.
- c) Pelaporan berfungsi sebagai bahan evaluasi sesuai dengan indikator kinerja.

6) Anggaran

- a) Perpustakaan menyusun rencana anggaran secara berkesinambungan sesuai dengan misi dan tugas fungsi perpustakaan.

- b) Penyusunan anggaran mengacu pada rencana kerja dan program perpustakaan.
 - c) Anggaran perpustakaan secara rutin bersumber dari melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).
 - d) Anggaran perpustakaan dapat diperoleh dari sumber lain yang tidak mengikat.
 - e) Kepala Perpustakaan bertanggungjawab dalam pengusulan, pengelolaan, dan penggunaan anggaran.
- 2) Anggaran belanja per kapita per tahun
- Jumlah anggaran belanja operasional Perpustakaan Umum kabupaten/kota per tahun sekurang-kurangnya Rp 4.000,- per kapita per tahun dan/atau disesuaikan dengan luasnya jangkauan wilayah layanan perpustakaan.

Dibawah naungan Kantor Arpusda Kota Yogyakarta, Perpustakaan Kota Yogyakarta melaksanakan proses manajemennya yang dilaksanakan oleh pustakawan yang tergabung dalam seksie Pengelolaan Perpustakaan yang memiliki satu Kasie. Pengelolaan Perpustakaan ini telah sesuai dengan SNP tahun 2011 Bidang Perpustakaan Umum Kabupaten/ Kota.

Prosedur pengelolaan ini dimulai dari proses perencanaan yang tertulis dalam Rensra (Rencana Strategi), kemudian Renja (Rencana Kerja), proses perencanaan ini

Pengelolaan Layanan Pada (Cinta Elastria) 5

melewati persetujuan sesuai dengan struktur pengorganisasian yang ada yaitu, perumusan program yang dilakukan oleh pustakawan masing-masing unit diserahkan kepada Kasie Pengelolaan Perpustakaan yang kemudian dimintai persetujuan Kepala Kantor Arpusda Kota Yogyakarta kemudian apabila perumusan program tersebut bersifat strategis atau membutuhkan dana maka Kasie Perpustakaan mengutus beberapa perwakilan untuk menghadap ke birokrasi yang ada di Pemerintah Kota dan DPRD.

Setelah program layanan yang dirancang disetujui melewati birokrasi yang ada maka dilakukan pengawasan yang terdiri dari *controlling* mingguan, bulanan, tri wulan, dan tahunan. Setelah itu diadakan evaluasi baik secara intern atau ekstern yang melibatkan Walikota. Evaluasi mendadak atau sidak, juga sering dilakukan utusan dari Kantor Walikota Yogyakarta.

Setelah pengawasan dilakukan maka setiap akhir tahun anggaran diadakan pelaporan yang diserahkan kepada birokrasi terkait pelaporan ini terdiri dari dua yaitu pelaporan kepada Kepala Kantor Arpusda Kota Yogyakarta dan pelaporan yang terkait dengan hal-hal strategis diserahkan kepada Walikota. Untuk hasil evaluasi terakhir Kantor Arpusda Kota Yogyakarta memiliki akreditasi C. Penganggaran yang direncanakan disusun sesuai dengan rencana kerja dan program perpustakaan. Diadakan pertengahan tahun.

c. Kedudukan Kantor Arpusda Kota Yogyakarta sebagai Pusat Sumber Belajar

1) Tujuan dan Fungsi Kantor Arpusda Kota Yogyakarta sebagai Pusat Sumber Belajar

Menurut Mudhoffir (1986: 12), secara khusus PSB bertujuan untuk:

- a) Menyediakan berbagai macam pilihan komunikasi untuk menunjang kegiatan kelas tradisional
- b) Mendorong penggunaan cara-cara belajar baru yang paling cocok untuk mencapai tujuan program akademis dan kewajiban – kewajiban institusional lainnya
- c) Memberikan pelayanan dalam perencanaan, produksi, operasional, dan tindakan lanjutan untuk pengembangan sistem instruksional.

Menurut Mudhoffir (1986: 13-14), berdasarkan tujuan umum dan tujuan khusus yang sudah diuraikan di atas, pusat sumber belajar mempunyai fungsi dan kegiatan sebagai berikut:

Fungsi Pelayanan Media

Fungsi ini berhubungan dengan pembuatan rencana program media dan pelayanan pendukung yang dibutuhkan oleh staff pengaar dan pelajar

- a) Sistem penggunaan media untuk kelompok besar
- b) Sistem penggunaan media untuk kelompok kecil
- c) Fasilitas dan program belajar sendiri
- d) Pelayanan bahan pengajaran

e) Pelayanan pemeliharaan dan penyampaian

f) Pelayanan pembelian bahan-bahan dan peralatan

Fungsi Administratif

Fungsi ini berhubungan dengan cara-cara bagaimana tujuan dan prioritas program dapat tercapai. Berhubungan dengan semua segi program yang dilaksanakan dan akan melibatkan semua staf dan pemakai di dalam cara-cara yang cocok, meliputi:

- a) Supervisi personalia untuk media
- b) Pengembangan koleksi media untuk program pengajaran
- c) Pengembangan spsifikasi pendidikan untuk fasilitas baru
- d) Pengembangan sistem penyampaian
- e) Pemeliharaan kelangsungan pelayanan produksi bahan pengajaran
- f) Penyediaan pelayanan untuk pemeliharaan bahan, peralatan, dan fasilitas.

Kantor Arpusda Kota Yogyakarta sebagai pusat sumber belajar dengan menyediakan berbagai pilihan sumber belajar untuk mendukung kegiatan atau proses belajar untuk mendukung kreatifitas proses pembelajaran baru sesuai dengan tujuan kegiatan pembelajaran. Satu hal yang dapat peneliti lihat dalam observasi bahwa Kantor Arpusda Kota Yogyakarta juga merupakan sumber pusat pengetahuan karena tempat tersimpannya berbagai buku dengan bidang pengetahuan yang bermacam-macam,

semuanya tersimpan secara sistematis di Kantor Arpusda Kota Yogyakarta

Berdasarkan tujuan perpustakaan, Kantor Arpusda Kota Yogyakarta memiliki fungsi pelayanan media dengan kegiatan sistem penggunaan media kelompok besar dan kecil, memiliki fasilitas untuk mendukung program belajar sendiri, pelayanan bahan pengajaran berupa layanan sirkulasi dan refrensi, layanan pemeliharaan dan pembelian bahan-bahan dan peralatan yang dilaksanakan oleh Unit Pengadaan Bahan Pustaka di Kantor Arpusda Kota Yogyakarta.

Fungsi lainnya adalah fungsi administratif, meliputi, supervisi personalia untuk media (berupa pelatihan BIMTEK bagi para pustakawan), pengembangan koleksi media untuk program pengajaran dengan disediakannya bahan pustaka tidak hanya tercetak namun juga berupa DVD, dan *e-journal*, penyediaan pelayanan untuk pemeliharaan bahan, peralatan, dan fasilitas.

Kantor Arpusda Kota Yogyakarta memenuhi tujuan dan fungsi perpustakaan dengan menyediakan bahan pustaka berupa *local content* disediakan untuk para pemustaka yang ingin mempelajari Yogyakarta, menerima kegiatan penelitian baik berupa observasi maupun tugas akhir. Mengadakan lomba, berdasarkan triangulasi data peneliti, diselenggarakan lomba menulis cerpen bagi pelajar SMA/K pada bulan Juni, adanya acara Liburan di Perpus Kota 6 yang diselenggarakan tanggal 23-27 Juni 2014, kemudian sharing TBM , yang peneliti

Pengelolaan Layanan Pada (Cinta Elastria) 7 pernah mengikuti pada tanggal 18 Juni 2014. Serta penyediaan bahan pustaka terbaru untuk mengikuti perkembangan selera pemustaka.

2) Kantor Arpusda Kota Yogyakarta sebagai Pusat Sumber Belajar

Kantor Arpusda Kota Yogyakarta berusaha menjadi perpustakaan sebagai pusat sumber belajar dengan penambahan ragam layanan yang dibutuhkan oleh pemustaka, penambahan mutu layanan bagi para pustakawan dengan pelatihan *Service Excellent*, BIMTEK, dan pelatihan oleh BPAD dan PERPUSNAS RI, dan mengambil semboyan perpustakaan yang dinamis sesuai dengan semboyannya "*Dynamic Library*".

2. Standar dan Prosedur Pengelolaan Layanan Perpustakaan

a. Standar dan prinsip pengelolaan layanan perpustakaan

Menurut UU RI No 43 Pasal 14 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Layanan Perpustakaan harus mencakup hal-hal sebagai berikut:

- 1) Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
- 2) Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan Bidang Perpustakaan Umum dan Perpustakaan Khusus (2011: 5-6)
 - a) Jam buka

Jam buka perpustakaan sekurang-kurangnya 8 jam per hari.
 - b) Jenis layanan.

Perpustakaan

menyelenggarakan jenis layanan sekurang-kurangnya meliputi: layanan sirkulasi, layanan membaca ditempat, layanan referensi, layanan bercerita, layanan keliling (mobil keliling), dan layanan bimbingan pemustaka.

c) Kerjasama

Untuk mengoptimalkan layanan, perpustakaan mengembangkan kerjasama dengan sesama perpustakaan maupun instansi teknis di lingkungan instansi.

d) Keanggotaan sebagai persentase penduduk

Jumlah anggota perpustakaan sekurang-kurangnya 10% dari jumlah penduduk.

e) Kunjungan per kapita per tahun

Jumlah kunjungan fisik per kapita per tahun sekurang-kurangnya 0,55 (Jumlah kunjungan pertahun atau jumlah penduduk).

f) Pinjaman per eksemplar (*turnover stock*)

Frekuensi peminjaman koleksi sekurang-kurangnya 0,125 per eksemplar per tahun (jumlah transaksi pinjaman dibagi dengan jumlah seluruh koleksi perpustakaan).

g) Sirkulasi (pinjaman) per kapita

Jumlah transaksi sirkulasi (peminjaman) koleksi sekurang-

kurangnya 0, 25 per kapita per tahun.

h) Kepuasan pemustaka

Tingkat kepuasan pemustaka sekurang-kurangnya 40% menyatakan atau menilai bahwa layanan perpustakaan adalah sangat memuaskan atau memuaskan. Survei dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 tahun. Kategori penilaian adalah: sangat memuaskan, memuaskan, cukup memuaskan, kurang memuaskan, tidak memuaskan.

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.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari dokumentasi dan wawancara dengan subyek penelitian penyelenggaraan dan perencanaan program layanan dan

kegiatan dapat dikatakan sudah baik dan sudah sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan tahun 2011 Bidang Perpustakaan Umum Kabupaten atau Kota serta UU RI No. 43 Pasal 14 tahun 2007 tentang perpustakaan.

Jam layanan yang di selenggarakan di Kantor Arpusda Kota Yogyakarta pada hari Senin dimulai Pk. 16. 00 – Pk. 20.00 (4 jam), hari Selasa hingga hari Kamis Pk 08.00- Pk. 20.00 (12 jam). Berdasarkan data tersebut jam layanan Kantor Arpusda Kota Yogyakarta melampaui aturan SNP yaitu lebih dari 8 jam.

Jenis layanan yang diselenggarakan Kantor Arpusda Kota Yogyakarta adalah layanan sirkulasi, kartu anggota, *Blind Corner*, loker, refrensi, koleksi anak, *wifi*, TAMARA, koleksi digital, fotokopi. (Sumber: Standar Pelayanan Publik 2014). Beragamnya layanan yang diselenggarakan telah sesuai dengan aturan SNP, tidak hanya sekedar sesuai, namun Kantor Arpusda Kota Yogyakarta juga menambah jenis layanan lain layanan *fotocopy* layanan *wifi*, dan dipisahkannya koleksi anak menjadi layanan tersendiri.

Adanya kerjasama dengan Perpustakaan yang disebut dengan FORKOM, kemudian dengan universitas, kurang lebih dengan UIN dan UNY, serta penerbit buku. Keanggotaan sementara pada tahun 2014 yang mencapai 28.094 pemustaka yang terdaftar. Kunjungan yang berjumlah 126.554 pemustaka pada tahun 2013. Sementara pada tahun 2014 belum

Pengelolaan Layanan Pada (Cinta Elastria) 9 terjumlahkan. Pinjaman per eksemplar yang berada di atas 20% namun mengalami penurunan pada tahun 2011-2013 hal ini dikarenakan seiring berkembangnya layanan baru yaitu layanan *WIFI* yang diluncurkan pada tahun 2010.

Adanya survei kepuasan pemustaka berbentuk form, dan dengan jajak pendapat yang diselenggarakan di website perpus.kotajoga.go.id. Menggunakan layanan berbasis IT yaitu layanan OPAC serta peningkatan layanan *Digital Library*. Jumlah SDM yang mencukupi yaitu dengan 19 pustakawan tenaga teknis, 7 pustakawan tenaga PNS. Kantor Arpusda juga mengadakan pelatihan untuk para pustakawannya melalui *Service Excellent*, Bimbingan Teknologi, pelatihan pustakawan melalui BPAD DIY dan PERPUSNAS RI.

b. Prosedur Pengelolaan Layanan Perpustakaan

Berdasarkan hasil penelitian wawancara dengan subyek penelitian tentang prosedur pengelolaan layanan perpustakaan dapat disimpulkan bahwa sebuah program layanan terwujud berawal dari hasil survei kebutuhan pemustaka. Hasil survei ini kemudian menjadi bahan masukan untuk merumuskan program layanan untuk dibuat bersama-sama dengan seluruh pustakawan kemudian setelah perencanaan awal selesai, atas nama Kantor Arpusda Kota Yogyakarta mengirimkan perwakilan untuk melewati beberapa *stakeholder* pemerintahan yaitu Pemerintah Kota, DPRD, maka apabila program layanan baru tersebut disetujui maka

dimulailah untuk menyusun anggaran agar program layanan tersebut terwujud.

Untuk pengelolaan layanan secara khusus berdasarkan hasil wawancara dengan subyek penelitian tidak ada pengelolaan di unit layanan secara garis besar mengikuti pengelolaan perpustakaan pada umumnya, tidak seperti unit pengembangan perpustakaan atau unit pengadaan bahan pustaka yang memiliki SOP.

c. Jenis Layanan

Berdasarkan Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum tahun 1999, Perpustakaan Umum kota/kabupaten wajib menyelenggarakan jenis layanan sekurang-kurangnya meliputi:

1) Layanan Sirkulasi

- a) Kegiatannya berupa pemesanan, peminjaman, dan pengembalian bahan pustaka
- b) Bahan pustaka meliputi buku-buku, majalah, dan kaset
- c) Lama peminjaman dan jumlah bahan pustaka yang dipinjam harus dibatasi
- d) Pengembalian harus tepat waktu dan bila terlambat harus diberi sanksi

2) Layanan rujukan

3) Penelusuran Literatur

4) Membimbing membaca dan membimbing pemakai perpustakaan

5) Membina Kelompok Pembaca

6) Informasi terbaru atau Kilat

Berupa pembagian majalah yang berisi informasi terbaru agar pengguna selalu dapat mengetahui informasi ilmiah atau pengetahuan yang baru dan tersedia di perpustakaan.

7) Informasi Terseleksi

Suatu publikasi yang berisi daftar isi dari majalah atau buku terutama yang baru diterima.

8) Analisis Kepustakaan atau resensi bahan pustaka

9) Bercerita kepada anak-anak

10) Layanan Perpustakaan Keliling

Landasan hukum yang menjadi rujukan perencanaan sebuah program layanan, maka apabila melihat perbandingan layanan yang dirujuk dari Standar Nasional Perpustakaan tahun 2011 dan Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum tahun 1999 maka Seksi Pengelolaan Perpustakaan yang berada di bawah naungan Kantor Arpusda Kota Yogyakarta telah menyelenggarakan ragam layanan sesuai landasan hukum yang dipakai. Ragam layanan Kantor Arpusda Kota Yogyakarta adalah layanan sirkulasi, kartu anggota, *Blind Corner*, loker, refrensi, koleksi anak, *wifi*, TAMARA, koleksi digital, fotokopi. (Sumber: Standar Pelayanan Publik 2014).

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang diperoleh peneliti dari pustakawan Kantor Arpusda Kota Yogyakarta bahwa siklus layanan sirkulasi masih berada di urutan atas, dengan persentase statistik peminjaman total 171.713 pemustaka yang meminjam dari

tahun 2009 hingga pertengahan tahun 2014, sementara statistik pengembalian tahun 2009-2012 tidak dapat diperoleh peneliti, presentase berikutnya disusul dengan layanan *hotspot* atau *wifi*. Namun yang menarik untuk dicermati, penambahan layanan *wifi* ini menambah data kunjungan per kapita masyarakat ke Perpustakaan Kota Yogyakarta namun sedikit membuat layanan sirkulasi mengalami penurunan yaitu pada tahun 2011 hingga tahun 2013 sekitar 0,1 %, sementara layanan *wifi* mengalami kenaikan pengguna yang cukup drastis. Melihat data statistik yang didapat, pertumbuhan pengguna *wifi* mencapai 10.000 pemustaka lebih setiap tahunnya, namun yang paling signifikan pada tahun 2013-2014, apabila tahun 2013 mendapatkan perolehan 34.784 pengguna, maka pada tahun 2014 terjadi lonjakan pengguna layanan *wifi* dikarenakan data tahun 2014 yang baru menginjak bulan Agustus sudah berjumlah 40.555 pengguna. Layanan *wifi* dapat melebihi jumlah keanggotaan Kantor Arpusda sendiri, dikarenakan layanan ini bebas bagi pemustaka yang terdaftar sebagai anggota maupun tidak.

Beberapa layanan lain seperti layanan koleksi anak, layanan referensi tidak memiliki perhitungan khusus, karena layanan koleksi anak tergabung dalam statistik layanan sirkulasi yang tercatat di statistik peminjaman dan pengembalian, sementara layanan referensi adalah layanan baca di tempat. Secara keseluruhan layanan

Pengelolaan Layanan Pada (Cinta Elastria) 11 yang paling diminati pemustaka adalah layanan *wifi* atau *hotspot*, yang menurut perkembangannya berdasarkan statistik mengalami pertumbuhan 10.000 pengguna sendiri.

Layanan yang paling tidak diminati dari beberapa layanan yang tersedia adalah layanan *Blind Corner*, namun peneliti tidak mendapatkan data statistik dari layanan ini dikarenakan minimnya peminat, bahkan hampir tidak ada.

b. Karakteristik Layanan Perpustakaan Bagi Pemustaka

Menurut Rahayuningsih (2007: 86) yang menyatakan bahwa karakteristik layanan perpustakaan yang berkualitas dilihat dari:

1) Koleksi

a) Kuantitas berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.

b) Kualitas berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, kelengkapan, koleksi

2) Fasilitas, adalah segala hal yang memudahkan suatu kegiatan kelancaran tugas, seperti gedung, perlengkapan, (meja, kursi, rak dan sebagainya).

Karakteristik fasilitas yang baik adalah

i. Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya

ii. Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain.

3) Sumber Daya Manusia

- a) Kesopanan dan keramahan petugas 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) Profesionalisme petugas perpustakaan di bagian layanan pengguna

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, pendukung seperti komputer.

Berdasarkan hasil analisis peneliti, karakteristik layanan yang berkualitas dimulai dari koleksi, Kantor Arpusda Kota Yogyakarta masih bermasalah dalam hal ini, disebabkan kurangnya ruangan untuk men-*display* bahan pustaka yang semakin hari bervariasi, dan berdasarkan penuturan para pemustaka masih kurang lengkap, kemudian karakteristik berdasarkan fasilitas, Kantor Arpusda memiliki kelengkapan sesuai kebutuhan pemustaka yang datang, yaitu adanya *Hotspot Area*, loker tas, musholla, tempat parkir, area gazebo yang memiliki tempat duduk yang

banyak, adanya ruang pertemuan dan diskusi yang mencukupi di dalam gedung.

Karakteristik selanjutnya adalah Sumber Daya Manusia dan Layanan Perpustakaan dilihat dari ketepatan waktu layanan, layanan yang meminimalkan kesalahan, maka pustakawan Kantor Arpusda Kota Yogyakarta memiliki kriteria secara keseluruhan, pemustaka pun puas dengan kualitas yang dimiliki para pustakawan Kantor Arpusda Kota Yogyakarta.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan di Kantor Arpusda Kota Yogyakarta, pengelolaan layanan Kantor Arpusda Kota Yogyakarta telah sesuai fungsi pusat sumber belajar. Fungsi pertama adalah fungsi pelayanan media Kantor Arpusda Kota Yogyakarta sebagai Pusat Sumber Belajar adalah kegiatan sistem penggunaan media kelompok besar dan kecil, memiliki fasilitas untuk mendukung program belajar sendiri, pelayanan bahan pengajaran berupa layanan sirkulasi dan refrensi, layanan pemeliharaan dan pembelian bahan-bahan dan peralatan yang dilaksanakan oleh Unit Pengadaan Bahan Pustaka di Kantor Arpusda Kota Yogyakarta. Fungsi Kedua adalah fungsi administrasi adalah , supervisi personalia untuk media (berupa pelatihan BIMTEK bagi para pustakawan), pengembangan koleksi media untuk program pengajaran dengan disediakannya bahan pustaka tidak hanya

tercetak namun juga berupa DVD, dan *e-journal*, penyediaan pelayanan untuk pemeliharaan bahan, peralatan, dan fasilitas.

Saran

Saran peneliti untuk proses pengelolaan layanan di Kantor Arpusda Kota Yogyakarta adalah lebih selektif lagi dalam memilah bahan pustaka karena terkait dengan keterbatasan lahan. Ada baiknya jika penambahan buku-buku terbitan luar negeri juga ikut direncanakan dalam penganggaran tahun selanjutnya. Kelengkapan koleksi di perpustakaan akan memberikan kepuasan kepada pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Lexy J, Moleong. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Warsita. 2008. *Teknologi Pembelajaran: Landasan dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sutarno, NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto