

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN  
BADAN PERPUSTAKAAN DAERAH PROPINSI DIY  
DALAM MENINGKATKAN MINAT PENGUNJUNG**



Disusun oleh :

Nama : Syafa'atun

NIM : 20010520035

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN BADAN PERPUSTAKAAN  
DAERAH PROPINSI DIY DALAM MENINGKATKAN  
MINAT PENGUNJUNG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Oleh  
Syafa'atun  
2001 052 0035**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya dan atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila kemudian hari terbukti terdapat duplikasi, dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggungjawab dan

## MOTTO

⊗ *Apabila dalam musibah*

*“Datang dan mintalah pertolongan kepada Allah SWT dengan sabar dan sholat, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”*

*(Q.S Albaqarah : 153)*

⊗ *Sempurnakan niat dan ikhtiar, namun hasil siapkan menerima apapun yang terbaik menurut Allah SWT.*

*“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui”.*

*(Q.S Al- Baqarah : 216)*

⊗ *Jaga pikiranmu, mereka akan menjadi kata-katamu, jaga kata-katamu, mereka akan menjadi tindakanmu, jaga tindakanmu mereka akan menjadi kebiasaanmu, jaga kebiasaanmu mereka akan menjadi sifatmu “*

*(Promod Batra)*

## *HALAMAN PERSEMBAHAN*

- ⊗ Allah SWT atas segala Anugerah dan BerkahNya,*
- ⊗ Rasulallah SAW atas ajaran dan pencerahan yang dibawanya,*
- ⊗ Bapak dan Ibu tersayang yang telah membesarkan, mendidik, dan mengorbankan materi maupun non materi untuk hidup dan kebahagiaanku*
- ⊗ Teman sehatiku yang kelak akan berbagi hidup denganku,*
- ⊗ Almamaterku.*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Segala syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Dengan rendah hati penulis sajikan skripsi yang berjudul “STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN BADAN PERPUSTAKAAN DAERAH PROPINSI DIY DALAM MENINGKATKAN MINAT PENGUNJUNG” sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan program S-1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan penulis. Oleh karena itu dengan segala keterbukaan penulis akan menerima kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan karya tulis ini dimasa mendatang.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis telah mendapat bantuan berupa bimbingan dan pengarahan dari banyak pihak. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Khoirudin Bashori, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Bambang Eka C.W, S.IP., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMY.

4. Ibu Titin Purwaningsih, Msi., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan UMY sekaligus sebagai dosen penguji I.
5. Ibu Dra. Atik Septi W., S.IP., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi, terimakasih atas kesabarannya dalam membimbing dan memberi dukungan.
6. Bapak Drs. Ulung Pribadi., M.Si., selaku dosen pembimbing akademik.
7. Ibu Dian Eka R., S.IP., M.Si., selaku dosen penguji II
8. Segenap dosen dan karyawan di Jurusan Ilmu Pemerintahan UMY.
9. Segenap karyawan perpustakaan UMY.
10. Kepala Badan Perpustakaan Daerah Propinsi DIY beserta staf dan segenap karyawan.
11. Bapak dan Ibu tersayang beserta keluarga besar di Pekalongan.
12. Adik-adikku (Anis, Ana, Amir) belajar yang rajin.
13. Ekco (FT. Mesin '01) terimakasih atas kebersamaan, waktu, perhatian dan "kesabarannya dalam berkorban untukku," doa dan dukunganmu adalah semangatku"
14. Bapak dan Ibu serta dhek Dwi X-urang terimakasih atas doa, restu dan dukungannya.
15. Mas Abi, terimakasih atas doa, dukungan dan segala nasehat yang diberikan.
16. Teman-teman IP kelas A (Mba Wining, Titis, Aswin, Rino, Agung, dll) dan teman seangkatan IP 2001, teman-teman KKN (Winda, Ocy, Yeni, Tanto,

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Halaman Motto.....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Bagan.....	xiii
Sinopsis.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Kerangka Teori.....	6
1. Pelayanan Publik.....	7
2. Strategi Peningkatan Pelayanan.....	12
3. Perpustakaan Daerah.....	20
E. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	23
1. Jenis Penelitian.....	26
2. Jenis Data.....	26



3. Teknik Pengumpulan Data .....	27
4. Unit Analisis.....	28
5. Alasan Pemilihan Lokasi .....	28
6. Teknik Analisis Data .....	29
F. Metode Penelitian.....	26
<b>BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Sejarah Berdirinya Badan Perpustakaan Daerah Propinsi DIY ....	30
B. Tugas Pokok, Fungsi, dan Kebijakan Operasional .....	32
Badan Perpustakaan Daerah Propinsi DIY	
C. Pelayanan Badan Perpustakaan Daerah Propinsi DIY .....	33
D. Struktur Organisasi.....	42
E. SDM Badan Perpustakaan Daerah Propinsi DIY .....	44
<b>BAB III STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN.....</b>	<b>46</b>
A. Analisis SWOT.....	46
1. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran .....	46
2. Analisis Lingkungan Internal .....	48
3. Analisis Lingkungan Eksternal.....	54
B. Isu-isu Strategis .....	62
C. Strategi Peningkatan Pelayanan.....	63
1. Strategi Inti .....	63
2. Strategi Insentif .....	73
3. Strategi Akuntabilitas .....	80
4. Strategi Kontrol .....	81

5. Strategi Budaya.....	86
D. Hasil yang Diupayakan.....	91
BAB IV PENUTUP.....	93
A. Kesimpulan.....	93
R. Kesimpulan.....	93

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Anggota dan Pengunjung.....	3
Tabel 1.2 Koleksi dan Pinjaman .....	3
Tabel 1.3 Koleksi Menurut Golongan Tahun 2003.....	3
Tabel 2.1 Statistik Pemakai Jasa Layanan Triwulan I.....	36
Tabel 2.2 Statistik Pemakai Jasa Layanan Triwulan II .....	37
Tabel 2.3 Statistik Pemakai Jasa Layanan Triwulan III.....	37
Tabel 2.4 Penggolongan Bahan Pustaka Menurut DDC .....	38
Tabel 2.5 Jumlah Buku Menurut Golongan DDC.....	39
Tabel 2.6 Penggolongan Bahan Pustaka Menurut Jenis.....	39
Tabel 2.7 Jumlah PNS dengan Latar Belakang Pendidikan.....	44
Tabel 3.1 Rekapitulasi Jumlah PNS.....	50
Tabel 3.2 Pembelian dengan Dana Proyek.....	59
Tabel 3.3 Pembelian dengan ABT dan APBD .....	60
Tabel 3.4 Statistik ...	

## **DAFTAR BAGAN**

**Ragam 2.1. Prosedur Delapanan**

**40**

17. Teman kost 544B (mba Lulu, Mba Rina, Mba Uci, Mba Ira, Mba Am, Mba Oning, Dewi, Esti, Mba Dwi) dan Mba Nunung, Mba Ade, terimakasih atas hari-harinya.

18. Mas Naryo, Mas Wahyu, Uut, Mas Andi, Mas Estu, Mas Yusuf, Pi-Top, Eyank Kakung, terimakasih atas doa dan dukungan.

19. Atiek dan yang lainnya teman-teman di rumah, terimakasih sudah menjadi teman baikku.

20. Special buat Mba Ratih, terima kasih atas bantuan, doa dan dukungan.

Semoga orang-orang tersebut diatas dilimpahkan pahala oleh Allah SWT atas jasa baiknya dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca