

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Perkembangan zaman yang ditandai dengan globalisasi disegala bidang yang melanda hampir semua negara didunia termasuk Indonesia. Percepatan arus informasi dan teknologi yang terjadi menjelang proses perdagangan bebas menuntut kualitas sumber daya manusia yang benar-benar handal. Apalagi dengan adanya kebijakan otonomi daerah yang memaksa sumber daya manusia didaerah untuk lebih kreatif dan inovatif sehingga dapat bersaing secara kompetitif dengan daerah lain.

Kemajuan disegala bidang yang membawa perubahan dari teknologi industri menuju teknologi informasi semakin mempersempit dunia dan mengaburkan batas-batas wilayah negara. Seiring dengan kemajuan ini, sistem informasi manajemen berkembang pesat di berbagai negara, termasuk Indonesia. Semua organisasi baik swasta maupun pemerintah memfasilitasi diri dengan sistem ini. Bahkan, di daerah-daerah organisasi dan instansi pemerintah juga mulai mengembangkan Sistem Informasi Manajemen (SIM).

SIM dapat memperluas akses organisasi dan sistem informasi manajemen yang bersifat rutin dan formal dapat mengidentifikasi lingkungan eksternal organisasi. Sehingga organisasi dapat secara reguler memeriksa lingkungannya.

Mengingat pentingnya informasi dan pengetahuan sebagai kebutuhan masyarakat pemerintah memberikan sarana dan prasarana untuk memperluas

akses informasi bagi masyarakat. Salah satunya dengan dibentuknya Badan Perpustakaan Daerah sebagai organisasi publik yang memberikan pelayanan jasa perpustakaan. Sebagai organisasi pemerintah organisasi ini bersifat non-profit.

Namun pada kenyataannya yang terjadi di masyarakat minat terhadap perpustakaan sangat rendah. Sebagian besar masyarakat tidak menggunakan fasilitas yang diberikan pemerintah ini. Bahkan pemerintah menggalakkan budaya "Gemar membaca" untuk memotivasi masyarakat. Hal ini sangat diperhatikan sebagai salah satu langkah untuk mengupayakan peningkatan kualitas sumber daya manusia Indonesia. Buku sebagai salah satu sumber ilmu, pengetahuan, dan informasi sangat penting bagi masyarakat, selain itu perpustakaan juga dilengkapi dengan fasilitas lain seperti layanan warung informasi teknologi (Warintek) dan layanan perpustakaan keliling bagi masyarakat yang tidak menjangkau perpustakaan.

Hal ini perlu mendapat perhatian dari pemerintah untuk kemudian mengambil langkah dan strategi yang tepat dalam mengupayakan peningkatan pelayanan perpustakaan untuk menarik minat masyarakat terhadap perpustakaan.

Perpustakaan merupakan sarana publik yang perlu dikembangkan sebagai sarana pendidikan formal dan lembaga pendidikan non-formal dalam sistem pendidikan nasional yang berkesinambungan seumur hidup guna menciptakan masyarakat dan bangsa yang biasa membaca, gemar belajar, bersikap ilmiah, kreatif, dan inovatif. Pengembangan perpustakaan ini meliputi semua jenis perpustakaan yaitu Perpustakaan Nasional, Perpustakaan Wilayah, Perpustakaan

Umum, Perpustakaan Keliling, Perpustakaan Sekolah, Perpustakaan Perguruan Tinggi dan Perpustakaan Khusus/Dinas.

Seperti yang terjadi di Badan Perpustakaan Daerah Propinsi DIY, dimana beberapa tahun terakhir terjadi kecenderungan penurunan minat masyarakat terhadap perpustakaan. Terhitung mula tahun 1997 – 2003 terjadi penurunan trend, hanya pada tahun 2000/2001 sempat terjadi kenaikan, peminjam dan penurunan pada tahun 2002 – 2002. Hal ini bisa terlihat pada tabel :<sup>1</sup>

**Tabel I.1 Jumlah Anggota dan Pengunjung**

| Tahun     | Anggota | Pengunjung | %      |
|-----------|---------|------------|--------|
| 1997/1998 | 10.956  | 128.118    | 8,56%  |
| 1998/1999 | 12.827  | 109.943    | 11,67% |
| 1999/2000 | 10.398  | 116.159    | 8,96%  |
| 2000/2001 | 7.064   | 110.746    | 6,37%  |
| 2001/2002 | 8.946   | 159.926    | 5,6%   |
| 2003      | 6.577   | 139.731    | 4,7%   |

**Tabel I.1 Koleksi dan Peminjaman**

| TAHUN     | KOLEKSI |         | PEMINJAM | %      |
|-----------|---------|---------|----------|--------|
|           | Judul   | Eks     |          |        |
| 1997/1998 | 93.665  | 174.345 | 100.536  | 57,66% |
| 1998/1999 | 100.734 | 192.723 | 84.994   | 44,09% |
| 1999/2000 | 103.157 | 242.052 | 76.312   | 37,78% |
| 2000/2001 | 108.537 | 523.967 | 86.614   | 35,78% |
| 2001/2002 | 112.372 | 253.967 | 78.946   | 31,09% |
| 2003      | 112.718 | 254.420 | 55.008   | 25,55% |

**Tabel I.3 Data Koleksi Menurut Golongan Tahun 2003**

|       | Gol fiksi | Gol non fiksi |
|-------|-----------|---------------|
| Judul | 5.246     | 95.297        |
| Eks   | 10.656    | 232.431       |

Penurunan yang terjadi pada trend terutama tahun 2003 adalah karena adanya beberapa faktor, baik faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor

internal yang meliputi : pelayanan, sarana dan prasarana, birokrat yang berada didalam organisasi, sedangkan faktor eksternal meliputi : masyarakat penerima jasa pelayanan, lingkungan sosial sekitar organisasi, stakeholders. Beberapa faktor tersebut mempengaruhi grafik trend pada setiap tahunnya.

Strategi yang efektif dan tindakan yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut diatas. Analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman organisasi. Sebagai bagian dari analisis SWOT dan sebagai bagian dari langkah pengembangan strategi digunakan Teknik Snow Card (Greenblat and Duke, 1981), yang merupakan suatu proses kelompok yang sangat sederhana namun efektif bagi pengembangan daftar kekuatan. Kelemahan, peluang dan ancaman. Dalam analisis SWOT, teknik ini digunakan empat kali untuk memfokus pada pertanyaan sebagai berikut :<sup>2</sup>

1. Peluang eksternal apakah yang kita miliki ?
2. Ancaman eksternal apakah yang kita hadapi?
3. Apa kekuatan internal terpenting kita?
4. Apa kelemahan internal terpenting kita?

Dari empat daftar pertanyaan tersebut untuk dibahas, diperbandingkan, diperhadapkan, baik untuk menentukan tindakan yang harus dilakukan segera maupun untuk mempersiapkan isu strategis pada langkah selanjutnya.

Pada kasus di Badan Perpustakaan Propinsi DIY, teknik SWOT diatas digunakan untuk menentukan tindakan yang harus dilakukan dan mempersiapkan isu strategis pada langkah untuk mengupayakan peningkatan pelayanan, demi

---

<sup>2</sup> Ibid, hal. 100

tercapainya sebuah hasil dimana meningkatnya kembali minat masyarakat terhadap perpustakaan.

Peningkatan ini diupayakan dalam rangka mendukung visi Pembangunan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai Pusat Pendidikan, Budaya dan Daerah Tujuan Wisata Terkemuka. Badan Perpustakaan Daerah berusaha mengembangkan diri dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik fisik maupun non fisik. Secara non fisik melengkapi sarana dan prasarana terutama yang berbasis teknologi/elektronika, secara dimaksudkan untuk mengembangkan budaya gemar belajar bagi masyarakat untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia masyarakat Yogyakarta pada khususnya, dan masyarakat Indonesia pada umumnya.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana Analisis SWOT dari Badan Perpustakaan Daerah Propinsi DIY?
2. Isu-isu strategis apa yang dapat diidentifikasi?
3. Bagaimana strategi yang diupayakan Badan Perpustakaan Daerah Propinsi DIY dalam meningkatkan jumlah pengunjung?

## **C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

1. Tujuan Penelitian
  - Mengetahui strategi yang diupayakan Badan Perpustakaan DIY dalam meningkatkan jumlah pengunjung.

Menganalisis dan memahami strategi yang diupayakan Badan Perpustakaan DIY dalam meningkatkan jumlah pengunjung.

## 2. Manfaat/Kontribusi Penelitian

- Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Memberikan wacana bagi Badan Perpustakaan Daerah Propinsi DIY, dan masyarakat bahwa pentingnya strategi yang cermat dan tepat dalam meningkatkan pelayanan umum di perpustakaan DIY untuk meningkatkan kepedulian semua pihak terhadap pendidikan, mengingat perpustakaan sebagai salah satu fasilitas pendidikan masyarakat.

- Bagi Pengembangan Ekonomi, Sosial dan Budaya Masyarakat.

Peningkatan terhadap kepedulian pentingnya perpustakaan sebagai sarana pendidikan dan sumber pengetahuan serta informasi kemudian akan diikuti dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Karena kemajuan bidang ekonomi, sosial dan budaya dalam masyarakat yang sejahtera haruslah didukung oleh kualitas SDM yang baik.

- Bagi organisasi

Memberikan masukan mengenai strategi yang mungkin dilakukan setelah menganalisis faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi.

## D. KERANGKA DASAR TEORI

Kerangka dasar teori yang digunakan di dalam melakukan penelitian sehingga kegiatan ini menjadi jelas sistematis dan ilmiah.

Teori adalah konsep yang saling berhubungan menurut aturan logis menjadi suatu bentuk pernyataan tertentu sehingga bisa menjelaskan fenomena tersebut secara

ilmiah.<sup>3</sup> Teori adalah bentuk penjelasan paling umum yang memberi kita mengapa sesuatu terjadi dan kapan sesuatu dapat diharapkan akan terjadi. Jadi selain dipakai untuk ekspalanasi, teori juga menjadi dasar untuk prediksi.

Masri Singarimbun dan Sofian Effendi dalam bukunya “Metode Penelitian Survei.”<sup>4</sup>

Teori adalah serangkaian asumsi, konsep, kontak, definisi, dan proprsi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep.

### 1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang diberikan dan dikelola oleh kewenangan negara yaitu pelayanan yang sebagian besar didanai oleh *income* pemerintah dan dikontrol secara langsung maupun tidak langsung oleh politisi yang dipilih dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Moenir yang disebut sebagai pelayanan publik adalah:

“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.”<sup>5</sup>

Sedangkan menurut MENPAN, pelayanan publik adalah :

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik

<sup>3</sup> Gleen E. Smeelbeker dalam Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, PT Remaja Rosada Bandung, 1991, hlm 61.

<sup>4</sup> Masri Singarimbun dan Sofian Effendi. *Metode Penelitian Survei*, LPT3ESD, Jakarta, 1986, hlm 37.

<sup>5</sup> W. A. S. Moenir. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Remaja Rosada, 1995, hlm 100.

dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”<sup>6</sup>

Pelayanan umum timbul karena adanya kepentingan dalam masyarakat, pelayanan dalam proses itu adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan yang seharusnya. Suatu kenyataan bahwa masalah pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Sehingga tidak mengherankan apabila masalah pelayanan mendapat perhatian besar oleh pemerintah Kabupaten Sleman dalam melaksanakan otonomi daerah. Pelayanan sosial menjadi penting karena senantiasa berhubungan dengan orang banyak.

Pelayanan publik adalah suatu pelayanan kebutuhan yang dilakukan antara individu dengan para ahli pelayanan. Pelayanan publik mempunyai elemen-elemen yaitu konsumen (*service customer*), produsen (*service produsen*) dan pengatur pelayanan (*service arranger*)<sup>7</sup>

Dalam pelaksanaan pelayanan publik terdapat hubungan terus-menerus yang saling menguntungkan. Konsumen secara langsung menerima pelayanan dari produsen. Produsen dalam hal ini adalah instansi pusat atau pemerintah daerah atau lembaga swasta, dan pengatur pelayanan adalah lembaga yang mengatur antar penyedia pelayanan (produsen) dan pihak yang menerima pelayanan (konsumen). Lembaga ini dapat berasal dari lembaga pemerintah ataupun lembaga swadaya masyarakat.

---

<sup>6</sup> Keputusan MENPAN, *Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*, Kantor MENPAN, Jakarta, 1993, hal 4-5.

<sup>7</sup> E. E. Soesilo, *Alternatif Struktur Model Pelayanan Umum*, S. 1, 1996, 1, 100

Ciri-ciri pelayanan publik menurut Clive Holthan :<sup>8</sup>

- a. Tidak memilih konsumen
- b. Peranannya dibatasi oleh Peraturan Perundang-undangan
- c. Politik menginstitusikan konflik
- d. Pertanggungjawaban yang kompleks
- e. Sangat sering diteliti
- f. Semua tindakan harus mendapat justifikasi
- g. Tujuan dan output sulit diukur atau ditentukan

Di dalam Keputusan Menteri Negara Pendayaaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum telah dijelaskan tentang pengertian pelayanan publik. Dalam hal ini pelaku layanan yang utama sbega salah satu fungsi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan administrasi pemerintah dilaksnaakan oleh aparatur pemerintah yang dulunya di bawah organsiasi Kopri. Sejalan dengan sistem administrasi pemerintah yang memberikan kekuasaan ada badan-badan hukum lain ikut menyelenggarakan sebagian tugas pemerintah di bidang ekonomi, sosial dan budaya, maka aparat pemerintah sebagai karyawan dan pegawai dari badan-badan hukum (pegawai atau karyawan BUMN, perusahaan swasta dan pemerintah daerah) tersebut juga menjadi pelaku dalam tugas layanan umum.

Sebagai badan hukum, karyawan atau pegawai dalam menjalankan fungsi layanan umum perlu dilandasi oleh kesadaran akan tugas, tanggung jawab dan timbang rasa yang tinggi, agar dapat terlaksana dengan baik. Dalam hal ini

pegawai atau aparat di pemerintah perlu menyadari kedudukannya dalam sistem administrasi pemerintah selaku abdi negara dan abdi masyarakat.

Layanan terhadap masyarakat atau layanan umum mempunyai beberapa bentuk sebagai berikut:

- a. Layanan dengan lisan yaitu layanan yang biasa dilakukan oleh petugas-petugas atau pegawai di bidang humas, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- b. Layanan melalui tulisan yaitu layanan yang digunakan oleh masyarakat atau instansi guna memberikan keterangan atau informasi kepada semua pihak yang merasa berkepentingan atau berhubungan dengan layanan tersebut dengan melalui beberapa tulisan, baik melalui pengumuman, pemberitahuan atau undangan.

Pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan masyarakat. Sehingga penyelenggaraannya perlu ditingkatkan secara terus-menerus sesuai dengan sasaran pembangunan.

Dalam keputusan MENPAN No. 81/1993 ditetapkan 8 sendi pelayanan yang harus dilaksanakan oleh instansi atau lembaga dan suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum. Kedelapan sendi tersebut adalah:<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Keputusan MENPAN Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum Kepada Masyarakat

- Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum
  - Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Keadilan yang merata yaitu pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi merata dan diperlakukan secara adil.
- h. Ketetapan waktu artinya pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

## 2. Strategi Peningkatan Pelayanan Publik

### 2.1 Strategi

Dalam kamus Besar Indonesia pengertian strategi dijelaskan dalam halaman 859 – 860 1. Siasat, perang 2. Ilmu siasat 3. Rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.<sup>10</sup> Konsep strategi menurut Bryson strategi merupakan suatu pola tujuan, kebijakan program, kegiatan putusan, maupun pengalokasian sumber daya yang menentukan organisasi itu, apa yang dikerjakannya dan apa mengapa ia melakukan itu.<sup>11</sup>

Dengan demikian strategi merupakan pengembangan dari misi organisasi itu dengan lingkungannya; sehingga organisasi merupakan otlain respon organisasi terhadap tantangan mendasar yang dihadapi.

Lebih lanjut strategi adalah suatu rencana untuk mencapai tujuan tertentu yang disusun sedemikian rupa oleh suatu organisasi sesuatu dengan misi yang hendak diraihinya sekaligus untuk melaksanakan manfaat atau tugas-tugas yang diembannya dengan mempertimbangkan pengaruh faktor-faktor lingkungan eksternal maupun internal.

<sup>10</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, hlm 859-860

<sup>11</sup> John M. Bryson, *Perencanaan Strategi Bagi Organisasi Sosial, Berkeadilan, dan Berkeadilan*

Sebagai suatu rencana, maka strategi tidak dengan sendirinya akan mampu meraih apa yang diharapkan begitu selesai disusun. Faktor implementasi dari suatu strategi, tidak akan berhasil apabila buruk dalam implementasinya. Sebaliknya apabila biasa-biasa saja suatu strategi disusun, namun bagus dalam melaksanakannya niscaya akan membuat berhasil rencana tersebut.

Hal ini diilustrasikan oleh Bryson sebagai berikut :

*General strategy will fail speice stop to implement them are absent burther are prone to failure if is no consistency between what on organization say, what is say for, and what is does.*

Apabila bukan merupakan pedoman kaku (rigil) bagi implementasi karena penyusunan strategi adalah sebagai jembatan organisasi dengan lingkungan sehingga dapat dimungkinkan adanya suatu fleksibilitas yang adaptif namun relevan.

Dengan defenisi strategi tersebut di atas, maka pada dasarnya setiap organisasi memiliki strategi, karena tentu saja untuk mewujudkan tujuan-tujuan organisasi harus punya rencana kegiatan. Strategi organisasi tampak pada pola-pola tujuannya, kebijakannya, program-programnya, kegiatan penelitian dan pengalokasikan sumber dayanya.

Dalam suatu organisasi, strategi yang dipandang bagus dan sesuai serta nyata dapat memberikan kontribusi kemajuan pada organisasi, perlu untuk dimusker kembali dengan meloud apa hubungan antara internal dan

Suatu strategi yang efektif harus, memiliki beberapa kriteria seperti dikatakan Bryson.<sup>12</sup>

1. Strategi secara teknis harus dapat dijalankan.
2. Strategi secara politis dapat diterima oleh para key stake holders.
3. Strategi seyogyanya bersifat etis, moral, legal, dan merupakan keinginan organisasi untuk menjadi lebih baik.
4. Strategi harus sesuai dengan isu strategi yang hendak dipecahkan.

Seperti dikemukakan sebelumnya, bahwa strategi bagi suatu organisasi merupakan alat untuk meraih tujuan. Sementara itu dalam konsep strategi organisasi terdiri dari sub-sub sistem yang lebih kecil, masing-masing mempunyai tujuan khusus, sehingga terdapat tingkatan-tingkatn tujuan yaitu : menyeluruh organisasi dan tujuan incremental sub-sub sistem, yang tentunya masing-masing memerlukan strategi pencapaiannya.

Sifat dan hakikat strategi adalah :<sup>13</sup>

1. Tujuan dan Sasaran
  - a. Tujuan adalah yang hendak dicapai dimasa datang secara umum dan relatif tanpa batas waktu.
  - b. Sasaran adalah kegiatan untuk mencapai tujuan, yang sudah lebih terikat pada faktor waktu dan dapat diukur, dijumlahkan dan dihitung.

## 2. Lingkungan

<sup>12</sup> John. M. Bryson, *Ibid*, hlm 132.

<sup>13</sup> Smita, *Disiplin Ilmu*, 2001, Elang, Bandung, PT. Graha Widia, Jakarta, 1987, hal

Sebagaimana manusia sendiri, organisasi juga dikendalikan manusia, tetap berinteraksi dengan lingkungan dan tidak mungkin hidup secara terisolasi. Bilaman sasaran organisasi dapat mengatur lingkungannya, sebaliknya lingkungan mampu mengubah sasaran.

### 3. Kapasitas Intern

Faktor ini meliputi struktur dan luasnya organisasi, sumber daya, program dan kegiatan kepemimpinan dan lain-lain. Suatu organisasi dapat menentukan bagaimana cara berkompetisi dalam lingkungan ekstern.

### 4. Komunikasi

Strategi dapat berhasil jika komunikasi dilakukan dengan baik. Kesempatan atau peluang dalam lingkungan eksternal hanya bermanfaat bagi organisasi bilaman hal itu berhasil dikomunikasikan secara efektif.

Dari kriteria dan sifat strategi tersebut diatas, maka strategi dalam penelitian ini merupakan rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus—strategi peningkatan pelayanan Badan Perpustakaan daerah Propinsi DIY dalam meningkatkan jumlah pengunjung, anggota, dan antusiasme masyarakat terhadap perpustakaan daerah.

## 2.2 Analisis SWOT

Penilaian sistematis terhadap kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman— yang dikenal sebagai analisis SWOT— adalah kekuatan utama model Harvard

model yang dikembangkan di *Harvard Business School* sejak 1920-an.<sup>14</sup>

Model ini merupakan inspirasi terpenting dibalik kebanyakan model mutakhir yang dikutip secara luas dalam perencanaan strategis sektor publik dan nirlaba.

Unsur SWOT dapat diterapkan disektor publik dan nirlaba dalam organisasi, fungsi, dan komunitas, meskipun dalam kasus komunitas perbedaan antara internal dan eksternal mungkin merupakan hal yang problematis. Dengan menganalisis kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weakness*) internal perusahaan dan menggali ancaman (*threats*) dan peluang (*opportunities*) eksternal dalam lingkungan dan kewajiban sosial perusahaan, maka dapat dilihat dari strategi yang terbaik.

#### a. Lingkungan Internal

Lingkungan internal adalah lingkungan yang berada didalam organisasi penilaian terhadap lingkungan internal organisasi digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan organisasi tersebut. Ada 3 (tiga) kategori utama yang harus dinilai, dan merupakan unsur pokok dalam model sistem sederhana yaitu :<sup>15</sup>

1. Sumber daya (input)
2. Strategi sekarang (proses)
3. Kinerja (output)

Kategori tersebut, juga merupakan kategori pokok yang harusnya menjadi dasar pembangunan sistem informasi manajemen (MIS) yang

efektif (Wetherbe, 1984). Organisasi dengan sistem MIS yang efektif berada dalam proses yang lebih baik untuk menilai kekuatan dan kelemahannya dibanding organisasi tanpa sistem tersebut.

#### b. Lingkungan Eksternal

Lingkungan eksternal adalah lingkungan yang berada diluar organisasi yang berpengaruh terhadap organisasi. Untuk itu penilaian lingkungan eksternal sangat diperlukan, yang mana penilaian tersebut bertujuan untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman yang dihadapi. Tiga kategori penting yang mungkin dipantau adalah kekuatan dan kecenderungan klien, pelanggan, pembayar, serta pesaing dan kolaborator yang aktual dan potensial.

Kekuatan dan kecenderungan biasanya dipecah menjadi 4 (empat) kategori : Politik, ekonomi, sosial dan teknologi (PESTs). Isu dan kecenderungan terbaru yang mempengaruhi organisasi sektor publik dan nirlaba menurut survei Pflaum dan Delmont (1987) diidentifikasi dalam 6 (enam) kategori :<sup>16</sup>

1. Isu dan kecenderungan yang berkaitan dengan pajak.
2. Perubahan nilai sosial dan politik
3. Kecenderungan komputasi, komunikasi, dan sistem informasi.
4. Persepsi dalam hubungan dengan pemerintah.

## 6. Isu-isu lainnya.

Sebagai tambahan bagi PESTs, organisasi bisa memantau kelompok stakeholder penting, khususnya yang benar-benar berpotensi menjadi klien, pelanggan, dan pembayar, pesaing dan kolaborator. Biasanya anggota dewan pengurus organisasi, khususnya mereka yang dipilih, lebih baik mengidentifikasi ancaman dan peluang ketimbang pegawainya. Hal ini merupakan refleksi dari peran-peran yang berbeda, tidak seperti sebagian karyawan badan pengurus biasanya bertanggungjawab menghubungkan organisasi dilingkungan luarnya.

### 2.3 Strategi Peningkatan Pelayanan yang Diupayakan

Dalam Manajemen Pelayanan Publik dikembangkan lima (5) strategi peningkatan pelayanan umum, yaitu sebagai berikut :<sup>17</sup>

#### a. Strategi inti yang terkait dengan tujuan

Dalam strategi ini, kinerja pelayanan yang baik akan dapat diwujudkan apabila organisasi penyelenggara pelayanan memiliki tujuan dan peran yang jelas. Dalam bahasa yang lebih populer. Organisasi tersebut harus memiliki visi dan misi. Beberapa kiat yang dapat digunakan untuk menjaga kejelasan visi dan misi adalah :

- Kejelasan tujuan (visi dan misi jelas dan aktivitas utama tidak mendua)
- Kejelasan peran (memisahkan antara fungsi *steering* dan *rowing*)
- Kejelasan arah

Keberlangsungan dapat dilakukan bila hasil-hasil dari strategi terdahulu telah menjelma menjadi budaya organisasi.

Untuk itu perlu dilakukan :

- Perubahan kebiasaan
- Menyentuh perasaan dengan mengembangkan permufakatan (*Touching hearts*).
- Mengubah pemikiran dengan mengembangkan model mental baru (*Winning mind*).

Dari teori strategi peningkatan pelayanan dan faktor-faktor pendukung tersebut diatas dan setelah melakukan analisis SWOT maka strategi yang mungkin dilakukan adalah :

- Meningkatkan kinerja pelayanan sesuai dengan tujuan, peran, dan arah yang telah ditentukan oleh organisasi secara profesional dan bertanggung jawab kepada konsumen pengunjung perpustakaan dan masyarakat pada umumnya.
- Peningkatan pelayanan yang harus didukung oleh peningkatan berbagai aspek seperti, sumber daya manusia, sumber keuangan, sarana prasarana yang memadai baik bagi petugas pelayanan maupun konsumen yang menerima jasa pelayanan, dan fasilitas pelayanan sesuai kebutuhan penggunaan jasa (pengunjung perpustakaan)

### 3. Perpustakaan Daerah

Pada umumnya mengenai pengertian yang sesungguhnya tentang perpustakaan, ada yang memberikan pengertian dari segi gedung dan ada pula

yang menyatakan dalam pengertian itu dari segi koleksi, ataupun keduanya. Seperti pernyataan yang terdapat dalam buku-buku berikut :

- The Random House Dictionary of the English Language, College Edition, Impresum : New York, Random House, 1968 pada hal 722.

“ Library : a place, as a room or building, containing book and other material for reading, study or reference”

(Perpustakaan : suatu tempat berupa sebuah ruangan atau gedung, yang berisi buu-buku dan bahan lain untuk pembacaan, studi atau referensi)

- Ensiklopedia Britannica, terbitan tahun 1968 pada hal 1031

“ A Library is a collection of written, printed or other graphic material (including fim, slides, phonograph record and tapes) organized for use”

(perpustakaan adalah suatu himpunan bahan-bahan tertulis, tercetak, ataupun grafik lainnya ( termasuk film, slide, rekaman-rékaman ponograf, dan tape-tape) yang diatur untuk digunakan).

Dari keterangan diatas kiranya dapat disimpulkan pengertian yang benar-benar tentang perpustakaan.

“ Perpustakaan adalah koleksi yang terdiri dari bahan-bahan tertulis, tercetak ataupun grafis lainnya seperti film, slide, piringan hitam, tape, dalam ruangan atau gedung yang diatur dan diorganisasikan dengan sistem tertentu agar dapat digunakan utnuk keperluan studi, penelitian, pembacaan, dan sebagainya.”<sup>18</sup>

#### Macam-macam perpustakaan

1. Perpustakaan nasional
2. Perpustakaan wilayah

<sup>18</sup> Dan D. Suroso, "Perpustakaan Universitas Jan Taha Kartana, Bandung, Kejuruan Kesehatan Masyarakat"

3. Perpustakaan kota
4. Perpustakaan perguruan tinggi
5. Perpustakaan sekolah
6. Perpustakaan perusahaan/industri
7. Perpustakaan pribadi
8. Perpustakaan penelitian

Perpustakaan wilayah sebagai salah satu macam perpustakaan, yang berkedudukan di wilayah ibukota propinsi. Perpustakaan wilayah ini merupakan unit pelaksana teknis dari Pusat Pembinaan Perpustakaan. Untuk membantu kelancaran usaha pembinaan perpustakaan-perpustakaan di daerah, Pusat Pembinaan Perpustakaan melimpahkan wewenangnya kepada Perpustakaan wilayah.<sup>19</sup> Perpustakaan tersebut dikelola oleh organisasi lembaga teknis daerah yang dikelola oleh Badan Perpustakaan Daerah Propinsi.

Pembentukan Badan Perpustakaan daerah Propinsi ini berdasarkan : PERATURAN DAERAH PROPINSI DIY No. 2 Tahun 2004, tentang pembentukan dan organisasi lembaga teknis daerah dilingkungan pemerintah propinsi DIY. Pada Bab VI tentang Badan Perpustakaan daerah menurut pasal 15 (1).

“Badan Perpustakaan daerah adalah unsur pelaksana pemerintah daerah dibidang pengelolaan perpustakaan.”

Badan perpustakaan daerah mempunyai fungsi pengelolaan dan

---

<sup>19</sup> Drs. Muljani A. Nurhadi. M. Ed, *Sejarah Perpustakaan dan Perkembangannya di Indonesia*, Andi Offset Yogyakarta, 1992, hal 117

1. The first part of the document is a list of names and addresses of the members of the committee.

2. The second part is a list of the names of the members of the committee.

3. The third part is a list of the names of the members of the committee.

4. The fourth part is a list of the names of the members of the committee.

5. The fifth part is a list of the names of the members of the committee.

6. The sixth part is a list of the names of the members of the committee.

7. The seventh part is a list of the names of the members of the committee.

8. The eighth part is a list of the names of the members of the committee.

9. The ninth part is a list of the names of the members of the committee.

10. The tenth part is a list of the names of the members of the committee.

11. The eleventh part is a list of the names of the members of the committee.

12. The twelfth part is a list of the names of the members of the committee.

13. The thirteenth part is a list of the names of the members of the committee.

14. The fourteenth part is a list of the names of the members of the committee.

15. The fifteenth part is a list of the names of the members of the committee.

16. The sixteenth part is a list of the names of the members of the committee.

17. The seventeenth part is a list of the names of the members of the committee.

18. The eighteenth part is a list of the names of the members of the committee.

19. The nineteenth part is a list of the names of the members of the committee.

20. The twentieth part is a list of the names of the members of the committee.

21. The twenty-first part is a list of the names of the members of the committee.

22. The twenty-second part is a list of the names of the members of the committee.

23. The twenty-third part is a list of the names of the members of the committee.

generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu yang sama (Effendi Sofian, 1960).

### **1.1 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan dan dikelola oleh pemerintah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

### **1.2 Strategi Peningkatan Pelayanan Publik**

Rencana untuk mencapai tujuan pelayanan yang disusun sedemikian rupa oleh suatu organisasi pelayanan publik dengan misi yang hendak diraihinya sekaligus untuk melaksanakan manfaat atau tugas-tugas yang diembannya dengan mempertimbangkan pengaruh faktor-faktor eksternal maupun internal.

### **1.3 Perpustakaan Daerah Propinsi**

b. Analisis Lingkungan Eksternal

- Politik
- Sosial
- Ekonomi
- Teknologi

**2.2. Strategi Yang Diupayakan**

a. Strategi yang terkait dengan tujuan

- Visi dan misi yang jelas dalam aktivitas penyelenggaraan pelayanan.
- Kejelasan peran sebagai organisasi pelayanan publik.

b. Strategi terkait dengan insentif

- Memenej perusahaan dengan baik.
- Memenej kinerja yang kompetitif.

c. Strategi terkait dengan akuntabilitas.

- Jaminan kualitas pelayanan pada konsumen.

d. Strategi terkait dengan kontrol.

- Pemberdayaan organisasi.
- Pemberdayaan karyawan.
- Pemberdayaan masyarakat.

e. Strategi budaya.

- Perubahan kebiasaan organisasi.

Pengembangan budaya organisasi yang baru

### **2.3. Hasil Yang Ingin Diupayakan**

Adanya peningkatan pelayanan baik kinerja petugas maupun fasilitas yang disediakan sesuai perkembangan kebutuhan masyarakat, dan kemudian akan dapat meningkatkan animo masyarakat terhadap perpustakaan. Sehingga masyarakat dapat memanfaatkan jasa pelayanan dari perpustakaan daerah secara maksimal dan organisasi ini dapat mewujudkan tujuan, visi dan misinya.

## **F. METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan untuk menjelaskan permasalahan penelitian adalah jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah usaha penelitian untuk menggambarkan secara sistematis dari situasi, problem, fenomena, pelayanan atau program, atau penyediaan informasi tentang kondisi kehidupan masyarakat.<sup>21</sup> Dimana dalam penelitian ini mencoba menjelaskan permasalahan dengan menggambarkan bagaimana strategi dari Badan Perpustakaan Daerah Propinsi DIY dalam meningkatkan animo masyarakat terhadap perpustakaan.

### **2. Jenis Data**

Dalam penelitian ini data yang dibutuhkan adalah data primer dan data sekunder.

---

<sup>21</sup> N. M. Zaki, *Metode Penelitian*, Yogyakarta, 1999, hal 6

- a. Data primer adalah data yang diperoleh penelitian dari sumbernya secara langsung, yaitu data tentang strategi yang sedang diupayakan dalam meningkatkan animo masyarakat terhadap perpustakaan.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari dokumen atau hasil penelitian terdahulu, yaitu data tentang kebijakan pelayanan yang telah dilaksanakan dan data jumlah pengunjung, anggota dan peminjam yang berupa angka.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Karena dalam penelitian ini data primer dan data sekunder, maka dalam melakukan pengumpulan data digunakan teknik interview, observasi, dan dokumentasi.

- a) Teknik interview digunakan untuk memperoleh data primer, berupa hasil wawancara dengan kepala bidang layanan beserta perangkat dan staf. Dimana dari wawancara yang dilakukan dapat diperoleh keterangan mengenai gambaran strategi yang sedang diupayakan dalam peningkatan minat masyarakat terhadap perpustakaan yang mulai menurun.
- b) Teknik observasi merupakan cara yang jelas, sistematis dan selektif untuk memperhatikan dan mendengarkan suatu interaksi atau fenomena dimana kejadian itu berada. Peneliti mencoba mengamati secara langsung, untuk mendapatkan informasi mengenai isu-isu strategis dari Badan Perpustakaan Daerah Propinsi DIY. Disamping itu, digunakan sumber data yang berasal dari surat kabar, artikel dan

hasil penelitian.

- c) Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh dokumen sebagai sumber data yang dapat digunakan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan. Dokumen yang digunakan adalah dokumen internal dan dokumen eksternal. Dokumen internal berupa instruksi, aturan, dan keputusan pimpinan yang digunakan dalam organisasi itu sendiri. Sedangkan dokumen eksternal berupa artikel, informasi yang bersumber dari media massa, dan hasil penelitian terdahulu.

#### **4. Unit Analisis Data**

Unit analisis dalam penelitian ini adalah kepala bidang layanan Badan Perpustakaan Daerah Propinsi DIY beserta Staf.

#### **5. Alasan Pemilihan Lokasi**

Badan perpustakaan Daerah Propinsi DIY sebagai lembaga teknis pemerintah propinsi yang melaksanakan pembinaan perpustakaan di propinsi DIY sangat mendukung pendidikan di Yogyakarta, akan tetapi pada beberapa tahun terakhir organisasi pelayanan publik ini tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat. Sehingga Badan Perpustakaan Propinsi DIY berusaha mengembangkan diri sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat, dalam rangka mendukung visi Pembangunan Daerah Propinsi DIY yang salah satunya adalah menjadikan DIY sebagai pusat pendidikan

## 6. Teknik Analisis Data

Tahap-tahap yang digunakan dalam analisis penelitian ini adalah dimulai dengan mengumpulkan data sekunder dan data primer untuk kemudian dianalisis secara kualitatif. Teknik analisis data secara kualitatif, yaitu usaha mengambil kesimpulan berdasarkan pemikiran logis atas berbagai data yang diperoleh. Namun penelitian ini dalam penyajiannya dimungkinkan penggunaan data secara kuantitatif.

Menurut Lexy J. Meleong

“Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau pelaku yang diamati”.

Tahap-tahap analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Pertama, Menuliskan data kontak langsung dengan unit analisis, kejadian, dan situasi dilokasi secara ringkas.

Kedua, Membuat catatan obyektif selama pengumpulan data untuk kemudian mengklasifikasi dan mengedit jawaban atau situasi sebagaimana adanya faktual atau obyektif – deskriptif.

Ketiga, mereduksi data yang telah diklasifikasi dan diedit sebagai tahap akhir dari analisis data sebelum penyajian data