

SERVICE MODEL STRATEGY AT THE OFFICE OF LIBRARY REGIONAL AREA OF SEMARANG DISTRICT

Nuraditya Hendratmoko¹, Leonardo Budi H SE MM², Azis Fathoni SE MM²

¹ Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang

² Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang

ABSTRAK

Tugas akhir ini berjudul “ Strategi Pelayanan Perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang “. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan menjelaskan mengenai strategi pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang 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 Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang dan informan, sumber data sekunder yang diperoleh dari arsip dan dokumen resmi serta buku-buku. 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 Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang dapat diketahui bahwa secara umum telah melaksanakan strategi pelayanan perpustakaan. Strategi pelayanan perpustakaan di meliputi: 1. Strategi Pemasaran (*Relation Marketing*) dilaksanakan dengan locus 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

This final project is entitled "Strategy of Library Service at Library and Archive Office of Semarang Regency". The purpose of this research is to describe and explain about library service strategy in Library and Archives Office of Semarang Regency and to know the supporting factor and inhibiting factor of library service. The research method used in this research is descriptive qualitative research method. Sources of data in this study are primary data sources obtained from the facts of research in the Library and Archive Office of Semarang regency and informants, secondary data sources obtained from archives and official documents and books. Data collection techniques used in this study

is by interview, observation, and document review. Data analysis in this research by using model of interactive analysis. Validity of data used in this research is data triangulation method. The results of research conducted at the Library and Archive Office of Semarang regency can be seen that in general has implemented the strategy of library services. The strategy of the library services includes: 1. Marketing Strategy (Relation Marketing) implemented with focus to the service of the user community, socialization to the community and closer service to the user community, 2. Strategic unconditional service guarantee or extraordinary guarantees, 3. Grievance Redress Strategy, Performance Improvement Strategies are implemented by improving the quality of human resources and computerization of library automation systems. Based on the results of the research also can be seen that the supporting factors of library services are ease to be contacted and inhibiting factors of library services are facilities and infrastructure and human resources (Human Resources).

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kemajuan suatu bangsa ditentukan oleh kualitas Sumber Daya Manusianya. Kualitas Sumber Daya Manusia itu sendiri dapat dikembangkan melalui Pendidikan. Pendidikan memegang peranan sebagai salah satu tonggak pembangunan bangsa. 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 perpustakaan merupakan hal yang mutlak ada di tengah-tengah masyarakat dan mempunyai peran strategis dalam kehidupan masyarakat. Melihat pentingnya keberadaan dari perpustakaan di tengah masyarakat, maka didirikanlah salah satu jenis perpustakaan yakni perpustakaan umum. 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.

Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang Sebagai salah satu jenis perpustakaan umum yakni merupakan jenis perpustakaan umum kabupaten, 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 penggunaannya. Hal ini ditunjukkan dengan munculnya berbagai keluhan-keluhan mengenai terbatasnya koleksi buku dan adanya keluhan-keluhan dari masyarakat pengguna mengenai koleksi buku di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang yang dirasa tidak mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan.

Permasalahan pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang 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 Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang, dalam hal ini

ditunjukkan oleh jumlah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan dari tahun kian menurun jumlahnya.

Sehingga dari pemaparan permasalahan-permasalahan tersebut tentu saja menjadi masukan bagi Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang untuk bisa menampung aspirasi dan segala tuntutan dari masyarakat dan diwujudkan dengan tindakan pemberian pelayanan berkualitas bagi masyarakat. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka pada kesempatan ini penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang **“Strategi Pelayanan Perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang”**.

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

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

Adapun tujuan penulis mengadakan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui bagaimana strategi pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang?
2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang?

B. TINJAUAN PUSTAKA

Strategi

Kamus Umum Bahasa Indonesia (2007: 1146), menguraikan 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.

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 statejik 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.

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 bias berhubungan dengan produk fisik maupun tidak”.

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”.

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.

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

Strategi Pelayanan

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.

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.
2. Strategi *Superior Customer Service*, yaitu menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing.
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.
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”).
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.

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. 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).

Strategi Pelayanan Perpustakaan

Setelah mengetahui tentang pengertian tentang strategi, pelayanan, strategi pelayanan, pelayanan perpustakaan, maka yang dimaksud dengan strategi pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang adalah bagaimana penentuan tindakan-tindakan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang 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 Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang 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 Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang 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 Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang. Strategi pemasaran yang dijalankan oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang dibagi menjadi tiga yaitu:
 - a. Fokus Terhadap Pelayanan Masyarakat Pengguna.

- b. Sosialisasi Kepada Masyarakat.
 - c. Mendekatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Pengguna.
2. Strategi *unconditional service guarantes* atau *extraordinary guarantes*, yaitu bagaimana komitmen Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang 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 Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang 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 Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang dalam peningkatan kinerja kearah pencapaian kepuasan masyarakat pengguna perpustakaan. Strategi peningkatan kinerja yang dijalankan oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang dibagi menjadi dua yaitu:
 - a. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia
 - b. Komputerisasi Sistem Otomasi Perpustakaan

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

Alur Pemikiran

Sebagai organisasi publik, Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang dituntut dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat pengguna perpustakaan, dimana di sisi lain dihadapkan adanya permasalahan pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang tentang: koleksi, SDM, dan fasilitas. Selain itu dihadapkan pula dengan penurunan jumlah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang.

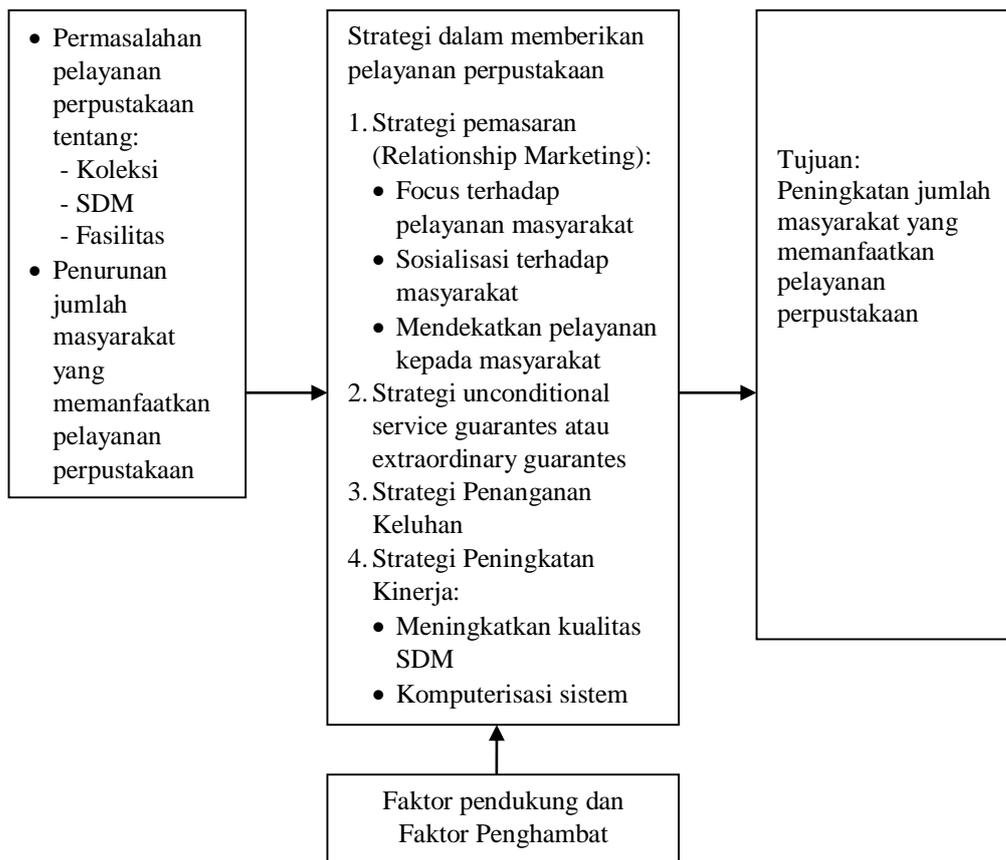
Oleh karena itu penulis bermaksud ingin mengetahui bagaimana strategi pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang dengan mengacu pada empat tipe strategi kepuasan pelanggan dalam pelayanan dari teorinya Fandy Tjiptono yaitu:

1. Strategi Pemasaran (*Relation Marketing*), yaitu bagaimana Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang 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 Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang 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 Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang menangani keluhan-keluhan yang datang dari masyarakat pengguna perpustakaan sebagai pihak yang mendapat pelayanan (pihak yang dilayani).
4. Strategi Peningkatan Kinerja, bagaimana Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang 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 komputerisasi sistem otomasi perpustakaan.

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

Gambar 1
Alur Pemikiran Strategi dalam Memberikan Pelayanan Perpustakaan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang



C. METODE PENELITIAN

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.

Fokus dan Lokus Penelitian

Adapun fokus dan lokus dalam penelitian ini, yaitu :

1. Fokus

Fokus penelitian ini adalah tentang Strategi Pelayanan Perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang.

2. Lokus

Sedangkan lokus penelitian ini berada di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang. Beralamatkan di Jl. Pemuda No. 7 Ungaran.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang, dengan pertimbangan:

1. Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang sering dipandang sebelah mata oleh masyarakat. Dalam hal ini, kurang adanya ketertarikan masyarakat dalam memanfaatkan jasa pelayanan informasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Semarang.
2. Adanya tuntutan masyarakat pengguna perpustakaan untuk mendapatkan pelayanan perpustakaan yang baik, berupa pelayanan koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan.

Fenomena Penelitian

Fenomena penelitian merupakan salah satu metode yang terdapat pada penelitian kualitatif. Fenomena secara umum dapat diartikan sebagai kajian terhadap hal-hal yang tampak dan dapat dilihat dengan panca indera. Dalam penyusunan tugas akhir ini, fokus penelitian adalah mengenai strategi pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang dengan fenomena-fenomena :

Faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan

- a. Koleksi
- b. SDM
- c. Fasilitas

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 Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang.

Informan yang dipilih adalah masyarakat pengguna perpustakaan (pengunjung / pemustaka) beserta kepala kasi pelayanan perpustakaan dan pustakawan di lingkungan kerja di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang.

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 Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang. Dalam hal ini peneliti menggunakan data sekunder sebagai berikut:

1. Arsip-arsip dan dokumen resmi yang terdapat di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang. Seperti: dokumen resmi LAKIP Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang, arsip-arsip tentang koleksi bahan pustaka perpustakaan, jumlah pengunjung perpustakaan, jadwal pelayanan perpustakaan, jadwal perpustakaan keliling.
2. Buku-buku tentang perpustakaan, serta peraturan perundang-undangan yang menunjang, seperti: Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

Pemilihan Informan

Informan yang dipilih sangat berkompeten dan bersifat sebagai sumber data. Untuk mendapatkan sumber data tersebut, penulis memperoleh fakta yang didapatkan langsung melalui penelitian di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang. Informasi-informasi tersebut berasal dari :

1. Masyarakat Pengguna Perpustakaan (pengunjung/pemustaka) di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang.
2. Kepala Kasi Pelayanan Perpustakaan dan Pustakawan di lingkungan kerja di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang.

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.

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, yakni pengamatan bagaimana pegawai Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna perpustakaan dan bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang ada untuk mendukung pelayanan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang.

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.

Teknik 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

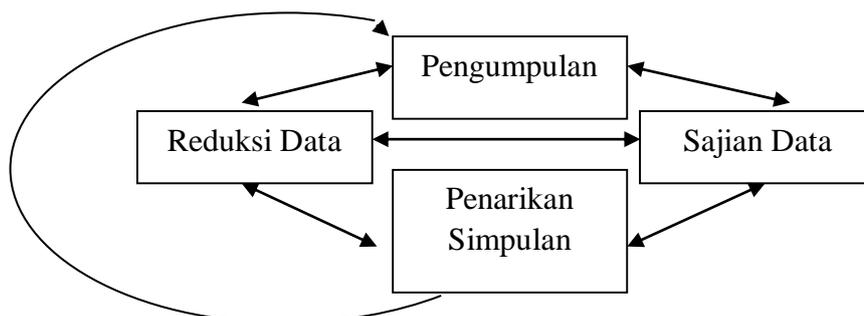
Merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan dan pengabstraksian data yang kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan penelitian dapat dilakukan. Proses ini berlangsung secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Dalam 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. Dalam hal ini penyajian data meliputi gambar atau skema, jaringan kerja atau kegiatan, bagan dan juga table-tabel. Kesemuanya itu dirancang guna merakit informasi secara teratur supaya mudah dilihat dan dimengerti.

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.

Gambar 2
Skema Analisis Model Interaktif



D. HASIL PEMBAHASAN

Gambaran Umum

Perpustakaan Umum Kabupaten Semarang mulai terbentuk sejak dikeluarkannya Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Semarang Nomer 041/1293/1988 tanggal 6 Oktober 1988 tentang Pembentukan Perpustakaan Umum Kabupaten Daerah Tingkat II Semarang. Pengelolaan perpustakaan umum yang telah terbentuk tersebut menjadi tanggung jawab Bagian Hukum dan Ortala Setwilda Tingkat II Semarang, yaitu Sub Bagian Perpustakaan.

Pada tahun 1992, Bagian Hukum dan Ortala dipecah menjadi dua yaitu Bagian Hukum dan Bagian Ortala, Maka pengelolaan Perpustakaan Umum menjadi tanggung jawab Bagian Ortala.

Pada tanggal 17 November 1996, status Perpustakaan Umum Kabupaten Daerah Tingkat II Semarang berubah menjadi Unit Pelaksana Daerah (UPD) sesuai dengan peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Semarang Nomor 17 Tahun 1996.

Pada tanggal 10 Januari 2001, dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Kabupaten Semarang Nomor 4 Tahun 2001, maka status UPD Perpustakaan berubah menjadi UPTD (Unit Pelaksana Teknis Dinas) yang secara structural berada dalam naungan Dinas Pendidikan Kabupaten Semarang.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Nimor 21 Tahun 2005 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Perpustakaan Daerah, status perpustakaan berubah lagi dari UPTD menjadi Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Semarang.

Pada tahun 2008, ditetapkan kembali Peraturan Daerah Kabupaten Semarang Nomor 19 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencana Pembangunan Daerah, Inspektorat, Lembaga Teknis Daerah dan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Semarang. Sehubungan dengan adanya perubahan SOTK (Surat Organisasi Tata Kerja) pada awal tahun 2012, Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Semarang digabung dengan Kantor Arsip Daerah Kabupaten Semarang yaitu dengan adanya Perda Nomor 3 Tahun 2011 dan berganti menjadi Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang yang beralamat di Jalan Pemuda Nomor 7 Ungaran. Sedangkan untuk pelayanan arsip Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang, lokasinya terletak digedung Arsip yang beralamatkan di Jalan Gatot Subroto Nomor 20 A Ungaran.

Dalam pengembangannya, Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang mempunyai satu unit pelayanan perpustakaan di Kecamatan Ambarawa, yang telah diresmikan oleh Sekretaris Daerah Kabupaten Semarang pada tanggal 13 Desember 2007 dengan alamat di Jalan Mgr. Sugiyopranoto 13 Ambarawa, kemudian disusul dengan pembukaan pelayanan Pos Baca RSUD Ungaran yang diresmikan pada tanggal 29 Desember 2009, Pos Baca Kantor Kecamatan Bandungan yang diresmikan pada tanggal 12 Desember 2009, Pos Baca Kantor Kecamatan Kaliwungu yang diresmikan pada tanggal 15 Juli 2010 dan Pos Baca Puskesmas Banyubiru yang diresmikan pada tanggal 15 Juli 2012.

➤ Visi Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang

Terwujudnya Budaya Baca Masyarakat Dan Tertip Arsip Pemerintah Daerah.

➤ Misi Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang

1. Memperdayakan lembaga perpustakaan dan kearsipan sebagai sumber informasi dan pengetahuan.
2. Menumbuhkan dan mengembangkan kebiasaan, minat baca masyarakat.
3. Mewujudkan masyarakat berbudaya baca menuju SDM berkualitas.
4. Menyelamatkan dan melestarikan arsip.

Pembahasan Hasil

Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang 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. Akan tetapi, dalam menjalankan peran strategis tersebut terkadang masih terganjal dengan fakta-fakta yang memprihatinkan dalam memberikan pelayanan seperti masalah koleksi, SDM, dan fasilitas.

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui gambaran umum strategi pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang, 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 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 Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang dalam memberikan pelayanan perpustakaan secara lebih jelas terlihat dibawah ini:

1. Fokus Terhadap Pelayanan Masyarakat Pengguna.

Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Semarang 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 masih kurang yang menyebabkan terhambatnya pelayanan perpustakaan yakni ditandai dengan masih adanya antrian pada waktu pelayanan peminjaman buku. Meskipun di bagian Seksi Pelayanan telah berupaya dengan menggantikan kekurangan pegawai dengan pegawai di bagian lain, akan tetapi

jumlah yang ada masih belum mencukupi. Selain itu untuk computer pencarian atau penelusuran literatur (katalog komputer) bagi masyarakat pengguna perpustakaan masih kurang.

2. Sosialisasi Kepada Masyarakat

Sosialisasi secara langsung selain melalui perpustakaan keliling yang dalam kegiatannya juga melakukan pembinaan pada perpustakaan desa/kelurahan dan perpustakaan sekolah, sosialisasi secara langsung yang dilaksanakan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang yakni dengan diadakan kegiatan lomba-lomba dan pelatihan.

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

1) Brosur Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang telah tersedia di meja kantor pelayanan perpustakaan dan disediakan pula dalam kegiatan perpustakaan keliling

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.

3. Mendekatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Pengguna.

Upaya dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna perpustakaan yaitu dengan mengadakan perpustakaan keliling. 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.

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

Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang 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. Dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tidak terlepas dari ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

3. **Strategi Penanganan Keluhan**

Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang 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. 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 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

Adapun strategi peningkatan kinerja yang dilaksanakan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia.

Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang 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:

2. Komputerisasi Sistem Otomasi Perpustakaan

Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang 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 Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang menggunakan perangkat lunak atau dengan program NCI Bookman 2.40 yaitu meliputi aktifitas anggota perpustakaan, sirkulasi, penelusuran atau katalog, dan pengadaan buku.

Dengan dimanfaatkannya komputerisasi sistem otomasi perpustakaan telah membantu pelaksanaan kerja para pegawai sebagai upaya peningkatan kinerja pegawai dalam pemberian pelayanan perpustakaan yang lebih efektif dan efisien.

E. PENUTUP

Kesimpulan

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

1. Strategi Pemasaran (*Relation Marketing*).

1. Fokus Terhadap Pelayanan Masyarakat .

Pegawainya memberikan pelayanan yang ramah, sopan, komunikatif dan sesuai prosedur. Akan tetapi masih ditemui kekurangan pada jumlah pegawai yang khusus melayani pengguna perpustakaan yakni di bagian Seksi Pelayanan 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 telah berupaya dengan menggantikan kekurangan pegawai dengan pegawai di bagian lain, akan tetapi jumlah yang ada masih belum mencukupi.

2. Sosialisasi Kepada Masyarakat.

Sosialisasi secara langsung diantaranya dengan: perpustakaan keliling, mengadakan pelatihan-pelatihan (merajut, hantaran pengantin, menggambar dan mewarnai), mengadakan lomba-lomba (sinopsis, artikel, dan puisi) sosialisasi secara tidak langsung dilakukan yaitu melalui sarana-sarana informasi, antara lain: brosur

3. Mendekatkan Pelayanan Kepada Masyarakat.

Upaya dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna perpustakaan yaitu dengan mengadakan perpustakaan keliling. Perpustakaan keliling adalah salah satu bentuk pelayanan dari Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang sebagai sistem jemput bola yakni dengan mendatangi masyarakat yang membutuhkan pelayanan perpustakaan di 19 kecamatan dengan sasaran khusus daerah-daerah pinggiran dan yang memiliki keterbatasan untuk mengunjungi atau memanfaatkan pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang. Perpustakaan keliling membantu mendekatkan pelayanan perpustakaan kepada masyarakat, masyarakat dapat menghemat biaya dan dapat menambah ilmu pengetahuan masyarakat.

2. Strategi *unconditional service guarantes* atau *extraordinary guarantes* (jaminan layanan tanpa syarat).

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 tidak ada biaya dalam pembuatan kartu anggota perpustakaan.

3. Strategi Penanganan Keluhan.

Kantor Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Semarang 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.

4. Strategi Peningkatan Kinerja.

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. 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 Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang, yaitu: 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 Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang antara lain:

1. Belum memadainya ruangan gedung dan sarana prasarana perpustakaan ini yakni masih kurang luasnya gedung sehingga tempat yang harusnya dapat disendirikan terpaksa harus menjadi satu ruang. Selain itu, sarana dan prasarana seperti kurangnya komputer penelusuran literatur 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 seperti masih kurangnya pegawai yang melayani masyarakat pengguna perpustakaan khususnya di bagian Seksi Pelayanan dan kurangnya sopir dalam pengoperasian kegiatan perpustakaan keliling, dimana hal tersebut merupakan penghambat dalam memberikan pelayanan perpustakaan.

Saran

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 Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang 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 Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang dalam pengadaan bahan pustaka mendapat dana dari APBD tapi terkadang tidak seluruhnya anggaran yang diajukan disetujui oleh Pemerintah Kabupaten, maka Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang dapat menjalin kerjasama dengan instansi-instansi yang bisa membantu dalam menyumbang buku-buku untuk penambahan koleksi bahan pustaka misalnya penerbit dan sponsor.
3. Untuk masalah sosialisasi dalam pemanfaatan pelayanan perpustakaan, di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang 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 Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang bisa melakukan diantaranya:
 1. 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.
 2. untuk dapat mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Semarang juga bisa mengembangkan sosialisasi mengenai pelayanan perpustakaan dengan membuat website, 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.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Sutarno. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia.
- Poerwadarminta, W.J.S. 2007. *Kamus Umum Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Bryson, John M. 2001. *Perencanaan Strategis bagi Organisasi Sosial* (terjemahan M. Miftahuddin). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Nawawi, Hadari. 2005. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Salusu, J. 2003. *Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Gursey, Guner. 2009. "A Strategic Shift Of Automobile Manufacturing Firms In Turkey". Vol. 1. No.3. pp 211-231.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Ratminto; Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sutarno. 2006. *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- H.B. Sutopo. 2002. *Metodelogi Penelitian Kualitatif: dasar teori dan terapannya dalam penelitian*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.