

## **Strategi Pelayanan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Di Kabupaten Luwu Timur**

*Service Strategy at the Library and Archives Service in East Luwu Regency*

**Aisyah Nur Azizah H. Ali\*, Syamsuddin Maldun, Nurkaidah**

Pogram Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bosowa

\*email: aisyahhajali10@gmail.com

Diterima: 15 Februari 2024 / Disetujui: 30 Juli 2024

### **Abstrak**

Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip pengelolaan perpustakaan dan jaminan kualitas layanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Luwu Timur pada program Giat Literasi dan Sejuta Buku bagi Luwu Timur (GLLT). Program ini bertujuan untuk meningkatkan minat baca masyarakat Luwu Timur. Pelaksanaan GLLT sesuai dalam Undang-undang No. 43 Tahun 2007 pasal 50 disebutkan: "Pemerintah dan pemerintah daerah memfasilitasi dan mendorong pembudayaan kegemaran membaca sebagaimana di atur dalam pasal 48 3 ayat (2) sampai dengan ayat (4) dengan menyediakan bahan bacaan bermutu, murah, dan terjangkau serta menyediakan sarana dan prasarana perpustakaan yang mudah diakses". Kedua program tersebut belum sepenuhnya terlaksana sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang gerakan ini. Hal ini mendorong peneliti untuk mempertimbangkan beberapa aspek program dalam kaitannya dengan strategi yang dilakukan pustakawan dalam melaksanakan program GLLT dengan menjadikan Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Luwu Timur sebagai tempat penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deduktif yang mengkaji fenomena secara umum untuk menemukan hasil yang spesifik melalui wawancara, observasi dan dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan sumberdaya manusia masih dibawah rata-rata penyabab hal tersubut dikarnakan sumber daya yang digunakan oleh DPK tidak mempunyai Lulusan Sarjana Perpustakaan, pelayanan yang diberikan sudah berdampak pada kepuasan pustakawan dan program sejuta buka berdampak pada kuantitas buku untuk pustakawan sangat terbantu dalam pencarian buku, DPK dalam program Giat Literasi, melakukan tugasnya bersungguh sungguh dimana dalam penyampaian informasinya sudah terarah dengan baik dan sepenuhnya diberikan kepada masyarakat dan melibatkan kominfo, DPK tidak menjamin mengenai keamanan pustakawan melainkan kenyamanan yang di utamakan, DPK sangat memperhatikan masyarakat yang kurang meminati pentingnya literasi, bahan sudah baik dilihat dari kualitas bahan pustaka sarana dan prasaran yang memadai..

**Kata Kunci:** Strategi, Pelayanan, Perpustakaan

### **Abstract**

*Research aimed to find out the application of library management principles and quality assurance of library services at the Library and Archives Service in East Luwu Regency in the Active Literacy and One Million Books Program for East Luwu (GLLT). The program aims to increase the reading interest of the people of East Luwu. Implementation of GLLT according to Law no. 43 of 2007 article 50 states: "The government and local governments facilitate and encourage the cultivation of a love of reading as stipulated in Article 48 3 paragraph (2) to paragraph (4) by providing quality, inexpensive and affordable reading materials as well as providing facilities and infrastructure easily accessible library. The two programs have not been fully implemented so there are still many people who do not know about this movement. This prompted researchers to consider several aspects of the program in relation to the strategy undertaken by librarians in implementing the GLLT program by making the East Luwu District Library and Archives a research location. This study uses a qualitative approach with a deductive method that examines phenomena in general to find specific results*

*through interviews, observations and documents. The results of the study show that the ability of human resources is still below the average, the reason for this is because the resources used by DPK do not have Librarian Bachelor graduates, the services provided have had an impact on librarian satisfaction and the one million open program has an impact on the quantity of books for librarians, it is very helpful in searching books, DPK in the Literacy Initiative program, carries out their duties seriously where in the delivery of information it is well-directed and fully provided to the community and involves the Ministry of Communication and Information, DPK does not guarantee the safety of librarians but comfort is prioritized, DPK is very concerned about people who are less interested in the importance of literacy , the material is good in terms of the quality of library materials and adequate facilities and infrastructure.*

**Keywords:** Strategy, Service, Library



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

## A. PENDAHULUAN

Di zaman modern sekarang ini, perpustakaan merupakan salah satu lembaga pusat informasi yang harus memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Namun, juga harus diakui bahwa beberapa orang tidak mendapatkan fasilitas dan layanan perpustakaan yang mereka butuhkan. Hal ini menjadi perhatian pustakawan agar dapat menjadi penyedia layanan akses informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya dalam pendidikan negeri ini. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 menjelaskan bahwa perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat umum sebagai sarana belajar sepanjang hayat, tanpa memandang usia, jenis kelamin, asal bangsa, ras, agama, dan status sosial ekonomi. Seseorang yang tertarik pada sesuatu adalah kecenderungan hati, hasrat atau keinginan yang tinggi dari seseorang terhadap sesuatu. Budaya membaca seseorang adalah sikap dan perbuatan atau perbuatan membaca yang dilakukan secara teratur, terus menerus. Jika seseorang sudah memiliki budaya membaca, maka membaca bukanlah sesuatu yang perlu dimotivasi, melainkan kebutuhan yang muncul dari dalam diri setiap individu. Orang yang sudah memiliki selera membaca akan membuat orang tersebut cepat beradaptasi dengan perkembangan global dan kebutuhan dalam berbagai aspek kehidupan yang selalu berkembang dan berubah. Budaya membaca merupakan tolok ukur kemajuan suatu negara.

Pemerintah tidak boleh tinggal diam untuk menciptakan budaya baca di kalangan masyarakat dengan menyediakan akses bahan bacaan yang mudah diakses oleh masyarakat. Terkait dengan pernyataan tersebut, dalam UU No. 43 Tahun 2007, Pasal 50 mengatur: "Pemerintah dan pemerintah daerah memfasilitasi dan mendorong budaya gemar membaca sebagaimana dimaksud dalam Pasal 483 ayat (2) ayat (4) dengan menyediakan bahan bacaan, sarana dan prasarana perpustakaan yang murah, terjangkau, dan mudah diakses. Pemerintah Daerah Luwu Timur mencanangkan program baru untuk memberikan layanan informasi kepada masyarakat yaitu program "Satu Juta Pound untuk Luwu Timur" dan program "Operasi Literasi Luwu Timur" (GLLT). Ini adalah program Pemerintah Luwu Timur yang dimulai pada Januari 2022. Dengan program ini, kami berharap dapat menciptakan budaya baca bagi masyarakat yang selaras dengan visi mewujudkan Luwu Timur yang inspiratif. Untuk itu Pemerintah Luwu Timur melalui Dinas Perpustakaan dan Kearsipan mewujudkan gerakan ini dengan menyusun strategi untuk mendukung gerakan tersebut. Menurut (Fanani, 2014) Istilah strategi didefinisikan sebagai rencana berskala besar yang berorientasi jangka panjang untuk berinteraksi dengan lingkungan persaingan guna mencapai tujuan perusahaan. Tetapi strategi bukanlah sekedar rencana. Strategi adalah rencana yang disatukan dengan mengikat semua bagian bisnis menjadi satu, strategi komprehensif yang mencakup semua aspek penting bisnis, strategi terintegrasi, semua

bagian rencana yang kompatibel satu sama lain dan kompatibel dengan satu sama lain (Jauch, 1988).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu Timur telah menerapkan beberapa strategi untuk GLLT. Masyarakat juga memuji segala kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu Timur. Kedua program tersebut belum sepenuhnya terlaksana sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang gerakan ini. Oleh karena itu mendorong peneliti untuk mengkaji beberapa aspek program dalam kaitannya dengan strategi yang diterapkan pustakawan dalam melaksanakan program GLLT dengan menjadikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu Timur sebagai tempat penelitian. Hal ini penting untuk didiskusikan agar kita dapat mengetahui strategi apa yang digunakan pustakawan untuk mencapai kedua program tersebut, serta referensi ke perpustakaan lain untuk meningkatkan kenikmatan membaca masyarakat. Sebagai satu-satunya perpustakaan umum di tingkat kabupaten yang menjadi sumber ilmu pengetahuan bagi masyarakat Kabupaten Luwu Timur pada umumnya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan harus berupaya untuk meningkatkan promosi dan citra positif bagi masyarakat. Oleh karena itu, pemaparan isu-isu tersebut tentunya akan menjadi sumbangsih bagi instansi terkait untuk memenuhi aspirasi dan segala kebutuhan masyarakat serta mewujudkannya dengan memberikan tindakan yang berkualitas bagi masyarakat.

Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip pengelolaan perpustakaan dan jaminan kualitas layanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Luwu Timur pada program Giat Literasi dan Sejuta Buku bagi Luwu Timur (GLLT).

## B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kualitatif dalam penelitian ini, yaitu penelitian yang memberikan hasil terkait data dari orang-orang dalam bentuk tulisan atau lisan, dan dapat dilakukan dengan mengamati perilaku. Sangat penting untuk menekankan relevansi kedekatan dengan orang dan konteks penelitian dalam penelitian kualitatif untuk mendapatkan pengetahuan mendalam tentang realisme dan situasi dunia nyata. Pendekatan kualitatif berfokus pada pemaknaan, penalaran, identifikasi skenario tertentu dan menggali lebih dalam diskusi yang berkaitan dengan kehidupan sehari-hari.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Penerapan Prinsip Pengelolaan Perpustakaan

#### Nyata

Nyata, artinya sesuatu yang bisa dilihat, dirasakan dan didengarkan. Seperti: kemampuan petugas dalam melayani, komunikasi yang baik, peralatan yang menunjang pelayanan. Hasil penelitian yang diperolah peneliti dari indikator nyata menyatakan bahwa Program Giat Literasi dan sejuta buku bagi luwu timur dalam hal ini kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki oleh dinas perpustakaan dalam mebujudkan program giat literasi dan sejuta buku masih sangat minim dikarnakan sampai saat ini sumber daya manusia yang digunakan belum ada yang memiliki gelar sarjana s1 itu menjadi salah satu faktor kemampuan sdm masih di bawah rata-rata, dan mengenai fasilitas penunjang untuk mewujudkan program giat letarsi sudah baik sesui dari observasi dan hasil wawancara peneliti. indikator yang dapat dipakai dalam mengukur keberhasilan tangible (Nyata) antara lain, kemampuan sumber daya manusia yang mumpuni dan fasilitas yang memadai. Dalam hal ini indikator sumber daya manusia, kemampuan sumberdaya manusia Pustakawan yang dimiliki oleh dinas perpustakaan dan karsipan kabupaten luwu timur masih di bawah rata-rata.

### **Kemampuan**

Kemampuan, yaitu kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan. Pelayanan sudah tepat dan terarah, sesui juga dengan observasi peneliti bahwa perpustakaan sudah menyiapkan fasilitas seperti buku yang memadai dan fasilitas pendukung lainnya. Maka dari itu hasil dari indikator menyatakan sudah baik, baik itu pelayanan maupun fasilitas yang ada.

### **Bertanggung Jawab**

Bertanggung Jawab, yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan. rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan menyatakan bahwa kemampuan dari SDM yakni Pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini pengunjung atau pemustaka, dilihat dari pelayanan DPK khususnya Pustakawan, dapat dikatakan kurang baik karena melayani pengunjung dalam memberikan informasi tidak didapatkan oleh pengunjung dimana perlu adanya peningkatan SDM, namun apabila kualitas pelayanan perpustakaan dilihat dari ketersediaan buku yang dimiliki dan fasilitas yang ada perpustakaan kabupaten luwu timur sudah baik.

### **Jaminan**

Jaminan, yaitu adanya jaminan keamanan atau bebas dari resiko bagi para pemakai. Hasil penelitian untuk indikator Jaminan yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan dalam program GLLT penerapan kenyamanan yang diberikan kepada pustakawan sudah terjamin, perpustakaan bersih dan memiliki tempat ruangan khusus.

### **Sepenanggungan**

Sepenanggungan, artinya adanya perhatian kepada konsumen atau individu. Sepenanggungan yang meliputi perhatian yang diberikan kepada masyarakat maupun individu yakni pemustaka dengan berupaya memahami keinginan pemustaka Pada indikator ini hasil penelitian menyatakan bahwa perhatian DPK kepada pemustaka/ masyarakat pengguna menyatakan bahwa DPK sangat memperhatikan pentingnya literasi dalam program GLLT, salah satu bukti nyata yang diberikan dalam program tersebut salah satunya mengadakan perpustakaan keliling kepolosok daerah dan juga ke berbagai sekolah dasar yang ada di Luwu Timur dengan tujuan dan harapan literasi masyarakat luwu timur meningkat.

## **2. Jaminan Kualitas Layanan Perpustakaan**

### **Ketersediaan Informasi**

Ketersediaan Informasi, lengkapnya sarana informasi yang disediakan perpustakaan, seperti koleksi dan jenis sarana informasi yang beragam. hasil penelitian pada indikator ini menyatakan bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu Timur kepada masyarakat pengguna perpustakaan dalam melakukan tugasnya sudah bersungguh sungguh, dalam penyampaian informasinya sudah terarah, dan sepenuhnya diberikan kepada masyarakat dimana dalam penyampaian informasinya melebihi kominfo agar penyampaian informasi tersebut tercapai kepada masyarakat pengguna perpustakaan, tidak hanya informasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya dalam pendidikan (anak sd) DPK Luwu Timur memiliki dedikasi tinggi dan rasa tanggung jawab yang baik terhadap perkembangan minat baca (Literasi) dari dini dengan menjemput langsung di sekolah mereka masing-masing untuk di antarkan ke perpustakaan yang bertujuan meningkatkan minat baca siswa tersebut Dan mengenai kualitas dan kuantitas buku untuk mencapai informasi dan referensi pemustaka tidak di ragukan lagi dengan pernyataan pemustaka.

### **Kemudahan Akses**

Kemudahan akses informasi: mudahnya mendapatkan informasi yang dibutuhkan, seperti tersedianya sarana penelusuran yang baik, contohnya katalog online (OPAC). Hasil

penelitian Kemudahan akses informasi menyatakan bahwa Dinas perpustakaan dan kelasipan sudah menyediakan Server Elfan Bookless Library. pemustaka sangat terbantu dengan adanya Server Elfan Bookless Library ini dalam pencarian referensi tidak memakan waktu yang lama dan jika buku fisik yang mereka cari tidak di dapatkan bisa mengakses server tersebut dan di bantu lagi dengan adanya fasilitas yang sangat memadai yang sudah di sediakan perpustakaan

c. **Kelengkapan Informasi**

Kelengkapan informasi: informasi yang disediakan oleh perpustakaan lengkap dengan berbagai variasi jenis bahan, ataupun informasinya dari banyak sumber. Hasil Penelitian Kelengkapan Infomasi menyatakan bahwa kelengakpan bahan pustaka Buku fisik di bantu dengan adanya program sejuta buku bagi luwu timur untuk mewujudkan program giat literasi dan untuk bahan pustaka berbasis daring sudah di sediakan dalam server Elfan Bookless Library, yang sangat membantu pemustaka dalam mencari referensi yang mereka butuhkan dan kelengkapan informasi menyangkut lagi dengan kelengkapan bahan perpustakaan dan fasilitas penunjang lainnya dalam membantu pemustaka.

**Kelayakan Sumber Informasi**

Kelayakan sumber informasi koleksi dan sumber informasi yang disediakan merupakan informasi yang layak untuk dijadikan referensi (reliable) dan informasinya up to date, misalnya tersedianya buku-buku edisi terbaru. Hasil penelitian pada indikator ini menyatakan bahwa Kelayakan sumber informasi itu sudah baik dikarnakan dinas perpustakaan sudah menyaring buku yang di terima pada program sejuta buku bagi luwu timur terlebih dahulu sebelum di tanyangkan, sesui juga dengan pengakuan salah satu pemustaka yang peneliti wawancara yang mengatakan bahwa kualitas buku yang di sediakan sudah terbaru

**Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu, tidak dibutuhkan waktu yang lama dalam penelusuran informasi, sehingga informasi ditemukan dengan cepat dan tepat. Hasil penelitian pada indikator Ketepatan Waktu menyatakan bahwa sesui dengan pernyataan pemustaka sudah baik dengan adanya buku daring tersebut pemustaka tidak membutuhkan waktu yang lama dalam mencari referensi yang mereka butuhkan tetapi jika mencari buku fisik mereka agak kesulitan dikarnakan pustakawan yang di sediakan dinas perpustakaan dan kearsipan tidak kopeten dikarnakan sdm yang di sediakan bukan lulusan perpustakaan sesui pada indikator sebelumnya yang menyatakan hal yang sama mengenai Sumber Daya Manusia yang di sediakan.

**D. KESIMPULAN**

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kemampuan sumberdaya manusia masih dibawah rata-rata penyabab hal tersubut dikarnakan sumber daya yang digunakan oleh DPK tidak mempunyai Lulusan S1 Perpustakaan. Mengenai fasilitas yang berada di perpustakaan untuk mewujudkan giat literasi. Pelayanan yang diberikan sudah berdampak pada kepuasan pustakawan dan program sejuta buku berdampak pada kuantitas buku untuk pustakawan sangat terbantu dalam pencarian buku. Kelayakan sumber informasi menyatakan bahwa Bahan pustaka atau buku yang disediakan oleh pihak DPK sudah dinilai updtae, sesui dengan pengakuan salah satu informan yang menyatakan bahwa buku yang di sediakan sudah terbaru dan juga dikatakan oleh pihak DPK menyaring buku sebelum ditayangkan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Atin Istriani & Triningsih. (2018). Jejak pena pustakawan - Google Books.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Jejak\\_peña\\_pustakawan/nWpODwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Sutarno+NS,+2006:+91&pg=PA91&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Jejak_peña_pustakawan/nWpODwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Sutarno+NS,+2006:+91&pg=PA91&printsec=frontcover)

- Fanani, A. (2014). Mengurai Kerancuan Istilah Strategi dan Metode Pembelajaran. Nadwa: Jurnal Pendidikan Islam, 8(2). <https://doi.org/10.21580/nw.2014.8.2.576>
- Himawan, F. (2016). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan. EJournal Ilmu Pemerintah, 4(3).
- Moenir, H. A. S. (2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.
- Sinambela, L. P. (2016). Sinambela Reformasi Pelayanan Publik. In Bumi Aksara.