

**STRATEGI PELAYANAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN DI KABUPATEN LUWU TIMUR**



SKRIPSI

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

Oleh:

AISYAH NUR AZIZAH H.ALI

4519021026

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BOSOWA
MAKASSAR
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Bosowa, tersebut namanya dibawah ini:

Judul Proposal : Strategi Pelayanan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Di Kabupaten Luwu Timur

Nama : Aisyah Nur Azizah H. Ali

Nomor Stambuk : 4519021026


Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengikuti ujian skripsi pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa.

Menyetujui,

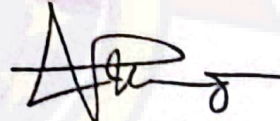
Pembimbing I



Dr. Syamsuddin Maldun, M. Pd

NIDN: 0904046601

Pembimbing II

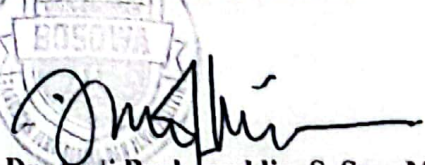


Dr. Nurkaidah, M. M

NIDN: 00170146902

Mengetahui,

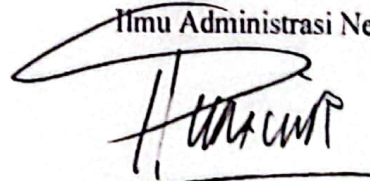
Dekan FISIP
Universitas Bosowa Makassar



Dr. Andi Burhanuddin, S. Sos., M. S

NIDN: 0905107005

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Negara



Drs. Natsir Tompo, M. Si

NIDN: 090106590

HALAMAN PENERIMAAN

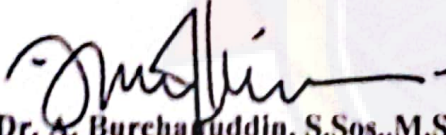
Pada hari Senin Tanggal Sembilan Bulan Oktober Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga Dengan Judul Skripsi Strategi Pelayanan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Di Kabupaten Luwu Timur

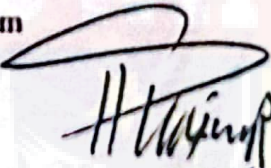
Nama : Aisyah Nur Azizah H. Ali
Nomor Stambuk : 4519021026
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Makassar, 09 Oktober 2023



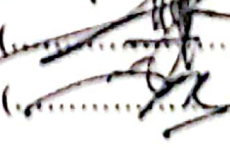
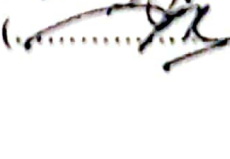
Pengawas Umum


Dr. A. Burchanuddin, S.Sos., M.Si
Ketua


Drs. Natsir Tompo, M.Si
Sekretaris

Tim Penguji :

1. Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd
2. Dr. Nurkaidah, M.M
3. Didik Iskandar, S.Sos., M.Si
4. Dr. Uddin B. Sore, SH., S.IP., M.Si


(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aisyah Nur Azizah H. Ali
Nomor Stambuk : 4519021026
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Skripsi Strategi Pelayanan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Di Kabupaten Luwu Timur

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya adalah karya ilmiah asli saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya didalam naskah skripsi ini tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa dapat paksaan sama sekali dari pihak lain.

Makassar, 09 Oktober 2023

Penulis



Aisyah Nur Azizah H. Ali

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. Atas ridanya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “Strategi Pelayanan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Di Kabupaten Luwu Timur”

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bosowa. Tidak dapat di sangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang penulis hormati dan cintai yang membantu secara langsung maupun tidak langsung selama pembuatan skripsi ini.

Tertutama kepada keluargaku yang tercinta, Mama **Asnaning Manja** dan Papa **Hamdan Hajjali** Yang selalu mendo’akan serta memberikan semangat yang luar biasa dan memberikan dukungan moril ataupun materil.

Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan juga kepada orang yang penulis hormati, yaitu Bapak **Dr. Syamsuddin Maldun, M.Pd** selaku Dosen Pembimbing I, Ibu **Dr. Nurkaidah, M.M** selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya dengan memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berguna dalam penyelesaian skripsi ini. Dalam kesempatan baik ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak **Dr. Andi Burhanuddin, S. Sos., M. S** selaku Pejabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.
2. Ibu **Dr. Hj. Asmirah, M.Si** Selaku Wakil Dekan I dan Bapak **Drs. Natsir Tompo, M. Si** selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.

3. Dosen-dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar, yang telah meluangkan waktunya dan berbagi ilmu yang sangat bermanfaat.
4. Kak Didin selaku kakak yang tak henti-hentinya memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini .
5. Alfian selaku kakak yang selalu memberikan semangat dan bantuan baik moril maupun materil.
6. Saudari Sitti Mursih Sari selaku teman yang selalu memberikan semangat dan bantuan baik moril maupun materil.
7. Saudari Restiyani, Fira Ryani selaku teman yang selalu menjadi kawan dalam berbagi cerita suka maupun duka.
8. Teman-teman kelas A jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selalu menemani dari awal perkuliahan hingga sampai saat ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 22 Agustus 2023
Penulis,

AISYAH NURAZIZAH H.ALI
NIM : 4519021026

ABSTRAK

AISYAH NUR AZIZAH H.ALI bimbingan dari Dr.Syamsuddin Maldun,M.P dan Dr.Nurkaidah,M.M melaksanakan 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 tersebut 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 penyebab hal tersebut dikarenakan 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 pustkawan 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

AISYAH NUR AZIZAH H.ALI guidance from Syamsuddin Maldun and Dr.Nurkaidah, M.M carried out a research which 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

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN PENERIMAAN | iii |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Batasan Masalah | 5 |
| 1.3 Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1 Strategi | 7 |
| 2.1.1 Pengertian Strategi | 7 |
| 2.1.2 Strategi Dalam Meningkatkan Minat Baca | 8 |
| 2.2 Pelayanan | 9 |
| 2.2.1 Pengertian Pelayanan | 9 |
| 2.2.2 Perpustakaan Umum | 10 |
| 2.2.3 Strategi Pelayanan Perpustakaan..... | 12 |
| 2.3 Konsep Perpustakaan | 19 |
| 2.3.1 Pengertian Perpustakaan | 19 |
| 2.3.2 Konsep Prinsip Pengolahan Perpustakaan Dan Kualitas Layanan Perpustakaan..... | 23 |
| 2.3.4 Stake Holder..... | 29 |

| | | |
|--|--|------------|
| 2.4 | Asas, prinsip dan standar pelayanan publik | 40 |
| 2.5 | Penelitian Sebelumnya | 41 |
| 2.6 | Kerangka Konsep | 43 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 45 |
| 3.1 | Jenis dan Pendekatan Penelitian | 45 |
| 3.2 | Lokasi dan Waktu Penelitian | 46 |
| 3.3 | Sumber Data Penelitian..... | 46 |
| 3.4 | Informan Penelitian | 47 |
| 3.5 | Desain Penelitian..... | 48 |
| 3.6 | Deskripsi Fokus Indikator Penelitian..... | 48 |
| 3.7 | Teknik Pengumpulan Data..... | 50 |
| 3.8 | Teknik Pegabsahan Data..... | 51 |
| 3.9 | Teknik Analisis Data..... | 55 |
| 3.9 | Teknik Validasi Data | 61 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | | 62 |
| 4.1 | Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 62 |
| 4.1.2 | Gambaran Umum Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Luwu Timur | 62 |
| 4.1.3 | Gambaran Umum Perpustakaan..... | 68 |
| 4.2 | Hasil Penelitian | 68 |
| 4.2.1 | Penerapan Prinsip Pengelolaan Perpustakaan | 68 |
| 4.2.1 | Jaminan Kualitas Layanan Perpustakaan | 78 |
| 4.3 | Pembahasan Hasil Penelitian | 85 |
| 4.3.1 | Penerapan Prinsip Pengelolaan Perpustakaan | 85 |
| 4.3.2 | Jaminan Kualitas Layanan Perpustakaan | 97 |
| BAB V PENUTUP..... | | 106 |
| 5.1. | Kesimpulan | 106 |
| 5.2. | Saran..... | 109 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 110 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | | 114 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 2. 1 | Penelitian Terdahulu | 42 |
| Tabel 2.2 | Informasi Penelitian | 47 |
| Tabel 4. 1 | Jumlah Koleksi Buku yang ada Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Luwu Timur | 68 |



DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 2.1 | Bagan Kerangka Konsep | 44 |
| Gambar 3.1 | Komponen Analisis Data: Model Interaktif | 60 |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Luwu Timur | 67 |



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern saat ini, perpustakaan merupakan salah satu lembaga pusat informasi yang harus memenuhi kebutuhan masyarakat yang kian hari kian beragam. Akan tetapi, perlu juga disadari bahwa sebagian masyarakat belum mendapatkan fasilitas dan layanan perpustakaan sebagaimana mestinya. Hal ini patut menjadi perhatian bagi orang-orang yang terkait di bidang perpustakaan agar dapat menjadi pelayan dalam pemberian akses informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya dalam rangka mencerdaskan bangsa.

Perpustakaan merupakan sarana yang diperlukan dalam memperkenalkan karya-karya orang terdahulu kepada masyarakat masa kini dan karya-karya yang terdapat pada masa lampau dapat dimanfaatkan dan dikembangkan pada masa sekarang, masa depan yakni makin baik bagi seluruh umat manusia. (Sutarno, 2006: 67). Keberadaan perpustakaan menjadi suatu yang harus dijadikan sebuah prioritas ditengah masyarakat untuk, menumbuhkan sumber daya manusia yang lebih berkualitas. Perpustakaan merupakan media sumber informasi dan teknologi untuk mendapatkan ilmu pengetahuan yang tidak akan pernah habis untuk diperdalam dan dikembangkan. Melalui perpustakaan masyarakat mampu mengolah pola berfikir menjadi lebih kreatif dan berwawasan luas.

Undang-undang No. 43 Tahun 2007 menjelaskan bahwa perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai

sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial ekonomi. Perpustakaan umum berada di tiga tingkatan pemerintah yakni perpustakaan umum kabupaten dan kota di seluruh Indonesia, perpustakaan umum kecamatan, dan perpustakaan umum desa atau kelurahan. Perpustakaan umum tersebut milik pemerintah daerah dan dikelola oleh pemerintah daerah yang bersangkutan. Tugas dan fungsi perpustakaan umum memberikan layanan kepada seluruh lapisan masyarakat sebagai pusat informasi, pusat sumber belajar, tempat rekreasi, penelitian, dan pelestarian koleksi bahan pustaka yang dimiliki.

Minat seseorang terhadap sesuatu adalah kecenderungan hati yang tinggi, gairah atau keinginan seseorang terhadap sesuatu. Budaya baca seseorang merupakan suatu sikap dan tindakan atau perbuatan untuk membaca yang dilakukan secara teratur dan berkelanjutan. Apabila seseorang telah memiliki budaya membaca yang kuat maka kegiatan membaca bukanlah merupakan suatu yang perlu di motivasi, tetapi sudah merupakan suatu kebutuhan yang timbul dari dalam diri masing-masing individu. Masyarakat yang telah memiliki minat baca yang tinggi, akan membawa masyarakat tersebut cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan dan tuntutan global di berbagai aspek kehidupan yang senantiasa berkembang dan berubah. Budaya gemar membaca adalah ukuran kemajuan sebuah negara. Seperti yang kita ketahui, tingkat minat baca masyarakat Indonesia bisa dikatakan rendah. Rendahnya minat baca masyarakat ini, tentulah sangat berpengaruh pada ketidak mampuan mereka menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi. Oleh

karena itu, untuk mencapai tujuan mencerdaskan bangsa secara cepat dan merata maka perlu adanya pembinaan kebiasaan membaca masyarakat, maka tanggung jawab pengembangannya adalah keluarga, masyarakat dan pemerintah. merupakan ujung tombak pembangunan bangsa yang berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai pelaku sekaligus konsumen serta pemasok dalam hubungannya dengan pengelolaan sumber daya manusia.

Pemerintah tidak boleh diam untuk menjadikan budaya membaca di kalangan masyarakat dengan memfasilitasi masyarakat untuk mendapatkan bahan bacaan yang mudah dijangkau. Sehubungan dengan pernyataan tersebut, 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”.

Pemerintah Kabupaten Luwu Timur meluncurkan program baru untuk memberikan layanan informasi kepada masyarakat yaitu program “Sejuta Buku Untuk Luwu Timur” dan “Giat Literasi Luwu Timur” (GLLT). Hal ini merupakan program pemerintah Kabupaten Luwu Timur yang telah diluncurkan pada bulan Januari 2022. Dengan adanya program tersebut diharapkan dapat menciptakan budaya baca bagi masyarakat sesuai dengan visi mewujudkan Luwu Timur *Inspiring*. Oleh karena itu, pemerintah Kabupaten Luwu Timur melalui Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

merealisasikan gerakan ini dengan menetapkan strategi-strategi untuk menunjang gerakan tersebut.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu Timur telah melakukan beberapa strategi-strategi untuk GLLT. Masyarakat pun menyambut baik setiap kegiatan-kegiatan yang dilakukan pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu Timur. Kedua program tersebut masih belum terealisasi secara menyeluruh sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya gerakan tersebut. Maka, hal ini mendorong peneliti untuk mengkaji beberapa aspek mengenai program tersebut terkait strategi-strategi yang dilakukan pustakawan dalam pelaksanaan program GLLT dengan menjadikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu Timur sebagai lokasi penelitian. Hal ini penting dibahas agar kita dapat mengetahui strategi -strategi apa yang dilakukan pustakawan untuk merealisasikan kedua program tersebut, juga sebagai bahan acuan untuk perpustakaan lain dalam meningkatkan minat baca masyarakat.

Sebagai satu-satunya perpustakaan umum di tingkat kabupaten, sebagai sumber ilmu yang dimanfaatkan oleh masyarakat Kabupaten Luwu Timur pada umumnya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan harus berusaha meningkatkan promosi dan citra positif dari masyarakat. Oleh karena itu, pemaparan permasalahan-permasalahan tersebut tentu sajalah menjadi masukan bagi instansi terkait untuk bisa menampung aspirasi dan segala tuntutan dari masyarakat dan diwujudkan dengan tindakan pemberian berkualitas bagi masyarakat.

1.2 Batasan Masalah

Kajian mengenai Program Giat Literasi dan Sejuta Buku Unutuk Luwu Timur yang dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu Timur, Untuk mempermudah peneliti membatasi penulisan skripsi pada penerapan prinsip pengelolaan program yang dijalankan dan jaminan kualitas layanan yang dilaksanakan dimana kegiatan Program tersebut difokuskan pada literasi/minat baca meningkat bagi masyarakat luwu timur.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahan untuk dikaji dan diteliti lebih lanjut sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan prinsip pengelolaan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Luwu Timur?
2. Bagaimana menjamin kualitas layanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Luwu Timur?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan beberapa pokok masalah diatas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Mengetahui penerapan prinsip pengelolaan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Luwu Timur.
2. Mengetahui jaminan kualitas layanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Luwu Timur.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ada diatas, maka manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini:

1. Manfaat Ilmiah

Hasil penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan, karena akan menambah khasanah keilmuan dan pengembangan Ilmu Administrasi Negara khususnya menyangkut Strategi Pelayanan Perpustakaan serta sebagai bahan informasi atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang mempunyai kesamaan minat terhadap kajian ini.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan terhadap instansi pemerintah tersebut dalam menjalankan tugas dan bertanggung jawabnya, untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien dan menjunjung tinggi loyalitas sebagai aparatur sipil negara.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Strategi

2.1.1 Pengertian Strategi

Strategi adalah ilmu atau kiat dalam memanfaatkan segala sumber yang dimiliki untuk mencapai tujuan akhir yang digunakan sebagai acuan dalam menata kekuatan serta menutup kelemahan yang diterjemahkan menjadi program kegiatan. Menurut (Fanani, 2014) Istilah strategi (*strategy*) diartikan rencana skala besar yang berorientasi jangka panjang untuk berinteraksi dengan lingkungan yang kompetitif untuk mencapai tujuan perusahaan. Suatu strategi mencerminkan kesadaran perusahaan tentang bagaimana, kapan, dan dimana perusahaan tersebut berkompetisi, akan melawan siapa dalam kompetisi tersebut, dan untuk tujuan apa suatu perusahaan berkompetisi (Fanani, 2014). Strategi adalah rencana yang disatukan, menyeluruh dan terpadu yang mengaitkan keunggulan strategi perusahaan dengan tantangan lingkungan dan yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang lebih tepat oleh perusahaan. Strategi adalah sarana yang digunakan untuk mencapai tujuan akhir (sasaran). Tetapi strategi bukanlah sekedar suatu rencana. Strategi ialah rencana yang disatukan dengan mengikat semua bagian perusahaan menjadi satu, strategi itu menyeluruh meliputi semua aspek penting perusahaan, strategi itu terpadu semua bagian rencana serasi satu sama lain dan bersesuaian (Jauch, 1988: 12).

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dipahami bahwa yang dimaksud dengan strategi adalah tindakan pengambilan keputusan yang dilakukan berdasarkan rumusan garis-garis besar keputusan dengan memanfaatkan berbagai sumber yang dimiliki dalam mencapai suatu tujuan tertentu.

2.1.2 Strategi Dalam Meningkatkan Minat Baca

Strategi adalah ilmu dan kiat dalam memanfaatkan segala sumber yang dimiliki untuk mencapai tujuan akhir yang digunakan sebagai acuan dalam menata kekuatan serta menutup kelemahan yang diterjemahkan menjadi program kegiatan. Upaya peningkatan minat baca masyarakat merupakan tanggung jawab semua pihak mulai dari diri pribadi, orang tua (keluarga), lingkungan sosial (LSM, organisasi, pemuka masyarakat, pendidik) dan pemerintah. Keempat komponen tersebut saling bersinggungan satu sama lainnya yang tak dapat dipisahkan (Nurwahyuningsih & Ismayati, 2019) Beberapa langkah pembinaan minat baca dapat dilaksanakan melalui lima jalur dengan kiat-kiatnya, yaitu sebagai berikut

“(1) Jalur rumah tangga dan keluarga : Menyelenggarakan perpustakaan sekolah.. Pengenalan membaca sejak usia dini. Orang tua seyogyanya meluangkan waktu untuk membacakan buku, atau bercerita, atau membimbing, menggambar, dll. Selalu mendorong dan memotivasi anak-anak untuk membaca di rumah dan menanyakan bacaan apa yang diperlukan untuk dibeli. Mendorong anak-anak untuk mengikuti lomba-lomba membaca yang diadakan di sekolah, perpustakaan, dan lain-lain (Perpustakaan (2) Jalur masyarakat dan lingkungan : Masyarakat lingkungan RT/RW, atau kelompok hunian, Desa atau Kelurahan, dan Kecamatan menyelenggarakan perpustakaan atau taman bacaan di lingkungan masing-masing. Ketua RT atau RW, Lurah atau Kepala Desa, Camat setempat membuat program kunjungan perpustakaan bagi warganya, misalnya dengan mengadakan

kegiatan-kegiatan yang ada kaitannya dengan pembinaan minat dan kebiasaan membaca seperti: ceramah tentang pentingnya keberadaan perpustakaan dan pentingnya membaca, mengadakan kegiatan lomba minat baca, mengundang toko buku atau penerbit yang ada di provinsi untuk mengadakan pameran buku dan penjualan buku murah. Lomba pemilihan Desa atau Kelurahan terbaik seyogyanya memasukkan penilaian perpustakaannya sebagai salah satu kriteria” (Perpustakaan Nasional RI, 2002: 24-26).

2.2 Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

(Moenir, 2010) menyatakan pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan melalui prosedur, metode dan tatacara tertentu dalam usaha memenuhi kebutuhan individu lain sesuai dengan kebutuhan manusia. Menurut (Himawan, 2016) pada dasarnya pelayanan merupakan aktivitas manusia yang dilakukan untuk memenuhi pelanggan yang membutuhkan. Selanjutnya (Moenir, 2010) mengemukakan proses yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat itu dinamakan pelayanan. Jadi pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau masyarakat untuk memberikan kesempatan dalam memenuhi keperluan yang dibutuhkan. Berdasarkan pengertian-pengertian pelayanan dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang bersifat tidak berwujud fisik atau tidak kasat mata sebagai upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau masyarakat. Pelayanan adalah tindakan atau aktivitas yang dirasakan melalui hubungan oleh pemberi pelayanan dengan yang menerima pelayanan di dalam suatu organisasi atau lembaga perusahaan.

Menurut Sampara dalam (Sinambela, 2016) mengatakan bahwa pelayanan adalah interaksi langsung yang dilakukan oleh seseorang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik itu dilakukan dengan cara menggunakan alat seperti mesin dan alat lainnya maupun secara manual demi untuk kepuasan pelanggan. Pengertian pelayanan umum diatas mengemukakan bahwa pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan berbagai kegiatan yang harus dilakukan oleh pemerintah baik di Pusat, di Daerah, dan BUMN/BUMD untuk memenuhi kebutuhan yang menjadi tuntutan dari masyarakat. Kebutuhan tersebut meliputi produk pemerintah yang berupa barang dan jasa yang tergolong sebagai jasa publik dan layanan sipil. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.

Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.

“(a) Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diusahakan agar dapat memberikan kenyamanan, keamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. (b) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku” (Kepmenpan No.81 tahun 1993).

2.2.2 Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang mempunyai tugas melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan tingkatan

usia, tingkatan sosial dan tingkat pendidikan. (Eko Setiawan, Yuriewaty Pasoereh, 2007), perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan yang dinyatakan sangat demokratis karena menyediakan sumber belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan melayani tanpa membedakan suku bangsa, agama yang dianut, jenis kelamin, latar belakang dan tingkat sosial, umur, dan pendidikan serta perbedaan lainnya (Eko Setiawan, Yuriewaty Pasoereh, 2007). Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang masih dapat dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu perpustakaan umum kabupaten/kota, perpustakaan umum desa/kelurahan, perpustakaan cabang, dan taman bacaan masyarakat. Adapun ciri-ciri perpustakaan umum sebagai berikut

“(1) Terbuka untuk umum artinya terbuka bagi siapa saja tanpa memandang perbedaan jenis kelamin, agama, kepercayaan, ras, usia, pandangan, politik dan pekerjaan. (2) Dibiayai oleh dana umum Dana umum ialah dana yang berasal dari masyarakat. biasanya dikumpulkan melalui pajak dan dikelola oleh pemerintah. Dana ini kemudian digunakan untuk mengelola perpustakaan 24 umum. Karena dana berasal dari umum maka perpustakaan umum harus terbuka untuk umum. (3) Jasa yang diberikan pada hakekatnya bersifat hibah Jasa yang diberikan mencakup jasa referal artinya jasa memberikan informasi, peminjaman, konsultasi studi sedangkan keanggotaan bersifat cuma-cuma artinya tidak perlu membayar (Sulistyo-Basuki, 1993:46).

Perpustakaan daerah dikategorikan perpustakaan umum karena perpustakaan daerah menangani subjek yang umum dan pengguna perpustakaan yang umum. Perpustakaan daerah adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah yang mempunyai tugas pokok melaksanakan pengembangan perpustakaan di wilayah serta melaksanakan layanan perpustakaan kepada masyarakat umum yang tidak membedakan

usia, ras, agama, status sosial ekonomi dan gender. Menurut Manifesto perpustakaan umum Unesco, tujuan dan fungsi perpustakaan umum adalah:

“(1) Memberikan kesempatan kepada masyarakat umum untuk membaca bahan pustaka yang dapat membantu mereka dalam meningkatkan kehidupan mereka ke arah yang lebih baik. (2) Menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat dan murah bagi masyarakat khususnya topik-topik yang sedang hangat di masyarakat dan berguna bagi mereka. (3) Membantu warga untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya sehingga yang bersangkutan dapat memberikan manfaat bagi orang lain melalui penyediaan bahan bacaan di perpustakaan umum. Bertindak 25 sebagai agen kultural. Perpustakaan umum bertugas menumbuhkan apresiasi budaya masyarakat sekitarnya dengan cara menyelenggarakan pameran budaya, ceramah, pemutaran film dan penyediaan informasi yang dapat meningkatkan keikutsertaan, kegemaran dan apresiasi masyarakat terhadap segala bentuk seni budaya” (Sulistyo-Basuki, 1993:46).

Posisi perpustakaan daerah sebagai perpustakaan umum dapat mencerdaskan kehidupan bangsa strategis. Sebab fungsinya melayani semua lapisan masyarakat dalam rangka memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan.

2.2.3 Strategi Pelayanan Perpustakaan

Berdasarkan pengertian-pengertian mengenai strategi dan pelayanan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa 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 sekurangnya

meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Menurut (Subroto & Yamit, 2004) penetapan standar pelayanan dapat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut: “(1) Menetapkan pernyataan visi, (2) Melakukan evaluasi (audit). (3) Melakukan studi dan analisis perbandingan. (4) Menetapkan standar pelayanan pelanggan (5) Menformulasikan dan merencanakan pembaruan pelayanan pelanggan”

Strategi pelayanan perlu dirumuskan dan diimplementasikan dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Sehingga nantinya pelanggan tidak akan kecewa terhadap pelayanan yang diterima dan mampu untuk mendorong pelanggan dalam menggunakan pelayanan ulang. (Hidyantari, 2019)) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan lebih positif ke arah organisasi dan oleh karena itu lebih mungkin pelanggan setia seperti pada pernyataan berikut ini: ”Satisfied customers are more positive towards the organization and therefore are more likely to be the loyal customers.” (International Journal of an Emerging Transdiscipline, 2009: 109).

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan atau masyarakat, organisasi jasa harus melakukan empat hal. Pertama, mengidentifikasi siapa pelanggannya. Kedua, memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas. Ketiga, memahami strategi kualitas layanan pelanggan. Dan Keempat, memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan. (Tjiptono & Tjiptono, 2012)

Masalah strategi merupakan unsur kepuasan yang sangat penting, terutama karena strategi menentukan pelatihan, perilaku, dan penyampaian

layanan spesifik yang tepat. Strategi kualitas jasa/layanan harus mencakup empat hal berikut:

1. Atribut Layanan Pelanggan

Penyampaian layanan/jasa harus tepat waktu, akurat dengan perhatian dan keramahan. Semua ini penting, karena jasa tidak berwujud fisik (intangible) dan merupakan fungsi dari persepsi. Selain itu, jasa juga bersifat tidak tahan lama (perishable), sangat variatif (variable), dan tidak terpisahkan antara produksi dan konsumsi (inseparable). Atribut-atribut layanan pelanggan ini dapat dirangkum dalam akronim COMFORT, yaitu Caring (kepedulian), Observant (suka memperhatikan), Mindful (hati-hati/cermat), Friendly (ramah), obliging (bersedia membantu), Responsible (bertanggung jawab), dan Tactful (bijaksana). Atribut-atribut ini sangat tergantung pada ketrampilan hubungan antar pribadi, komunikasi, pemberdayaan, pengetahuan, sensitivitas, pemahaman, dan berbagai macam perilaku eksternal.

2. Pendekatan Untuk Menyempurnakan Kualitas Jasa Penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Setidaknya ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu menerapkan program, dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor ini merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi untuk pencapaian kepuasan optimum.

3. Sistem Umpan Balik Untuk Kualitas Layanan Pelanggan Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Untuk itu, perusahaan perlu mengembangkan sistem yang responsif terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Informasi umpan balik harus difokuskan pada hal-hal berikut:

- a. Memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan, jasa perusahaan, dan para pesaing.
- b. Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan.
- c. Mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi faktor pembeda pasar (market differentiators).
- d. Mengubah kelemahan menjadi peluang berkembang, sebelum pesaing lain melakukannya.
- e. Mengembangkan sarana komunikasi internal agar setiap orang tahu apa yang mereka lakukan.
- f. Menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan para pelanggan. Pada intinya, pengukuran umpan balik dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:
 - ❖ Kepuasan pelanggan, yang tergantung pada transaksi.
 - ❖ Kualitas jasa/layanan, yang tergantung pada hubungan aktual (*actual relationship*)

1. Implementasi

Mungkin strategi yang paling penting adalah implementasi. Sebagai bagian dari proses implementasi, manajemen harus menentukan cakupan

kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi. Di samping itu, manajemen juga harus menentukan rencana implementasi. Rencana tersebut harus mencakup jadwal waktu, tugas-tugas, dan siklus pelaporan. (Tjiptono, 1997: 132-133) menyebutkan beberapa tipe strategi untuk memperoleh kepuasan pelanggan dalam pelayanan. Strategi tersebut adalah:

2. Strategi pemasaran berupa *Relationship Marketing*, yaitu strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, terjalin hubungan kemitraan dengan pelanggan secara terus-menerus, yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan pelanggan sehingga terjadi bisnis ulangan (repeat business).
3. Strategi *Superior Customer Service*, yaitu menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing. Hal ini membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia, dan usaha gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior.
4. 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. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.
5. 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”). Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Paling tidak ada empat aspek penanganan keluhan yang penting, yaitu:

a. Empati terhadap pelanggan yang marah

Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, perusahaan perlu bersikap empati, karena bila tidak maka situasi akan bertambah runyam. Untuk itu perlu diluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut. Dengan demikian, permasalahan yang dihadapi dapat menjadi jelas sehingga pemecahan yang diharapkan dapat diupayakan bersama.

b. Kecepatan dalam penanganan keluhan

Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan dapat ditangani dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas. Apabila pelanggan puas dengan cara penanganan keluhannya, maka besar kemungkinannya ia akan menjadi pelanggan perusahaan kembali.

- c. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan

Perusahaan harus memperhatikan aspek kewajaran dan dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. Hasil yang diharapkan tentunya adalah situasi "win-win", dimana pelanggan dan perusahaan sama-sama diuntungkan (fair/realistis).

- d. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan

Hal ini sangat penting bagi konsumen untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, maupun keluhannya. Disini sangat dibutuhkan adanya metode komunikasi yang mudah dan relatif tidak mahal, dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhan kesahnya.

1. 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.
2. Menerapkan Quality Function Deployment (QFD), yaitu praktek untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. QFD berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi.

2.3 Konsep Perpustakaan

2.3.1 Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan berasal dari kata pustaka yang berarti buku/kitab, sedangkan perpustakaan adalah kumpulan dari berbagai bentuk dan macam buku/kitab, namun dalam perkembangannya, pengertian perpustakaan telah diperluas oleh para ahli. Perpustakaan adalah sebuah ruangan atau gedung yang didalamnya terdapat berbagai macam koleksi buku, komputer, meja, kursi dan alat alat lainnya di dalam ruangan tersebut terdapat berbagai macam tempat untuk menyimpan berbagai koleksi buku bacaan dan bahan penelitian dari berbagai macam buku bacaan yang ada itu tidak untuk diperjual belikan tetapi untuk di baca dan di pinjam untuk di pelajari. Di dalam ruangan tersebut selain berbagai macam buku bacaan terdapat juga seperti Koran, majalah, dan lain sebagainya. (Lubis et al., 2020)

Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang di biayai oleh dana umum dan di ciptakan untuk kepentingan umum dalam memberikan pelayanan tidak ada perbedaan antara satu dengan lainnya perpustakaan umum itu dapat dikatakan berhasil apabila mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat yang membutuhkan. (Lubis et al., 2020)

Perpustakaan umum bertujuan untuk melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa memandang suku, ras, agama dan lain sebagainya perpustakaan di sedikan untuk menjadi pusat ilmu pengetahuan dimana

dalam perpustakaan tersebut terdapat berbagai macam alat yang digunakan untuk mendapatkan ilmu pengetahuan. perpustakaan adalah wadah untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan ilmu pengetahuan sehingga untuk dapat memberikan hasil yang maksimal perpustakaan umum mampu menciptakan perpustakaan yang sejahtera artinya semua sarana prasarana yang disediakan sudah memadai, para pegawai mampu melaksanakan tugasnya dengan sebaik mungkin karena perpustakaan itu dapat berkembang dengan baik apabila perpustakaan tersebut sudah memenuhi standar atau prosedur yang telah ditetapkan.

Perpustakaan Menurut (Lubis et al., 2020) adalah sebuah ruangan, gedung, bangunan yang dibuat untuk kepentingan masyarakat umum dalam ruangan itu terdapat berbagai bahan bacaan yang digunakan untuk memperoleh ilmu pengetahuan dan untuk lebih mudahnya mendapatkan buku bacaan yang diinginkan maka setiap ruangan harus menyiapkan tempat untuk mengatur buku bacaan sesuai dengan buku yang pengunjung inginkan dan setiap masyarakat berhak untuk dilayani sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Secara teknis perpustakaan umum diselenggarakan untuk kepentingan umum dengan tujuan untuk menambah ilmu pengetahuan masyarakat sehingga para pegawai mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Perpustakaan umum mempunyai 4 tujuan utama yaitu:

- a. Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menambah ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan dan dapat meningkatkan mereka kearah yang lebih baik.

- b. Menyediakan pusat informasi yang akurat, cepat tanggap dan murah bagi masyarakat terutama topik yang terupdate di kalangan masyarakat.
- c. Membantu masyarakat dalam mengembangkan ilmu pengetahuan yang dimiliki dan mampu mengembangkan ilmu yang didapat di perpustakaan ke luar dan mampu diaplikasikan di masyarakat luas.
- d. Bertindak selaku agen kultural artinya perpustakaan adalah pusat informasi ilmu pengetahuan dimana para pustakawan yang ada didalam perpustakaan tersebut mampu membantu masyarakat dalam mengembangkan ilmu pengetahuan yang dimiliki dan di aplikasikan ke masyarakat dengan kata lain perpustakaan tidak bisa lepas dari pelayanan yang mampu mensejahterahkan perpustakaan tersebut karena tujuan utama dari perpustakaan adalah tempat untuk mendapatkan ilmu pengetahuan , menambah wawasan ilmu pengetahuan sehingga perpustakaan itu harus mempunyai sarana prasarana yang memadai untuk kenyamanan
- e. Pengunjung dalam mendapatkan ilmu pengetahuan selain dari sarana dan prasarana perpustakaan juga harus mempunyai sumber daya manusia yang handal dan profesional untuk membantu dalam mengembangkan ilmu pengetahuan yang dimiliki dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan perpustakaan adalah universitas masyarakat umum yang menjadi pusat ilmu pengetahuan.(Edy Pranoto, 2009)

Dari pengertian diatas jelas bahwa pada dasarnya perpustakaan adalah tempat, wadah ilmu pengetahuan sebagai pusat untuk 19 menemukan buku-buku penting yang dibutuhkan. Sebagai bahan referensi untuk seseorang yang lagi melakukan penelitian.

1. Fungsi Perpustakaan Daerah/Umum

Perpustakaan umum sebagai tempat pembelajaran seumur hidup, dimana semua lapisan masyarakat dari segala umur, mulai dari balita sampai usia lanjut biasa terus belajar tanpa dibatasi usia. Perpustakaan umum berfungsi sebagai pusat:

- a. Menyediakan bahan pustaka pendidikan (edukatif)
- b. Menyediakan bahan-bahan rekreasi (rekreatif)
- c. Menyediakan petunjuk, pedoman, dan bahan-bahan rujukan bagi anggota masyarakat (referensif)
- d. Melestarikan bahan-bahan dan hasil budaya bangsa untuk dapat dimanfaatkan masyarakat (dokumentasi).
- e. Menyediakan layanan penelitian (riset kualitatif dan kuantitatif).
Sesuai dengan tujuan dari perpustakaan umum yang menjadikan masyarakat berpendidikan dan bermoral, perpustakaan juga dituntut dapat memberikan fungsi perpustakaan yang tepat guna bagi masyarakat umum.
- f. Perpustakaan berfungsi sebagai tempat menyimpan karya manusia, khususnya karya cetak seperti buku, majalah, dan sejenisnya serta karya rekaman seperti kaset dan sejenisnya.

- g. Fungsi informasi bagi anggota masyarakat yang memerlukan informasi dapat memintanya ataupun menanyakannya ke perpustakaan.
- h. Fungsi rekreasi masyarakat dapat menikmati rekreasi kultural dengan cara membaca dan bacaan ini disediakan oleh perpustakaan.
- i. Fungsi pendidikan perpustakaan merupakan sarana pendidikan
Fungsi pendidikan perpustakaan merupakan sarana pendidikan nonformal dan informasi, artinya perpustakaan merupakan tempat belajar diluar bangku sekolah maupun juga tempat belajar dalam lingkungan pendidikan sekolah.
- j. Fungsi kultural perpustakaan merupakan tempat untuk mendidik dan mengembangkan apresiasi budaya masyarakat. (Sudirman, 2012: 22).

2.3.2 Konsep Prinsip Pengolahan Perpustakaan Dan Kualitas Layanan Perpustakaan

Sistem pengelolaan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama disetiap perpustakaan. Sistem perpustakaan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan pustakawan dan sekaligus merupakan tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. sistem pengelolaan yang baik adalah yang dapat memberikan rasa senang dan kepuasan kepada pemustaka (Atin Istriani & Triningsih, 2018). Pada perpustakaan sekolah hendaknya harus memberikan sistem pengelolaan

kepada pemustaka secara baik, benar, dan tepat agar para pemustaka merasakan kepuasan. Pada umumnya perpustakaan yang baik akan selalu berusaha memberikan layanan yang memuaskan bagi pemustaka. Kegiatan-kegiatan pokok perpustakaan, sebagai berikut:

1. Pengembangan koleksi, yang meliputi pemilihan, pemesanan, pembelian, dan inventarisasi bahan pustaka. Oleh karena itu agar fungsi perpustakaan dapat berjalan sesuai dengan tujuannya.
2. Layanan pemustaka, yang meliputi layanan loker, layanan sirkulasi, layanan baca, layanan ruang baca, layanan terbitan berkala, layanan refensi dan penelusuran informasi, layanan workstation, layanan fotokopi, layanan pendidikan pemustaka, dan lain-lain
3. Pemeliharaan koleksi, yang meliputi pelestarian, pengawetan, dan perbaikan bahan pustaka (Suhendra, 2014: 17)

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau aktivitas dalam memberikan jasa layanan kepada pemustaka tanpa membedakan status sosial, ekonomi, kepercayaan maupun status lainnya (Suherman, 2012: 134).

Sedangkan menurut Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung (Moenir, 1992: 16). Setiap pelayanan pada dasarnya perpustakaan memiliki sistem pelayanan agar pemustaka dapat memanfaatkan koleksi dengan baik, serta dapat mengetahui peraturan tata tertib perpustakaan.

Sistem layanan yang lazim digunakan ada dua jenis yaitu pelayanan terbuka dan tertutup. Kedua sistem tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan (Sutarno NS, 2005: 113-115).

Pada dasarnya tidak ada satu sistem layanan yang sempurna. Oleh sebab itu untuk dapat memilih dengan tepat, penyelenggaraan perpustakaan harus memahami dengan benar atas kedua sistem tersebut. Pemilihan sistem pelayanan perpustakaan perlu memperhitungkan dan mempertimbangkan beberapa hal sebelum menerapkan sistem tertentu. Sistem layanan itu akan berpengaruh terhadap mekanisme kerja sebuah perpustakaan. Yang harus diperhitungkan antara lain berkaitan dengan jenis perpustakaan, jumlah koleksi, pemustaka, ketersediaan sarana dan prasarana, petugas, dan lingkungan. Sebab kesalahan dalam memilih sistem akan berakibat terhadap aspek-aspek yang lain. Misalnya untuk perpustakaan umum biasanya memilih sistem pelayanan terbuka, karena lebih memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk memilih informasi yang diinginkan. Untuk perpustakaan khusus biasa menggunakan sistem tertutup karena pemakainya relatif sedikit. Pelayanan merupakan unsur utama dalam pencapaian suatu keberhasilan organisasi perpustakaan disebabkan bagian inilah yang berhubungan langsung dengan pemustaka dalam penyebaran informasi serta pemanfaatan jasa dan fasilitas yang ada di perpustakaan. Banyak argumentasi yang menyatakan bahwa layanan perpustakaan merupakan titik sentral kegiatan perpustakaan. Dengan kata lain, perpustakaan identik dengan layanan karena tidak ada perpustakaan jika tidak ada kegiatan layanan.

Pelayanan perpustakaan mencakup semua kegiatan pelayanan kepada pemustaka yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan

koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pemustaka. Kegiatan pelayanan kepada pemustaka merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan untuk menyebarkan informasi dan pemanfaatan koleksi perpustakaan. Pemustaka tidak hanya menginginkan pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan saja, tetapi juga menginginkan pelayanan tersebut dalam jumlah dan kualitas yang memadai (Suciati, 2017).

Sejalan dengan pendapat di atas, pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan memberikan layanan informasi kepada pemustaka dengan menggunakan prinsip-prinsip dasar seperti:

1. Pelayanan bersifat universal, layanan tidak hanya diberikan kepada individu-individu tertentu, tetapi diberikan kepada pemustaka secara umum.
2. Pelayanan berorientasi pada pemustaka, dalam arti untuk kepentingan para pemustaka, bukan kepentingan pengelola.
3. Menggunakan disiplin, untuk menjamin keamanan dan kenyamanan dalam memanfaatkan perpustakaan.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan Bab V Mengenai Layanan Perpustakaan menyebutkan bahwa:

- a. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
- b. Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.

- c. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
- d. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
- e. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
- f. Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerjasama antar perpustakaan.
- g. Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Terdapat lima prinsip yang harus diperhatikan oleh pengelola perpustakaan agar kualitas layanan dapat dicapai, Lovelock (handout Etika Administrasi) dalam (*MANAJEMEN LAYANAN INFORMASI DI PERPUSTAKAAN - Website UPT Perpustakaan Dan Percetakan*, n.d.) yaitu :

1. Tangible (nyata), artinya sesuatu yang bisa dilihat, dirasakan dan didengarkan. Seperti: kemampuan petugas dalam melayani, komunikasi yang baik, peralatan yang menunjang pelayanan.
2. Realible (handal), yaitu kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.
3. Responsiveness (pertanggungjawaban), yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.

4. Assuranse (jaminan), yaitu adanya jaminan keamanan atau bebas dari resiko bagi para pemakai.
5. Emphaty (sepenanggungan), artinya adanya perhatian kepada konsumen atau individu.

Selain itu kualitas layanan di perpustakaan juga ditentukan oleh hal berikut :

1. ketersediaan informasi: lengkapnya sarana informasi yang disediakan perpustakaan, seperti koleksi dan jenis sarana informasi yang beragam.
2. kemudahan akses informasi: mudahnya mendapatkan informasi yang dibutuhkan, seperti tersedianya sarana penelusuran yang baik, contohnya katalog online (OPAC).
3. kelengkapan informasi: informasi yang disediakan oleh perpustakaan lengkap dengan berbagai variasi jenis bahan, ataupun informasinya dari banyak sumber.
4. 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.
5. ketepatan waktu: tidak dibutuhkan waktu yang lama dalam penelusuran informasi, sehingga informasi ditemukan dengan cepat dan tepat.

2.3.4 Stake Holder

1. Jalur pendidikan

- a) Sekolah dalam semua jenis dan jenjang seyogyanya menyelenggarakan perpustakaan secara profesional, seperti: gedung serta ruangan dan perabotan yang memadai, tenaga pengelola perpustakaan yang berpendidikan ilmu perpustakaan (D2, D3, S1), tersedia dana secara rutin, dan pelayanan perpustakaan setiap hari dan sepanjang jam sekolah.
- b) Kepala sekolah secara aktif menjadi pendukung utama terselenggaranya perpustakaan dengan cara: mewajibkan guru membimbing siswa untuk membaca di perpustakaan, mewajibkan siswa untuk membaca di perpustakaan, mempunyai program pengembangan perpustakaan dan minat baca, mendorong pelaksanaan lomba-lomba membaca.
- c) Guru semua bidang studi bekerjasama dengan Kepala Perpustakaan Sekolah untuk pelaksanaan proses belajar mengajar dan pembinaan minat baca.
- d) Perpustakaan mempunyai kegiatan dalam pengembangannya termasuk koleksi, layanan, tenaga dan program pembinaan minat baca siswa dan guru-guru meliputi: kegiatan lomba dengan guru semua bidang studi, mengadakan kerjasama antar perpustakaan, mengadakan bimbingan membaca termasuk membaca cepat, mengadakan bedah buku (Perpustakaan Nasional RI, 2002: 28).

2. Jalur Instansional

Pimpinan instansi menyelenggarakan perpustakaan kantor/dinas atau khusus, menyediakan bahan-bahan referensi atau buku-buku, dokumen, majalah, surat kabar yang dapat membantu kelancaran karyawan dalam mengerjakan tugas-tugas instansi yang bersangkutan (Perpustakaan Nasional RI, 2002: 29).¹²

3. Jalur instansi fungsional pembina

- a) Instansi fungsional pembinaan minat baca dan perpustakaan adalah Perpustakaan Nasional RI di tingkat pusat, Badan Perpustakaan Provinsi tingkat provinsi dan Kantor Perpustakaan Kabupaten atau Kota di tingkat Kabupaten atau Kota.
- b) Kegiatan pembinaan meliputi; pembinaan semua jenis perpustakaan, pembinaan minat baca secara nasional maupun regional dan lokal, dan pembinaan tenaga pengelola perpustakaan.
- c) Kerjasama dengan semua Departemen, Lembaga Non Departemen, BUMN, pihak swasta, organisasi kemasyarakatan atau LSM, penerbit, toko buku, penulis, penyadur, penerjemah, dan sebagainya dalam rangka penyelenggaraan perpustakaan (Perpustakaan Nasional RI, 2002: 29-30). Untuk menumbuhkan dan meningkatkan minat baca para pemakai jasa perpustakaan, dapat dilakukan dengan usaha-usaha antara lain:

1. Memikat pembaca

Salah satu kewajiban atau tugas perpustakaan adalah menggairahkan, membiasakan dan meningkatkan kemampuan

membaca masyarakat pemakai. Ruang yang bersih, teratur, menarik, nyaman dan suasana yang dapat menarik dan mengundang minat masyarakat pemakai berkunjung ke perpustakaan dan mencari buku-buku dan koleksi pustaka lain yang mereka perlukan.

2. Memberi informasi literatur baru

Kegiatan pembinaan membaca pemakai jasa perpustakaan dapat dilakukan dengan selalu memberi informasi kepada unit-unit kerja tentang literatur baru.

3. Mengadakan usaha-usaha pemasyarakatan perpustakaan

Apa yang dimiliki perpustakaan dan fasilitas apa yang diperoleh melalui perpustakaan perlu diinformasikan kepada masyarakat pemakai perpustakaan (Departemen Agama RI, 2000: 129).

Menurut Sutarno (2006), Minat dan budaya baca masyarakat harus dilakukan dengan beberapa cara seperti:

a. Mulai sejak usia anak-anak (dini)

Jika kita menginginkan anak-anak kita senang terhadap buku bacaan, maka kita harus menyediakannya dan membimbingnya secara teratur. Jika kegemaran dan kebiasaan itu telah terbentuk pada jiwa anak-anak maka dengan usianya yang bertambah keinginannya juga semakin bertambah, selanjutnya perlu menyediakan bahan bacaan yang cocok dengan isi yang bermutu dan misinya diarahkan kepada hal-hal positif.

b. Dilakukan secara terus menerus

Dalam hal membaca dapat dilakukan secara teratur dan disertai dengan ketersediaan jumlah dan jenis bacaan yang mereka senangi dan butuhkan. Jadi, upaya itu harus berlanjut, kontinyu dan secara teratur tidak putus-putus. Keteraturan dan kebiasaan tersebut akan menjadikan masyarakat kepada kondisi book minded.

c. Tersedianya bahan bacaan yang mencukupi, baik jumlah, jenis, dan mutu.

Tahap selanjutnya adalah memilih dan menyediakan sumber informasi dan koleksi bahan pustaka yang memadai. Hal itu bukanlah hal yang mudah sebab 14 menyangkut biaya, tenaga, alat seleksi, tempat, dan prasarana lain yang merupakan tugas dan tanggung jawab semua pihak tidak hanya terbatas pada perpustakaan saja. Di dalamnya terlibat lembaga pendidikan, penerbit, pengarang, dan lain sebagainya.

d. Ditanamkan suatu kebiasaan

Hendaknya selalu melakukan kegiatan membaca setiap kali ada kesempatan. Kesempatan itu harus di usahakan, meskipun tidak harus lama tetapi yang paling penting adalah dilakukan secara rutin dan teratur sehingga secara tidak terasa menjadi suatu kebiasaan.

e. Lingkungan yang mendukung

Banyak yang berpendapat bahwa segala sesuatu dimulai dari rumah tangga. Hal ini termasuk upaya penciptaan kebiasaan membaca. Oleh sebab itu, orang tua sudah seharusnya menciptakan suasana dan kebiasaan membaca bagi keluarganya.

f. Adanya suatu kebutuhan

Bagi kelompok masyarakat tertentu, seperti pelajar dan mahasiswa, ada suatu kebutuhan yang harus dipenuhi, misalnya akan ujian, ulangan, dan tes. Maka mau tidak mau harus belajar jika ingin memperoleh hasil yang memuaskan (Sutarno, 2006: 261-264). Menurut Suherman (2009), untuk mengatasi masalah minat baca, ada tiga macam strategi yang dapat dilakukan yaitu:

g. Strategi kekuasaan

Strategi kekuasaan hanya bisa dilakukan oleh pemerintah. Dengan kewenangannya dapat menginstruksikan bahkan melakukan mobilisasi struktural dari tingkat presiden sampai dengan struktur paling bawah. Misalnya dengan mengeluarkan PP, Kepres, sampai Perda tentang peningkatan minat baca.

h. Strategi Persuasif

Strategi persuasif menggunakan media massa adalah sebuah keniscayaan atau memiliki peranan yang besar. Karena

pada umumnya, strategi persuasif dijalankan melalui pembentukan opini publik dan pandangan masyarakat yang tidak lain melalui media massa (buku, koran, majalah, TV, dan internet) (Suherman, 2009: 11).

1) Strategi normatif-reedukatif

Normatif- reedukatif berarti bahwa normatif adalah kata sifat dari norm (norma), yaitu aturan yang berlaku di masyarakat. Posisi kunci norma-norma sosial dalam kehidupan bermasyarakat Indonesia telah diakui secara luas oleh hampir semua ilmuwan sosial. Norma termasyarakatkan melalui education (pendidikan). Oleh karena itu, strategi normatif umumnya disandingkan dengan upaya reeducation (pendidikan ulang) untuk menanamkan dan mengganti paradigma berpikir masyarakat yang lama dengan yang baru (Suherman, 2009: 12). Menurut Idris Kamah (2008), strategi dalam mengembangkan minat baca yaitu: adakan pameran buku dan perpustakaan agar masyarakat mengetahui 16 tentang buku-buku yang beredar dan sekaligus mengetahui adanya perpustakaan

Di satu tempat atau lokasi, manfaatkan media cetak maupun elektronik untuk mempromosikan minat baca, dan meningkatkan kerjasama dengan komponen terkait dalam mengembangkan perpustakaan dan peningkatan minat baca (Kamah, 2008: 46). Menurut Mohammad Syahrir (2016) dalam

sebuah artikel yang membahas tentang persepsi masyarakat Kelurahan Baru terhadap “Gerakan Makassar Membaca”, terdapat penyusunan strategi yang dianggap penting yang dapat digunakan sebagai panutan dalam mewujudkan masyarakat yang gemar membaca, diantaranya:

1. Mengenal khalayak

Mengenal khalayak merupakan langkah awal dalam usaha dalam menciptakan komunikasi yang efektif. Khalayak yang dimaksud yaitu mengidentifikasi pihak-pihak mana saja yang menjadi target sasaran. Misalnya seluruh anggota masyarakat termasuk diri sendiri, lingkungan keluarga, lingkungan sekolah, perguruan tinggi, organisasi sosial, dan sebagainya (Syahrir, 2016: 190).

2. Menyusun pesan

Setelah mengenal khalayak, maka langkah selanjutnya dalam perumusan strategi yaitu menyusun pesan dengan menentukan tema atau materi. Syarat utama dalam mempengaruhi khalayak dari pesan yaitu kemampuan membangkitkan perhatian. Dalam hal ini, dapat diperkuat dari teori Schram bahwa pesan harus dapat dituliskan dan disampaikan sedemikian rupa sehingga pesan itu dapat menarik perhatian yang ditujukan. Contohnya dengan menggunakan spanduk atau baliho (syahrir, 2016: 191).

3. Menetapkan metode

Untuk mencapai efektivitas dari suatu strategi komunikasi selain bergantung kepada kemantapan isi pesan, yang diselaraskan dengan kondisi khalayak dan sebagainya, maka juga turut dipengaruhi oleh metode-metode penyampaian kepada sasaran. Ada dua metode yaitu metode informatif dan metode edukatif. Metode informatif yaitu metode yang digunakan untuk menginformasikan program-program yang telah dijalankan serta kesuksesankesuksesan yang telah dicapai sesuai dengan data-data yang benar. Sedangkan metode edukatif yaitu salah satu usaha mempengaruhi khalayak dari pernyataan umum yang dilontarkan, dapat diwujudkan dalam bentuk pesan yang berisi fakta-fakta, bersifat mendidik, dapat dipertanggungjawabkan dari segi kebenaran dengan tujuan mengubah tingkah laku manusia ke arah yang diinginkan (Syahrir, 2016: 191-192).

4. Seleksi dan penggunaan media

Penggunaan media sebagai alat penyalur informasi dalam rangka mempengaruhi masyarakat. Dalam penyeleksian penggunaan media, setiap instansi atau lembaga dituntut untuk mampu membina hubungan yang baik dengan media karena selain berfungsi sebagai saluran

publikasi, media juga mempunyai kekuatan sebagai pembentuk opini yang efektif. Selain itu, penggunaan media sebagai saluran informasi yang juga memiliki pengaruh yang besar dalam mensukseskan suatu program kegiatan. Hal ini disebabkan karena media mampu menjangkau sebagian besar khalayak tanpa mengenal batas (Syahrir, 2016: 192).

Adapun upaya lain yang dapat dilakukan untuk meningkatkan minat baca diantaranya:

5. Mencari penyebab rendahnya minat baca

Upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan minat baca adalah dengan mencari penyebab rendahnya minat baca dengan mengumpulkan fakta, data, dan informasi. Dengan terkumpulnya fakta, data, dan informasi terkait pentingnya minat baca diharapkan terjadi peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang diharapkan dapat menunjang pelaksanaan visi, misi, program, dan tujuan sesuai profesi pemustaka.

6. Membuat proyeksi perpustakaan dari masa kini ke masa mendatang

Upaya kedua yang dapat dilakukan dalam meningkatkan minat baca pemustaka adalah membuat proyeksi perpustakaan dari masa kini ke masa mendatang.

Dengan melakukan upaya kedua tersebut diharapkan terjadinya perubahan khususnya dalam peningkatan minat baca.¹⁹

7. Mengorganisasikan kekuatan nyata dan kekuatan potensial

Mengorganisasikan kekuatan nyata artinya dengan memberi pemahaman mengenai perpustakaan sebagai pranata yang melaksanakan fungsi manajemen perpustakaan, sedangkan kekuatan potensial adalah kemampuan pemimpin perpustakaan mengintegrasikan seluruh komponen yang bergerak bersama memberikan kontribusi yang jelas terhadap minat baca.

8. Pendayagunaan perpustakaan untuk mengantisipasi masalah

Pendayagunaan perpustakaan untuk mengantisipasi masalah adalah langkah konkret untuk mengajak para pemustaka untuk senantiasa membaca buku. Banyak pengetahuan yang bisa didapat ketika menjadikan buku sebagai rujukan.

9. Komunikasi dan motivasi

Komunikasi dan motivasi untuk minat baca dapat dilakukan dengan mengkomunikasikan tujuan perpustakaan dengan jelas, memotivasi semua SDM (Sumber Daya Manusia) untuk bersama-sama mencapai tujuan, mempelajari budaya setiap pemustaka dan

mengkomunikasikan dengan gaya sesuai budaya pemustaka tersebut. Hal ini perlu dilakukan agar semua dapat berjalan sesuai tujuan, diharapkan budaya baca juga dapat meningkat (Iskandar, 2016: 180-184).

10. Sinergi (kondisi yang menyebabkan SDM secara serentak bergerak bersama-sama).

Minat baca pemustaka dapat tumbuh dan berkembang jika kita melakukan sinergi secara serentak bersama-sama. Mulai dari yang pemustaka biasa sampai ke manajemen puncak, bersama-sama melakukan pembelajaran, mengambil manfaat dan selanjutnya merealisasikan minat baca. Oleh karena itu, sinergi diperlukan agar setiap pemustaka mampu merealisasikan minat baca. Semua bagian harus mampu mempelajari, memahami, dan menjalankan tugas. Dengan demikian, tujuan, sasaran, dan standar tentang pekerjaan yang berhubungan dengan minat baca untuk direalisasikan.²⁰

11. Peneguhan kekuatan (*Strenght Affirmative*)

Peneguhan kekuatan (*Strenght Affirmative*) sebenarnya adalah komitmen bersama untuk meneguhkan kekuatan internal dengan jernih secara objektif dan konsisten. Peneguhan kekuatan (*Strenght Affirmative*) adalah upaya yang baik bila diselenggarakan maka setiap

pemustaka telah berhasil mewujudkan minat baca. Kita menyadari bahwa minat baca membaca ke hal positif.

12. Pengawasan

Diketahui bahwa pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan sebagai upaya untuk meningkatkan minat baca sangat penting untuk dilakukan. Tercapai atau tidaknya suatu tujuan atau komitmen bersama dapat diketahui dengan mengadakan pengawasan (Iskandar, 2016: 186-188).

2.4 Asas, prinsip dan standar pelayanan publik

Selanjutnya tujuan dari pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mampu mensejahterahkan suatu perusahaan atau instansi di butuhkan tenaga yang handal dan profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela (2008:6) mengemukakan bahwa terdapat unsur- unsur pelayanan publik itu diantaranya:

1. Transparansi

Dalam penyampaianya terbuka dan mudah di jangkau oleh masyarakat sehingga dengan cepat dapat terlayani dengan baik.

2. Akuntabilitas

Mampu memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

3. Kondisional

Dalam memberikan pelayanan atau menerima pelayanan harus mampu

menyesuaikan diri sehingga mampu menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien.

4. Partisipatif

Mendorong sebuah motivasi untuk mampu menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien.

2.5 Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian sebelumnya telah dilakukan terkait dengan penelitian ini, antara lain:



Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu

| No | Penulis | Judul Penelitian | Tahun | Hasil Penelitian |
|----|----------------------|--|-------|--|
| 1 | Wahida Nur | Analisis peran pemerintah daerah dalam pengembangan perpustakaan desa di kecamatan Tomoni Kabupaten Luwu Timur | 2022 | Hasil penelitian menyimpulkan bahwa perkembangan perpustakaan desa di kecamatan Tomoni kabupaten Luwu Timur telah berjalan sesuai dengan perencanaan pemerintah daerah tetapi dalam pengembangan perpustakaan desa di kecamatan Tomoni kecamatan Luwu Timur ada. Berbagai kendala diantaranya tidak adanya dukungan dari pihak desa pemerintah dalam pengembangan perpustakaan desa dan anggarannya masih minimal. |
| 2 | Jumarni | Strategi pustakawan dalam pelaksanaan program Gerakan Ayo Bone Membaca. | 2018 | Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa strategi yang dilakukan pustakawan dalam pelaksanaan program Gerakan Ayo Bone Membaca yaitu dengan membangun kedai baca “Sumange Teallara”, mengadakan kegiatan <i>storytelling</i> , membentuk komunitas-komunitas cinta membaca dan mengaktifkan perpustakaan keliling. |
| 3 | Sinta Wigar Nengtyas | Strategi Pelayanan Perpustakaan Di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta | 2010 | 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) |

2.6 Kerangka Konsep

Permasalahan pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Luwu Timur 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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Luwu Timur, dalam hal ini ditunjukkan oleh jumlah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Luwu Timur dari tahun ke tahun kian menurun jumlahnya. SDM pemberi layanan berpengaruh besar pada pelayanan yang dihasilkan.

Kondisi sumber daya manusia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Luwu Timur secara kuantitas dan kualitas (kualifikasi pendidikan perpustakaan) masih rendah. Sehingga dari pemaparan permasalahan-permasalahan tersebut tentu saja menjadi masukan bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Luwu Timur untuk bisa menampung aspirasi dari segala tuntunan dari masyarakat dan diwujudkan dengan tindakan pemberian pelayanan berkualitas bagi masyarakat. Dalam meningkatkan pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Luwu Timur seperti yang dikemukakan Rahayuningsih (2007:86-87) yaitu, Koleksi, Fasilitas, Sumber daya manusia, dan layanan perpustakaan. Berdasarkan penjelasan yang diuraikan sebelumnya penulis akan menjelaskan dalam bentuk bagan kerangka konsep yang dapat dilihat pada halaman berikutnya



Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah metode yang dilakukan dengan meneliti sekelompok manusia, kondisi, suatu pemikiran atau suatu peristiwa pada masa sekarang. Penelitian ini lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah yaitu, Strategi Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Luwu Timur. Metode Kualitatif juga disebut metode *aristic*, karna proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola) dan disebut sebagai metode *interpretive* karna data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasinya terhadap data yang ditemukan pada saat turun langsung di lapangan.

Sifat dari jenis penelitian kualitatif ini adalah penelitian dan penjelajahan terbuka yang dilakukan berakhir dalam jumlah relatif kelompok kecil yang diwawancarai secara mendalam. Responden diminta untuk menjawab pertanyaan umum yang diajukan oleh interview berdasarkan tanggapan mereka dalam mengidentifikasi dan menentukan persepsi dan perasaan tentang gagasan atau topik yang dibahas. Selanjutnya, interview akan menganalisa pertanyaan-pertanyaan responden melalui penggambaran secara kualitatif dengan berpedoman pada landasan teori atau

data yang dihasilkan sesuai dengan literatur yang ada. Hal ini dimaksudkan karena kualitas hasil temuan dari penelitian kualitatif secara langsung tergantung pada kemampuan, pengalaman, dan kepekaan dari interview atau responden (Rukajat, 2018).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di wilayah Kabupaten Luwu Timur khususnya di lingkup Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Luwu Timur. Alasan pengambilan lokasi tersebut yakni Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu Timur memegang peranan yang paling vital dalam pelayanan khususnya di bidang pendidikan sebagai salah satu wadah tempat belajar selain sekolah. Salah satu penggerak di dalam menjalankan fungsi dan tugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu Timur sehingga seluruh pengunjung yang datang merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini akan rencanakan pada bulan Maret sampai Mei 2023.

3.3 Sumber Data Penelitian

Sumber data yang dimaksudkan dalam penelitian ini menurut adalah sumber dari mana data diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini adalah menggunakan dua jenis sumber data yaitu data primer dan sekunder.

1. Data Primer, merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti, data yang diperoleh dari informasi pustakawan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Luwu Timur.

2. Data Sekunder, yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti atau data yang diperoleh untuk melengkapi data primer berupa dokumen-dokumen atau laporan yang dapat mendukung pembahasan dalam kaitannya dengan penelitian ini.

3.4 Informan Penelitian

Informan merupakan orang-orang yang berpotensi memberikan informan tentang Strategi Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Luwu Timur. Teknik penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling, dimana pemilihan dilakukan secara sengaja berdasarkan pada kriteria yang sudah ditentukan dan ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. Informan penelitian sebagai berikut:

Tabel 2.4 Informasi Penelitian

| No. | Nama | Inisial | Jabatan | Jumlah |
|-----|-----------------------------|------------|------------------------------------|--------|
| 1 | Satri, SE | S.SE | Kepala Dinas | 1 |
| 2 | Noviya Syahrani Syam, S.STP | NSS.S.S TP | Sekretaris | 1 |
| 3 | Dinar Husnaeni Basir, S.STP | DHB.S.S TP | Kepala Bidang Perpustakaan | 1 |
| 4 | Hairil Muchtar, SH | HM.SH | Kepala Bidang Arsip | 1 |
| 5 | Selvi Toding, SE | ST.SE | Kassubag Umum & Keuangan | 1 |
| 6 | Asni K.Si | AK.Si | Kassubag Perencanaan & Kepegawaian | 1 |
| 7 | Arsitu Frisian | AF | Fungsional Pustakawan | 1 |
| 8 | Suriyanti | S | Fungsional Pustakawan | 1 |
| 9 | Siti Aisyah | SA | Fungsional Pustakawan | 1 |
| 10 | Suharti | S | Fungsional Pustakawan | 1 |

3.5 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, menggambarkan pelaksanaan strategi pelayanan perpustakaan pada dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Luwu Timur dan berdasarkan hasil observasi yang dilakukan serta memberikan argumentasi atas apa yang ditemukan dan dikaitkan dengan konsep teoritis yang relevan.

3.6 Deskripsi Fokus Indikator Penelitian

Tujuan dari fokus penelitian ialah untuk memberi batasan penyelidikan kualitatif sekaligus batasan penelitian untuk menentukan data mana yang penting dan yang mana tidak perlu (Moleong, Lexy J., M.A, 2014). Tingkat urgensi tantangan dan kendala yang dihadapi dalam penelitian ini menentukan pembatasan topik penelitian ini. Sementara pada penelitian ini berfokus pada “Strategi Pelayanan Perpustakaan pada dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Luwu Timur”. Dalam hal ini, guna memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian, maka dibuat indikator guna memberikan keseragaman pengertian mengenai objek penelitian, berikut ini diuraikan beberapa deskripsi fokus:

1. Koleksi Kuantitas, banyaknya buku yang tersedia di perpustakaan sehingga para pengguna tidak susah untuk mencari atau menemukan buku yang mereka inginkan.
2. Kualitas, didalam perpustakaan tersebut menyediakan berbagai koleksi buku dengan lengkap dan terupdate.

3. Fasilitas

- a. Kelengkapan, sarana yang mendukung agar perpustakaan terlihat memadai dengan cara menyediakan berbagai fasilitas seperti ruangan yang nyaman, meja, kursi, dan lain sebagainya.
- b. Kenyamanan artinya perpustakaan tidak lepas dari kenyamanan seperti toilet yang bersih, koleksi buku yang lengkap, parkir yang strategis, ruangan yang bersih, informasi yang cepat dan tepat, serta tersedianya alat informasi seperti komputer yang mampu membantu proses pelayanan atau sebagai alat mencari literatur penting, ditambah pelayanan yang diberikan secara efektif dan efisien.

4. Sumber daya manusia

- a. Pelayanan yang diberikan mampu membuat pelanggan menjadi senang dengan menerapkan sifat sopan santun, ramah, serta senyuman.
- b. Dalam memberikan pelayanan setiap kesalahan yang terjadi harus dipertanggungjawabkan dan kebutuhan para pengguna dapat terpenuhi.
- c. Cepat tanggap dalam memahami keluhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan, serta mampu menyelesaikan masalah tersebut dengan bijak.
- d. Profesional dalam memberikan pelayanan yakni semua bisa diselesaikan dengan baik tanpa harus menunggu atasan untuk turun langsung, cerdas dalam mengambil keputusan dan memecahkan masalah.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut (Hartono, 2018) merupakan cara-cara untuk memperoleh data-data yang lengkap, objektif dan dapat di pertanggung jawabkan kebenarannya sesuai dengan permasalahan penelitian yang berkaitan dengan Strategi Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Luwu Timur. Adapun pengumpulan data yang dilakukan pada saat melakukan penelitian yaitu:

1. Observasi

Observasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan data riil pada saat melakukan penelitian.

2. Wawancara

Wawancara adalah (pengumpulan data) kepada informan secara tatap muka dengan bantuan alat seperti perekam, pedoman wawancara yang dipergunakan untuk membantu peneliti dalam melengkapi data yang dibutuhkan. Wawancara dimaksudkan untuk dapat memperoleh suatu data berupa informasi dari informan, selanjutnya peneliti dapat menjabarkan lebih luas informasi tersebut melalui pengolahan data secara komprehensif. Jadi dengan metode wawancara langsung atau bertatap muka terhadap informan agar menjawab pertanyaan-pertanyaan lisan maupun tulisan yang berkaitan dengan Strategi Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Luwu Timur dengan tujuan mendapatkan data yang semaksimal mungkin.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ini adalah alat pembantu dalam melengkapi observasi atau wawancara yang belum lengkap, dimana dokumentasi mampu menjadikan bukti nyata bagi peneliti yang melakukan penelitian.

3.8 Teknik Pegabsahan Data

1. Uji Kredibilitas

Dalam penelitian ini, ada beberapa cara pengujian kredibilitas data yang digunakan oleh peneliti, antara lain:

a. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan dan wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemum maupun yang baru. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti datang ke SDIT Al-Islam Kudus untuk melakukan pengamatan kembali dan wawancara lagi dengan para informan. Dengan perpanjangan pengamatan ini, maka hubungan peneliti dengan para informan akan semakin terbentuk rapport, semakin akrab, semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada lagi informasi yang disembunyikan lagi.

b. Triangulasi data

Triangulasi dalam pengujian kredibelitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian, terdapat tiga jenis triangulasi yaitu

triangulation of source (triangulasi sumber), triangulation of technique (triangulasi teknik), and triangulation of time (triangulasi waktu).

Dengan menggunakan triangulasi sumber maka peneliti menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas data tentang pelaksanaan mengembangkan soft skills pendidik dan peserta didik, maka peneliti dapat menguji data yang sudah terkumpul melalui kepala sekolah, wakil kepala sekolah, beberapa pendidik dan peserta didik, serta komite dan orang tua. Adapun triangulasi teknik berarti bahwa peneliti mengecek kembali data yang sudah didapatkan, melalui seorang informan dengan menggunakan beberapa teknik yang berbeda. Misalnya, peneliti ingin mengecek kredibilitas data tentang pelaksanaan soft skills pendidik dan peserta didik, maka peneliti dapat menemui kembali para pendidik yang ada di SDIT Al-Islam Kudus dengan menggunakan beberapa teknik, seperti observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Sedangkan triangulasi waktu berarti peneliti mengecek kembali data yang sudah diperoleh dengan menggunakan beberapa teknik dalam waktu dan situasi yang berbeda. Sebagai contohnya, peneliti ingin mendapatkan data tentang kondisi soft skills peserta didik, maka peneliti dapat menggunakan beberapa teknik dalam waktu dan situasi yang berbeda, seperti observasi dan wawancara di pagi hari ketika proses pembelajaran dan dokumentasi di siang atau sore hari.

c. Menggunakan bahan referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi di sini adalah adanya data pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti, sehingga data yang diperoleh lebih kredibel. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi antara pewawancara dengan narasumber atau gambaran suatu keadaan perlu didukung juga oleh foto-foto. Oleh sebab itu, dengan menggunakan bahan referensi, itu dapat melengkapi data dan menghasilkan data yang lebih kredibel.

d. Mengadakan member check

Member Check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan dari member check adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti datanya tersebut dapat dikatakan data absah (valid), sehingga semakin dipercaya (credible). Tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data dan peneliti tersebut harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi, tujuan member check di sini adalah agar informasi yang diperoleh dan yang akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan

2. Uji *Transferability*

Transferability adalah sebuah kemampuan dari hasil penelitian untuk dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi yang lain. Oleh sebab itu uji *transferability* adalah sebuah tes keabsahan data yang digunakan untuk mengetahui seberapa jauh hasil penelitian dapat diterapkan dalam situasi dan tempat yang lain. Oleh karena itu, supaya orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif peneliti, maka dalam membuat laporannya, peneliti harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Dengan demikian, maka pembaca menjadi jelas atas hasil penelitian tersebut, sehingga dapat memutuskan untuk dapat atau tidaknya diaplikasikan hasil penelitian tersebut di lokasi yang lain.

3. Uji *Dependability*

Dependability disebut juga reliabilitas dalam penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit (pemeriksaan) terhadap keseluruhan proses penelitian. Caranya dilakukan oleh auditor yang independen atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktifitas peneliti dalam melakukan penelitian. Uji *dependability* ini dilakukan mulai dari menentukan fokus permasalahan, memasuki lapangan, menentukan sumber data, teknik mengumpulkan data, menganalisis data, menguji keabsahan data, sampai membuat kesimpulan harus dapat ditunjukkan oleh peneliti.

4. Uji *Confermability*

Pengujian *confirmability* dalam penelitian kuantitatif disebut dengan uji obyektivitas penelitian. Penelitian dikatakan obyektif bila hasil

penelitian telah disepakati banyak orang. Dalam penelitian kualitatif, uji confirmability mirip dengan uji dependability, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji confirmability berarti menguji hasil penelitian dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Uji confirmability ini dilakukan oleh peneliti dengan tujuan untuk menguji sejauh mana obyektivitas hasil penelitian yang merupakan fungsi dari proses penelitian.

3.9 Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yaitu analisis data yang dilakukan dengan mengolah data, mengorganisasikan data kemudian memilih data untuk dikelola, Mencari dan menemukan pola, serta diaplikasikan kepada orang lain.

Analisis menurut (Umrati & Wijaya, 2020) dibagi dalam tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Ketiga alur tersebut adalah (1) reduksi data (*data reduction*); (2) Penyajian data (*data display*); dan (3) penarikan simpulan.

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan (Safwandy, 2020). Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama pengumpulan data berlangsung. Sebenarnya reduksi data sudah tampak pada saat penelitian memutuskan kerangka konseptual, wilayah penelitian,

permasalahan penelitian dan pendekatan penelitian dengan metode pengumpulan data yang dipilih. Pada saat pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, dan membuat catatan kaki. Pada intinya reduksi data terjadi sampai penulisan laporan akhir penelitian.

Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan, mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga simpulan-simpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data-data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara melalui seleksi ketat. Melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam suatu pola yan lebih luas, dan sebagainya.

Reduksi data Menurut Riyanto (2003) menyatakan bahwa

“Reduksi data (data reduction) artinya, data yang harus dirampingkan, dipilih mana yang penting, disederhanakan, dan diabstarkasikan. Dengan begitu dalam reduksi ini ada proses living ini dan living out. Maksudnya, data yang terpilih adalah living in dan data yang terbuang (tidak terpakai) adalah living out”

Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandi oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, kalau peneliti dalam 166 melakukan penelitian, menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan

perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data. Ibarat melakukan penelitian di hutan, maka pohon-pohon atau tumbuhan-tumbuhan dan binatang-binatang yang belum dikenal selama ini, justru dijadikan focus untuk pengamatan.

Reduksi data merupakan proses berpikir sensitive yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi itu, maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian yang di maksud Miles dan Huberman, sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian yang paling sering digunakan pada data kualitatif pada masa yang lalu adalah bentuk teks naratif. Teks tersebut terpencar-pencar, bagian demi bagian dan bukan simultan, tersusun kurang baik, dan sangat berlebihan. Pada kondisi seperti itu, peneliti menjadi mudah melakukan kesalahan atau bertindak secara ceroboh dan secara gegabah mengambil simpulan yang memihak, tersekat-sekat, dan tak berdasar. Manusia tidak cukup mampu sebagai pemroses informasi informasi yang besar jumlahnya kecendrungan kognitifnya adalah menyederhanakan informasi yang

kompleks ke dalam satuan bentuk yang disederhanakan dan selektif atau konfigurasi yang mudah dipahami.

Ada 9 (Sembilan) model penyajian data menurut Miles dan Huberman (Muhadjir, 2010) yaitu:

1. Model untuk mendeskripsikan data penelitian.
2. Model yang dipakai untuk memantau komponen atau dimensi penelitian yang disebut dengan chek list matrix.
3. Model mendiskripsikan perkembangan antar waktu.
4. Model keempat ini berupa matrix tata peran, yang mendiskripsikan pendapat, sikap, kemampuan atau lainnya dari berbagai pameran, seperti siswa, guru-kepala sekolah.
5. Model kelima adalah matrix konsep terklaster, model ini terutama untuk meringkas berbagai hasil penelitian dari berbagai ahli yang pokok perhatiannya berbeda.
6. Model keenam adalah matrix tentang efek atau pengaruh. Model ini hanya mengubah fungsi kolom-kolomnya, diganti untuk mendeskripsikan perubahan sebelum dan sesudah mendapat penyuluhan, sebelum dan sesudah diregulasi dan semacamnya.
7. Model ketujuh adalah matrix dinamika lokasi. Model ini diungkap dinamika lokasi untuk berubah.
8. Model kedelapan adalah menyusun daftar kejadian. Daftar kejadian dapat disusun kronologis atau diklasterkan.
9. Model Sembilan adalah jaringan klasual dari sejumlah kejadian yang ditelitinya.

6. Penarikan Simpulan dan Verifikasi

Langkah ketiga dari analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan simpulan dan verifikasi. Simpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila simpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka simpulan yang kredibel.

Dengan demikian simpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

Simpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

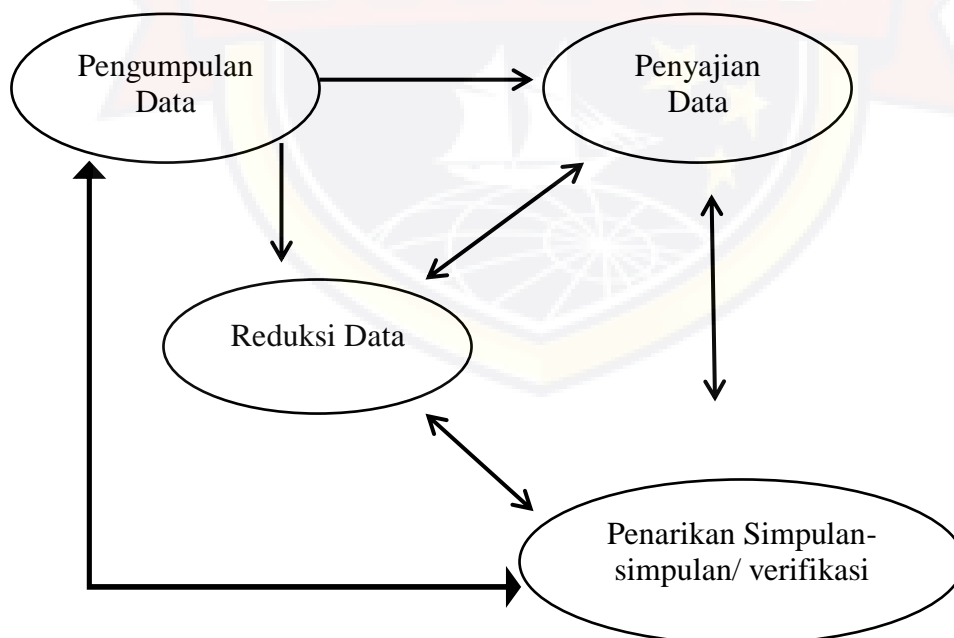
Dalam pembuatan simpulan proses analisis data ini dilanjutkan dengan mencari hubungan antara apa yang dilakukan, bagaimana melakukan, mengapa dilakukan seperti itu dan bagaimana hasilnya.

Dalam analisis data, Miles dan Huberman memperkenalkan dua model, Model yang dimaksud adalah:

1. Model alir
2. Model interaktif

Pada model alir, yang menjadi perhatian peneliti adalah pengaturan waktu, penyusunan proposal penelitian pengumpulan data dan analisis data, dan pasca pengumpulan data. Pada model alir ini, peneliti melakukan ketiga analisis secara bersamaan antara reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan.

Sedangkan pada model interaktif, reduksi data dan penyajian data memperhatikan hasil data yang dikumpulkan, kemudian pada proses penarikan simpulan dan verifikasi.



Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data: Model Interaktif Menurut: Miles dan Huberman, 1992

3.9 Teknik Validasi Data

Sugiyono (2015) menyatakan bahwa teknik pemeriksaan keabsahan data adalah derajat kepercayaan atas data penelitian yang diperoleh dan bisa di pertanggung jawabkan kebenarannya. Dalam melakukan pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas (credubility), transferabilitas (transferability), dependabilitas (dependability), dan obyektivitas (confirmability).



BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Pada bab ini peneliti akan memberikan deskripsi mengenai hasil penelitian ini dan pembahasan mengenai Strategi Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipandi Kabupaten Luwu Timur. Seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya yaitu penelitian ini menggunakan dasar dari hasil observasi dan wawancara bersama informan yang telah peneliti pilih untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada pada pedoman penelitian ini. Agar mencapai tujuan penelitian ini yaitu Strategi Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipandi Kabupaten Luwu Timur, maka peneliti melakukan wawancara mendalam terhadap informan yang terpilih terkait Strategi Pelayanan Perpustakaan Kabupaten Luwu Timur, yaitu Kepala Dinas. Oleh karena itu peneliti akan memberikan gambaran umum mengenai lokasi penelitian ini

4.1.2 Gambaran Umum Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten

Luwu Timur

A. Tugas Pokok Dan Fungsi

Tugas Pokok dan Fungsi berdasarkan Peraturan Bupati Luwu Timur Nomor 48 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu Timur adalah sebagai berikut :

1. Kepala Dinas mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam memimpin dan melaksanakan urusan pemerintahan bidang perpustakaan dan kearsipan daerah yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Pemerintah Daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas Pokok menyelenggarakan fungsi :
 - a. Perumusan pelaksanaan kebijakan teknis dibidang perpustakaan;
 - b. Perumusan pelaksanaan kebijakan teknis di Bidang kearsipan
 - c. Perumusan, Pelaksanaan, Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan kegiatan kesekretariatan yang menunjang tugas organisasi;
 - d. Pelaksanaan Administrasi Dinas; dan
 - e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait tugas dan fungsinya.
2. Sekretaris mempunyai tugas pokok memimpin dan melaksanakan penyiapan bahan dalam rangka penyelenggaraan dan koordinasi pelaksanaan subbagian perencanaan dan kepegawaian, umum dan keuangan serta memberikan pelayanan administrasi dan fungsional kepada semua unsur dalam lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah

berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sekretaris dalam melaksanakan tugas pokok menyelenggarakan fungsi ;

- a. Perumusan kebijakan teknis, pemberian dukungan, pembinaan, monitoring dan evaluasi pelaksanaan tugas dibidang perencanaan dan kepegawaian;
- b. Perumusan kebijakan teknis, pemberian dukungan, pembinaan, monitoring dan evaluasi pelaksanaan tugas dibidang umum dan keuangan; dan
- c. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

3. Subbagian Perencanaan dan Kepegawaian dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian mempunyai tugas pokok memimpin dan melaksanakan pengumpulan bahan dan mengelola penyusunan perencanaan, penyajian data dan penyusunan laporan kinerja mengelola administrasi kepegawaian berdasarkan peraturan perundang-undangan. Kepala Subbagian Perencanaan dan Kepegawaian dalam melaksanakan tugas pokok menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang Perencanaan dan Kepegawaian;
- b. Pemberian dukungan atas pelaksanaan tugas di bidang Perencanaan dan Kepegawaian;
- c. Pembinaan dan pengordinasian pelaksanaan tugas di bidang perencanaan dan kepegawaian; dan

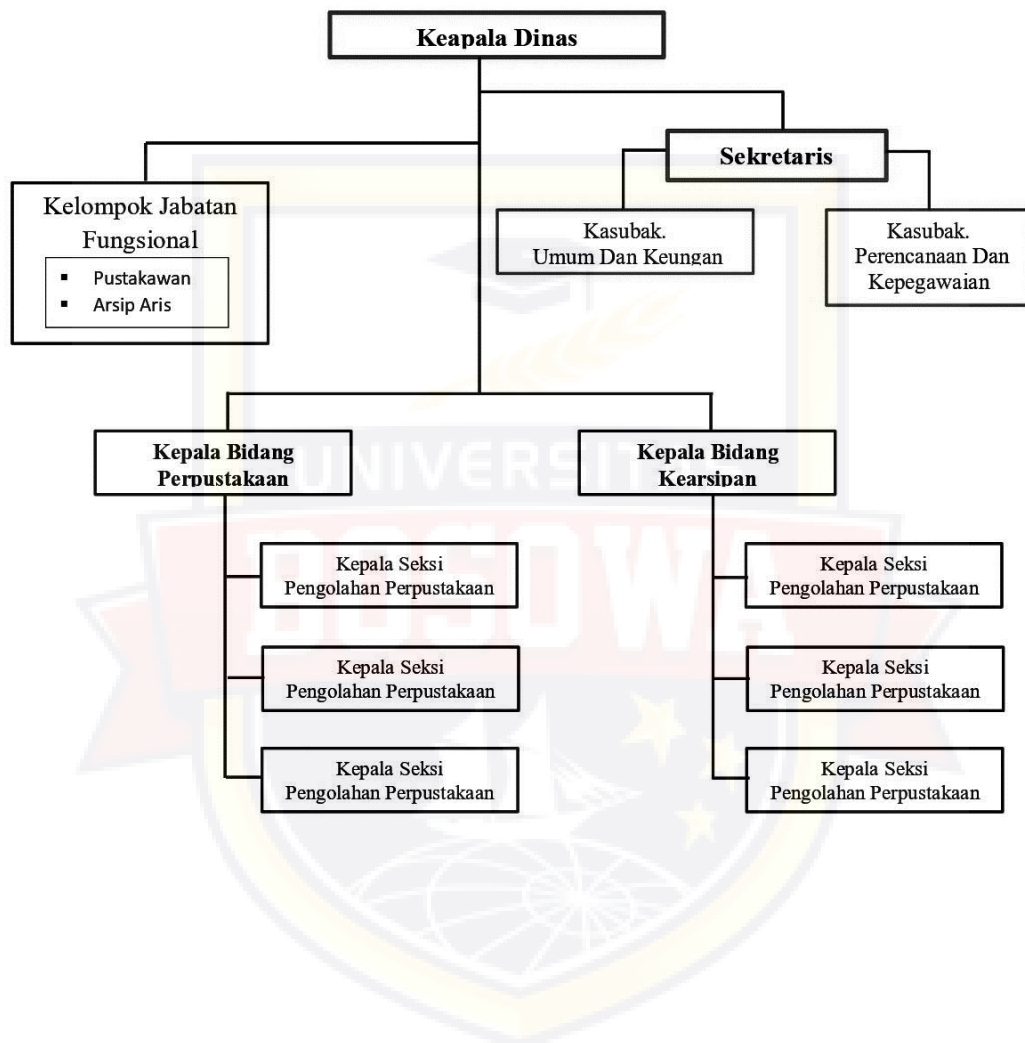
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya
4. Subbagian Umum dan Keuangan dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian mempunyai tugas pokok memimpin dan melaksanakan Urusan Ketatausahaan, Administrasi pengadaan, pemeliharaan dan penghapusan barang, urusan rumah tangga serta menghimpun bahan dan mengelola administrasi keuangan meliputi penyusunan anggaran, penggunaan, pembukuan, pertanggungjawaban dan pelaporan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepala Subbagian Umum dan Keuangan dalam melaksanakan tugas pokok menyelenggarakan fungsi :
 - a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis dalam subbagian Umum dan Keuangan;
 - b. Pemberian dukungan atas pelaksanaan tugas dalam subbagian Umum dan Keuangan;
 - c. Pembinaan dan pengordinasian pelaksanaan tugas dalam subbagian umum dan keuangan; dan
 - d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
 5. Bidang Perpustakaan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang, mempunyai tugas pokok memimpin dan melaksanakan perumusan kebijakan teknis, memberikan dukungan atas

penyelenggaraan urusan Pemerintahan Daerah, membina, mengkoordinasikan, dan melaksanakan program dan kegiatan di bidang perpustakaan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepala Bidang Perpustakaan dalam melaksanakan tugas pokok menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis, pemberian dukungan, pembinaan, monitoring dan evaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkup seksi;
- b. Perumusan kebijakan teknis, pemberian dukungan, pembinaan, monitoring dan evaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkup;
- c. Perumusan kebijakan teknis, pemberian dukungan, pembinaan, monitoring dan evaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkup seksi;
- d. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

B. Struktur Organisasi

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Luwu Timur



4.1.3 Gambaran Umum Perpustakaan

Tabel 4. 1 Jumlah Koleksi Buku yang ada Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Luwu Timur

| No | Karya Umum | Filsafat & Psikologi | Agama | Ilmu Sosial | Bahasa | Ilmu Terapan | Ilmu Kesenian | Ilmu Sejarah & Geografi |
|------------------|------------|----------------------|-------|-------------|--------|--------------|---------------|-------------------------|
| Jumlah Judul | 1169 | 593 | 1854 | 2759 | 334 | 3168 | 873 | 619 |
| Jumlah Eksamplar | 1896 | 918 | 3043 | 4698 | 644 | 7180 | 1349 | 1289 |
| Jumlah | 3065 | 1511 | 4897 | 7457 | 978 | 10348 | 2222 | 1908 |

4.2 Hasil Penelitian

Hasil dan Pembahasan pada Bab ini didasarkan pada seluruh data yang berhasil penulis kumpulkan pada saat melakukan penelitian di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Luwu Timur. Data yang dimaksud dalam hal ini adalah data primer yang bersumber dari jawaban para informan dengan menggunakan pedoman wawancara atau wawancara secara langsung sebagai media pengumpulan data yang dipakai untuk keperluan peneliti. Penulis telah melakukan observasi lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi dan situasi yang ada pada tempat penelitian tersebut.

4.2.1 Penerapan Prinsip Pengelolaan Perpustakaan

Untuk menjawab rumusan masalah pertama yakni penerapan prinsip pengelolaan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Luwu Timur Khususnya Pelaksanaan Program Giat Literasi, maka dari itu peneliti menggunakan lima prinsip menurut Lovelock

(handout Etika Administrasi), yang harus diperhatikan oleh pengelola perpustakaan agar pelaksanaan program dan strategi pengelolaan perpustakaan dapat tercapai.

1. Nyata

Nyata artinya sesuatu yang bisa dilihat, dirasakan dan didengarkan. Seperti: kemampuan petugas dalam melayani, komunikasi yang baik, dan peralatan yang menunjang pelayanan. Maka dari itu peneliti menanyakan kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan program giat literasi dan mewujudkan sejuta buku untuk luwu timur dan juga melayani masyarakat/konsumen perpustakaan bersama bapak Satri Sebagai kepala dinas perpustakaan dan kearsipan.

“Masih Dibawah rata rata dikarnakan tenaga disini yang di gunakan untuk di perpustakaan itu belum ada murni sarjana perpustakaan rata rata sdm menggunakan penyetaraan atau invasi, jadi itu tenaga pengolah perpustakaan itu ada dua yakni invasing yang dimana mereka di uji terlebih dahulu sedangkan yang kedua melalui penyetaraan jabatan” (Hasil Wawancara pada 15 juni 2023)

Peneliti dapat memahami dari hasil wawancara di atas dan observasi peneliti mengenai kemampuan sumberdaya manusia dalam melayani masyarakat dalam hal ini pada program giat literasi bahwa tenaga kerja teruntuk penjaga perpustakaan belum memadai dikarnakan belum memiliki murni lulusan S1 Perpustakaan, maka dari itu perlunya tenaga kerja yang betul-betul paham mengenai perpustakaan.

Menyangkut fokus peneliti maka wawancara selanjutnya menanyakan tentang program giat literasi dan sejuta buku untuk luwu timur bersama kepala dinas ibu Satri menyatakan bahwa.

“Yah sudah terealisasi tetapi tidak sampai sejuta buku dan sampai sekarang masih berjalan biasa tiba2 ada yang bawa buku dan sampai sekarang kami berharap sampai target program tersebut mengenai giat literasi program tersebut pastinya sejalan dengan mewujudkan sejuta buku untuk luwu timur maka dari itu program sejuta buku sampai sekarang masih berjalan untuk mewujudkan giat literasi masyarakat luwu timur”. (Hasil Wawancara pada 15 juni 2023)

Dari pernyataan yang di utarakan kepala dinas tersebut peneliti dapat memahami bahwa program tersebut sudah terealisasi namun sampai saat ini pencapaian yang diharapkan sesuai dengan tema program tersebut belum sampai maka dari itu peneliti melanjutkan pertanyaan dengan informan yang sama menyangkut program giat literasi luwu timur sampai kapan program tersebut akan berjalan menyatakan bahwa “Program sejuta buku tersebut tidak memiliki batas waktu tetapi akan selesai jika jumlah dari buku yang didapatkan dari program tersebut sampai dengan sejuta buku sesuai dengan tema yang kami angkat”

Dari hasil wawancara tersebut peneliti dapat memahami bahwa program sejuta buku untuk luwu timur sampai sekarang masih berjalan dan selesainya pun tidak menentu namun selama melakukan observasi peneliti mengaggap bahwa waktu untuk mengumpulkan sejuta buku tersebut memang tidak mudah di karnakan masyarakat luwu timur juga masih kurang minat dalam literasi itu sendiri.

Dilanjutkan mengenai apa saja peralatan penunjang perpustakaan untuk mewujudkan program giat literasi wawancara bersama ibu nirmala sari selaku layanan perpustakaan menyatakan bahwa “Ada beberapa komputer dan juga kami menyediakan koneksi internet gratis yang disediakan

untuk pengguna perpustakaan yang disediakan oleh dinas kominfo”. (Hasil Wawancara pada 15 juni 2023)

Dari hasil wawancara tersebut peneliti memahawa bahwa peralatan penunjang yang di sedikan oleh dinas perpustakaan dan kearsipan di bantu oleh kominfo, mengenai teknologi yang sudah memadai dimana pada saat ini memang sangat dibutuhkan koneksi internet untuk kenyamanan dan dayatarik tersendiri buat masyarakat.

Menyangkut pertanyaan sebelumnya peneliti melanjutkan wawancara menyangkut perlataan yang disediakan oleh dinas perpustakaan dengan informan yang sama mengenai sudah baik atau sebelumnya Menyatakan bahwa “Sudah baik namun pastinya kami juga merasa perlunya peningkatan baik dari segi jumlah maupun dari segi teknologinya dikarnakan komputer yang digunakan itu masih yang model lama” (Hasil Wawancara pada 15 juni 2023).

Dari hasil wawancara di atas peneliti dapat memahami bahwa peralatan yang di sediakan sudah memadai baik itu dalam infrastruktur maupun peralatan perpustakaan seperti meja kursi dan tentunya buku yang disediakan sudah beragam namun memang benar adanya bahwa perlunya peningkatan dari kualitas dan beberapa infrastruktur pendukung lainnya.

Berdasarkan analisis data peneliti yang telah di peroleh dari hasil wawancara diatas, terkait Indikator **Tangible** (Nyata) menyangkut pada program giat literasi dan pelaksanaan sejuta buku bagi luwu timur menyatakan bahwa dalam kemampuan sumber daya yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu Timur masih di bawah

rata-rata sesuai dengan pengakuan salah satu informan, dikarenakan Sumber daya manusia yang digunakan bukan lulusan S1 Perpustakaan. Mengenai sumber daya pendukung perpustakaan sudah baik seperti menyediakan koneksi internet (wifi) untuk para pengguna perpustakaan sedangkan untuk perogram sejuta buku bagi masyarakat luwu timur sampai saat ini masih berjalan dengan waktu yang tidak menentu.

2. Handal

Handal yaitu meliputi kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, akurat, dan terpercaya. Dari pengertian tersebut maka peneliti menanyakan kualitas pelayanan yang di berikan oleh Dinas Perpustakaan dan kearsipan untuk meningkatkan minat baca dalam hal GLLT bersama pengguna persutakaan bapak Adrian Menyatakan bahwa “Saya sebagai pengunjung sudah cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan, karna sangat membantu kalau kita lagi kesulitan mencari buku yang mau dibaca” (Hasil Wawancara pada 15 juni 2023)

Peneliti melanjutkan wawancara mengenai hal yang sama dengan informan sebelumnya dengan ibu fitri

“Jika dari pengalam saya selama mengunjungi di perpustakaan ini sih sudah merasakan pelayan yang baik dan ramah apa lagi dengan adanya program sejuta buku dimana buku yang di sediakan sudah memadai, masalah kenyamanan sangat baik dikarenakan fasilitas yang di sediakan cukup lengkap yang paling saya suka dengan adanya koneksi internet yang gratis”. (Hasil Wawancara pada 15 juni 2023)

Dari hasil wawancara di atas yang di utarakan pengunjung perpus peneliti dapat memahami bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik dan tepat dan informan juga menyinggung mengenai fasilitas yang akan

mempengaruhi kenyamanan pengguna yang menyatakan bahwa dengan adanya fasilitas yang sangat penting dalam kenyamanan pengguna sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang tepat dan memiliki keajegan

Adapun Kesimpulan dari indikator **Realible (Handal)**. Menyatakan bahwa ada 2 (dua) hal yang menjadi fokus dalam pernyataan informan yakni pelayanan yang tepat dan mempunyai keajegan, dari kedua faktor tersebut sudah tercapai sesuai dengan pernyataan dari kedua informan yang menyatakan bahwa pelayanan yang di berikan sudah berdampak pada kepuasan pustakawan yang mengatakan bahwa perpustakaan sudah memiliki pelayanan yang baik dan ramah dan fasilitas yang diberikan sudah merasa puas dengan apa yang ada di perpustakaan tersebut apalagi dengan adanya Program Sejuta buku yang di jalankan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan itu sangat membantu dalam pencarian buku pustakawan.

3. Bertanggung Jawab

Bertanggung Jawab yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan, Pelayanan perpustakaan kepada para masyarakat dalam hal ini pengunjung perpustakaan tentunya akan berpengaruh terhadap penilaian masyarakat tentang perpustakaan itu sendiri, sehingga perpustakaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal. Pelayanan perpustakaan tentunya tidak hanya dipengaruhi oleh individu-individu yang bertugas di perpustakaan namun juga bagaimana tentang penataan buku-buku yang tentunya pada saat adanya kunjungan

akan mempermudah pengunjung dalam mencari informasi tentang buku yang dibutuhkan.

Maka dari itu peneliti melakukan wawancara adapun Hasil wawancara dengan informan Ibu Novia sebagai sekretaris perpustakaan tentang pelayanan yang di berikan kepada pengunjung yang datang ke perpustakaan diperoleh informasi bahwa:

“Kunjungan masyarakat ke perpustakaan itu pastinya lebih banyak masyarakat terdekat dan anak sekolah untuk mencari informasi, dan saya rasa mereka sudah puas dengan pelayanan yang di berikan namun pastinya masih ada kekurangannya maupun dari variasi bahan pustaka dan kualitas fasilitas yang masih belum Update” (Hasil Wawancara pada 15 juni 2023)

Dilanjutkan wawancara dengan informan yakni bapak saiful sebagai pengguna atau pengunjung perpustakaan pada saat diwawancara di tempat yang terpisah mengatakan bahwa:

“Kalau tentang kemampuan dari perpustakaan memberikan pelayanan secara keseluruhan dari saya sendiri sih kalau dilihat mereka sudah berusaha menyediakan buku-buku yang ada dengan melakukan program sejuta buku bagi masyarakat luwu timur hal itu saya katakan demikian karena untuk beberapa tahun yang lalu untuk saya cari informasi tentang buku dan saya pinjam itu ada namun ada beberapa yang tidak dapat dan itu saya cari di google menggunakan fasilitas yang di sediakan perpustakaan ini yakni internet dan juga komputer tidak hanya dilihat dari fasilitas yang di berikan namun bagaimana orang-orang yang bertugas atau pegawai-pegawai yang bertugas di perpustakaan memberi pelayanan dalam arti menyambut memberikan informasi atau yang lainnya namun kualitas pelayanan informasi yang di berikan kurang di karnakan ada buku yang ingin saya cari namun tidak di ketahui oleh pustakawan” (Hasil wawancara pada tanggal 15 juni 2023)

Dari kedua hasil wawancara di atas dengan informan yang berbeda peneliti dapat memahami bahwa kemampuan pustakawan dalam melayani pemustaka sudah ramah dan baik namun dalam kemampuan pengolahan bahan pustaka dalam pencarian pemustaka belum maksimal

diamana itu terbukti oleh salah satu informan yang mengatakan hal tersebut, dan mengenai bahan pustaka yang di sediakan sudah sangat baik.

Mengenai Secara keseluruhan dapat ditarik kesimpulan bahwa kemampuan dari SDM yakni Pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini pengunjung dilihat dari pelayanan individu 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.

4. Jaminan

Jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini tentang kemampuan dan pengetahuan dari pustakawan. Selain itu juga keramahmatan, sapa, dan sopan santun pegawai yang meyakinkan pengunjung yang datang akan merasa baik dalam pelayanan yang diberikan. Pustakawan dituntut untuk memiliki pengetahuan sebagai dasar informasi yang akan diberikan kepada pengunjung dalam hal ini pemustaka agar pada saat mencari informasi dapat dijelaskan dengan baik oleh pustakawan sehingga pustakawan sendiri merupakan ujung tombak dalam pelayanan

Dari pengetahuan diatas maka dari itu peneliti melakukan wawancara bersama bapak Satri selaku kepala dinas mengenai Kemampuan Pustakawan dan kenyamanan yang di berikan kepada pemustaka mentakan bahwa “Kalau darikami pihak dinas dalam menjamin kemanan tidak

terlalukami berikan melainkan kenyamanan pengguna baik itu dari faktor kebersihan yang akan membuat rasa nyaman bagi pengguna perpustakaan”

Dari hasil wawancara bersama kepala dinas diatas maka dari itu peneliti melanjutkan wawancara di perpustakaan bersama pengguna perpustakaan yakni bapak Ipul yang membenarkan hal yang dikatakan oleh pihak dinas perpustakaan dan kearsipan “Saya sebagai pengunjung perpustakaan merasakan kenyamanan karna ruangan yang bersih dan tenang Masyarakat yang punya kegiatan tertentu diberikan juga dukungan berupa peminjaman ruangan yang ada di perpustakaan dan untuk anak dibawah umur memiliki kawasan anak yaitu ruangan tempat bermain maupun memca cerpen”

Dari kedua hasil wawancara diatas peneliti dapat memahami bahwa pernyataan dari pihak dinas perpustakaan dan kearsipan benar adanya sesuai dengan observasi peneliti juga melihat bahwa kebersihan di perpustakaan sangat terjamin, dalam kebersihan perpustakaan pengguna telah mendapatkan kenyamanan mereka merasakan hal tersebut didukung dengan kesopanan ramahnya pustakawan dan memberikan ruangan khusus yang memang disediakan oleh perpustakaan maupun itu untuk orang dewasa dan anak-anak

Dapat disimpulkan dari hasil analisis peneliti dan observasi yang dilakukan selama di lokasi penelitian pada indikator **Jaminan** bahwa dalam penerapan kenyamanan yang diberikan kepada pustakawan sudah terjamin dilihat dari tanggapan masyarakat pengguna perpustakaan yang

menyatakan bahwa perpustakaan sangat bersih dan memiliki tempat ruangan khusus untuk menjamin kenyamanan pemustaka.

5. Sepenanggungan

Sepenanggungan artinya adanya perhatian kepada konsumen atau individu dari pengertian Sepenanggungan peneliti melakukan wawancara bersama pengguna perpustakaan yakni bapak Ipul mengenai Perhatian Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Terhadap Konsumen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca

“Tidak perlu diragukan lagi, karna dinas perpustakaan yang ada di daerah ini, sering mengadakan acara baik diluar maupun di dalam lingkungan kantor yang tujuannya untuk meningkatkan minat baca dan Alhamdulillah banyak yang tertarik. Sering diadakan kunjungan perpustakaan keliling, sehingga daerah pelosok bisa terjangkau juga. Banyak juga kegiatan-kegiatan yang biasa melibatkan masyarakat Ada juga biasa kegiatan antar jemput anak” ke gedung layanan langsung, maka dari itu anak” tertarik membaca dan berkunjung ke perpustakaan”. (Hasil Wawancara pada 15 juni 2023)

Peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan yang sama bersama pengguna perpustakaan yakni ibu ica, menyatakan hal yang sama pula bahwa “Benar adanya perpustakaan keliling tersebut sampai ke pelosok daerah luwu timur dan saya juga biasa melihat anak sekolah berkunjung di perpustakaan menurut saya pribadi itu sangat baik bagi anak sekolah agar minat bacanya yang dimiliki meningkat” (Hasil Wawancara pada 15 juni 2023)

Dari kedua hasil wawancara diatas peneliti dapat memahami bahwa kesadaran akan pentingnya minat baca yang baik akan membuat wawasan masyarakat akan pentingnya pendidikan itu sangat perlu, hal tersebut yang menjadi perhatian dinas perpustakaan dan kearsipan

kabupaten luwu timur, dimana perhatian pemerintah sampai ke pelosok luwu timur sesuai dengan hasil wawancara dari kedua Informan tersebut.

Dari hasil analisis di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa DPK sangat memperhatikan masyarakat yang kurang meminati pentingnya literasi dan juga bagi masyarakat pelosok di perhatikan dengan cara perpustakaan keliling sehingga literasi masyarakat luwu timur meningkat. Dan kunjungan ke setiap sekolah yang dilakukan DPK sangat di apresiasi oleh salah satu informan.

4.2.2 Jaminan Kualitas Layanan Perpustakaan

Untuk menjawab rumusan masalah kedua yakni Kualitas Layanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Di Kabupaten Luwu Timur Khususnya Pelaksanaan Program GLLT, maka dari itu peneliti menggunakan enam prinsip menurut Lovelock (handout Etika Administrasi), yang harus diperhatikan oleh pengelola perpustakaan agar pelaksanaan program dan strategi pengelolaan perpustakaan dapat tercapai.

1. Ketersediaan Informasi

Ketersediaan Informasi yaitu pelayanan Tersedianya informasi itu sendiri merupakan syarat mendasar dan mudah diperoleh bagi yang hendak memanfaatkannya, seperti informasi adanya program yang di berikan koleksi dan jenis sarana informasi yang beragam maka dari itu peneliti melakukan wawancara bersama kepala dinas perpustakaan dan kearsipan bersama bapak Satri mengenai Informasi yang di sampaikan kepada masyarakat apakah sudah tersampaikan.

“Sebagian besar sudah tersampaikan baik mengenai layanan seperti perpustakaan keliling kami sudah konfirmasi dan bekerja sama dengan dinas kominfo dan mengupload kegiatan kami di media pemerintah dan kemudian antar jemput pemustakan itu ada sekolah sekolah di sekitaran malili di jemput dan di bawah ke perpustakaan dan diberikan layanan seperti mendongeng bercerita menonton sinema film dokumenter mengenai sejarah pembentukan kabupaten malili” (Hasil Wawancara pada 11 juli 2023)

Dari Peryataan di atas peneliti dapat memahami bahwa informasi yang di sampaikan kepada masyarakat sudah tersampaikan seperti layanan perpustakaan keliling yang bekerjasama dengan kominfo dan informasinya di sampaikan melalui media pemerintah, tidak hanya informasi saja yang di sampaikan melainkan pemerintah dinas Perpustakaan dan Kearsipan langsung menjemput anak sekolah dijemput untuk dibawah ke perpustakaan dan mendapatkan pelayanan seperti mendongeng, bercerita dan menonton film dokumenter. Dari hal tersebut peneliti dapat pula memahami bahwa perpustakaan keliling sudah berjalan maka dari itu kepala dinas perpustakaan dan kearsipananggapi bahwa memang benar perpustakaan keliling ini sudah berjalan sejak tahun 2005.

Dilanjutkan wawancara dengan informan yang sama mengenai buku yang disediakan apakah sudah lengkap bagi pemustaka untuk mendapatkan informasi yang di inginkan ataukah sebaliknya “Saya rasa sudah yah dengan kuantitas dan update buku yang kami sediakan apalagi di bantu dengan adanya program sejuta buku ini, dimana sudah saya katakan sebelumnya bahwa masi berjalan program tersebut”

Dari hasil wawancara di atas maka dari itu peneliti melanjutkan wawancara bersama pemustaka yakni bapak ipul di lokasi yang berbeda

menyatakan bahwa “Kualitas buku yang di sediakan saya rasa sudah update yang untuk mendapatkan informasi yang di inginkan jika memang tidak ada di buku fisik biasanya saya menggunakan Elfan Bookless Library digital seperti ebook, e-jurnal dan sejenisnya, apa lagi ada wifi yang free”

Dari hasil wawancara dengan kedua informan di atas pelaksana program dan pustakawan dapat di pahami bahwa kuliatis dan kuantitas buku yang di sediakan sudah baik apalagi dengan adanya sarana dan prasarana pendukung.

Dari hasil analisis di atas mengenai Indikator **Ketersediaan Informasi** maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu Timur kepada masyarakat pengguna perpustakaan dalam melakukan tugasnya sudah bersungguh sungguh dimana dalam penyampaian informasinya sudah terarah dengan baik dan sepenuhnya diberikan kepada masyarakat dan melibatkan kominfo agar penyampaian informasi tersebut tercapai kepada masyarakat pengguna perpustakaan, tidak hanya informasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya dalam pendidikan (anak sd) mereka memiliki dedikasi tinggi dan rasa tanggung jawab yang baik terhadap perkembangan minat baca dari dini dengan menjemput langsung di sekolah mereka masing-masing untuk di angkarkan 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.

2. Kemudahan Akses Informasi;

Kemudahan akses informasi mudahnya mendapatkan informasi yang dibutuhkan, seperti tersedianya sarana penelusuran yang baik, contohnya katalog online maka dari itu peneliti melakukan wawancara bersama kepala dinas perpustakaan dan kearsipan bersama bapak Satri mentakan bahwa “Saat ini pemustaka di Luwu Timur juga sudah bisa mengakses Elfan Bookless Library tersebut karena pemerintah provinsi telah memberikan bantuan berupa server dan sebuah komputer untuk bisa mengakses laman tersebut dan juga kami sudah sediakan wifi untuk pemustaka”

Dari Hasil Wawancara di atas peneliti dapat memahami bahwa kemudahan akses informasi di bantu dengan adanya Buku Perpustakaan Digital dengan konsep digital seperti ebook, e-jurnal dan sejenisnya.

Dilanjutkan wawancara bersama ibu siska mengenai kemudahan dalam mendapatkan informasi/referensi yang ingin di cari apakah mudah atau sebaliknya “Menurut saya baik sih soalnya saya pernah mencari referinsi di buku fisik namun saya tidak dapat tetapi ada komputer yang disediakan dan katanya ada ebook yang di sediakan saya coba buka, ternyata saya dapat sayarasa baik”

Dari hasil wawancara di atas peneliti dapat memahmi bahwa apa yang dikatakan oleh dinas perpustakaan dan kearsipan benar adanya mengakses Elfan Bookless Library tersebut dimana pemerintah daerah sudah menyediakan Buku oneline, jurnal dan lain lain yang berbasis online

yang bisa di akses langsung di perpustakaan menggunakan fasilitas yang di sediakan

Dari hasil analisis peneliti di atas maka kesimpulan dari indikator Kemudahan akses informasi menyatakan bahwa pemustaka sangat di bantu 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

3. Kelengkapan Informasi

Kelengkapan informasi yakni informasi yang disediakan oleh perpustakaan lengkap dengan berbagai variasi jenis bahan, ataupun informasinya dari banyak sumber. Dari pengertian tersebut peneliti melakukan wawancara bersama bapak Galang selaku pustakawan mengenai apakah buku yang di sediakan sudah bervariasi ataupun sumber yang di sediakan, mengatakan bahwa

“Saya rasa sudah dikarnakan dalam program sejuta buku bagi luwu timur untuk meningkatkan literasi masyarakat lutim itu sudah berjalan dan jika memang pemustaka belum mendapatkan informasi atau referensi dari buku fisik kami sediakan internet untuk mengakses Elfan Bookles secara daring jadi sayarasa jika memang masih belum kami usahakan program yang sementara berjalan ini secepatnya kami selesaikan agar bahan pustaka semakin banyak” (Hasil Wawancara pada 15 juni 2023)

Peneliti dapat memahami bahwa dalam kelengkapan informasi pemerintah daerah dalam hal ini dinas perpustakaan dan kearsipan memanfaatkan buku daring dengan sangat maksimal dan jalanya program

sejuta buku bagi luwu timur juga sudah di rasakan oleh pemustaka apalagi di bantu dengan buku daring tersebut.

Dari hasil analisis peneliti dapat di simpulkan pada indikator **Kelengkapan Informasi** menyatakan bahwa Buku daring 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.

4. 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 dari pengertian tersebut peneliti melakukan wawancara bersama pemustaka yakni bapak saiful mengatakan bahwa “Kualitas buku yang di sediakan saya rasa sudah update yang untuk mendapatkan informasi yang di inginkan jika memang tidak ada di buku fisik biasanya saya menggunakan Elfan Bookless Library digital seperti ebook, e-jurnal dan sejenisnya, apa lagi ada wifi yang free”

Dilanjutkan wawancara bersama bapak satri selaku kepala dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten luwu timur dalam hal ini kelayakan bahan pustaka untuk pemustaka menyatakan bahwa

“Program yang dijalankan untuk meningkatkan literasi masyarakat luwu timur yakni sejuta buku bagi luwu timur itulah yang menjadi bahan pustaka fisik yang sangat membantu dalam bahan pustaka tetapi ada beberapa buku yang tidak layak tayang di perpustakaan ini maka dari itu kami tidak tayangkan tetapi sayarasa sudah cukup dengan beberapa buku yang memang sudah ada di perpustakaan ini ayng di sediakan oleh pemerintah daerah dan lagi di bantu dengan program tersebut, jika memang pemustaka tidak mendapatkan referensi yang kurang update kami menyediakan buku daring”

Dari hasil wawancara dengan informan berbeda di atas peneliti dapat memahami bahwa kelayakan sumber informasi di perpustakaan sudah update dimana dalam melihat kelayakan buku tersebut mereka sudah saring sebelum di tayangkan di perpustakaan.

Dari hasil analisis di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa kelayakan sumber informasi itu sudah baik dikarenakan dinas perpustakaan sudah menyaring terlebih dahulu sebelum di tanyangkan sesuai juga dengan pengakuan salah satu pemustaka yang peneliti wawancara yang mengatakan bahwa kualitas buku yang di sediakan sudah terbaru

5. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam penelitian kali ini mempunyai arti Tidak dibutuhkan waktu yang lama dalam penelusuran informasi, sehingga informasi ditemukan dengan cepat dan tepat maka dari itu peneliti melakukan wawancara bersama bapak Galang mengenai waktu yang di butuhkan dalam mencari referensi mengatakan bahwa

“Mengenai ketepatan waktu yh pastinya itu kan berkaitan dengan kualitas dan kuantitas buku yang ada di perpustakaan ini sudah saya katakan sebelumnya yh,baik. di bantu dengan e-book itu tadi namun jika mencari buku fisik agak susah sih dikarenakan buku ada banyak kan dan jika bertanya ke pustakawan agak memakan waktu lama sesuai pengalaman saya yh tidak atau dengan orang lain yang berkunjung di sini” (Hasil Wawancara pada 11 juli 2023)

Dilanjutkan wawancara dengan bapak anto sebagai pemustaka mengenai waktu yang di perlukan dalam bahan pemustaka pencarian informasi atau referensi yang diinginkan “Kalau dari saya cukup baik masalah ketepatan pencarian referensi, dalam hal ini informasi yang diperlukan yah baik dengan adanya fasilitas yang disediakan seperti komputer dan wifi untuk mengakses ebook sayarasa keren sih bagi perpustakaan daerah ini”

Dari Hasil Penelitian di atas peneliti dapat memahami bahwa ketepatan waktu dalam pencarian informasi atau waktu yang di butuhkan dalam mencari referinsi bagi pemustaka sangat baik di bantu dengan adanya e-book.

Dari analisi di atas peneliti menyimpulkan pada indikot **Ketepatan Waktu** menyatakan bahwa sesuai dengan pernyataan pemustaka sudah baik dengan adanya buku daring tersebut pemustaka tidak membutuhkan waktu yang lama dalam mencari referinsi yang mereka butuhkan tetapi jika mencari buku fisik merka agak kesulitan dikarenakan pustakawan yang di sediakan dinas perpustakaan dan kearsipan tidak kopeten dikarenakan sdm yang di sediakan bukan lulusan perpustakaan sesuai pada indikator sebelumnya yang menyatakan hal yang sama mengenai Sumber Daya Manusia yang di sediakan.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam tahapan ini peneliti akan menguraikan hasil penelitian pada setiap lembaga dan informan yang telah peneliti paparkan di bagian sebelumnya, sesuai dengan teori, regulasi, dan penelitian terdahuu yang relevan. Dengan masing masing indikator yang menjadi fokus penelitian ini.

4.3.1 Penerapan Prinsip Pengelolaan Perpustakaan

1. Nyata

Nyata merupakan salah satu variabel penting yang mempengaruhi suatu kebijakan publik untuk menjalankan program, nyata sangat menentukan dalam keberhasilan pencapaian tujuan dari kebijakan publik.

Nyata yang efektif akan terlaksana, apabila penerima kebijakan merasakan dampak dari kebijakan tersebut.

Adapun hasil penelitian yang di peroleh pada indikator Nyata ialah menunjukkan bahwa Program Giat Literasi dan sejuta buku bagi luwu timur dalam hal ini kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki oleh dinas perpustakaan dalam mewujudkan program giat literasi dan sejuta buku masih sangat minim dikarenakan 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 sesuai 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 kearsipan kabupaten luwu timur masih di bawah rata-rata. Maka dari itu peneliti menyimpulkan bahwa hasil dari indikator nyata terkhususnya untuk Pustakawan yang digunakan oleh Dinas Perpustakaan Dan Keraspian Kabupaten Luwu Timur masih kurang sehingga program sejuta buku masih belum terselaikan sampai saat ini, dan pelayanan yang di berikan dalam hal ini kemampuan Pustakawan di perpustakaan belum bisa di katakan baik.

Adapun dasar peneliti dalam mempertanyakan indikator Nyata dalam menajalankan program GLLT tertera pada pada Undang-undang

Nomor 3 Tahun 2017 tentang Sistem Perbukuan, pada pasal 4 butir c, mengatakan bahwa tujuan penyelenggaraan sistem perbukuan adalah untuk menumbuhkembangkan budaya literasi seluruh Warga Negara Indonesia. Untuk bisa mencapai program tersebut, maka perlu sumberdaya manusia yang bisa mengelola perpustakaan dengan baik, sumber daya manusia yang dimaksud ialah pustakawan. Pustakawan sebagai sumberdaya manusia dalam perpustakaan harus bekerja secara profesional,

Dari pernyataan peneliti mengenai pustakawan harus bekerja profesional maka dari itu, dapat dipahami bahwa Profesionalisme pustakawan sangat penting untuk mewujudkan Program GLLT, hasil analisis tersebut di dasari dengan hasil penelitian terdahulu (Mustika, 2017) menyatakan bahwa

“Profesionalisme dalam setiap pekerjaan pustakawan saat ini mutlak dibutuhkan, dengan memiliki cara kerja pelayanan dengan berprinsip pada *people based service* (berbasis pengguna) dan *service excellence* (layanan prima) yang hasilnya diharapkan dapat memenuhi kepuasan penggunanya. Dampak positifnya adalah peran pustakawan semakin diapresiasi oleh banyak kalangan dan citra lembaganya (perpustakaan) akan menjadi lebih baik”

Adapun pendapat mengenai profesionalisme menurut, menurut (Nashihuddin, 2011:15) Menyatakan bahwa

“Profesionalisme pustakawan mengandung arti pelaksanaan yang kegiatan perpustakaan yang didasarkan pada keahlian, rasa tanggung jawab dan pengabdian, mutu hasil kerja yang tidak dapat dihasilkan oleh tenaga yang bukan pustakawan, serta selalu mengembangkan kemampuan dan keahliannya untuk memberikan hasil kerja yang lebih bermutu dan sumbangan yang lebih besar kepada masyarakat pengguna perpustakaan”

Dapat dipahami bahwa profesionalisme pustakawan dapat di lihat dari keahlian, rasatanggung jawab dan pengabdian jika mutu pelayanan dapat baik maka dari itu peneliti mengaggap bahwa keahlian pustakawan sangat penting untuk mewujudkan program GLLT, maka dari itu pendidikan pustakawan sangat penting sesuai dengan hasil penelitian terdahulu (Qurotianti, 2018) yang mengatakan bahwa

“Strategi pengembangan SDM yang diterapkan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) yaitu meliputi studi lanjut pendidikan formal maupun non formal, pelatihan, rotasi, dan penyertaan pada kegiatan kepustakawanan seperti pertemuan ilmiah, seminar, workshop, lomba kepustakawanan”

Dari hasil penelitian dan kajian diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam melihat profesionalme pustakawan perlunya pengembangan keahlian yang di terapkan oleh DPK Kabupaten Luwu Timur untuk mecapai dan melancarkan program GLLT baik itu dari pentingnya pendidikan formal maupun non formal.

2. Kemampuan

Kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan menjadi salah satu indikator strategi dalam tercapainya suatu program dalam hal ini Program GLLT Kabupaten Luwu Timur yang dijalankan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Reliability yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu tentang kemampuan dari perpustakaan dalam menciptakan layanan berkualitas dimana proses layanan tidak hanya bergantung pada kemapuan pustakawan melainkan kuantitas dan kualitas nahan pustaka yang disediakan

Hasil dari Indikator ini menyatakan pemustaka sudah puas sesuai dengan pengakuan informan yang mengatakan bahwa pelayanan sudah tepat dan terarah, sesuai 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.

Adapun dasar penelitian dalam mempertanyakan indikator Handal dalam program GLLT tertera pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, bagian kewajiban pemerintah pada pasal 7 butir b, mengatakan bahwa menjamin kelangsungan penyelenggaraan dan pengelolaan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar masyarakat. Butir e, menggalakan promosi gemar membaca dan memanfaatkan perpustakaan. Butir f, meningkatkan kualitas dan kuantitas koleksi perpustakaan. Butir g, membina dan mengembangkan kompetensi, profesionalitas pustakawan, dan tenaga teknis perpustakaan.

Dari regulasi tersebut peneliti memahami bahwa dalam meningkatkan minat baca masyarakat dengan melakukan program gemar membaca seperti sudah dilakukan oleh pemerintah daerah kabupaten Luwu Timur yang melakukan program GLLT dimana program tersebut sudah sesuai dengan regulasi yang ada untuk meningkatkan literasi bagi masyarakat. Menyikuri pemustaka sesuai dengan butir g yang menyatakan bahwa pustakawan wajib profesionalitas pelayanannya sesuai juga dengan

penjelasan pada indikator sebelumnya bahwa dalam melihat profesionalisme pustakawan pelaksanaan yang kegiatan perpustakaan yang didasarkan pada keahlian dan rasa tanggung jawab. Hal tersebut tidak didapatkan tanpa pendidikan dan pelatihan pustakawan sesuai yang tertera pada pengertian dan regulasi di atas. Salah satu tugas intipustakawan melakukan layanan referensi, “layanan perpustakaan dalam membantu memberi petunjuk, dan mengajar pemustaka, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam mengakses keseluruhan bentuk pengetahuan terakam” (Reference and User Services Association, 2013).

Dari analisis, regulasi dan pengertian di atas peneliti menyimpulkan bahwa profesionalitas sangat dibutuhkan dalam membantu memberi petunjuk dan mengajar pemustaka kedua faktor tersebut tidak akan tercapai tanpa adanya pendidikan formal atau nonformal yang dimiliki pemustaka dalam tercapainya indikator kemampuan.

Kesimpulan hasil pada indikator ini sejalan dengan penelitian (Wicaksono, 2016; 7) menyatakan bahwa

“Faktor internal yang mempengaruhi adalah motivasi, sikap terhadap profesi, KSA lainnya, latar belakang pendidikan, dan strata pendidikan. Sementara faktor eksternal yang mempengaruhi yaitu ketersediaan, sarana dan prasarana seperti komputer dan jaringan internet kebijakan yang mendukung pengembangan kompetensi literasi informasi termasuk memberikan pelatihan, dan tugas sehari-hari yang dilakukan oleh pustakawan”

Dari analisis, regulasi dan pengertian di atas peneliti menyimpulkan bahwa profesionalitas sangat dibutuhkan dalam membantu memberi petunjuk dan mengajar pemustaka kedua faktor eksternal yakni sarana dan

prasarana sedangkan faktor internal pendidikan formal atau nonformal yang di miliki pemustaka kedua faktor tersebut yang menjadi indikator pada keberhasilan Program GLLT khususnya pada dalam tercapainya indikator Kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.

3. Bertanggung Jawab

Hasil penelitian untuk indikator Bertanggung Jawab yaitu 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.

Dari hasil penelitian di atas jika di hubungkan dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, Pada Pasal 33 ayat 1, bahwa pendidikan untuk pembinaan dan pengembangan tenaga perpustakaan merupakan penanggung jawab penyelenggara perpustakaan, ayat 2 bahwa pendidikan untuk untuk pembinaan dan pengembangan sebagai mana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui pendidikan formal/non formal. Ayat 3, pendidikan

dan pengembangan sebagai mana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan melalui kerja sama perpustakaan nasional, perpustakaan umum provinsi, dan/atau perpustakaan umum kabupaten/kota dengan organisasi profesi, atau dengan lembaga pendidikan dan pelatihan

Dari hasil penelitian dan regulasi di atas dapat dipahami bahwa dalam menjamin dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam hal ini Pustakawan wajib memiliki pendidikan formal atau nonformal agar pelayanan yang diberikan kepada pemustaka, pustakawan wajib profesional dan bertanggung jawab sesuai tugas dan fungsinya, mengikut dengan Indikator sebelumnya yakni pada indikator Nyata yang menyatakan bahwa Dalam melancarkan Program GLLT pemustaka wajib profesional dalam pelayanan perpustakaan yang berdasarkan pada penelitian terdahulu dan juga teori yang ada, namun jika dilihat dari fasilitas saran dan prasarana yang dimiliki sudah sangat baik sesuai dengan informan yang di wawancarai.

Pada indikator kali ini faktor eksternal yang menjadi fokus sesuai dengan pengertian bertanggung jawab yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang di titik beratkan kepada Pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini pengunjung atau pemustaka wajib profesional dalam pelayanan perpustakaan

4. Jaminan

Jaminan, pada indikator berfokus pada jaminan pengetahuan, wawasan, kemampuan, dan sopan santun pustakawan/petugas

perpustakaan 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.

Adapun dasar regulasi yang menjadi dasar dari indikator ini yakni Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan pada pasal 6 Ayat 1 butir f, bahwa menjaga ketertiban, keamanan, dan kenyamanan lingkungan perpustakaan.

Dari regulasi yang dikaitkan dengan Hasil Penelitian di atas Peneliti dapat memahami bahwa Tanpa tercapainya Indikator Jaminan Program GLLT tidak akan tercapai dikarenakan kenyamanan dan keamanan Pemustaka itu sangat penting agar program tersebut tercapai maka dari itu kenyamanan perpustakaan sangat penting dalam pelayanan bagi pustakawan agar mereka merasa nyaman sehingga pemustaka lebih betah dan merasa nyaman selama berada di perpustakaan.

Dari hasil pengamatan/analisis di atas maka dari itu peneliti mengambil memaparkan beberapa pengertian para ahli mengenai Kenyamanan. Sangat sulit di definisikan karena terkait dengan ciri-ciri suatu lingkungan dan merupakan penilaian responsif individu (Musa et.al. 2018). Menurut Sanders dan Cormic (2019) mengultrasikan kenyamanan sebagai suatu kondisi perasaan dan sangat tergantung pada orang-orang yang mengalami suatu tersebut, seseorang tidak akan dapat mengetahui kenyamanan yang dirasakan orang lain.

Dari pengertian tersebut peneliti dapat memahami bahwa menilai kenyamanan seseorang tidak dapat di nilai secara langsung tetapi dapat diketahui dengan menanyakan kepada orang tersebut untuk mengetahui tingkat kenyamanan yang di rasakan dan perlu di garis bawahi bahwa dalam tercapainya Indikator Jaminan perlu memerhatikan *kualitas ruangan perpustakaan* sehingga pemustaka selama berada di dalam ruangan perpustakaan merasa nyaman. Dari pernyataan peneliti tersebut di dasari dari penegetian kenyamanan menurut Musa et al. (2008) menyatakan bahwa “kenyamanan adalah rasa nyaman yang dirasakan pemustaka selama berada di ruangan perpustakaan”

Dari pengertian para ahli diatas berkaitan dengan hasil penelitian Indikator Jaminan dapat dipahmi bahwa DPK untuk mewujudkan program GLLT perlu memerhatikan bahan pustaka bervariasi, pustakawan yang aktif, ruangan yang bersih, dan teknolog informasi yang mumpuni. Berkaitan dengan beberapa faktor tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa Indikator Jaminan sudah baik sesuai dengan pengertian nyaman di atas bahwa untuk mengetahui kenyamanan seseorang tidak dapat di nilai secara langsung tetapi dapat diketahui dengan menanyakan kepada orang terkait, sesuai dengan pengakuan salah satu informan menyatakan bahwa merasa nyaman karena ruangan yang bersih dan tenang.

Dari Kesimpulan peneliti di atas di dasari dari Cormic (2006) menyatakan bahwa faktor faktor yang mempengaruhi kualitas ruangan terdiri dari aspek fungsional mudah di adaptasi, mudah di akses,

bervariasi, interaktif, kondusif, sesuai lingkungan aman dan terjamin, efisien dan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.

5. Sepenanggungan

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 timu meningkat.

Literasi menurut Abidin, dkk (2017: 3) diartikan sebagai konsep yang akan berkembang dan terus berpengaruh pada penggunaan berbagai media digital dalam proses pembelajaran di kelas, sekolah, dan lingkungan masyarakat. Sedangkan, menurut Indarto (2017: 12) literasi adalah kegiatan memahami dan mengakses melalui berbagai aktivitas yang dilakukan seperti membaca, menulis, dan melakukan kegiatan praktik yang disesuaikan dengan pengetahuan dan hubungan sosial.

Dari hasil penelitian dan pengetahuan literasi di atas dapat dipahami bahwa literasi proses memahami dan mengakses melalui aktivitas dalam proses belajar di kelas, sekolah dan di lingkungan masyarakat dengan

membaca, menulis sesuai dengan pengetahuan dan hubungan sosial, dari hal tersebut dalam hal ini DPK dalam mewujudkan/menjalankan program GLLT dengan mengadakan Perpustakaan keliling untuk meningkatkan minat baca dari dini dan masyarakat pelosok.

Jika dilihat dari tujuan Layanan Perpustakaan Keliling Menurut Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling, 1992: 4

“Memeratakan layanan informasi dan bacaan kepada masyarakat sampai daerah terpencil dan belum/tidak mungkin didirikan perpustakaan menetap. (2) Membantu perpustakaan umum dalam mengembangkan pendidikan informal kepada masyarakat (3) Memperkenalkan buku-buku dan bahan pustaka lainnya kepada masyarakat (4) Memperkenalkan jasa perpustakaan kepada masyarakat, sehingga tumbuh budaya untuk memanfaatkan jasa perpustakaan kepada masyarakat (5) Meningkatkan minat baca dengan mengembangkan cinta buku pada Masyarakat”

Dari panduan penyelenggaraan perpustakaan di atas dapat dipahami bahwa pemeratakan layanan perpustakaan ke pelosok untuk meningkatkan literasi masyarakat dan pemerataan informasi dan bacaan kepada masyarakat

Jika dilihat dari Undang-undang Nomor 3 Tahun 2017 tentang Sistem Perbukuan pada pasal 8 pemerintah kabupaten atau kota berkewajiban menggalakan promosi gemar membaca dengan memanfaatkan perpustakaan.

Dari regulasi di atas dapat dipahami bahwa dalam promosi gemar membaca dengan memanfaatkan perpustakaan itu sudah umum, tetapi jika dilihat dari hasil penelitian yang telah di paparkan DPK membuat perpustakaan keliling dalam kewajiban menggalakan gemar membaca dan meningkatkan literasi sudah sejalan dengan regulasi yang ada.

Dari hasil pembahasan yang telah peneliti paparkan di atas dan sesuai dengan observasi dan hasil analisis peneliti, peneliti menyimpulkan bahwa strategi DPK dalam meningkatkan minat baca dalam indikator Sepenanggungan perhatian DPK mengadakan perpustakaan keliling untuk meningkatkan literasi dari dini sampai ke pelosok daerah.

4.3.2 Jaminan Kualitas Layanan Perpustakaan

1. Ketersediaan Informasi

Ketersediaan informasi merupakan salah satu variabel penting yang mempengaruhi suatu pelayanan di perpustakaan, Ketersediaan informasi yang menentukan kualitas perpustakaan dalam pencarian referensi bahan pustaka pemustaka, seperti koleksi dan jenis sarana informasi yang beragam sehingga pustakawan tertarik berkunjung ke perpustakaan dan secara tidak langsung literasi atau minat baca masyarakat akan meningkat

Adapun 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 melebiatkan 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.

Adapun regulasi pada indikator Ketersedian informasi dalam program GLLT tertera pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, Pada pasal 7 ayat 1 menjelaskan bahwa badan publik wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada dibawah kewenangannya kepada pemohon informasi publik, selain informasi dikecualikan sesuai dengan ketentuan. Ayat 2 badan publik wajib menyediakan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan. Ayat 3 untuk melaksanakan kewajiban sebagai mana dimaksud pada ayat (2) badan publik harus membangun dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah. Ayat 4 badan publik wajib membuat pertimbangan secara tertulis setiap kebijakan yang diambil untuk memenuhi hak setiap orang atas informasi publik. Ayat 6 dalam rangka memenuhi kewajiban sebagai mana dimaksud pada ayat (1) sampai ayat (4) badan publik dapat memanfaatkan sarana dan pdan/atau media elektronik dan non elektronik.

Dari hasil peneliti yang mempunyai relevansi dengan regulasi di atas peneliti dapat memahami bahwa penyampaian informasi harus secara

akurat dan tepat dan dalam penyampaian informasi tersebut pelaku kebijakan dalam penyampaian informasinya harus memanfaatkan media elektronik yang ada, hal tersebut sudah dilakukan oleh dinas DPK Kabupaten Luwu Timur yang di bantu oleh dinas Kominfo.

Adapun menurut Menurut Merriam – Webster yang menyatakan bahwa “Literasi ialah suatu kemampuan atau kualitas melek aksara di dalam diri seseorang dimana di dalamnya terdapat kemampuan membaca, menulis dan juga mengenali serta memahami ide-ide secara visual”. Dari pernyataan tersebut yang dikaitkan dengan hasil penelitian pada Ketersediaan Informasi DPK kabupaten Luwu Timur memiliki rasa tanggung jawab yang baik terhadap perkembangan kemampuan atau kualitas melek aksara dari dini dengan menjemput langsung di sekolah mereka masing-masing untuk di antarkan ke perpustakaan.

2. Kemudahan Akses Informasi

Kemudahan akses informasi yakni mudahnya mendapatkan informasi yang dibutuhkan, seperti tersedianya sarana penelusuran yang baik, dalam hal ini kemudahan pemustaka dalam pencarian referensi atau bahan yang mereka dapat memanfaatkan seperti katalog online yang berisikan ebook, jurnal dan sejenisnya

Hasil penelitian Kemudahan akses informasi menyatakan bahwa Dinas perpustakaan dan kearsipan 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

Adapun regulasi yang menjadi dasar dari indikato ini tertuang pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan pada pasal 38 Ayat 1, setiap penyelenggara perpustakaan menyediakan sarana dan prasarana sesuai dengan standar nasional perpustakaan dan Pada Pasal 2, Sarana dan prasarana sebagai mana di maksud pada pasal 1 di dimanfaatkan dan dikembangkan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

Dari hasil penelitain yang di kaitkan dengan regulasi yang ada maka dari itu peneliti dapat memahami bahwa memanfaatkan dan mengembangkan teknologi sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang ada pada era modern sekarang DPK wajib menyediakan sarana dan prasarana teknologi seperti komputer, jaringan internet, dan sarana penunjang lainnya yang berkaitan dengan teknologi informasi. Dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten luwu timur sudah melakukan hal tersebut sesuai regulasi yang ada, dari hasil observasi peneliti memang betul adanya namun ada beberapa fasilitas yang wajib di perbarui seperti komputer yang perlu update, tetapi jika dilihat era modern sekarang ini tidak jadi masalah besar, disebabkan pemustaka sudah memiliki gadget masing masing untuk mengakses server *Elfan Bookless Library* untuk mencari referensi yang lebih lagi.

3. Kelengkapan Informasi;

Kelengkapan informasi yakni informasi yang disediakan oleh perpustakaan lengkap dengan berbagai variasi jenis bahan, ataupun informasinya dari banyak sumber

Hasil Penelitian **Kelengkapan Infomasi** menyatakan bahwa kelengkapan 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.

Adapun hasil penelitian (Kepala et al., 2002) mengatakan “Untuk dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka, maka perpustakaan perlu terus mengikuti dan mengembangkan teknologi komunikasi dan informasi, guna memberikan pelayanan kepada pemustaka kapan saja dan di mana saja” dari pernyataan tersebut peneliti dapat memahmi Jika perpustakaan dapat melakukan hal tersebut, maka kepuasan pemustaka akan terpenuhi yang kemudian akan berdampak pada kualitas pelayanan perpustakaan

Dan jika di hubungkan dengan regulasi yang ada yakni Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan pada pasal 38 Ayat 1, setiap penyelenggara perpustakaan menyediakan sarana dan prasarana sesuai dengan standar nasionalperpustakaan dan Pada

Pasal 2, Sarana dan prasarana sebagai mana di maksud pada pasal 1 di manfaatkan dan dikembangkan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

Dari hasil penelitian dan regulasi di atas yang berkaitan dengan hasil penelitian pada indikator kelengkapan informasi dapat di simpulkan bahwa pentingnya pengembangan dan memanfaatkan teknologi informasi sangat penting untuk meningkatkan literasi di masyarakat khususnya kabupaten luwu timur.

4. 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 yang di sediakan perpustakaan

Hasil penelitian pada indikator ini meyakini bahwa Kelayakan sumber informasi itu sudah baik dikarenakan dinas perpustakaan sudah menyaring buku yang di terima pada program sejuta buku bagi luwu timur terlebih dahulu sebelum di tanyangkan, sesuai juga dengan pengakuan salah satu pemustaka yang peneliti wawancara yang mengatakan bahwa kualitas buku yang di sediakan sudah terbaru

Dari hasil penelitian di atas dilihat dari Regulasi yang ada Pada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Pada pasal 12 Ayat 1, Koleksi perpustakaan diseleksi , diolah, disimpan, dilayankan, dan dikembangkan sesuai dengan kepentingan pemustaka dengan memperhatikan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Dari hasil dan regulasi di atas dapat dipahami koleksi atau bahan pustaka yang di olah disimpan dan dilayankan terlebih dahulu diseleksi dengan memerhatikan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dari analisis tersebut di simpulkan bahwa bahan rujukan wajib untuk di seleksi terlebih dahulu untuk melihat kelayakan bahan rujukan tersebut untuk bahan informasi pemustaka

Konsep dasar informasi menurut Gordon B. Darwis (1985) yaitu bahwa informasi sebagai sebuah data yang telah dilakukan pengolahan menjadi suatu bentuk yang lebih berarti serta berguna bagi penggunanya dalam pengambilan keputusan baik untuk masa kini atau yang akan datang

Dari pengertian informasi di atas dapat di pahami bahwa pengelolaan bahan rujukan (buku) agar lebih berarti dan bermanfaat bagi penggunanya wajaib menyeleksi bahan pustaka agar pustakawan mendapatkan informasi dengan baik.

Dari analisis di atas penenliti meyimpulkan bahwa kelayakan sumber informasi dilihat dari kualitas dan kuantitas buku yang sudah update konsep dasar informasi dan regulasi perpustakaan,

5. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam penelitian kali ini mempunyai arti Tidak dibutuhkan waktu yang lama dalam penelusuran informasi, sehingga informasi ditemukan dengan cepat dan tepat

Hasil penelitian pada indikot **Ketepatan Waktu** menyatakan bahwa sesuai dengan pernyataan pemustaka sudah baik dengan adanya

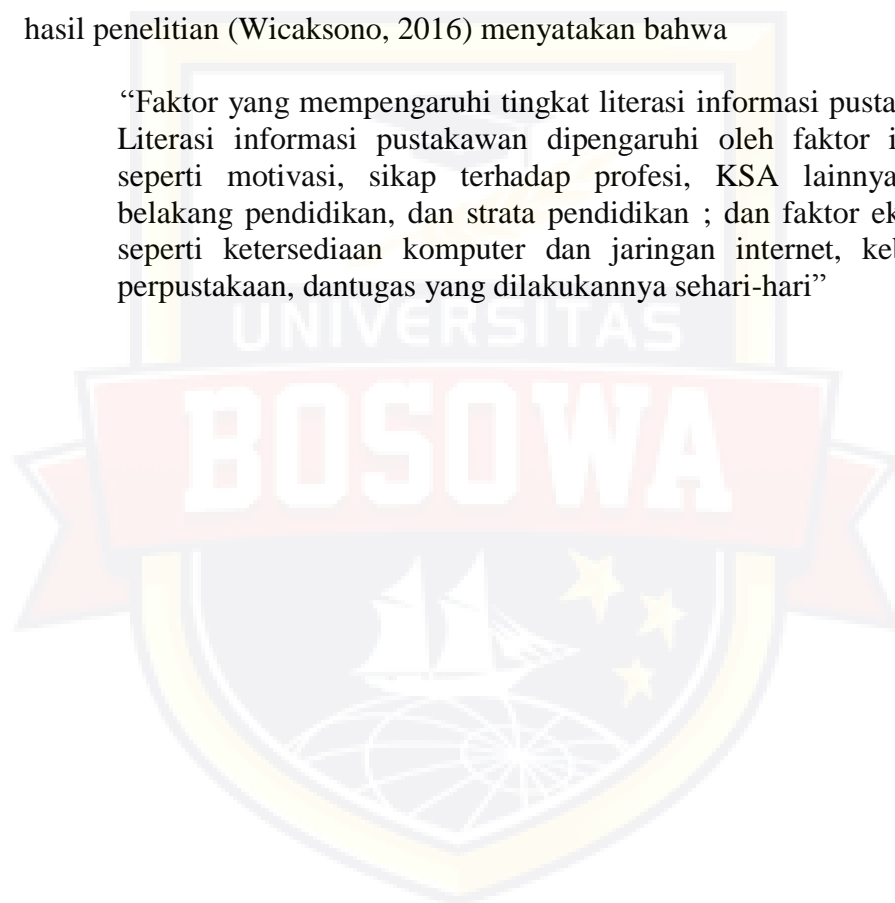
buku daring tersebut pemustaka tidak membutuhkan waktu yang lama dalam mencari referensi yang mereka butuhkan tetapi jika mencari buku fisik mereka agak kesulitan dikarenakan pustakawan yang di sediakan dinas perpustakaan dan kearsipan tidak kompeten dikarenakan sdm yang di sediakan bukan lulusan perpustakaan sesuai pada indikator sebelumnya yang menyatakan hal yang sama mengenai Sumber Daya Manusia yang di sediakan.

Dari hasil penelitian pada indikator ini menyangkut lagi pada Sumberdaya Manusia jika dilihat dari regulasi yang ada pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan pada Pasal 1 Ayat 8, pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Dari hasil dan regulasi di atas peneliti dapat memahami bahwa pustakawan yakni Sumberdaya Manusia yang disediakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu Timur masih jauh dari kata baik dikarenakan salah satu pemustaka mengatakan bahwa dalam pencarian buku fisik agak lama dan juga pihak dari dinas itu sendiri mengatakan bahwa memang betul belum ada pustakawan yang di sediakan yang berpendidikan perpustakaan hanya disposisi dari posisi yang lain, dari hal tersebut jika dilihat dari penjelasan regulasi yang ada wajib pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan.

Dari analisis peneliti di atas menyimpulkan bahwa pada indikator ini adalah literasi informasi pustakawan yang menjadi kendala dalam pelayanan pemustaka, yang sudah di jelaskan juga di indikator Nyata Bahwa pendidikan pustakawan sangat berpengaruh dalam profesionalisme pustakawan adapun Hasil penelitian yang memperkuat temuan ini yakni hasil penelitian (Wicaksono, 2016) menyatakan bahwa

“Faktor yang mempengaruhi tingkat literasi informasi pustakawan. Literasi informasi pustakawan dipengaruhi oleh faktor internal seperti motivasi, sikap terhadap profesi, KSA lainnya, latar belakang pendidikan, dan strata pendidikan ; dan faktor eksternal seperti ketersediaan komputer dan jaringan internet, kebijakan perpustakaan, dan tugas yang dilakukannya sehari-hari”



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Setelah memberikan uraian tentang pembahasan dan hasil penelitian yang peneliti lakukan pada Strategi Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipandi Kabupaten Luwu Timur, maka pada tahap ini peneliti akan memberikan kesimpulan sesuai dengan pengamatan peneliti dengan dua rumusan masalah yakni penerapan prinsip pengelolaan perpustakaan dan menjamin kualitas layanan perpustakaan sesuai dengan teori yang di gunakan, sebagai berikut:

1. Nyata

Kesimpulan dari indikator nyata berdasarkan pengamatan peneliti dan hasil penelitian bahwa kemampuan sumberdaya manusia masih dibawah rata-rata penyebab hal tersebut dikarenakan sumber daya yang digunakan oleh DPK tidak mempunyai Lulusan S1 Perpustakaan. Mengenai fasilitas yang berada di perpustakaan untuk mewujudkan giat literasi.

2. Handal

Kesimpulan dari indikator Handal melihat dari apa yang peneliti temukan bahwa pelayanan yang diberikan sudah berdampak pada kepuasan pustakawan dan program sejuta buka berdampak pada kuantitas buku untuk pustakawan sangat terbantu dalam pencarian buku.

3. Bertanggung Jawab

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, tidak hanya informasi kepada masyarakat. Terbukti dengan memerhatikan literasi dari dini (siswa/siswi SD) menjemput langsung di sekolah mereka masing-masing untuk di angkarkan ke perpustakaan yang bertujuan meningkatkan minat baca siswa tersebut.

4. Asuransi

Kesimpulan dari indikator Asuransi dari pihak DPK tidak menjamin mengenai keamanan pustkawan melainkan kenyamanan yang di utamakan terbukti yang diberikan kepada pustakawan sudah terjamin dilihat dari tanggapan masyarakat pengguna perpustakaan yang menyatakan bahwa purpustakaan sangat bersih dan memiliki tempat ruangan khusus, yang kedap suara dan memili fasilitas yang baik.

5. Sepenanggungan

DPK sangat memperhatikan masyarakat yang kurang meminati pentingnya literasi dan juga bagi masyarakat pelosok di perhatikan dengan cara perpustakaan keliling sehingga literasi masyarakat Luwu Timur meningkat.

6. Ketersediaan Informasi

kualitas perpustakaan dalam pencarian referensi bahan pustaka pemustaka sudah baik dilihat dari kualitas bahan pustaka sarana dan prasaran yang memadai sedangkan dilihat dari sumberdaya manusia itu kurang baik

7. Kemudahan Akses Informasi

Kesimpulan dari Kemudahan akses informasi menyatakan bahwa DPK memudahkan pemustaka dalam bentuk penyediaan Server *Elfan Bookless*

Librar. Yang meruapakn server buku daring. 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 perpsutakaan

8. Kelengkapan Informasi

Kesimpulan daripada indikotor kelengkapan informasi menyatakan bahwa DPK membuat suatu program Sejuta Buku Bagi Luwu Timur yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas bahan pustaka dan dibantu dengan adanya server *Elfan Bookless Library* yang berisikan buku daring, jurnal dan lain-lain.

9. Kelayakan Sumber Informasi

Kelayakan sumber informasi menyatakan bahwa Bahan pustaka atau buku yang disediakan oleh pihak DPK sudah dinilai updtae, sesuai denga pengakuan salah satu informan yang menyatakan bahwa buku yang di sediakan sudah terbaru dan juga dikatakan oleh pihak DPK menyaring buku sebelum ditayangkan.

10. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu mempunyai kesimpulan bnhwa sudah baik. Dilihat dari bahan pustaka yang memadai sehingga pemustaka tidak memakan waktu lama dalam pencarian referensi yang mereka butuhkan

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang di peroleh dari hasil penelitian di atas, maka peneliti memberikan saran sesuai kesimpulan diatas yang di paparkan di atas, yang di harapkan saran yang diberikan dapat di jadikan masukan dan bahan pertimbangan bagi Pelaksanaan Program Giat Literasi dan Strategi Pengelolaan Perpustakaan.

1. Pemerintah daerah khususnya DPK sebagai pemangku kebijakan Program Giat Literasi lebih memperhatikan sumber daya yang kompeten di bidangnya untuk berjalanya program giat literasi. Dan tentunya meningkatkan kualitas dan persediaan sumberdaya yang sudah ada sehingga SDM dalam program yang dijalankan mempunyai kemampuan di atas rata-rata.
2. Walau sudah berjalan dengan baik program yang dijalankan oleh DPK yang dimana salah satu strategi yang dilaksanakan yakni program Sejuta Buku namun sampai saat ini belum terselesaikan atau target dari program tersebut belum tercapai maka dari itu di harap program Sejuta buku dapat di tekan lagi khususnya kemampuan sumber daya manusia yang digunakan.
3. Diharap dari pihak DPK tidak hanya berfokus kepada siswa SD dikarnakan siswa/siswi SMP-SMU masik banyak yang mengalami minat baca yang rendah terbukti dari pernyataan salah satu informan bahwa minat baca khususnya luwu timur masih sangat rendah maka dari itu diharapkan pemerintah daerah memerhatikan aspek pendidikan yang lebih tinggi lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Atin Istriani & Triningsih. (2018). *Jejak pena pustakawan - Google Books*.
- Hartono, J. (2018). *Metode Pengumpulan dan Teknik Pengumpulan Data* (Jogianto Hartono (Ed.)). ANDI.
- Lasa H. S., 1948-, & Suciati, U. (2017). *Kamus kepustakawanan Indonesia*.
Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (Issue March)
- Moenir, H. A. S. (2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.
- Moleong, Lexy J., M.A, P. D. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (- (Ed.)). Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Rukajat, A. (2018). pendekatan penelitian kualitatif. In *CV BUDI UTAMA*. CV BUDI UTAMA.
- Safwandy, M. (2020). Metodologi Penelitian Pendekatan Multidisipliner. In *Metodologi Penelitian Pendekatan Multidisipliner*.
- Suhendra, Y. (2014). *Panduan Petugas Perpustakaan - Google Books*.
- Umrati, & Wijaya, H. (2020). Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan. In S. Clodia (Ed.), *Sekolah Tinggi Teologia Jaffray* (Issue August).

Peraturan Per Undangan Undangan dan Regulasi Negara Republik Indonesia:

- Undang- Undang No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan. Jakarta: Perpustakaan Nasional.
- Kepmenpan No.81 tahun 1993
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004
- Undang-undang Nomor 3 Tahun 2017 tentang Sistem Perbukuan, pada pasal 4 butir c
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, bagian kewajiban pemerintah pada pasal 7 butir b, e, f dan g
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, Pada pasal 7 ayat 1,2,3 dan 6

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan pada pasal 6 Ayat 1 butir f

Jurnal :Atin Istriani & Triningsih. (2018). *Jejak pena pustakawan - Google Books*.

https://www.google.co.id/books/edition/Jejak_pena_pustakawan/nWpODwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Sutarno+NS,+2006:+91&pg=PA91&printsec=frontcover

Edy Pranoto, F. W. (2009). Peran Perpustakaan Terhadap Perkembangan Budaya Baca Masyarakat Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Media Pustakawan*, 16(1).

Eko Setiawan, Yuriewaty Pasoereh, R. L. (2007). Peranan Koleksi dalam Meningkatkan Minat Baca Mahasiswa pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNSRAT. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 3(7).

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>

Hartono, J. (2018). *Metode Pengumpulan dan Teknik Pengumpulan Data* (Jogianto Hartono (Ed.)). ANDI.

Hidyantari, E. (2019). Implementasi standar pelayanan perpustakaan di surabaya. *Remik (Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer)*, 3(2).
<https://doi.org/10.33395/remik.v3i2.10072>

Himawan, F. (2016). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan. *EJournal Ilmu Pemerintah*, 4(3).

Kepala, H., Pusat, U. P. T., Uin, P., Kampus, A., Jl, U. I. N. A., & No, S. A. (2002). *Layanan Dan Pelayanan Perpustakaan : Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi*. 1–6.

Lasa H. S., 1948-, & Suciati, U. (2017). *Kamus kepustakawanan Indonesia*.

Lubis, L., Iskandar, I., & Furbani, W. (2020). Eksistensi Peran Upt Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram Dalam Menghadapi Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Perpustakaan (JIPER)*, 2(2).
<https://doi.org/10.31764/jiper.v2i2.3457>

Manajemen Layanan Informasi Di Perpustakaan - Website UPT Perpustakaan dan Percetakan. (n.d.). Retrieved February 22, 2023, from <https://digilib.undip.ac.id/2012/06/14/manajemen-layanan-informasi-di-perpustakaan/>

Moenir, H. A. S. (2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.

- Moleong, Lexy J., M.A, P. D. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (- (Ed.)). Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mustika, P. (2017). Profesionalisme Pustakawan. *Buletin Perpustakaan UII*, 1(57), 27–35. <https://journal.uui.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/9097>
- Nurwahyuningsih, R., & Ismayati, N. (2019). Evaluasi Kegiatan Preservasi Fisik Naskah Kuno Di Perpustakaan Nasional Ri Menggunakan Model CIPP (Context, Input, Process, Product). *Bibliotech : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 4(1). <https://doi.org/10.33476/bibliotech.v4i1.924>
- Qurotianti, A. (2018). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Menerapkan Pelayanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta). *Jurnal Ikatan Pustakawan Indonesia*, 3(1), 1–10.
- Rukajat, A. (2018). pendekatan penelitian kualitatif. In *CV BUDI UTAMA*. CV BUDI UTAMA.
- Safwandy, M. (2020). Metodologi Penelitian Pendekatan Multidisipliner. In *Metodologi Penelitian Pendekatan Multidisipliner*.
- Sinambela, L. P. (2016). Sinambela Reformasi Pelayanan Publik. In *Bumi Aksara*.
- Subroto, D., & Yamit, Z. (2004). Pengaruh Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Bagian Pengurusan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Wilayah Kerja Kepolisian Republik Indonesia Resort Sleman Polda Daerah Istimewa Yogyakarta). *Sinergi*, 7(1). <https://doi.org/10.20885/sinergi.vol7.iss1.art3>
- Suhendra, Y. (2014). *Panduan Petugas Perpustakaan - Google Books*. https://www.google.co.id/books/edition/Panduan_Petugas_Perpustakaan/9qRPDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Rahayuningsih,+2007:12&printsec=frontcover
- Tjiptono, F., & Tjiptono, F. (2012). Service management: mewujudkan layanan prima / Fandy Tjiptono. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima / Fandy Tjiptono, 2012*(2012).
- Umrati, & Wijaya, H. (2020). Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan. In S. Clodia (Ed.), *Sekolah Tinggi Teologia Jaffray* (Issue August). https://www.google.co.id/books/edition/Analisis_Data_Kualitatif_Teori_Konsep_da/GkP2DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=analisis+data+miles+dan+huberman&printsec=frontcover
- Wicaksono. (2016). *Profil Literasi Informasi Pustakawan Indonesia*. XII, 1–9.

Website:

Lubis, L., Iskandar, I., & Furbani, W. (2020). Eksistensi peran upt perpustakaan universitas muhammadiyah matataram dalam menghadapi era pandemi covid-19. *Jurnal ilmu perpustakaan (JIPER)*, 2(2). <https://doi.org/10.31764/jiper.v2i2.3457>



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1:

Surat izin penelitian dari Kampus Universitas Bosowa

| | |
|---|---|
|  | |
| UNIVERSITAS BOSOWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK Jalan Urip Sumoharjo Km. 4, Gd. 1 Lt. 7, Makassar-Sulawesi Selatan 90231 Telp. 0411 452 901 – 452 789 Ext. 123, Faks. 0411 424 568 Email: info@unibos.ac.id, http://www.unibos.ac.id | |
| Nomor | : A.232/FSP/UNIBOS/V/2023 |
| Lampiran | : 1 (satu) rangkap Proposal |
| Perihal | : <u>Permintaan Izin Penelitian Penyusunan Skripsi</u> |
| Kepada Yth, Bupati Luwu Timur Cq. Kepala Dinas Perpustakaan Kab. Luwu Timur | |
| Di- Tempat. | |
| Dengan hormat, Dalam rangka Penyusunan Skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar, maka kami mohon kiranya kepada mahasiswa tersebut dibawah ini : | |
| Nama | : Aisyah Nurazizah H. Ali |
| NIM | : 4519021026 |
| Judul penelitian | : <i>Strategi Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Luwu Timur.</i> |
| Tempat | : Kantor Dinas Perpustakaan Kab. Luwu Timur |
| Waktu | : Juni 2023 – selesai |
| Untuk dapat diberi bantuan dalam memperoleh informasi serta pengambilan data yang diperlukan dalam Penyusunan Skripsi tersebut. | |
| Demikian harapan kami, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih. | |
| Makassar, 22 Mei 2023 Dekan Fisp Unibos,  Dr. A. Burchanuddin, S.Sos., M.Si NIDN : 0905101005 | |
| Tembusan : 1. Arsip | |

Lampiran 2:**Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipandi Kabupaten Luwu Timur****PEMERINTAH KABUPATEN LUWU TIMUR
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

Jl. Soekarno Hatta Malili 92981 Sulawesi Selatan
Email : perpustakaanluwutimur@gmail.com
Website: perpusarsip.luwutimurkab.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800.1/115/DPK

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SATRI, SE
Pangkat : Pembina Utama Muda
NIP : 19641231 199011 1 005
Jabatan : Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : AISYAH NURAZIZAH H.ALI
NIM : 4519021026
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/ Lembaga : Mahasiswa/ Universitas Bosowa
Alamat : Jl. Malunrungu No. 1, Desa Sorowako, Kecamatan
Nuha, Kabupaten Luwu Timur.

Telah melakukan penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Luwu Timur pada tanggal 1 Juni 2023 sampai tanggal 18 Juli 2023 dengan judul Penelitian "Strategi Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Luwu Timur".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malili, 26 Juni 2023
Kepala Dinas,



SATRI, SE
Pangkat : Pembina Utama Muda
NIP : 19641231 199011 1 005

Lampiran 3:

Matriks Pengembangan Instrumen Penelitian

Judul Penelitian:**Strategi Pelayanan Perpustakaan Pada****Dinas Perpustakaan dan Kearsipandi Kabupaten Luwu Timur**

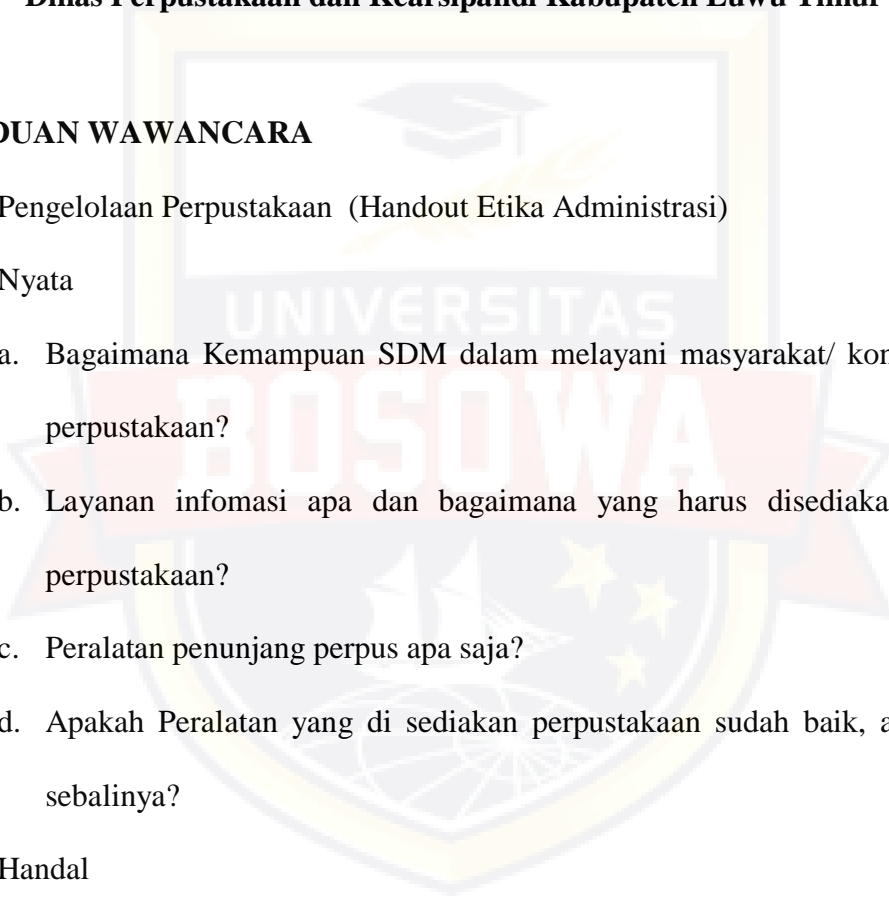
- I. Rumusan Masalah
 1. Bagaimana Pelaksanaan Program Giat Literasi Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Luwu Timur?
 2. Bagaimana Strategi Pengelolaan Perpustakaan dalam Giat Literasi Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Luwu Timur?
- II. Tujuan Penelitian
 1. Mengetahui bagaimana pelayanan perpustakaan yang ada di Kabupaten Luwu Timur.
 2. Mengetahui apa saja yang menjadi Faktor Pendukung terhadap Pelayanan Perpustakaan di Kabupaten Luwu Timur.
- III. Fokus Penelitian
Pengelolaan Perpustakaan Handout Etika Administrasi
 1. Nyata
 2. Handal
 3. Bertanggung Jawab
 4. Jaminan
 5. Sepenanggungan

IV. Informan penelitian

| No. | Nama | Inisial | Jabatan | Jumlah |
|-----|--------------------------------|---------------|---------------------------------------|--------|
| 1 | Satri, SE | S.SE | Kepala Dinas | 1 |
| 2 | Noviya Syahriani Syam,S.STP | NSS.S. STP | Sekretaris | 1 |
| 3 | Dinar Husnaeni Basir, S.STP | DHB.S. STP | Kepala Bidang Perpustakaan | 1 |
| 4 | Hairil Muchtar, SH | HM.SH | Kepala Bidang Arsip | 1 |
| 5 | Selvi Toding, SE | ST.SE | Kassubag Umum & Keuangan | 1 |
| 6 | Asni K.Si | AK.Si | Kassubag Perencanaan & Kepegawaian | 1 |
| 7 | Arsitu Frisian | AF | Fungsional Pustakawan | 1 |
| 8 | Suriyanti | S | Fungsional Pustakawan | 1 |
| 9 | Siti Aisyah | SA | Fungsional Pustakawan | 1 |
| 10 | Suharti | S | Fungsional Pustakawan | 1 |



Lampiran 4:**MATRIKS PENGEMBANGAN INSTRUMEN PENELITIAN****Judul Penelitian :****Strategi Pelayanan Perpustakaan Pada
Dinas Perpustakaan dan Kearsipandi Kabupaten Luwu Timur****PANDUAN WAWANCARA**

- 
- I. Pengelolaan Perpustakaan (Handout Etika Administrasi)
 1. Nyata
 - a. Bagaimana Kemampuan SDM dalam melayani masyarakat/ konsumen perpustakaan?
 - b. Layanan informasi apa dan bagaimana yang harus disediakan oleh perpustakaan?
 - c. Peralatan penunjang perpustakaan apa saja?
 - d. Apakah Peralatan yang disediakan perpustakaan sudah baik, ataukah sebaliknya?
 2. Handal
 - a. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan kearsipan?
 - b. Apakah fasilitas yang diberikan sudah memadai?
 - c. Apakah kebutuhan sudah terpenuhi menyangkut perpustakaan ini, seperti bahan Pustaka atau semacamnya!?

3. Bertanggung Jawab

- a. Apakah Informasi yang di sediakan perpustakaan kepada masyarakat sudah tersampaikan
- b. Bagaimana informasi yang di sampaikan kepada masyarakat! Apakah dalam bentuk sosialisasi atau semacamnya?
- c. Jika Memang ada apakah sudah akurat?
- d. Jika memang benar akurat .! apakah informasi tersebut sudah sepenuhnya di berikan kepada masyarakat

4. Jaminan

- a. Apakah ada jaminan keamanan dan kenyamanan yang di berikan kepada masyarakat.

5. Empati

- a. Bgaimana perhatian selaku pemangku kebijakan dalam program giat literasi?
- b. Bagai mana perhatian DPK terhadap pengguna perpustakaan dalam meningkatkan minat baca.

Lampiran 5:

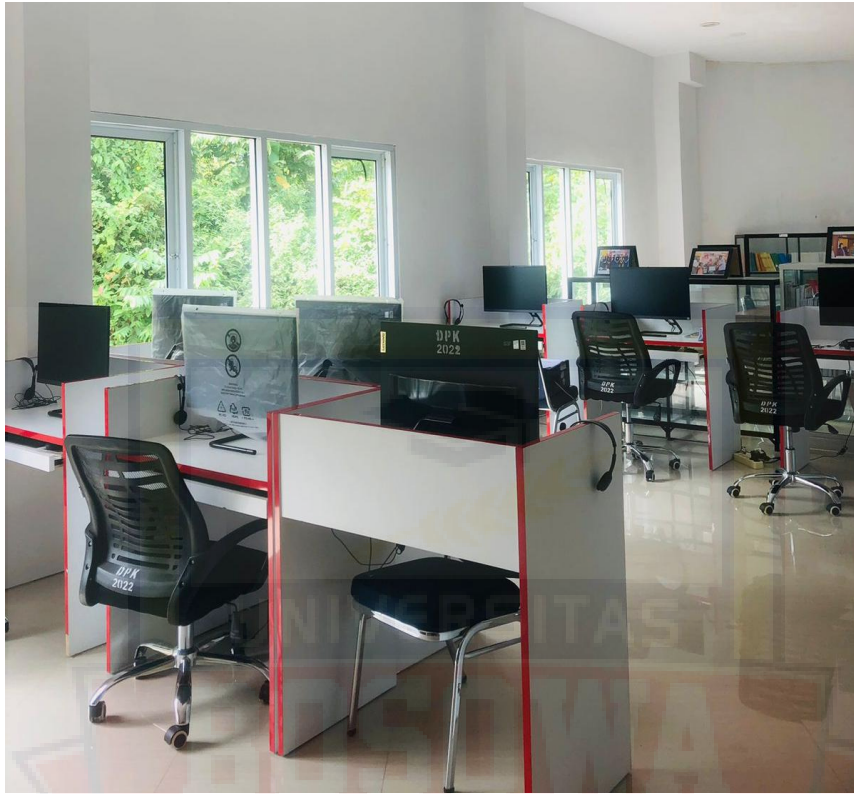
Dokumentasi Penelitian

I. Dokumentasi Lokasi Penelitian

Ruangan baca dan Berbagai koleksi Buku



Ruangan Fasilitas Perpustakaan



II. Dokumentasi Informan



Narasumber 1:

Bapak Satri, Selakau kepala dinas perpustakaan dan kerasipan kabupaten luwu timur wawancara terkait masalah Pelaksanaan Program Giat Literasi dan Strategi Pengelolaan Perpustakaan dalam Giat Literasi, Dengan waktu beliau yang begitu padat masih menyempatkan diri.



Narasumber 2:

Bapak Indrus Selaku Pengelola Perpustakaan, menanyakan terkait, jaminan kualitas layanan yang di berikan kepada masyarakt pengguna perpustakaan mengenai ke lima indkator yang menjadi pembahasan penelitian



Narasumber 3:

Ibu Noviya (sekertaris perpus), menanyakan terkait tentang pelayanan yang di berikan kepada pengunjung yang datang ke perpustakaan pada indikator penanggung jawab.

**Narasumber 4:**

Narasumber bernama Galang menanyakan mengenai apakah buku yang di sediakan sudah bervariasi ataupun sumber yang di sediakan dan mengenai waktu yang di butuhkan dalam mencari referensi

**Narasumber 5:**

Ibu Fitri Selaku Pengguna/Pengunjung perpustakaan dengan kesiaanya menajadi salah satu informan, wawancara dengan ibu fitri menanyakan tentang kualitas pelayanan yang di berikan oleh Dinas Perpustakaan dan kearsipan untuk meningkatkan minat baca.