

**MANAJEMEN PELAYANAN PEMUSTAKA DI DINAS KEARSIPAN
DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN KEBUMEN**



SKRIPSI

Oleh

NOVAL BERLIANANDA ARIXSON

2013244

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Pendidikan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Tarbiyah**

INSTITUT AGAMA ISLAM NAHDLATUL ULAMA KEBUMEN

2024

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada,
Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah IAINU Kebumen
di
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama (IAINU) Kebumen No. 11/X.10/IAINU/FT/V/050/2024 Tertanggal 08 Juni 2024 tentang Judul dan Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program S.1 Akademik 2023/2024. Atas tugas kami sebagai Pembimbing Skripsi menyatakan bahwa:

Nama	: Noval Berliananda Arixson
NIM	: 2013244
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Tahun Akademik	: 2023/2024
Judul Skripsi	: Manajemen Pelayanan Pemustaka Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen

Maka setelah kami teliti dan diadakan perbaikan seperlunya, akhirnya kami anggap Skripsi tersebut sebagai hasil penelitian/kajian mendalam telah memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasyah IAINU Kebumen.

Demikian, semoga dalam waktu dekat bisa dimunaqasyahkan dan bersama ini kami kirimkan 3 (tiga) eksampler Skripsi dimaksud.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kebumen, 29 Agustus 2024
Dosen Pembimbing


Agus Nur Soleh S.Pd., M.Pd.
NIDN 2105088802

SKRIPSI

**MANAJEMEN PELAYANAN PEMUSTAKA DI DINAS KEARSIPAN
DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN KEBUMEN**

Oleh

NOVAL BERLIANANDA ARIXSON

2013244

Telah Dimunaqosahkan di Depan Sidang Penguji
Pada Tanggal 13 September 2024
dan Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 Pendidikan
Pada Tanggal 13 September 2024

Pembimbing

Agus Nur Soleh S.Pd., M.Pd.
NIDN 2105088802

Penguji I,

Nadia Raifah Nawa Kartika, M.Pd
NIDN 2122019103

Penguji II,

Abdul Waid S.H.I., M.S.I
NIDN 2116078202

Pimpinan Sidang

Ketua,

Imam subarkah, M.Pd
NIDN 2129078202

Sekretaris,

Aniesatun Nutup Aliefah, S.E., M.E
NIDN 2124019202

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Tarbiyah



Dr. Umi Arifah, S.Pd.I., M.M.
NIDN 2114088703

PERNYATAAN

ang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Noval Berliananda Arixson

NIM : 2013244

Judul Skripsi : MANAJEMEN PELAYANAN PEMUSTAKA DI DINAS
KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN
KEBUMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah Skripsi ini adalah benar-benar hasil penelitian/pengkajian mendalam terhadap suatu pokok masalah yang dilakukan secara mandiri di bawah bimbingan Dosen Pembimbing dan berdasarkan Metodologi Karya Ilmiah yang berlaku di IAINU Kebumen. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Jika dalam perjalanan waktu terbukti Skripsi karya saya tidak sesuai dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala risiko, termasuk pencabutan gelar kesarjanaan yang saya sandang.

Kebumen 9 September 2024



iananda Arixson

MOTTO

“Keberhasilan dimulai dengan langkah pertama, Jalan saja, tetap kuat, tetap semangat.”

PERSEMBAHAN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah memberi kita hidayah dan kekuatan dalam perjalanan ini. Penulis persembahkan skripsi ini kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril dan material dalam pembuatan skripsi ini:

1. Dengan rasa syukur yang sebesar-besarnya saya ingin mengucapkan terima kasih yang tiada habisnya kepada orang tua saya. Doa, dukungan, dan kasih sayang mereka yang tak terbatas menjadi bimbingan terpenting dalam perjalanan studi saya.
2. Terima kasih banyak juga kepada para dosen pembimbing, dosen mata kuliah, kepala sekolah dan staf IAINU Kebumen yang telah memberikan ilmu, bimbingan dan inspirasi yang luar biasa.
3. Dan kepada teman-teman yang telah mendampingi setiap langkah perjalanan ini, terima kasih.

Semoga segala usaha dan doa menjadi investasi yang membuahkan hasil manis di masa depan. Terima kasih banyak, saya menyampaikan penghargaan dan cinta tulus saya kepada Anda semua. Semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua. Amin!

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

ABSTRAK

Tujuan yang mendasari penelitian ini adalah untuk memahami manajemen pelayanan pemustaka di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen dan untuk memahami faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.

Untuk mencapai tujuan yang dimaksud, maka penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif jenis penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Dengan metode pengumpulan data, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah kepala bidang perpustakaan, dan pemustaka.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen pelayanan pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen masih kurang baik. Dalam perencanaan segi kualitas buku masih dianggap kurang memuaskan karena banyak yang tidak diperbarui, dalam pengorganisasian SDM yang masih kurang cepat dalam memberikan layanan, dalam penggerakan Pengarahan yang diberikan melalui rapat kerja atau rapat internal untuk setiap kegiatan yang akan dilakukan, dalam pengawasan dilakukan secara lisan dan secara tulisan dengan laporan yang kemudian akan dievaluasi, dan dalam prinsip pelayanan penerapan SOP proses pembuatan kartu anggota baru belum sepenuhnya konsisten dengan prosedur yang ditetapkan. Faktor Pendukung dalam manajemen pelayanan pemustaka yaitu adanya layanan baca di tempat layanan referensi layanan penelusuran buku lewat OPAC, layanan ekstensi (perpustakaan keliling, pojok baca digital, dll.) layanan komputer dan internet gratis layanan wifi corner layanan sirkulasi (peminjaman & pengembalian buku) layanan anak (indoor dan outdoor) layanan difabel corner. Faktor penghambat dalam manajemen layanan pemustaka yaitu kurangnya sumber daya manusia pada posisi fungsional pustakawan dan kelalaian petugas karena selalu terjadi pergantian personel padahal pelayanan harus tetap dilaksanakan.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan, Pemustaka

ABSTRACT

The underlying purpose of this study is to understand the management of user services in the Kebumen Regency Archives and Library Service and to understand the supporting and inhibiting factors of user service management in the Kebumen Regency Archives and Library Service.

To achieve the intended goal, this study uses a descriptive analysis method of qualitative research with a descriptive analysis method. With data collection methods, observations, interviews, and documentation. In this study, the informants are the head of the library and users.

The results of this study show that the management of user services at the Kebumen Regency Archives and Library Service is still not good. In terms of planning the quality of books, it is still considered unsatisfactory because many are not updated, in organizing human resources that are still not fast in providing services, in the movement of Briefings given through work meetings or internal meetings for each activity that will be carried out, in supervision is carried out orally and in writing with reports that will then be evaluated, and in the principle of service, the implementation of SOPs in the process of making new member cards has not yet fully consistent with established procedures. Supporting factors in the management of pesmustaka services are the existence of on-site reading services, reference services, book search services through OPAC, extension services (mobile libraries, digital reading corners, etc.), free computer and internet services, wifi corner services, circulation services (borrowing & returning books), children's services (indoor and outdoor), and disabled corner services. The inhibiting factors in user service management are the lack of human resources in the functional position of librarians and the negligence of officers because there is always a change of personnel even though the service must still be carried out.

Keywords: Management, Service, User

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirabbil 'alamin , Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Manajemen Pelayanan Pemustaka di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen" dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) pada program studi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah, Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Kebumen

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Benny Kurniawan, M.Pd.I, selaku Rektor Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Kebumen yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk menyelesaikan studi ini.
2. Dr. Umi Arifah, S.Pd.I., M.M., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah yang telah memberikan dukungan selama masa studi.
3. Bahrin Ali Murtopo, M.Pd.I., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan banyak masukan dan saran.
4. Agus Nur Soleh S.Pd., M.Pd., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta saran yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.

5. Orang tua dan keluarga saya, yang telah memberikan doa, dukungan moral, serta materi selama masa studi dan penulisan skripsi ini.
6. Teman-teman MPI SQUAD 2020, yang telah menjadi rekan diskusi dan memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat saya harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Akhir kata, saya berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Kebumen,.....2024

Noval Berliananda Arixson
2013244

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan Masalah	5
C. Perumusan Masalah	5
D. Penegasan Istilah.....	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Kegunaan Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Landasan Teori	9
B. Penelitian yang Relevan.....	27
C. Kerangka Teori	34

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	35
B. Waktu dan Tempat Penelitian	35
C. Subjek Penelitian.....	37
D. Teknik Pengumpulan Data	37
E. Teknik Analisis Data.....	39
F. Kerangka Pemikiran.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	62
C. Pembahasan Hasil Penelitian	80

BAB V PENUTUP..... 92

DAFTAR PUSTAKA..... 98

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Nama ASN Disarpus Kabupaten Kebumen Tahun 2024 54

Tabel 2 Rencana Kerja 2024 65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Peta Lokasi DISARPUS Kab. Kebumen	43
Gambar 2 Pamflet Program Budaya Kerja	50
Gambar 3 Struktur Organisasi Disarpus Kabupaten Kebumen	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 RENJA DISARPUS Tahun 2024, Surat Ijin Riset

Lampiran 2 Suasana DISARPUS

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan selaku penyedia informasi dan lembaga pendidikan dapat berfungsi dengan baik apabila didukung oleh pengelolaan yang tepat sehingga seluruh kegiatan kelembagaan tersalurkan dalam usaha mencapai tujuan yang sudah ditentukan. “Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan menyebutkan bahwa Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.”¹

Salah satu tujuan bangsa Indonesia adalah mencerdaskan kehidupan rakyatnya, sebagaimana tercantum dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat. Negara Indonesia hendak melahirkan masyarakat yang berpengetahuan dan berpendidikan.² Untuk meraih hal ini, masyarakat pembelajar harus muncul. Jika membaca sudah menjadi suatu kebiasaan dan sudah mengakar kuat di masyarakat, Oleh karena itu, jelas bahwa perpustakaan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari aktivitas sehari-hari serta merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi.

¹) Kasmawati, None, None Muliati, Sucy Nabila Ali Khan, Muh. Halid, and Rahmat Sofyan. “Pentingnya Pengadaan Kartu Anggota Perpustakaan Di MTS Guppi Samata.” *Jurnal Manajemen Pendidikan*. 3, no. 2 (2024).

²) Grace Eirin, “Cita-Cita dan Tujuan Negara Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945”, *Parapuan*, (2021), 1.

Dalam perkembangan sejarah pendidikan formal Indonesia, manajemen memainkan peran yang sangat penting seperti halnya perpustakaan. Karena keduanya sangat penting untuk meningkatkan efisiensi belajar. Secara umum, kegiatan manajemen perpustakaan dapat didasarkan pada fungsi-fungsi manajemen pada umumnya untuk mencapai arah yang sudah ditetapkan. Istilah manajemen berasal dari bahasa Prancis yaitu *manage* yang berarti tindakan membimbing atau memimpin. Oleh karena itu, manajemen sering diartikan oleh sebagian orang sebagai upaya untuk memanfaatkan semua sumber daya yang tersedia guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.³ Manajemen adalah aktivitas yang melibatkan koordinasi dan pengawasan pelaksanaan tugas-tugas dalam suatu organisasi, sehingga pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan tujuan yang telah disepakati.

Menurut Wiji Suwarno, pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).⁴ Istilah yang digunakan untuk menggambarkan orang yang menggunakan perpustakaan, kumpulan individu yang berasal dari kelompok sosial, seperti mahasiswa, pelajar, dosen, guru, dan masyarakat umum. Sebagai pengguna perpustakaan, pemustaka dapat menggunakan semua fasilitas perpustakaan yang disediakan gratis, asalkan terpenuhinya persyaratan yang berlaku untuk menjadi anggota perpustakaan. Fasilitas tersebut harus dirancang

³⁾ Zazin, Nur. (2018). *Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan Islam*. Malang : EDULITERA

⁴⁾ Loho, Aprilke M., Ardjunius Tabaga, and Syane Harinda. "Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Negeri Manado." *e-journal "Acta Diurna"* Volume V. No.1. (2016).

untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi dan disesuaikan dengan jenis perpustakaan.

Menurut Hermawan dan Zulfikar Perpustakaan yang dibangun khusus menawarkan kesempatan kepada anggota masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kesejahteraan mereka, serta tujuan berkelanjutan lainnya. Hal ini dilakukan untuk memberikan informasi yang tidak benar, tidak akurat, atau hilang dari rutinitas sehari-hari kepada individu. Dengan menyediakan sumber daya dan informasi perpustakaan, mereka berkontribusi terhadap pengembangan dan pemberdayaan masyarakat, berfungsi sebagai pusat kebudayaan yang mendorong keterlibatan budaya di wilayah sekitarnya. Selain itu, mereka dapat memfasilitasi belajar pekerja sepanjang hidup.⁵

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen memiliki peran penting dalam meningkatkan tingkat pelayanan dan meningkatkan literasi bagi masyarakat. Dalam mendukung “Visi Layanan Terselenggaranya Layanan Prima Perpustakaan dan Kearsipan untuk Mewujudkan Masyarakat yang Sejahtera, Mandiri dan Berakhlak.” Perpustakaan umum sebagai salah satu lembaga informasi dan pendidikan utama di Kabupaten Kebumen.

Pelayanan menurut Payne merupakan proses pemenuhan kebutuhan yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuannya. Dalam hal ini, perpustakaan memberikan layanan melalui perantara pustakawan dan karyawan perpustakaan kepada pengunjung. Tujuan organisasi perpustakaan dalam memberikan layanan untuk memenuhi kebutuhan informasi pembaca.

²⁾ Galang Eka Sakti, Roro Isyawati, “Peran Perpustakaan Sebagai Pusat Kegiatan Komunitas Di Perpustakaan Ganesa, Gentan, Sukoharjo”, *Ilmu Perpustakaan* (2019), 105.

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti, ditemukan beberapa temuan penting terkait faktor-faktor yang berpengaruh terhadap manajemen pelayanan pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen. Temuan-temuan tersebut mencakup beberapa hal, salah satunya adalah adanya keterbatasan sumber daya, yang mempengaruhi kualitas serta efektivitas pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Selain itu, faktor-faktor lain yang turut berperan dalam memengaruhi manajemen layanan ini juga perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan performa dan kepuasan terhadap pemustaka.

Hasil yang diharapkan manajemen perpustakaan dalam pelayanan pemustaka yang efektif dapat menghasilkan beberapa temuan dan rekomendasi sebagai berikut. Pertama dengan meningkatkan kualitas pelayanan, diharapkan bahwa kualitas layanan perpustakaan akan ditingkatkan dan pengguna akan memiliki pengalaman yang lebih baik. Kedua, manajemen layanan perpustakaan daerah yang efektif dapat meningkatkan keterjangkauan masyarakat dengan meningkatkan akses ke koleksi buku, dan fasilitas, dan meningkatkan partisipasi masyarakat, manajemen yang efektif dari layanan perpustakaan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dengan meningkatkan jumlah pemustaka, jumlah anggota, dan partisipasi dalam kegiatan perpustakaan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul "Manajemen Pelayanan Pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen," penelitian tentang bagaimana penerapan manajemen perpustakaan dengan diharapkannya Dinas Kearsipan dan Perpustakaan

Kabupaten Kebumen dapat mengembangkan layanan yang lebih berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

B. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah adalah langkah penting dalam penelitian untuk menjaga fokus dan relevansi penelitian. pembatasan masalah yang akan diterapkan penelitian ini akan difokuskan pada manajemen pelayanan pemustaka, faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah manajemen pelayanan pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen?

D. Penegasan Istilah

1. Manajemen

Manajemen merupakan aktivitas yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan peradaban pekerjaan

sehingga pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan tujuan yang telah disepakati.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh organisasi perorangan kepada konsumen yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Tindakan yang dilakukan dengan menjalin hubungan dengan individu yang akan menggunakan jasa, baik secara langsung maupun tidak langsung.

3. Pemustaka

Pemustaka adalah individu yang menggunakan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan, termasuk koleksi buku dan bahan pustaka, serta fasilitas lainnya. Istilah yang digunakan untuk menggambarkan orang yang menggunakan perpustakaan kumpulan individu yang berasal dari kelompok sosial, seperti pelajar, mahasiswa, guru, dosen, dan masyarakat umum.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, tujuan yang mendasari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memahami manajemen pelayanan pemustaka di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.
2. Untuk memahami faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.

F. Kegunaan Penelitian

Apabila tujuan peneliti dapat tercapai, maka hasil penelitian akan memiliki manfaat baik teoritis dan praktis:

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan agar dapat menambah pengetahuan keilmuan dalam manajemen layanan pemustaka, pemahaman mendalam serta manfaat bagi para ahli di bidang yang diteliti.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Dinas, hasil penelitian ini sebagai sumber pengetahuan tentang pentingnya manajemen pelayanan pemustaka dalam meningkatkan minat baca serta kepuasan pemustaka.
- b. Bagi Peneliti, peneliti dapat memperdalam pengetahuan di bidangnya dan mengembangkan keterampilan analisis, pemecahan masalah, dan komunikasi.
- c. Bagi IAINU, peningkatan reputasi akademik seperti publikasi dan penelitian yang sukses meningkatkan reputasi institusi di mata dunia akademik dan industri.
- d. Bagi Peneliti lain, pembukaan wawasan baru: penelitian yang inovatif dapat membuka wawasan baru dan menginspirasi peneliti lain untuk mengeksplorasi area penelitian baru.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Manajemen

Istilah manajemen berasal dari bahasa Prancis yaitu *manage* yang berarti tindakan membimbing atau memimpin. Oleh karena itu, bagi sebagian orang, manajemen diartikan sebagai langkah untuk mengoptimalkan semua sumber daya yang tersedia guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.⁶

Para ahli memberikan banyak arti yang berbeda untuk istilah "manajemen" berdasarkan topik yang mereka bahas. Berikut adalah gambarnya :

- a. Marry Parker mengatakan bahwa pengelolaan adalah seni atau proses dalam menyelesaikan suatu hal tersebut, ada tiga komponen yang terlibat yaitu:
 - 1) Pemanfaatan sumber daya organisasi, termasuk sumber daya manusia dan komponen produksi lainnya.
 - 2) Proses yang meliputi tahapan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, implementasi, serta pengendalian dan pengawasan.
 - 3) Ada seni dalam penyelesaiannya.⁷

⁶⁾ Zazin, Nur. (2018). Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan Islam. Malang : EDULITERA

⁷⁾ Erni Tisnawati Sule, Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2009),6.

- b. Hasibuan menunjukkan bahwa manajemen menganut minimal dua tradisi, suci dan seni untuk mencapai tujuan atau sasaran tunggal baik masa kini maupun masa lalu.
- c. Menurut Sukarno K, manajemen ialah :
 - 1) Proses memimpin, membimbing dan memfasilitasi upaya individu dalam organisasi formal guna mencapai suatu tujuan yang ditetapkan,
 - 2) Proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan.⁸
- d. Menurut Manullang, manajemen memerlukan perpaduan seni dan ilmu pengetahuan dalam komposisi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian, bukan hanya berfokus pada sumber daya manusia, yang semuanya ditujukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.⁹
- e. Menurut Robbins dan Coulter, manajemen adalah proses pengoordinasian kegiatan-kegiatan pekerjaan sehingga tugas dapat diselesaikan melalui orang lain secara efisien dan efektif.¹⁰
- f. Menurut T. Hani Handoko, Manajemen adalah proses bekerja dengan kelompok individu untuk menetapkan, menginterpretasikan, dan mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pelaksanaan fungsi seperti perencanaan, pengorganisasian, manajemen personalia, pengarahan, kepemimpinan dan pengawasan.¹¹

⁸⁾ Sukarno K, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Miswar, 1983), 4.

⁹⁾ M. Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Balai Aksara, 1963), 6.

¹⁰⁾ Rika Pratiwi Wulandari, "Manajemen Pengelolaan Sampah Di Tempat Pemrosesan Akhir Sampah (TPA)", 2014, 4.

¹¹⁾ T. Hani Handoko, *Manajemen* (Yogyakarta: BPFE, 2003), 10

g. Menurut George R. Terry, Manajemen mencakup serangkaian tindakan yang ditargetkan untuk mencapai tujuan tertentu. Tindakan ini dilakukan oleh seseorang yang ingin mencari solusi yang baik bagi dirinya dengan menggunakan strategi yang telah dikembangkan. Ini memerlukan informasi mengenai apa yang dilakukan, metodologi yang digunakan untuk mencapai hal tersebut, pelaksanaan proses, dan hasil dari upaya yang dimaksudkan.¹²

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan aktivitas yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan peradaban pekerjaan sehingga pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan meraih tujuan yang telah disepakati.

2. Fungsi Manajemen

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan dapat didefinisikan sebagai proses sistematis mengumpulkan dan menyintesis informasi, kekuatan, dan asumsi mengenai skenario masa depan, dengan tujuan memvisualisasikan hasil potensial dan membuat keputusan berdasarkan informasi tentang tindakan yang harus dilakukan. Perencanaan adalah kegiatan pengambilan keputusan yang termasuk memilih alternatif apa yang akan membuat seseorang puas. Untuk merumuskan suatu pola dari himpunan tindakan

¹²⁾ Annisa Mardatillah, *Manajemen Strategi Berbasis Intangible Assets (Sumber Daya Tidak Berwujud)*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2021), 45.

untuk masa mendatang, diperlukan kemampuan untuk mengadakan visualisasi dan melihat ke depan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Menurut Siagian MPA, pengorganisasian adalah proses penyusunan secara komprehensif individu-individu, peralatan, tugas-tugas, tanggung jawab, dan otoritas dengan cara yang memungkinkan terbentuknya suatu entitas organisasi yang dapat beroperasi secara terpadu dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹³

1) Dasar-dasar pengorganisasian

Dasar-dasar yang fundamental dari pengorganisasian adalah:

- a) Pekerjaan yang harus dilakukan
- b) Individu yang melaksanakan pekerjaan tersebut
- c) Lokasi tempat dimana pekerjaan itu dilakukan
- d) Hubungan antara karyawan yang bekerja dan divisi satu dengan bagian yang lain.

2) Prinsip-prinsip Organisasi

Agar suatu organisasi dapat beroperasi secara efektif atau dalam upaya membentuk organisasi yang berkualitas atau dalam usaha menyusun suatu organisasi, perlu diperhatikan atau pedoman beberapa asas-asas atau prinsip organisasi sebagai berikut.

- a) Perumusan tujuan secara terperinci, baik yang bersifat materi maupun non materi, melalui pelaksanaan satu atau lebih kegiatan.

¹³⁾ Nonce Pakaya, Analisis Pengelolaan Kelompok *Executing* Pada Simpan Pinjam Kelompok Perempuan Perspektif Pembiayaan Mudarabah, *Mutawazin* 1, No. 1 (2020): 4.

- b) Pembagian kerja pada akhirnya akan mengarah pada pembentukan departemen dan *job description* proses ini meluas dari eselon tertinggi masing-masing departemen ke unit terkecil dalam suatu organisasi. Dengan pembagian kerja, peran dan tanggung jawab akan ditetapkan.
 - c) Delegasi kekuasaan (*delegation of authority*) Kekuasaan atau wewenang adalah hak seseorang untuk mengambil tindakan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dan fungsinya dengan sebaik mungkin
 - d) Rentangan kekuasaan adalah ketika sejumlah orang yang berada di bawah seorang pimpinan itu dapat memimpin, membimbing dan mengawasi secara berhasil, secara efektif. dan berdaya guna.
 - e) Penentuan tingkat pengawasan yang sesuai.
 - f) Prinsip kesatuan perintah dan tanggung jawab (*Unity of Command and Responsibility*).
 - g) Penerapan koordinasi untuk mengarahkan seluruh unit organisasi agar memberikan kontribusi secara maksimal terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.¹⁴.
- c. Pergerakan (*Actuating*)

Pergerakan dapat diartikan sebagai suatu gagasan yang dapat digunakan untuk memotivasi seorang individu dalam suatu organisasi

¹⁴) Nasrul Helmi, *Desain Organisasi Sebagai Jawaban Terhadap Harmonisasi Tugas Dan Fungsi Antar Satuan Kerja Yang Sering Terlupakan*, (KEMENHAN RI, 2019).

agar lebih efektif melaksanakan kapasitas organisasi yang didasarkan pada perencanaan dan pengorganisasian yang efektif.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan mencakup penilaian terhadap apakah kegiatan yang terjadi sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan apakah instruksi yang diberikan sejalan dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Prinsip-prinsip pengawasan;

- 1) Dapat mempertimbangkan karakteristik dan kebutuhan dari keinginan yang harus diperhatikan.
- 2) Dapat dengan segera melaporkan kesalahan.
- 3) Fleksibel
- 4) Dapat merefleksi pola organisasi
- 5) Ekonomis
- 6) Dapat dimengerti
- 7) Dapat memastikan bahwa perbaikan dilakukan.

Semua fungsi manajemen di atas berhubungan satu sama lain. Oleh karena itu, untuk mencapai target, fungsi harus dapat digunakan secara umum untuk mewujudkan manajemen yang baik dan terstruktur. Selain itu, fungsi manajemen ini digunakan untuk mengurangi kesalahan atau penyimpangan dalam proses manajemen.

3. Prinsip-prinsip Manajemen

Prinsip dapat didefinisikan sebagai pernyataan fundamental atau kebenaran yang menjadi dasar untuk berpikir atau bertindak. Manajemen

prinsip sangat penting, karena mereka membantu menghindari kesalahan dalam pekerjaan. Untuk membuat tugas manajemen lebih mudah, prinsip-prinsip manajemen diterapkan. Dalam upaya menyederhanakan tugas-tugas manajemen. Henry Fayol mengatakan bahwa ada empat belas prinsip manajemen yang mencakup:

a. Pembagian kerja (*Division of Labour*)

Pembagian kerja memungkinkan agar mengarah pada spesialisasi. Hal ini membuat pekerjaan dilakukan lebih efisien dan efektif.

b. Kekuasaan (*Authority*)

Saat menjelaskan konsep ini, seorang manajer biasanya mengeluarkan arahan kepada bawahannya. Namun demikian, efektivitas wewenang manajer tidak selalu menjamin tanggapan yang baik dari bawahan, terutama jika manajer tersebut kurang mahir dalam tugas yang diberikan.

c. Disiplin (*Discipline*)

Disiplin adalah hasil dari kepemimpinan yang efektif di semua jenjang organisasi.

d. Kesatuan perintah (*Utility of Command*)

Sebagaimana dinyatakan oleh Henry Fayol, jika seorang pekerja harus bertanggung jawab kepada sejumlah atasan, hal itu dapat menghasilkan petunjuk yang tidak konsisten dan membingungkan.

e. Kesatuan arah (*Utility of Direction*)

Lebih baik jika satu pekerjaan hanya ditangani oleh satu orang dalam sebuah perusahaan, untuk menghindari kebingungan. Oleh karena itu,

manajer harus menangani operasi dalam organisasi dengan memiliki tujuan yang sama sebaiknya diselesaikan dengan satu perencanaan.

f. Kepentingan individu

Dalam setiap organisasi, kepentingan organisasi secara keseluruhan harus diutamakan atas kepentingan individu yang berpartisipasi di dalamnya.

g. Pembayaran upah yang adil bagi karyawan (*Remuneration of Personal*)

Baik perusahaan maupun karyawan harus menerima balas jasa yang adil.

h. Pemusatan (*Centralization*)

Sentralisasi adalah istilah untuk pengambilan keputusan yang sering menggunakan pertimbangan atasan. Desentralisasi, di sisi lain, berarti pengambilan keputusan mempertimbangkan keinginan bawahan. Henry Fayol berpendapat bahwa seorang manajer harus bisa melihat gambaran besarnya, namun mereka juga harus bisa melihat gambaran besarnya ketika mereka berada dalam posisi untuk melihatnya.

i. Jenjang jabatan (*The Hierarchy*)

Bagan organisasi sering menggunakan garis yang rapi untuk menunjukkan hierarki jabatan dalam suatu organisasi. Garis-garis ini menunjukkan posisi manajer dari tingkat tertinggi organisasi hingga tingkat terbawah.

j. Tata tertib

Sumber daya manusia dan fasilitas harus tersedia di tempat yang tepat dan pada waktu yang tepat. Terutama, orang-orang harus ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan kemampuan mereka untuk menghindari kesalahan yang terlalu sering terjadi.

k. Keadilan (*Equality*)

Para manajer harus dapat memperlakukan semua bawahannya dengan adil dan ramah.

l. Stabilitas pegawai (*Stability of Staff*)

Rotasi karyawan yang berlebihan dapat mengganggu kelancaran operasional perusahaan.

m. Ide (*idea*)

Walaupun kesalahan mungkin terjadi, bawahan harus diberi kebebasan untuk membuat dan melaksanakan rencananya sendiri.

n. Jiwa kesatuan (*Expritsde de Corps*)

Keberadaan jiwa kesatuan di dalam sebuah kelompok dapat menghasilkan rasa solidaritas yang kuat.¹⁵

Sebagai kesimpulan dari penjelasan tentang prinsip manajemen di atas, dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip tersebut dapat digunakan untuk mengarahkan bagaimana organisasi beroperasi. Prinsip manajemen yang ada harus praktis, relevan, dan konsisten saat mengelola suatu organisasi. Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk menyederhanakan pekerjaan manajemen dan sangat penting untuk mengurangi kemungkinan masalah yang terjadi di tempat kerja.

¹⁵⁾ Sayantoni Das, *What Are the 14 Principles of Management by Henri Fayol*, (Simplilearn, 2024)

4. Pelayanan

Pelayanan umumnya adalah tindakan yang dilakukan oleh organisasi perorangan kepada konsumen yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Tindakan yang dilakukan dengan menjalin hubungan dengan individu yang akan menggunakan jasa, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Secara definitif, melayani berarti layanan, yaitu aktivitas yang bertujuan untuk menyediakan jasa terkait materi produk perpustakaan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat yang membutuhkan. Menurut Kotler Laksana, Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun.¹⁶

Pelayanan perpustakaan adalah kegiatan yang menawarkan bantuan kepada pengunjung perpustakaan sekolah dalam penggunaan buku dan bahan bibliografis lainnya. Pengunjung ke perpustakaan sekolah terutama termasuk siswa, dosen, dan staf lainnya. Layanan ini dapat berfungsi dengan efisien jika semua layanan teknis dilakukan secara sistematis.¹⁷

Jika layanan yang diberikan kepada pemustaka memuaskan, itu menunjukkan kinerja yang baik, dan jika layanan yang diberikan kurang memuaskan, itu menunjukkan kualitas layanan yang kurang baik. Dengan

¹⁶⁾ Wibowati, JanuarIda. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang." *Jurnal Manajemen* 8, no. 2 (2021): 15–31.

¹⁷⁾ Ibrahim Bafadhal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 1015), 124.

demikian, jika layanan perpustakaan baik, maka lebih banyak orang akan mengunjungi perpustakaan.

Ada 2 (dua) jenis sistem layanan yang lazim digunakan di beberapa perpustakaan, yakni:

1) Sistem Pelayanan Terbuka

Memungkinkan pemustaka mengakses dan memilih koleksi langsung dari rak. Keuntungan dari layanan ini adalah bahwa pemustaka memiliki kebebasan untuk melakukan penelusuran secara langsung, yang biasanya dilakukan oleh tujuan, sehingga mereka dapat secara bebas memilih bahan yang mereka inginkan. Namun, kelemahannya terletak pada kontrol pemustaka sendiri selama proses penelusuran.

2) Sistem Pelayanan Tertutup

Memungkinkan pemustaka tidak dapat langsung mengakses rak koleksi dan memilih koleksi yang mereka butuhkan. Meskipun demikian, layanan ini memiliki keuntungan dari sisi kemudahan untuk mengontrol koleksi dan pemustakanya.¹⁸

Dari uraian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan Perpustakaan sebagai pusat informasi memberikan bantuan kepada pemustakanya dengan berbagai layanan yang membantu mereka mengakses informasi dan fasilitas perpustakaan. Ini dikenal sebagai "pelayanan pemustaka". Pelayanan ini

¹⁸⁾ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah dalam Peningkatan Mutu*, 2007, 143.

berfungsi untuk mendukung pendidikan, penelitian, dan kebutuhan informasi lainnya.

5. Jenis Pelayanan

Jumlah dan jenis layanan yang tersedia di perpustakaan berbeda-beda menurut kategori yang ditetapkan di berbagai daerah, tergantung pada tingkat pelatihan pustakawan dan kebutuhan para pemustaka. Perpustakaan adalah tempat di mana informasi dikumpulkan dan diproses, dan di mana standar yang relevan disebarkan untuk umum. dibaca oleh para pembaca.

Perpustakaan membantu melestarikan kekayaan budaya bangsa dan meningkatkan kecerdasan dan minat membaca melalui pengembangan dan sumber informasi yang berupa karya tulis, cetak, dan rekaman. Perpustakaan tersebut sangatlah penting, oleh sebab itu ada beberapa alasan untuk dapat diketahui;

- 1) Perpustakaan berfungsi sebagai penghubung warisan budaya suatu bangsa,
- 2) Perpustakaan berfungsi sebagai lembaga yang dipercaya untuk melestarikan warisan budaya suatu negara,
- 3) Perpustakaan berfungsi sebagai pusat penyebaran ilmu pengetahuan,
- 4) Perpustakaan berfungsi sebagai pusat pendidikan yang melayani penelitian informasi, penyimpanan, dan kebutuhan rekreasi,
- 5) Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai sumber informasi dan berkontribusi terhadap peningkatan daya saing suatu bangsa.¹⁹

¹⁹⁾ Hartono, Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan, (Yogyakarta: Gava Media, 2017), 2.

Berikut adalah beberapa jenis layanan perpustakaan yang umum ditemukan di Indonesia.

1) Layanan Referensi

Layanan perpustakaan yang disebut "referensi" bertujuan untuk membantu pengguna menemukan informasi yang mereka butuh kan. Layanan ini mencakup menawarkan petunjuk tentang sumber informasi yang relevan, bantuan dalam mencari literatur, saran untuk strategi pencarian, dan bantuan dalam menggunakan sumber informasi seperti katalog perpustakaan, basis data, dan sumber informasi elektronik lainnya.²⁰

Layanan ini meliputi: informasi, bimbingan, pemilihan/penilaian, pengarahan, penelusuran, pengawasan, layanan database, kemas ulang informasi, pembelajaran, layanan koleksi karya ilmiah (*repository*), layanan referensi digital (*e-book and e-journal*), layanan koleksi terbitan berkala, layanan OPAC (*Online Public Access Catalog*). Layanan akses koleksi referensi/layanan permintaan penelusuran referensi.

2) Layanan Informasi

Layanan informasi adalah bantuan yang ditawarkan oleh perpustakaan untuk membantu pengguna mencari informasi yang relevan dan akurat.

²⁰⁾ Dixon, N. *Multidisciplinary Perceptions and Disciplinar Lenses*. Library Trends(2004), 531.

3) Layanan Ruang Baca

Layanan ruang baca adalah yang terdiri dari ruang bagi pemustaka untuk melakukan kegiatan membaca. Layanan ini diberikan sebagai antisipasi pengunjung perpustakaan yang ingin membaca bahan bacaan di perpustakaan dibandingkan meminjamnya untuk dibawa pulang. Letak layanan ini dekat dengan layanan koleksi karena untuk memudahkan pengguna dalam mengakses informasi yang dibutuhkan, ruang baca tidak dapat dipisahkan dari koleksi perpustakaan.

Layanan ruang baca, dimana layanan ini melibatkan penyediaan ruang baca di perpustakaan, di mana pengguna dapat melakukan kegiatan membaca secara langsung di tempat tersebut. Dalam layanan ini, perpustakaan menyediakan fasilitas tempat baca bagi pengunjung yang memilih untuk menggunakan bahan pustaka di tempat, tanpa keperluan meminjamnya di perpustakaan.²¹

4) Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah layanan ini melibatkan bantuan kepada pengguna perpustakaan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, serta penyelesaian administrasi terkait bahan pustaka baik secara elektronik maupun manual. Layanan ini meliputi peminjaman buku, pengembalian buku, dan perpanjangan peminjaman.

5) Layanan Perpustakaan Keliling

Layanan perpustakaan keliling adalah layanan perpustakaan yang

²¹⁾ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, hlm. 141.

menggunakan Mobil Perpustakaan Keliling (MPK) yang dapat digunakan dari satu lokasi ke lokasi lain. Layanan ini tersedia dalam bentuk paket dan layanan langsung.

6) Layanan Rujukan

Layanan rujukan menyediakan informasi kepada pengguna perpustakaan berdasarkan koleksi sumber referensi yang tersedia. Layanan ini meliputi memberikan informasi tentang koleksi perpustakaan, membantu pengguna mencari informasi yang relevan, dan memberikan bimbingan dalam menggunakan sumber rujukan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, perpustakaan juga menyediakan beberapa layanan lain, seperti: Layanan penerjemahan, yaitu layanan yang membantu pengguna dalam menerjemahkan teks dari bahasa Indonesia ke bahasa Inggris atau sebaliknya. Layanan pembuatan paket informasi, yaitu layanan yang membantu pengguna dalam mencari informasi lengkap mengenai suatu subjek. Layanan peminjaman antar perpustakaan, yaitu layanan yang memungkinkan pengguna meminjam koleksi dari perpustakaan lain.

Dengan demikian, layanan perpustakaan berperan penting dalam meningkatkan akses informasi dan pendidikan masyarakat, serta memenuhi kebutuhan informasi dan pendidikan yang beragam.

6. Tujuan dan Fungsi Pelayanan

Tujuan layanan perpustakaan secara umum bertujuan untuk memastikan bahwa koleksi yang disediakan oleh perpustakaan dapat digunakan secara

efektif dan efisien oleh pengguna, yang berarti bahwa pengguna dapat memanfaatkan koleksi dan sumber informasi yang mereka butuhkan. Secara efektif, layanan perpustakaan memberikan manfaat kepada pengguna, karena mereka merasa menghemat uang karena mereka dapat menemukan informasi yang mereka butuhkan.

Layanan sirkulasi dan referensi adalah layanan yang langsung bersentuhan dengan petugas berdasarkan tujuan perpustakaan. yang berfungsi sebagai hubungan utama antara penulis dan pustakawan. Menurut Karmidi Martoadmojo, tujuan pelayanan perpustakaan kepada pembaca adalah untuk memastikan bahwa bahan pustaka yang telah dikumpulkan dapat diakses oleh pembaca. Oleh karena itu, koleksi bahan pustaka yang dikumpulkan dimaksudkan terutama untuk membantu pembaca.²²

Dapat diuraikan bahwasanya tujuan dan fungsi pelayanan harus memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dan fokus kepada pemustaka adalah tujuan utama perpustakaan. Pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada prinsip bahwa pelayanan adalah pemberdayaan sebagai bagian dari organisasi non profit. Perpustakaan tidak mencari keuntungan. sebaliknya, Memungkinkan pemustaka perpustakaan umum untuk menggunakan layanan yang ditawarkan tidak dimaksudkan untuk menghasilkan keuntungan.

²²⁾ Karmidi Martoadmojo, pelayanan bahan pustaka, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1993), 5.

7. Prinsip Pelayanan

Agar Perpustakaan harus memiliki standar pelayanan yang terukur agar mereka dapat memberikan pelayanan yang prima. Sistem pengendalian mutu yang dikenal sebagai manajemen mutu total didasarkan pada filosofi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan sebaik mungkin dalam setiap bisnis. Oleh karena itu, budaya kerja perpustakaan yang berkualitas harus didorong oleh faktor-faktor seperti peningkatan motivasi, kemandirian, sikap, dan dedikasi.

Menurut Sutopo dan Adi Suryanto, mengungkapkan bahwa pelayanan yang prima didefinisikan sebagai pelayanan cepat, menyenangkan dan bebas dari kesalahan, dan mengikuti prosedur terlebih dahulu. Jadi pelayanan yang tidak prima tidak hanya bergantung pada penyedia layanan itu sendiri, tetapi juga pada pihak yang membutuhkan layanan tersebut.²³

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa prinsip pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang terukur agar mereka dapat memberikan pelayanan yang prima dalam arti pelayanan yang cepat.

8. Pemustaka

Pemustaka adalah individu atau kelompok orang yang menggunakan layanan dan koleksi perpustakaan, seperti koleksi buku, jurnal, dan sumber daya lainnya. Pemustaka memiliki kebutuhan yang berbeda-beda, seperti informasi, penelitian, dan hiburan, yang pustakawan harus memenuhi dengan memberikan layanan yang efektif dan efisien. Karena layanan perpustakaan

²³) Sutopo dan Adi Suryanto, "*pelayan Prima*" modul dan pelatihan prajabatan golongan III (Edisi Revisi II), (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI, 2009),19.

yang baik menunjukkan citra dan kinerja perpustakaan, pustaka harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pustaka dengan baik dan sepenuh hati untuk mencapai tujuan ini.

Orang yang menggunakan perpustakaan disebut pemustaka. Dengan UU RI No. 43 tahun 2017, "pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan." Istilah "pemustaka" menjadi istilah baru.²⁴

Layanan perpustakaan merupakan suatu peluang yang sering terjadi karena putus asa dari minat pengguna dan pengunjung. Ini adalah suatu hal yang tidak dapat dipercaya, karena orang-orang hanya ingin mengetahui perpustakaan jika mereka mengetahui manfaat dan signifikansinya, sehingga mereka memerlukan sesuatu (informasi), mereka tertarik pada perpustakaan, jika mereka bersemangat dengan mereka dan menerima layanan yang baik.

Menurut Wiji Suwarno, pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). Orang yang menggunakan perpustakaan, yang berasal dari berbagai lapisan sosial seperti pelajar, mahasiswa, guru, dosen, dan masyarakat umum, disebut sebagai pemustaka. Sebagai pemustaka, mereka memiliki akses ke seluruh fasilitas perpustakaan tanpa biaya tambahan, setelah memenuhi syarat yang berlaku untuk menjadi anggota perpustakaan.

²⁴ "Perbedaan Perpustakaan, Pustakawan, Dan Pemustaka," Kwik Kian Gie, 2023.

Fasilitas tersebut harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi dan disesuaikan dengan jenis perpustakaan.²⁵

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah individu atau kelompok yang menggunakan fasilitas dan layanan perpustakaan. Perpustakaan dapat dianggap mencapai tujuannya jika lebih banyak pemustaka menggunakan fasilitas dan layanan yang ada. Perpustakaan dibangun dan dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

Jadi manajemen pelayanan pemustaka adalah serangkaian aktivitas yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, pengawasan dalam upaya menyajikan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan informasi dan pengetahuan pengguna perpustakaan (pemustaka). Dalam arti sasaran utama diselenggarakannya sebuah perpustakaan.

B. Penelitian yang Relevan

Hasil-hasil penelitian relevan merupakan aspek yang tidak bisa dipisahkan dalam penelitian ini, karena menjadi objek kajian yang masih relevan sehingga dapat memperkaya bahan pemikiran dengan perspektif lain. Adapun penelitian terdahulu yang peneliti anggap masih relevan dalam tabel sebagai berikut:

1. Jurnal Respons Publik Volume 13, No. 4, Tahun 2019, Hal 1-11 ISSN 2302-8432. Manajemen dan Inovasi Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang Resti Ramadani, dkk.

²⁵ Suwarno, wiji. Perpustakaan Bukan Hanya Kata 2013 stain Artikel perpustakaan

Metode yang digunakan kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen, serta teknik pengumpulan data penelitian melalui wawancara, observasi dan dokumentasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) manajemen pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang sudah sesuai dengan alur yang ditetapkan oleh perpustakaan, seperti pelayanan baca ditempat, layanan peminjaman dan pengembalian. 2) inovasi pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang yang seperti layanan jam buka hingga malam hari dan layanan informasi berbasis digital. 3) kepuasan pengguna jasa layanan Perpustakaan Umum Kota Malang dua pengguna merasa belum puas dan satu pengguna merasa sudah puas. 4) faktor pendukung manajemen dan inovasi pelayanan perpustakaan yaitu diantaranya fasilitas dan lingkungan, user atau pengguna perpustakaan, kemampuan petugas yang mumpuni. 5) faktor penghambat manajemen dan inovasi pelayanan perpustakaan yaitu diantaranya kurangnya sumber daya manusia atau petugas, minimnya kotak kritik dan saran, kurangnya koleksi bahan pustaka dan ketidaksesuaian informasi bahan pustaka pada katalog perpustakaan.

Persamaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian yang sebelumnya yaitu sama-sama berhubungan perpustakaan, dan jenis penelitiannya juga sama yaitu kualitatif. Perbedaannya adalah, penelitian ini lebih memfokuskan pada manajemen dan inovasi perpustakaan dalam kepuasan pengguna jasa layanan. sedangkan peneliti lebih memfokuskan kepada manajemen layanan pemustaka.

2. Forum Manajemen Vol. 21 No. 2 (2023): Jurnal Forum Manajemen, Implementasi Manajemen Layanan Perpustakaan Umum pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan Putri Anggreni, Mala Dewi.

Di dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan perpustakaan manajemen di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tabanan telah namun tidak optimal karena masih ada masalah di dalamnya pelaksanaan. Perencanaan (perencanaan) di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tabanan Pelayanan telah dilakukan dengan baik melalui penerapan bimbingan teknis untuk karyawan. Pengorganisasian, ketersediaan sumber daya sarana dan prasarana di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tabanan masih belum memenuhi kebutuhan semua tingkat masyarakat pada umumnya. Aktuasi telah dilakukan tetapi tidak optimal karena sumber daya manusia yang tidak memadai, keterbatasan dana yang dimiliki oleh Perpustakaan Kabupaten Tabanan dan Dinas Kearsipan dalam pelaksanaan program, kurangnya koleksi buku bacaan dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tabanan. Pengawasan (pengendalian) menunjukkan bahwa pengawasan telah dilakukan melalui rapat rutin, berjenjang pengawasan, pengawasan disiplin pegawai namun belum optimal karena Perhatian pemerintah masih rendah pada pengembangan fungsi perpustakaan umum.

Persamaan peneliti yang penulis lakukan dengan peneliti sebelumnya yaitu pada rumusan masalah yang sama-sama dengan pendekatan POAC

perpustakaan. Perbedaannya terletak pada objek penelitiannya. Pada peneliti objek yang diteliti yaitu mengenai Implementasi Manajemen Layanan Perpustakaan Umum sedangkan penulis mengenai manajemen layanan pemustaka.

3. Skripsi Manajemen Layanan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Kunjung Siswa Di SMP Negeri 1 Ponorogo 2022 oleh Ika Wahyu Septiana.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan model pendekatan studi kasus, serta teknik pengumpulan data penelitian melalui wawancara, observasi dan dokumentasi

Hasinya ditemukan bahwa (1) perencanaan perpustakaan mengacu pada 3 aspek yakni; mengacu pada aspek visi, misi, melibatkan semua stakeholder dan bersandarkan pada kebutuhan akreditasi perpustakaan. Program kerja yang dibuat ini berkaitan dengan kepentingan akreditasi sekolah dan perpustakaan. (2) Tugas dari pelayanan perpustakaan yakni: layanan peminjaman buku, pembuatan kartu tanda anggota perpustakaan, layanan literasi, layanan perpanjangan buku, layanan pengembalian buku, layanan pengolahan koleksi, layanan digital. (3) Pada proses evaluasi dilakukan setiap 1 tahun sekali. Pihak yang terlibat dalam kegiatan evaluasi yakni kepala sekolah yang bertugas memonitoring pelaksanaan program yang. Tidak lanjut dari kegiatan evaluasi yaitu pembenahan-pembenahan program.

Persamaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian yang sebelumnya yaitu sama-sama berhubungan perpustakaan, dan jenis

penelitiannya juga sama yaitu kualitatif. Perbedaan penelitian yang dilakukan perencanaan layanan perpustakaan dalam meningkatkan minat kunjung siswa, penerapan pelayanan dalam meningkatkan minat kunjung siswa, evaluasi layanan perpustakaan dalam meningkatkan minat kunjung siswa.

4. Vidiyawati, Henny, Zainiyati, Husniyatus Salamah, dan Channa AW. Liliek (2021) meneliti bagaimana mengelola layanan perpustakaan di SMA Nahdlatul Ulama 1 Gresik. Jurnal Penelitian Pendidikan Islam

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang dianalisis dalam penelitian ini adalah melalui 3 tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Sedangkan dalam uji keabsahan data Peneliti menggunakan triangulasi berupa triangulasi sumber dan teknik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Manajemen layanan perpustakaan di SMA NU 1 Gresik dilakukan oleh kepala perpustakaan bersama para stafnya dan dibantu oleh wali kelas . Langkah yang dilakukan yaitu dengan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, pengawasan dan evaluasi layanan perpustakaan di SMANUSA. 2) Faktor pendukung adalah kepala sekolah yang support juga fasilitas yang memadai. faktor penghambatnya adalah anggaran dana, SDM kurang kompeten, dan guru yang tidak satu tujuan. Meskipun demikian, pihak perpustakaan mempunyai solusinya, yaitu membuat proposal pengajuan dana,

mengikutsertakan para staf untuk pelatihan dan melakukan sosialisasi kepada guru dan siswa

Persamaan penelitian yang dilakukan yaitu sama-sama berhubungan perpustakaan, dan jenis penelitiannya kualitatif dan juga menggunakan pendekatan POAC. Perbedaan penelitian yang dilakukan yaitu Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan manajemen layanan perpustakaan SMA NU 1 Gresik, akses perpustakaan hanya warga sekolah saja bukan perpustakaan umum

5. Ditulis oleh Dwi Fuji Iswara dari Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia, berjudul ". Aktivitas Layanan Referensi Dalam Penelusuran Informasi Di Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan".

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini merupakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik mengumpulkan data yang saya gunakan dalam Penelitian Kualitatif ini merupakan menggunakan cara observasi atau pengamatan, dan wawancara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bermacam-macam kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh perpustakaan daerah sumatera selatan semuanya ditujukan untuk penggunaan bahan pustaka dan fasilitas yang dimiliki perpustakaan daerah. Berbagai macam informasi menarik dapat di posting oleh pustakawan. Pemustaka dapat memperoleh jawaban atas pertanyaan spesifik. Namun, perlu sosialisasi kepada pemustaka dan pelatihan untuk pustakawan. Niat awal mulai perpustakaan daerah merupakan mendukung serta mengisi penuh keinginan khalayak tentang

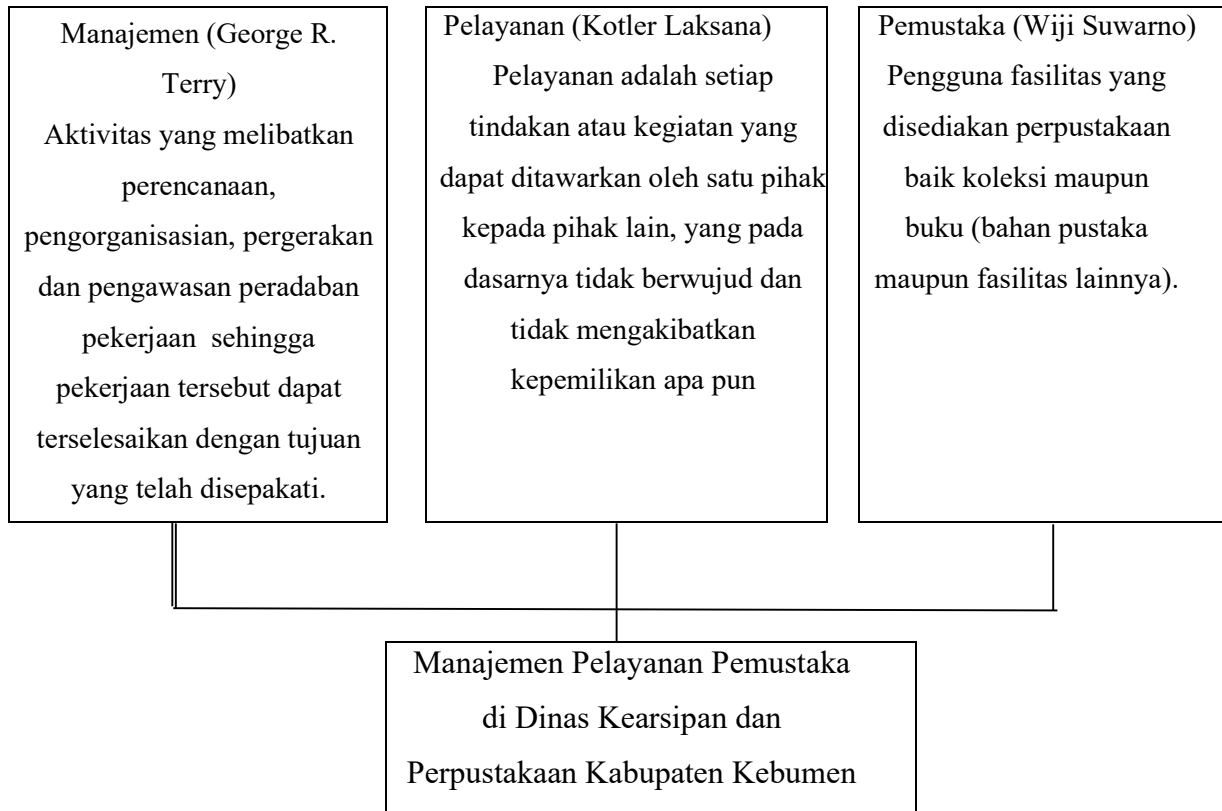
petunjuk. Salah satu tempat untuk memperoleh informasi adalah di perpustakaan daerah sebagai lembaga pelayanan jasa dan informasi hendaknya dapat memberikan informasi bagi penggunaannya. Layanan referensi yaitu suatu aktivitas awal di perpustakaan daerah Sumatera Selatan. Aktivitas layanan referensi perpustakaan daerah akan petunjuk objek buku dengan cepat serta tepat untuk mencapai kepentingan petunjuk untuk pemakai perpustakaan daerah Sumatera Selatan.

Persamaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian yang sebelumnya yaitu sama-sama berhubungan perpustakaan, dan jenis penelitiannya juga sama yaitu kualitatif. Perbedaan adalah penelitian ini lebih memfokuskan pada membahas tentang aktivitas layanan referensi, Strategi Layanan referensi.

Berdasarkan analisis penelitian sebelumnya, peneliti bertujuan untuk memperjelas dan memperdalam topik perpustakaan yang belum dibahas sebelumnya. pernah dilakukan di beberapa lokasi. Untuk tujuan meningkatkan minat kunjungan ke perpustakaan di masa depan, dapat digunakan sebagai referensi dan acuan yang positif terkait manajemen layanan pustaka.

C. Kerangka Teori

Dari teori yang telah dipaparkan pada tinjauan pustaka, maka kerangka teoritis penelitian dijelaskan sebagai berikut:



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif adalah suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan pemikiran individu dan kelompok. Salah satu contoh deskripsi dapat ditemukan untuk tujuan menentukan prinsip dan komponen suatu kesimpulan.²⁶

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif ialah penelitian yang tepat dan sesuai dengan penelitian skripsi ini karena bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis peran manajemen layanan pemustaka saat ini di perpustakaan dan meningkatkan layanan prima di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Yang dimaksud tempat penelitian di sini merujuk pada tempat peneliti melakukan penelitian terhadap objek yang diteliti. Ini adalah hal yang baik untuk menunjang keperluan dalam penelitian ini. Tempat untuk penelitian ini bertempat di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen. Dengan situs

²⁶) Nana Syaodih, Metode Penelitian Pendidikan. Cet. Ke-XI (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016), hal. 60

penelitian yang beralamat di Jalan Veteran Nomor 1, Kebumen, Bumirejo, Kecamatan Kebumen, Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah 54311. Waktu penelitian ini yaitu Juni-Agustus 2024, pengambilan lokasi tersebut dikarenakan peneliti memperoleh data dan gambaran yang jelas sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti.

Berikut adalah beberapa alasan peneliti membuat Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen sebagai tempat penelitian adalah:

1. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen adalah perpustakaan umum yang memiliki pengaruh penting untuk membantu pemerintah menumbuhkan kebutuhan informasi masyarakat, yang sebagian besar terdiri dari pelajar dan mahasiswa. Karena itu, pengembangan dan pelayanannya harus selalu diawasi dan bersifat kontinu.
2. Tidak ada penelitian yang dilakukan terkait masalah manajemen pelayanan pustaka yang dilakukan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.
3. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen Sebagai sebuah lembaga, organisasi ini memerlukan struktur yang terorganisir dengan baik dalam pelaksanaan kegiatannya, yang memerlukan penerapan prinsip manajemen yang efektif.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti, yakni subjek yang menjadi pusat perhatian atau sasaran penelitian.²⁷

1. Pengguna Perpustakaan/Pemustaka: Mereka yang menggunakan langsung layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Kebumen
2. Manajemen: Pimpinan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Kebumen atau Kepala Bidang Perpustakaan yang memiliki tanggung jawab dalam pengambilan keputusan terkait dengan layanan perpustakaan

Melibatkan berbagai subjek penelitian ini akan memberikan pemahaman yang komprehensif tentang dinamika dan dampak dari manajemen layanan perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Kebumen.

D. Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data adalah tahapan yang krusial atau pening dalam penelitian ilmiah, di mana data yang dihasilkan diharapkan dapat memberikan jawaban serta solusi terhadap masalah yang menjadi fokus penelitian. Oleh karena itu, penting bagi data yang terkumpul untuk menjadi konkret dan akurat.

Ada dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas dan hasil penelitian, yang pertama adalah kualitas instrumen penelitian, yaitu validitas dan

²⁷⁾ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta 2013). Hal. 118.

reliabilitas instrumen tersebut, yang kedua adalah kualitas pengumpulan data, yaitu metode pengumpulan data yang digunakan. Dalam penelitian ini, salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan adalah

1. Observasi

Observasi adalah metode dimana peneliti melakukan pengamatan langsung atau tidak langsung terhadap objek yang diteliti untuk mengumpulkan data.²⁸ Peneliti melakukan pengamatan secara langsung untuk mengetahui peran manajemen layanan pemustaka perpustakaan Kabupaten Kebumen. Kemudian, informasi yang dikumpulkan dari observasi ini digunakan oleh peneliti untuk menentukan arah penelitian selanjutnya.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono dalam Herdiansyah, metode pengumpulan data ini dilakukan melalui wawancara²⁹, di mana peneliti bertanya kepada informan (seperti pemustaka, kepala perpustakaan, atau pustakawan) tentang subjek penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses mencatat peristiwa atau informasi yang telah terjadi. Menurut Sugiyono dalam Herdiansyah, dokumentasi bisa berupa catatan tertulis maupun visual seperti gambar.³⁰ Data yang ada, termasuk data

²⁸) Haris Herdiansyah, *Wawancara Observasi Dan Focus Groups* (jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015). 274

²⁹) Ibid.

³⁰) Ibid.

dari dokumentasi, dipelajari dalam penelitian ini dan dimasukkan ke dalam hasil penelitian yang berkaitan dengan subjek yang diteliti.

Dalam konteks tersebut, data yang menjadi fokus penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut. Yang pertama, Manajemen Pelayanan Pemustaka, yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan. Yang kedua, faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang terpenting dalam metode ilmiah, karena analisis digunakan untuk memecahkan masalah penelitian. Data yang dikumpulkan oleh peneliti dalam bentuk mentah tidak akan bermanfaat tanpa proses analisis. Selain itu, jika peneliti ingin memahami lebih dalam tentang pandangan responden, data mentah tersebut juga diperlukan.³¹

Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan orang dalam kawasannya sendiri dan hubungan mereka dengan orang lain dalam bahasa dan tempat mereka tinggal. Oleh karena itu, teknik analisis kualitatif digunakan dalam penelitian ini.

Salah satu cara untuk melakukan analisis data adalah dengan menafsirkan atau menginterpretasikan data yang diperoleh, terutama data yang langsung berkaitan dengan masalah penelitian. Interpretasi ini akan menggambarkan

³¹⁾ Basrowi & Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: PT Rineka Cipta 2008). 192

perspektif peneliti sesuai dengan pemahaman mereka tentang teori dan fenomena yang ada di bidang. Data yang dikumpulkan melalui pengamatan, wawancara, dan pencacatan dokumen dikumpulkan dan dianalisis menggunakan interpretasi.

Langkah-langkah yang penelii gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Reduksi (*Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang fokus pada topik penting, dan cari tema dan pelanggan. Dengan cara ini, data yang diperoleh akan berkurang dengan gambar yang lebih jelas, dan memperoleh peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Data Penyajian (*Display*)

Penyajian data dilakukan setelah direduksi atau dirangkum. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Setelah melalui tahap reduksi data, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Ini dilakukan melalui deskripsi singkat, bagan, diagram alur dan sejenisnya. Penyajian data melibatkan pengorganisasian informasi dengan cara yang memungkinkan kesimpulan ditarik dan keputusan dibuat, serta mengatur data dalam bentuk teks naratif, dikategorikan untuk kemudahan pemahaman.

3. Verifikasi (*Drawing/verification*)

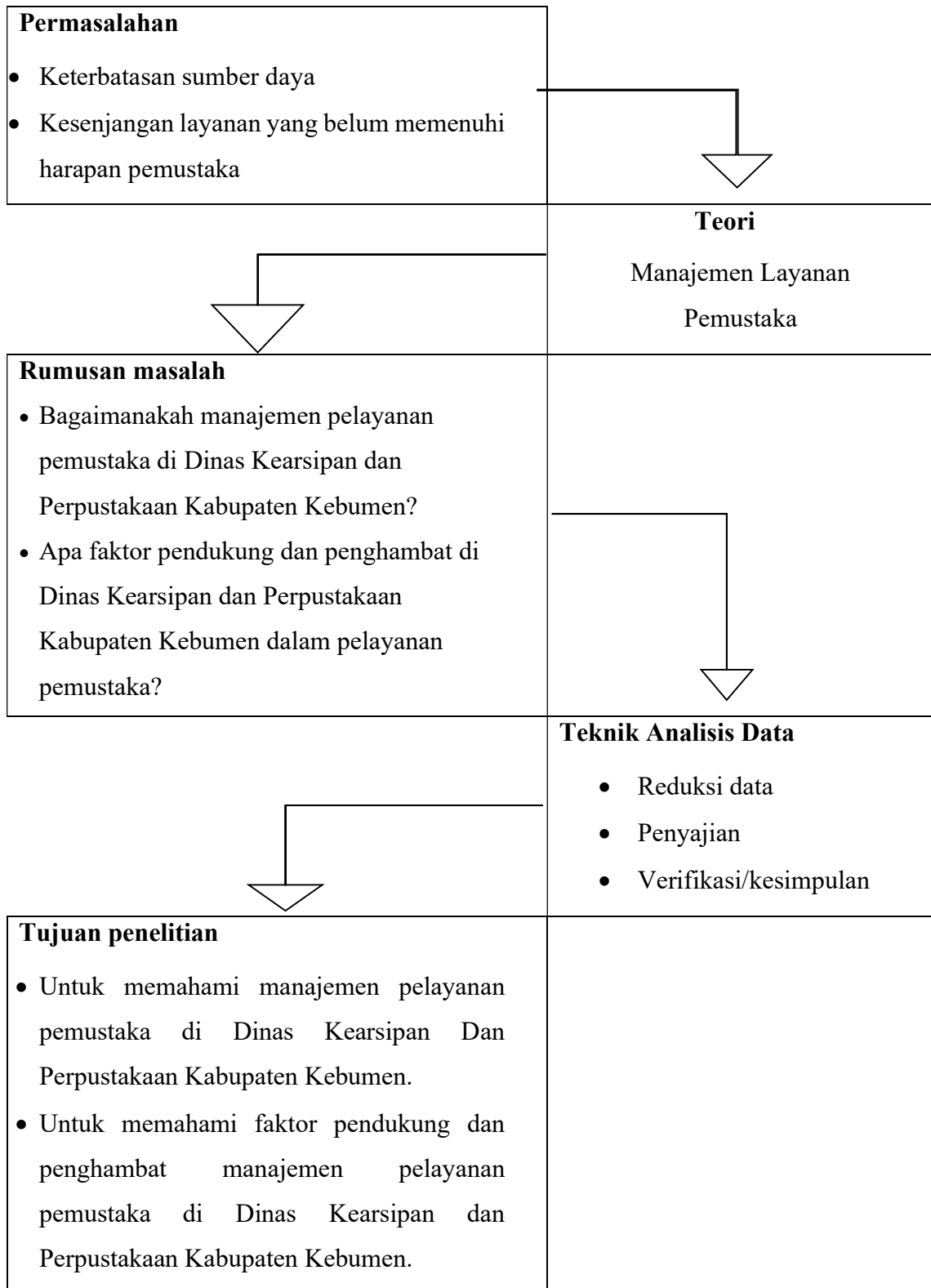
Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan awal bersifat sementara dan dapat diubah jika ditemukan bukti kuat pada tahap pengumpulan data selanjutnya.³²

Kesimpulan merupakan jawaban dari masalah yang dirumuskan yang telah peneliti rumuskan sejak awal yang didukung oleh bukti yang valid dan konsisten pada saat setelah peneliti mengumpulkan data, maka kesimpulan yang diuraikan merupakan kesimpulan yang dapat dipercaya atau kredibel.

Setelah data terkumpul maka komponen analisis (reduksi data, sajian data, dan penarik kesimpulan) saling berinteraksi, apabila kesimpulan dirasa kurang, maka peneliti datang ke tempat penelitian lagi, dan mengumpulkan data untuk menyempurnakan penelitian sehingga penelitian dapat menjadi lebih kredibel dan valid.

³²⁾ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*. Cet. Ke-VII (Bandung: Alfabeta 20009). 247 - 252

F. Kerangka Pemikiran



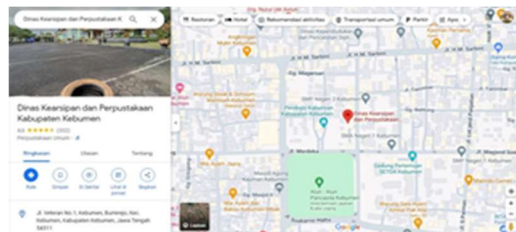
BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Sesuai disebutkan dalam judul penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di Kabupaten Kebumen, khususnya di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen. Oleh karena itu, peneliti perlu memberikan penjelasan rinci mengenai beberapa aspek yang berkaitan dengan subjek penelitian, yaitu gambaran Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DISARPUS) Kabupaten Kebumen.

1. Sejarah



Gambar 1
Peta Lokasi DISARPUS Kab. Kebumen

Sumber: Google Map, 2024

Perpustakaan Umum Kabupaten Kebumen didirikan pada Tahun 1976 dengan status kelembagaan pada bagian Kesra Setda Tk II Kabupaten Kebumen. Setelah 21 Tahun berada di bawah bagian kesra, pada tahun 1997, berdasarkan Perda Nomor 9 Tahun 1997 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Umum Kabupaten Kebumen, perpustakaan tersebut diubah menjadi UPTD yang berlokasi di alun-alun Kebumen dengan nama Perpustakaan Umum Kabupaten Kebumen.

Kemudian, berdasarkan Perda Nomor 22 Tahun 2002, statusnya diubah menjadi UPTD di bawah Dinas P dan K Kabupaten Kebumen. Pada Tahun 2008, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 14 Tahun 2008 Tanggal 8 Agustus 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Satuan Polisi Pamong Praja dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Perbup Kebumen Nomor 89 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kebumen (Berita Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2008 nomor 89), terjadi penyatuan urusan perpustakaan dan kearsipan ke dalam satu lembaga, Yaitu Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Kebumen, yang secara efektif berlaku sejak 28 Oktober 2008 dan berlokasi di Jln. Veteran 24 Kebumen.

Selanjutnya, berdasarkan Peraturan Daerah No.7 Tahun 2006 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati No 80 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (Disarpus) Kabupaten Kebumen, pada Januari 2017 ditetapkan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen sebagai dinas tipe C dengan 2 bidang (4 kasi) dan 1 sekretariat (2 subag).³³

Pada akhirnya tahun 2021 berdasarkan Peraturan Daerah No 5 Tahun 2021 tentang Perubahan atas peraturan Daerah Kabupaten Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati No

³³⁾ Kebumen, Pemerintah Kabupaten. n.d. "Post - Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan." Post - Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan.

125 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (Disarpus) Kabupaten Kebumen maka sejak 1 Januari 2022 ditetapkanlah Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen sebagai Dinas Tipe C dengan 2 Bidang (4 Sub koordinator) dan 1 Sekretariat (2 subag).

2. Visi dan Misi

a. Visi

Visi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan mengacu pada Visi Bupati dan Wakil Bupati Kebumen periode 2021-2024 yaitu "Mewujudkan Kabupaten Kebumen Semakin Sejahtera, Mandiri, Berakhlak Bersama Rakyat."

b. Misi

- 1) Peningkatan tata Kelola pemerintahan yang baik melalui pelayanan birokrasi yang responsif serta penerapan *e-gov* dan *open-gov* terintegrasi.
 - a) GO-LAK; Jemput ke rumah layanan administrasi kependudukan program pelayanan administrasi kependudukan jemput bola ke rumah "*ora antri, ora suwe, cepet dadi.*"
 - b) Satu Data Untuk Semua; data kependudukan terintegrasi dengan semua sektor, dengan *output* kartu Kebumen Sejahtera sebagai upaya mengontrol Masyarakat yang belum tercover dalam urusan kesejahteraan.

- c) Stop Korupsi, gratifikasi dan pungli dengan penggunaan sistem *e-gov* dalam pengelolaan pemerintahan.
 - d) Tiada Hari Tanpa Pelayanan (THTP) dengan penggunaan sistem *e-gov* dalam pelayanan publik.
 - e) Festival Anggaran, Keterbukaan Informasi Publik.
 - f) Peningkatan Kapasitas SDM Aparatur Pemerintahan.
 - g) Peningkatan Kesejahteraan Pegawai.
- 2) Peningkatan aksesibilitas dan kualitas pelayanan pendidikan, Kesehatan dan kebutuhan dasar lainnya.
- a) SIS SUSANA, program beasiswa dan subsidi bagi warga miskin dan anak yatim.
 - b) BASUH, program bapak asuh untuk santri.
 - c) SIRUP, program insentif guru PAUD, TK, SD, SMP.
 - d) Penguatan Sekolah Inklusi.
 - e) BUMEN SEHATI, program peningkatan derajat Kesehatan bagi warga Kebumen.
 - f) SIBUSAH, program santri Kebumen sehat dan berkah.
 - g) Jaminan Kesehatan bagi untuk Masyarakat miskin.
- 3) Mewujudkan daya saing ekonomi daerah melalui pengembangan potensi sumber daya alam, pariwisata dan kearifan lokal yang berbasis agrobisnis dan ekonomi kerakyatan.
- a) KEBUMEN EKONOMI HANDAL, melalui program “LAWET MUDA KREATIF” pengembangan kreativitas dan keterampilan

tenaga kerja muda Kebumen untuk menekan angka pengangguran dan peningkatan kapasitas tenaga kerja dan SI DAWIR, program Inklusibasi pemuda Wirausaha.

- b) program DESMELI (desa melek internet).
 - c) TANI MULYO, program peningkatan produksi pertanian melalui pemenuhan sarpras pertanian (rumah pompa dan penanganan terpadu pasca panen/RMU).
 - d) DEMEN MBUMEN, gerakan cinta produk Kebumen dan pengembangan pariwisata berbasis potensi desa.
- 4) Peningkatan kualitas dan kuantitas infrastruktur yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan.
- a) Program JAMU SEGER (jalan mulus ekonomi bergerak).
 - b) Program BANYU MILI (air irigasi tersedia terus).
 - c) Nandur Wit Nggo Anak Putu.
- 5) Mewujudkan Masyarakat yang rukun, berbudaya dan bermartabat.
- a) TUPAT RUJI, program bantuan ibadah dan bantuan guru ngaji TPQ.
 - b) MESIN SERBU, program membumikan dan mempromosikan seni serta budaya khas Kebumen.

Untuk menggelorakan dan memberikan semangat kepada seluruh Masyarakat Kebumen akan tujuan Pembangunan 4 tahun ke depan, maka disusun konsep/slogan “KEBUMEN SEMARAK”. Konsep/slogan ini

merupakan akronim dari Visi yaitu : “Kebumen Sejahtera, Mandiri, Berakhlak Bersama Rakyat.”³⁴

3. Tugas Pokok dan Fungsi

a. Tugas Pokok

Membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang kearsipan dan bidang perpustakaan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang diberikan Kepala Daerah.

b. Fungsi

- 1) Penyusunan rencana dan program dibidang kearsipan dan perpustakaan.
- 2) Perumusan kebijakan di bidang kearsipan dan perpustakaan.
- 3) Pelaksanaan koordinasi di bidang kearsipan dan perpustakaan.
- 4) Pelaksanaan kebijakan di bidang kearsipan dan perpustakaan.
- 5) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan di bidang kearsipan dan perpustakaan.
- 6) Pelaksanaan administrasi dinas.
- 7) Pengendalian penyelenggaraan tugas Unit Pelaksana Teknis Dinas
- 8) Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Bupati dengan tugas dan fungsinya.

Di dalam bidang perpustakaan mempunyai tugas perumusan rencana pengoordinasian, pelaksanaan kebijakan, pemantauan, evaluasi serta

³⁴) Kebumen, Pemerintah Kabupaten. “*Post - Dinas Kearsipan dan Perpustakaan.*” Post - Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan, n.d. diakses 20 Juni 2024

pelaporan meliputi pengelolaan perpustakaan; pelestarian koleksi daerah dan naskah kuno Bidang Perpustakaan menyelenggarakan fungsi:

- a. pengelolaan perpustakaan,
- b. pembudayaan gemar membaca,
- c. pelestarian naskah kuno milik daerah dan
- d. pengembangan koleksi budaya etnis nusantara yang ditemukan oleh pemerintah Kabupaten Kebumen.

Bidang Perpustakaan terdiri dari 2 Sub kor yaitu :

1. Sub kor Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan huruf a mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan, pengoordinasian, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi serta pelaporan meliputi pembinaan dan supervisi perpustakaan; pengembangan tenaga perpustakaan; promosi/pemasyarakatan gemar membaca.
2. Sub kor Layanan dan Pengembangan Koleksi mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan, pengoordinasian, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi serta pelaporan meliputi pengembangan koleksi; layanan pemustaka; pengembangan sarana prasarana; penyelenggaraan; pendataan dan pengolahan naskah kuno bernilai sejarah (*local content*); pengembangan bahan pustaka berupa koleksi budaya dan sejarah daerah (naskah, buku, cerita, benda, bangunan dll).³⁵

³⁵) "Post - Dinas Kearsipan dan Perpustakaan." Post - Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan, n.d.
<https://perpusda.kebumenkab.go.id/index.php/web/post/181/tugas-pokok-dan-fungsi>.

4. Moto, Budaya Kerja dan Logo Dinas



Gambar 2
 Pamflet Program Budaya Kerja

1. `Moto Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen Moto:
 DISARPUS KEBUMEN SIAP MELAYANI

Semboyan ini memiliki filosofi bahwa Disarpus Kebumen Berkomitmen untuk memberikan layanan prima, pengalaman berharga dan mengesankan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan SIAP MELAYANI merupakan akronim dari nilai utama budaya kerja pegawai Disarpus Kabupaten Kebumen yaitu: SINERGI-INSPIRATIF-AKUNTABEL- PROFESIONAL-MELAYANI.

2. Budaya Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen

5 Nilai Utama Budaya Kerja yang ada pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan ini memiliki makna :

- a. Sinergi artinya membangun kerja sama dan kemitraan yang harmonis, terbuka dan saling menghargai;
 - b. Inspiratif artinya pegawai berperilaku dan bekerja dengan tulus, inovatif dan kreatif sehingga bisa memberikan inspirasi bagi masyarakat;
 - c. Akuntabel bermakna semua perilaku dan kegiatan harus dapat dipertanggung jawabkan baik secara administratif, hukum dan keuangan;
 - d. Profesional adalah berpikir, berperilaku dan bekerja dengan berkualitas penuh komitmen, tanggung jawab dan disiplin;
 - e. Melayani dengan santun dan peduli pada siapa pun yang masuk lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan.
3. Logo Bidang Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen
- a. Logo BIDANG PERPUSTAKAAN :

LOVELibrary mengandung filosofi Semangat dan ajakan untuk menjadikan perpustakaan sebagai tempat yang dicintai dan bermanfaat bagi masyarakat :

- 1) *Learn* : menjadikan perpustakaan sebagai sumber informasi dan belajar masyarakat.
- 2) *Online* : Perpustakaan menyediakan dan mengembangkan layanan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi.

- 3) *Valuable* : Perpustakaan menyediakan fasilitas dan kegiatan bagi komunitas dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan yang lebih baik.
- 4) *Entertainment* : menjadikan perpustakaan sebagai tempat wisata edukasi yang menyenangkan, menghibur dan mengesankan.

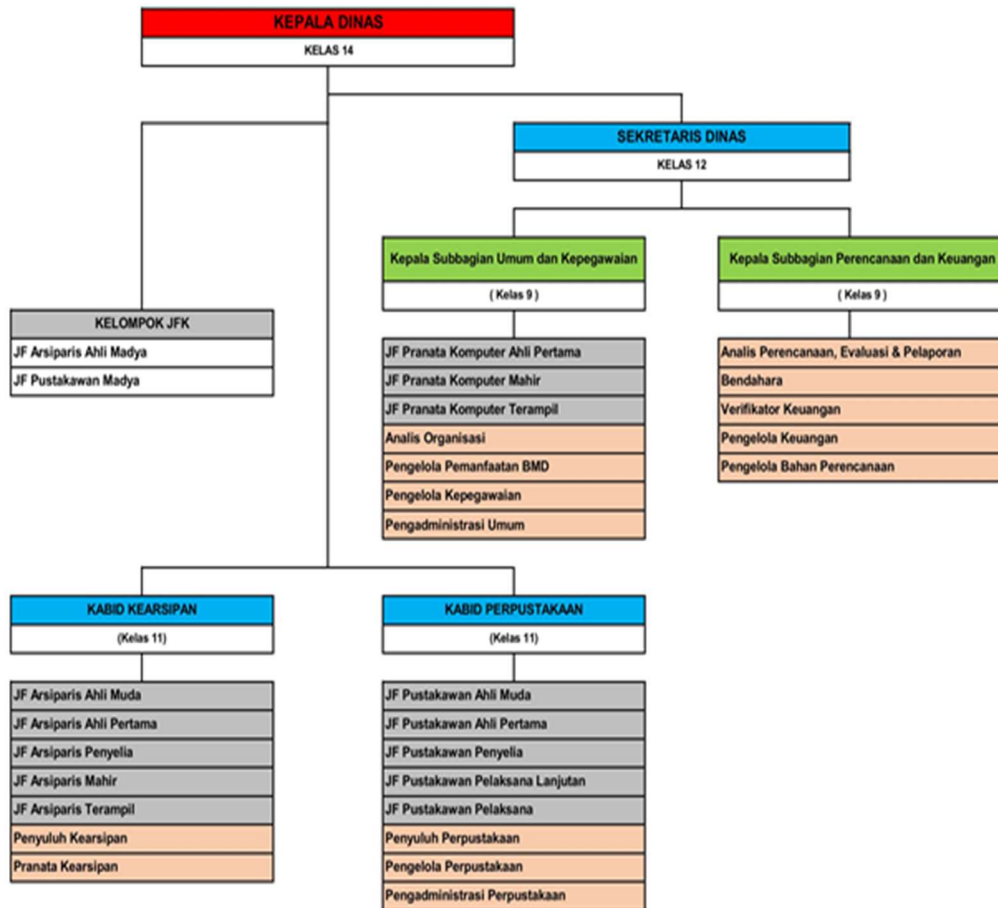
b. Logo BIDANG KEARSIPAN :

BEFA bermakna bahwa Pengelolaan arsip yang baik akan membuat kegiatan organisasi lebih baik, mudah, cepat, dan akurat (BEFA) dalam menunjang pengambilan keputusan, penyajian informasi publik dan penyediaan data/ dokumen yang akurat sebagai pertanggungjawaban dan bukti otentik. Kepanjangan dari moto bidang kearsipan yaitu BEFA yang berarti :

- 1) B : *Better* (Lebih Baik)
- 2) E : *Easier* (Lebih Mudah)
- 3) F : *Faster* (Lebih Cepat)
- 4) A : *Accurate* (Akurat)³⁶

³⁶) Ibid.

5. Struktur Organisasi



Gambar 3
Struktur Organisasi Disarpus Kabupaten Kebumen

Sumber : Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen

6. Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam tatanan struktur organisasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen memiliki Aparatur Sipil Negara (ASN) berjumlah dua puluh orang, dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Adapun daftar nama- nama Aparatur Sipil Negara (ASN) tersebut :

Tabel 1

Daftar Nama ASN Disarpus Kabupaten Kebumen Tahun 2024

No	Nama Lengkap	NIP	Nama Jabatan
1	Sigit Dwi Purnomo, A.Pi., M.Si.	197703202002121005	Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
2	Heri Nugroho, SH	196606191994031005	Sekretaris Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
3	Khamla Nugraheni, SE, M.Si.	197312011998032007	Kepala Bidang Kearsipan
4	Setiya Birawa, S.H.	196912101998031011	Kepala Bidang Perpustakaan
5	Dwi Rina Puspitasari, S.I. Kom.	198410302007012004	Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian
6	Umiyatun, S.M.	197407211994032002	Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan
7	Sri Yulianti Ariningsih, S.Sos.	197607112006042003	Arsiparis
8	Heli Sri Sukhwati, A.Md.	196807041989112001	Pustakawan
10	Lina Istiana, S.I.Pust.	199211142022212008	Pustakawan (CJFT)
11	Putri Wahyu Pangesti, S.S.T.Ars.	198305272010012025	Arsiparis
12	Supriyono, S.I.Pust	198612162011011007	Pustakawan

13	Galuh Windu Wati, S.S.T.Ars.	199007312019032011	Arsiparis
14	Nur Fajri, A.Md.	198404292011011005	Bendahara
15	Dwi Pangayomaningty as Kartikasari, SM	197704212009012004	Verifikator Keuangan
16	Agus Triyono, S.A.P.	197609062009061002	Pengelola Keuangan
9	Sri Bayu Budi Kuncorowati, S.Sos.	196705241991022003	Arsiparis
17	Ari Prianto, A.Md.	198312212011011004	Pranata Komputer
18	Feni Damayanti, A.Md.	199205262022032005	Verifikator Keuangan

7. Deskripsi Jabatan

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen terdiri dari sekretariat, kearsipan, dan perpustakaan. Di mana setiap bidang memiliki fungsi dan tugas utama. Di Disarpus Kabupaten Kebumen, masing-masing bidang memiliki tugas utama dan fungsi berikut:

1. Bidang Sekretariat Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen Bidang sekretariat memiliki tugas pokok yaitu perumusan rencana, pengoordinasian, pelaksanaan kebijakan, pemantauan, evaluasi serta pelaporan yang meliputi pembinaan ketatausahaan, keuangan, kerumahtanggaan, kerja sama, kearsipan, dokumen, keorganisasian dan ketatalaksanaan, kehumasan, kepegawaian, administrasi pengaduan dan pelayanan administrasi di lingkungan Dinas

Kearsipan dan Perpustakaan.³⁷ Selain memiliki tugas pokok bidang sekretariat juga memiliki beberapa fungsi, antara lain :

- a. Pengoordinasian kegiatan di lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan;
- b. Pengoordinasian penyusunan rencana dan program kerja, keuangan, umum dan kepegawaian di lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan;
- c. Pembinaan dan pemberian dukungan administrasi yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, kerumahtanggaan, kerja sama, hubungan masyarakat, penanganan aduan, arsip dan dokumentasi di lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan;
- d. Pengoordinasian, pembinaan dan penataan organisasi dan tata laksana di lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan;
- e. Pengoordinasian dan penyusunan peraturan perundang-undangan di lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan;
- f. Pengoordinasian pelaksanaan sistem pengendalian intern pemerintah (SPIP) dan pengelolaan informasi dan dokumentasi;
- g. Penyelenggaraan pengelolaan barang milik/kekayaan daerah di lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan;
- h. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya; dan
- i. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai

³⁷⁾ Ibid.

dengan tugas dan fungsinya.

Dalam perjalanannya bidang sekretariat memiliki 2 sub bagian, yakni sub bagian perencanaan dan keuangan dan sub bagian umum dan kepegawaian. Masing-masing sub bagian memiliki fungsi yang berbeda-beda, yakni :

a. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen

Sub bagian pertama ini memiliki tugas yaitu melakukan penyiapan bahan perumusan, pengoordinasian, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi serta pelaporan. Tugas tersebut meliputi bidang pengumpulan dan penyusunan bahan rencana program dan anggaran, pengelolaan data dan informasi, pengelolaan keuangan, penata usahaan keuangan, akuntansi dan pelaporan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di lingkungan dinas.

b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen

Sub bagian kedua dari sekretariat memiliki tugas yaitu melakukan penyiapan bahan perumusan, pengoordinasian, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi serta pelaporan. Tugas tersebut meliputi pembinaan ketatausahaan, kerumahtanggaan, kerja sama, kearsipan, dokumen, keorganisasian dan ketatalaksanaan, kehumasan, kepegawaian, penanganan aduan dan pelayanan administrasi di lingkungan dinas.

2. Bidang Kearsipan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen

Bidang kearsipan memiliki tugas-tugas diantaranya yaitu perumusan rencana, pengoordinasian, pelaksanaan kebijakan, pemantauan, evaluasi serta pelaporan meliputi pengelolaan arsip; pelindungan dan penyelamatan arsip; perizinan penggunaan arsip. Selain memiliki tugas-tugas tersebut, bidang kearsipan juga memiliki beberapa fungsi yaitu :

- a. Pengelolaan arsip dinamis Pemerintah Daerah dan BUMD Kabupaten Kebumen;
- b. Pengelolaan simpul jaringan dalam SIKN melalui JIKN pada tingkat Kabupaten Kebumen;
- c. Pemusnahan arsip dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Kebumen yang memiliki retensi di bawah 10 (sepuluh) tahun;
- d. Pelindungan dan penyelamatan arsip akibat bencana yang berskala kabupaten/ kota;
- e. Penyelamatan arsip Perangkat Daerah di Kabupaten Kebumen yang digabungkan dan/atau dibubarkan, serta pemekaran Kecamatan dan Desa/Kelurahan;
- f. Melakukan autentikasi arsip statis dan arsip hasil alih media yang dikelola oleh lembaga kearsipan Kabupaten Kebumen;
- g. Melakukan pencarian arsip statis yang pengelolaannya menjadi kewenangan Daerah Kabupaten Kebumen yang dinyatakan hilang dalam bentuk daftar pencarian arsip;
- h. Penerbitan izin penggunaan arsip yang bersifat tertutup yang disimpan di

lembaga kearsipan Daerah Kabupaten Kebumen.

Dalam kegiatannya bidang kearsipan memiliki dua sub koordinator yang memiliki tugasnya masing-masing. Dua sub koordinator tersebut yaitu sub koordinator pengelolaan arsip dinamis dan sub koordinator pengelolaan arsip statis. Tugas masing-masing sub koordinator :

a. Sub koordinator Pengelolaan Arsip Dinamis Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen

Tugas dari sub koordinator ini yaitu melakukan penyiapan bahan perumusan, pengoordinasian, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi serta pelaporan meliputi :

- 1) Pembinaan pengelolaan arsip dinamis di masing-masing unit kerja di OPD dan BUMD;
- 2) Sosialisasi dan penyuluhan kearsipan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen;
- 3) Pengawasan kearsipan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen; sistem informasi arsip dinamis;
- 4) Sistem informasi arsip foto; sistem informasi arsip kearsitekturan.

b. Sub koordinator Pengelolaan Arsip Statis Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen

Tugas-tugas dari sub koordinator pengelolaan arsip statis adalah melakukan penyiapan bahan perumusan, pengoordinasian, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi serta pelaporan yang meliputi:

- 1) Sistem informasi arsip statis;

- 2) Pemusnahan arsip yang sudah habis masa retensinya sesuai JRA;
 - 3) Perlindungan (preservasi) arsip terhadap bencana;
 - 4) Penyelamatan arsip pasca bencana;
 - 5) Akuisisi arsip statis;
 - 6) Pengelolaan arsip statis;
 - 7) Digitalisasi arsip statis;
 - 8) Autentifikasi arsip digital;
 - 9) Penelusuran arsip bernilai sejarah bagi Kabupaten Kebumen;
 - 10) Penerbitan naskah sumber arsip;
 - 11) Layanan informasi arsip.
3. Bidang Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen

Tugas utama yang dimiliki oleh bidang perpustakaan yaitu perumusan rencana pengoordinasian, pelaksanaan kebijakan, pemantauan, evaluasi serta pelaporan. Tugas tersebut meliputi pengelolaan perpustakaan; pelestarian koleksi daerah dan naskah kuno. Selain memiliki tugas utama, bidang perpustakaan juga memiliki beberapa fungsi, antara lain :

- a. Pengelolaan perpustakaan;
- b. Pembudayaan gemar membaca;
- c. Pelestarian naskah kuno milik daerah dan;
- d. Pengembangan koleksi budaya etnis nusantara yang ditemukan oleh pemerintah Kabupaten Kebumen.

Bidang perpustakaan memiliki 2 sub koordinator yaitu sub koordinator

pembinaan dan pengembangan perpustakaan dan sub koordinator layanan dan pengembangan koleksi. Kedua sub koordinator tersebut memiliki tugas masing-masing yakni :

a. Sub koordinator Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen

Sub koordinator ini memiliki tugas-tugas seperti melakukan penyiapan bahan perumusan, pengoordinasian, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi serta pelaporan meliputi :

- 1) Pembinaan dan supervisi perpustakaan;
- 2) Pengembangan tenaga perpustakaan;
- 3) Promosi/pemasyarakatan gemar membaca.

b. Sub koordinator Layanan dan Pengembangan Koleksi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen

Pada sub koordinator ini tugas-tugas yang dimiliki yakni penyiapan bahan perumusan, pengoordinasian, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi serta pelaporan meliputi :

- 1) Pengembangan koleksi;
- 2) Layanan pemustaka;
- 3) Pengembangan sarana prasarana;
- 4) Penyelenggaraan;
- 5) Pendataan dan pengolahan naskah kuno bernilai sejarah (local content);
- 6) Pengembangan bahan pustaka berupa koleksi budaya dan sejarah

daerah (naskah, buku, cerita, benda, bangunan dll).³⁸

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

Di bagian ini, data yang dikumpulkan peneliti melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dijabarkan dan dibandingkan dengan Manajemen Pelayanan Pemustaka. Peneliti juga mewawancarai kepala bidang perpustakaan, dan beberapa pemustaka. Manajemen yang meliputi *planning, organizing, actuating, controlling*.

1. Manajemen Pelayanan Pemustaka

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah salah satu bagian fungsi dasar dari manajemen. Tujuan dari adanya perencanaan yaitu untuk menentukan tujuan yang ingin dicapai, prosedur, dan program, dengan memberikan pedoman cara – cara pelaksanaan yang efektif. Perencanaan mencakup tempat, strategi cara mencapai tujuannya.

1) Tempat atau Lokasi

Untuk membuat dan melaksanakan suatu rencana, tentunya membutuhkan lokasi yang sesuai. Selain itu, dalam rangka melaksanakan pelayanannya sehari-hari, suatu perpustakaan memerlukan gedung dan ruang yang sesuai untuk melaksanakan dan menunjang kegiatan pelayanan. Gedung Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen berlokasi Dengan situs penelitian yang beralamat di Jalan Veteran Nomor 1, Kebumen.

³⁸) Ibid.

Pemilihan lokasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.

Gedung tersebut juga memiliki lokasi strategis yang dapat dijangkau oleh masyarakat sekitar. karena berada di deka alun alun dan dapat dijangkau oleh kendaraan umum serta banyak para pedagang kaki lima yang berjualan didekat Disarpus. Hal yang sejalan dengan informan dikatakan oleh salah satu pemustaka sebagai berikut:

“lokasinya dijangkau enak mas, pedagang makanan juga ada yang didepan sini. Di sini strategis Mas, karena kan perpustakaanya terletak di pusat kota ya jadi mudah diakses siapa saja. Dari, SMA, SD, SMP,PAUD dll lah Mas.”³⁹

Berdasarkan dari pernyataan di atas, dapat membuktikan bahwa lokasi gedung Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen strategis untuk dijangkau para pemustaka, bagi masyarakat kabupaten Kebumen.

2) Strategi Mencapai Tujuan

Selain kebutuhan akan lokasi, dalam perencanaan juga tidak kalah pentingnya menentukan tujuan, tata cara dan program pelaksanaan kegiatan di perpustakaan. Tujuan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen adalah menjadikan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen yaitu meningkatkan aksesibilitas dan mutu Pendidikan serta

³⁹⁾ Wawancara dengan Setiya Birawa, tanggal 23/07/2024, di Disarpus Kabupaten Kebumen

meningkatnya minat baca masyarakat. Untuk mencapai tujuan ini, langkah-langkah yang tepat harus diambil dan dilaksanakan. Untuk memahami proses pencapaian tujuan tersebut, peneliti mewawancarai informan yang berprofesi sebagai Kepala Bidang Perpustakaan :

“Jadi untuk perencanaan program kegiatan nggih, karena Disarpus merupakan bagian OPD organisasi perangkat daerah, ini juga kiah mengikuti ketentuan yang ada di Pemkab, tentunya mempunyai rencana kerja, baik itu jangka panjang, menengah, pendek, kalau jangka Panjang RPJPD (Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah) , menengah meniko RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah), kalau jangka pendek meniko RKPD (Rencana Kerja Pemerintah Daerah), satu tahun pendek, 5 tahun menengah, 25 tahun itu panjang. Dan kemudian itu meski di breakdown semua dalam kegiatan, kegiatan itu dilakukan selama tahunan RKPD (Rencana Kerja Pemerintah Daerah). Jadi kalau misalnya kita akan melaksanakan kegiatan di tahun 2025 Itu sudah harus terencana, harus terlanggarkan mulai satu tahun sebelumnya.”⁴⁰

Dari pernyataan informan di atas, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen sudah menetapkan perencanaan kerja dan juga rencana kerja tahunan untuk setiap tahunnya sebagai perencanaan dan pengembangan layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen. Di bawah ini adalah Rencana Kerja 2024:

⁴⁰⁾ Wawancara dengan Setiya Birawa, tanggal 23/07/2024, di Disarpus Kabupaten Kebumen

Tabel 2**Rencana Kerja 2024**

RENCANA KERJA TAHUNAN TAHUN 2024
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN KEBUMEN

No.	Tujuan dan Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Satuan	Target Kinerja	Triwulan			
					I	II	III	IV
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Tujuan :							
1.	Mewujudkan birokrasi bersih dan akuntabel							
	Sasaran :							
2.	Meningkatnya Pengelolaan Arsip Secara Baku	Persentase Perangkat Daerah yang mengelola Arsip secara Baku	%	76,27				76,27
	Tujuan :							
3.	Meningkatkan Aksesibilitas dan Mutu Pendidikan							
	Sasaran :							
4.	Meningkatnya Minat Baca Masyarakat	Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat	%	12,97				12,97

Dari rencana kerja di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen di atas diketahui memiliki tujuan untuk dapat mewujudkan layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen yaitu meningkatkan aksesibilitas dan mutu Pendidikan serta meningkatnya minat baca masyarakat.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen dan proses yang dinamis. Hal ini dapat dipahami sebagai penentuan tugas yang harus diselesaikan. Proses ini berlangsung dalam tiga langkah: menentukan struktur kerja, menugaskan karyawan, dan menentukan tugas dan fungsi setiap anggota tim di setiap unit kerja.

1) Penentuan Struktur Kerja

Dalam organisasi dan manajemen Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen didasarkan pada Peraturan Bupati Kebumen Nomor 125 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen. Berdasarkan pasal 2 bidang kearsipan dan bidang perpustakaan yang menjadi kewenangan Daerah. Dan dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen memiliki 18 orang pegawai. Adapun susunan organisasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen terdiri atas:

- (1) Kepala Dinas;
- (2) Sekretariat yang terdiri dari Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan dan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- (3) Bidang Kearsipan yang terdiri dari Sub kor Pengelolaan Arsip Dinamis, dan Sub kor Pengelolaan Arsip Statis;
- (4) Bidang Perpustakaan yang terdiri dari Sub kor Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan, dan Sub kor Layanan dan Pengembangan Koleksi.

⁴¹⁾ Database Peraturan | JDIH BPK. "PERBUP Kab. Kebumen No. 125 Tahun 2021," n.d. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/195547/perbup-kab-kebumen-no-125-tahun-2021>.

Di setiap area yang ditentukan dalam struktur organisasi, Dinas tentu memiliki pegawai yang membantu pekerjaan di semua area. Pemilihan struktur kerja pada masing-masing bidang dijelaskan oleh Kabid Perpustakaan sebagai berikut:

“yang namanya kinerja njih dari OPD yang paling tahu adalah OPD yang bersangkutan adalah dinas yang bersangkutan, Bapak hanya mengarahkan saja seperti ini bahan bakunya itu dari sana (Pemkab).”⁴²

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa susunan susunan kerja organisasi pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen didasarkan pada Peraturan Bupati Kebumen Nomor 125 Tahun 2021. Namun dalam menyeleksi personel di daerah masing-masing, perpustakaan masih mempunyai peluang untuk memberikan saran dan masukan di tingkat Kabupaten. Hal ini dirancang agar setiap sumber daya manusia dapat bekerja secara maksimal. Karena kegiatan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen harus dilakukan secara berkelompok, maka kerja sama yang baik sangat diperlukan.

2) Pemilihan dan Penetapan Staf

Setelah struktur kerja yang ditentukan oleh pemerintah Kabupaten, serta pemilihan dan pengangkatan personel untuk mengisi struktur kerja tersebut. Dalam pemilihan dan pengangkatan pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen mengacu pada

⁴²⁾ Wawancara dengan Setiya Birawa, tanggal 23/07/2024, di Disarpus Kabupaten Kebumen

peraturan yang dikeluarkan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Pemerintah Kabupaten Kebumen. Seperti pernyataan yang diberikan Kabid Perpustakaan:

“kalo pertimbangan dalam pemilihan dan penetapan staf itu semua mengacu ke Pemkab milo kami mengikuti aturan BAPPEDA, jadi kami sifatnya hanya mengusulkan kita butuh pegawai dengan kualifikasi seperti apa, nah itu nanti pihak BAPPEDA yang memutuskan.”⁴³

Dalam manajemen, pustakawan diintegrasikan ke dalam departemen sumber daya manusia (SDM). Pustakawan merupakan salah satu sumber daya manusia yang sangat penting dalam sebuah perpustakaan. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen mempunyai total tiga orang pustakawan. Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa setiap orang yang ingin menjadi pustakawan harus mempunyai latar belakang kepustakawanan. Latar belakang tersebut tidak harus diperoleh melalui pelatihan formal tetapi juga dapat dicapai melalui pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.

3) Penentuan Tugas dan Fungsi di Tiap Bidang

Dalam memberikan layanan perpustakaan kepada masyarakat dan meningkatkan minat baca masyarakat, seluruh komponen pengelola perpustakaan mempunyai peran dan fungsi tertentu sesuai dengan tanggung jawab utamanya. Artinya struktur organisasi mana pun harus mengikuti garis hubungan antara bawahan dan atasan. Organisasi

⁴³⁾ Wawancara dengan Setiya Birawa, tanggal 23/07/2024, di Disarpus Kabupaten Kebumen

internal perpustakaan dirancang sebagai wadah dimana para anggota organisasi dapat melakukan upaya untuk lebih mengembangkan dan meningkatkan layanan perpustakaan.

Setiap tugas dan fungsi setiap unit dan sistem di lingkungan organisasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen diturunkan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang kemudian menjadi tugas pokok dan fungsinya. Tugas pokok dan fungsi tersebut ditetapkan dan diatur dengan Peraturan Bupati Kebumen Nomor 125 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Bupati Kebumen. Meskipun seluruh tugas di setiap unit dan area sudah ditetapkan dengan jelas, namun seluruh unit dan area saling bahu membahu dan saling bekerja sama erat dalam menjalankan aktivitas kerja dan pelayanan.

c. Penggerakan (*Actuating*)

Fungsi manajemen selanjutnya adalah penggerakan. Penggerakan merupakan fungsi yang di dalamnya mencakup unsur kepemimpinan, pengarahan, dan juga motivasi.

1) Kepemimpinan

Terkait kepemimpinan pada pengelolaan perpustakaan, yaitu bagaimanakah bentuk kepemimpinan yang diterapkan dan dijalankan oleh pimpinan kepada staf – staf bawahannya. Untuk kepemimpinan

yang diterapkan di Bidang Perpustakaan Kabid memberikan pernyataannya sebagai berikut:

“Saya 1 tahun lebih Meniko di sini, sehingga saya malah belajar dari teman-teman terkait dengan teknisnya perpustakaan, tetapi dalam memimpin meniko saya yakin teman-teman itu sudah jalan. Kita hanya memotivasi agar mereka ini di dalam melaksanakan pekerjaannya Dijalani yang pertama dengan antusias, dengan penuh semangat, dengan kegembiraan yang tinggi meniko, namun masih ada ruang untuk dipertimbangkan. Nasehat tersebut dirancang agar ketika kita merencanakan sesuatu atau melaksanakan suatu kegiatan, kita dapat terus memberikan usulan”⁴⁴

Dari hasil wawancara tersebut terlihat bahwa dalam melaksanakan kegiatan perpustakaan, para pengelola seperti kepala bidang menerapkan kompetensi kepemimpinan yang tidak terlalu kaku, namun tetap tertib dan disiplin sesuai aturan yang berlaku. Hal ini tepat karena kepemimpinan pada hakikatnya bukan sekedar mengarahkan tetapi juga mengarahkan. Selain itu, kepala selalu melakukan pendekatan terhadap setiap aktivitas kerja yang dilakukan dengan hati-hati.

2) Pengarahan dan Motivasi kerja

Dalam fungsi penggerak manajemen, selain kepemimpinan yang baik yang merupakan syarat penting dalam menjalankan aktivitas kerja, seorang pemimpin juga harus memberikan instruksi dan motivasi yang jelas kepada bawahannya agar hasil pekerjaan yang dilakukan dapat maksimal. Berikut merupakan pernyataan

⁴⁴) Wawancara dengan Setiya Birawa, tanggal 23/07/2024, di Disarpus Kabupaten Kebumen

kabid perpustakaan mengenai pengarahan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.

“misalnya dilakukan apel pagi apel pagi itu juga merupakan media untuk menyampaikan informasi dan juga menyampaikan motivasi dan juga untuk kekompakan tim selalu bertegur sapa dan seterusnya terus kemudian di dalam menopang rapat-rapat, kita ada rapat yang namanya rapat internal dinas, dari pimpinan juga, dari kepala dinas. Terus dari kami juga seperti itu. Pada prinsipnya, karena semuanya sudah tahu tentang tugas pokok dan fungsinya, jadi kami juga hanya memotivasi kemauan. Nah terkait hal-hal, misal pun ada pekerjaan yang mungkin di sana membutuhkan solusi, nah, di sana peran saya, ketika misalnya membagi tugas.”⁴⁵

Dari uraian di atas terlihat bahwa proses instruksi dan motivasi yang diberikan manajemen kepada karyawannya dilakukan melalui rapat internal di masing-masing area. Setiap unit memberikan instruksi kepada personel sesuai tugas pokok dan fungsinya, agar seluruh sumber daya manusia yang ada dapat dimanfaatkan secara optimal. Dalam organisasi, lingkup pekerjaan dapat terkoordinasi dengan baik sehingga dapat menyelesaikan tugas masing-masing unit kerja secara efisien.

d. Pengawasan (*Controlling*).

Fungsi terakhir dalam manajemen adalah pengawasan. pengawasan ini melibatkan pengendalian kegiatan yang sedang dilakukan atau telah dilakukan untuk memverifikasi bahwa kegiatan tersebut sesuai dengan standar atau rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. pengawasan dilanjutkan dengan evaluasi kinerja pada tahap fungsi pengawasan.

⁴⁵ Wawancara dengan Setiya Birawa, tanggal 23/07/2024, di Disarpus Kabupaten Kebumen

Pengawasan dan evaluasi kerja dilakukan untuk meminimalisir dan memperbaiki kesalahan kerja, serta untuk mengukur seluruh proses pelaksanaan, terutama setelah semua kegiatan selesai. Evaluasi berfungsi untuk mengembangkan rencana untuk semua kegiatan yang akan datang. Terkait seperti apa bentuk pola pengawasandan evaluasi kerja Kabidp memberikan pernyataan sebagai berikut:

“apel pagi itu juga merupakan pengawasan, terus kemudian pengawasan yang berikutnya adalah disini ketika datang sama pulang itu harus ada daftar diri fingerprint, disini kan terbagi menjadi tiga yang pertama ASN, yang kedua P3K, yang ketiga P2K. Yang kemudian di dalam setiap kali melaksanakan tugas mereka harus menyampaikan laporan, ini juga bentuk pengawasan dan juga proses evaluasi juga termasuk evaluasi kerja meniko dilakukan setiap triwulan. Jadi misalnya tribulan pertama mau jalan, itu mereka sudah menuliskan atau merencanakan pekerjaan di 3 bulan meniko, 3 bulan pertama. Meniko, mereka sudah menuliskan atau sudah memasukkan, meng-entrykan di sistem. Meniko, misalipun pekerjaan 1 tahun ini diselenggarakan selama 4 3 bulan. 3 bulan pertama, ini nanti apa saja yang akan dilakukan terus goalnya apa di trimulan komponisi, nah itu pada setelah trimulan pertama kita adakan evaluasi, evaluasi yang sifatnya dari pimpinan langsung, kemudian di sana pimpinan akan menilai. Penilaian itu juga berdasarkan baik itu yang sifatnya kinerja tim, kinerja individu, baik itu yang sifatnya menopo kinerja itu sendiri maupun apa motivasi maupun skillnya dan atitudenya Hanya saja penilianya tidak dengan angka. Terus kemudian kami hanya melihat goal-nya.”⁴⁶

Menurut pernyataan di atas, proses pengawasan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen biasanya dilakukan dengan dua cara: lisan dan tertulis. Pengawasan meliputi komunikasi tertulis, serta

⁴⁶ Wawancara dengan Setiya Birawa, tanggal 23/07/2024, di Disarpus Kabupaten Kebumen

pengawasan lapangan langsung dan rapat internal. Kegiatan ini dimaksudkan untuk memperbaiki kesalahan yang ada dan meningkatkan kinerja. Staf perpustakaan adalah sumber daya manusia penting yang memberikan dampak signifikan, karena mereka berhubungan langsung dengan pengguna. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk melakukan penilaian rutin untuk meningkatkan kinerja mereka. Selain itu, formulir evaluasi yang direalisasikan adalah laporan yang merangkum kegiatan yang dikembangkan dan juga mencakup kendala yang dihadapi. Laporan ini disusun dalam periode triwulanan, sesuai dengan posisi masing-masing bidang, dan kemudian pimpinan masing-masing bidang melaporkannya kepada Kepala Dinas yang merupakan pimpinan tertinggi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.

e. Prinsip Pelayanan

Agar Perpustakaan harus memiliki standar pelayanan yang terukur agar mereka dapat memberikan pelayanan yang prima. Sistem pengendalian mutu yang dikenal sebagai manajemen mutu total didasarkan pada filosofi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan sebaik mungkin dalam setiap bisnis. Oleh karena itu, budaya kerja perpustakaan yang berkualitas harus didorong oleh faktor-faktor seperti peningkatan motivasi, kemandirian, sikap, dan dedikasi.

Prinsip pelayanan yang baik memerlukan standar yang terukur agar dapat memberikan layanan prima, termasuk kecepatan dalam pelayanan. Disarplus

Kab. Kebumen memiliki berbagai SOP, antara lain untuk layanan buku braile, penelusuran OPAC, pelatihan komputer, literasi batik, galeri perpustakaan, pengadaan bahan pustaka, dan lainnya.

Salah satu SOP yang dijelaskan adalah proses pembuatan kartu anggota baru, yang mencakup langkah-langkah berikut:

1. Membawa Kartu Identitas (KTP/SIM/Kartu Pelajar).
2. Mengisi formulir pendaftaran yang harus ditandatangani dan distempel.
3. Formulir dilegalisir oleh pihak berwenang (Kepala Desa/Kepala Instansi/Kepala Sekolah).
4. Menyerahkan formulir bersama fotocopy kartu identitas.
5. Petugas memeriksa kelengkapan dan status pendaftaran.
6. Mencatat data di buku induk dan memberikan nomor keanggotaan.
7. Mengentry data anggota baru ke sistem dan mengambil foto pemohon.
8. Mencetak kartu anggota.
9. Memvalidasi data pemohon dengan menghubungi nomor HP yang tertera.
10. Jika valid, pemohon menandatangani buku pengambilan, dan kartu anggota diserahkan.

Dengan SOP ini, proses pembuatan kartu anggota menjadi lebih terstruktur dan efisien. Seperti pengalaman peneliti dalam membuat kartu anggota perpustakaan adalah yang pertama pengelola memberikan form pendaftaran lalu peneliti mengisi form pendaftaran dengan menyertakan NIK, alamat sesuai KTP, Usia, No HP aktif lalu verifikasi data di komputer

oleh pengelola. Dan tidak menunggu waktu lama peneliti mendapan pesan whatsapp yaitu kartu anggota perpustakaan telah aktif.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dalam praktiknya, penerapan SOP proses pembuatan kartu anggota baru belum sepenuhnya sesuai. Peneliti mengalami proses yang berbeda, di mana pengelola memberikan formulir pendaftaran untuk diisi dan langsung memverifikasi data di komputer. Hasilnya, peneliti menerima pesan WhatsApp bahwa kartu anggota telah aktif dalam waktu singkat. Ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara SOP dan praktik di lapangan.

2. Faktor – faktor Pendukung dan Penghambat

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukungnya adalah unsur yang mendukung operasional pengelolaan perpustakaan di bidang pelayanan pemustaka Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen. Faktor ini membantu memastikan bahwa layanan perpustakaan berfungsi secara efisien. Hal ini memungkinkan perpustakaan untuk melakukan operasi layanan sehari-hari dengan lancar.

a) Layanan Referensi

Layanan ini disediakan untuk para pemustaka agar dapat menyarankan untuk strategi pencarian, mencari sumber informasi cepat, mencari literatur dengan pilihan yang lebih luas atau banyak, dan layanan koleksi referensi hanya dapat diakses ditempat dan boleh di *photocopy*. DISARPUS Kebumen juga menyediakan layanan penelusuran bahan

Pustaka yang dicari tersedia di perpustakaan atau sedang dipinjam lewat OPAC (*Online Public Access Catalog*).

b) Layanan Ruang Baca

Layanan yang disediakan terkhusus untuk pemustaka yang dapat membaca koleksi perpustakaan langsung ditempat tanpa harus meminjam dan membawa pulang. Dan kelebihan layanan ini yaitu pemustaka dapat merasa tenang dalam membaca maupun belajar.

c) Layanan Sirkulasi

Layanan ini hanya diberikan kepada pemustaka mengenai pembuatan kartu anggota perpustakaan, peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. yang telah mempunyai kartu anggota untuk dapat melakukan peminjaman, pengembalian ataupun perpanjangan peminjaman buku. Bagi yang belum mempunyai kartu anggota tidak dapat melakukan peminjaman.

d) Layanan Ruang Anak

Layanan yang diberikan terkhusus anak usia dini sampai remaja. Layanan ini terdapat layanan *indoor* dan *outdoor*.

e) Layanan Difabel *Corner*

Layanan yang disediakan untuk para pemustaka yang membutuhkan khusus atau difabel.

f) Layanan WIFI *Corner*

Layanan akses internet gratis berkecepatan 300 Mbps, layanan ini diberikan kepada pemustaka supaya mudah dalam mengakses internet.

g) Layanan Komputer

Layanan komputer merupakan layanan yang menyediakan komputer untuk pemustaka yang ingin mengoperasikan komputer secara gratis

h) Layanan Ekstensi

Layanan yang diberikan kepada masyarakat di luar lingkungan DISARPUS yang berupa pendampingan IT, bimbingan literasi dan seperti mobil dan motor pintar. Kendaraan ini dipakai untuk layanan perpustakaan keliling yang disediakan. Seperti berkunjung ke sekolah, pondok pesantren, dan masyarakat umum.⁴⁷

Berdasarkan pernyataan di atas sarana dan prasarana yang menjadi faktor pendukung di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen adalah kendaraan, seperti mobil dan motor pintar. Kendaraan ini dipakai untuk layanan perpustakaan keliling yang disediakan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen. Sudah memiliki akses untuk *e-book* di dalamnya. Layanan komputer, Layanan akses internet gratis berkecepatan 300 Mbps, Layanan Difabel Corner dll. Dan juga fasilitas tersebut bukan hanya di sediakan untuk pemustaka, namun juga untuk staf perpustakaan yang digunakan untuk keperluan administrasi dan juga menunjang pekerjaan yang ada di perpustakaan. juga dipakai untuk operasional perpustakaan.

⁴⁷⁾ Wawancara dengan Setiya Birawa, tanggal 23/07/2024, di Disarpus Kabupaten Kebumen

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah sesuatu yang mengganggu aliran suatu proses. Dalam penelitian ini, hal ini mengacu pada sesuatu yang menghambat pengelolaan perpustakaan Dinas kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen, sehingga perpustakaan tidak berfungsi sebagaimana mestinya, atau hanya sebatas saja. Kerentanan ini dapat menjadi hambatan yang secara langsung atau tidak langsung dapat memengaruhi Layanan Pemustaka.

Faktor internal adalah faktor penghambat yang berasal dari Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen sendiri. Ini termasuk, namun tidak terbatas pada, sarana dan prasarana yang sangat penting bagi pemustaka dalam pelayanan perpustakaan.

a) Sarana dan prasarana

Perpustakaan mirip dengan otoritas daerah lainnya, seperti kantor distrik, yang memiliki tugas memberikan layanan terbaik kepada masyarakat umum. Untuk memastikan hal ini, diperlukan manajemen yang efektif untuk mengatur semua aspek perpustakaan. Bangunan dan fasilitas pendukung lainnya merupakan elemen penting yang harus diperhatikan sejak awal dalam perencanaan dan pengoperasian perpustakaan.

Pada saat observasi dan wawancara oleh peneliti pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen ditemukan sejumlah

keluhan pemustaka mengenai beberapa kondisi fasilitas yang kurang memadai. Seperti tas jinjing untuk membawa barang pribadi pemustaka setelah tas disimpan di loker khusus pemustaka. Hal ini disampaikan oleh pemustaka

“menurut saya di sini agak repot bawa barang bawaan pribadi kalo misal mau nugas di ruang baca, karena kan tas harus ditaro di loker ya, jadi kalo bawa laptop dan yang lain jadi repot dan lagi ada fasilitas komputer, nah komputer disini juga ga bisa semuanya berfungsi normal, ribet kalo yang menggunakan komputer banyak, harus nungguin.”⁴⁸

Dari pemustaka lain:

“ruangannya sih udah enak sih mas, udah nyaman sih. Tapi kalo untuk luasnya kurang mas, soalnya kalo ramai jadinya bingung mbak mau duduk dimana, tempatnya gak gitu luas kan untuk tempat duduknya dan lagi keika rame kadangan bising, dan juga iu membuat tidak fokus membaca atau mengerjakan.”⁴⁹

Dirasa kurang. Berikut pernyataan dari pemustaka lain

“Pojoy WIFI ini setelah atau ketika hujan turun itu basah semua, meja kursi lantai kotor basah, dan stop kontak juga masih kurang banyak”⁵⁰

Dari beberapa pernyataan informan di atas dapat disimpulkan bahwa faktor yang menghambat antara lain pada kurangnya stop kontak pada *WIFI Corner* apabila duduk di tengah, komputer yang tidak berfungsi semuanya, juga tas jinjing untuk barang pribadi pemustaka, jumlah meja dan kursi yang kurang karena ruangan yang

⁴⁸) Wawancara dengan Rina, tanggal 27/07/2024, di Disarpus Kabupaten Kebumen

⁴⁹) Wawancara dengan Dewi, tanggal 24/07/2024, di Disarpus Kabupaten Kebumen

⁵⁰) Wawancara dengan Fahmi, tanggal 23/07/2024, di Disarpus Kabupaten Kebumen

juga kurang luas, dan kebersihan meja kursi di *WIFI Corner* yang kurang diperhatikan saat terkena hujan.

b) Sumber Daya Manusia (SDM):

Selain fasilitas penunjang, sumber daya manusia Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen juga menjadi kendala dalam pelayanan pemustaka karena kurang memahami pekerjaan di bidang keahliannya pada saat melaksanakan tugas bergilir. Hal ini dikarenakan tidak semua pegawai di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen mempunyai latar belakang pendidikan perpustakaan. Akibatnya, masih ada pekerjaan yang terbengkalai di bidang kepustakawanan.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan beberapa teori dari ahli tentang fungsi manajemen Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen. Lembaga ini merupakan bagian integral dari sistem pelaksanaan Pemerintah Daerah Kabupaten Kebumen dan menjalankan fungsi penting di bidang kearsipan dan perpustakaan dalam kerangka Pemerintah Daerah Kabupaten Kebumen. Yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Kebumen Nomor 125 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan.

Dalam pembahasan data hasil penelitian ini peneliti menggunakan teori fungsi – fungsi manajemen menurut George R. Terry yang meliputi: 1) *Planning*, 2) *Organizing*, 3) *Actuating*, 4) *Controlling*.⁵¹

1. Manajemen Pelayanan Pemustaka

a. Perencanaan (*Planning*)

1) Tempat atau Lokasi

Berkenaan dengan perencanaan dalam pengelolaan perpustakaan umum Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen, perencanaan utamanya adalah bangunan, yang menjadi dasar pelaksanaan kegiatan kearsipan dan perpustakaan. Pemilihan lokasi harus sesuai standar SNI 7495:2009, lokasi harus dipilih secara strategis. Aspek-aspek seperti kenyamanan, keamanan, ketenangan, sirkulasi udara, dan estetika memainkan peran penting.⁵²

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen dapat menciptakan gedung perpustakaan yang menarik dan efisien yang memenuhi kebutuhan masyarakat melalui perencanaan yang matang Selain itu, sarana dan prasarana yang sesuai dengan sarana prasarana, layanan perpustakaan didukung juga harus dilengkapi dengan teknologi informasi. Teknologi ini dapat secara signifikan membantu perpustakaan suci untuk meningkatkan kualitas layanan yang

⁵¹⁾ Hestanto, and Hestanto. "Teori Manajemen Menurut George R. Terry | hestanto." Hestanto, May 23, 2024. <https://www.hestanto.web.id/teori-manajemen-menurut-george-r-terry/>.

⁵²⁾ Budi, Setyo. "SNI 7495-2009 Pepus-Umum." Wwww.Academia.Edu, June 6, 2014. https://www.academia.edu/7280348/SNI_7495_2009_Pepus_Umum.

diteruskan. Dalam hal ini Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen aspek-aspek terpenuhi.

Selain itu, ada fasilitas yang mendukung layanan, seperti mushola, toilet ruang laktasi, *Air Conditioner (AC)*, dan kamera keamanan. Namun, di sisi lain, masih ada beberapa area yang belum puas, seperti fakta bahwa meja dan kursi di pojok Wi-Fi basah pada hari hujan dan jumlah soket masih minim. Mengenai ukuran ruangan di ruang baca umum, para peneliti mencatat bahwa masih ada keluhan dari pengguna bahwa ruangan tersebut tidak cukup besar untuk menampung sejumlah pemustaka

2) Mencapai Tujuan

Dalam hal rencana untuk mencapai tujuan perpustakaan, pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen telah menetapkan standar berupa SOP sebagai pedoman pelayanan kepada pengguna. Selain itu, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen sedang merencanakan Renja (rencana kerja) yang akan dikembangkan selama satu tahun. Semua pemangku kepentingan di perpustakaan terlibat dalam membangun rantai ini, termasuk kepala dinas, kepala dinas, pustakawan, dan staf perpustakaan. Selain rencana kerja tersebut, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen juga sedang menyusun rencana strategis (renstra) yang akan dikembangkan selama lima tahun untuk mencapai tujuan perpustakaan. Tujuan dari rencana strategis ini adalah untuk menetapkan layanan Layanan Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen sebagai pusat bacaan, literasi dan

sumber daya serta untuk meningkatkan minat baca dan kunjungan pemustaka.

Selain membuat rencana kerja dan rencana strategis pengadaan fasilitas perpustakaan, setiap daerah harus terlebih dahulu mengajukan proposal perencanaan yang akan disampaikan ke Sekretariat. Ini mengumpulkan proposal dan menyerahkannya ke pemerintah kabupaten untuk disetujui. untuk pengembangan koleksi perpustakaan, ada tim pengembangan khusus yang bertanggung jawab untuk mengetahui koleksi mana yang memenuhi kebutuhan pemustaka. Tim ini menggunakan kuesioner dengan daftar koleksi yang diusulkan dan menganalisis statistik koleksi yang dipinjam. Setelah menentukan jenis dan judul koleksi mana yang dibutuhkan dan diminta oleh pemustaka, proposal untuk mendapatkan koleksi ini dibuat. Namun, dari semua usulan yang diajukan oleh berbagai wilayah Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen, tidak semuanya dapat dipenuhi karena persetujuan setiap permohonan program dan fasilitas tergantung pada Pemerintah Kabupaten Kebumen.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

1) Penentuan Struktur Kerja

Dalam organisasi dan manajemen Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen didasarkan pada Peraturan Bupati Kebumen Nomor 125 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kearsipan Dan

Perpustakaan Kabupaten Kebumen. Berdasarkan pasal 2 bidang kearsipan dan bidang perpustakaan yang menjadi kewenangan Daerah. Dan dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dirasa terdapat jumlah maksimal perpustakaan yang belum cukup seimbang untuk dapat melaksanakan kegiatan pelayanan. Secara umum jumlah pustakawan lebih sedikit dibandingkan pengelola, sehingga otomatis jumlah sumber daya manusia yang berlatar belakang pendidikan juga terbatas. Jumlah perpustakaan yang memberikan pelatihan perpustakaan masih lebih sedikit dibandingkan staf yang memenuhi syarat. Namun dalam menyeleksi personel di daerah masing-masing, perpustakaan masih mempunyai peluang untuk memberikan saran dan masukan di tingkat Kabupaten. Hal ini dirancang agar setiap sumber daya manusia dapat bekerja secara maksimal..

2) Pemilihan dan Penetapan Staf

Untuk menyeleksi pustakawan, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen membutuhkan tenaga profesional yang berlatar belakang perpustakaan. Namun, calon pustakawan tanpa latar belakang tersebut juga dapat menjadi pustakawan dengan mendapatkan pendidikan dan pelatihan dari Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen. Pelatihan dan pendidikan lanjutan ini ditawarkan tidak hanya kepada calon pustakawan, namun juga kepada seluruh

pegawai perpustakaan yang tidak mengikuti pelatihan perpustakaan. Hal ini untuk mengoptimalkan kompetensi sumber daya manusia di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemustaka.

3) Penentuan Tugas dan Fungsi di Tiap Bidang

Setiap tugas dan fungsi setiap unit dan sistem di lingkungan organisasi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen diturunkan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang kemudian menjadi tugas pokok dan fungsinya. Tugas pokok dan fungsi tersebut ditetapkan dan diatur dengan Peraturan Bupati Kebumen Nomor 125 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Bupati Kebumen.

Saat ini Disarpus Kebumen mempunyai 18 pegawai yang terdiri dari 3 orang pustakawan dan 12 orang staf struktural. Jumlah staf struktur bervariasi tergantung latar belakang. Struktur organisasi pelayanan dibagi menjadi 3 kategori: staf struktural, fungsional dan teknis. Sesuai Standar Nasional Indonesia (SNI) 7495:2009, rasio staf harus 3 pustakawan berbanding 4 staf teknis. Namun di Disarpus Kebumen rasionya 6:12, artinya idealnya ada 6 pustakawan dan 12 pengelola. Dari analisis di atas dapat disimpulkan bahwa kebutuhan pendidikan Disarpus Kebumen terpenuhi pada wilayah manajerial, namun belum terpenuhi pada wilayah perpustakaan. Hal ini disebabkan

kurangnya sumber daya manusia pada posisi fungsional pustakawan. Kendala lainnya adalah kelalaian petugas karena selalu terjadi pergantian personel padahal pelayanan harus tetap dilaksanakan. Temuan di lokasi menunjukkan bahwa seringkali tidak ada petugas pada waktu-waktu tertentu, sehingga sangat merepotkan pemustaka.

c. Penggerakan (*Actuating*)

1) Kepemimpinan

Dalam melaksanakan kegiatan perpustakaan, para pengelola seperti kepala bidang menerapkan kompetensi kepemimpinan yang tidak terlalu kaku, namun tetap tertib dan disiplin sesuai aturan yang berlaku. Hal ini tepat karena kepemimpinan pada hakikatnya bukan sekedar mengarahkan tetapi juga membimbing dan mendukung. Selain itu, kepala selalu melakukan pendekatan terhadap setiap aktivitas kerja yang dilakukan dengan hati-hati.

2) Pengarahan dan Motivasi kerja

Dalam fungsi penggerak manajemen, selain kepemimpinan yang baik yang merupakan syarat penting dalam menjalankan aktivitas kerja, seorang pemimpin juga harus memberikan instruksi dan motivasi yang jelas kepada bawahannya agar hasil pekerjaan yang dilakukan dapat maksimal.

Proses instruksi dan motivasi yang diberikan manajemen kepada karyawannya dilakukan melalui rapat internal di masing-masing area. Pujian dan mengingatkan untuk tetap bekerja dengan baik dan

meningkatkan kinerjanya selalu. Dan juga ada penghargaan pada pegawai yang teladan berupa foto dirinya dipajang didinding, itu untuk memotivasi pegawai lainnya.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan dan evaluasi kerja dilakukan untuk meminimalisir dan memperbaiki kesalahan kerja, serta untuk mengukur seluruh proses pelaksanaan, terutama setelah semua kegiatan selesai. Evaluasi berfungsi untuk mengembangkan rencana untuk semua kegiatan yang akan datang.

Proses pengawasan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen biasanya dilakukan dengan dua cara: lisan dan tertulis. Pengawasan meliputi komunikasi tertulis, serta pengawasan lapangan langsung dan rapat internal. Kegiatan ini dimaksudkan untuk memperbaiki kesalahan yang ada dan meningkatkan kinerja. Staf perpustakaan adalah sumber daya manusia penting yang memberikan dampak signifikan, karena mereka berhubungan langsung dengan pengguna.

Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk melakukan penilaian rutin untuk meningkatkan kinerja mereka. Hal ini dilakukan untuk dapat menyiapkan kembali perencanaan di tahun yang akan mendatang. Selain itu, formulir evaluasi yang direalisasikan adalah laporan yang merangkum kegiatan yang dikembangkan dan juga mencakup kendala yang dihadapi. Laporan ini disusun dalam periode triwulanan, sesuai dengan posisi masing-masing bidang, dan kemudian pimpinan masing-masing bidang

melaporkannya kepada Kepala Dinas yang merupakan pimpinan tertinggi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.

e. Prinsip Pelayanan

Prinsip pelayanan yang baik memerlukan standar yang terukur agar dapat memberikan layanan prima, termasuk kecepatan dalam pelayanan. Disarpus Kab. Kebumen memiliki berbagai SOP, antara lain untuk layanan buku braile, penelusuran OPAC, pelatihan komputer, literasi batik, galeri perpustakaan, pengadaan bahan pustaka, dan lainnya.

Salah satu SOP yang dijelaskan adalah proses pembuatan kartu anggota baru, yang mencakup langkah-langkah berikut:

1. Membawa Kartu Identitas (KTP/SIM/Kartu Pelajar).
2. Mengisi formulir pendaftaran yang harus ditandatangani dan distempel.
3. Formulir dilegalisir oleh pihak berwenang (Kepala Desa/Kepala Instansi/Kepala Sekolah).
4. Menyerahkan formulir bersama fotocopy kartu identitas.
5. Petugas memeriksa kelengkapan dan status pendaftaran.
6. Mencatat data di buku induk dan memberikan nomor keanggotaan.
7. Mengentry data anggota baru ke sistem dan mengambil foto pemohon.
8. Mencetak kartu anggota.
9. Memvalidasi data pemohon dengan menghubungi nomor HP yang tertera.
10. Jika valid, pemohon menandatangani buku pengambilan, dan kartu anggota diserahkan.

Dengan SOP ini, proses pembuatan kartu anggota menjadi lebih terstruktur dan efisien. Seperti pengalaman peneliti dalam membuat kartu anggota perpustakaan adalah yang pertama pengelola memberikan form pendaftaran lalu peneliti mengisi form pendaftaran dengan menyertakan NIK, alamat sesuai KTP, Usia, No HP aktif lalu verifikasi data di komputer oleh pengelola. Dan tidak menunggu waktu lama peneliti mendapat pesan whatsapp yaitu kartu anggota perpustakaan telah aktif.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dalam praktiknya, penerapan SOP proses pembuatan kartu anggota baru belum sepenuhnya sesuai. Peneliti mengalami proses yang berbeda, di mana pengelola memberikan formulir pendaftaran untuk diisi dan langsung memverifikasi data di komputer. Hasilnya, peneliti menerima pesan WhatsApp bahwa kartu anggota telah aktif dalam waktu singkat. Ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara SOP dan praktik di lapangan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat

a. Faktor Pendukung

Faktor ini membantu memastikan bahwa layanan perpustakaan berfungsi secara efisien. Hal ini memungkinkan perpustakaan untuk melakukan operasi layanan sehari-hari dengan lancar. Dari hasil penyajian data dan analisis yang peneliti dapat, ditemukan bahwa sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung. Seperti layanan referensi, layanan koleksi referensi hanya dapat diakses ditempat dan boleh di *photocopy*. Disarpus Kebumen juga menyediakan layanan penelusuran bahan Pustaka yang

dicari tersedia di perpustakaan atau sedang dipinjam lewat OPAC (*Online Public Access Catalog*). Layanan ruang baca, layanan sirkulasi, layanan, ruang anak, layanan difabel *corner*, layanan wifi *corner*, layanan komputer, layanan ekstensi.

Berdasarkan pernyataan di atas, sarana dan prasarana yang menjadi faktor pendukung di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen adalah kendaraan, seperti mobil dan motor pintar. Kendaraan ini dipakai untuk layanan perpustakaan keliling yang disediakan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen. Sudah memiliki akses untuk *e-book* di dalamnya. Layanan komputer, Layanan akses internet gratis berkecepatan 300 Mbps, Layanan Difabel Corner dll. Dan juga fasilitas tersebut bukan hanya di sediakan untuk pemustaka, namun juga untuk staf perpustakaan yang digunakan untuk keperluan administrasi dan juga menunjang pekerjaan yang ada di perpustakaan. juga dipakai untuk operasional perpustakaan.

b. Faktor Penghambat

Faktor yang menghambat antara lain pada kurangnya stop kontak pada WIFI Corner apabila duduk di tengah, komputer yang tidak berfungsi semuanya, tidak tersedianya tas jinjing untuk barang pribadi pemustaka, jumlah meja dan kursi yang kurang karena ruangan yang juga kurang luas, dan kebersihan meja kursi di WIFI Corner yang kurang diperhatikan saat terkena hujan.

Selain fasilitas yang kurang memadai, peran Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pelayanan pemustaka. Permasalahan yang ditemukan peneliti di lapangan adalah kompetensi dari SDM yang kurang merata. Dan tidak terpenuhinya pegawai dalam bidang perpustakaan yang seharusnya dalam struktur bagan sebelas tetapi hanya ada pegawai empat yang sudah termasuk kepala bidang.

Dapat diketahui SDM yang ada di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen dilihat dari angka yang ada memang sudah tergolong banyak. Namun, pada saat kegiatan layanan berlangsung masih dirasa kurang cukup untuk dapat menghasilkan pelayanan yang prima. Karena Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen juga masih mengandalkan siswa magang di perpustakaan sehingga ketika siswa magang sudah tidak lagi di perpustakaan, tentu layanan di satu bidang tersebut menjadi sedikit terbengkalai.

BAB V

PENUTUP

Peneliti akan memberikan kesimpulan dari hasil penelitian yang berjudul “Manajemen Pelayanan Pemustaka” dengan fungsi manajemen seperti perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) pada Bab V, berdasarkan uraian yang telah diberikannya pada Bab I sampai IV. Selain memaparkan kesimpulan hasil penelitian, peneliti juga akan memberikan saran mengenai kemungkinan hasil yang tidak sesuai dengan teori pada penelitian di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen. Kesimpulan dan rekomendasi/saran berkaitan dengan tujuan penulisan karya ini.

A. Kesimpulan

1. Manajemen Pelayanan Pemustaka

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan mengenai manajemen pelayanan pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen, dapat disimpulkan bahwa manajemen perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen masih kurang baik. Hal ini dapat dijabarkan dari beberapa hal di bawah ini:

a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan yang dibuat Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen yaitu Renja (Rencana Kerja) untuk jangka waktu satu tahun.

Jumlah koleksi yang direncanakan secara jumlah sudah memenuhi kebutuhan pemustaka, namun dari segi kualitas masih dianggap kurang memuaskan karena banyak yang tidak diperbarui.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

SDM yang masih kurang cepat dalam memberikan layanan. Kemudian masih belum maksimalnya pemberian informasi kepada pemustaka. Selain itu SDM yang dinilai sangat ramah dalam melayani pemustaka. Selain itu juga pelatihan kerja yang belum diberikan untuk tahun ini sehingga kompetensi dan pengetahuan staf perpustakaan yang memang sebagian besar tidak memiliki latar belakang perpustakaan ini masih kurang. Dan tidak terpenuhinya pegawai dalam bidang perpustakaan yang seharusnya dalam struktur bagan sebelas tetapi hanya ada pegawai empat yang sudah termasuk kepala bidang.

c. Penggerakan (*actuating*)

Pengarahan yang diberikan melalui rapat kerja atau rapat internal untuk setiap kegiatan yang akan dilakukan. Rapat kerja juga dijadikan sarana untuk komunikasi antar SDM yang ada. Pujian dan mengingatkan untuk tetap bekerja dengan baik dan meningkatkan kinerjanya selalu. Dan juga ada penghargaan pada pegawai yang teladan berupa foto dirinya dipajang didinding, itu untuk memotivasi pegawai lainnya.

d. Pengawasan (*controlling*)

Pengawasan dilakukan secara lisan dan tulisan. Secara tulisan dengan laporan yang kemudian akan dievaluasi. Selain itu, formulir evaluasi yang direalisasikan adalah laporan yang merangkum kegiatan yang dikembangkan dan juga mencakup kendala yang dihadapi. Laporan ini disusun dalam periode triwulanan, sesuai dengan posisi masing-masing bidang, dan kemudian pimpinan masing-masing bidang melaporkannya kepada Kepala Dinas.

e. Prinsip Pelayanan

Agar perpustakaan dapat memberikan pelayanan prima, penting untuk memiliki standar pelayanan yang terukur dan didukung oleh manajemen mutu total, yang bertujuan memenuhi kebutuhan pemustaka. Disarpus Kab. Kebumen memiliki berbagai SOP, termasuk proses pembuatan kartu anggota baru yang terstruktur. Proses ini meliputi pengumpulan Kartu Identitas, pengisian formulir, legalisasi, pemeriksaan data, dan pencetakan kartu anggota. Namun, dalam praktiknya, peneliti mengalami ketidaksesuaian, di mana pengelola langsung memberikan formulir dan melakukan verifikasi data secara cepat, sehingga kartu anggota dapat aktif dalam waktu singkat. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan SOP proses pembuatan kartu anggota baru belum sepenuhnya konsisten dengan prosedur yang ditetapkan.

2. Faktor pendukung dan penghambat

a. Faktor Pendukung

Sarana dan prasarana berupa komputer yang disediakan untuk pemustaka dalam menelusur informasi melalui katalog online *OPAC (Online Public Access Catalog)*, juga untuk staf perpustakaan untuk menunjang kegiatan administrasi, dan juga kendaraan untuk menunjang kegiatan layanan perpustakaan keliling dan juga operasional perpustakaan.

b. Faktor Penghambat

Kurangnya sumber daya manusia pada posisi fungsional pustakawan. Kendala lainnya adalah kelalaian petugas karena selalu terjadi pergantian personel padahal pelayanan harus tetap dilaksanakan. Temuan di lokasi menunjukkan bahwa seringkali tidak ada petugas pada waktu-waktu tertentu, sehingga sangat merepotkan pemustaka. peran Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih belum atau tidak terpenuhinya pegawai dalam bidang perpustakaan yang seharusnya dalam struktur bagan sebelas tetapi hanya ada pegawai empat yang sudah termasuk kepala bidang, sehingga banyak pekerjaan kepustakaan yang tidak terselesaikan dengan baik. Selain SDM yang belum memadai, Fasilitas berupa kebersihan meja kursi di Wifi Corner yang kurang diperhatikan saat terkena hujan, komputer yang tidak berfungsi semuanya, stop kontak, dan tas jinjing yang belum memadai..

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan ada beberapa hal yang dapat peneliti sampaikan sebagai saran Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen:

1. Lebih menjaga kebersihan meja kursi di *Wifi Corner* yang kurang diperhatikan saat terkena hujan. Sehingga menjaga kepercayaan dan kepuasan pemustaka.
2. Meningkatkan kualitas komputer yang tidak berfungsi, menambah stop kontak, dan tas jinjing untuk membawa barang pribadi pemustaka.
3. Lebih meningkatkan pemberian informasi kepada pemustaka agar kebutuhan informasi pemustaka lebih terpuaskan dan terpenuhi.
4. Menyesuaikan jumlah SDM di bidang kepustakaan yang ideal menurut SNI 7495:2009 untuk peningkatan kualitas pelayanan yaitu dengan jumlah 6 orang fungsional pustakawan dan 12 staf/pengelola.

C. Kata Penutup

Akhir kata kami panjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah menemani kami meski banyak rintangan dan kesulitan. Berkat bantuannya, peneliti dapat menyelesaikan karya ini, walaupun masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun bahasa. Peneliti menyadari bahwa sebagai manusia kita tidak lepas dari kesalahan dan terkadang kita mengabaikan sesuatu. Oleh karena itu peneliti mohon maaf atas segala kekurangan dalam karya ini. Peneliti sangat menghargai kritik dan saran yang bersifat membangun guna memajukan langkah-

langkah selanjutnya sebagai peneliti. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada semua pihak yang telah mendukung peneliti dan semua pihak yang telah berkontribusi terhadap keberhasilan penelitian ini dari awal hingga selesai. Peneliti berdoa semoga Allah SWT membalas semua orang yang telah berbuat baik dengan keberkahan yang lebih besar lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrina, Cut. “Komparasi Arsip Dan Perpustakaan,” *JURNAL ILMU PERPUSTAKAAN (JIPER)* 8, no. 5 (2023). <https://shorturl.at/rQ5Qe>
- Bafadhal, Ibrahim. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2015).
- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: PT Rineka Cipta 2008).
- Budi, Setyo. “SNI 7495-2009 Pepus-Umum.” *Www.Academia.Edu*, June 6, 2014.
https://www.academia.edu/7280348/SNI_7495_2009_Pepus_Umum.
- Darmono. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah dalam Peningkatan Mutu*, (2007).
- Das, Sayantoni. *What Are the 14 Principles of Management by Henri Fayol*, (Simplilearn, 2024). <https://rb.gy/31zj8f>
- Dixon, N. *Multidisciplinary Perceptions and Disciplinar Lenses*. Library Trend (2004).
- Duwika, Kadek. *Perpustakaan Keluarga Sebagai Sumber Literasi* (Dinas Arsip Dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng, 2021).
<https://shorturl.at/PjCGQ>
- Eirin, Grace. *Cita-Cita dan Tujuan Negara Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945, Parapuan* (2021). <https://shorturl.at/18ida>
- Handoko,T. Hani. *Manajemen* (Yogyakarta: BPFE, 2003).
- Haris Herdiansyah, *Wawancara Observasi Dan Focus Groups* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015).
- Hartono. *Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan*, (Yogyakarta: Gava Media, 2017).
- Hestanto, and Hestanto. “Teori Manajemen Menurut George R. Terry | hestanto.” Hestanto, May 23, 2024. <https://www.hestanto.web.id/teori-manajemen-menurut-george-r-terry/>.

- Helmi, Nasrul. *Desain Organisasi Sebagai Jawaban Terhadap Harmonisasi Tugas Dan Fungsi Antar Satuan Kerja Yang Sering Terlupakan*, (KEMENHAN RI, 2019). <https://shorturl.at/jKH9v>
- Kasmawati, None, None Muliati, Sucy Nabila Ali Khan, Muh. Halid, and Rahmat Sofyan. "Pentingnya Pengadaan Kartu Anggota Perpustakaan Di Mts Guppi Samata." *Jurnal Manajemen Pendidikan* 3, no. 2 (2024). <https://journal3.uinalauddin.ac.id/index.php/eduleadership/article/view/43415>
- Kebumen, Pemerintah Kabupaten. "Post - Dinas Kearsipan dan Perpustakaan." Post - Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan, n.d. <https://perpusda.kebumenkab.go.id/index.php/web/post/2/visi-misi-dinas>.
- Loho, Aprilke M., Ardjunius Tabaga, and Syane Harinda. "Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Negeri Manado." e-journal "Acta Diurna" Volume V. No.1. (2016). <https://www.neliti.com/id/publications/91736/persepsi-pemustaka-terhadap-kualitas-pelayanan-referensi-di-perpustakaan-univers>.
- M. Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Balai Aksara, 1963).
- Mardatillah, Annisa. *Manajemen Strategi Berbasis Intangible Assets (Sumber Daya Tidak Berwujud)*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2021).
- Martoadmojo, Karmidi. *pelayanan bahan pustaka*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1993).
- Nana Syaodih, *Metode Penelitian Pendidikan*. Cet. Ke-XI (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016)
- Pakaya, Nonce. Analisis Pengelolaan Kelompok Executing Pada Simpan Pinjam Kelompok Perempuan Perspektif Pembiayaan Mudharabah, *Mutawazin* 1, No. 1 (2020). <https://shorturl.at/aTzlT>
- "Perbedaan Perpustakaan, Pustakawan, Dan Pemustaka," Kwik Kian Gie, 2023. <https://kwikkiangie.ac.id/home/2023/09/04/perbedaanperpustakaan-pustakawan-dan-pemustaka/>
- Pratiwi Wulandari, Rika. "Manajemen Pengelolaan Sampah Di Tempat Pemrosesan Akhir Sampah (TPA)", 2014. <https://rb.gy/16r2bd>
- S.P. Hasibuan, Malayu. *Manajemen, Dasar, Pengertian dan Masalah* (Jakarta: PT Gunung Agung, 1989).

- Sakti, Eka dan Galang Roro Isyawati, “Peran Perpustakaan Sebagai Pusat Kegiatan Komunitas Di Perpustakaan Ganesa, Gentan, Sukoharjo”, *Ilmu Perpustakaan* (2019). <https://rb.gy/2e2rnn>
- Saleh, Rahman. *Pengertian Perpustakaan dan Dasar-Dasar Manajemen Perpustakaan*, Manajemen Perpustakaan, (2014). <https://rb.gy/4gfdy0>
- Sudiana, Wayan. *Bukti Fisik 6 Komponen Akreditasi Perpustakaan*, PubHTML5 (2022). <https://pubhtml5.com/eavr/ifxm/basic/>
- Kebumen, Pemerintah Kabupaten. n.d. “Post - Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan.” Post - Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan. <https://perpusda.kebumenkab.go.id/index.php/web/post/180/sejarah>.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif. Cet. Ke-VII (Bandung: Alfabeta 20009).
- Suwarno, wiji. Perpustakaan Bukan Hanya Kata 2013 stain Artikel perpustakaan. <https://iainsalatiga.ac.id/web/2013/02/perpustakaan-bukan-hanya-kata/>
- Sukarno K, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Miswar, 1983).
- Sule Erni, Tisnawati dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2009).
- Suryanto, Adi dan Sutopo. “*Pelayan Prima*” modul dan pelatihan prajabatan golongan III (Edisi Revisi II), (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI, 2009).
- Wibowati, JanuarIda. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang.” *Jurnal Manajemen* 8, no. 2 (March 18, 2021): 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>.
- Zazin, Nur. *Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan Islam*. Malang : Edulitera (2018)