



## Manajemen Pelayanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah

Abdurrahman<sup>1\*</sup>, Wildan<sup>1</sup>, Baehaqi<sup>1</sup>, Fahrudin<sup>1</sup>, Mansur Hakim<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Magister Administrasi Pendidikan, Pascasarjana, Universitas Mataram, Indonesia.

DOI: [10.29303/jpap.v7i1.508](https://doi.org/10.29303/jpap.v7i1.508)

Sitasi: Abdurrahman, A., Wildan, W., Baehaqi, B., & Hakim, M. (2023). Manajemen Pelayanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah. *JPAP (Jurnal Praktisi Administrasi Pendidikan)*, 7(1), 31-40. <https://doi.org/10.29303/jpap.v7i1.508>

### \*Corresponding Author:

Abdurrahman, Program Studi  
Magister Administrasi Pendidikan,  
Pascasarjana, Universitas Mataram,  
Indonesia  
Email:  
[abdurrahmanbeloktenem@gmail.com](mailto:abdurrahmanbeloktenem@gmail.com)

**Abstrak:** Peneliti bertujuan untuk mengetahui Manajemen Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Data diambil menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dan temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa konsep manajemen pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah. Yang berfokus pada, 1) *Planning* (perencanaan), 2) *Organizing* (pengorganisasian), 3) *Actuating* (pelaksanaan), 4) *controlling* (pengawasan). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen pelayanan berfokus pada visi misi yang telah direncanakan yaitu "terwujudnya perpustakaan dan arsip daerah yang bermutu (bersih, mandiri, umum, tertib dan utuh)". Pelaksanaan manajemen di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Lombok Tengah, mengadakan pembinaan dan movev keseluruhan perpustakaan desa, perpustakaan rumah ibadah dan forum literasi yang telah dibentuk oleh komunitas baca masyarakat di kabupaten Lombok Tengah.

**Kata Kunci:** Manajemen, Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan dan Pengawasan.

## Pendahuluan

Perpustakaan dari dulu hingga kini merupakan salah satu kebutuhan yang sangat vital, terlebih pada era informasi ini, karena perpustakaan menyediakan fasilitas dalam bentuk informasi dan keterampilan. Perpustakaan memberikan suasana yang aman dan menyenangkan bagi pengunjungnya sehingga terbentuklah suatu lingkungan yang layak bagi usaha mencari informasi dan belajar mandiri.

Tujuan perpustakaan umum bagi masyarakat adalah: (a) memberikan kesempatan kepada warga masyarakat untuk menggunakan bahan pustaka dalam meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, dan kesejahteraan; (b) menyediakan informasi yang murah, mudah, cepat dan tepat yang berguna bagi masyarakat dalam kehidupannya sehari-hari; (c) membantu dalam pengembangan dan pemberdayaan komunitas melalui penyediaan bahan pustaka dan informasi; (d) bertindak sebagai agen kultural, sehingga menjadi pustaka utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitar; dan (e)

memfasilitasi masyarakat untuk belajar sepanjang hayat (Hermawan & Zulfikar, 2006).

Menurut Sutarno (2006), Ciri-ciri Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah antara lain (1) Umumnya didukung oleh pajak; (2) Mereka diatur oleh sebuah badan untuk kepentingan melayani umum; (3) Terbuka untuk seluruh lapisan masyarakat; (4) Setiap anggota masyarakat dapat mengakses koleksi.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan merupakan salah satu instansi strategis yang berada di Kabupaten Lombok Tengah, yang berfungsi sebagai tempat menyimpan berbagai jenis bahan bacaan dan dokumen pemerintah dan masyarakat. Segenap elemen masyarakat dapat memanfaatkan sebagai sumber belajar dan informasi, dimulai dari pelajar, mahasiswa, guru, dosen, dan peneliti. Mereka semua dapat memanfaatkan koleksi yang dimiliki untuk menambah ilmu pengetahuan, mendapat informasi dan data di setiap saat sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah juga bisa dimanfaatkan sebagai tempat mencari hiburan karena setiap saat menyelenggarakan berbagai pertunjukkan yang tujuannya untuk menarik masyarakat mengunjunginya. Berbagai jenis koleksi yang tersedia yaitu berupa buku, majalah, surat kabar, bahan *audio visual*, rekaman kaset, film dan lainnya, dan menyediakan internet untuk berbagai keperluan. Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Lombok Tengah adalah tempat menyimpan, mengolah dan mencari informasi, dimana bahan tersebut dapat berbentuk bahan bacaan cetak (buku, jurnal, referensi, dan bahan pustaka tercetak lainnya) maupun bahan bacaan dalam bentuk elektronik (*elektronik book, elektronik jurnal*, dan bahan bacaan elektronik lainnya).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah merupakan pelaksana pelayanan untuk meningkatkan kemampuan literasi masyarakat di Kabupaten Lombok Tengah. Pada era kemajuan teknologi sekarang ini, dinas tersebut terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, bahkan telah mengembangkan berbagai aplikasi bagi individu, lembaga pemerintah daerah dan masyarakat yang belum sempat secara langsung berkunjung. Bagi pengunjung yang datang, disiapkan aplikasi untuk mencari kebutuhan buku, dokumen yang diperlukan dengan maksud agar pelayanan dapat diberikan secara cepat. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah, juga menyediakan berbagai macam referensi dan pelayanan yang baik dan tepat bagi seluruh lapisan masyarakat dengan menyediakan perpustakaan di tingkat kecamatan bahkan sampai perpustakaan tingkat desa.

Di perpustakaan, masyarakat dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan aman tanpa dipungut biaya, Berbeda dengan tempat lain, seperti toko buku disajikan kepada konsumen untuk dibeli, sedangkan buku-buku yang ada di perpustakaan disajikan kepada para pengguna untuk dimanfaatkan demi pencarian ilmu dan informasi, tanpa tujuan menarik keuntungan dari penggunaanya.

Di dalam Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, disebutkan bahwa: (1) perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka; (2) Standarisasi adalah proses merumuskan, menetapkan, merevisi standar yang dilaksanakan secara tertib dan bekerja sama dengan semua pihak terkait; (3) Perpustakaan kabupaten/kota adalah perpustakaan daerah yang berfungsi sebagai perpustakaan pembina, perpustakaan rujukan, perpustakaan penelitian dan perpustakaan

pelestarian yang berkedudukan di ibukota kabupaten/kota.

Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah juga berupaya untuk memenuhi syarat-syarat yang menjadi ketentuan dalam penyelenggaraan perpustakaan daerah, antara lain: (1) adanya kumpulan bahan pustaka (buku, majalah buku rujukan, dll) dalam jumlah tertentu, dalam bentuk tercetak atau elektronik/digital; (2) bahan pustaka harus di tata berdasarkan sistem yang berlaku, diolah dan diproses (registrasi, klasifikasi, katalogisasi dan di data) secara manual atau dengan cara automasi; (3) bahan pustaka yang telah diolah dan diproses, harus ditempatkan di ruangan tertentu yang kita kenal dengan perpustakaan; (4) perputaran sirkulasi bahan pustaka harus dikelola oleh petugas yang profesional yang mempunyai kemampuan pengelola peredaran bahan pustaka. Syarat dan ketentuan di atas, dimaksudkan agar perpustakaan daerah mampu memperbanyak dan melengkapi koleksi bahan pustaka untuk kepentingan ilmu pengetahuan, penelitian, observasi dan hal lainnya yang berkaitan dengan belajar untuk menimba ilmu pengetahuan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah telah melakukan berbagai inovasi, untuk menarik minat baca masyarakat Kabupaten Lombok Tengah dengan mengadakan kunjungan ke sekolah-sekolah dan mengembangkan program "Perpustakaan keliling, mengadakan berbagai lomba-lomba yang diikuti oleh jenjang dan jenis pendidikan mulai dari PAUD/TK sampai perguruan tinggi", mengadakan unit-unit perpustakaan melalui kerja sama dengan desa dan kelurahan, menugaskan staf pegawai untuk mengontrol jalannya program Taman Baca Masyarakat (TBM) di desa/kelurahan yang tujuan utamanya agar layanan juga menyentuh semua lapisan masyarakat dari kota hingga ke pelosok desa melalui program Perpustakaan Keliling (PUSLING).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah sebagai bagian dari pemerintah daerah berkewajiban untuk menjamin penyelenggaraan perpustakaan dengan menjamin ketersediaan layanan perpustakaan secara merata di wilayah masing-masing, kemudian menyelenggarakan pelayanan dan pengelolaan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar masyarakat. Perpustakaan daerah adalah perpustakaan umum dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, karena kepuasan masyarakat merupakan kesuksesan atau keberhasilan atas pelayanan yang diberikan.

Permasalahan yang terjadi pada perpustakaan umum di daerah antara lain masih kurangnya fasilitas, koleksi buku, sumber daya manusia, dan pelayanan yang belum memuaskan Namun tidak demikian dengan perpustakaan daerah Kabupaten Lombok Tengah ditinjau dari jumlah anggota, jumlah pengunjung, dan

koleksi buku dan dokumen yang dimiliki. Dibawah ini, disajikan tabel tentang jumlah anggota, jumlah pengunjung, jumlah peminjam buku dalam 5 tahun terakhir seperti pada Tabel 1.

Tabel 1: Tabel Jumlah Anggota Perpustakaan, Pengunjung, Peminjam Koleksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2017 s/d 2021.

No	Tahun	Jumlah Anggota Perpustakaan Sampai Saat Ini	Jumlah Pengunjung	Jumlah Peminjam
1	2017	2,040	22,950	9,580
2	2018	5,268	24,706	8,561
3	2019	7,582	33,758	10,562
4	2020	8,577	8,247	3,698
5	2021	10,118	11,785	5,00

Sumber data: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2022.

Berdasarkan data pada Tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa jumlah anggota perpustakaan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan selama 5 tahun terakhir. Demikian juga dengan jumlah pengunjung sampai tahun 2019 mengalami peningkatan yang signifikan, kecuali tahun 2020 turun drastis sebagai akibat epidemi covid 19, dan tahun 2020 mulai ada peningkatan. Peningkatan pengunjung tersebut, tentu tidak lepas dari pelayanan yang diberikan. Jumlah peminjam koleksi/buku di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah selama tahun 2017 - 2021 mengalami peningkatan jumlah peningkatan buku yang dipinjam. Hal ini, kelihatannya tidak lepas peranan pemerintah daerah yang berupaya untuk menjadikan dinas ini sebagai dinas yang strategis untuk pengembangan sumber daya manusia. Di bawah ini disajikan jumlah koleksi buku di Perpustakaan daerah Lombok Tengah lima tahun terakhir seperti pada Tabel 2.

Tabel 2: Jumlah Pengunjung, Peminjam Koleksi, Jumlah Koleksi Buku pada Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2017 s/d 2021.

No	Tahun	Jumlah Peminjam	Jumlah buku yang Dipinjam		Koleksi Buku	
			Judul	Exmp	Judul	Exmp
1	2017	9,580		10,437	13,302	28,982
2	2018	8,561	2,498	3,892	15,024	32,234
3	2019	10,562	3,657	5,530	25,648	56,417
4	2020	3,698	2,817	3,354	10,151	30,453
5	2021	5,00	4,824	5,497	10,566	32,989

Sumber data: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2022

Dari Tabel 2 di atas, jumlah peminjam pada tahun 2017 sebanyak 9.580 orang, tahun 2018 sebanyak 8.561 orang dan tahun 2019 mencapai 10.562 orang dan sejak tahun 2020 mengalami penurunan sampai tahun 2021. Sejalan dengan itu, jumlah judul buku dan banyaknya buku yang dipinjam sejalan dengan jumlah pengunjung. Demikian pula halnya dengan jumlah judul dan eksemplar buku koleksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Lombok Tengah.

Mencermati data tentang pengunjung dan jumlah peminjaman buku tersebut, tentu disebabkan karena kemampuan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dapat diterima dengan sikap yang baik oleh masyarakat. Hal tersebut, kemungkinan disebabkan karena Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah mampu: 1) Menyediakan Koleksi buku dan sumber informasi yang dibutuhkan sesuai perkembangan zaman, sarana dan prasarana yang memadai; 2) Kemampuan pustakawan menyajikan layanan yang dijanjikan lewat sosialisasikan dengan akurat.; 3) Kemampuan para staf membantu

para pengunjung dengan penyediaan layanan yang cepat/tanggap; 4) Pengetahuan, perhatian staf dinas, dan kemampuannya dalam meyakinkan pengunjung dapat dipercaya.

Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah mempunyai sejarah yang panjang. Cikal bakal mulai sejak tahun 1980 di bawah lembaga Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, dikelola oleh Seksi Perbukuan pada dinas tersebut dan sampai sekarang menjadi sebuah Dinas dengan perangkatnya. Dalam perjalanan yang panjang itu, dinas ini mempunyai pengalaman yang banyak, ditambah lagi dengan tuntutan kepada para pengelola untuk memberikan pelayanan yang prima sesuai dan tuntutan zaman dapat memberikan layanan yang cepat dan akurat.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji secara mendalam melalui penelitian tentang Manajemen Pelayanan di Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2022.

## Metode

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data dilakukan dengan cara:

yang digunakan untuk mengumpulkan data. Wawancara berarti berinteraksi antara dua orang atau lebih yang melakukan komunikasi timbal balik dengan suatu tujuan tertentu. Widodo, (2017), Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *open-ended*, yaitu peneliti memberikan pertanyaan tentang peristiwa, fakta, opini sesuai dengan keadaan yang terjadi dengan wawancara yang fokus dan terstruktur.

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi yang tidak diperoleh pada metode observasi, pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada semua informen yang telah dilakukan dalam rangka mengumpulkan data mengenai Manajemen Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah tahun 2022. Wawancara dikhususkan dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Perpustakaan, tenaga fungsional, dan Pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2022.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara terstruktur dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang tersedia dalam pedoman wawancara dengan harapan dapat menggali keterangan informasi yang banyak terkait dengan fokus penelitian.

### 1. Observasi

Metode observasi digunakan untuk memperoleh data yang nyata untuk menemukan penemuan baru sebagai objek dalam penelitian. Widodo, (2017). Dengan menggunakan metode observasi peneliti lebih optimal dalam mendeskripsikan pelaksanaan Manajemen Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah tahun 2022. Adapun observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi non sistematis yaitu dengan cara mengadakan pengamatan dan mendengarkan secara cermat hingga pada hal yang terkecil dengan menggunakan instrumen pengamatan secara langsung.

Fokus observasi adalah pada kegiatan Manajemen Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah tahun 2022, yang dilakukan oleh staf kepegawaian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok

### 2. Wawancara

Aan Komariah & Djam'an Satori (2014), Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data

Tengah. Memperhatikan dan mencatat segala aktivitas pada proses manajemen pelayanan.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu kejadian yang sudah berlalu yang dapat berupa tulisan, cetakan (Aan Komariah & Djam'an Satori, 2014). Sedangkan metode dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang menghasilkan catatan-catatan yang menjadi sumber informasi yang bukan manusia namun dapat berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar dan sebagainya. Menurut Arikunto (2014) Studi dokumen merupakan pelengkap dari metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa studi dokumen merupakan sarana pembantu peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi. Dokumen yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah data tertulis mengenai Manajemen Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah tahun 2022.

### 4. Prosedur analisis data

Prosedur analisis data kualitatif dalam penelitian ini menggunakan analisis data berdasarkan pendapat Sugiyono, (2018) meliputi tiga tahapan yaitu reduksi (pengumpulan), data display (penyajian) dan penarikan kesimpulan.

Dalam penelitian ini, pengambilan kesimpulan dilakukan dengan langkah berikut (a) peneliti mengambil kesimpulan dengan melakukan pengkajian secara berulang-ulang; (b) data yang dikumpulkan kemudian dicek kembali dengan data berikutnya sampai peneliti menemukan data yang benar-benar sesuai dengan penelitian yang dikembangkan untuk diambil kesimpulan akhir.

Penarikan kesimpulan akhir dilakukan setelah ditemukan data yang jenuh, artinya data yang terkumpul dari berbagai sumber sama dengan data yang ditemukan sebelumnya.

Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan:

#### 1) Kredibilitas

Kredibilitas data adalah kepercayaan terhadap suatu data yang didapatkan dalam penelitian. Kredibilitas digunakan untuk maksud

membuktikan bahwa apa yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan keadaan yang ada pada penelitian. Untuk memenuhi kredibilitas data dilakukan dengan teknik triangulasi.

Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini ada dua cara yaitu pertama menggunakan triangulasi dengan sumber yaitu membandingkan perolehan data yang didapatkan dari sumber yang berbeda dengan teknik yang sama. Kedua menggunakan triangulasi dengan metode yaitu dengan mengumpulkan data yang dilakukan dari berbagai macam cara dengan sumber yang sama. Sugiyono, (2018).

## 2) Kredibilitas

Transferabilitas adalah derajat kesesuaian hasil yang diperoleh sehingga bisa diterapkan dan digunakan ditempat yang lain. Pada penelitian ini, laporan dibuat secara sistematis, terperinci, jelas dan dapat dipercaya.

## 3) Dependabilitas

Dependabilitas adalah apabila orang lain dapat mengulangi peneliti tersebut. Uji dependabilitas dilakukan dengan menggunakan seluruh tahapan kegiatan dalam penelitian, sehingga diperoleh gambaran yang rinci mengenai tahapan-tahapan penelitian. Pada penelitian ini uji dependabilitas akan dilakukan oleh dosen pembimbing dan dosen penguji.

## 4) Konfirmabilitas

Konfirmabilitas adalah upaya untuk memastikan hasil penelitian dengan pemeriksaan dan pengecekan. Pada penelitian ini uji konfirmabilitas dilakukan dengan mengkonfirmasi hasil penelitian kepada informan dan kepada ahli dalam hal ini yaitu dosen pembimbing dan dosen penguji.

## Hasil dan Pembahasan

Pengawasan atau evaluasi program dan kinerja para staf dilakukan dan dinilai secara berjenjang sesuai bidang masing-masing oleh kepala bidang, dan kepala seksi. Evaluasi program yang sudah dijalankan semata-mata bertujuan untuk mengetahui kinerja harian dari staf dan program yang telah direncanakan.

Dari hasil wawancara tersebut pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah menerapkan pengawasan yang selalu dilakukan oleh kepala bidang. Pengawasan dilakukan untuk menilai kinerja staf dan pengawasan.

Pelaksanaan program yang telah dijalankan. Masih terdapat kekurangan yang dirasakan sehingga perlu ada evaluasi untuk mengatasi masalah tersebut. Salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan untuk menjaga serta meningkatkan kinerja para staf adalah dengan absen dan pengisian laporan yang setiap hari dilakukan. hal tersebut dilakukan untuk menjaga kedisiplinan dan kinerja dari masing-masing staf pelayanan. Dengan melakukan pengawasan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja para staf dan mengatasi masalah yang dirasakan pada proses pelaksanaan pelayanan.

Manajemen pelayanan perpustakaan merupakan salah satu yang termasuk ke dalam pelayanan publik atau pelayanan umum yang dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, pemerintah Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2013).

Dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor. 63/KEP/M/PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 yang mengatur tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan Publik untuk lembaga-lembaga pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat telah menetapkan 10 (sepuluh) dimensi pelayanan yang dapat memenuhi keinginan masyarakat yang meliputi :

- 1) Kesederhanaan, yaitu pelayanan dilaksanakan dengan prosedur sederhana, mudah, cepat, lancar, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan dan kepastian, yaitu kejelasan mengenai prosedur/tata cara, persyaratan, rincian biaya dan ketepatan waktu penyelesaian.
- 3) Ketepatan waktu, penyelesaian pelayanan harus dapat diselesaikan secara tepat waktu.
- 4) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan, proses hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum.
- 6) Tanggungjawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana prasarana, tersedianya sarana prasarana kerja peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika

- (telematika).
- 8) Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
  - 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ihklas.
  - 10) Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain- lain.

Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah menyelenggarakan manajemen pelayanan yang merupakan suatu siklus, dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, implementasi dan evaluasi.

### 1. Perencanaan Pelayanan

Perencanaan merupakan langkah awal dari setiap manajemen. Tanpa perencanaan akan mengakibatkan tahap berikutnya akan menjadi tidak karuan. Fungsi perencanaan di Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Lombok Tengah merupakan salah satu aspek yang penting.

Perencanaan adalah suatu proses untuk menentukan rencana. Menurut Hasibuan (2011), perencanaan itu bersifat dinamis dimana perencanaan itu diproses oleh perencana sehingga menghasilkan sebuah rencana.

Perencanaan adalah merupakan hal utama yang sangat perlu dilakukan sejalan dengan peningkatan kapasitas kelembagaan, Dinas perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah yang berkaitan dengan pemanfaatan jasa Perpustakaan yaitu memberikan jasa layanan perpustakaan bagi masyarakat. Kegiatan ini, dilakukan dengan dua metode, yakni kegiatan layanan yang dilakukan dari dalam kantor (Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah) yang terletak di jalan Jendral Sudirman No.1 Praya, dan jasa layanan keliling keseluruhan wilayah Kabupaten Lombok Tengah. Untuk layanan perpustakaan di kantor, dilakukan setiap hari yang dimulai pada pukul 07.30 Wita sampai dengan 17.00 WITA.

Perencanaan pelayanan diluar kantor yang dikenal dengan istilah perpustakaan keliling dilakukan secara terjadwal setiap bulan secara

bergilir di semua kecamatan se Lombok Tengah yang akan di operasikan kendaraan perpustakaan keliling (Mobil Pintar) bantuan Perpustakaan Nasional RI. Selain akan melayani para siswa di kota Praya. Mobil Pintar juga akan melayani Masyarakat di luar kota secara terjadwal pada waktu yang telah direncanakan sebelumnya.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah juga melakukan beberapa terobosan yaitu dengan bersurat secara langsung kepada Kepala Perpustakaan Nasional RI. Di Jalan. Salemba Jakarta Pusat. Untuk usulan kabupaten penerima manfaat transformasi perpustakaan yang berbasis inklusi sosial. Dengan nomor surat: 707/29/Dispusarsip/2020 tanggal 03 Februari 2020 dengan tujuan:

- a. Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah bersedia melaksanakan kegiatan dimaksud karena sejalan dengan visi Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah, yaitu BERSATU (Beriman, Sejahtera dan Bermutu)
- b. Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah berkomitmen bahwa melalui kegiatan Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial, akan menjadikan perpustakaan umum sebagai pusat belajar masyarakat dengan melibatkan stakeholder terkait.
- c. Berkomitmen untuk menjamin keberlanjutan kegiatan Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial.

Pelaksanaan manajemen pelayanan pada Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Lombok Tengah dimulai dengan merencanakan sarana dan prasarana pendukung perpustakaan, pengadaan bahan pustaka dan perencanaan kerja perpustakaan, sementara itu, fasilitas yang dimiliki Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah sampai saat ini sudah terbilang lengkap dan memadai, tetapi dengan adanya perencanaan pengadaan sarana dan prasarana ini adalah menjadi salah satu langkah atau upaya untuk mewujudkan perpustakaan yang nyaman bagi pemustaka. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan selalu melaksanakan penyempurnaan perencanaan program kerja perpustakaan. Perencanaan kerja di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah meliputi perencanaan program kerja jangka pendek, perencanaan program kerja sementara, dan program kerja tahunan yang dapat dirumuskan kedalam program kerja. Melalui beberapa perencanaan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah.

Perencanaan pelayanan pada Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah dilaksanakan oleh para pimpinan, yang dimulai dari pemantapan visi pelayanan yaitu memberikan pelayanan yang prima kepada pengunjung, berdasarkan visi tersebut, dirumuskan tujuan yang ingin dicapai yaitu memberikan pelayanan yang menyenangkan dan kepuasan pengunjung, selanjutnya dirumuskan strategi yang akan dilakukan. Perumusan strategi ini didasarkan pula berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi sebelumnya, meliputi apa, siapa, dan bagaimana memberi pelayanan yang optimal tersebut.

## 2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah maksudnya tenaga perpustakaan bukan hanya melayani peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku saja, akan tetapi ada beberapa layanan lain yang disediakan, yaitu layanan sirkulasi, layanan bimbingan pemakai, layanan literasi informasi, layanan referensi, layanan kemas ulang informasi serta layanan ruang baca dan diskusi. Layanan sirkulasi dilakukan dengan sistem terbuka, yaitu pemakai bisa langsung memilih dan mengambil sendiri bahan pustaka yang diperlukan. Pada dasarnya sirkulasi melayani peminjaman, pengembalian dan perpanjangan bahan pustaka.

Selain koordinasi layanan bimbingan pemakai, layanan ini diberikan kepada pemakai yang membutuhkan bimbingan dalam pemakaian perpustakaan terutama dalam penelusuran informasi. Layanan ketiga adalah layanan literasi informasi, layanan ini dapat diberikan masyarakat atau guru-guru yang menjadi sekolah kunjungan pada saat pelaksanaan perpustakaan keliling, terutama bagi guru yang membutuhkan kerjasama dengan pustakawan dalam proses pembelajaran, tetapi pemakai layanan ini harus terlebih dahulu untuk menghubungi pustakawan. Layanan yang keempat adalah layanan referensi, layanan ini perlu dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah. Diberikan kepada pemustaka yang memakai referensi bahan pustaka referensi hanya boleh dibaca di tempat dan tidak boleh di pinjam untuk dibawa pulang.

Pengorganisasian pelayanan yang dilakukan dalam menjalankan program pelayanan pada Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Kabupaten Lombok Tengah meliputi:

- 1) Pengorganisasian Layanan Keanggotaan Berdasarkan data sampai dengan bulan Oktober Tahun 2022. Jumlah anggota perpustakaan sebanyak 5.268 orang. Sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah.

Layanan keanggotaan dilakukan di lobi utama Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah. Layanan keanggotaan Perpustakaan bisa dilakukan secara manual dan dengan cara online, prosedur pendaftaran anggota sebagai berikut :

- a) Layanan keanggotaan bisa dilakukan secara *offline* dengan menyertakan dokumen-dokumen data diri pengunjung. Persyaratan yang diperlukan adalah:
  - Mengisi daftar buku tamu.
  - Membawa KTP yang masih berlaku, bagi masyarakat yang berumur 17 Tahun ke atas.
  - Membawa Kartu Keluarga (KK) bagi masyarakat yang yang mempunyai KTP.

- b) Layanan Keanggotaan Secara *Online* Bagi Masyarakat yang ingin melakukan kunjungan secara Online. Pemustaka dapat mengakses *Google Play Store*. Dan dapat langsung mendownload aplikasi iPusda Lombok Tengah. Dari aplikasi ini pengunjung dapat mengunjungi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah, setelah melakukan registrasi anggota pada halaman awal aplikasi.

Sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah, meski dalam aplikasi yang dimaksud masih terdapat belum banyak kontens akan tetapi Kantor Dinas Perpustakaan beserta para staf telah bersinergi seiring dengan kemajuan zaman untuk menyediakan layanan secara elektronik.

Manfaat menjadi anggota Perpustakaan Khususnya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah adalah:

1. Pemustaka dapat dengan mudah mengakses perpustakaan baik secara

langsung ataupun melalui media elektronik.

2. Dapat mengakses koleksi-koleksi yang memiliki sistem terbuka dan tertutup.
3. Dapat memanfaatkan fasilitas komputer dengan sambungan internet dan WIFI secara cepat pada layanan perpustakaan pada lantai 1 (satu) dan layanan Kearsipan pada lantai 2 (dua).
4. Dapat memanfaatkan ruang diskusi yang terdapat di dalam ruangan pelayanan dan diluar ruangan seperti di Berugak, kantin, Mushola.
5. Dapat memanfaatkan fasilitas mainan anak-anak, seperti alat-alat bermain yang berupa, Jungkit, perosotan, dll.
6. Keamanan dan kenyamanan yang selalu terjaga karena semua area pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah telah terpantau melalui CCTV dan SATPAM.

## 2) Koordinasi Layanan Ekstensi

Selain memberikan layanan perpustakaan di kantor, juga dilakukan pula layanan ekstensi dengan memanfaatkan kendaraan mobil perpustakaan keliling, saat ini ada 3 (tiga) mobil perpustakaan keliling dan satu unit motor roda tiga yang digunakan untuk melaksanakan layanan perpustakaan ekstensi.

## 3. Pelaksanaan (Actuating)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan pada Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah. Dapat dilihat dari beberapa indikator diantaranya:

### a) Prosedur Pelayanan

Sebagai syarat pemustaka mendapatkan kartu anggota perpustakaan agar dapat meminjam buku yang telah disediakan di bagian pelayanan perpustakaan. Pengunjung hanya perlu membawa fotokopi identitas dan surat ijin penelitian dari instansi asal. Persyaratan yang lengkap maka identitas pengunjung akan diterbitkan dan sudah bisa meminjam buku maksimal dua buku dan diberikan waktu selama dua minggu.

### b) Sarana dan Prasarana

Terkait dengan prasarana, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah

sudah mempunyai gedung yang utuh, Pernyataan tersebut hamper akan sesuai dengan asas pelayanan public. Dimana di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah, masih terdapat keluhan pada pemustaka berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pengunjung dalam hal ini pemustaka. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 tentang Pelayanan Publik yaitu "Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan yang artinya setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau".

Struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah terdiri dari Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang, Staf Pustakawan dan layanan lainnya yang dimulai dari petugas penerimaan pengunjung perpustakaan sampai petugas yang mengatur sirkulasi peminjaman buku di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah, terus melakukan inovasi seiring dengan peningkatan kapasitas kelembagaan yang sangat erat kaitannya dengan pemanfaatan jasa. Perpustakaan yaitu memberikan jasa layanan perpustakaan dengan menyediakan buku-buku, jurnal, majalah, bagi masyarakat luas khususnya bagi masyarakat Lombok Tengah yang terdiri dari berbagai kalangan, kegiatan ini dilakukan dengan dua metode yakni layanan yang dilakukan didalam kantor dan diluar kantor, yang dilakukan setiap hari dengan tujuan masyarakat dapat terlayani dengan baik.

Berikut ini adalah beberapa kegiatan tahunan terus dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah. Untuk meningkatkan nilai integritas dan sekaligus sebagai sarana sosialisasi kepada masyarakat dengan tujuan melalui perpustakaan juga bakat masyarakat Lombok Tengah juga dapat terfasilitasi dengan kegiatan:

### 1. Kursus

- a. Kelas Mewarnai Gambar
- b. Kelas Melukis
- c. Kelas Bahasa Inggris
- d. Kelas Menari
- e. Kelas Modelling

- f. Kelas Teater
- g. Kelas Tahfiz Al-Qur'an
2. Lomba Bercerita Tingkat SD/MI
3. Lomba Perpustakaan Sekolah
4. Lomba Perpustakaan Desa
5. Bedah Buku
6. Pemberian hadiah bagi pengunjung aktif
7. Pameran dan Bursa Buku
8. Pembuatan Baliho dengan picture dan pesan atau ajakan dan himbauan untuk membaca
9. Interaktif melalui media elektronik (Radio Lokal)
10. Pembuatan informasi sosialisasi melalui Sosial Media, Facebook, Whatsapp, Telegram, Twitter dll.

Dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan melahirkan kepuasan *stakeholder* yang menerimanya bukanlah suatu hal yang mudah. Tidak sedikit kendala dan faktor-faktor lain yang mengakibatkan pelayanan yang diselenggarakan pemerintah dirasakan masih kurang dan cenderung tidak dilaksanakan dengan sepenuh hati. Masih banyak kita temui keluhan-keluhan dari *stakeholder* dan media massa yang menilai bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah belum maksimal.

Tentunya keadaan seperti diatas haruslah dibenahi dan diperbaiki untuk menciptakan dan mewujudkan kondisi pengelolaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah yang semakin baik. Apalagi fenomena yang telah berlangsung di negara kita saat ini, dengan bergulirnya era otonomi daerah, seharusnya dengan terciptanya desentralisasi kekuasaan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah semakin mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat.

Berbagai upaya pun terus dilakukan oleh pemerintah dan aparatnya dalam peningkatan pelayanan. Hal ini menjadi strategi atau upaya untuk meningkatkan kualitas manusia Indonesia melalui perpustakaan dengan tujuan dengan banyak membaca masyarakat menjadi lebih terarah dan terdidik sehingga kemajuan peradaban menjadi lebih maksimal.

#### 4. Pengawasan (Controlling)

Pengawasan merupakan usaha sistematis perusahaan untuk mencapai tujuan dengan cara membandingkan prestasi kerja dengan rencana kegiatan harus terus-menerus diawasi jika

manajemen ingin tetap berada dalam batas ketentuan yang telah digariskan. Hasil nyata setiap kegiatan dibandingkan dengan rencana dan bila terdapat perbedaan besar, dapat diambil tindakan perbaikan" (Matz, 1992).

Pengawasan adalah sesuatu yang wajar apabila terdapat adanya kekurangan, kegagalan, sehingga penyimpangan yang tidak diinginkan terjadi dalam pencapaian tujuan. Oleh karena itu pengawasan perlu dilakukan. Pengawasan merupakan usaha memberikan petunjuk pada para pelaksana agar mereka selalu bertindak sesuai dengan rencana.

Di dalam struktur organisasi yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah, Bidang perpustakaan berada dibawah pembinaan kepala dinas. Oleh karena itu segala kondisi perpustakaan harus dievaluasi dalam bentuk pelaporan dan pertanggungjawabannya paling tidak setahun sekali agar segala hal yang berkaitan dengan pendanaan, ketersediaan (buku, jurnal, referensi, dan bahan pustaka lainnya) maupun bahan bacaan dalam bentuk elektronik (*elektronik book, elektronik jurnal*, dan bahan bacaan elektronik lainnya) dapat diketahui oleh kepala dinas.

Sebagai pembina perpustakaan agar dalam hal ini kepala dinas perpustakaan dan kearsipan dapat melakukan upaya agar hambatan atau kesulitan yang dialami perpustakaan dapat diatasi dan diselesaikan. Menurut penulis evaluasi layanan tersebut sudah sesuai dengan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

#### Kesimpulan

1. Perencanaan Pelayanan pada Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, yang paling utama disiapkan adalah *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan), *Controlling* (Pengawasan) dalam konteks tersebut Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah, melaksanakan pelayanan meliputi:
  - a. Merumuskan kebijakan yang bersifat teknis di bidang perpustakaan dan kearsipan yang berupa pemberian dukungan, pengkoordinasian dan pembinaan, pengendalian dan evaluasi program

- yang telah direncanakan dengan pemberian tugas kepada staf dan lainnya.
- b. Meningkatkan pembinaan dan pengembangan perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan dan operasional perpustakaan keliling.
  - c. Merencanakan pelayanan yang lebih maksimal dengan memberikan kesempatan yang seluas luasnya kepada masyarakat untuk mengakses bahan pustaka dan arsip statis dan kesejahteraan masyarakat.
  - d. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan melakukan kerjasama dengan Coca Cola Foundation Indonesia (Program PerpuSeru) secara terjadwal ataupun melalui permintaan melayani siswa SD/MI alam memperkenalkan IT secara gratis.
  - e. Perpustakaan juga melakukan monev keseluruhan Perpustakaan dan Desa, dan Perpustakaan Rumah Ibadah yang aktif di Kabupaten Lombok Tengah.
2. Pengorganisasian Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah.
    - a) Melakukan pelayanan di bidang pelayanan selama jam kerja yaitu mulai dari hari senin sampai dengan hari jumat sampai yang terhitung dari jam 08.30 s/d 16.00.
    - b) Mengoptimalkan pelayanan dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah.
    - c) Melakukan pengorganisasian manajemen merupakan konsep untuk memikirkan, memperhitungkan, kemudian menyediakan segala sesuatu seperti uang, sarana, fasilitas, kendaraan, surat mandate, sumber daya manusia (SDM) sarana dan prasarana serta perabot dan perlengkapan lainnya. Agar program organisasi yang telah direncanakan dapat diorganisasikan dengan baik untuk menciptakan pelayanan yang akuntabel.
    - d) Pengawasan dan penilaian kinerja staf, pengawasan dari program perencanaan yang telah dijalankan, untuk mendapatkan masukan-masukan mengenai kekurangan dan atau kekeliruan untuk ditindak lanjuti oleh penentu kebijakan.
  3. Pelaksanaan Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada pengunjung. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah, terus melakukan inovasi seiring dengan peningkatan kapasitas kelembagaan yang sangat erat

kaitannya dengan pemanfaatan jasa. Perpustakaan yaitu memberikan jasa layanan perpustakaan dengan menyediakan buku-buku, jurnal, majalah, bagi masyarakat luas khususnya bagi masyarakat Lombok Tengah yang terdiri dari berbagai kalangan, kegiatan ini dilakukan dengan dua metode yakni layanan yang dilakukan didalam kantor dan diluar kantor, yang dilakukan setiap hari dengan tujuan masyarakat dapat terlayani dengan baik.

4. Pengawasan dan evaluasi merupakan proses untuk menjamin bahwa tujuan lembaga dapat tercapai dengan optimal. Pengawasan dilaksanakan mulai pada proses perencanaan, pengorganisaasian, personalia, pengarahan dan penganggaran. Pengawasan dapat dilakukan dengan dua cara yaitu pengawasan preventif dan pengawasan kolektif. Pengawasan preventif adalah pengawasan mengantisipasi terjadinya penyimpangan-penyimpangan. Sedangkan pengawasan kolektif dapat dilakukan apabila hasil yang diinginkan itu terdapat banyak variasi. Selanjutnya penentu kebijakan akan mengevaluasi kebutuhan dan memberikan keputusan sesuai dengan keadaan dan dana yang tersedia.

## Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi revisi, Rineka Cipta: Bandung.
- Dr. Widodo, *metodologi penelitian populer dan praktis* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017), hal 74
- Hasibuan, Malayu 2011. *Dasar Pengertian dan Masalah*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hermawan, Rachman. 2006. *Perpustakaan Umum*. Jakarta: Sagung Seto.
- Komariah, A. (2015). *Djam'an Satori. 2014 Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Matz Adolph, 1992. *Cost Accounting Planning dan Control*, Edisi Kedelapan. Terjemahan Alfonso Sirait dan Wibowo, Jakarta: Erlangga, 1992, hlm. 5
- Ratminto, A. S., & Winarsih, S. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sutarno NS. (2006) *Perpustakaan dan Masyarakat*. Ed. Revisi. Jakarta, Sagung Seto.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*.
- Undang-undang No.25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.