

# MANAJEMEN LAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN KARANGANYAR

Yunita Maysyaroh<sup>1</sup>, Hery Sawiji<sup>2</sup>, Winarno<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas  
Maret Surakarta

\*Informasi korespondensi: yunitamaysyaroh77@gmail.com

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk 1) mendeskripsikan manajemen layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar; 2) mengidentifikasi kendalanya; dan 3) mengidentifikasi upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi. Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan jenis studi kasus. Sumber data berasal dari informan/narasumber, tempat dan peristiwa, dan dokumen serta arsip. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan analisis dokumen serta arsip. Validitas data menggunakan teknik triangulasi sumber data dan triangulasi metode. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis interaktif. Hasil penelitian ini sebagai berikut: Manajemen layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar dilakukan berdasarkan 4 fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan/penggerakan, dan pengawasan. Kendala yang dihadapi dalam manajemen layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar yaitu keterbatasan koleksi, kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya pustakawan yang kompeten, dan minat baca dari pengguna jasa perpustakaan masih rendah. Solusi untuk mengatasi kendala yang terjadi dalam manajemen layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar yaitu dengan melaksanakan pengadaan bahan pustaka, pengadaan sarana dan prasarana, bimbingan dan pembinaan kepada pustakawan, serta promosi layanan perpustakaan kepada masyarakat.

**Kata kunci:** Kendala dan Solusi, Layanan Perpustakaan, dan Manajemen

## ABSTRACT

The objectives of this study were to 1) describe library service management at the Karanganyar Regency Archives and Library Service, 2) identify the obstacles; and 3) identify the efforts made to overcome the obstacles that occurred. This research approach is descriptive qualitative with a case study type. Data sources come from informants/resources, places and events, and documents and archives. The sampling techniques used were purposive sampling and snowball sampling. The data collection techniques used were interviews, observation, and document and archive analysis. Data validity uses data source triangulation and method triangulation techniques. Data analysis used in this research is an interactive analysis technique. The results of this study are as follows: Library service management at the Karanganyar Regency Archives and Library Service is carried out based on 4 management functions, namely planning, organizing, implementing/moving, and supervising. The obstacles faced in service management at the Karanganyar Regency Archives and Library Ser-



vice are limited collections, lack of facilities and infrastructure, lack of competent librarians, and low interest in reading from library service users. The solution to overcome the obstacles that occur in library service management at the Karanganyar Regency Archives and Library Service is to carry out procurement of library materials, procurement of facilities and infrastructure, guidance and coaching for librarians, and promotion of library services to the community.

**Keywords** : obstacles and solutions, library services, management

## PENDAHULUAN

Saat ini, ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang pesat dan membawa dampak bagi kehidupan manusia yang cukup besar, baik dari sisi ekonomi, informasi, komunikasi, maupun pendidikan. Media-media yang semakin canggih memberikan banyak informasi yang menyebabkan masyarakat mengalami banyak perubahan pola kehidupan. Ada banyak peluang di era perkembangan teknologi informasi yang pesat ini khususnya perpustakaan guna meningkatkan pelayanan yang ada. Setiap perpustakaan harus berusaha memberikan pelayanan terbaiknya yaitu pelayanan yang tepat, cepat, dan akurat sehingga daya tarik pengguna bisa meningkatkan. Perpustakaan menjadi salah satu sumber informasi yang menyediakan berbagai macam media seperti buku, majalah, artikel, dan media informasi yang lainnya. Keberadaan perpustakaan sangat membantu masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan dan informasi serta menambah wawasan tentang berbagai hal yang dibutuhkan, namun realitanya tidak semua masyarakat memanfaatkan keberadaan perpustakaan.

Beberapa hal perlu dilakukan sebagai upaya peningkatan minat baca masyarakat agar tertarik datang dan memanfaatkan perpustakaan, salah satunya dengan memberikan pelayanan perpustakaan yang memuaskan sehingga pengunjung merasa nyaman dan senang berkunjung ke perpustakaan. Kegiatan yang dilaksanakan di perpustakaan tidak hanya membaca buku saja, tetapi juga berkaitan dengan pelayanan dari pustakawan kepada pengunjung yang mengalami kesulitan. Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di perpustakaan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, sehingga dalam pelaksanaannya perlu perencanaan yang matang (Hartono, 2016: 186). Penyediaan layanan dan bantuan kepada pengguna harus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna perpustakaan (Istiana, 2014: 1). Hal tersebut berarti bahwa perpustakaan perlu memperhatikan dan meminta saran/masukan dari pengguna terkait dengan kebutuhan bahan pustaka.

Seiring dengan kemajuan teknologi, beberapa layanan perpustakaan terus mengalami perkembangan. Seperti yang diungkapkan oleh Istiana (2014: 18-19), salah satu cara untuk menjadi perpustakaan unggul yaitu dengan melakukan pengembangan jenis layanan perpustakaan. Manajemen perpustakaan sangat diperlukan untuk mengembangkan layanan perpustakaan tersebut. Menurut Lasa (2016), manajemen perpustakaan adalah memanfaatkan sumber daya manusia, informasi, sumber pendanaan, sistem, dan infrastruktur untuk memenuhi tujuan perpustakaan dengan tetap memperhatikan fungsi, tanggung jawab, dan keahlian. Manajemen perpustakaan memiliki peran penting dan sangat diperhitungkan dalam penyelenggaraan perpustakaan umum.

Pemerintah kabupaten/kota berkewajiban menyelenggarakan dan mengembangkan perpustakaan umum daerah berdasarkan kekhasan daerah sebagai pusat penelitian dan rujukan tentang kekayaan budaya daerah di wilayahnya. Perpustakaan umum yang diselenggarakan harus mengembangkan sistem layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu, perpustakaan umum dituntut mampu memfasilitasi terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat dan mampu melaksanakan layanan perpustakaan keliling bagi daerah yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan menetap. Setiap perpustakaan dikelola sesuai dengan standar nasional perpustakaan serta diperlukan koordinasi terhadap pengelolaan sehingga mampu mewujudkan suatu sistem nasional perpustakaan yang efektif dan efisien yang akan bersinergis mendukung pencapaian tujuan nasional

mencerdaskan kehidupan bangsa. Namun dalam praktiknya, belum semua perpustakaan umum memiliki manajemen layanan perpustakaan yang memadai untuk penggunaanya.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar adalah salah satu penyedia layanan perpustakaan umum di Karanganyar. Beberapa layanan perpustakaan telah disediakan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar. Layanan-layanan tersebut meliputi perpustakaan umum, perpustakaan keliling, dan perpustakaan digital. Namun dalam membentuk perpustakaan yang memadai, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar masih mengalami keterbatasan. Layanan yang diselenggarakan masih mengalami hambatan khususnya dalam hal fasilitas dan juga sarana prasarana. Di antaranya terkait koleksi dan sarana prasarana yang belum mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Selain itu, terkait layanan perpustakaan keliling yang juga belum mampu menjangkau daerah-daerah terpencil secara optimal karena keterbatasan sarana dan prasarananya. Hal tersebut tentunya menjadi penghambat dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang diajukan yaitu bagaimana manajemen layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar?; apa saja kendala yang dihadapi dalam manajemen layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar?; bagaimana mengatasi kendala yang terjadi dalam manajemen layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar?

Mengacu rumusan masalah tersebut, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar; untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam manajemen layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar; untuk mengetahui cara mengatasi kendala yang terjadi dalam manajemen layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar.

## METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar yang beralamat di Jalan Lawu, Cangakan, Karanganyar. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif yaitu mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, dan keterkaitan antar kegiatan (Sukmadinata, N.S., 2012: 73). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian studi kasus (*case study research*). Peneliti hanya mengkaji satu permasalahan yang diteliti yaitu mengenai manajemen layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar secara mendalam. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Suhaemin, S., & Arikunto, S., (2013: 115), yang menyatakan bahwa studi kasus adalah pendekatan yang dilaksanakan secara intensif, mendalam, dan terperinci terhadap gejala tertentu. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dengan beberapa narasumber pihak perpustakaan serta beberapa pengunjung perpustakaan, sedangkan untuk sumber data sekunder diperoleh dari foto dan dokumen di antaranya foto berbagai layanan yang dilaksanakan serta dokumen seperti dokumen Rencana Strategis (Renstra) Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar Tahun 2018-2023, Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar Tahun 2018-2022, Standar Operasional Prosedur (SOP) peminjaman dan pengembalian buku juga pembuatan kartu anggota, dan sebagainya.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dan teknik bola salju (*snowball sampling*). Sugiyono (2015: 218), mengemukakan bahwa *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam hal ini peneliti mempertimbangkan orang yang dianggap dapat memberikan informasi sesuai

dengan yang diharapkan yaitu Kepala Bidang Perpustakaan, dan Pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar. Sedangkan teknik *showball sampling*, peneliti pada saat di lokasi penelitian juga dapat menemukan informan baru berdasarkan petunjuk informan awal tanpa direncanakan sebelumnya dan seterusnya sampai berganti informan lainnya. Informan-informan tersebut mampu memberi informasi/data yang lebih lengkap dan mendalam. Hal tersebut sesuai pendapat yang dikemukakan oleh Sugiyono (2015: 219), bahwa *snowball sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang awalnya sedikit jumlahnya akan menjadi besar.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: (1) Wawancara yang dilakukan secara semi terstruktur melalui pedoman wawancara berupa garis besar permasalahan yang akan ditanyakan dan jawaban dari informan menjadi titik awal pengembangan pertanyaan, (2) Observasi dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan dan mendokumentasikan secara cermat kejadian yang dilihat. Peneliti melakukan observasi secara langsung ke lokasi yaitu di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar, (3) Analisis dokumen dan Arsip, dalam penelitian ini dokumen yang berbentuk tulisan adalah catatan mengenai layanan perpustakaan, tugas dan fungsi dari pegawai perpustakaan, dan peraturan yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar dan segala bentuk dokumen maupun arsip yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

Teknik uji validitas data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi sumber dan triangulasi metode. Menurut Moleong (2017: 330), triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu. Triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen yang berkaitan dengan manajemen layanan perpustakaan. Sedangkan triangulasi metode dengan menggunakan metode penelitian wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles *and* Huberman yang dikutip oleh Sugiyono (2015: 245) bahwa analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga data sudah jenuh. Analisis terdiri dari kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, sampai penarikan kesimpulan.

## KAJIAN TEORI

### Manajemen

Menurut Husaini Usman (2013: 5-6), manajemen secara bahasa berasal dari Bahasa Latin, yaitu dari asal kata *manus* yang artinya tangan dan *agere* yang berarti melakukan. Kata-kata tersebut digabung menjadi *managere* yang artinya menangani, yang kemudian diterjemahkan ke dalam Bahasa Inggris *to manage* (kata kerja), *management* (kata benda), dan *manager* untuk orang yang melakukannya. Management diterjemahkan ke Bahasa Indonesia menjadi manajemen (pengelolaan). Menurut pendapat G.R. Terry yang dikutip oleh Daryanto (2013) mengartikan manajemen adalah proses yang membedakan antara perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan penggerakan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan. Adisasmita (2011: 22) juga menyatakan bahwa manajemen tidak hanya melakukan suatu kegiatan, tetapi juga suatu rangkaian kegiatan yang meliputi fungsi manajemen yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Dengan demikian, manajemen adalah suatu kegiatan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan dan pengawasan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada sebagai upaya untuk mencapai tujuan.

Manajemen dapat diartikan sebagai pelaksanaan serangkaian kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi atau lembaga dengan melaksanakan sejumlah fungsi tertentu. Fungsi-fungsi manajemen masing-masing ahli berbeda pendapat. G.R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* yang dikutip oleh Sukarna (2011: 10) membagi fungsi dasar manajemen menjadi 4 di antaranya: perencanaan

(*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) yang kemudian disingkat POAC.

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah proses mengidentifikasi tujuan yang akan dicapai dan jalan serta sumber daya yang diperlukan untuk melakukannya seefektif dan seefisien mungkin (Nanang, 2013: 49). Pendapat G.R. Terry yang dikutip Sukarna (2011: 10) mengemukakan bahwa perencanaan adalah proses memilih dan menghubungkan data, membuat dan menggunakan asumsi tentang masa depan, dan merumuskan tindakan terencana yang dianggap perlu untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah pembagian kerja menjadi bagian-bagian yang lebih kecil, mendistribusikan tugas ini kepada orang-orang berdasarkan keterampilan mereka, mengalokasikan sumber daya, dan mengkoordinasikannya untuk mencapai tujuan secara efisien (Nanang, 2013: 71). Pendapat G.R. Terry yang dikutip Sukarna (2011: 38) mengemukakan bahwa: pengorganisasian yaitu menentukan, mengelompokkan, menyusun beberapa kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan seseorang dalam suatu kegiatan, menyediakan faktor fisik yang sesuai dengan lingkungan, menunjukkan otoritas relatif yang didelegasikan untuk masing-masing kegiatan.

3. Pelaksanaan/Penggerakan (*Actuating*)

Pelaksanaan yaitu semua proses yang memberikan motivasi kerja kepada bawahan sehingga mampu bekerja secara ikhlas guna mencapai tujuan yang efektif dan ekonomis (Munir., & Ilahi, W., 2015: 159). Pendapat G.R. Terry yang dikutip Sukarna (2011: 82) mengemukakan bahwa pelaksanaan adalah proses memotivasi setiap Morang dalam kelompok untuk ingin mencapai tujuan dan secara aktif bekerja untuk mencapainya dengan tetap berpegang pada perencanaan manajerial dan upaya organisasi.

Penggerakan Sumber Daya Manusia harus selalu dikembangkan sesuai dengan kebutuhan karena sumber daya manusia inilah salah satu pilar penting dalam perpustakaan. (Suhaemin, S., & Arikunto, S., 2013: 260) mengatakan pengembangan sumber daya manusia di perpustakaan bisa dilaksanakan dengan cara mengikutsertakan pada pelatihan. Pelatihan merupakan upaya untuk membantu sumber daya manusia yang ada agar mendapatkan efektivitas dalam pekerjaan melalui pengembangan keterampilan, pengetahuan, dan perilaku.

4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan yaitu mencari tahu apa yang harus dilakukan, apa yang sedang dilakukan, dan memperbaiki kesalahan yang disebabkan oleh hasil atau prosedur kerja (Lasa, 2017: 72). Pendapat G.R. Terry yang dikutip Sukarna (2011: 110) mengemukakan bahwa pengawasan dapat diartikan sebagai proses memutuskan apa yang perlu dilakukan, yang merupakan standar. Apa yang sedang dilakukan, yaitu kinerja, evaluasi kinerja, dan penerapan tindakan korektif yang diperlukan untuk memastikan kinerja terjadi sesuai dengan rencana, yaitu kesesuaian dengan standar.

## Perpustakaan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, disebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi di mana koleksi bahan tertulis, cetak, atau rekaman dikelola secara profesional menggunakan sistem yang sesuai standar guna melayani kebutuhan pengguna untuk pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi. Sutarno, N.S (2006: 7) mengemukakan ciri perpustakaan antara lain: (1) adanya ruangan, (2) adanya koleksi bahan pustaka, (3) adanya petugas pelayanan, (4) adanya pengguna perpustakaan, (5) adanya sarana dan prasarana, (6) adanya sistem/mekanisme.

## Layanan Perpustakaan

Undang-Undang Republik Indonesia No 43 Tahun 2007 pasal 14 menjelaskan pelayanan perpustakaan yang berkualitas, yaitu pelayanan perpustakaan harus dilaksanakan secara prima, terfokus pada kepentingan pengguna, menggunakan prosedur berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan, sejalan dengan kemajuan TIK, memanfaatkan sumber daya perpustakaan, memanfaatkan kerjasama antar perpustakaan, dan secara terpadu diimplementasikan melalui jaringan. Menurut Hartono (2016: 188) dan Hamiyah, N., & Jauhar, M (2015: 167), perpustakaan harus melayani pengunjung dan pengguna. Pembangunan layanan perpustakaan berkualitas tinggi membutuhkan kemudahan, fleksibilitas jaringan, dan konvergensi layanan, dan keadaan ini membutuhkan pustakawan yang kompeten (Tisyo Haryono, 2017: 32).

## PEMBAHASAN

### Manajemen Layanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar

#### *Perencanaan (planning) Layanan Perpustakaan*

Perencanaan layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar dilaksanakan melalui penyusunan program kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar yang mengacu kepada visi misi yang telah ditetapkan sebelumnya. Visi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar yaitu “Masyarakat cerdas dan maju dengan membaca, serta tersedianya informasi dokumen yang akurat”. Selain itu, dalam rangka pencapaian visi misi Kabupaten Karanganyar melalui tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan yaitu dengan melakukan beberapa program kegiatan secara bertahap, terencana dan berkesinambungan.

Penyusunan rencana program kerja perpustakaan juga mengacu pada Rencana Anggaran Tahunan (RAT) Disarpus Karanganyar. RAT tentunya berpedoman pada Rencana Strategis (Renstra) Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar Tahun 2018-2023 yang merupakan dokumen perencanaan 5 (lima) tahunan dan berpedoman pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Karanganyar Tahun 2018-2023.

#### *Pengorganisasian (organizing) Layanan Perpustakaan*

Pengorganisasian layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar meliputi pembagian staf yang dilakukan kepala bidang perpustakaan sesuai dengan keahlian dari setiap pegawai yang digambarkan melalui bagan struktur organisasi. Struktur organisasi perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar dibawah tanggung jawab pimpinan Kepala Dinas Disarpus Karanganyar dan juga kepala bidang perpustakaan. Tugas pokok pegawai perpustakaan sudah terorganisasi dengan baik dan berjalan dengan lancar. Para pegawai bekerja sesuai tanggung jawabnya, sekitar 3 petugas perpustakaan yang bertugas di bagian layanan, dan beberapa pustakawan beserta kepala bidang berada di ruang bidang perpustakaan dan melakukan kegiatannya masing-masing.

#### *Pelaksanaan/Penggerakan (actuating) Layanan Perpustakaan*

Pelaksanaan/Penggerakan layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar dilaksanakan dengan baik. Pustakawan khususnya petugas di bagian layanan memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung. Petugas perpustakaan juga menjelaskan secara jelas alur kepada pengunjung terkait dengan pembuatan kartu anggota perpustakaan. Selain itu, petugas juga membantu pengunjung yang mengalami kesulitan dalam hal pencarian buku melalui katalog digital/OPAC.

Berbagai jenis layanan diselenggarakan di Perpustakaan dengan menerapkan sistem layanan terbuka (*open access*). Sistem layanan terbuka ini diterapkan supaya pengunjung/pemustaka pemustaka memiliki kebebasan untuk secara langsung mencari dan menemukan koleksi perpustakaan dan sumber informasi. Perpustakaan Umum ini berada di lantai 2 Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar. Jam buka layanan perpustakaan untuk ruang baca umum mulai pukul 08.00-19.00 WIB di hari senin-jumat. Khusus hari sabtu buka pukul 08.00-13.00 WIB. Sedangkan untuk ruang baca anak, buka hari senin sampai jumat pukul 09.00-15.00 WIB dan untuk hari sabtu pukul 08.00-13.00 WIB. Jenis layanan yang diselenggarakan di Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar sebanyak 11 layanan di antaranya: (1) layanan baca di tempat, (2) layanan keanggotaan, (3) layanan sirkulasi/peminjaman, (4) layanan penelusuran informasi, (5) layanan perpustakaan keliling, (6) layanan Bank Indonesia (BI) *Corner*, (7) layanan koleksi digital *ePusda* Karanganyar, (8) layanan silang layan, (9) layanan pendidikan, pelatihan, dan penyuluhan, (10) layanan audio visual, (11) layanan *learning common*.

Selain itu, bentuk keterlibatan Kepala Dinas dan Kepala Bidang Perpustakaan yaitu dengan melaksanakan penggerakkan sumber daya manusia. Hal tersebut dilaksanakan dengan memberikan pengarahan/pelatihan kepada petugas perpustakaan. Bentuk pelatihan tersebut di antaranya bimbingan teknis bagi pengelola perpustakaan, sosialisasi manajemen perpustakaan, dan juga pelatihan terkait strategi pengembangan perpustakaan berbasis inklusi sosial.

### ***Pengawasan (controlling) Layanan Perpustakaan***

Pengawasan layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar dilakukan oleh Kepala Dinas dan Kepala Bidang Perpustakaan yang bertanggung jawab terkait keberjalanan perpustakaan di Dinas tersebut. Kegiatan evaluasi dilakukan oleh Kepala Bidang Perpustakaan dalam kurun waktu 1/2 minggu sekali sedangkan untuk Kepala Dinas selaku pimpinan di dinas dilakukan 1 bulan sekali untuk menyampaikan laporan terkait pengawasan yang telah dilakukan dan juga melakukan evaluasi terkait kendala yang terjadi juga solusi untuk mengatasi kendala tersebut.

Pemustaka sebagai pengguna perpustakaan terlibat dalam kegiatan evaluasi ini. Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar telah menyediakan kotak kritik dan saran bagi pengunjung. Pihak perpustakaan menyediakan wadah tersendiri bagi pemustaka yang ingin menyampaikan kritik dan sarannya secara online melalui link google *form* yang sudah dicantumkan di sosial media milik Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar yaitu @perpusda\_karanganyar dan juga @disarpus\_karanganyar. Pihak perpustakaan membuat survei kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Pemustaka juga diberi kebebasan untuk menyampaikan usulan buku yang diinginkan kepada petugas perpustakaan melalui *form* yang telah disediakan. Usulan-usulan tersebut nantinya akan ditampung dan dapat direalisasikan terkait dengan penambahan koleksi bahan pustaka kedepannya. Hal tersebut juga menjadi sarana evaluasi terkait koleksi perpustakaan sehingga koleksi yang disediakan nantinya akan sesuai dengan kebutuhan pengguna perpustakaan.

## **Kendala yang dihadapi dalam Manajemen Layanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar**

### ***Keterbatasan Koleksi***

Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar mengalami permasalahan terkait dengan jumlah koleksi buku di perpustakaan. Koleksi yang sering dicari dan dipinjam pengunjung adalah koleksi Fiksi Indonesia dan Komik yang masuk dalam kategori kesusastraan. Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar menyediakan kurang lebih 3.000 judul buku yang masuk dalam kategori 800-899 Kesusastraan. Namun banyak pengunjung yang terkadang mencari judul buku fiksi indonesia/komik yang belum tersedia di perpustakaan.

Kurangnya jumlah koleksi bahan pustaka tentunya menjadi kendala dalam manajemen layanan perpustakaan. Bahan bacaan dengan pilihan yang lengkap, menarik, dan berkualitas harus tersedia untuk menciptakan minat dan budaya baca di lingkungan masyarakat. Namun hal tersebut belum bisa diwujudkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar sebagai pihak penyedia.

#### ***Kurangnya Sarana dan Prasarana***

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar mengalami kendala dalam sarana prasarana khususnya berkaitan dengan ruang/gedung dan kurangnya rak untuk tempat buku/majalah. Selain itu, terdapat beberapa hal yang terlihat kurang maksimal dalam pelayanan terhadap pengunjung. Pengisian kunjungan digital yang hanya berjumlah 1 komputer membuat pengunjung harus antri memenuhi tempat pengisian data kunjungan tersebut. Kurangnya sarana dan prasarana juga menghambat layanan perpustakaan khususnya pada layanan perpustakaan keliling yang mana perpustakaan mengalami kekurangan mobil/kendaraan untuk pelaksanaan layanan puskesmas keliling sehingga menghambat kegiatan kunjungan di berbagai sekolah dan desa/kelurahan.

Sarana prasarana perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar masih perlu penambahan. Banyaknya permintaan dari pengunjung perpustakaan terkait sarana prasarana di perpustakaan menjadi masukan bagi pihak perpustakaan untuk terus menambah dan melengkapi sarana prasarana yang tentunya sesuai dengan kebutuhan pengunjung sebagai pengguna perpustakaan.

#### ***Kurangnya Pustakawan yang kompeten***

Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar mengalami kendala dalam hal pengelolaan pegawai. Kendala yang dimaksud adalah dari segi kualitas pustakawan. Perpustakaan ini mempunyai 12 Tenaga Harian Lepas (THL) di bagian layanan perpustakaan dan 7 di antaranya lulusan perpustakaan, 2 lulusan SMA, dan 3 lulusan bidang teknologi. Hasil analisis dokumen Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar Tahun 2021 juga tercatat beberapa permasalahan dalam bidang perpustakaan salah satu di antaranya yaitu meningkatnya penggunaan teknologi informasi yang tidak seimbang dengan kualitas SDM yang tentunya akan menghambat kemajuan perpustakaan sebagai sumber ilmu. Kualitas SDM ini dirasa penting apalagi dengan adanya teknologi informasi yang semakin berkembang. Apabila kualitas SDM tidak ditingkatkan, maka perpustakaan tidak bisa mengikuti perkembangan jaman.

#### ***Minat baca dari pengguna jasa perpustakaan masih rendah***

Dokumen Renstra Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tahun 2018-2023 disebutkan bahwa terdapat berbagai permasalahan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar salah satunya di bidang perpustakaan adalah rendahnya minat baca masyarakat. Dokumen LkJP Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tahun 2021 dalam capaian indikator kinerja program menyatakan bahwa rasio pengunjung perpustakaan per tahun per satuan penduduk masuk dalam kategori belum berhasil. Kategori tersebut berasal dari kalkulasi target 75% dengan realisasi 13%. Selain itu, dilihat dari jumlah rata-rata pengunjung perpustakaan per tahun juga masuk dalam kategori belum berhasil dari target 22.500 orang pemustaka hanya dapat tercapai 12.109 orang pemustaka atau tercapai 53,81% dari target. Data ini menunjukkan bahwa minat baca masyarakat masih rendah sehingga perlu dilakukan upaya peningkatan budaya gemar membaca.

### **Solusi untuk mengatasi kendala yang terjadi dalam Manajemen Layanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar**

#### ***Pengadaan Bahan Pustaka***

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar untuk mengatasi kendala terkait dengan koleksi/bahan pustaka yaitu dengan melaksanakan pengadaan bahan



pustaka. Selain itu, pihak perpustakaan juga mempertimbangkan kebutuhan pengguna perpustakaan dalam pelaksanaan pengadaan bahan pustaka. Pihak perpustakaan memanfaatkan hasil angket/*form* yang telah diisi oleh pengunjung/pemustaka terkait dengan usulan buku yang diinginkan.

Pengadaan buku tahun 2021 perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar sejumlah 1273 buku. Pengadaan buku ini diperoleh melalui pembelian yang dilakukan pihak perpustakaan dengan menggunakan dana Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Tahun 2020 dan Tahun 2021 serta pemberian buku dari program hibah/hadiah kepada perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar. Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar melaksanakan pengadaan koleksi/bahan pustaka setiap tahunnya sebagai upaya untuk terus menambah koleksi di perpustakaan.

### ***Pengadaan Sarana dan Prasarana Perpustakaan***

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar terus berupaya mengembangkan kualitas pelayanan bagi pemustaka dengan menambah sarana prasarana. Fasilitas terus bertambah mulai dari AC, Wifi, dan juga ruang balkon yang bisa digunakan oleh pemustaka. Selain itu di tahun 2021, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar telah meresmikan Ruang audio visual perpustakaan sebagai fasilitas penunjang yang menyediakan peralatan audio visual sehingga penggunaannya dapat memiliki akses informasi ke media tersebut. Selain itu, dengan adanya ruang audio visual perpustakaan bisa digunakan sebagai sarana bagi masyarakat untuk belajar serta merangsang imajinasi supaya lebih kreatif. Pembangunan ruang audio visual perpustakaan juga dalam rangka mendorong kegemaran membaca dan transformasi perpustakaan berbasis inklusi sosial di Kabupaten Karanganyar.

Pihak perpustakaan juga terus berupaya memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh pemustaka. Melalui angket/*form* yang telah disediakan, banyak masukan yang disampaikan oleh pemustaka terkait sarana dan prasarana. Peralatan dan perlengkapan yang sekiranya bisa direalisasikan secara cepat langsung disediakan.

### ***Bimbingan dan Pembinaan kepada Pustakawan***

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar sebagai penyelenggara terus berupaya untuk meningkatkan kualitas dari pustakawan yang dimiliki. Salah satunya dengan memberikan bimbingan dan pembinaan dari para seniornya. Ilmu yang dimiliki oleh seniornya tentunya bisa dibagikan kepada para juniornya sehingga bisa melaksanakan semua tugas dan pekerjaannya dengan benar. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar juga mengadakan program pelatihan atau bimbingan teknis untuk pengelola perpustakaan dan melaksanakan studi banding ke perpustakaan umum di daerah lain.

Pustakawan yang berkompeten tentunya sangat diperlukan dalam sebuah perpustakaan. Dengan fasilitas, infrastruktur, koleksi, dan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi, sebuah perpustakaan dapat mencapai keadaan yang optimal. Kebutuhan akan sumber daya manusia yang terampil tidak dapat diabaikan jika kualitas dan kuantitas yang baik untuk infrastruktur dan fasilitas pengumpulan telah dilaksanakan.

### ***Promosi Layanan Perpustakaan***

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar terus berusaha supaya minat baca masyarakat khususnya di Karanganyar terus mengalami peningkatan, salah satu caranya yaitu dengan melakukan sosialisasi dan mempromosikan layanan-layanan yang ada di perpustakaan. Promosi tersebut dilakukan baik melalui media sosial secara online dan juga sosialisasi langsung kepada masyarakat. Selain itu, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar juga menyelenggarakan program dengan melibatkan masyarakat umum seperti kegiatan Bimbingan Teknologi (BIM-TEK), seminar, chit-chat, *workshop*, bedah buku, dan lain sebagainya. Promosi layanan perpustakaan

kepada masyarakat juga dilaksanakan ketika layanan perpustakaan keliling dilaksanakan baik di sekolah-sekolah maupun saat perpustakaan keliling di Desa.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa Manajemen layanan perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar dilakukan berdasarkan 4 fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan/penggerakan, dan pengawasan. Perencanaan dilakukan kepala perpustakaan dalam membuat rencana program layanan perpustakaan kepada pemustaka yang mengacu pada visi misi perpustakaan dan juga menyesuaikan dengan Rencana Anggaran Tahunan (RAT). Pengorganisasian, meliputi pembagian staff yang dilakukan Kepala Bidang perpustakaan sesuai dengan keahlian dari masing-masing pegawai serta adanya struktur organisasi yang menunjukkan kedudukannya, fungsinya, pekerjaannya, tanggung jawabnya, serta wewenangnya. Pelaksanaan/penggerakan dilakukan dengan melaksanakan penggerakan sumber daya manusia yaitu dengan memberikan pengarahan kepada staf/petugas perpustakaan meliputi pembinaan, pelatihan, dan pemberian motivasi kepada pegawai. Selain itu, juga menyediakan fasilitas dan layanan yang baik bagi pemustaka dengan melaksanakan berbagai jenis layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar. Pengawasan, dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tujuan perpustakaan tercapai sehingga pihak pimpinan dapat melakukan perbaikan-perbaikan apabila terdapat kendala dalam pelaksanaan layanan perpustakaan. Kendala yang dihadapi dalam manajemen layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar antara lain keterbatasan koleksi, kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya pustakawan yang kompeten, dan minat baca dari pengguna jasa perpustakaan masih rendah. Dalam mengatasi kendala yang terjadi pada manajemen layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar dapat dilakukan dengan melaksanakan pengadaan bahan pustaka, pengadaan sarana dan prasarana, bimbingan dan pembinaan kepada pustakawan, serta promosi layanan perpustakaan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, R. (2011). *Manajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Daryanto. (2013). *Pengantar Ilmu Manajemen dan Komunikasi*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Hamiyah, N., & Jauhar, M. (2015). *Pengantar Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Hartono. (2016). *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Haryono, T., & Kania, W. (2017). Kualitas layanan perpustakaan tantangan peningkatan kompetensi pustakawan. *Jurnal Media Pustakawan*, 24(2), 31–36.
- Istiana. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJiP) Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar Tahun 2018-2022.
- Lasa. (2016). *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Lasa. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Moleong. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Munir., & Ilahi, W. (2015). *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Nanang. (2013). *Landasan Manajemen Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rencana Strategis (Renstra) Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karanganyar Tahun 2018-2023.
- Standar Operasional Prosedur (SOP) Peminjaman Buku, Pengembalian Buku, dan Pembuatan Kartu Anggota.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Suhaemin, S., & Arikunto, S. (2013). Manajemen Perpustakaan di Madrasah Aliyah Negeri Yogyakarta. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 1(2), 252–268.
- Sukarna. (2011). *Dasar–Dasar Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Sukmadinata, N.S. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Sutarno, N.S. (2006). *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Terry, G.R. (2011). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indonesia, P. N. R. (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan
- Usman, H. (2013). *Manajemen: teori, praktik, dan riset pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.