

**PERAN DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DALAM
MENGEMBANGKAN LITERASI DI KOTA MOJOKERTO
(Studi Kasus di Perpustakaan Kota Mojokerto)**

***THE ROLE AND EFFECTIVENESS OF LIBRARY SERVICES IN
DEVELOPING LITERACY IN THE CITY OF MOJOKERTO
(Case Study in Mojokerto City Library)***

Hikmah

Muhaimin¹

Universitas Islam
Majapahit, Indonesia¹
email:

hikmahmuhamin@gmail.com

Santosa²

Universitas Islam
Majapahit, Indonesia²
email:

santoso@unim.ac.id

Rizal Abdullah³

Universitas Islam
Majapahit, Indonesia³
email:

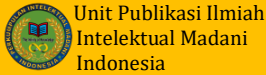
rizalabdullah630@gmail.com

Abstrak: Perpustakaan merupakan salah satu lembaga pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Adanya permasalahan fasilitas, koleksi buku, sumber daya manusia, dan pelayanan makin memperburuk keberadaan perpustakaan umum sebagai sarana memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan dengan pemberian pelayanan informasi kepada masyarakat. Pelayanan perpustakaan merupakan bentuk kegiatan yang berkaitan dengan pemanfaatan jasa atau penggunaan koleksi perpustakaan (informasi) untuk kepentingan pemakai. Perpustakaan Umum Kota Mojokerto mempunyai sejarah yang cukup panjang yaitu berdiri pada Tahun 1981 berdasarkan Keputusan Walikota Daerah Tingkat II Mojokerto Nomor HK 33 Tahun 1981 tanggal 21 Pebruarl 1981 tentang pembentukan Perpustakaan Umum Kotamadya Daerah Tingkat II Mojokerto. konsep teori birokrasi yaitu Institusi birokrasi ini merupakan sebuah ruang mesin suatu negara yang di dalamnya berisi orang-orang atau pejabat yang diberi gaji dan dipekerjakan oleh negara untuk memberikan suatu nasehat dan melaksanakan kebijakan-kebijakan politik negara. dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui jawaban dari wawancara dengan informan, perpustakaan umum adalah memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka, menyediakan sumber informasi yang tepat dan murah, membantu masyarakat mengembangkan kemampuan yang di milikinya dan sebagai pusat budaya bagi masyarakat di sekitarnya. maka dapat di kemukan perilaku aparatur pemerintah sangat baik dalam memimpin pelayanan dan peran perpustakaan kota Mojokerto meskipun berganti kepemimpinan kebijakan mereka dinilai sangat puas di mata masyarakat sehingga birokrasi pemerintahan di lingkup perpustakaan kota Mojokerto sangat baik.

Kata Kunci: Pelayanan Perpustakaan, Birokrasi Pemerintah.

Abstract: *The library is one of the public service institutions that have a strategic role in the context of the intellectual life of the nation. as mandated in Law Number 43 of 2007 concerning Libraries. The existence of problems with facilities, book collections, human resources, and services makes public libraries a means of obtaining and improving knowledge by providing information services to the public. Library services are forms related to the use of services or the use of library collections (information) for the benefit of users. The Mojokerto City Public Library has a long history, which was established in 1981 based on the Decree of the Mojokerto Level II Regional Mayor Number HK 33 of 1981 dated 21 February 1981 concerning the establishment of the*

JGPI
p-ISSN: 2774-907X
e-ISSN: 2775-0140
Vol. 2, No. 2, pp. 86-93
Oktober, 2022



Mojokerto Level II Municipal Public Library. the concept of the state is a state institution is an institution in a country that contains people or officials who have salaries and are employed by a country to implement policies and policies. in this study consisted of primary data and secondary data. Primary data is obtained through answers from interviews with informants, public libraries are providing opportunities for the public to read library materials, providing appropriate and inexpensive sources of information, helping people develop their capabilities and as a cultural center for the surrounding community. then it can be followed up properly in the service and policy of the Mojokerto city library even though their policy is considered very satisfactory.

Keywords: Library Services, Government Bureaucracy.

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu badan pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Pada pasal 8 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota menjamin pemerataan akses layanan perpustakaan di daerahnya masing-masing dan menjamin terselenggaranya perpustakaan di daerahnya dengan pelayanan dan pengelolaan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar bersama, karena kepuasan masyarakat merupakan kesuksesan atau keberhasilan atas pelayanan yang diberikan. Namun nampaknya masyarakat belum puas dengan pelayanan perpustakaan umum (Fadhlya et al., 2017). Terdapat suatu persoalan yang sulit untuk fasilitas, koleksi buku, sumber daya manusia, dan pelayanan makin memperburuk keberadaan perpustakaan umum sebagai sarana memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan dengan memberikan pelayanan informasi untuk masyarakat. Pelayanan perpustakaan merupakan bentuk kegiatan yang berkaitan dengan pemanfaatan jasa atau penggunaan koleksi perpustakaan (informasi) untuk kepentingan pemakai. Kegiatan pelayanan merupakan bagian hakiki pada perpustakaan, tidak dapat dikatakan sebagai perpustakaan jika tidak ada unsur pelayanan. Seluruh kegiatan pelayanan diarahkan untuk menciptakan suasana yang kondusif, lancar dan baik .

Bukti pentingnya kebijakan layanan perpustakaan sebagai penyelenggara layanan publik adalah adanya kebijakan pemerintah yang mengeluarkan beberapa peraturan pemerintah, termasuk perintah eksekutif lainnya, antara lain: Sekretaris Negara memberikan wewenang kepada Perangkat Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Menurut MENPAN, Prime Service adalah layanan yang dapat memuaskan apa yang ditawarkan. Oleh karena itu, perlu ditetapkan

suatu acuan/standar dalam pelaksanaan pelayanan yang diinginkan agar pelaku pelayanan dapat menggunakannya sebagai standar dalam melayani masyarakat. Dalam dunia perpustakaan, pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan, sehingga pencapaian kualitas (Fadhlya et al., 2017).

Perpustakaan sebagai salah satu sarana pendidikan yang menyiapkan sumber daya manusia yang unggul sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005, bahwa setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana, misalnya ruang perpustakaan. Perpustakaan merupakan suatu unit kerja yang memiliki sumber daya manusia, ruang khusus dan kumpulan koleksi sesuai dengan jenis perpustakaan. Setiap perpustakaan diselenggarakan dengan maksud dan tujuan tertentu, tergantung jenis perpustakaan, dilihat dari fungsinya perpustakaan terbagi pada perpustakaan khusus, perpustakaan madrasah, perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan jenis lain (Arista, 2019).

Perpustakaan Umum Kota Mojokerto mempunyai sejarah yang cukup panjang yaitu berdiri pada Tahun 1981 berdasarkan Keputusan Walikotamadya Daerah Tingkat II Mojokerto Nomor HK 33 Tahun 1981 tanggal 21 Pebruarl 1981 tentang pembentukan Perpustakaan Umum Kotamadya Daerah Tingkat II Mojokerto. Yang selanjutnya disempurnakan dengan Keputusan Walikotamadya Daerah Tingkat II Mojokerto Nomor HK 151 Tahun 1984 tanggal 31 Desember 1984, yang pada waktu itu struktur organisasinya masuk dalam bagian Hukum dan Ortala. Selanjutnya pada tahun 1989 disempurnakan lagi dengan Keputusan Walikotamadya Daerah Tingkat II Mojokerto Nomor HK 81 Tahun 1989 tanggal 30 Juni 1989, mulai saat itu perpustakaan menempati gedung baru di Jl. Gajah Mada 149 Mojokerto (Pengelolaan Perpustakaan Umum masih menjadi tanggung jawab bagian Hukum dan Ortala). Setelah tahun 1994, Perpustakaan Umum Kotamadya Daerah Tingkat II Mojokerto mulai berdiri sendiri menjadi Kantor Perpustakaan Umum Kotamadya Daerah Tingkat II Mojokerto sesuai dengan Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Mojokerto Nomor 21 tahun 1994 tanggal 7 Nopember 1994 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Umum Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Mojokerto dengan persetujuan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 1994 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Umum Kabupaten/Kotamadya Daerah Tingkat II tanggal 6 Juni 1994 dengan ditindaklanjuti surat Gubernur Jawa Timur Nomor 061/16344/041/1994 perihal Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Umum Daerah. (pelaksanaannya berakhir setelah diberlakukannya Otonomi Daerah). Setelah

Otonomi Daerah dilaksanakan, Perpustakaan Umum Kota Mojokerto masuk dalam struktur Dinas Informasi dan Komunikasi yang dikelola oleh Sub Dinas Perpustakaan sesuai Peraturan Daerah Kota Mojokerto Nomor 4 tahun 2001 tanggal 30 Januari tentang Pembentukan Organisasi Dinas-Dinas Daerah dengan ditindaklanjuti Keputusan Walikota Mojokerto Nomor 26 Tahun 2001 tanggal 25 Juni 2001 tentang Penjabaran Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Informasi dan Komunikasi. Selanjutnya pada tahun 2008 Perpustakaan Umum yang semula dikelola oleh Sub Dinas Perpustakaan pada Dinas Informasi dan Komunikasi, atas dasar Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Daerah Kota Mojokerto No. 5 tahun 2008 tentang Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Mojokerto, terbentuklah Kantor Perpustakaan dan Arsip yang diperkuat dengan Peraturan Walikota Mojokerto No. 36 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto. Selanjutnya pada tahun 2016 Perpustakaan Umum yang semula dikelola Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto atas dasar Peraturan Walikota Mojokerto No. 36 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto, dengan terbentuknya Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto yang diperkuat dengan Peraturan Walikota Mojokerto No. 74 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto, maka Perpustakaan umum dikelola oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto. Pada tahun 2020, terjadi perubahan nama melalui Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 104 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mojokerto.

Dalam mengembangkan literasi yaitu untuk membantu orang, terutama orang-orang muda dan anak-anak, menjadi melek informasi. Dalam hal ini termasuk memberitahu mereka bagaimana menemukan informasi, dan juga untuk mengembangkan kebiasaan membaca. Perpustakaan membantu orang dewasa untuk belajar sepanjang hayat dan belajar kembali untuk perubahan karir. Perpustakaan juga berperan dalam memelihara dan mempromosikan kebudayaan. Banyak pemerintahan negara menugaskan perpustakaan untuk melakukan peran seperti itu. bahkan perpustakaan di kota Mojokerto juga sering mengadakan pembinaan perpustakaan di sekolah tingkat dasar sampai menengah atas dan baru-baru ini perpustakaan kota melakukan pelatihan desain gambar melalui aplikasi canva, mereka juga memiliki perpustakaan keliling yang tersebar di

beberapa sudut di kota Mojokerto. Di negara yang lebih maju, walaupun buku, majalah, kaset video dan audio, CD dan bahan lainnya dengan harga terjangkau tersedia di sudut-sudut kota, tetapi masyarakat masih tetap banyak berkunjung ke perpustakaan umum. Di Inggris, pembeli buku terbesar adalah perpustakaan umum. Perpustakaan umum menjadi tempat bertemunya para warga kota dan melalui tempat ini mereka mengetahui banyak hal tentang kebijakan yang diambil oleh para pemimpin mereka, dan juga berbagai hal yang diperjuangkan oleh para wakil mereka di parlemen (Siregar, 2004).

Penelitian ini menggunakan konsep teori birokrasi yaitu Institusi birokrasi ini merupakan sebuah ruang mesin suatu negara yang di dalamnya berisi orang-orang atau pejabat yang diberi gaji dan dipekerjakan oleh negara untuk memberikan suatu nasehat dan melaksanakan kebijakan-kebijakan politik negara. Secara teoritis istilah birokrasi ini dapat dipahami sebagai sebuah aturan negara. Secara institusional, eksistensi birokrasi ini muncul setelah manusia mengenal bentuk negara modern. Birokrasi dalam pemerintahan negara Indonesia, didefinisikan sebagai keseluruhan organisasi pemerintah, yang menjalankan tugas-tugas negara dalam berbagai unit organisasi pemerintah di bawah departemen dan lembaga-lembaga non departemen, baik di tingkat pusat maupun daerah. Dalam birokrasi terdiri dari unsur-unsur pimpinan, yaitu para pejabat atau petinggi-petinggi yang disebut birokrat. Masing-masing petinggi atau pejabat mempunyai wewenang dan kekuasaan dalam menjalankan tugasnya sebagai pemimpin yang melayani masyarakat umum. Menurut teori Max Weber, sebuah birokrasi harus dibentuk secara rasional sebagai organisasi sosial yang bisa diandalkan, terukur, dapat diprediksikan, dan efisien. Hal ini didasarkan pada keyakinan bahwa dalam kehidupan masyarakat modern, birokrasi sangat diperlukan untuk menunjang kegiatan pembangunan ekonomi, politik, serta budaya (Wakhid, 2011).

Pada penelitian ini nantinya akan didapatkan sejumlah data yang dapat menggambarkan tingkat kualitas layanan pada Perpustakaan Umum Kota Mojokerto secara keseluruhan. Penelitian ini menjadi menarik karena Kota Mojokerto merupakan kota yang memiliki program unggulan yakni Mojokerto Service City. Selanjutnya peneliti ingin mengetahui sejauhmana realisasi dari program unggulan tersebut dilihat dari sudut pandang tingkat kualitas layanan yang ada pada Perpustakaan Umum kota Mojokerto yang merupakan salah satu bentuk layanan publik. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi bagi pihak pengelola perpustakaan dalam mengembangkan kualitas layanan di Perpustakaan Umum Kota Mojokerto. Melihat realita dan fenomena terkait

kualitas layanan yang terjadi, maka menjadi suatu ketertarikan tersendiri untuk penulis melakukan penelitian mengenai analisis tingkat kualitas layanan yang diberikan pada Perpustakaan Umum Kota Mojokerto.

METODE

Data dalam penelitian ini terdiri dari primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui jawaban dari wawancara dengan informan, dan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan penulis adalah sebagai berikut: Studi Kepustakaan, yaitu melakukan ,dengan mempelajari teori-teori yang bersumber pada artikel-artikel, jurnal-jurnal, dan browsing internet untuk mendapatkan pengetahuan yang berhubungan dengan pelayanan perpustakaan. Studi Lapangan, yaitu peninjauan lapangan secara langsung pada lokasi/ objek penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut: Observasi, yaitu pengumpulan data dalam penulisan laporan penelitian dengan melalui pengamatan langsung. Melalui desain ini akan diperoleh data dan informasi tentang gambaran fenomena, fakta, serta sifat bagaimana adanya komprehensif dan integral. Wawancara adalah pengumpulan data tanya jawab yang membutuhkan informasi langsung dari pemangku kepentingan yang berkompeten perlu memahami dan menanggapi apa yang sedang diselidiki secara langsung di lapangan dengan menyusun pola arah dan penyebab pelayanan atau efektivitas Perpustakaan Daerah relevansinya dengan bahasan yang sedang diteliti.

Lokasi penelitian adalah di lakukan Perpustakaan Daerah kota Mojokerto dan salah satu rumah pegawai perpustakaan. Proses analisis data yang digunakan penulis selama penelitian meliputi, model analisis Miles and Huberman, ini adalah Pengumpulan data, yaitu pengumpulan data menyelidiki lokasi melalui observasi, wawancara, dengan menentukan strategi pengumpulan data yang tepat dan menentukan arah pendalaman data pada proses pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data, yaitu sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang ada di lapangan langsung, dan diteruskan pada waktu pengumpulan data, dengan demikian reduksi data dimulai sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian. Penyajian data, yaitu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan. Penyajian data diperoleh berbagai jenis, jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau tabel. Penarikan kesimpulan, yaitu dalam pengumpulan data, peneliti akibat. Pada penelitian ini penulis menggunakan

metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini lebih menekankan gambaran mengenai kualitas kota Mojokerto yang sebenarnya (Arista, 2019)

HASIL DAN DISKUSI

Perpustakaan khusus/instansi pada umumnya terdapat di berbagai departemen, lembaga negara, kantor pemerintah dan lembaga khusus lainnya. Istilah khusus tidak hanya menunjukkan pada kekhususan organisasi rumah melainkan lebih menitikberatkan koleksinya pada subyek tertentu dari berbagai disiplin ilmu. Ciri utama perpustakaan khusus adalah memiliki buku yang terbatas pada satu atau beberapa disiplin ilmu. Misalnya perpustakaan khusus bidang peternakan hanya membatasi layanan khusus bidang perpustakaan. Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan dengan tujuan melayani masyarakat umum, mulai dari anak-anak sampai dewasa. Oleh karena itu di perpustakaan umum diselenggarakan beberapa jenis layanan, mulai dari layanan anak, layanan remaja sampai dewasa, termasuk perpustakaan umum adalah perpustakaan umum provinsi, perpustakaan kota, kabupaten perpustakaan kota madya, perpustakaan kecamatan bahkan sampai perpustakaan umum desa. Tujuan dan fungsi perpustakaan umum adalah memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka, menyediakan sumber informasi yang tepat dan murah, membantu masyarakat mengembangkan kemampuan yang dimilikinya dan sebagai pusat budaya bagi masyarakat di sekitarnya menggunakan konsep teori birokrasi yaitu Institusi birokrasi ini merupakan sebuah ruang mesin suatu negara yang di dalamnya berisi orang-orang atau pejabat yang diberi gaji dan dipekerjakan oleh negara untuk memberikan suatu nasehat dan melaksanakan kebijakan-kebijakan politik negara. Secara teoritis istilah birokrasi ini dapat dipahami sebagai sebuah aturan negara. Secara institusional, eksistensi birokrasi ini muncul setelah manusia mengenal bentuk negara modern. Birokrasi dalam pemerintahan negara Indonesia, didefinisikan sebagai keseluruhan organisasi pemerintah, yang menjalankan tugas-tugas negara dalam berbagai unit organisasi pemerintah di bawah departemen dan lembaga-lembaga non departemen, baik di tingkat pusat maupun daerah. Dalam birokrasi terdiri dari unsur-unsur pimpinan, yaitu para pejabat atau petinggi-petinggi yang disebut birokrat.

Survei ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer dari wawancara dengan informan, data sekunder dari dokumen terkait penelitian. Adapun teknik perolehan data yang digunakan penulis adalah sebagai berikut: melalui Studi sastra, atau

kajian teori, dilakukan, di mana berasal dari artikel, jurnal, dan browsing internet untuk mendapatkan pengetahuan yang berhubungan dengan pelayanan perpustakaan. Studi Lapangan, yaitu peninjauan lapangan secara langsung pada lokasi/ objek penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut: kumpulkan data saat menulis laporan penelitian melalui pengamatan langsung.

KESIMPULAN

Berisi saran dan Kesimpulan menggambarkan jawaban dari hipotesis dan/atau tujuan penelitian atau temuan yang diperoleh. Kesimpulan bukan berisi perulangan dari hasil dan pembahasan, tetapi lebih kepada ringkasan hasil temuan seperti yang diharapkan di tujuan atau hipotesis. Saran menyajikan hal-hal yang akan dilakukan terkait dengan gagasan selanjutnya dari penelitian tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat di kemukakan perilaku aparatur pemerintah sangat baik dalam memimpin pelayanan dan peran perpustakaan kota Mojokerto meskipun berganti pemimpin kebijakan mereka dinilai sangat puas di mata masyarakat sehingga birokrasi pemerintahan di lingkup perpustakaan kota Mojokerto sangat baik dalam menjalankan pelayanan yang baik dan sehat dalam menjalankan roda pemerintahannya.

REFERENSI Arista, R. (2019). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(4), 280–288. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/3098>.

Fadhlya, D., Suprayogi, Y., & Imanudin, I. (2017). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 2(1), 21–27. <https://doi.org/10.24198/jane.v2i1.13679>.

Kamariah Tambunan. (2013). Kajian Perpustakaan Khusus Dan Sumber Informasi Di Indonesia. *Baca: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 34(1), 29–46. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.14203/j.baca.v34i1.172>.

Rizky Mareta. (2014). kualitas layanan perpustakaan umum di Mojokerto.

Siregar, A. R. (2004). Peran Perpustakaan Umum Dalam Pemberdayaan Masyarakat. *Program Studi Perpustakaan Dan Informasi : Universitas Sumatera Utara*, 1–5.

Wakhid, A. A. (2011). Eksistensi Konsep Birokrasi Max Weber Dalam Reformasi Birokrasi Di Indonesia. *Jurnal TAPIS*, 7(2), 125–146. <https://ejournal.iainradenintan.ac.id/index.php/TAPIS/article/view/100>