

# **PERANAN MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN LAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN MANADO**

Abd Karim Mustapa, Nolly S. Londa, Sintje A. Rondonuwu,  
Program studi ilmu perpustakaan  
Universitas Sam Ratulangi Manado, Jln. Kampus Bahu, 95115, Indonesia  
Email: [abdkarimmustapa@gmail.com](mailto:abdkarimmustapa@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang Peranan Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Manado. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Peranan Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Manado. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Bagaimana Peranan Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Manado dari segi aspek Perencanaan (Planning), Pengorganisasian (Organizing), Penggerakan (Actuating), Pengawasan (Controlling). Dalam penelitian, penulis menggunakan penelitian kualitatif yakni data yang diperoleh dari sumber data (informan) yang berjumlah 4 orang pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Manado. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu (1) Perencanaan: menetapkan tujuan atau seperangkat tujuan yang dimulai dengan keputusan tentang apa yang diinginkan/dibutuhkan (2) Pengorganisasian: merupakan penjabaran dari perencanaan yang di analogikan sebagai pedoman pembagian kerja (3) Penggerakan: memimpin, mengarahkan, mengomunikasikan, memberi motivasi, serta menyediakan sarana prasarana untuk menunjang kinerja (4) Pengawasan: suatu perangkat kriteria yang harus ditetapkan sebelumnya guna mengukur pelaksanaan.

**Kata Kunci :** Peranan, Manajemen Perpustakaan, Layanan Pengguna.

#### ABSTRACT

*This study aims to describe the role of library management in improving user services at the Manado City Library and Archives Service. The formulation of the problem in this study is how the role of library management in improving user services at the Manado City Library and Archives Service is. The purpose of this study is to find out how the role of library management in improving user services at the Manado City Library and Archives Service is in terms of planning, organizing, actuating and controlling aspects. In this study, the author uses qualitative research, namely data obtained from data sources (informants) totaling 4 employees of the Manado City Library and Archives Service. Data collection techniques using interviews, observation, documentation. Data analysis was carried out in three stages, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. As for the focus in this research, namely (1) Planning: setting goals or a set of goals starting with a decision about what is wanted/needed (2) Organizing: is an elaboration of planning which is analogized as a guide to the division of labor (3) Mobilization: leading, directing, communicating, motivating, and providing infrastructure to support performance (4) Supervision: a set of criteria that must be determined beforehand to measure implementation.*

*Keywords: Role, Library Management, User Services.*

#### PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan barometer kemajuan suatu bangsa, artinya maju atau mundurnya suatu bangsa dapat dilihat dari perpustakaan, karena perpustakaan adalah salah satu pranata sosial yang diciptakan oleh masyarakat dan dipelihara oleh masyarakat, keberadaan perpustakaan sangat dibutuhkan bagi masyarakat. Secara umum tujuan dari perpustakaan dijelaskan dalam UU No.43 tahun 2007 pasal 4, yaitu untuk memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Perpustakaan sendiri dapat dikatakan sebuah organisasi dimana perpustakaan memiliki tujuan yang terdapat sekelompok orang yang menjalankannya. Perpustakaan juga merupakan tempat terhimpun berbagai macam media informasi yang berisi berbagai macam informasi yang bertujuan menyebarkan berbagai sumber informasi untuk memperkaya ilmu pengetahuan pada masyarakat. Sebuah perpustakaan dikatakan baik dan berhasil jika sering dimanfaatkan oleh penggunanya. Penerapan fungsi manajemen sangat penting untuk diterapkan seperti, perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*), pengawasan (*controlling*). Peran manajemen dalam menerapkan fungsi manajemen yang baik pada sebuah organisasi ataupun suatu bidang sangatlah penting agar setiap pekerjaan yang dilakukan berjalan dengan baik. Manajemen perpustakaan penyelenggaraan berdasarkan teori dan ilmu manajemen, sehingga dapat berjalan dengan baik, efektif dan efisien. Pada dasarnya Manajemen perpustakaan merupakan suatu proses untuk mencapai tujuan dengan memanfaatkan sumber informasi, sumber layanan, serta sumber daya manusia yang berkualitas. Maka dengan manajemen perpustakaan diharapkan dapat meningkatkan minat masyarakat terhadap perpustakaan sebagai pemustaka. Berdasarkan prasurvey yang dilakukan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Manado mengenai peranan manajemen perpustakaan dalam meningkatkan layanan pengguna di dapati bahwa dalam pengomtimalan layanan belum maksimal, seperti kurangnya pengawasan atau

(*controlling*). Tidak maksimalnya jam kerja sehingga layanan yang ada tidak dapat di manfaatkan oleh pengguna dan pelayanan masih kurang berfokus pada kepuasan pengguna sehingga layanan perpustakaan masih kurang optimal dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

**M**etode Penelitian; Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Sugiyono (2009:15) penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive*, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisi data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Fokus Penelitian; yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Perencanaan(Planning), Pengorganisasian (Organizing), Penggerakan (Actuating) Pengawasan (Controlling). Teknik Pengumpulan Data; Wawancara, Menurut Moleong (2014) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh 2 pihak yaitu wawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Observasi, Menurut Nastuion (2003) observasi adalah semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Dokumentasi, Suharsimi Arikunto (2006:151) mengatakan bahwa dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Dokumentasi dig unakan peneliti untuk mencari dan mengumpulkan data material.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**P**erencanaan; untuk perencanaan sendiri dimana upaya yang dilakukan dalam meningkatkan layanan pengguna sangat dibutuhkan oleh pengguna untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Dan saat ini dinas perpustakaan dan kearsipan kota manado sedang merencanakan program kerjanya yaitu layanan e-book dimana layanan yang di rencanakan agar pengguna lebih mudah mengakses informasi yang dibutuhkan tanpa mereka ke perpustakaan mereka bisa akses dimana saja, ini menjadi salah satu usaha dinas perpustakaan dan kearsipan kota manado agar layanan e-book mempunyai warna tersendiri dalam mengakses informasi tanpa harus ke perpustakaan. Dan untuk menjalankan rencana dimana disetiap lembaga atau instansi pasti membutuhkan anggaran dalam hal ini mngerjakan atau melaksanakan perencanaan. Ini menjadi salah satu factor dalam menjalankan perencanaan dimana harus membutuhkan anggaran. Pengorganisasian; untuk pengorgansasian dimana untuk kegiatan pembagian kerja sudah sesuai dengan tupoksi masing-masing dan yang berlatang belakang pendidikan perpustakaan hanya 1 orang. Tetapi itu bukan menjadi alasan untuk staf yang bukan beralatar belakang pendidikan perpustakaan dan untuk menjadi seorang pustakawan itu ada tahapan-tahapan atau prosedur-prosedur yang harus di lalui untuk menjadi seorang pustakawan. Untuk kinerja di bagian layanan sudah berjalan baik dan bisa mencapai target yang telah di rencanakan. Yang menjadi hambatan di dalam layanan itu ketika listrik padam yang mana tidak bisa melakukam pelayanan kepada pemustaka atau pengguna. Penggerakan; untuk

penggerakan yang dilakukan sudah sesuai seperti pimpinan sering memberikan pengarahan tentang layanan pengguna untuk membenahi perpustakaan menjadi lebih baik lagi kedepannya, dan sering beekomunikasi serta memeberikan motivasi kerja pada saat apel pagi dan setiap hari senin sering mengadakan rapat kerja berkaitan dengan kenyamanan pengunjung. Namun sarana dan prasana untuk bagian layanan belum memadai dalam menunjang kinerjas petugas. Dan juga ditemukan bahwa petugas pada bagian layanan belum maksimal dalam memberikan bimbingan dan pengarahan karena hanya mengarahkan dan menginstuksikan untuk mengisi buku tamu dan ke tempat penitipan barang. Pengawasan; untuk kegiatan pengawasan pada bagian layanan belum sepenuhnya sesuai karena masih ada beberapa petugas yang melanggar aturan seperti, melalaikan pekerjaan, tidak bertanggung jawab pada tugas pokok, dan meninggallkan tempat kerja pada saat jam kerja. Pengawasan dilakukan secara langsung oleh kabid layanan, biasanya dilakukan setiap hari, dan tidak berdasar kan jadwal. Sanksi yang diberikan berupa teguran secara lisan dan tulisan, jika melakukan kesalahan lagi maka diberikan tindak disisiplin sesuai dengan aturan yang berlaku. Program kerja yang dibuat sekarang untuk bagian layanan berjalan sesuai seperti, mengunjungi sekilah-sekolah dan pasar dengan melayani secara langsung tanpa menunggu ditempat, bekerja sama dengan lembaga kemasyarakatan dan juga melakukan kerja sama dengan sekolah-sekolah SD dan SMP.

## KESIMPULAN

**P**erencanaan yang dilakukan perpustakaan belum sesuai karena kurangnya sumber daya manusia dan anggaran. *Pengorganisasian*, Penempatan petugas pada bagian layanan belum sesuai, karena penenmpatan tidak berdasarkan keahliannya. *Penggerakan*, Sarana dan prasarana untuk bagian layanan belum menunjang kinerja petugas dan pengunjung dalam mencari informasi. Petugas pada bagian layanan belum maksimal dalam memberikan bimbingan dan pengarahan karena hanya mengarahkan dan menginstruksikan untuk mengisi buku tamu dan ke tempat penitipan barang. *Pengawasan* pada bagian layanan belum sepenuhnya sesuai karena masih ada beberapa petugas yang melanggar aturan seperti, melalaikan pekerjaan, tidak bertanggungjawab pada tugas pokok, dan meninggalkan tempat kerja pada saat jam kerja. Sanksi yang diberikan yaitu tegur lisan, dan tulisan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bafadal, I, 2011. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Byson, J. 1990. *Effwctive Library and Information Centre Manajemen*. Vermont: Gower Publishing Company
- Darmawan, D. 2012. *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi Teori dan Aplikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Herlina. 2007. *Ilmu Perpustakaan Informasi*. Palembang: IAIN Raden Fatah Press
- Lasa HS. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. 1994. *Qualitative Data Analysis*, 2nd Ed. Thousand Oaks. CA: Sage

- Moleong, L.J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nasution. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito
- Prodjowijono, Suharto. 2008. *Manajemen Gereja*. Jakarta: Gunung Mulia
- Purwani, Istiana. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak
- Rahmah, E. 2018. *Akses dan Layanan Perpustakaan, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Prendamedia Group.
- Rahmah, Elva; Marlina ;GustinaErlianti. 2019. *Manajemen Perpustakaan*. Depok: Rajawali Pera
- Solihin, I.2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta :Erlangga
- SoerjonoSoekanto, 2010. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sugiyono , 2007. *Metode penelitian bisnis*.Jakarta : PT. Gramedia
- Sulistyo Basuki, 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta :Gramedia Pustaka Utama
- Sutarno NS, 2006. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta :SagungSeto
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia
- Wijayanti, L., dkk. *Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Wijayanto. 2012. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : IKAPI
- Yusuf, P.M, dan Suhendar, Y. 2010. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.