


## Layanan Ekstensi di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek

Heylen Amildha Yanuarita

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kadiri

<b>Article Info</b> <b>Article history:</b> Received : 29 November 2022 Publish : 31 November 2022	<b>Abstract</b> <i>Public service is one manifestation of the function of the state apparatus as a public servant, public service is intended for the welfare of society or citizens. Professional public service means public service characterized by accountability and responsibility from service providers (government officials). This research aims to find out how mobile library services are at the Archives and Libraries Office of Trenggalek Regency. The research method used in this study is a qualitative descriptive method and data collection techniques through observation, in-depth interviews with informants, and documentation. The results of the study show that mobile library services at the Trenggalek Regency Archives and Libraries Service are good. This is influenced by several factors that affect services with the lack of available facilities and infrastructure, especially books that are not updated according to the needs of the community as well as the lack of use of technology so that during a pandemic, the mobile library program could not run.</i>
<b>Keywords:</b> Public Service Mobile Library quality	
<b>Info Artikel</b> <b>Article history:</b> Received : 29 November 2022 Publish : 31 November 2022	<b>ABSTRAK</b> Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi pada aparatur negara sebagai abdi masyarakat, pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat atau warga negara. Pelayanan publik yang professional itu artinya pelayanan publik yang bercirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan perpustakaan keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara secara mendalam kepada informan, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek sudah baik. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan dengan kurang tersedianya sarana dan prasarana yang tersedia, terlebih buku yang kurang update sesuai dengan kebutuhan masyarakat selain itu juga kurangnya pemanfaatan teknologi sehingga dalam masa pandemi, program perpustakaan keliling tidak dapat berjalan.
	<p><i>This is an open access article under the <a href="https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/">Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional</a></i></p> 
<b>Corresponding Author:</b> <b>Heylen Amildha Yanuarita,</b> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Kadiri Email: <a href="mailto:heylenay@unik-kediri.ac.id">heylenay@unik-kediri.ac.id</a>	

### 1. PENDAHULUAN

Perpustakaan dapat dikatakan sebagai pusat informasi yang disediakan oleh pemerintah untuk seluruh masyarakat dan harus dikelola dengan baik dan bijak oleh lembaga instansi terkait. Perpustakaan memiliki peranan yang sangat vital sebagai jalan memperoleh ilmu pengetahuan yang juga dapat menjadi tempat hiburan dan bersantai yang menyenangkan. Dalam menjalankan tugas serta fungsinya, perpustakaan adalah lembaga pemerintah yang dituntut mampu memberi pelayanan terbaik ke masyarakat luas. Pelayanan merupakan unsur terpenting dalam proses kegiatan perpustakaan.

Di era digital saat ini, minat masyarakat akan membaca buku mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Hal ini dikarenakan budaya masyarakat di Indonesia lebih tertarik dengan gadget daripada membaca buku. Anak-anak lebih tertarik bermain game melalui gadget daripada membaca buku. Hal

ini didukung dengan pandemi Covid-19 yang merubah dunia pendidikan masyarakat, yang awalnya setiap hari masyarakat harus belajar menggunakan buku, di era pandemi seperti saat ini, semua kegiatan pembelajaran dilakukan secara online melalui media *Handphone* sehingga masyarakat jarang untuk membaca buku karena semua materi bisa diakses lewat *Handphone* tanpa harus membuka buku. Pemerintah harus menyiapkan strategi guna mengatasi budaya seperti ini dengan budaya membaca.

Guna mewujudkan misi yang diusung oleh perpustakaan dalam mengatasi masalah tersebut, pemerintah dalam hal ini Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek menyediakan berbagai sumber informasi, ilmu pengetahuan, teknologi serta budaya dalam menyajikan serta meningkatkan wawasan bagi seluruh masyarakat secara merata dan tepat, memanfaatkan kembali inovasi pelayanan perpustakaan keliling yang telah ada sejak tahun 10 tahun yang lalu sebagai sarana promosi dalam meningkatkan budaya literasi masyarakat yang sempat terhenti selama 2 tahun akibat pandemi Covid-19. Perpustakaan keliling dapat menjadi salah satu wujud inovasi yang dihasilkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek, inovasi itu sendiri dilaksanakan sebagai upaya dalam rangka memberikan pelayanan atas pengetahuan dan informasi untuk masyarakat serta sebagai perwujudan dalam meningkatkan pelayanan publiknya. Pelayanan publik sebagai salah satu produk kebijakan dari pemerintah dalam pelaksanaannya haruslah tetap mengacu pada tujuan kerangka besar yaitu untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek dalam pelayanan perpustakaan kelilingnya, memberikan pelayanan dengan menyediakan bahan pustaka yang akan ditawarkan kepada masyarakat.

Upaya Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek dalam mencerdaskan kehidupan bangsa tidak hanya terbatas pada masyarakat di sekitar lokasi saja, namun juga dilakukan pada masyarakat yang lokasinya berada didaerah pelosok yang mana merupakan masyarakat yang lokasinya berada di daerah pedesaan, pinggiran, perbatasan dan daerah-daerah terpencil yang jauh dari keramaian kota. Upaya ini bertujuan supaya masyarakat yang berada jauh dari perkotaan juga mendapatkan informasi karena dengan penambahan sumber pengetahuan serta informasi yang memadai akan mampu menghasilkan sebuah kemajuan dalam cara berpikir masyarakat.

Usaha yang dilakukan guna mempermudah usahanya memberikan pelayanan ke masyarakat, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek menyiapkan 3 armada Mobil Perpustakaan Keliling. Hal ini sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 1 Tahun 2018 pasal 23 dimana perpustakaan keliling memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan informasi dengan terjun langsung ke tempat tinggal masyarakat. Usaha yang dilakukan oleh Perpustakaan keliling memiliki tujuan mempermudah masyarakat untuk memperoleh informasi terbaru sesuai dengan perkembangan zaman.

Dari latar belakang di atas, penelitian ini juga ditinjau segi teoritisnya sebagai berikut:

### **Pelayanan Publik**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa sebuah pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010). Istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti artinya umum atau masyarakat dan negara kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa baku menjadi publik yang artinya umum orang banyak dan ramai.

Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang dalam birokrasi untuk memberikan sebuah bantuan kepada masyarakat dalam rangka suatu tujuan tertentu (Moenir, 2008). Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai sebuah kepentingan pada organisasi itu, yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditentukan.

### **Prinsip Pelayanan Publik**

Dalam menjalankan praktek kegiatan pelayanan publik tidak terlepas dari prinsip pelayanan yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan,
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik,
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik,
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
3. Kepastian waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana  
Tersedianya sarana dan 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 kerapian  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
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.

### **Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik**

Terdapat enam faktor yang mempengaruhi terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan (Moenir, 2008) antara lain:

1. Faktor Kesadaran  
Suatu proses berfikir dengan metode renungan pertimbangan dan perbandingan sehingga dapat menghasilkan keyakinan ketenangan ketetapan hati dan keseimbangan, dalam jiwanya sebagai tola untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.
2. Faktor Aturan  
Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang makin maju dan masyarakat makin besar berperan aturan dan dapat dikatakan orang yang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditunjukkan kepada hal-hal yang penting yaitu :
  - a. Kewenangan.
  - b. Pengetahuan dan pengalaman.
  - c. Kemampuan Bahasa
  - d. Pemahaman oleh pelaksana

- e. Disiplin dalam pelaksanaan
3. Faktor Organisasi
 

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak yang multi kompleks.
4. Faktor Pendapatan
 

Pendapatan adalah seluruh penerimaa seseorang sebagai imbalan atau tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi, baik dalam bentukn uang, aturan maupun fasilitas dalam jangka watu tertentu
5. Faktor Kemampuan dan Ketrampilan
 

Kemampuan berasal dari kata dasar maupun yang dalam hubungan dengan tugas atau pekerjaan berarti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa yang sesuai dengan yang diharapkan.
6. Faktor Sarana Pelayanan
 

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu didalam pelaksanaan pekerjaan dan berfungsi social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi pekerjaan itu. Fungsi sarana pelayanan antara lain :

  - a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
  - b. Meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa.
  - c. Kualitas produk yang lebih baik .
  - d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
  - e. Lebih mudah dan sederhana.

## 2. METODE PENELITIAN

Dengan pendekatan kualitatif penelitian ini mendeskripsikan fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data fakta-fakta tentang pelayanan perpustakaan keliling Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data induktif. Pendekatan induktif ini dimaksudkan untuk menyimpulkan hasil dari observasi, wawancara dan data yang terkumpul lainnya melalui informan yang diambil 5 (lima) orang yang di dalamnya termasuk pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek, anak – anak, siswa, dan masyarakat umum. Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan dari Miles, Huberman, & Johnny Saldana (2014), yaitu 1. Pengumpulan data, 2. Kondensasi data, 3. Penyajian data, 4. Kesimpulan dan penarikan.

## 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Guna menarik minat baca masyarakat umum dan anak-anak sekolah di trenggalek yang khususnya berlokasi jauh dan tidak dapat mengunjungi perpustakaan, Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Trenggalek mengembangkan produk layanan ekstensi berupa layanan mobil perpustakaan keliling yang sudah terjadwal setiap hari senin sampai jum'at di sekolah-sekolah, hari sabtu mulai pukul 07.00 – 10.00 WIB berlokasi di Hutan Kota/Green Park Trenggalek dan Insidental: ketika ada event yang menghadirkan masyarakat banyak.

Dalam mendukung pelayanan perpustakaan keliling pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Trenggalek menerapkan standar pelayanan yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 3** Standar Pelayanan Perpustakaan Keliling

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Layanan Perpustakaan Keliling
2	Persyaratan	1. Masyarakat Kabupaten Trenggalek 2. Masyarakat Luar Kabupaten Trenggalek dengan menunjukkan KTP
3	Bahan/Sarana prasarana	1. Mobil Perpustakaan Keliling (MPK) sebanyak 3 (tiga) unit 2. Bahan Pustaka (Buku) 3. Kursi Baca
4	Sistem Mekanisme Prosedur	1. Mobil Perpustakaan keliling dan petugas berada dilokasi yang telah ditentukan. 2. Pemustaka datang ke lokasi MPK berada dan mengisi daftar hadir yang telah disiapkan oleh petugas. 3. Petugas mengarahkan pemustaka untuk memilih buku yang tersedia di rak buku MPK. 4. Pemustaka mengembalikan buku yang telah dibaca di rak buku MPK.
5	Jangka Waktu Pelayanan	Lama waktu peminjaman bahan pustaka/ buku ditentukan oleh petugas selama MPK berada di lokasi yang ditentukan.
6	Biaya / Tarif	Gratis
7	Hasil	1. Pengunjung/pemustaka dapat memperoleh informasi dan pengetahuan dari buku yang telah dibaca. 2. Pengunjung/pemustaka dapat puas dengan adanya MPK.
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Dapat dilakukan melalui : 1. Petugas yang menangani 2. Website : <a href="http://disippus.trenggalekkab.go.id">disippus.trenggalekkab.go.id</a> 3. Email : <a href="mailto:disippustrenggalek@gmail.com">disippustrenggalek@gmail.com</a> 4. Whatsapp : 085 335 243 644

Sumber: Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek

### 1. Pelayanan Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek

Pelayanan perpustakaan keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek dideskripsikan dan dianalisis menggunakan sepuluh prinsip pelayanan publik sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, Kenyamanan.

#### a. Kesederhanaan

Kesederhanaan dalam pelayanan perpustakaan keliling dalam bentuk prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Terbukti dari Kepala Bidang Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek yang menyatakan bahwa tersedianya kendaraan untuk menunjang

layanan perpustakaan keliling yang masyarakat dapat dengan mudah menikmati literasi buku-buku dilokasi terdekat sesuai jadwal. Selain itu sistem pelayanan yang sederhana dengan hanya menunjukkan KTP dan mengisi daftar hadir, masyarakat sudah dapat memilih dan membaca buku-buku di rak yang disediakan dan tidak lupa mereka juga selesai membaca mengembalikan buku pada tempatnya.

**b. Kejelasan**

Kejelasan dalam pelayanan perpustakaan keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek dapat diketahui dengan melihat hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perpustakaan yang menyampaikan bahwa persyaratan teknis dan administratif pelayanan perpustakaan keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek cukup jelas dan mampu dipenuhi oleh masyarakat dengan mudah. Selain kejelasan dalam persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, kejelasan dalam unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan juga sudah cukup jelas. Begitu pula pendapat dari salah satu siswa SMA di Trenggalek bahwa informasi persyaratan peminjaman buku dapat diperoleh dengan jelas dan mudah dari petugas pelayanan perpustakaan keliling.

**c. Kepastian waktu**

Kepastian waktu dalam pelayanan perpustakaan keliling dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Kepastian waktu dalam pelayanan perpustakaan keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek terdiri dari kapan pelayanan perpustakaan keliling dimulai dan kapan pelayanan perpustakaan keliling di akhiri.

Semenjak berakhirnya pandemi Covid-19, maka pelayanan perpustakaan keliling kembali dijalankan sesuai dengan kebijakan yang ada. Pelayanan perpustakaan keliling sudah mulai dilakukan setiap hari. Untuk pelaksanaan di sekolah dapat dimulai setiap hari Senin sampai dengan Jumat sesuai dengan jadwal. Sedangkan untuk hari Sabtu dan Minggu dilakukan mulai pukul 7.00 sampai dengan pukul 10.00 di alun-alun dan di Green Park. Namun demikian dengan waktu yang sudah terjadwal dengan pasti masyarakat khususnya anak-anak siswa yang memiliki minat baca dari pelayanan perpustakaan keliling merasa kurang cukup waktu bila dibatasi hanya sampai 3 jam saja untuk membaca beberapa buku. Terbukti dari hasil pendapat salah satu siswa SMA di trenggalek yang menyatakan terbatasnya waktu peminjaman beberapa buku yang mana selain menunggu antrian giliran juga antara memilih hingga membaca isi buku dibutuhkan waktu yang tidak sebentar.

**d. Akurasi**

Akurasi dalam pelayanan perpustakaan keliling produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Akurasi dalam pelayanan juga termasuk kegiatan untuk meminimalisir kesalahan dalam memberikan pelayanan atau bebas dari kesalahan manusia. Contohnya seperti pada pelayanan perpustakaan keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perpustakaan yang menyampaikan bahwa dengan menyediakan buku-buku yang sudah disesuaikan segmen pasarnya masing-masing, seperti buku bergambar yang ditujukan untuk anak TK, buku berhitung dan membaca yang disediakan untuk Siswa SD, sedangkan buku komik, novel, atau sejarah yang ditunjukkan untuk siswa SMP, SMA, dan masyarakat umum. Para petugas ditugaskan untuk selalu mengecek buku-buku yang akan dinikmati oleh segmen dari buku tersebut jangan sampai ada kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada calon pembaca.

Begitu pula pendapat dari seorang ibu yang menemani anaknya masih SD untuk membaca buku saat di alun-alun menyampaikan bahwa buku-buku yang ada pada perpustakaan keliling sesuai dengan semua usia termasuk anaknya dan beberapa buku juga sudah ada yang terbaru tahunnya.

**e. Keamanan**

Keamanan dalam pelayanan perpustakaan keliling merupakan proses dan produk pelayanan publik dimana dalam kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Ini terbukti dari pernyataan Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek bahwa Kegiatan perpustakaan keliling sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan bagian kedua paragraf 7 pasal 23 ayat 1 dan 2 yang berbunyi perpustakaan keliling dilaksanakan oleh perpustakaan daerah. Selain itu, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek menyediakan buku yang layak baca untuk segala usia. Pemerintah tidak menyediakan buku yang mengajarkan radikalisme ataupun yang mengajarkan hal yang tidak baik di kalangan masyarakat. Seperti tidak menyediakan novel-novel dewasa atau komik yang melanggar norma di masyarakat.

Selain itu petugas pelayanan perpustakaan keliling juga menyampaikan bahwa kegiatan perpustakaan keliling ini sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek Nomor: 188.45/19 406.023/2020 tentang Pembentukan Tim Layanan Mobil Perpustakaan Keliling (MPK) Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek Tahun Anggaran 2020. Sehingga keamanan dibidang hukum terjamin, begitu pula kegiatan perpustakaan keliling ini mendapatkan ijin beroperasi baik di lingkungan sekolah maupun ditempat umum.

**f. Tanggung jawab**

Tanggung jawab dalam pelayanan perpustakaan keliling yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Terbukti dari penyampaian Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek bahwa pemerintah bertanggung jawab dalam menumbuhkan kembali minat membaca masyarakat yang saat ini diketahui antusias masyarakat selama masa pandemi mengalami penurunan karena anak-anak lebih tertarik untuk bermain game daripada membaca buku. Apalagi di masa pandemi pembelajaran dilakukan secara online memakai HP. Oleh karena itu, pemerintah berharap kegiatan perpustakaan keliling bisa mengingatkan kembali ke anak-anak dan masyarakat untuk menumbuhkan budaya membaca dan merupakan tanggung jawab semua termasuk masyarakat.

Selain tanggung jawab menumbuhkan minat baca, petugas pelayanan perpustakaan keliling menyampaikan bahwa masyarakat juga memiliki tanggung jawab terhadap barang yang mereka pinjam. Masyarakat juga harus bertanggung jawab akan waktu pelayanan. Jika sudah berakhir, mereka diwajibkan untuk mengembalikan buku yang mereka baca. Namun, pihak petugas juga menerima segala keluhan serta saran untuk kemajuan pelayanan perpustakaan keliling.

**g. Kelengkapan sarana dan prasarana**

Kelengkapan sarana dan prasarana dalam pelayanan perpustakaan keliling dapat dilihat tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Sarana-prasarana perpustakaan adalah fasilitas penunjang utama bagi terselenggaranya kegiatan pelayanan perpustakaan. Sarana-prasarana berfungsi sebagai mekanisme pemberian jasa layanan perpustakaan terhadap layanan.

Terkait sarana dan prasarana, Kearsipan dan Perpustakaan menyediakan 3 Armada Mobil Perpustakaan Keliling yang digunakan untuk acara literasi di daerah yang jauh dari pusat kota. Kegiatan tersebut dilakukan di sekolah dan di tempat keramaian. Jumlah buku yang dimiliki saat ini kurang lebih ada sekitar 780 eksemplar yang dibawa oleh mobil

perpustakaan keliling. Buku tersebut diletakkan di rak sesuai kategori. Selain itu juga disediakan box barang yang digunakan untuk menampung buku. Perpustakaan keliling juga menyediakan kursi baca yang ditempatkan saat berada di tempat umum dan juga banner yang membantu memberitahu ke masyarakat bahwa ada kegiatan perpustakaan keliling ditempat tersebut.

#### **h. Kemudahan akses**

Kemudahan akses dalam pelayanan perpustakaan keliling dilihat dari tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek menerapkan sistem jemput bola di mana jika ada keramaian disitu perpustakaan keliling ada. Selain itu, dengan adanya mobil perpustakaan keliling ini membantu mereka untuk mengakses daerah-daerah yang letaknya jauh dari pusat keramaian seperti yang ada di daerah pelosok. Sebagaimana kegiatan di sekolah yang letaknya jauh dari pusat kota, mereka melakukan kegiatan setiap hari Senin sampai Jumat. Sedangkan di tempat umum dilakukan di hari Sabtu dan Minggu. Selain itu, pihak sekolah atau masyarakat bisa menghubungi pelayanan perpustakaan keliling secara langsung lewat email ataupun bisa lewat jalur WhatsApp. Intinya mereka membantu menyediakan pelayanan terbaik untuk masyarakat dalam menumbuhkan budaya literasi.

Interaksi yang pengguna rasakan sebagian besar mendapatkan kemudahan mencari informasi serta sebagai petugas dapat membantu memberikan kejelasan terhadap informasi yang pengguna inginkan. Untuk kegiatan perpustakaan keliling ini, mereka masih melakukan secara langsung. Namun belum didukung oleh sarana teknologi makanya selama masa pandemi, kegiatan ini berhenti sejenak. Jika ada keluhan atau pertanyaan atau request dari masyarakat, mereka menyediakan email atau Whatsapp sebagai sarana komunikasi.

#### **i. Kedisiplinan, kesopanan dan kerapian**

Dalam pelayanan perpustakaan keliling pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Petugas yang melakukan tugasnya di sekolah mereka wajib memakai seragam dinas, hal ini dilakukan guna menunjukkan identitas mereka. Sedangkan untuk hari Sabtu dan Minggu, mereka membebaskan kepada para petugas memakai pakaian yang bebas dan rapi, hal ini kita lakukan untuk menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan keliling tidak kaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka juga menerapkan 5S sebagai *service excellent* yaitu senyum, sapa, salam, sopan, dan santun. Kedisiplinan diterapkana kepada para petugas yang terjun kelapangan untuk datang tepat waktu, misalkan ke sekolah mereka hadir mulai pukul 9.00 sampai pukul 13.00. Sedangkan untuk kegiatan di hari Sabtu dan Minggu mereka mulai pukul 7.00 sampai 10.00 WIB. Mereka berusaha datang tepat waktu agar masyarakat yang ingin memakai jasa mereka sudah tertanam dipikiran mereka bahwa pelayanan sudah dimulai pukul 7.00.

Para petugas perpustakaan keliling memulai aktivitasnya sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh kantor. Mereka berusaha datang tepat waktu, seperti dihari minggu mereka sudah hadir dilokasi mulai pukul 07.00 WIB. Mereka berusaha agar tidak mengecewakan masyarakat. Seragam yang dikenakan selama kegiatan disekolah pada hari senin sampai jumat adalah seragam dinas, sedangkan di tempat umum pada hari sabtu dan minggu, mereka memakai pakaian bebas rapi.

#### **j. Kenyamanan**

Perpustakaan keliling dalam memberikan kenyamanan harus memperhatikan 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. Kegiatan pelayanan yang dilakukan



ditempat umum dengan memberikan kursi duduk saja. Sedangkan jika dilakukan di Green Park, perpustakaan keliling memanfaatkan tempat duduk permanen yang ada di Green Park.

Pengunjung/pemustaka merasa kurang puas karena buku tidak bisa dibawa pulang serta terbatasnya jenis dan jumlah koleksi. Selain itu, dari kantor cuma disediakan beberapa kursi yang jumlah sangat minim sekali untuk menampung antusias dari masyarakat. Selain itu, kondisi lingkungan lokasi perpustakaan keliling aman dan nyaman. Di sekolah anak-anak bisa membaca di ruang kelas ataupun di luar kelas sedangkan di tempat umum pengunjung/pemustaka disediakan kursi baca atau bisa di gazebo dimana perpustakaan keliling berada. Sesuai dengan pelayanan yang sudah ada, masyarakat memiliki harapan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya mulai dari penyediaan kursi harusnya diperbanyak dan penyediaan untuk meja baca, atau paling tidak ada tikar alas untuk duduk. Kegiatan yang dilakukan diluar ruangan ada baiknya disediakan payung atau tenda baca agar pemustaka tidak kepanasan atau kehujanan. Selain itu, upaya agar pengunjung betah minimal disediakan minuman air mineral.

## **2. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek**

Kendala yang dialami oleh perpustakaan keliling dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat diketahui setelah mendapatkan data dari berbagai informan. Waktu pelayanan dihari sabtu dan minggu hanya terbatas mulai pukul 07.00 sampai pukul 10.00. hal ini didukung berdasarkan hasil wawancara yang mengatakan bahwa pelayanan di atas pukul 10.00 sudah dihentikan dan pembaca bisa melanjutkan kegiatannya pada esok hari di tempat yang sama.

Selain kendala di waktu pelayanan, kendala selanjutnya berada pada buku yang disediakan merupakan buku dengan tahun keluaran yang lama sehingga tidak ter-update dengan maksimal. Namun untuk buku-buku sejarah masih relevan karena berisikan tentang sejarah di masa lalu. Para siswa yang ingin membaca buku hanya bisa di lokasi saat adanya pelayanan perpustakaan keliling mereka tidak diperkenankan untuk dipinjam/dibawa pulang sehingga jika siswa ingin baca lebih lanjut maka harus menunggu satu minggu kemudian saat mobil pelayanan keliling datang ke sekolah tersebut kembali. Masyarakat diharapkan bertanggungjawab terhadap barang yang mereka pinjam. Masyarakat juga harus bertanggung jawab akan waktu peminjaman yang terbatas. Jika sudah berakhir, mereka diwajibkan untuk mengembalikan buku yang mereka baca.

Antusias masyarakat juga menjadi salah satu kendala yang dialami oleh generasi saat ini. Pemerintah bertanggung jawab dalam menumbuhkan kembali minat membaca masyarakat yang diketahui bahwa antusias masyarakat saat ini selama masa pandemi ini mengalami penurunan karena anak-anak lebih tertarik untuk bermain game daripada membaca buku, apa lagi tren 5-10 tahun terakhir anak lebih suka bermain game daripada membaca buku. Apalagi di masa pandemi seperti saat ini ini pembelajaran dilakukan secara online memakai Handphone. Oleh karena itu, pemerintah berharap kegiatan perpustakaan keliling ini bisa mengingatkan kembali ke anak-anak dan masyarakat untuk menumbuhkan budaya membaca dan ini merupakan tanggung jawab bersama.

Terselenggaranya pelayanan perpustakaan keliling tentunya didukung oleh sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Sarana-prasarana perpustakaan adalah fasilitas penunjang utama bagi terselenggaranya kegiatan pelayanan perpustakaan. Sarana-prasarana berfungsi sebagai mekanisme pemberian jasa layanan perpustakaan terhadap layanan. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan menyediakan 3 Armada Mobil Perpustakaan Keliling yang digunakan untuk acara literasi di daerah yang jauh dari pusat kota. Kegiatan tersebut dilakukan di sekolah dan di tempat keramaian. Jumlah buku yang dimiliki saat ini kurang lebih ada sekitar 780 eksemplar yang dibawa oleh mobil perpustakaan keliling. Buku tersebut diletakkan di rak sesuai kategori. Selain itu juga disediakan box barang yang digunakan untuk menampung buku.

Perpustakaan keliling juga menyediakan kursi baca yang ditempatkan saat berada di tempat umum dan juga banner yang membantu memberitahu ke masyarakat bahwa ada kegiatan perpustakaan keliling ditempat tersebut. Namun yang menjadi salah satunya adalah kurangnya sarana mengenai penyediaan kursi harusnya diperbanyak dan penyediaan untuk meja baca. Paling tidak ada tikar alas untuk duduk. Kegiatan diluar ruangan ada baiknya disediakan payung atau tenda baca agar pemustaka tidak kepanasan atau kehujanan. Selain itu, upaya agar pengunjung betah minimal disediakan minuman air mineral.

Jika dilihat dari segi pemanfaatan teknologi, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek masih memakai metode tradisional. Mereka menerapkan sistem pelayanan ditempat tanpa memanfaatkan penggunaan internet. Segala macam kegiatan masih dilakukan secara manual. Segala bentuk kegiatan perpustakaan keliling masih melakukan secara langsung dan belum didukung oleh sarana teknologi makanya selama masa pandemi, kegiatan ini berhenti sejenak. Jika ada keluhan atau pertanyaan atau request dari masyarakat, mereka menyediakan email atau Whatsapp sebagai sarana komunikasi.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana dijelaskan pada bab terdahulu, maka dapat disimpulkan :

1. Pelayanan perpustakaan keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek sudah baik. Hal tersebut didasarkan pada:
  - a. Kesederhanaan  
Proses pelayanan cukup sederhana, mereka cukup mengisi daftar hadir dan menunjukkan KTP. Tidak ada prosedur yang menyulitkan masyarakat dalam menikmati layanan. Masyarakat mampu menikmati layanan hanya dengan datang ke lokasi, mengisi data hadir dengan menggunakan kartu identitas atau kartu pelajar bagi yang belum memiliki KTP.
  - b. Kejelasan  
Kejelasan dalam persyaratan teknis dan administratif pelayanan perpustakaan keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek dapat diketahui dari masyarakat yang ingin menikmati pelayanan perpustakaan keliling wajib untuk mengisi daftar hadir dan menunjukkan KTP. Oleh karena itu, persyaratan administrasi dipermudah dengan tujuan agar masyarakat yang antusias dapat segera mendapatkan pelayanan.
  - c. Kepastian waktu  
Kepastian waktu dalam pelayanan perpustakaan keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek terdiri dari kapan pelayanan perpustakaan keliling dimulai dan kapan pelayanan perpustakaan keliling di akhiri. Sehubungan sudah berakhirnya pandemi Covid-19, maka pelayanan perpustakaan keliling kembali dijalankan sesuai dengan kebijakan yang ada.
  - d. Akurasi  
Para petugas ditugaskan untuk selalu mengecek buku-buku yang akan dinikmati oleh segmen dari buku tersebut jangan sampai ada kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada calon pembaca. Lama waktu peminjaman bahan pustaka/buku ditentukan oleh petugas selama MPK berada di lokasi yang ditentukan. Pengguna layanan adalah masyarakat Kabupaten Trenggalek baik yang sudah menjadi anggota maupun belum. Bagi masyarakat luar Kabupaten Trenggalek dapat memperoleh layanan dengan menunjukkan KTP pada petugas.
  - e. Keamanan  
Kegiatan perpustakaan keliling sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan bagian kedua paragraf 7 pasal 23 ayat 1 dan 2 yang berbunyi perpustakaan keliling dilaksanakan oleh perpustakaan daerah. Kegiatan perpustakaan keliling ini sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Kearsipan dan

Perpustakaan Kabupaten Trenggalek Nomor: 188.45/19 406.023/2020 tentang Pembentukan Tim Layanan Mobil Perpustakaan Keliling (MPK) Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek Tahun Anggaran 2020. Selain keamanan dibidang hukum, kegiatan perpustakaan keliling ini juga mendapatkan ijin untuk melakukan kegiatannya baik di lingkungan sekolah maupun ditempat umum.

- f. Tanggungjawab  
Pemerintah bertanggung jawab dalam menumbuhkan kembali minat membaca masyarakat yang diketahui bahwa antusias masyarakat saat ini selama masa pandemi ini mengalami penurunan karena anak-anak lebih tertarik untuk bermain game daripada membaca buku, apa lagi tren 5-10 tahun terakhir anak lebih suka bermain game daripada membaca buku. Apalagi untuk wilayah-wilayah yang jauh dari perpustakaan daerah tentu hal ini sangat membantu mereka dalam menambah bahan bacaan. Masyarakat juga harus bertanggung jawab akan waktu pelayanan. Jika sudah berakhir, mereka diwajibkan untuk mengembalikan buku yang mereka baca.
  - g. Kelengkapan sarana dan prasarana  
Dinas Kearsipan dan Perpustakaan menyediakan 3 Armada Mobil Perpustakaan Keliling yang digunakan untuk acara literasi di daerah yang jauh dari pusat kota. Jumlah buku yang dimiliki saat ini kurang lebih ada sekitar 780 eksemplar yang dibawa oleh mobil perpustakaan keliling. Buku tersebut diletakkan di rak sesuai kategori. Selain itu juga disediakan box barang yang digunakan untuk menampung buku. Perpustakaan keliling juga menyediakan kursi baca yang ditempatkan saat berada di tempat umum dan juga banner yang membantu memberitahu ke masyarakat bahwa ada kegiatan perpustakaan keliling ditempat tersebut.
  - h. Kemudahan akses  
Adanya mobil perpustakaan keliling ini membantu mereka untuk mengakses daerah-daerah yang letaknya jauh dari pusat keramaian seperti yang ada di daerah pelosok. Sebagaimana kegiatan di sekolah yang letaknya jauh dari pusat kota, mereka melakukan kegiatan setiap hari Senin sampai Jumat. Interaksi yang pengguna rasakan sebagian besar mendapatkan kemudahan mencari informasi serta sebagai petugas dapat membantu memberikan kejelasan terhadap informasi yang pengguna inginkan.
  - i. Kedisiplinan, kesopanan dan kerapian  
Petugas yang melakukan tugasnya di sekolah wajib memakai seragam dinas, hal ini dilakukan guna menunjukkan identitas mereka. Sedangkan di tempat umum, mereka memakai pakaian bebas rapi. Kedisiplinan diterapkana kepada para petugas yang terjun kelapangan untuk datang tepat waktu, misalkan ke sekolah mereka hadir mulai pukul 9.00 sampai pukul 13.00. Sedangkan untuk kegiatan di hari Sabtu dan Minggu mereka mulai pukul 7.00 sampai 10.00 WIB. Mereka berusaha datang tepat waktu, seperti dihari minggu mereka sudah hadir dilokasi mulai pukul 07.00 WIB. Mereka berusaha agar tidak mengecewakan masyarakat. Selain itu mereka menerapkan Mereka juga menerapkan 5S sebagai *service excellent* yaitu senyum, sapa, salam, sopan, dan santun.
  - j. Kenyamanan  
Pengunjung/pemustaka merasa kurang puas karena buku tidak bisa dibawa pulang serta terbatasnya jenis dan jumlah koleksi. Di sekolah anak-anak bisa membaca di ruang kelas ataupun di luar kelas sedangkan di tempat umum pengunjung/pemustaka disediakan kursi baca atau bisa di gazebo dimana perpustakaan keliling berada. Sesuai dengan pelayanan yang sudah ada, masyarakat memiliki harapan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya mulai dari penyediaan kursi harusnya diperbanyak dan penyediaan untuk meja baca, atau paling tidak ada tikar alas untuk duduk.
2. Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Perpustakaan Keliling di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek

- a. Waktu pelayanan dihari Sabtu dan Minggu sangat terbatas, yaitu mulai pukul 07.00 sampai 10.00.
- b. Buku yang dimiliki merupakan terbitan tahun lama sehingga tidak terupdate dengan perkembangan zaman.
- c. Buku hanya bisa dibaca dilokasi pelayanan perpustakaan keliling sehingga pembaca tidak dapat meminjam dalam waktu lama
- d. Budaya membaca dikalangan anak-anak dan remaja mulai terkikis seiring berkembangnya teknologi. Anak lebih suka bermain game lewat handphone dibandingkan membaca buku.
- e. Jumlah mobil perpustakaan keliling yang dimiliki oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek hanya tiga unit armada saja.
- f. Terbatasnya jumlah penyediaan kursi. Selain itu tidak adanya penyediaan untuk meja baca. Selain itu tidak disediakan payung atau tenda baca yang mampu membantu pemustaka merasa nyaman supaya tidak kepanasan atau keujanan.
- g. Belum didukung oleh sarana teknologi sehingga selama masa pandemi, kegiatan ini berhenti sejenak.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Almanshur Fauzan, & Ghony Djunaidi. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Dahlia, D., Harahap, D., & Lubis, Y. A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 107–115.
- Danang, S. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Istianto, B. (2011). *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Jonatan, S., Kadir, A., & Siregar, N. S. S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pemberian Santunan Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Pada Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Gunungsitoli. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 1–13.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993
- Komariah, A., & Satori, D. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Johnny Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- Moenir, H. A. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1996). *Mewirauahakan Birokrasi Terjemahan*. (Abdul Rasyid, Ed.). Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Parasuraman, A, Z., Leonard L, & Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Tree Press
- Parasuraman, A, Z., Leonard L, & Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Tree Press.
- Peraturan Bupati Nomor 28 Tahun 2017 tentang Penjabaran Tugas Dinas Kearsipan dan perpustakaan.
- Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 1 Tahun 2018.
- Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 22 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Trenggalek.
- Peraturan Daerah Kabupaten Trenggalek Nomor 22 Tahun 2013.
- Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan.

- Peraturan Daerah Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah.
- Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.
- Permatasari, A. (2015). Membangun kualitas bangsa dengan budaya literasi. Unit Penerbitan FKIP Universitas Bengkulu.
- Prihatin, M., Rusli, Z., & As' ari, H. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota. *Jurnal Niara*, 14(3), 266–274.
- Sinambela, L. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Kedua.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sriwinarni. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru*. Makassar.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta .
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Perpustakaan.