

SKRIPSI
PELAYANAN POJOK BACA DIGITAL (POCADI)
DALAM MENUMBUHKAN MINAT BACA PADA DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH
KABUPATEN BARRU



Oleh:

MUHAMMAD AINUL YAQIN

Nomor Induk Mahasiswa : 105611121720

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

SKRIPSI

**PELAYANAN POJOK BACA DIGITAL (POCADI) DALAM
MENUMBUHKAN MINAT BACA PADA DINAS PERPUSTAKAAN
DAN KEARSIPAN KABUPATEN BARRU DAERAH KABUPATEN
BARRU**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh

MUHAMMAD AINUL YAQIN

Nomor Induk Mahasiswa: 105611121720

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Pelayanan pojok baca digital (POCADI) dalam menumbuhkan minat baca pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Barru

Nama Mahasiswa : Muhammad Ainul Yaqin

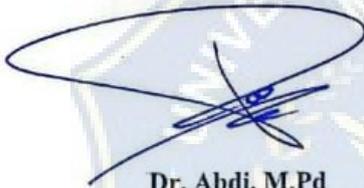
Nomor Induk Mahasiswa : 105611121720

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Abdi, M.Pd



Muhammad Amril Pratama Putra, S.IP, M.Ap

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Unishmuh Makassar

Ketua Program Studi Ilmu
Administrasi Negara



Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos., M. Si
NBM: 730727



Dr. Nur Wahid, S. Sos., M. Si
NBM: 991742

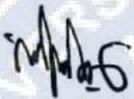
HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh tim penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar nomor: 0278/FSP/A.4-II/VII/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam program studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari rabu, 03 juli 2024.

Mengetahui :

Dekan

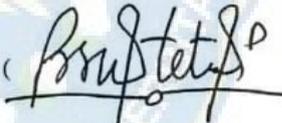
Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM : 730727


Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM : 992797

Tim Penguji :

1. Dr. Hj. Budi Setiawati, Msi



2. Dr. Abdi, M.Pd



3. Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd



4. Muh Amril Pratama Putra, S.IP, M.Ap



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Muhammad Ainul Yaqin
Nomor Induk Mahasiswa : 105611121720
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar proposal penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 22 Agustus 2024

Yang Menyatakan



Muhammad Ainul Yaqin

ABSTRAK

Muhammad Ainul Yaqin, Pelayanan Pojok Baca Digital (POCADI) dalam Menumbuhkan Minat Baca Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Barru (Dibimbing oleh Dr Abdi M.Pd dan Muhammad Amril Pratama Putra, S.IP, M.Ap)

Skripsi ini membahas tentang pelayanan pojok baca digital (POCADI) dalam menumbuhkan minat baca pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Barru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan pojok baca digital (POCADI) dalam menumbuhkan minat membaca masyarakat. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yakni metode penelitiannya dijabarkan secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pojok baca digital dapat membantu menumbuhkan minat baca masyarakat. Hal ini terlihat dari berbagai indikator, yaitu : (1) *Realibility* : Keandalan layanan membaca digital dapat menjangkau masyarakat yang jauh, (2) *Tangibles* : Bukti nyata layanan memberikan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya berupa fasilitas layanan yang memadai, (3) *Responsivines* : Memberikan daya tanggap dalam layanan dan mempermudah menemukan buku digital sesuai yang diinginkan (4) *Assurance* : Menjamin keamanan data-data pengunjung, barang, adanya cctv dan jaminan kepuasan kegemaran membaca buku digital (5) *Empaty* : Perhatian terhadap adanya keluhan dengan berkomunikasi kepada pengguna layanan secara langsung ataupun menyampaikan di pos pengaduan yang disediakan oleh perpustakaan.

Kata Kunci : Minat baca, Pelayanan, Pojok Baca Digital

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, dan para sahabatnya yang merupakan teladan dalam kepemimpinan yang adil dan transformatif.

Skripsi dengan judul **“Pelayanan Pojok Baca Digital (POCADI) dalam Menumbuhkan Minat Baca Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Barru”** yang penulis susun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di kampus Universitas Muhammadiyah Makassar.

Berbagai pihak yang telah memberikan semangat, dukungan, dan bantuan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Abdi, M.Pd selaku Pembimbing I dan Bapak Muhammad Amril Pratama Putra, S.IP, M.Ap selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ayahanda Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
3. Ibunda Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar dan Ibu Nurbiah Tahir, S,Sos,M.Ap selaku sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Para dosen jurusan Ilmu Administrasi Negara yang ikhlas dalam memberikan ilmunya yang bermanfaat bagi penulis, dan seluruh Staf pegawai di ruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Kepada Kepala Dinas, seluruh Pegawai, staff-staff dan jajarannya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru Karena telah bersedia menerima dan membantu peneliti menjadi narasumber penelitian dalam proses penelitian ini. Saya ucapkan terima kasih banyak,
7. Terima Kasih untuk kedua orang tua bapak Drs, Nur Alamasyah Paidung dan ibu Harida Muspitawati senantiasa memberikan semangat dan bantuan, baik berupa moril maupun materil serta doa yang senantiasa melangit.
8. Kepada kakak saya kandung Khaerunnisa A’Nanda Nur yang merupakan sosok yang sangat berjasa dalam kehidupan perkuliahan saya ini serta menjaga dan memberikan dukungan yang sangat luar biasa kepada penulis hingga sampai di titik ini .
9. Kepada sahabat-sahabat saya, Irbad Ruslan, Nur Ahamadi, NurulFianha, Andi Ulpa Rahmayani, yang selalu memberikan saya kalimat penyemangat disaat yang tepat dan saya benar-benar membutuhkannya dan mendukung dalam proses penelitian saya.

10. Terima kasih kepada sahabat saya saudara Dimas Saputra dan Muh. Arif yang selalu membantu, mengajari dan mengizinkan saya tinggal ditempat kediamannya.
11. Teman-teman saya di Silent Berbulu yang senantiasa kebersamai, menyemangati, penulis.
12. Kepada teman-teman Kelas IAN A, yang tidak bisa saya sebut satu per satu namanya. Saya ucapkan terimakasih atas seluruh bantuan dan dukungannya.
13. Terima kasih untuk teman-teman kelas yang berada di kelas BC Nursyafikah, Muh. Fahrul, Fitho, Fatimah, Anugrah, hildayani dan beberapa teman-teman yang tidak bisa saya sebut satu-satu yang selalu memberi semangat dan berbagi ilmunya.
14. Terima Kasih untuk saudara seperjuangan; Hajra Ramli, Mutiara Putri, Nurul Cahyani, A.Miftahul Jannah, Noto Kawulo dan teman-teman seangkatan sospol angkatan 2020 Universitas Muhammadiyah Makassar, kebersamaan sungguh luar biasa yang akan selalu dikenang.
15. Serta teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan semangat selama pembuatan skripsi.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa mendatang. Hanya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya, mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi umat seluruh alam.

Makassar, 22 Agustus 2024



Muhammad Ainul Yaqin



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENERIMAAN TIM	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Konsep Dan Teori	15
C. Kerangka berpikir	62
D. Fokus Penelitian	63
BAB III METODE PENELITIAN	65
A. Jenis Penelitian.....	65
B. Waktu Dan Tempat Penelitian	66
C. Subyek Peneliti	66
F. Teknik Pengumpulan.....	68
G. Analisis Data.....	70
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	72
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	72
B. Hasil Penelitian.....	93
C. Pembahasan penelitian.....	114
BAB V	116
PENUTUP.....	116
A. Kesimpulan.....	116
B. Saran	117
DAFTAR PUSTAKA.....	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Aplikasi Bintang Pusnas	74
Gambar 4.2 Aplikasi iPusnas	74
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru.....	77
Gambar 4.4 Grafik Jumlah Pengunjung Perpustakaan Dari Tahun 2015 sampai dengan Tahun 2023	89
Gambar 4.5 Grafik Jumlah Pendaftaran menjadi Keanggotaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru.....	92



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 2.2 Kerangka Pikir	63
Tabel 3.1 Informan	67
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai di kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru dilihat dari Jenjang Pendidikan.....	85
Tabel 4.2 Keadaan Pegawai di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru dilihat dari pangkat dan golongannya.....	86
Tabel 4.3 Anggaran sumber APBD di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru.....	87
Tabel 4.4 Perkembangan Jumlah Pengunjung Perpustakaan.....	88
Tabel 4.5 Perkembangan Jumlah Pengunjung dari Bulan Januari sampai dengan Bulan Desember 2023 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru.....	89
Tabel 4.6 Perkembangan Keanggotaan dari Tahun 2015 sampai 2023 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru	91
Tabel 4.7 Waktu Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru	93

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan semakin meningkatnya demokratisasi dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih baik maka perpustakaan sebagai unit pelayanan publik dihadapkan pada tantangan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanannya.

Dalam pendahuluan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dinyatakan bahwa pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Perpustakaan diselenggarakan berdasarkan asas pembelajaran sepanjang hayat. Perpustakaan bertujuan untuk memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, dan memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan.

Masyarakat bisa menikmati semua fasilitas yang tersedia di perpustakaan tersebut tanpa dipungut biaya apapun demi mewujudkan masyarakat yang gemar membaca. Begitupun dengan Perpustakaan Daerah Kabupaten Barru berada dibawah instansi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Barru yang berfungsi untuk menyediakan layanan informasi, rekreasi, pendidikan, dan penelitian kepada Masyarakat Kabupaten Barru. Sebagai perpustakaan umum, perpustakaan tersebut harus memperhatikan layanan dan fasilitas yang disediakan bagi pengguna, semuanya harus sesuai dengan kebutuhan pemustaka, agar pemustaka tersebut betah dan nyaman berada di perpustakaan, serta dapat menarik pemustaka lain untuk datang.

Peradaban suatu bangsa ditentukan oleh kecerdasan dan pengetahuannya, sedangkan kecerdasan dan pengetahuan dihasilkan oleh seberapa banyak ilmu pengetahuan yang didapat. Ilmu pengetahuan didapat dari informasi yang diperoleh dari lisan maupun tulisan. Semakin banyak penduduk suatu wilayah yang haus akan ilmu pengetahuan maka semakin tinggi peradabannya. Agar penduduk suatu wilayah dapat menambah ilmu pengetahuannya, salah satunya dengan cara membaca.

Di Indonesia minat membaca masih terbilang rendah dibanding dengan negara-negara lain. Data terbaru januari 2020, UNESCO menyebutkan Indonesia urutan kedua dari bawah soal

literasi dunia, artinya minat baca masyarakat sangat rendah. Menurut data UNESCO, minat baca masyarakat Indonesia sangat memprihatinkan, hanya 0,001%. Artinya, dari 1,000 orang Indonesia, cuma 1 orang yang rajin membaca (Andhiriksa et al., 2022).

Sulawesi Selatan berada di peringkat 11 dengan nilai indeks 38,82. Sementara itu untuk indeks dimensi budaya, di mana mencakup soal kebiasaan membaca, maka Sulsel juga berada di zona rendah dengan poin indeks 27,94. Beberapa hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi yang positif antara minat baca dengan kebiasaan membaca dan kemampuan membaca (Rahmawati, 2020).

Rendahnya minat baca masyarakat di Indonesia tentu menjadikan kebiasaan membaca yang rendah, dan kebiasaan membaca yang rendah akan berdampak pada kemampuan membaca yang pastinya juga rendah. Rendahnya minat baca masyarakat tentunya sangat berpengaruh pada angka buta aksara di Sulawesi Selatan yang menduduki posisi keenam dari sebelas provinsi yang masih memiliki angka buta aksara di atas angka nasional dengan presentase sebesar 4,49 persen.

Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat salah satunya adalah upaya pemberantasan buta aksara yang di wujudkan dalam penyediaan fasilitas seperti perpustakaan umum dan perpustakaan sekolah yang

sudah cukup memadai namun hal ini tidak dapat berjalan sesuai harapan jika tidak ada kesadaran dan dukungan dari masyarakat tentang pentingnya membaca. Pentingnya membaca dapat mempengaruhi kualitas pendidikan, apabila Masyarakat rajin membaca dan memiliki minat baca tinggi maka kualitas pendidikan pasti tinggi. Oleh karena itu, perlu adanya membangkitkan minat baca Masyarakat.

Di Negara maju seperti Jepang, gerakan membaca telah dirintis sejak 30 tahun lalu. Jepang memberlakukan gerakan membaca 20 menit untuk ibu dan anak. Dalam gerakan ini seorang ibu dianjurkan membacakan buku 20 menit untuk anaknya yang bisa dipinjam dari perpustakaan umum. Tak diragukan lagi, kemajuan yang dicapai Jepang pada saat ini merupakan buah dari kerja keras pemerintah Jepang untuk membangun budaya literasi yang dimulai sejak dari anak-anak (Shofaussamawati, 2014:50) dalam (Mulasih & Hudhana, 2020).

Membaca adalah cara yang mudah untuk kita dapat menguasai dunia dengan mudah, untuk dapat bersaing dengan negara lain kita membutuhkan literasi dasar sebagai bekal generasi muda, maka intiplah dunia ini kapan saja dan dimana saja tanpa adanya batasan waktu dengan membaca, karena membaca bisa membuka pengetahuan tentang dunia (U. Khasanah, 2022).

Semakin sering membaca buku, semakin luas pengetahuan yang individu miliki. Sebaliknya, semakin jarang membaca buku, pengetahuan yang individu miliki semakin terbatas. Potensi bangsa Indonesia sangat besar apabila ditinjau dari jumlah penduduknya yang terdiri dari berbagai suku, ras, agama, budaya dan bahasa yang perlu dilestarikan keberadaannya.

Minat tidak begitu saja ada dalam diri seseorang melainkan timbul karena adanya pengalaman dan usaha untuk mengembangkannya. Minat timbul karena daya tarik dari luar dan juga datang dari hati sanubari. Minat pada dasarnya adalah penerimaan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu dari luar diri. Semakin kuat hubungan tersebut semakin kuat minatnya. Winkel (1994) dalam (Efendi et al., 2023) Menjelaskan bahwa minat adalah kecenderungan yang menetap untuk merasa tertarik pada bidang atau hal tertentu atau merasa senang berkecimpung dalam bidang tersebut.

Haruslah sangat-sangat kita sadari bahwa membaca begitulah penting dan mempunyai peranan sosial pada kehidupan manusia sepanjang masa. Dari membaca kita bisa memperoleh manfaat. Membaca adalah proses memperoleh informasi, pemahaman, dan kemampuan analitik, dan sangat penting untuk kondisi manusia (I. Sari, 2021). Dengan membaca, seseorang akan mencapai tingkat pengetahuan dan perkembangan mental yang begitu tinggi.

(Shofaussamawati, 2014) dalam (I. Sari, 2021). Budaya membaca di Indonesia masih dinilai sangat rendah, terlihat dari minimnya minat membaca di kalangan masyarakat umum, baik pelajar non mahasiswa, karyawan, maupun non-pekerja. Sebaliknya, dengan membaca, kita dapat memperoleh informasi baru dan tetap mengikuti perkembangan terkini. Membaca sebagai jembatan pengetahuan mungkin memiliki konsekuensi yang mencengangkan bila dimanfaatkan dalam kehidupan sehari-hari.

Setyawatira (2009) dalam (Syahdan et al., 2022) menyebutkan adapun indikator terjadi rendahnya minat baca dapat dihitung dari jumlah buku yang diterbitkan oleh negara Indonesia sehingga ini masih jauh di bawah penerbitan buku di negara Malaysia, Singapura, apalagi India, atau negerai maju lainnya. Kondisi ini sangat memprihatinkan dan menjadi problem negara kita. Dalam hal ini pemerintah memiliki peran dalam memfasilitasi masyarakat dalam mengakses bacaan sehingga dapat meningkatkan minat baca masyarakat.

Minat adalah suatu keinginan atau kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu (U. Khasanah, 2022) . Menurut pengamatan, dikatakan untuk mengembangkan minat baca, seseorang sebaiknya dimulai sejak usia dini (anak-anak). Bahkan ketika masih dalam kandungan ibunya sudah dapat dimulai untuk mengembangkan minat baca tersebut. Pada saat anak sudah lahir, dapat dilanjutkan

dengan mengajari anak dengan memperkenalkan huruf-huruf, gambar, atau benda-benda yang mengandung arti, maka hal itu telah membangkitkan minat si anak untuk ingin tahu, tertarik dan menyenangkan. penyebab yang biasa membuat minat baca belum terbiasanya membaca dikarenakan sedari kecil tidak di usahakan untuk membaca buku hanya selalu bermain gadget.

Minat baca merupakan dorongan pada diri seseorang untuk melakukan atau memiliki daya tarik pada kegiatan membaca, dengan menyadari bahwa banyak pengetahuan yang didapat dari membaca baik membaca buku pengetahuan maupun buku umum. minat baca juga merupakan kemampuan seseorang berkomunikasi dengan dirinya untuk memahami makna yang ada pada tulisan sehingga dapat memberikan pengalaman emosi terhadap pembaca (Sella Desti Tamara, 2023). Di zaman digitalisasi seperti saat ini tidak dimungkiri kemajuan teknologi semakin canggih. Informasi pun dengan mudah diakses dari berbagai media di mana saja berada. Internet merupakan jaringan yang menghubungkan antara komputer yang satu dengan komputer lainnya di seluruh dunia. Melalui internet, komputer yang saling terhubung dapat berkomunikasi, berbagi dan memperoleh informasi.

Media internet saat ini sangat diminati semua orang, mulai dari mencari informasi, teman, atau hanya sekedar mencari kesenangan, seperti ngegame, bermain dengan berbagi jejaring sosial

dan lain lain. Internet pun sudah menjadi kebutuhan pelajar untuk mencari tugas sekolah. Pendidikan di Indonesia sudah mendominasi dalam pemanfaatan terhadap teknologi informasi yang sedang berkembang pesat. Hal ini yang menimbulkan kemajuan dan efektivitas dalam kemajuan pendidikan itu sendiri. Pendidikan pula merupakan masalah utama yang dihadapi bangsa kita di era globalisasi ini, yaitu masih rendahnya tingkat kualitas sumber daya manusia. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah pengembangan minat baca dan kebiasaan membaca.

Anak-anak harus didorong untuk membaca sejak usia muda, karena ini adalah periode optimal bagi mereka untuk mengasimilasi informasi baru dan ditanamkan secara implisit dengan nilai-nilai kehidupan. Peningkatan minat baca tidak dapat muncul tanpa upaya yang disengaja untuk menginspirasi dan memupuk kebiasaan membaca. Sebagai lembaga yang mendorong pengembangan membaca, setiap perpustakaan harus merencanakan kegiatan kreatif dan mendorong yang berhubungan langsung dengan masalah minat membaca masyarakat.(Umum, 2019) dalam (Sari, 2021).

Peran layanan perpustakaan di era generasi millennial dituntut untuk lebih aktif dalam memberikan layanan informasi yang dibutuhkan pemustaka. Dalam memberikan layanan kepada pemustaka, perpustakaan harus mengacu pada efisiensi dan efektifitas waktu (Syahdan et al., 2021).

Peran layanan perpustakaan bertujuan agar masyarakat lebih bijak dan mudah dalam menemukan informasi terbaru, maka dapat didirikan layanan pojok baca digital pada persputakaan daerah kabupaten barru. Kecintaan mereka pada buku akan berkembang saat mereka membenamkan diri dalam banyak pilihan yang disediakan oleh area membaca digital.

Dalam kaitan ini, kehadiran dan keberadaan pojok baca digital tentu bukan untuk berkompetisi dengan perpustakaan yang sudah ada,tapi justru untuk membangun sinergi dan melengkapi fungsi dan peran perpustakaan secara simultan. pojok baca digital membaca buku melalui internet, komputer dan website.

Pocadi masih menyediakan bahan bacaan yang tercetak seperti buku-buku referensi dan belum banyak koleksi lainnya dikarenakan masih baru diresmikan dan buku-buku yang ada di pocadi adalah hasil hibah dari Perpustakaan Nasional RI.

Pocadi menyediakan buku yang berbasis digital karena pada dasarnya pocadi ditujukan untuk menumbuhkan minat baca dan membuat masyarakat lebih cerdas sehingga terciptanya masyarakat yang cerdas akan informasi-informasi terbaru. Pocadi juga memiliki media dalam mendukung semua kegiatan-kegiatan yang ada yaitu seperti komputer, TV, Aplikasi Ipusnas dan Bintang pusnas.

Aplikasi iPusnas adalah aplikasi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang didirikan pada tahun 2016. Selain itu,

banyak keunggulan berbasis mobile atau e-mobile library yang dimiliki aplikasi iPusnas sebagai perpustakaan digital. Beberapa keunggulan yang terdapat dalam aplikasi iPusnas antara lain, terdapat banyak koleksi buku, e-pustaka, dan e-reader (Lestari, Sari dan Andrian, 2020) dalam (Artandana & Hasanudin, 2023). Dengan adanya aplikasi iPusnas dapat dimanfaatkan Masyarakat sebagai sarana untuk meningkatkan kemampuan literasi.

Program Pocadi di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah kabupaten barru sudah ada sejak November tahun lalu. Sarana dan Prasarana yang ada di pojok baca digital pada perpustakaan daerah kabupaten barru, sarana serta prasarana dimana terdapat pada pocadi ini seperti ruangan Full AC dan bebas akses memakai WIFI secara gratis.

Melalui Pocadi, juga dapat menemukan informasi terbaru dan menambah pengetahuan, memungkinkan untuk pengembangan wawasan, serta menjadi wadah kegiatan belajar sehingga masyarakat lebih terpacu untuk mengembangkan masyarakat yang cerdas dan menjadikan masyarakat lebih gemar membaca. Keberadaan pocadi pojok baca digital ini di harapkan dapat mencerdaskan masyarakat melalui Perpustakaan Digital dapat membantu semua lapisan masyarakat baik menumbuhkan minat baca dan membuat masyarakat lebih cerdas dalam menemukan informasi terbaru.

Hadirnya pojok baca digital di perpustakaan daerah kabupaten barru diharapkan mempermudah disetiap kalangan masyarakat kabupaten barru dalam mengakses sumber informasi ketika masyarakat ingin membaca dan diharapkan secara tidak langsung dapat meningkatkan minat baca masyarakat Barru.

Hasil observasi pada Pelayanan menunjukkan bahwa ada beberapa masalah dan kekurangan-kekurangan yang dihadapi perpustakaan dan kearsipan daerah kota barru masih kurangnya koleksi buku yang di cari masyarakat sehingga menjadi alasan malas untuk berkunjung dan belum optimalnya penggunaan kartu anggota dikarenakan masyarkat yang berkunjung dalam pembuatan kartu anggota hanya diberikan kertas kecil sebagai pengganti kartu anggota sementara dikarenakan masih sering kedapatan pada sistem bermasalah, ini kurang efektif dikarenakan mudah hilang tentunya akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan dan kearsipan Daerah Kabupaten barru sehingga akan meninggalkan rasa ketidakpuasan dikalangan masyarakat dalam meminjam buku. Strategi yang di lakukan oleh perpustakaan untuk meningkatkan daya tarik pengunjung dengan layanan Pojok Baca Digital (POCADI) yang akan dimanfaatkan oleh masyarakat yang datang ke perpustakaan.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana pelayanan pojok baca digital (POCADI) dalam

menumbuhkan minat membaca pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Barru ?

C. Tujuan Penelitian

Mengetahui pelayanan pojok baca digital (POCADI) dalam menumbuhkan minat membaca pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Barru

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan referensi dan perbaikan dalam mengembangkan penelitian yang di lakukan selanjutnya tentang teori ilmu administrasi negara yang berkaitan dengan pelayanan pojok baca digital dalam menumbuhkan minat membaca

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi mahasiswa kelak sebagai tambahan informasi yang lebih mendalam berkaitan dengan pelayanan pojok baca digital (POCADI) dalam menumbuhkan minat baca pada perpustakaan daerah kabupaten barru. Bagi peneliti, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman peneliti serta menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan pembandingan dan referensi untuk melakukan penelitian ini yang tentunya berkaitan pelayanan pojok baca digital (POCADI) dalam menumbuhkan minat baca pada dinas perpustakaan dan Kerasipan daerah kabupaten barru. Berikut beberapa penelitian sebelumnya :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

NO	Nama & Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	(Septiandika et al., 2023) & Inovasi Pojok Baca Digital Dalam Meningkatkan Literasi Masyarakat Di Perpustakaan Kabupaten Probolinggo	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif.	Hasil dari penelitian yang dilakukan ini diperoleh beberapa peran Pojok Baca Digital (POCADI) dalam meningkatkan minat baca masyarakat yaitu menambah penguatan literasi dan mempermudah dalam mendapatkan informasi. Sehingga beberapa upaya yang dilakukan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Probolinggo dalam Meningkatkan Minat Baca masyarakat yaitu memberikan sosialisasi kepada masyarakat, Kerja, sekolah dan promosi melalui dongeng keliling, dan menyediakan	Pada penelitian ini Menggunakan teori inovasi sedangkan penelitian saya menggunakan teori pelayanan publik dan lokasi penelitian ini berbeda penelitian saya berada di Probolinggo

No	Nama & Judul	Metode Penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan penelitian
2.	(Sampelolo et al., 2022) & Digitalisasi Pojok Baca Bagi Siswa Sekolah Dasar Di Tana Toraja	Metode kegiatan PKM ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Berdasarkan hasil kegiatan sebagaimana yang telah diungkapkan, penggunaan Pojok Baca Digital telah berhasil meningkatkan minat baca masyarakat dan masyarakat yang hadir dapat memanfaatkan fasilitas Pojok Baca Digital secara baik. Dengan dibukanya fasilitas Pojok Baca Digital kepada masyarakat maka diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memanfaatkan media pembelajaran seperti hp dan media elektronik lainnya dengan baik, serta dapat membantu masyarakat yang membutuhkan akses ke sumber belajar digital.	Penelitian ini berfokus pada menumbuhkan minat baca pada sekolah dasar di Tana Toraja sedangkan penelitian ini berfokus dalam menumbuhkn minat Masyarakat Kabupaten Barru dan lokasi penelitian ini berbeda penlitian saya berada di Tana Toraja
3.	(E. Saputri & Khairani, 2021) & Peran Pemerintah Dalam Meningkatkan Minat Baca Melalui Pojok Baca Digital (Pocadi) Di	Jenis penelitian ini adalah fenomenologi dan kajian pustaka dengan pendekatan Kualitatif	Hasil dari penelitian ini adalah peran pemerintah sangat berpengaruh pada minat baca masyarakat, baik kebijakan yang dibuat selanjutnya diimplementasikannyamelalui pojok baca digital (POCADI), dengan memperkenalkan media digital sebagai media penelusuran informasi dan cara lain membaca buku dan mendapatkan e-book,	Pada penelitian ini menggunakan teori dari Tjokroamidjojo sedangkan saya menggunakan teori dari Fitzsimmons dan lokasi penelitian ini berbeda

	Kota		Pojok baca sendiri memiliki peran	penelitian saya
NO	Nama & Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
	Lhokseumawe, Aceh		yang sangat penting dalam menumbuhkan minat baca masyarakat lhokseumawe, hal ini terbukti dari antusiasnya anak-anak dan pengunjung lainnya yang memenuhi ruang pojok baca digital (POCADI).	berada di Kota Lhokseumawe, Aceh.

B. Konsep Dan Teori

1. Pengertian peranan

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, peran diartikan sebagai pemain, atau seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat (Bichu, 2013:475-476) dalam (Hia, 2019).

Peran menurut terminology dalam (Wahyudi, 2023) adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan dimasyarakat. Dalam bahasa inggris peran disebut “role” yang definisinya adalah “person’s task or duty in undertaking”. Artinya “tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan”. Menurut Dewi Wulan Sari, (2009: 106) dalam (Yohanis, 2023) Peran adalah konsep tentang apa yang harus dilakukan oleh individu dalam masyarakat dan meliputi tuntutan-tuntutan perilaku dari masyarakat terhadap seseorang dan merupakan perilaku individu yang penting bagi

struktur sosial Masyarakat. Abu Ahmadi (2002) dalam (mince, 2021), Peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsinya.

Menurut Tohirin (2007 : 78) dalam (Fabiana Meijon Fadul, 2019) peran adalah keseluruhan tingkah laku yang harus dilakuakn oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya. . Menurut Merton (2007) dalam (Tedjo, 2022) mengatakan bahwa peranan didefinisikan sebagai pola tingkah laku yang diharapkan masyarakat dari orang yang menduduki status tertentu.

Berdasarkan Idianto M (2006 : 89) dalam (Fabiana Meijon Fadul, 2019) peran adalah pelaksanaan hak dan kewajiban seseorang sesuai denagan status sosialnya. Ide dasar dari teori peran berasal dari dunia teater, yang mana peran aktor dan aktris berperan sesuai harapan penontonnya. Peran berasal dari pola pergaulan hidup. Oleh sebab itu, peran menentukan apa yang akan diperbuat dan kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat sekitarnya. Peran dianggap sangat penting karena mengatur perilaku seseorang dalam masyrakat, berdasarkan norma-norma yang berlaku di masyarakat. Sepanjang hidupnya manusia mempunyai bermacam-macam peran, peran yang disandang ini bisa berubah-ubah, bisa bertambah, dapat pula berkurang. Sebab setiap orang menjadi anggota dari berbagai

kelompok, maka ia mempunyai berbagai peran.

Selanjutnya Pengertian peran menurut Soerjono Soekanto dalam (Wahyudi, 2023), yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Senada dengan pendapat Soerjono Hanafie (2016:165-166) dalam (Hia, 2019), mendefinisikan peranan adalah tindakan-tindakan seseorang dalam melaksanakan hak dan tanggungjawabnya sesuai dengan kedudukannya. Peranan dianggap penting karena mengatur perilaku seseorang.

Menurut J. Dwi Narwoko dan Bagong Suyanti (2010: 160) dalam (I. Sari, 2021) jabatan bisa mempengaruhi perilaku individu sebab peran itu memiliki fungsi yakni:

- 1) Memberikan arah terhadap proses sosialisasi;
- 2) Pewarisan tradisi, kepercayaan, nilai-nilai, norma-norma serta wawasan;
- 3) Bisa mempersatukan kelompok ataupun masyarakat;
- 4) Menyalakan sistem pengendalian juga control, hingga bisa melestarikan kehidupan bermasyarakat.

Peranan sosial dimana terdapat di sebuah masyarakat bisa dibagi dari macam-macam cara berdasarkan terhadap banyak sudut pandang yang ada. Dari implementasinya peran sosial bisa

dibagi menjadi 2 yaitu :

- a. Seperti yang diinginkan oleh masyarakat, peran yang diharapkan (kecuali pekerjaan). Masyarakat menginginkan suatu fungsi yang harus dijalankan seefektif mungkin dengan sumber daya yang ada.
- b. Peran yang disesuaikan (actual role), yaitu cara pelaksanaan tanggung jawab tersebut.

Peran atau role menurut Bruce J. Cohen dalam (Wahyudi, 2023), juga memiliki beberapa jenis, yaitu :

- 1) Peranan nyata (Anacted Role) yaitu suatu cara yang betul-betul dijalankan seseorang atau sekelompok orang.
- 2) Peranan yang dianjurkan (Prescribed Role) yaitu cara yang diharapkan masyarakat dari kita dalam menjalankan peranan tertentu.
- 3) Konflik peranan (Role Conflick) yaitu suatu kondisi yang dialami seseorang yang menduduki suatu status atau lebih yang menuntut harapan dan tujuan peranan yang saling bertentangan satu sama lain.
- 4) Kesenjangan peranan (Role Distance) yaitu pelaksanaan peranan secara emosional.
- 5) Kegagalan peran (Role Failure) yaitu kegagalan seseorang dalam menjalankan peranan tertentu.
- 6) Model peranan (Role Model) yaitu seseorang yang tingkah

lakunya kita contoh, tiru, diikuti.

7) Rangkaian atau lingkup peranan (Role Set) yaitu hubungan seseorang dengan individu lainnya pada dia sedang menjalankan perannya.

Menurut Sutarto (2009) dalam (Tedjo, 2022), peran memiliki beberapa komponen, yaitu konsepsi peran, harapan peran, dan pelaksanaan peran.

- 1) Konsepsi peran Kepercayaan seseorang tentang apa yang dilakukan dengan suatu situasi tertentu
- 2) Harapan peran Harapan orang lain terhadap seseorang yang menduduki posisi tertentu mengenai bertindak
- 3) Pelaksanaan peran Perilaku sesungguhnya dari seseorang yang berada pada suatu posisi tertentu

Apabila ketiga komponen tersebut berlangsung dengan seimbang, maka interaksi sosial akan terjalin berkesinambungan dan berjalan lancar. Peran juga memiliki beberapa fungsi. Berdasarkan pendapat Narwoko dan Suyanto (2010) dalam (Tedjo, 2022), peran memiliki beberapa fungsi yaitu memberi arah pada proses sosialisasi; pewarisan tradisi, kepercayaan, nilai-nilai, norma- norma dan pengetahuan; mempersatukan kelompok atau masyarakat; menghidupkan sistem pengendalian atau kontrol, sehingga melestarikan kehidupan masyarakat.

2. Konsep pelayanan

a. Pengertian pelayanan

Dalam kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (mengurus apa yang diperlukan seseorang) (Poerwadarminta, 2010) dalam (Nurhadi, 2020). Menurut Harbani Pasolong (2011:128) dalam (Izlin, 2021) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok. Selanjutnya lukman (2008:8) dalam (Trisantosa et al., 2022), menjelaskan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan kepuasan pelanggan. Dalam pengertian lain menurut (Sawir, 2020) dalam bukunya, pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses.

Menurut Kotler (2002:83) dalam (Karundeng, 2021) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

Assauri (1999: 149) berpendapat dalam (Siahaan, 2022), pelayanan adalah bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang diproduksi maupun terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen, dengan demikian pelayanan mempengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang atau jasa dari pihak perusahaan yang menawarkan produk atau jasa.

Pendapat lain mengenai pelayanan adalah pasolog (2007:4) dalam bukunya (Ratminto, 2017) yang mendefinisikan pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung.

Menurut RA Supriyono dalam (Suaib, 2021), pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kkesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat

yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya yang tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemikiran (Suaib, 2021). Menurut Barata (2003) dalam (Nangka & Kawung, 2022), suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya suatu proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya. Brata juga menambahkan bahwa pelayanan dapat terjadi diantara seseorang dengan seseorang lainnya dan juga dengan kelompok lainnya, atau bahkan kelompok dengan seseorang, seperti halnya orang yang berada dalam suatu organisasi, yang juga memberikan pelayanan terhadap orang-orang yang berada disekitarnya yang juga membutuhkan informasi.

Menurut Kepmenpen No. 63 Tahun 2003 pelayanan dalam (Izlin, 2021) adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (customer atau yang dilayani) yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki.

Menurut (Khasanah et al., 2021) Secara definitif, layanan to serve berarti melayani, yaitu kegiatan yang dipersiapkan untuk memberikan jasa terhadap materi produk yang dimiliki perpustakaan agar dapat di manfaatkan kepada masyarakat yang membutuhkannya. Agar dalam pelayanan tidak terjadi kegiatan yang pasif-statis, maka kegiatan pelayanan perpustakaan perlu memperhatikan asas layanan, berikut (I. Khasanah et al., 2021):

Selalu berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemakai perpustakaan.

- 1) Layanan diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, merata dan memandang pemakai perpustakaan sebagai satu kesatuan yang menyeluruh dan tidak individual.
- 2) Layanan perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas dengan tujuan untuk mengoptimalkan fungsi layanan.
- 3) Layanan dilakukan dengan mempertimbangkan faktor kecepatan, ketepatan dan kemudahan dengan didukung oleh administrasi yang baik.

b. Pengertian pelayanan publik

Pelayanan publik diartikan sebagai suatu pemberian layanan (melayani) yang dapat memenuhi keperluan suatu

masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi yang sesuai dengan aturanaturan dasar dan tata cara yang sudah ditetapkan (Irsan,2012) dalam (Siahaan, 2022). Menurut Batinggi (1998: 12) dalam (Sawir, 2020), dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan Masyarakat atau khalayak umum.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada Masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan Masyarakat (Panji Santosa 2009:57) dikutip dalam (Saputra, 2021).

Pelayanan publik juga menurut LAN (2004) dalam (Hardiyansyah, 2018), adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Agung Kurniawan (2005) dalam (Sawir, 2020) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau Masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Menurut Mulyadi, Deddy Dkk. (2016:39) dalam (Puryatama & Haryani, 2020). Mengatakan bahwa “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Menurut Sujardi. (2011:7) dalam (Ristiani, 2020), mengemukakan bahwa Pengertian lain pelayanan publik merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2014, menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Mengacu pada pendapat diatas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat (Puryatama &

Haryani, 2020). Sedangkan pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam (Puryatama & Haryani, 2020), pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara pendudukan atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Ratminto dan Winarsih (2007) dalam bukunya (Hardiyansyah, 2018), pelayanan publik dapat di definisikan sebagai sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan

Pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik yang berlandaskan akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan, yaitu aparatur pemerintah. Cirinya adalah sebagai berikut dalam (Bisri & Asmoro, 2019) :

- 1) Efektif, pencegahan pengulangan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait.
- 2) Sederhana, prosedur diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan

mudah dilaksanakan oleh masyarakat.

- 3) Transparan, ada kejelasan dan kepastian dalam pelayanan publik.
- 4) Persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif.
- 5) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang yang profesional.
- 6) Rincian biaya / tarif pelayanan dan prosedur pembayaran.
- 7) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- 8) Ketepatan waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 9) Responsif, daya tanggap terhadap aspirasi masyarakat yang dilayani.
- 10) Adaptif, menyesuaikan terhadap tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani seiring perkembangan.

Monir (2000:190) dalam (Suaib, 2021), mengatakan bahwa ada beberapa bentuk pelayanan umum :

- 1) Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang lainnya yang bertugas memberikan penjelasan kepada siapapun yang memerlukannya. Agar pelayanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan.
- 2) Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam implementasi tugas, tidak

hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

- 3) Pelayanan bentuk perbuatan sering kombinasi dengan pelayanan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan

c. Indikator pelayanan publik

Menurut Fitzsimmons dalam Budiman (Sinambela, 2014) terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu :

- 1) *Realibility*: yaitu pemberian pelayanan dengan tepat dan benar.
- 2) *Tangibles*: yaitu dengan penyediaan yang memadai seperti sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
- 3) *Responsiveness*: yaitu dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- 4) *Assurance*: yaitu adanya tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
- 5) *Empathy* : yaitu adanya tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen

Menurut Parasuraman yang dikutip Tjiptono (2014:282) dalam (Aisyah & Erlisa, 2021) menyatakan ada 5 (lima) aspek yang dapat mengukur kualitas pelayanan jasa yaitu antara lain:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*) merupakan sesuatu yang dapat dilihat secara langsung dan berwujud, seperti karyawan, sarana dan prasarana, gedung, dan lain sebagainya.
- 2) Keandalan (*reliability*) merupakan sebuah kemampuan dalam memberikan sebuah pelayanan dengan hasil yang memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan suatu kesediaan dan keinginan seorang pegawai untuk membantu pelanggan atau konsumen dalam memberikan suatu pelayanan yang cepat tanggap atau respon.
- 4) Jaminan (*assurance*) yaitu sesuatu yang tergolong dari kesopanan, kemampuan, sifat percaya yang dimiliki oleh pegawai, bebas dari suatu dampak resiko dan keraguannya.
- 5) Empati (*empathy*) adalah sebuah rasa untuk memahami dan memiliki kepedulian yang terdiri dari kemudahan dengan melakukan sebuah hubungan komunikasi yang baik dan dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2016: 284) dalam (Savitri, 2023) mengemukakan terdapat lima indikator kualitas pelayanan :

- 1) Berwujud (*Tangibles*) Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan (fasilitas teknologi) yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen, dan penampilan dari pegawai.
 - 2) Keandalan (*Reliability*) Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten.
 - 3) Ketanggapan (*Responsiveness*)
Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan.
 - 4) Jaminan (*Assurance*) Jaminan adalah kepastian yang harus diperoleh dari sikap sopan santun karyawan untuk membangun kepercayaan konsumen dengan memberikan jaminan atau kepastian kepada konsumen supaya mereka tidak merasa khawatir dengan jasa yang ditawarkan.
 - 5) Empati (*Empathy*) Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
- d. Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik

Sepuluh prinsip pelayanan umum/publik dalam keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara

No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut (Hardiyansyah, 2018) :

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

Mencakup kejelasan dalam hal : (a) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, (b) unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, (c) perincian biaya pelayanan publik.

3) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi

Produk pelayanan 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/ pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelayanan.

7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung yang lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.

8) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.

9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.

10) Kenyamanan Lingkungan

Pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Pasaal 34 Undang-Undang No.25/2009 disebutkan bahwa pelaksanaan dalam penyelenggarakan pelayanan public harus berperilaku sebagai berikut (Hardiyansyah, 2018) :

- 1) Cermat
- 2) Santun dan ramah
- 3) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
- 4) Professional
- 5) Tidak mempersulit
- 6) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
- 7) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- 8) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undang
- 9) Terbuka dan mengambil Langkah yang tepat
- 10) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
- 11) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan Masyarakat
- 12) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki
- 13) Sesuai dengan kepantasan dan
- 14) Tidak menyimpang dari prosedur

Menurut (Syaifullah & Wardhono, 2022) Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

- 1) Sederhana, Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- 2) Partisipatif, Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan Masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- 3) Akuntabel, Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- 4) Berkelanjutan, Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- 5) Transparansi, Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- 6) Keadilan, Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat berbeda status ekonomi, jarak Lokasi.

e. Standar pelayanan

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaann tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Menurut (Hardiyansyah, 2018), Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control Masyarakat dan penerima layanan dan kinerja peenyelenggara pelayanan.

Standar Pelayanan Publik Standar pelayanan publik dalam Zaenal dan Muhibudin (2015:85) dalam (R. Sari et al., 2020), merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

- 1) Prosedur pelayanan Dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian Ditetapkan sejak saat pengajuan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.

- 3) Biaya pelayanan Termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan Harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Standar pelayanan publik menurut keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, dalam (Hardiyansyah, 2018) sekurang-kurangnya meliputi :

- 1) Prosedur pelayanan ;
- 2) Waktu penyelesaian ;
- 3) Biaya pelayanan ;
- 4) Produk pelayanan ;
- 5) Sarana dan prasarana ;
- 6) Kompetensi petugas pelayanan ;

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan undang-undang tentang pelayanan publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan

standar pelayanan publik, sehingga sususnannya menjadi sebagai berikut (Hardiyansyah, 2018);

- 1) Dasar hukum ;
 - 2) Prosedur layanan ;
 - 3) Waktu penyelesaian ;
 - 4) Biaya pelayanan ;
 - 5) Produk pelayanan ;
 - 6) Sarana dan prasarana ;
 - 7) Kompetensi petugas pelayanan ;
 - 8) Pengawasan inter ;
 - 9) Pengawasan extern ;
 - 10) Penanganan pengaduan, sarana dan masukan ;
 - 11) Jaminan pelayanan ;
- f. Asas- asas pelayanan publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik sudah seharusnya memenuhi asas-asas pelayanan publik. Pelayanan publik harus memberikan layanan terbaik bagi Masyarakat.

Untuk itu sebagai standar pelayanan publik harus sesuai dengan asas-asas dan aturan hukum. Sesuai dengan Kep. MENPAN No.63/2004 penyelenggaraan pelayanan dalam (Nurchotimah, 2021) harus memenuhi asas-asas sebagai berikut:

- 1) Transparansi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak Tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Dapat dilihat dari aturan diatas bahwa asas-asas pelayanan publik tidak hanya membutuhkan komitmen penyelenggara pelayanan publik, tetapi juga membutuhkan komitmen yang dapat melibatkan peran serta Masyarakat.

Sedangkan terdapat dalam pasal 4 undang-undang nomor 25 tahun 2009 dalam (Nurchotimah, 2021) tentang pelayan

publik tersebut berdasarkan pada :

- 1) Kepentingan umum ;
 - 2) Kepastian hukum ;
 - 3) Kesamaan hak ;
 - 4) Keseimbangan hak dan kewajiban ;
 - 5) Keprofesionalan ;
 - 6) Partisipatif ;
 - 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif ;
 - 8) Keterbukaan ;
 - 9) Akuntabilitas ;
 - 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan ;
 - 11) Ketepatan waktu ; dan
 - 12) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan ;
3. Konsep Pojok Baca Digital

a. Pengertian Pojok Baca

Menurut (Anugrah et al., 2022) Pojok baca merupakan sebuah tempat yang terletak di sudut ruangan yang dilengkapi dengan koleksi buku. Aswat (2020) dalam (N. Saputri, 2022) mengatakan bahwa Pojok baca merupakan sebuah sudut ruang yang di atur secara terencana dan di hias semenarik mungkin yang didalamnya dilengkapi dengan rak buku serta berbagai koleksi buku yang menarik bagi anak yang berperan sebagai perpanjangan fungsi dari

perpustakaan. Dengan menyediakan bahan bacaan dari berbagai topik, pojok baca diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan minat baca.

Pojok baca merupakan salah satu sarana yang digunakan untuk menumbuhkan dan meningkatkan minat baca peserta didik (Amiroh, 2020). Menurut ke Hidayatullah dalam (Febrianti & Puspitasari, 2023), anak-anak menghabiskan waktu ekstra sepulang sekolah untuk membaca di tempat membaca yang telah ditentukan (dikenal sebagai "pojok") di mana mereka memiliki akses ke koleksi buku yang dianggap cocok untuk pelajaran.

b. Perpustakaan pojok

Perpustakaan pojok atau pojok membaca atau sudut membaca merupakan sebuah perpustakaan kecil yang terdapat di sudut ruang kelas, kemudian sudut tersebut difungsikan sebagai tempat untuk membaca dengan bahan bacaan yang tersusun rapi sesuai dengan usia peserta didik, tidak hanya buku bacaan, namun sudut baca juga dihiasi dengan berbagai macam kreasi yang bertujuan untuk menarik minat membaca peserta didik (Fathia Nahdli Handayani, 2018) dalam (Wiyanti, 2023).

Penamaan pojok membaca ini merujuk pada istilah yang digunakan untuk menamai sebuah tempat yang terdapat

berbagai macam bahan bacaan, tidak hanya di dalam kelas namun juga di ramai sekalipun. Oleh karena ada yang menyebutnya reading corner, pojok membaca, sudut membaca, terminal membaca dan masih banyak lagi. Namun, jika ditelusuri lebih jauh tempat-tempat tersebut mempunyai makna atau tujuan yang sama, hanya saja penyebutannya saja yang berbeda tergantung tempat membaca itu sendiri, seperti contoh Arabian corner, yaitu semua bahan bacaannya mengenai Arab baik itu sastra, budaya maupun tradisi (Diana, 2023).

c. Fungsi perpustakaan pojok

Fungsi dari pojok baca atau perpustakaan pojok ini adalah untuk menumbuhkan kecintaan membaca pada masyarakat, sehingga ke depan akan tumbuh semangat membaca yang tinggi. Diharapkan kemampuan membaca mereka akan meningkat dan mereka akan lebih termotivasi. (Astuti, 2015) dalam (Sari, 2021).

d. Pojok baca digital

Pojok Baca Digital dengan memperkenalkan media digital sebagai media penelusuran informasi dan cara lain membaca buku dan mendapatkan e-book, Pojok Baca sendiri memiliki peran yang sangat penting dalam menumbuhkan minat baca masyarakat pojok baca digital sebagai fasilitator

tempat membaca dengan berbagai media digital, sebagai bahan bacaan terdekat, tempat membaca yang nyaman, dan tempat membaca yang menarik perhatian, sehingga dari beberapa peran tersebut membantu menumbuhkan minat membaca masyarakat.

Pojok baca digital dibuat untuk kemampuan berliterasi sebagai kemampuan mengakses, memahami, dan menggunakan sesuatu secara cerdas melalui kegiatan, membaca, melihat, menyimak, menulis dan lain-lain.

Maksud dan tujuan dari penyelenggaraan kegiatan pengembangan pojok baca adalah (Ikhyaul azmi, 2019) dalam (Harahap, 2021) :

- 1) Menyelenggarakan dan menumbuh kembangkan pola pikir dan cakrawala pengetahuan bagi masyarakat
- 2) Untuk menciptakan masyarakat membaca, menuju masyarakat belajar dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, serta menciptakan Sumber Daya Manusia berkualitas sebagai subjek pembangunan daerah
- 3) Memberi peluang serta rangsangan bagi pengembangan pemikiran-pemikiran inovatif tentang metode untuk menumbuh kembangkan minat baca masyarakat secara berkelanjutan.

Menurut (Diana, 2023) POCADI merupakan ide membaca yang bertujuan untuk mengedukasi masyarakat dan membangun smart city dengan menyediakan layanan perpustakaan dalam format digital (e-book) maupun layanan buku fisik. Menurut (E. Saputri & Khairani, 2021), POCADI ini merupakan sudut baca yang memiliki fungsi layanan perpustakaan. dalam hal ini, pemerintah sedang berusaha memberikan kemudahan akses membaca bagi masyarakat agar dapat dijangkau serta memberikan sarana yang dapat memenuhi kebutuhan sosial masyarakat.

Pohan (2020) dalam (E. Saputri & Khairani, 2021), menyatakan harapan agar program pojok baca digital ini dapat terlaksana dengan baik, pemerintah diharapkan memberikan akses internet yang memadai. Adapun dasar-dasar hukum atau regulasi yang telah dilahirkan dalam pelaksanaan Pojok Baca Digital ini:

- 1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;
- 2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- 3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan;

4) Standar Nasional Perpustakaan Umum; e. Pedoman Perpustakaan Kabupaten/Kota.

e. Tujuan pojok baca digital

Pojok baca bertujuan untuk menumbuhkan apresiasi masyarakat terhadap membaca. Tujuan dari pojok baca, menurut Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, adalah untuk mendekatkan komunitas budaya baca ke ruang kreatif yang lebih mudah diakses (Sari, 2021). Perpustakaan pojok dimaksudkan untuk mendekatkan perpustakaan dengan lingkungan sekitar.

Adapun tujuan didirikannya POCADI sebagai berikut (Diana, 2023):

- 1) Untuk lebih mencerdaskan masyarakat melalui Perpustakaan Digital melalui internet
- 2) Mencerdaskan masyarakat melalui Perpustakaan Digital
- 3) Menciptakan kota smart city.

Ada beberapa Manfaat dari pojok baca digital yaitu (Sari, 2021):

- 1) Masyarakat dapat mengakses bahan bacaan melalui E-book.
- 2) Masyarakat dapat menikmati internet di POCADI.
- 3) Masyarakat lebih cepat mendapatkan informasi.
- 4) Sebagai sumber informasi

- 5) Sebagai sumber tempat belajar
 - 6) Sebagai tempat rekreasi dan edukasi
4. Konsep Minat Baca
- a. Pengertian minat

Minat adalah kecenderungan seseorang terhadap sesuatu atau bisa dikatakan apa yang disukai seseorang untuk dilakukan. Pada dasarnya setiap orang akan lebih senang melakukan sesuatu yang sesuai dengan minatnya (yang disukai) daripada melakukan sesuatu yang kurang disukai (Lusi Nuryanti, 2008: 59) dalam (Hirwandi, 2020).

Menurut Skinner dalam (Amiroh, 2020) , minat selalu berhubungan dengan objek yang menarik individu, dan objek yang menarik adalah yang dirasakan menyenangkan. Apabila seseorang mempunyai minat pada suatu objek, maka minat tersebut akan mendorong seseorang untuk berhubungan lebih dengan objek tersebut.

Sedangkan Marksheffel (Bafadal, 2014) menjelaskan bahwa minat atau interest adalah sebagai berikut:

- a) Minat bukan hasil pembawaan manusia, tetapi dapat dibentuk atau diusahakan, dipelajari, dan dikembangkan.
- b) Minat itu bisa dihubungkan untuk maksud-maksud tertentu untuk bertindak.
- c) Secara sempit, minat itu diasosiasikan dengan keadaan sosial seseorang dan emosi

seseorang. d) Minat itu biasanya membaca inisiatif dan mengarah kepada kelakuan atau tabiat manusia.

Menurut (Amiroh, 2020) Minat adalah suatu rasa lebih suka atau rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya Adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu diluar diri. Slameto (2010: 180) dalam (Hirwandi, 2020), menjelaskan bahwa minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Ia menambahkan bahwa minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Menurut Hurlock (2010: 114) mengemukakan bahwa minat merupakan sumber motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih (Hirwandi, 2020).

b. Pengertian Minat Baca

Buku adalah jembatan ilmu pengetahuan, sehingga keberadaan sebuah buku menjadi penting artinya di tengah-tengah umat manusia yang menuntut dan mengembangkan ilmu pengetahuan, demi kemajuan dan kesejahteraan umat manusia (Ayunitias et al., 2019).

Menurut (Rahmawati, 2020) Minat baca adalah komponen utama dalam membangun literasi untuk kesejahteraan. Sebagai fondasi awal yang akan menentukan arah kemana pergerakan hasil membaca yang selama ini telah di tempuh. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dalam (Rahmawati, 2020) minat adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu atau gairah, atau keinginan. minat sering pula oleh orang-orang di sebut “interes”.minat bisa di kelompokkan sebagai sifat atau sikap yang memiliki kecenderungan atau tendensi tertentu. Minat dapat mempresentasikan tindakan-tindakan minat tidak bisa di kelompokkan sebagai pembawaan tetapi sifatnya bisa di usahakan.

Minat membaca adalah kunci membangun sebuah negara. Ini adalah kondisi yang sangat diharapkan atau didikte oleh semua pihak yang sedang dikembangkan. Membaca sebagai sarana untuk memperoleh informasi-informasi yang diperoleh mempengaruhi kualitas hidup pembaca (Novidawati, 2019) dalam (Bakti Mafika , Sofyan Susanto, 2022). Menurut Darmono (2001:18) dalam (Ayunitias et al., 2019) mengemukakan bahwa minat baca merupakan kecendrungan jiwa yang mendorong seseorang berbuat sesuatu terhadap membaca.

Minat baca ditunjukkan dengan keinginan yang kuat untuk melakukan kegiatan membaca. Sependapat dengan yang dikemukakan oleh Slameto (2010:180) dalam (Septiani et al., 2020) yang mengemukakan bahwa minat merupakan rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal.

Sebagaimana yang juga dijelaskan oleh Dalman dalam (Astuti, 2021), minat membaca merupakan aktivitas yang dilakukan dengan penuh ketekunan dalam rangka membangun pola komunikasi dengan diri sendiri untuk menemukan makna tulisan dan menemukan informasi untuk mengembangkan intelektual yang dilakukan dengan penuh kesadaran dan perasaan senang yang timbul dari dirinya.

Menurut Purwanto juga, menyatakan bahwa minat membaca merupakan disposisi yang tidak tampak tapi dapat ditafsirkan dari perilaku yang tampak yaitu: mengunjungi perpustakaan, belanja buku, jumlah buku koleksi pribadi, jumlah jam tiap hari dan sebagainya (Astuti, 2021).

Menurut (Yulianti, 2020) secara umum minat baca dapat dikaitkan sebagai dorongan yang timbul, gairah atau keinginan yang besar pada diri manusia yang menyebabkan seseorang menaruh perhatian pada kegiatan membaca. Minat membaca merupakan kekuatan yang mendorong kita untuk

memperhatikan, merasa tertarik, dan senang terhadap aktivitas membaca sehingga mereka mau melakukan aktivitas membaca dengan kemauan sendiri (Yulianti, 2020). Minat baca akan tumbuh bila didukung dengan bahan-bahan bacaan yang memadai dan diminati oleh pembacanya, sebab dari bahan bacaan itulah seseorang akan menjumpai berbagai hal yang belum pernah diketahui sebelumnya.

Minat membaca juga dapat dijelaskan sebagai sebuah motivasi intrinsik untuk menyalurkan ide dan gagasan atau transmisi pemikiran yang berpengaruh positif untuk menambah proses pengayaan pribadi, mengembangkan intelektualitas, membantu mengerti permasalahan orang lain, dan mengembangkan konsep diri sebagai sebuah proses pembelajaran yang dapat dilakukan dalam jangka waktu yang lama (Diana, 2023). Dwi Sunar Prasetyono (2008: 58) dalam (Hirwandi, 2020) menyatakan bahwa tahapan menuju proses kegemaran membaca berkaitan erat dengan sebuah kerangka AIDA (attention, interest, desire, dan action).

Prasetyono menambahkan bahwa rasa keingintahuan atau perhatian (attention) terhadap suatu objek dapat menimbulkan rasa ketertarikan atau menaruh minat pada sesuatu (interest). Rasa ketertarikan akan menimbulkan rangsangan atau keinginan (desire) untuk melakukan sesuatu

(membaca). Keinginan yang tinggi dalam diri seorang anak akan menimbulkan gairah untuk terus membaca (action). Minat Baca Beberapa ahli mengemukakan pendapatnya sebagai upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan minat baca diantaranya menurut Astuti dalam (Savitra, 2022), upaya meningkatkan minat baca dapat dilakukan sebagai berikut:

- 1) Motivasi keluarga dan guru;
- 2) Tersedianya perpustakaan yang terkelola dengan baik;
- 3) Mempromosikan gemar membaca dilingkungan sekolah;
- 4) Memberikan penghargaan bagi anak yang gemar membaca; dan
- 5) Pengemasan buku yang menarik.

Selain itu, banyak faktor yang mempengaruhi minat baca seseorang baik internal maupun eksternal. Faktor internal bisa bakat dan kebiasaan. Sedangkan faktor eksternal adalah buku dan lingkungan. Beberapa langkah strategis bisa dijadikan upaya mewujudkan masyarakat gemar membaca :

Pertama ketersediaan buku yang bermutu, Dengan buku yang bagus dan sesuai kebutuhan akan menumbuhkan ketertarikan Pemustaka untuk berkunjung dan membaca koleksi di perpustakaan. Termasuk dalam kategori buku bermutu adalah variasi jenis dan subyek koleksi

Kedua, kemudahan akses dan bimbingan pemanfaatan koleksi. kedua Memberikan kemudahan sekaligus bantuan bimbingan bagi pemustaka dalam pemanfaatan koleksi yang tersedia. Jangan segan untuk menanyakan dan memberikan bantuan kepada pemustaka yang kelihatan bingung dalam proses pemanfaatan koleksi, baik prosedur penelusuran maupun keberadaan koleksi yang diinginkan. Diupayakan sebaik mungkin kebutuhan akan informasi akan terpenuhi sehingga Pemustaka merasa betah dan nyaman berada dipergustakaan.

Ketiga, berbagi informasi dan menciptakan suasana ilmiah. Seringnya berbagi segala macam informasi, baik melalui lisan maupun tulisan. Informasi ini bisa berkaitan dengan dunia pendidikan, sekolah, ilmu pengetahuan, maupun info ringan tentang keseharian. Termasuk didalamnya memfasilitasi kebutuhan diskusi ilmiah yang dilakukan perorangan maupun kelompok.

Keempat, bimbingan cara membaca efektif dan story telling. Pemustaka hendaknya dibekali tentang tata cara membaca yang baik dan benar, melalui pelatihan maupun konsultasi. Pemustaka diharapkan mampu membaca dengan cepat dan akurat. Sehingga memudahkan pemustaka mendapatkan informasi yang terkandung dalam sebuah buku.

Dengan membaca yang benar sudah barang tentu pemustaka akan mampu menceritakan kembali isi informasi yang diperoleh. Pemustaka diberikan stimulasi untuk bisa menceritakan kembali (story telling) dari setiap buku yang selesai dibaca. Cara ini sangat efektif sebagai upaya meningkatkan minat baca bagi masyarakat, karena tanpa membaca tentu tidak mungkin mampu bercerita.

Kelima, kunjungan ke toko buku. Dengan berkunjung ke toko buku, masyarakat akan memiliki wawasan tentang dunia literasi. Perpustakaan bukan satu-satunya penyedia koleksi dalam memperoleh informasi dan ilmu pengetahuan.

Toko buku bisa dijadikan alternatif untuk pengayaan dan variasi informasi yang dibutuhkan, selain perpustakaan. Begitu banyak inspirasi yang bisa diperoleh melalui kunjungan ke toko buku. Tentu saja, dengan membeli dan membaca buku akan menjadikan kita bertambah ilmu, pengetahuan, dan wawasan tentang berbagai hal sesuai dengan keinginan yang kita pilih. Masih banyak upaya lainnya yang bisa digunakan dalam upaya peningkatan minat baca, selain lima yang tersebut di atas.

Upaya apapun yang diterapkan akan lebih efektif dengan dibarengi penyampaian pemahaman kepada para siswa dan masyarakat, bahwa dengan membaca akan

memberikan keluasan wawasan dan ilmu pengetahuan. Juga bisa meningkatkan kepercayaan diri, memberikan ketrampilan dalam berfikir dan menganalisa, mengurangi stres, serta melahirkan kecerdasan dalam menghadapi setiap permasalahan hidup. Bahwa kesuksesan dan kebahagiaan dalam hidup adalah buah dari gemar membaca merupakan sebuah keniscayaan. Dengan membaca kita kuasai dunia

c. Pengertian Membaca

Membaca adalah tindakan melihat teks tercetak untuk memahami maknanya dengan pikiran dan hati seseorang (Febrianti & Puspitasari, 2023). Dari melihat teks tercetak untuk memahami maknanya dengan pikiran dan hati seseorang. Membaca lebih dari sekedar memetik mengumpulkan informasi juga membutuhkan perhatian apakah seorang anak mengerti atau tidak apa yang mereka baca. Informasi itu juga membutuhkan perhatian apakah seorang anak mengerti atau tidak apa yang mereka baca. salah satu bentuk tertinggi dari ekspresi manusia

Kemudian menurut (U. Khasanah, 2022) membaca adalah cara yang mudah untuk kita dapat menguasai dunia dengan mudah, untuk dapat bersaing dengan negara lain kita membutuhkan literasi dasar sebagai bekal generasi muda, maka intiplah dunia ini kapan saja dan dimana saja tanpa

adanya batasan waktu dengan membaca. Membaca membuat individu dapat meningkatkan kecerdasan, mengakses informasi dan juga memperdalam pengetahuan dalam diri seseorang. Semakin sering membaca buku, semakin luas pengetahuan yang individu miliki. Sebaliknya, semakin jarang membaca buku, pengetahuan yang individu miliki semakin terbatas. Potensi bangsa Indonesia sangat besar apabila ditinjau dari jumlah penduduknya yang terdiri dari berbagai suku, ras, agama, budaya dan bahasa.

d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Baca

Banyak para ahli mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi minat baca, salah satunya faktor-faktor yang mempengaruhi minat baca menurut Dawson dan Bamman, yaitu sebagai berikut (Savitra, 2022):

- 1) Jika topik, isi, pokok bahasan, tingkat kesulitan, dan cara penyajiannya sesuai dengan realitas individu, seseorang dapat memenuhi kebutuhan dasarnya melalui bahan bacaan. Salah satu unsur yang mempengaruhi minat baca adalah isi bahan bacaan yang menarik dan sesuai untuk setiap pembaca.
- 2) Kepuasan dan kemampuan seseorang untuk memenuhi persyaratan dasar dianggap sebagai tanda bahwa kegiatan membaca berhasil atau bermanfaat.

- 3) Tersedianya tempat membaca yang nyaman di kelas;
- 4) Akses terhadap fasilitas perpustakaan sekolah yang cukup lengkap dan ideal serta kemudahan meminjam.
- 5) Adanya program kurikuler yang memberikan kesempatan siswa untuk membaca secara berkala di kelas sangat mendorong perkembangan dan peningkatan minat baca siswa;
- 6) Saran-saran teman sekelas sebagai faktor eksternal dapat mendorong timbulnya minat baca siswa. Siswa yang berminat terhadap kegiatan membaca, akan lebih sering mengajak temannya untuk ikut melakukan kegiatan membaca baik di dalam kelas ataupun perpustakaan sehingga memberikan pengaruh positif terhadap temannya;
- 7) Guru dapat menyajikan bahan bacaan yang menarik dan bervariasi supaya siswa tidak merasa bosan untuk membaca;
- 8) Faktor jenis kelamin juga berfungsi sebagai pendorong pemilihan buku bacaan dan minat baca siswa.

Anak perempuan biasanya lebih suka membaca novel, cerita drama maupun cerita persahabatan. Sedangkan Menurut Dwi Sunar Prasetyono dalam (Savitra, 2022) faktor yang dapat mempengaruhi minat membaca :

- a) Televisi, Televisi mempunyai andil yang besar dalam keluarga, terutama anakanak yang masih membutuhkan pendampingan dalam menonton televisi. Orang tua yang sering sibuk dengan pekerjaannya sehingga lupa untuk mendampingi anaknya dalam menonton televisi, dan juga orang tua yang tidak mendampingi anak dalam belajar, maka banyak kenyataan dilapangan yang menunjukkan bahwa anak akan lebih menyukai menonton televisi dari pada membaca bukunya. Jadi, peran orang tua sangat dibutuhkan dalam memberikan perhatian kepada anaknya untuk belajar khususnya membaca. Selain itu juga, orang tua harus ikut mengawasi dan mendampingi anaknya dalam menonton televisi, karena hiburan televisi tidak hanya memberikan dampak yang positif dan negatif.
- b) Kebiasaan keluarga, faktor yang utama dalam mempengaruhi minat membaca pada anak adalah keluarga. kebanyakan masyarakat lebih suka menggunakan bahasa lisan daripada bahasa tulis. Budaya bercerita dan mendongeng berakar sangat kuat, hal ini tidak lantas memandang buruk budaya bercerita atau mendongeng, namun tergantung dari muatan dan penuturannya. Bagi anak kecil yang belum pandai

membaca, kegiatan mendengarkan cerita merupakan sebuah cara yang efektif dalam pembelajaran, karena dengan bercerita anak kecil dapat dengan mudah menangkap informasi yang kelak akan dibuktikan kebenarannya melalui membaca. Kunci keberhasilan agar anak mempunyai gairah untuk membaca adalah dengan tersedianya banyak bahan bacaan dan adanya kesempatan untuk melakukan kegiatan tersebut. Banyak cara yang dapat ditempuh agar anak menyenangi buku antara lain, tercipta lingkungan yang nyaman. Bahan bacaan yang sesuai dengan usia dan kesukaan anak. pemilihan waktu yang tepat. Memberikan kesempatan agar anak bertanya tentang hal yang belum dipahami. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa minat baca siswa terbentuk melalui proses penciptaan minat. Untuk melatih, menumbuhkan, membina dan meningkatkan minat baca diperlukan berbagai upaya, terutama dari guru, selain lingkungan keluarga yang merupakan lingkungan terdekat. Tindakan kita sangat dipengaruhi oleh tingkat minat. Meskipun kita sangat termotivasi, jika kita tidak tertarik dengan apa yang diminta untuk kita capai, kemungkinan tidak akan mematuhi.

e. Faktor-Faktor yang Menghambat Minat Baca

Faktor yang mempengaruhi hambatan dari pengembangan minat baca. Adapun hambatannya adalah sebagai berikut (U. Khasanah, 2022):

a) Hambatan dari Lingkungan Keluarga

Keluarga adalah penyemai pendidikan paling awal dan paling mendasar. Oleh karena itu, menumbuhkan minat baca pun pada anak harus dilakukan sedini mungkin mulai dari level keluarga. Sayangnya banyak keluarga yang memang tidak memberikan situasi kondisi bagi tumbuhnya minat baca anak, misalnya sebagai berikut:

- 1) Orangtua tidak suka membaca dan tidak memberi contoh Karena orangtua adalah madrasah pertama bagi anaknya. Membaca adalah bagian pendidikan awal yang sangat penting, karena membaca merupakan kegiatan dasar yang harus dipelajari anak. Yang menjadi masalah adalah orang tua sendiri yang sebagai pendidikan awal bagi anak tidak suka membaca, hal ini dapat berdampak buruk pada proses pendidikan dan pembelajaran anak. Anak akan mencontoh apa-apa yang biasa dilakukan dan diajarkan orangtuanya. Bila

orangtua saja tidak suka membaca, anak juga akan mengikuti apa yang orang tuanya contohkan. Mereka yang mendidik anak tanpa memprioritaskan kegiatan membaca akan menjadikan kegiatan yang asing.

- 2) Kurangnya waktu orangtua bersama anak Salah satu penghambat dalam menumbuhkan minat baca anak adalah kurangnya waktu orangtua bersama anak yang disebabkan orangtua sibuk dengan urusan pekerjaannya, bahkan ada juga yang membiarkan anak tumbuh begitu saja tanpa bimbingan orangtua.

Adapun juga Faktor-faktor penghambat dalam meningkatkan minat baca masyarakat diantaranya adalah (Savitra, 2022) :

- 1) Budaya membaca yang rendah;
- 2) Pengaruh televisi atau handphone;
- 3) Buku bukan prioritas;
- 4) Kurangnya fasilitas; dan
- 5) Keluarga.

Faktor-faktor tersebut sangat menghambat minat baca masyarakat, apalagi pengaruh televisi dan handphone sangat berpengaruh besar bagi anak-anak yang tidak menggunakannya dengan baik.

f. Strategi Meningkatkan Minat Baca

Sulit untuk merangsang minat membaca . Oleh karena itu, upaya yang berkelanjutan harus dilakukan untuk membantu anak-anak mengembangkan kebiasaan yang suatu hari nanti akan diperlukan. Strategi-strategi berikut dapat digunakan untuk meningkatkan atau mendorong minat membaca, antara lain (Diana, 2023):

- 1) Mengupayakan kunjungan ke perpustakaan;
- 2) Mengupayakan penambahan koleksi buku pada pojok baca di kelas ataupun perpustakaan;
- 3) Mensosialisasikan manfaat baca
- 4) Membuat kelompok lingkaran sastra dan
- 5) Kuis dan reward

g. Indikator Minat Baca

Menurut Crow dan Crow dalam (Diana, 2023) ada beberapa Indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui dan menentukan minat membaca peserta didik tinggi atau rendah. Adapun indikator dalam pengukuran minat membaca peserta didik adalah sebagai berikut:

- 1) Perasaan senang
- 2) Pemusatan perhatian
- 3) Penggunaan waktu
- 4) Motivasi untuk membaca

- 5) Emosi dalam membaca
- 6) Usaha untuk membaca

Sedangkan indikator menurut Burs dan Lowe dalam prasetyono, tentang indikator-indikator untuk mengetahui tinggi rendahnya minat baca seseorang adalah sebagai berikut(Astuti, 2021):

- 1) Kebutuhan terhadap bacaan
- 2) Tindakan untuk mencari bacaan
- 3) Rasa senang terhadap bacaan
- 4) Keinginan untuk selalu membaca
- 5) Tindak lanjut (menindak lanjuti dari apa yang dibaca)

h. Kriteria Tumbuhnya Minat Baca

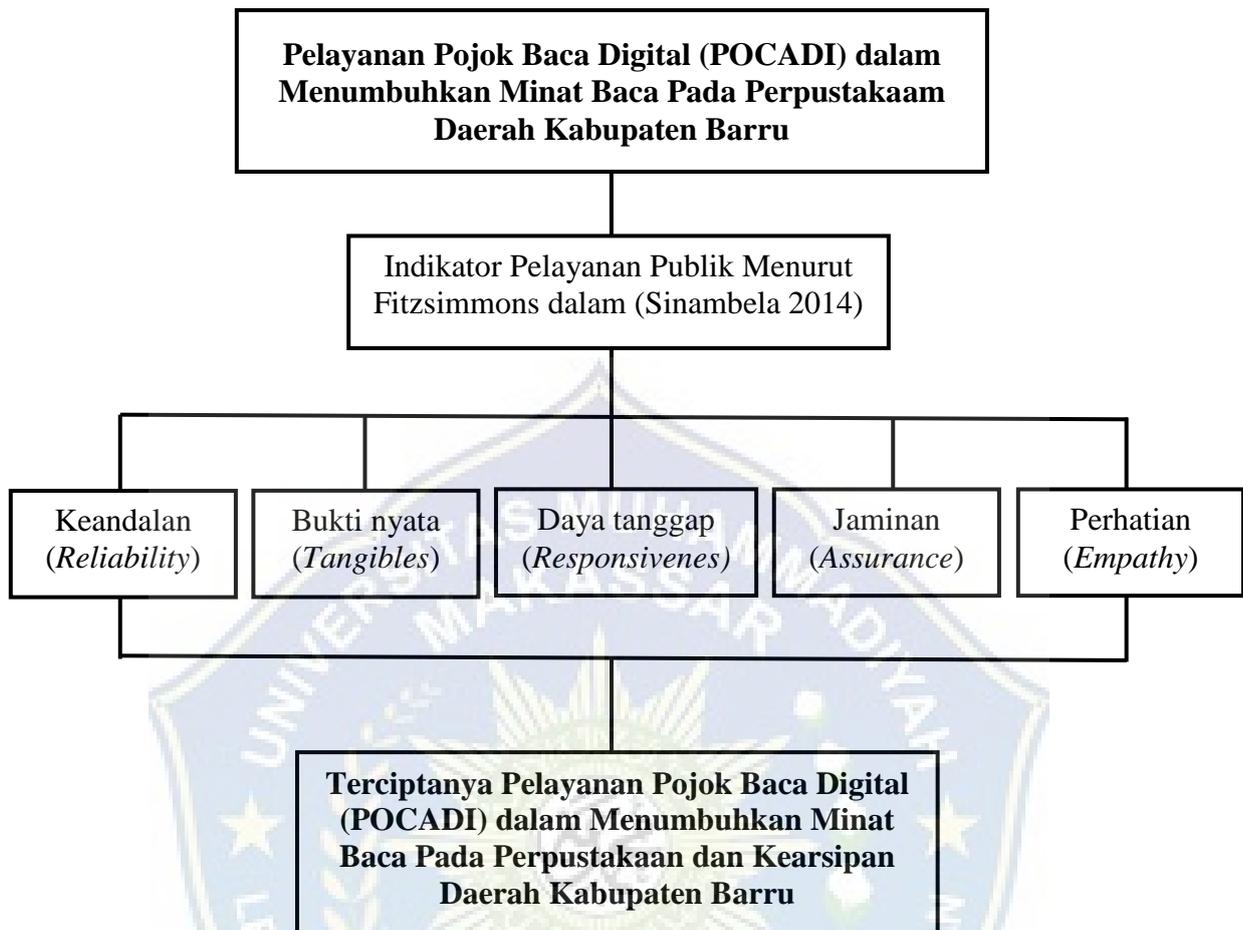
Menurut Crow dan Crow ada beberapa unsur yang dilihat jika seseorang mempunyai minat baca yang tinggi, antara lain (Savitra, 2022):

- 1) Dapat mengatur waktu, peserta didik dapat mengatur waktu secara efektif untuk membaca;
- 2) Dapat memusatkan perhatian, anak akan mampu membaca secara focus ;
- 3) Dapat memotivasi diri sendiri untuk membaca;
- 4) Dapat emosi dalam membaca, merasa senang dan tidak memiliki paksaan terhadap apa yang ia baca;dan
- 5) Ada usaha untuk selalu membaca.

C. Kerangka berpikir

Penelitian ini dilakukan di kantor dinas perpustakaan daerah kabupaten untuk mendeskripsikan bagaimana peranan pelayanan pojok baca digital POCADI dalam menumbuhkan minat baca pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Barru. Penelitian tentang pelayanan POCADI dalam menumbuhkan minat baca ini akan dianalisis berdasarkan indikator pelayanan yang dikemukakan fitzsimmons :

- a) *Realibility*: yaitu pemberian pelayanan dengan tepat dan benar.
- b) *Tangibles*: yaitu penyediaan sumber daya yang memadai seperti sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
- c) *Responsiveness*: yaitu adanya keinginan untuk melayani konsumen dengan cepat.
- d) *Assurance*: yaitu adanya tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
- e) *Empathy* : yaitu adanya tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.



Tabel 2. 2 Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian bermanfaat bagi pembatasan mengenai objek penelitian yang diangkat, manfaat lainnya adalah agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang diperoleh di lapangan. Penentuan fokus penelitian lebih diarahkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi ini dimaksudkan untuk membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan.

Mengingat pentingnya fokus penelitian tersebut, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah pelayanan pojok baca digital (POCADI) dalam menumbuhkan minat baca pada dinas perpustakaan dan kearsipan daerah Kabupaten Barru dengan menggunakan teori indikator pelayanan publik menurut Fitzsimmons dalam Budiman (Sinambela, 2014) yaitu 1). *Reliability*: yaitu pemberian pelayanan dengan tepat dan benar, 2). *Tangibles*: yaitu dengan penyediaan yang memadai seperti sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, 3). *Responsiveness*: yaitu dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat, 4). *Assurance*: yaitu ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, 5). *Empathy* : yaitu adanya tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

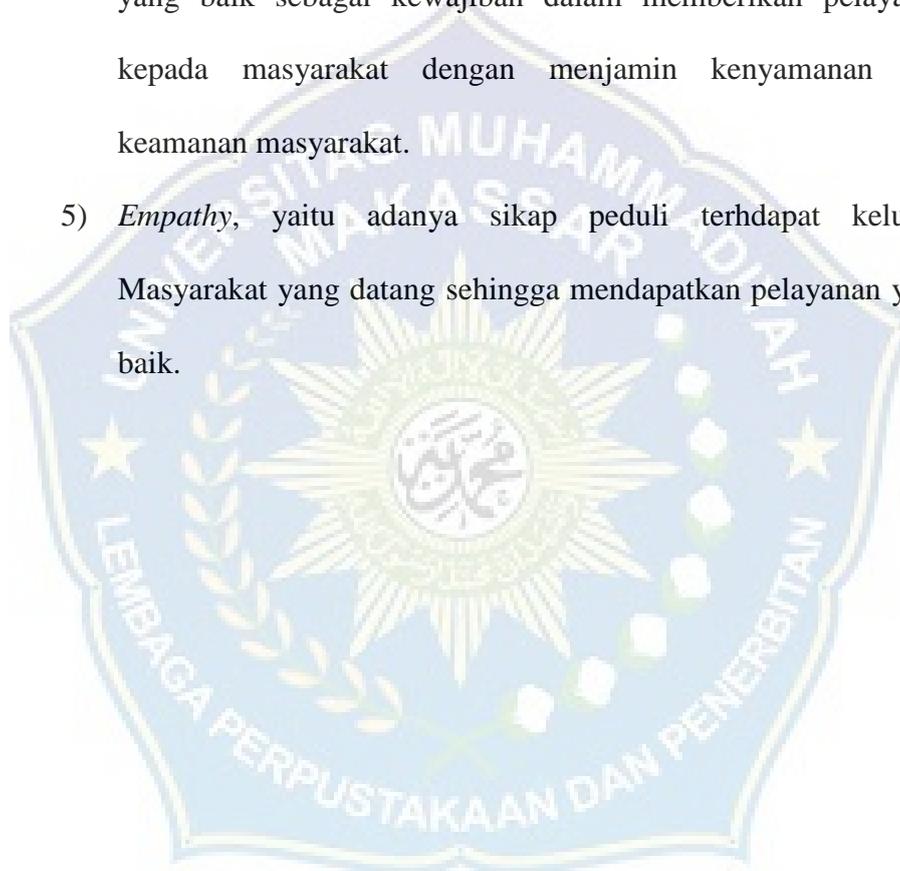
E. Definisi Fokus Penelitian

Adapun sub fokus pada penelitian Pelayanan Pojok Baca Digital (POCADI) dalam menumbuhkan minat baca pada dinas perpustakaan dan kearsipan daerah kabupaten barru yaitu :

- 1) *Reliability*, yaitu kemampuan pojok baca digital kabupaten Barru dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan penggunaan sumber daya yang memadai.
- 2) *Tangibles*, yaitu mengoptimalkan seluruh sumber daya yang dimiliki untuk menciptakan pelayanan unggul pada Masyarakat.
- 3) *Responsiveness*, yaitu pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun

waktu yang telah ditentukan dan pegawai yang mengerti terhadap kebutuhan masyarakat pada Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Barru

- 4) *Assurance*, yaitu pelayanan dinas perpustakaan dan kerasipan daerah kabupaten barru harus senantiasa melakukan tindakan yang baik sebagai kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjamin kenyamanan dan keamanan masyarakat.
- 5) *Empathy*, yaitu adanya sikap peduli terhadap keluhan Masyarakat yang datang sehingga mendapatkan pelayanan yang baik.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif deskriptif yakni metode penelitian nya menggunakan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif, jenis penelitian ini menggunakan analisis kejadian, fenomena, atau keadaan secara sosial dan penelitian ini menampilkan data apa adanya. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2013). tujuan dari metode penelitian deskriptif kualitatif adalah memahami objek yang diteliti menurut perspektif peneliti.

Objek lalu dikembangkan dengan konsep sensitivitas pada masalah objek yang dihadapi konsep sensitivitas berada pada masalah yang sedang atau telah terjadi. Penelitian ini juga dimaksudkan untuk memahami dan menafsirkan makna dari suatu fakta, gejala atau realita dalam situasi tertentu. peristiwa tersebut kemudian ditelusuri secara mendalam.

B. Waktu Dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dalam kurun waktu dari bulan januari sampai dengan bulan Februari.
2. Tempat Penelitian Tempat Pelaksanaan Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Barru

C. Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif karena itu dibutuhkan subjek penelitian. dalam penelitian ini subjek penelitian juga dapat diartikan sebagai benda dan orang serta tempat untuk objek yang dipermasalahkan subjek penelitian juga bisa dijelaskan sebagai narasumber yang di bahas, dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian ialah Kabid Perpustakaan Daerah Kabupaten Barru , Petugas layanan pojok baca digital dan Masyarakat Umum.

D. Informan

Adapun informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang didasarkan pada kemampuan dan pengalamannya untuk memberikan informasi terkait penelitian ini. Berikut yang akan menjadi informan dalam penelitian ini:

Tabel 3. 1 Informan

No	Nama	Keterangan
1.	Fatmawati Laebu, SE	Kabid Persputakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Barru
2.	Yuliastri, A.Ma, Pust	Pengolahan Bahan Pustaka
3.	Asriani, S,Sos	Pustakawan Ahli Muda
4.	April	Masyarakat Umum
5.	Nabila	Masyarakat Umum
6.	Ulfa	Masyarakat Umum

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru

E. Sumber Data

Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini diambil dengan menelusuri, mengumpulkan, meneliti berbagai refrensi yang ada serta melakukan proses mewawancara terhadap pandangan yang terjadi pada sebuah lingkup responden yang berkaitan dengan tema yang diangkat. sumber data yang ada dalam penelitian deskriptik kualitatif ini dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder yaitu:

1. Data Primer, adalah data yang hanya dapat kita peroleh dari sumber asli pertama. Dalam penelitian ini data primer dapat diperoleh langsung dari wawancara, dokumen dan observasi yang digunakan untuk menguatkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti.

2. Data Sekunder, Data sekunder adalah data kedua yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Sumber sekunder dalam penelitian ini berupa buku-buku, skripsi, dan jurnal pendukung lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini

F. Teknik Pengumpulan

Data Teknik-teknik pengumpulan data pada penelitian ini akan di kumpulkan melalui:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. menurut sutrisno hadi (1986) dalam buku (Sugiyono, 2013) mengatakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. observasi juga suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian dengan teliti, serta diartikan sebagai teknik pengumpulan data dan pencacatan yang sistematis terhadap fenomena yang diteliti. Penelitian ini menggunakan observasi partisipatif. Observasi partisipatif adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan cara dengan berrpartisipasi atau terlibat langsung dalam situasi alamiah objek yang diteliti.

2. Wawancara

Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2013). Wawancara bermakna berhadapan langsung antara interview dengan informasi dan kegiatannya dilakukan secara lisan. Wawancara juga dapat diartikan sebagai proses interaksi yang telah dilakukan oleh dua orang atau lebih, (pewawancara dan terwawancara) memiliki hak yang sama dalam bertanya dan menjawab.

Penelitian ini menggunakan jenis wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur adalah pengumpulan data dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuannya untuk menemukan permasalahan secara terbuka. Yang dimana pihak yang diajak wawancara dimintai pendapat, dan ide-idenya. Sehingga pada akhirnya dapat menemukan data informasi yang diinginkan. Sumber yang akan di wawancara merupakan ibu kapid perpustakaan, petugas layanan dan masyarakat umum.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperlukan oleh peneliti yang tidak dapat diperoleh dari wawancara dan observasi.

Dokumentasi misalnya jurnal, catatan harian, foto, biografi sejarah kehidupan, criteria, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumentasi yang berbentuk gambar misalnya, foto, gambar hidup, sketsa lain-lain.

G. Analisis Data

Analisis data di perlukan beberapa tahapan, seperti yang di ungkapkan Bungin dalam bukunya Analisis Data Penelitian Kualitatif yakni :

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

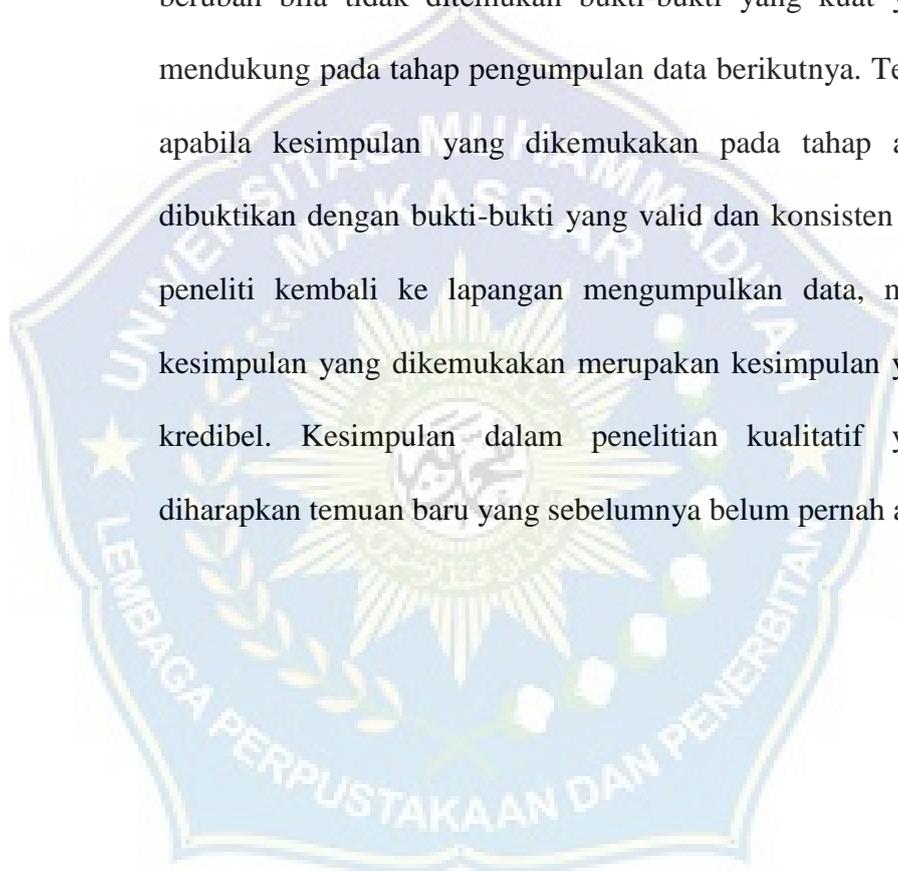
2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk

memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal dibuktikan dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Letak Geografis Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru

Kantor Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Barru yang memiliki 2 (dua) Gedung berlantai 2 (dua) yakni Gedung Perpustakaan Umum dan Gedung Arsip. Dalam hal ini Gedung Arsip diresmikan pada tanggal 20 Februari 2005 oleh Gubernur Propinsi Sulawesi Selatan sedangkan Gedung lama yang dulu digunakan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Barru diresmikan pada tanggal 10 Agustus 2010 oleh Dr. H. Syahrul Yasin Limpo, SH.MH (Gubernur Propinsi Sulawesi Selatan). Sekarang gedung baru Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru yang beralamat di Jl. Sultan Hasanuddin, Kelurahan Sumpang Binangae, Kecamatan Barru yang peresmian pada tanggal 20 Februari Tahun 2024 diresmikan oleh Dr. Bahtiar baharuddin, Msi, (Pejabat Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan)

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Barru Nomor 14 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Pemerintah Kabupaten Barru sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Pemerintah No.

18 tahun 2017, maka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah dan lembaga teknis daerah mengatur Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi.

Layanan digital yang berada di perpustakaan dan kearsipan daerah kabupaten barru terdapat ada 3 layanan digital yaitu yang pertama layanan inlislite merupakan layanan yang menggunakan aplikasi otomasi hasil pengembangan dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PERPUSNAS). Seluruh sistem kerja perpustakaan mulai katalogisasi, pengindukan, pengklasifikasian judul koleksi buku, pelabelan buku, Aplikasi ini dibuat untuk memudahkan sistem kerja yang dulunya manual sekarang lebih efisien secara otomasi.

Kedua layanan elfan bookless library system yang dibuat dengan konsep tanpa koleksi buku cetak / fisik, tanpa rak dan gedung khusus (paperless). Semua koleksi buku dalam bentuk digital seperti ebook, e-jurnal dan sejenisnya. Untuk membaca buku bisa diakses dengan gadget (Laptop, Tablet dan Smartphone) dalam jaringan hotspot intranet (tanpa koneksi data internet) via scan QR Code ataupun Browser.

Ketiga layanan pojok baca digital yang hadir diperpustakaan dan kearsipan daerah kabupaten barru, pada tanggal 31 november tahun 2022 dengan fasilitas 4 unit komputer, televisi, meja, kursi rak buku, koleksi buku 350 judul, 750 eksemplar, layanan membaca

digital yang digunakan dengan perangkat keras komputer, didukung perangkat lunak perpustakaan digital dengan jumlah koleksi yang berkualitas dan banyak. Aplikasi yang digunakan pada layanan pojok baca digital yaitu Bintang Pusnas dan iPusnas.

Gambar 4. 1 Aplikasi Bintang Pusnas



Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kerarsipan Kabupaten Barru

Gambar 4. 2 Aplikasi iPusnas



Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kerarsipan Kabupaten

Berangkat dari sejarah singkat mengenai kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Barru, maka disusunlah sebagai berikut:

a. Visi :

- 1) Mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya Pembangunan untuk kesejahteraan Masyarakat
- 2) Meningkatkan kecerdasan dan profesionalisme SDM
- 3) Mengembangkan interkoneksi sinergis antar Wilayah
- 4) Mencipta lingkungan yang kondusif
- 5) Mewujudkan tata pemerintahan yang baik (Good Governance)

b. Misi :

- 1) Meningkatkan Kemampuan literasi daerah
- 2) Mewujudkan tertib kearsipan daerah

c. Program Prioritas

- 1) Pengembangan dan Pembinaan Perpustakaan
- 2) Pengembangan Koleksi Buku Perpustakaan

d. Kegiatan :

- 1) Menumbuh Kembangkan Minat baca
- 2) Memberikan Motivasi dan Pengembangan layanan Perpustakaan
- 3) Pengadaan koleksi Buku Perpustakaan
- 4) Pameran Perpustakaan
- 5) Bimbingan Teknis Bagi Pengelola Perpustakaan
- 6) Roadshow Pengembangan Literasi

2. Tugas Pokok Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru

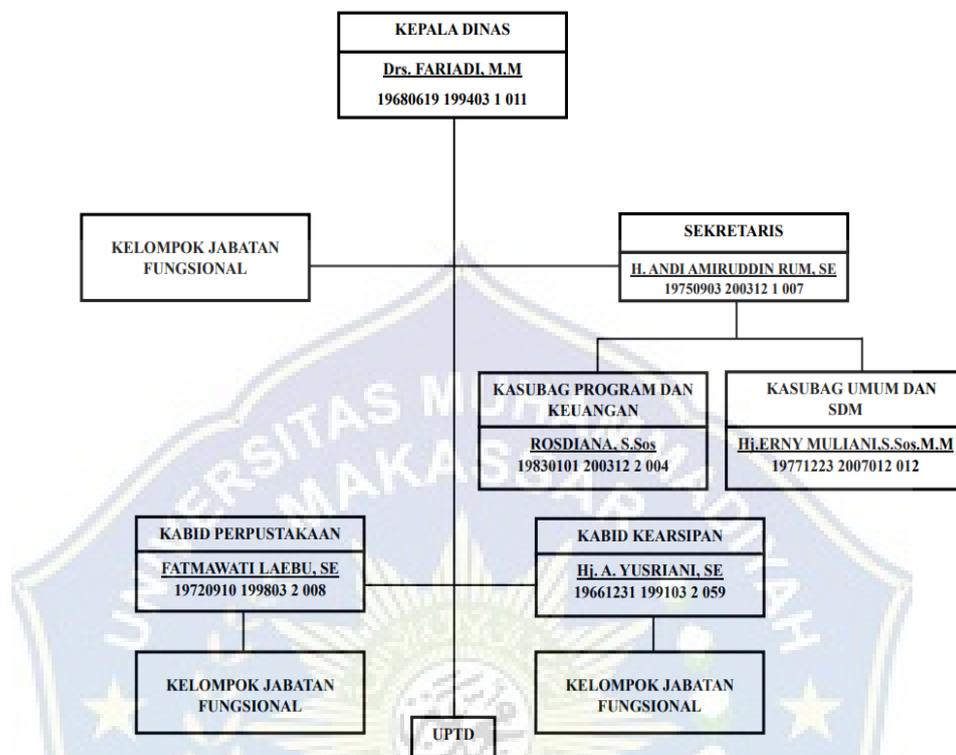
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang pengelolaan perpustakaan dan arsip daerah. Untuk dapat melaksanakan tugas pokok tersebut Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru menyelenggarakan fungsi antara lain :

- a. Merumuskan kebijakan dan melaksanakan pelayanan penunjang di bidang perpustakaan dan kearsipan.
- b. Mengelola dan memfasilitasi kewenangan di bidang perpustakaan dan kearsipan.
- c. Membina pelaksanaan tugas di bidang perpustakaan dan kearsipan Daerah
- d. Melaksanakan ketatausahaan di bidang perpustakaan dan kearsipan.
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Bupati sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

3. Struktur Organisasi

Adapun daftar susunan struktur organisasi yang terdapat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru sebagai berikut:

Gambar 4.3 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru



Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Barru

4. Uraian Tugas

Dalam rangka meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas pokok dan fungsi jabatan secara efisien dan efektif bagi pegawai negeri sipil, maka dipandang perlu tugas serta fungsi jabatan struktur organisasi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru. Untuk itu disusun pelaksanaan tugas berdasarkan susunan organisasi yang terdiri dari:

a. Kepala Dinas

Peran dan fungsi jabatan Kepala Dinas, membantu Bupati dalam melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah daerah

pada bidang Perpustakaan dan Kearsipan yang menjadi tanggung jawab dan kewenangannya berdasarkan Peraturan dan Perundang-undangan yang berlaku.

b. Sekretaris

Peran dan fungsi jabatan Sekretaris, membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan pemberian layanan teknis dan administrasi umum, keuangan, kepegawaian, perlengkapan, pembinaan organisasi dan tata laksana, koordinasi, dan pengendalian, serta pengawasan, perencanaan, pelaksanaan program dan kegiatan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Dalam rangka kelancaran dalam melaksanakan tugas dan fungsi jabatan, Sekretaris membawahi dua Sub Bagian yaitu:

1) Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

Peran dan fungsi jabatan Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan membantu Sekretaris dalam mengumpulkan bahan dan melakukan perencanaan penyusunan program kegiatan anggaran, penyajian data dan informasi, serta penyusunan laporan keuangan.

2) Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Peran dan fungsi pokok jabatan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian membantu Sekretaris dalam mengumpulkan bahan dan melakukan urusan ketatausahaan, administrasi pengadaan, pemeliharaan dan penghapusan barang.

c. Kepala Bidang Pengolahan, Layanan, dan Pelestarian Bahan Pustaka

Peran dan fungsi jabatan Kepala Bidang Pengolahan, Layanan, dan Pelestarian Bahan Pustaka membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas/pekerjaan pada bidang Pengolahan, Layanan, dan Pelestarian Bahan Pustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi jabatan, Kepala Bidang Pengolahan, Layanan, dan Pelestarian Bahan Pustaka membawahi dua Kepala Seksi yaitu :

1) Kepala Seksi Pengembangan Koleksi, Pengolahan dan Pelestarian Bahan Pustaka

Peran dan fungsi jabatan Kepala Seksi Pengembangan Koleksi, Pengolahan dan Pelestarian Bahan Pustaka membantu Kepala Bidang dalam melaksanakan tugas dibidang pengembangan koleksi, pengolahan dan Pelestarian bahan perpustakaan.

2) Kepala Seksi layanan, Otomasi dan Kerja sama Perpustakaan

Peran dan fungsi jabatan Kepala Seksi layanan, Otomasi dan Kerja sama Perpustakaan membantu Kepala Bidang dalam melaksanakan tugas di bidang layanan, Otomasi, dan Kerja sama Perpustakaan.

d. Kepala Bidang Pembinaan, Pengembangan Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca

Peran dan fungsi jabatan Kepala Bidang Pembinaan, Pengembangan Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca, membantu Kepala Dinas dalam menyiapkan bahan perumusan dan penetapan kebijakan bimbingan, pengembangan dan pembinaan perpustakaan, Pengembangan jabatan fungsional pustakawan dan peningkatan promosi budaya baca, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi jabatan, Kepala Bidang Pembinaan, Pengembangan Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca, membawahi dua Kepala Seksi yaitu :

1) Kepala Seksi Pembinaan, Pengembangan Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca

Peran dan fungsi jabatan Kepala Seksi Pembinaan, Pengembangan Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca, membantu Kepala Bidang dalam melaksanakan tugas di bidang pembinaan, pengembangan perpustakaan dan pembudayaan kegemaran membaca

2) Kepala Seksi Pembinaan dan Pengembangan Tenaga Perpustakaan.

Peran dan fungsi jabatan Kepala Seksi Pembinaan, dan Pengembangan Tenaga Perpustakaan, membantu Kepala Bidang dalam melaksanakan tugas dibidang pembinaan, dan pengembangan tenaga perpustakaan.

e. Kepala Bidang Pembinaan dan Pengelolaan Arsip.

Peran dan fungsi jabatan Kepala Bidang Pembinaan, dan Pengelolaan Arsip, membantu Kepala Dinas dalam menyiapkan bahan perumusan dan penetapan kebijakan bimbingan pembinaan, dan Pengelolaan arsip jabatan fungsional kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi jabatan, Kepala Bidang Pembinaan dan Pengelolaan Arsip, membawahi dua Kepala Seksi yaitu :

- 1) Kepala Seksi Pembinaan Arsip Organisasi Perangkat Daerah, Perusahaan, Organisasi Masyarakat/Organisasi Politik dan Lembaga Pendidikan.

Peran dan fungsi jabatan Kepala Seksi Pembinaan Arsip Organisasi Perangkat Daerah, Perusahaan, Organisasi Masyarakat/Organisasi Politik dan Lembaga Pendidikan membantu Kepala Bidang dalam melaksanakan tugasnya diseksi pembinaan arsip pada organisasi perangkat daerah, masyarakat/organisasi politik dan lembaga pendidikan.

- 2) Kepala seksi Pengolahan Arsip Statis, Dinamis, Layanan, dan Pemanfaatan Kearsipan

Peran dan fungsi jabatan Kepala Seksi Pengolahan Arsip Statis, Dinamis, Layanan, dan Pemanfaatan Kearsipan membantu Kepala Bidang dalam melaksanakan tugas diseksi pengolahan arsip statis, dinamis, layanan, dan pemanfaatan kearsipan.

f. Kelompok Jabatan Fungsional Arsiparis.

Peran dan fungsi jabatan Fungsional Arsiparis yaitu:

- 1) Melakukan identifikasi salinan autentik dari naskah asli arsip terjaga.
- 2) Menilai arsip in aktif yang akan dimusnahkan, dan yang akan diserahkan.
- 3) Memberikan layanan arsip terjaga, fasilitas kearsipan penyuluhan kearsipan, dan Bimbingan Teknis SDM kearsipan.
- 4) Mengidentifikasi khazanah arsip dan menyusun rencana teknis pada kegiatan penyusunan daftar arsip statis.
- 5) Menyusun skema sementara penataan dan penyimpanan arsip berdasarkan prinsip asal usul, dan draft indeks lokasi.
- 6) Mengidentifikasi khazanah arsip dan menyusun rencana teknis dalam rangka penyusunan daftar arsip statis.
- 7) Mengkaji profil peristiwa dalam rangka pengelolaan arsip sejarah lisan.
- 8) Memberikan layanan penyajian informasi khazanah arsip.
- 9) Melakukan identifikasi, verifikasi, dan penentuan metode.

- 10) Menyusun rencana teknis penyusunan naskah sumber arsip.
- 11) Melakukan penulisan draft naskah sumber arsip.
- 12) Melakukan transliterasi dan transkripsi arsip statis.
- 13) Melakukan monitoring dan evaluasi sistem informasi kearsipan.
- 14) Menyusun rencana teknis pameran arsip dalam rangka pameran arsip tekstual dan virtual.

g. Kelompok jabatan Fungsional Pustakawan Peran dan fungsi jabatan Fungsional pustakawan yaitu:

- 1) Mengelola data untuk persiapan perencanaan penyelenggaraan perpustakaan.
- 2) Menyusun rencana kerja operasional sebagai peserta atau anggota
- 3) Melakukan monitoring penyelenggaraan perpustakaan.
- 4) Melakukan survei kebutuhan informasi pemustaka.
- 5) Melakukan seleksi koleksi perpustakaan.
- 6) Mengevaluasi koleksi perpustakaan untuk penyiangan.
- 7) Melakukan klasifikasi kompleks dan menentukan tajuk subjek bahan perpustakaan.
- 8) Membuat tajuk kendali nama geografi.
- 9) Menyunting data bibliografi.
- 10) Membuat abstrak indikatif koleksi perpustakaan berbahasa asing.
- 11) Membuat abstrak informatif koleksi berbahasa Indonesia.

- 12) Membuat abstrak informatif koleksi perpustakaan berbahasa daerah.
 - 13) Melakukan bimbingan pemustaka dalam bentuk pendidikan pemustaka
 - 14) Melakukan penelusuran informasi kompleks.
 - 15) Membina kelompok pembaca.
 - 16) Menyusun dan menyebarkan informasi terseleksi dalam bentuk paket informasi secara tercetak/elektronik.
 - 17) Melakukan pengkajian kepustakawanan bersifat sederhana.
 - 18) tentang pemanfaatan perpustakaan sebagai penyaji.
5. Kegiatan kantor dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten Barru
- a. Kegiatan layanan perpustakaan :
 - 1) Layanan Sirkulasi
 - 2) Layanan Baca Perpustakaan
 - 3) Layanan Perpustakaan Keliling
 - 4) Layanan Perpustakaan Pojok Baca Digital
 - 5) Layanan Informasi dan Aduan
 - 6) Layanan Anak
 - 7) Layanan Kunjungan Perpustakaan
 - 8) Layanan Perpustakaan Pojok Baca
 - b. Kegiatan-kegiatan Promosi Perpustakaan
 - 1) Menumbuh kembangkan Minat Baca
 - 2) Memberikan Motifasi dan Pengembangan Perpustakaan

- 3) Pengadaan koleksi Buku Perpustakaan
- 4) Pameran Perpustakaan
- 5) Bimbingan Teknis bagi Pengelola Perpustakaan

6. Jumlah Pegawai

Jumlah pegawai di dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten barru sebanyak 27 orang sebagai berikut :

Tabel 4. 1 Jumlah Pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten barru dilihat dari jenjang pendidikan.

No	Pendidikan	Jumlah
1	S1	17 Orang
2	S2	5 Orang
3	D3	2 Orang
4.	SMA	3 Orang
	Jumlah	27 Orang

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Barru.

Berdasarkan dari table di atas maka dapat di ketahui bahwa jumlah pegawai di kantor dinas kearsipan dan perpustakaan kabupaten Barru di lihat dari jenjang pendidikan terdiri dari SMA sebanyak 3 orang, pendidikan S1 sebanyak 17 orang, dan Pendidikan S2 5 orang D3 sebanyak 3 orang jumlah keseluruhan sebanyak 27 orang.

Tabel 4. 2 Keadaan Pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru dilihat dari pangkat dan golongannya.

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Eselon II	1 Orang
2.	Eselon III	3 Orang
3.	Eselon IV	2 Orang
4.	Pustakawan	11 Orang
5.	Arsipari	7 Orang
6.	Jabatan Fungsional Lainnya	3 orang
	Jumlah	27 orang

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Barru.

Berdasarkan dari tabel keadaan pegawai di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah kabupaten barru maka dapat di ketahui bahwa jumlah pegawai di lihat dari jabatan terdiri dari Eselon III sebanyak 3 orang, Eselon IV sebanyak 2 orang, Pustakawan sebanyak 11 orang, Arsipari sebanyak 7 orang dan Jabatan fungsional lainnya sebanyak 3 orang jumlah keseluruhan sebanyak 27 orang.

7. Anggaran perpustakaan

Adapun anggaran Perpustakaan bersumber dari APBD terdapat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru sebagai berikut :

Tabel 4. 3 Anggaran Bersumber APBD di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru.

No	Tahun	Anggaran
1.	2015	Rp. 2.374.538.083
2.	2016	Rp. 2.666.741.606
3.	2017	Rp. 3.249.547.570
4.	2018	Rp. 3.249.547.570
5.	2019	Rp. 3.594.727.460
	2019	Rp. 225.000.000 DAK (Pengadaan Buku)
6.	2020	Rp. 3.939.343.012
7.	2021	Rp. 3.764.762.600
8.	2022	Rp. 4.635.862.388
9.	2023	Rp. 10.820.864.545

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Barru.

Berdasarkan dari tabel di atas maka dapat di ketahui bahwa jumlah anggaran bersumber APBD di dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten barru dari tahun 2015 sebanyak Rp. 2.374.538.083,tahun 2016 sebanyak Rp. 2.666.741.606, tahun 2017 Rp. 3.249.547.570, tahun 2018 sebanyak Rp. 3.249.547.570, tahun 2019 sebanyak Rp. 3.594.727.460 dan Rp. 225.000.000 DAK (Pengadaan Buku), tahun 2020 sebanyak Rp. 3.939.343.012, tahun 2021 sebanyak Rp. 3.764.762.600, tahun 2022 Rp. 4.635.862.388, tahun 2023 sebanyak Rp. 10.820.864.545.

8. Perkembangan jumlah pemustaka perpustakaan

Perkembangan jumlah pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru dari tahun 2015 sampai tahun 2023.

Tabel 4. 4 Perkembangan Jumlah Pengunjung Perpustakaan.

No	Tahun	Jumlah
1.	2015	180.171
2.	2016	146.803
3.	2017	145.584
4.	2018	117.029
5.	2019	202.142
6.	2020	121.286
7.	2021	19.899
8.	2022	33922
9.	2023	111.543

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Barru.

Berdasarkan dari tabel di atas maka dapat di ketahui bahwa perkembangan jumlah pengunjung di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah kabupaten barru dari tahun 2015 sebanyak 180.171, 2016 sebanyak 146.803, 2017 sebanyak 145.584, 2018 sebanyak 117.029, 2020 sebanyak 121.286, 2021 sebanyak 19.899, 2022 sebanyak 33922, dan tahun 2023 sebanyak 111.543 jumlah kunjungan.

Gambar 4. 4 Grafik Jumlah Pengunjung Perpustakaan Dari Tahun 2015 sampai dengan Tahun 2023



Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Barru

Berdasarkan dari grafik di atas maka dapat di ketahui bahwa jumlah pengunjung di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah kabupaten barru hadirnya layanan pojok baca digital (POCADI) pada tahun 2022 dapat membantu peningkatan jumlah kunjungan di perpustakaan pada tahun 2023.

Tabel 4. 5 Perkembangan jumlah pengunjung dari bulan januari sampai dengan bulan desember 2023 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru.

No	Bulan	Perempuan	Laki-laki
1.	Januari	514	423
2.	Februari	410	447
3.	Maret	245	523
4.	April	203	143
5.	Mei	336	301
6.	Juni	211	190

No	Bulan	Perempuan	Laki-laki
7.	Juli	350	388
8.	Agustus	349	167
9.	September	185	371
10.	Oktober	347	390
11.	November	280	444
12.	Desember	262	80

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Barru

Berdasarkan dari tabel di atas maka dapat di ketahui bahwa jumlah perkembangan pengunjung persputasakaan dari bulan januari sampai dengan bulan desember tahun 2023 yang dibagi pengunjung Perempuan jumlah keseluruhan 3.696 dan pengunjung laki-laki 3.867 jadi total keseluruhan pengunjung perempuan dan laki-laki selama tahun 2023 sebanyak 7.563 belum lagi ditotal dengan perpustakaan desa/kelurahan 29.399, taman baca 70.306, perpustakaan keliling (mobil pintar) 4.275, jika semua ditotal sebanyak 111.543.

9. Perkembangan keanggotaan perpustakaan

perkembangan jumlah keanggotaan yang mendaftar di perpustakaan dan kearsipan kabupataen Barru dari tahun 2015 sampai dengan pada tahun 2023 :

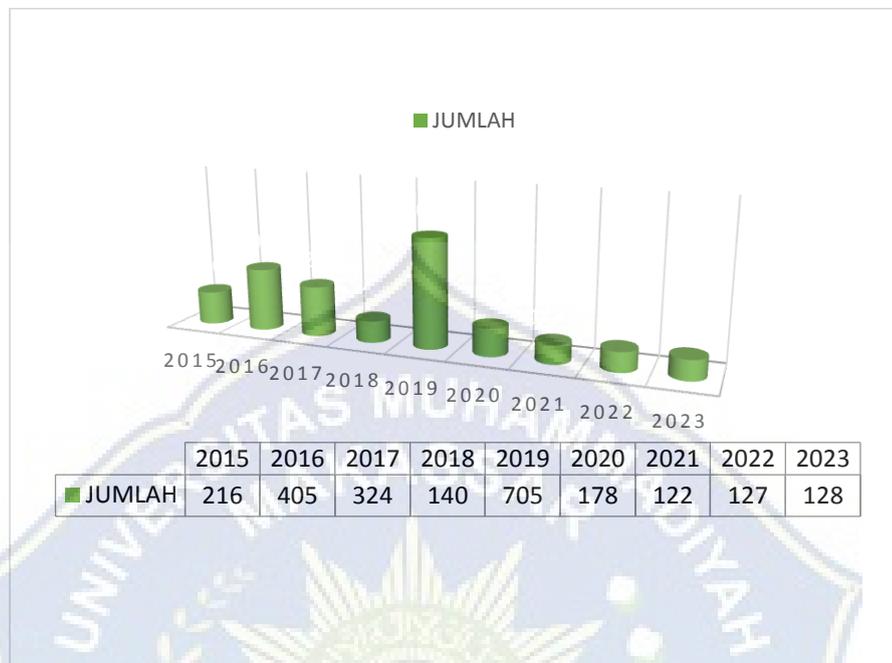
Tabel 4. 6 Perkembangan keanggotaan dari tahun 2015 sampai 2023 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru

No	Tahun	Jumlah
1.	2015	216
2.	2016	405
3.	2017	324
4.	2018	140
5.	2019	705
6.	2020	178
7.	2021	122
8.	2022	127
9.	2023	128
	Jumlah	2.345

Sumber : Kantor dinas perpustakaan dan kearsipan Daerah kabupaten barru

Berdasarkan dari tabel di atas maka dapat di ketahui bahwa perkembangan keanggotaan di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah kabupaten barru dari tahun 2015 sebanyak 216, tahun 2016 sebanyak 405, tahun 2017 sebanyak 324, tahun 2018 sebanyak 140, tahun 2019 sebanyak 705, tahun 2020 sebanyak 178, tahun 2021 sebanyak 127, tahun 2022 sebanyak 127 dan tahun 2023 sebanyak 128 orang yang terdaftar menjadi keanggotaan di perpustakaan.

Gambar 4. 5 Grafik Jumlah Pendaftaran menjadi Keanggotaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru.



Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Daerah Barru

Berdasarkan grafik yang diatas maka diketahui bahwa jumlah keanggotaan yang terdaftar pada perpustakaan dan kearsipan daerah kabupaten baru pada tahun 2023 tidak beda jauh pada tahun 2022 dan jika ditotal keseluruhan yang terdaftar sebagai keanggotaan di perpustakaan dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2023 sebanyak 2.345 orang yang terdaftar.

10. Waktu pelayanan perpustakaan kabupaten barru

Berikut ini adalah waktu pelayanan di Perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Barru:

Tabel 4. 7 Waktu Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru.

No	Hari	Waktu
1.	Senin-Kamis	07.30-16.00
2.	Jum'at	07.30-16.00
3.	Sabtu-Minggu	Libur
4.	Tanggal Merah	Libur

Sumber : Kantor dinas perpustakaan dan kearsipan Daerah kabupaten barru

Berdasarkan dari tabel di atas maka dapat di ketahui bahwa waktu pelayanan di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah kabupaten barru hari pelayanan senin sampai dengan jum'at terbuka dari jam 7.30 sampai jam 16.00, sabtu, minggu libur dan tanggal merah libur tidak ada pelayanan.

B. Hasil Penelitian

Di era globalisasi, informasi dapat menjadikan kehidupan setiap manusia semakin modern dan progresif, Kondisi ini mempunyai implikasi penting bagi perkembangan seluruh fasilitas di bidang teknologi informasi dan komunikasi pada lembaga-lembaga yang bergerak di bidang informasi, Pada prinsipnya perpustakaan dapat memberikan informasi secara lengkap dan cepat sesuai dengan kebutuhan.

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi, serta perkembangan automasi perpustakaan memberikan dampak signifikan terhadap kehidupan masyarakat dan aspek fasilitas perpustakaan.

Di era digital yang ditandai dengan meluasnya akses Internet dan tren ke arah kecerdasan buatan, perpustakaan beralih ke pengelolaan perpustakaan berbasis teknologi informasi untuk berperan meningkatkan aksesibilitas informasi masyarakat.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru adalah salah satu sumber yang diperlukan untuk mengajarkan kecerdasan dan kehidupan bernegara. Sertifikasi ini tertuang dalam amanat Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, bahwa dalam rangka meningkatkan kecerdasan kehidupan bangsa, perlu ditumbuhkan budaya gemar membaca melalui pengembangan dan pendayagunaan perpustakaan sebagai sumber informasi berupa karya tulis, karya cetak, dan karya rekam dan Undang-undang 43 Tahun 2009 tentang kearsipan.

Masalah pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan bersumber pada koleksi yang belum lengkap dan belum optimalnya penggunaan kartu anggota yang Dimana pada saat pembuatan masih adanya permasalahan pada sistem sehingga hal ini menjadi penghalang atau hambatan dalam meningkatkan jumlah kunjungan ataupun menumbuhkan minat baca masyarakat, dalam hal ini pemerintah yang di wakili oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru melakukan berbagai cara untuk kembali meningkatkan minat baca masyarakat seperti, melakukan memberikan akses internet secara gratis kepada masyarakat untuk mengakses perpustakaan digital (POCADI) Pojok Baca Digital.

Berdasarkan teori dan kerangka pemikiran sebelumnya, maka untuk mengetahui pelayanan pojok baca digital (POCADI) dalam menumbuhkan minat baca menggunakan indikator yang meliputi Tangibles (bukti nyata), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (perhatian).

1. *Realibility* atau keandalan pelayanan pojok baca digital

Keandalan yaitu pemberian pelayanan dengan tepat dan benar. Dalam kegiatan pelayanan diharapkan dilaksanakan dengan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera akurat dan memuaskan diharapkan pengguna layanan dilaksanakan dengan baik agar masyarakat dapat mempercayakan segala kepentingan pelayanannya kepada instansi dan badan usaha tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kabid perpustakaan dan kearsipan daerah kabupaten barru ibu Fatmawati Laebu, S.E mengatakan bahwa :

“Petugas dari layanan pojok baca digital itu dalam melayani pastinya selalu mendahulukan kepentingan pengunjung siapa yang dulu datang itu yang kami layani duluan tanpa membedakan apakah itu anak kecil, orang dewasa laki, laki ataupun Perempuan, dalam pengoptimalan layanan ya saya rasa sudah optimal karena petugas yang berada pelayanan itu memang sudah terlatih dan yang menguasai aplikasi, dan biasanya petugas itu selalu bergantian dalam menjalankan tugasnya ada yang izin pergi sholat ataupun makan, petugas ganti-gantian melaksanakan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai kehandalan layanan pojok baca digital maka dapat disimpulkan bahwa petugas

perpustakaan sudah melakukan pengoptimalan layanan secara tepat dengan bergantian dalam bertugas agar memprioritaskan kepentingan pengunjung dan tidak membedakan pengunjung satu dengan yang lainnya.

Kemampuan penyediaan pelayanan untuk menunjang pelayanan secara optimal dan akurat sesuai dengan prosedur dan kebutuhan pengunjung, Dengan memberikan layanan yang tepat dan benar, petugas perpustakaan memberikan citra yang baik dimata masyarakat sehingga hal ini dapat menarik minat pengunjung datang ke perpustakaan dan betah datang berkali-kali sehingga meningkatkan peran perpustakaan dalam Masyarakat. pengoptimalan layanan yang baik dapat membantu pemustaka untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dan meningkatkan minat baca masyarakat.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan petugas pelayanan pojok baca digital ibu Yuliastri, A.Ma, Pust mengatakan bahwa :

“Sebagai petugas biasanya kami menjalankan sesuai prosedur pelayanan dan petugas bekerja di tempatnya masing-masing seperti ada yang diruangan pojok layanan digital,ada di ruangan layanan ibu dan anak, ada di lantai atas bagian peminjaman buku, ruangan buku, bagian menjaga jika pengunjung datang mengisi buku tamu terdahulu biasanya ini dekat di pintu masuk sehingga pengunjung yang datang ditanyakan apa keperluan sehingga dapat cekatan dalam melayani, apalagi dalam layanan pojok baca digital biasanya pengunjung baru yang belum menahu tentang penggunaan aplikasi petugas dengan ramah menjelaskan cara penggunaan aplikasi membaca digital ipusnas ataupun bintang pusnas.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa petugas perpustakaan dalam melayani cekatan jika ada pengunjung datang, menanyakan terlebih dahulu kebutuhannya yang diinginkan sehingga petugas mampu memenuhi kebutuhan pengunjung tersebut.

Pemanfaatan dari pengembangan pelayanan perpustakaan yang mampu memberikan pelayanan yang terbaik artinya memberikan pelayanan yang mengampangkan kepada masyarakat yang tidak mau lagi pelayanan yang unsurnya menyusahkan untuk mendapatkan akses informasi yang mudah dan cepat, mudahnya pelayanan yang didapatkan masyarakat dapat menumbuhkan rasa kesenangan dan kepuasan layanan yang diberikan, sehingga mereka lebih sering mengunjungi dan menggunakan layanan.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan petugas layanan pojok baca digital ibu Asriani, S.Sos mengatakan bahwa :

“Pemanfaatan dari layanan pojok baca digital ini pengunjung dalam memakai layanan ini tidak perlu lagi memakai kartu anggota jika ingin membaca buku digital bisa langsung pakai akses layanan ini secara bebas dengan batas waktu jika pengunjung sudah puas memakai sesuai kebutuhannya, dan dengan aplikasi membaca digital dapat menjangkau masyarakat yang jauh dari perpustakaan jika ingin membaca buku secara digital, bagi pengunjung yang datang dapat mengakses aplikasi dengan cara mendownloadnya kami menyediakan tempat scan barcode untuk masyarakat jika ingin membaca buku digital ditempat ia berada”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa layanan pojok baca digital sudah memudahkan masyarakat dalam membaca buku secara digital karena dapat

menjangkau masyarakat luas, layanan membaca digital tidak perlu menggunakan kartu anggota jika ingin membaca buku ataupun meminjam dan cara mendapatkan aplikasi ada disediakan scan barcode untuk mengkases aplikasi.

Pentingnya dalam pelaksanaan pelayanan perpustakaan dalam melayani masyarakat mengharuskan tidak boleh ada unsur yang beda-bedakan dengan satu dengan yang lainnya karena dapat menimbulkan ketidakadilan bagi mereka yang ingin mendapatkan layanan dengan hak yang sama tanpa membedakan.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan pengguna layanan pojok layanan digital saudari Nabila mengatakan bahwa :

“Mengenai pelayanan pada pojok baca digital saya rasa sudah cukup bagus kak pegawainya juga dalam menjelaskan cara penggunaan aplikasi dijelaskan secara baik, tentang pelayanan membaca digital petugas melayani siapa yang dahulu datang itu yang pertama menggunakan komputer, mengenai layanan aplikasinya dari pojok baca digital dapat membantu saya menemukan buku yang dapat saya baca dimana saja dan aplikasinya dapat digunakan dimana saja juga kak, soal membedakan saya sebagai masyarakat umum kak sepertinya belum meliha petugas layanan membedakan siapa yang ingin dilayani terlebih dahulu, saya sebagai pelajar kak tidak dibedakan dengan orang yang memiliki derajat sosialnya yang lebih tinggi”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa mengenai kehandalan layanan pojok baca digital bahwa dalam memberi layanan membaca digital pihak petugas layanan sudah melakukan secara baik dengan mendahulukan siapa yang pertama datang itu yang dilayani pertama, tentang aplikasi dapat membantu membaca buku digital dimana saja karena aplikasinya

dapat digunakan dimana saja juga dan tidak membedakan dalam memberikan layanan kepada pengunjung yang lain.

2. *Tangibles* atau bukti nyata

Bukti nyata yaitu penyediaan sumber daya yang memadai seperti sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Penyelenggaraan pelayanan publik tentu tidak lepas dari sumber daya manusia yang terdapat didalamnya serta ketersediaan fasilitas yang baik untuk menunjang proses pelayanan agar masyarakat yang ingin membaca buku secara langsung atau membaca buku berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Fasilitas fisik layanan meliputi seperti meja dan kursi baca, rak buku, meja sirkulasi, komputer, AC, dan peralatan yang dipergunakan, serta penampilan pegawainya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kabid perpustakaan dan kearsipan daerah kabupaten barru ibu Fatmawati Laebu, SE mengatakan bahwa :

“Penggunaan sumber daya berupa fasilitas ataupun manusianya saya rasa sudah memadai yah bisa dilihat dari petugasnya sopan pada saat berbicara kepada pengunjung, memakai pakaian yang rapih dan pemberian ruangan yang ber Ac adanya televisi,meja untuk komputer,kursi,rak buku untuk tempat buku-buku dan penggunaan komputer yang selalu terhubung dengan wifi perpustakaan untuk penggunaan membaca secara digital karena untk menggunakan layanan ini harus menggunakan internet.

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai penggunaan sumber daya layanan pojok baca digital maka dapat disimpulkan bahwa penggunaan sumber daya yang ada di perpustakaan dan

kearsipan daerah untuk menunjang pelayanan pojok baca digital seperti petugasnya sopan jika berkomunikasi memakai pakaian yang sopan dan bahan bacaan yang berada di rak buku, tempat duduk dan meja, ruangan ber AC, aplikasi membaca digital dan wifi.

Penampilan petugas perpustakaan dalam melayanipun petugas juga sangat menentukan layanan yang baik, petugas perpustakaan perlu memperhatikan etika penampilan kerja agar lebih menarik dan membuat pengunjung merasa betah dan senang berada di perpustakaan. Etika penampilan kerja petugas perpustakaan diantaranya petugas perpustakaan berpenampilan baik dan wajar dengan mengenakan pakaian sopan serta serasi.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan petugas pelayanan pojok baca digital ibu Yuliastri, A.Ma, Pust mengatakan bahwa:

“Dalam hal penggunaan seragam kami setiap jam kerja memakai seragam yang di tentukan sesuai dengan prosedur yang ada seperti contoh pegawai PNS memakai baju dinas dan tenaga honorer memakai kemeja yang rapih memakai kerudung bagi yang muslim, memakai sepatu agar terlihatnya lebih rapih lagi sebab dengan penggunaan seragam yang rapih kami ingin menciptakan citra yang baik kepada pengunjung’.

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai kerapian petugas perpustakaan maka dapat disimpulkan bahwa petugas dalam hal berpakaian sudah sesuai prosedur ataupun sesuai seragam yang telah di tentukan.

Pelayanan sumber daya yang layak bagi masyarakat itu harus memiliki fasilitas yang bagus dan Sumber daya manusia yang terampil memiliki pengetahuan yang luas tentang koleksi perpustakaan, sistem informasi dan penggunaan teknologi, dengan dua sumber daya tersebut dapat membantu masyarakat dalam menemukan informasi yang dibutuhkan secara cepat dan efisien.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan petugas layanan pojok digital ibu Asriani, S.Sos mengatakan bahwa:

“Tentang penggunaan sumber daya memadaia layanan pojok baca digital dalam melayani petugas yang bertugas itu sudah ahli dalam layanan ini karena petugas sudah mendapatkan pelatihan tentang penggunaan aplikasi seperti contoh jika ingin mencari bahan buku yang di inginkan hanya dengan mengklik menu pencarian pada aplikasi kemudian akan muncul beberapa refrensi buku yang di cari kemudian mengklik buku tersebut kemudian klik menu pinjam tunggu beberapa detik maka buku tersebut dapat dibaca setelah dibaca dan ingin mencari buku yang lain tapi setelah itu ingin baca buku yang pertama kita tak perlu lagi mencari buku tersebut di menu pencari langsung saja ke menu pinjam karena disana tersimpan buku digital yang di pinjam tdi. keunggulan dari aplikasi tersebut dapat juga digunakan di barang elektronik yang lainnya seperti laptop dan smartphone jadi bisa di akses dimana saja selama ada internet, semisal tidak tau cara loginnya bisa minta tolong ke petugas ataupun bisa dilihat di internet.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai sumber daya yang memadai dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan pojok baca digital sudah memadai karena petugas sudah mendapatkan pelatihan tentang penggunaan aplikasi Ipusnas sehingga dalam memberitahukan informasi kepada pengunjung secara detail sehingga tidak membuat pengunjung kebingungan dilakukan dan tentang penggunaan fasilitas dan aplikasi bisa dikatakan memuaskan

untuk menunjang kegiatan pelayanan dan aplikasi membaca digitalnya bisa digunakan dimana saja selama ada koneksi internet.

Semakin bertambahnya masyarakat disuatu tempat maka semakin banyak pula kebutuhan ataupun ruang yang dibutuhkan. Dengan itu maka penyedia layanan dituntut untuk menyediakan fasilitas yang memadai agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, karena kebanyakan masyarakat yang kecewa jika fasilitas atau layanan yang diberi itu tidak maksimal, seharusnya dalam era digital yang telah membawa perubahan berbagai aspek kehidupan termasuk juga dalam pelayanan dapat membantu mempercepat proses pelayanan perpustakaan dan membuatnya lebih mudah dimasyarakat.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan pengguna layanan pojok layanan digital sodari April mengatakan bahwa:

“ Segi penyediaan layanan dengan sumber daya yang ada di perpustakaan saya rasa sudah baik kak dari fasilitas pocadinya dan penampilan petugasnya, tentang fasilitas layanan pojok baca digital saya merasa terbantu karena waktu SMA tahun lalu kak kalau ada tugas sekolah yang harus di ketik ataupun di cari jawabannya di buku ataupun internet kadang saya ke pocadi untuk mengerjakannya karena komputer pada layanan bisa digunakan dengan bebas, sekarang sebagai seorang mahasiswa kak terkadang kalau laptop saya lagi bermasalah saya kesini kak karena penggunaan dari aplikasi juga digunakan dengan mudah”

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai penyediaan sumber daya layanan pojok digital maka dapat disimpulkan bahwa pengunjung menilai fasilitas dan penampilan petugas sudah sesuai dan dengan adanya layanan ini pengunjung merasa terbantu dengan

adanya penggunaan fasilitas komputer yang dapat digunakan secara bebas dan aplikasi membaca secara digital dapat membantu dalam pengerjaan tugas kuliah ataupun sekolah dan tentang penggunaan aplikasi membaca digital ipusnas ini dapat diakses dimana saja.

3. *Responsiveness* atau ketanggapan

Ketanggapan yaitu adanya keinginan untuk melayani konsumen dengan cepat. Dalam melaksanakan pelayanan tentunya masyarakat mengharapkan penyediaan pelayanan yang menangani pengunjung dengan cepat maka petugas layanan dituntut untuk memperlihatkan sikap kesediaan dan kemampuan penyediaan layanan yang dalam hal ini petugas layanan untuk membantu para pengguna layanan dan merespon permintaan mereka dengan cepat dan segera.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kabid perpustakaan dan kearsipan kabupaten barru ibu Fatmawati Laebu, S.E mengatakan bahwa :

“Untuk pelayanan dengan proses cepat kami selalu berupaya agar petugas dalam menangani masyarakat yang berkunjung dapat dibantu dengan cepat dengan menempatkan petugas yang memiliki pengetahuan yang baik sehingga dalam melakukan penyampaian apa kebutuhan masyarakat dapat kami bantu dengan cepat dan Kami sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menangani segala keinginan masyarakat, baik itu yang disampaikan secara langsung maupun yang mereka masukkan ke pos pengaduan agar kedepannya proses dari pelayanannya perpustakaan bisa dinikmati dengan cepat. Tapi memang ada beberapa kebutuhan yang tidak bisa kami tangani secepat mungkin, misalnya tentang unit komputer ditambah, untuk permasalahan ini untuk pengadaan komputer untuk sementara 4 unit dulu, jika ingin ditambahkan beberapa unit lagi harus melalui bantuan perpustakaan nasional karena kemarin komputer yang diberikan itu hibahan dari

perpsutakaan nasional sehingga jika ingin penambahan komputer tersebut disuntikan data-data terlebih dahulu untuk digunakan, jdi tidak mungkin dalam waktu yang secepat itu semua keluhan pemustaka kami atasi. Tapi tetap akan kami prioritaskan kebutuhan pengunjung”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa mengenai memenuhi kebutuhan pelayanan yang ada di pojok baca digital untuk pengunjung agar prosesnya cepat dengan memperiotitaskan kebutuhan msayarkat agar dalam pelaksanaan pelayanan bisa dilakukan secara cepat dalam menangani kebutuhan masyarakat yang berkunjung.

Dalam melayani pengunjung petugas harus tahu benar apa yang diinginkan oleh pengunjung. Untuk itu, petugas harus berkomunikasi dengan mereka, sehingga dapat mengetahui apa yang mereka inginkan. Untuk memenuhi keinginan mereka, petugas harus dapat menunjukkan bahwa ia dapat melayani mereka dengan baik, cepat, tepat, mudah dan ramah.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan petugas layanan pojok baca digital ibu Yuliastri A.Ma, Pust mengatakan bahwa :

“Usaha kami dalam mempercepat proses kebutuhan pengunjung dengan menghampiri lalu kemudian bertanya kepada pengunjung yang datang menjadi poin penting kepada kami sebab mengetahui apa yang di inginkan pengunjung tersebut sehingga dapat diarahkan kepada apa kebutuhannya dan biasanya petugas ada dimana-mana, ada yang berjaga mencatat pengunjung yang datang didekat pintu masuk sehingga dapat dlayani dengan segera dan penggunaan aplikasi dari layanan membaca digital dapat membantu mempercepat menemukan buku yang di inginkan”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa ketanggapan petugas pelayanan perpustakaan dalam melayani pengunjung yang datang merespon dengan cepat dan bertugas di masing-masing tempat agar pengunjung dapat menemukan petugas pada saat memasuki pintu masuk cara layanannya menghampirinya kemudian mempertanyakan tentang kebutuhan pengunjung tersebut sehingga dapat mengarahkannya apa yang menjadi kebutuhannya.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan petugas pelayanan pojok baca digital ibu Asriani, S.Sos :

“Dari ketanggapan layanan pocadi untuk pengunjung itu dari penggunaan layana pocadi yang dibantu dari aplikasi iPusnas yang memberikan kepada siapapun kecepatan akses cara menemukan keberagam sumber koleksi buku digital yang tak perlu lagi mencari di rak buku caranya ketik saja pada menu pencarian dengan kata kunci buku yang ingin maka akan muncul refrensi buku yang dibutuhkan, kemanfatan dari aplikasi ini jika pengunjung ataupun masyarakat yang jauh dari persputakaan aplikasi dapat mengakses buku bacaan digital yang bisa dia dibaca kapanpun dia mau.

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa ketanggapan dari pelayanan pojok baca digital yang penggunaan aplikasi mencari buku secara cepat hanya menetik kata kunci pada menu pencarian,sehingg tak perlu lagi mencari buku di rak buku.

Daya tanggap dapat meningkatkan kepercayaan pengunjung terhadap layanan yang berada diperpsutakaan. Ini termasuk memberi tahu bahwa penyedia layanan jika terjadinya

permasalahan dalam layanan yang ditemukan penyedia layanan harus tanggap dalam menangani permasalahan pengunjung dengan memperbaiki kemudian mengatasi dengan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna layanan pojok baca digital sodari Ulfa mengatakan bahwa :

“Pelayanan pojok baca digital dalam segi ketanggapan petugasnya sudah baik merespon dengan cepat kepada pengunjung yang datang terhadap penggunaan layanan fasilitas pocadi yang dimana keperluan yang ingin didapatkan dari layanan seperti mendapatkan buku yang diinginkan dengan cepat dengan menggunakan aplikasi dengan cara mengetik kata kunci buku yang ingin dibaca petugasnya juga yang bertugas ada disetiap tempat sehingga petugas dapat ditemukan untuk menanyakan kebutuhan ataupun didapati jika ada masalah pada layanan.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas tentang ketanggapan petugas pelayanan pojok baca digital kepada pengunjung yang datang maka dapat disimpulkan bahwa petugas merespon dengan tanggap terhadap kebutuhan penggunaan layanan yang ada di pojok baca digital, layanan membaca digitalnya juga mempercepat mendapatkan buku bacaan yang di inginkan.

4. Assurance atau jaminan

Jaminan yaitu adanya perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan. Pemberian jaminan dari perpustakaan berkenaan dengan hal kesopanan petugas, keamanan dari pengunjung hal ini diharapkan membuat masyarakat yang menggunakan layanannya mempercayakan setiap kebutuhan untuk ditangani oleh penyedia layanan tersebut karena adanya jaminan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kabid perpustakaan dan kearsipan kabupaten barru ibu Fatmawati Laebu S.E mengatakan bahwa :

“Yah petugas perpustakaan dan termasuk yang bertugas pada layanan pocadi selalu mengedepankan etika dan moral dalam pelaksanaan pelayanannya semisal berbicara dengan pengunjung salalu bertutur kata yang baik, tidak makan pada saat jam kerja ataupun berbicara kepada pengunjung karena hal itu dapat memberikan kesan yang tidak baik kepada pengunjung agar menjamin kenyamanan masyarakat, tidak memasang sikap dingin sehingga pengunjung itu tidak canggung kepada petugas untuk bertanya untuk kebutuhannya”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai etika dan moral dalam pelayanan pojok baca digital maka dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian layanan itu sudah mendahulukan etika dan moral pada saat berbicara kepada pengunjung dengan bertutur kata yang baik dan tidak bersikap dingin kepada pengunjung.

Layana pojok baca digital dalam memberikan pelayanan dapat memberikan jaminan ini dibuktikan dengan para petugas yang ada tidak akan memberikan informasi yang mengenai data-data pengunjung kepada orang lain tanpa melalui izin.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pojok baca digital ibu Yuliasri A.Ma, Pust mengatakan bahwa :

“Penyimpanan data-data pengunjung tidak diberikan kepada kesembarang orang contoh data yang tersimpan pada sistem di perpustakaan seperti data alamat tempat tinggal,nomor hp, nomor induk kependudukan dan lain-lain takutnya disalah gunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai jaminan layanan maka dapat disimpulkan bahwa data-data dari pengunjung yang sudah tersimpan tidak akan sebar luaskan untuk keamanan pengunjung.

Tanpa adanya kepastian tentang jaminan keamanan dan kenyamanan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan, tentu sulit bagi masyarakat umum untuk mempercayakan segala kebutuhannya kepada penyedia layanan dan enggan untuk menggunakan layanan tersebut.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pojok baca digital ibu Asriani S.Sos mengatakan bahwa :

“Untuk kenyamanan dan keamanan pengunjung biasanya suasana perpustakaan itu tidak berisik karena sudah ada tanda larangan atau peraturan dilarangan berisik agar tidak mengganggu kenyamanan pengunjung yang lainya, kemudian jaminan kenyamanan layanan membaca digital dengan menggunakan aplikasi ipusnas dapat memuaskan minat membaca karena memiliki jumlah koleksi 73.302 judul buku dan Salinan koleksi sebanyak 891.397 sehingga layanan ini dapat meningkatkan literasi masyarakat, jika soal keamanan, gedung perpustakaan menyediakan tempat penitipan barang, cctv yang dapat memantau, petugas yang berjaga dekat parkir, kemudian jika ada pengunjung yang lupa barangnya biasanya kami simpan baik-baik sampai pemiliknya datang, ataupun salah satu pengunjung yang biasanya setelah menggunakan komputer biasanya pada aplikasi terkadang lupa logoutkan akunnya atau media sosialnya lupa, biasanya sih wa ataupun Instagram”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai kenyamanan dan keamanan dalam pelayanan untuk memenuhi kenyamanan dan keamanan pengunjung dapat disimpulkan bahwa dalam usaha memberi kenyamanan dan keamanan pengunjung menjadi hal yang

penting dimana adanya peraturan agar kondisi dalam ruangan tetap tenang, layanan membaca digital juga dapat menjamin kepuasan minat membaca buku kepada pengunjung dengan aplikasi ipusnas dengan jumlah koleksi judul buku sebanyak 73.302, koleksi Salinan 891.397 dan fasilitas keamanan yang ada dipergustakaan.

Kenyamanan dan keamanan untuk masyarakat sangat berpengaruh terhadap layanan suatu instansi pemerintah sebab adanya layanan yang nyaman bagi masyarakat dapat membuat kesan yang baik bagi pelayanan tersebut seperti kenyamanan penggunaan fasilitas yang diberikan dan adanya fasilitas keamanan bagi pengunjung.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan pojok baca digital sodari Nabila mengatakan bahwa :

“Tentang kenyamanan pelayanannya kak Alhamdulillahnya tidak merasa terganggu tempat duduk yang digunakan juga empuk, ruangnya tidak panas karena ada ACnya, petugas juga itu berada di tempatnya masing-masing tidak memenuhi ruangan layanan, aplikasi dari layanan pojok baca digital pun dapat memenuhi kegemaran membaca buku soalnya penggunaan aplikasi mudah koleksi buku yang tidak hanya buku paket tapi buku umum juga ada , dan soal keamanan sudah cukup baik dengan penggunaan penyediaan penitipan barang”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas tentang kenyamanan dan keamanan pengunjung dapat disimpulkan bahwa pengguna fasilitas untuk kenyamanan pengunjung dirasa sudah baik, dalam bertugas petugas layanan tidak berkumpul disatu tempat dalam ruangan,

aplikasi dari layananpun memenuhi kegemaran membaca masyarakat dengan jumlah koleksi yang beragam dan keamanan barang di fasilitasi dengan penitipan barang.

5. Empati atau perhatian

Perhatian yaitu adanya kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Untuk mengetahui kebutuhan dan keluhan masyarakat pihak perpustakaan dan kearsipan daerah harus melakukan komunikasi dengan baik kepada Masyarakat dan mendekati diri kepada Masyarakat sehingga dapat mengetahui kebutuhan masyarakat dan juga agar masyarakat tidak canggung menyampaikan keinginannya.

Memberikan perhatian lebih kepada pengunjung untuk mendapatkan layanan yang mudah dan memberikan rasa keinginan terus membaca menjadi tugas penting pengolahan perpustakaan kepada masyarakat agar dapat menumbuhkan minat membaca masyarakat yang ada didaerah tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kbid perpustakaan dan kearsipan kabupaten barru ibu fatmawati Laebu S.E mengatakan bahwa :

“Mengenai penanganan keinginan dan kebutuhan pengunjung kami rasa sudah baik karena kami selalu berkomunikasi dan menjalin hubungan antara pengunjung dengan mendengarkan setiap keluhan yang ada dan mengevaluasi agar kedepannya dapat memperbaiki, semisal upaya kami dalam mempermudah mencari buku dengan menggunakan program layanan pojok baca digital yang dapat membantu upaya menumbuhkan minat baca masyarakat, program ini dibuat oleh perpustakaan nasional yang kemudian

memberikan fasilitas pojok baca digital dengan harapan agar dapat meningkatkan minat membaca, layanan ini dibantu dengan aplikasi ipusnas dimana nantinya itu komputer dapat digunakan membaca buku digital dan ada aplikasi dapat di akses dimanapun ia berada selama ada koneksi internet, mengenai cara agar diketahui oleh masyarakat baru tentang aplikasi ini kami mempromosikannya di media sosial perpustakaan ada di youtube, Instagram dan facebook dan tentang keluhan yang biasa masyarakat keluhkan tentang jumlah koleksi yang masih terbatas, kartu anggota masih kertas dan penggunaan wifi yang lambat”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas tentang kemauan untuk mengetahui keinginan pengunjung dapat disimpulkan bahwa dalam upaya memberikan perhatian dalam penanganan keluhan masyarakat dengan berkomunikasi secara langsung atau dapat menyampaikan keluhannya di pos pengaduan dan menjalin hubungan antar pengunjung sehingga tidak ada permasalahan tentang layanan agar layanan dapat berjalan dengan baik untuk dinikmati masyarakat, kemudian mempromosikan layanan agar masyarakat luas dapat mengetahui layanan pojok baca digital ataupun aplikasi membaca digital Ipusnas atau BintangPusnas.

Perhatian kepada masyarakat ini memberikan kepedulian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengunjung yang datang. Dengan berupaya memahami keinginan pengunjung dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian kepada pengunjung, memahami kebutuhan pengunjung secara spesifik.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pojok baca digital ibu Yuliastri, A.Ma, Pust mengatakan bahwa :

“Tentang permasalahan wifi lambat itu dikarenakan penggunaan wifi banyak yang terhubung sehingga kecepatan jaringannya menurun, tetapi untuk computer pada layanan digital ada tersendiri jaringan wifinya sehingga tidak mengganggu aktifitas penggunaan layanan, tentang permasalahan koleksi kami selalu mengupayakan agar tiap tahunnya menambah koleksi bacaan”

Berdasarkan hasil wawancara diatas tentang menangani keluhan pengunjung dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan sudah memberikan solusi kepada pasyarakat dengan penggunaan jaringan yang berbeda agar jaringan pada layana pojok baca digital tidak lambat, kemudian upaya perpustakaan dari tahun ke tahun untuk selalu menambah jumlah koleksi buku.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pojok baca digital ibu Asriani S.Sos mengatakan bahwa :

“Belum optimalnya beberapa tahun belakangan ini dalam pembuatan kartu anggota itu kami mengalami kendala karena kartu itu diproses oleh aplikasi, nah dimana aplikasi monitoring tersebut mengalami masalah dan alat untuk mencetak kartu anggota itu rusak sehingga pembuatan tidak berjalan, sehingga untuk pengganti kartu anggota sementara kertas kecil yang berisikan nomor identitas anggota yang digunakan untuk meminjam buku, jika pengunjung kehilangan kartu anggota sementara dapat dilaporkan kepada petugas agar dibuat ulang, tentang kapan menjalankan Kembali pembuatan kartu anggota insyaallah tahun ini sudah bisa karena alat cetaknya sudah baru sehingga setelah Ramadhan pembuatan kartu dapat dijalankan kembali”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas tentang menangani kendala pembuatan kartu anggota perpustakaan dapat disimpulkan bahwa dalam perhatian kepada pengunjung yang memberikan Solusi diberikannya kartu anggota sementara unutup dipakai untuk meminjam buku.

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik masyarakat tidak hanya sebagai penerima pelayanan saja tetapi juga sebagai pengawas eksternal sebab pelayanan yang baik dapat melibatkan masyarakat karena biasa tau apa prioritas kebutuhan yang harus dimiliki penyedia layanan.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna layanan pojok baca digital sodari April mengatakan bahwa :

“Saya rasa petugas kak itu dalam memberikan perhatian kepada pengunjung selalu merespon dengan baik, kalau tentang layanan pojok baca digital dalam menumbuhkan minat baca menurut saya kak dari ini layanan dapat menarik minat orang untuk berkeunjung kak, karena disuguhkan komputer yang dapat digunakan masyarakat membaca buku digital ataupun penggunaan aktifitas yang lainnya dan aplikasinya pun dapat di akses dimanapun dan membaca buku digital pun tak menggunakan kartu anggota untuk membaca dan meminjam buku, sehingga hal ini menjadi pelayanan yang menarik baik bagi masyarakat yang berkunjung, dan tentang penanganan jika adanya keluhan dari masyarakat ataupun adanya kebutuhan pengunjung dalam menggunakan fasilitas pojok baca digital seperti ada permasalahan pada komputer atau jaringan, dapat meminta tolong kepada petugas”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas tentang perhatian kepada pengunjung petugas persputakaan merespon masyarakat yang berkunjung dengan baik, kemudian jika adanya keluhan atau kebutuhan yang ditinggalkan jika masalah pada komputer dan jaringan tidak usah sungkan minta tolong kepada petugas karena petugas dengan baik akan membantu jika ada masalah.

C. Pembahasan penelitian

1. *Reliability* atau Keandalan

Keandalan (*realibility*) yaitu pemberian pelayanan dengan tepat dan benar menurut Fitzsimons dalam (Sinambela, 2014). Menurut Parasuraman yang dikutip Tjiptono (2014:282) dalam (Aisyah & Erlisa, 2021) Keandalan (*reliability*) merupakan sebuah kemampuan dalam memberikan sebuah pelayanan dengan hasil yang memuaskan.

Menurut Kotler dan Keller (2016: 284) dalam (Savitri, 2023) Keandalan (*Reliability*) Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten.

Berdasarkan teori pelayanan yang dikemukakan oleh fitzsimons dalam (Sinambela 2014), pada poin *Reliability*, atau kehandalan, berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan indikator *Realibility* memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera akurat dan memuaskan diharapkan pengguna layanan dilaksanakan dengan baik. Pelayanan kepada pengunjung dapat dikatakan pelayanan sudah baik, dikarenakan penyedia layanan pojok baca digital dalam mengoptimalkan layanan agar memprioritaskan terlebih dahulu kepentingan masyarakat yang berkunjung dengan tidak membiarkan pengunjung menunggu lama dengan cara petugas saling

berkoordinasi dengan berganti-gantian jika ada pengunjung yang datang, kemudian aplikasi layanan pojok baca digital dapat menjangkau asyarakat yang jauh dari perpustakaan yang ingin membaca buku, bagusnya juga layanan membaca digital itu tidak memerlukan kartu anggota jika ingin meminjam buku karena bisa langsung meminjam di aplikasi Ipusnas atau BintangPusnas, dan dalam memberikan layanan petugas tidak mebeda-bedakan dengan pengunjung yang lain agar mendapatkan kesamaan hak.

2. *Tangibles* atau bukti nyata

Bukti nyata yaitu penyediaan sumber daya yang memadai seperti sumber daya manusia dan sumber daya lainnya menurut Fitzsimos dalam (Sinambela, 2014). Menurut Parasuraman yang dikutip Tjiptono (2014:282) dalam (Aisyah & Erlisa, 2021) Bukti langsung (*tangibles*) merupakan sesuatu yang dapat dilihat secara langsung dan berwujud, seperti karyawan, sarana dan prasarana, gedung, dan lain sebagainya.

Menurut Kotler dan Keller (2016: 284) dalam (Savitri, 2023) Berwujud (*Tangibles*) Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan (fasilitas teknologi) yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen, dan penampilan dari pegawai.

Berdasarkan teori pelayanan yang dikemukakan oleh fitzsimons dalam (Sinambela 2014), pada poin *tangibles* atau

bukti nyata dalam penelitian ini mencangkup beberapa hal seperti penampilan petugas layanan, ketersediaan fasilitas yang baik sehingga dapat menunjang masyarakat yang ingin membaca buku secara langsung atau buku digital sehingga dapat membantu menumbuhkan minat membaca masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan sebelumnya mengenai pelayanan pojok baca digital yang terkait dengan *tangibles* atau bukti nyata dapat dikatakan baik baik. Dikarenakan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa penggunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya kepada Masyarakat berkunjung sudah cukup memadai dalam memberikan layanan dapat dilihat dari sumber daya manusianya yang memiliki pengetahuan yang luas tentang layanan, sopan dalam berkomunikasi kepada pengunjung, etika dalam berpakaian petugasnya dalam bekerja, rapi sesuai dengan prosedur yang ada dan pemberian fasilitas layanan pojok baca digital kepada masyarakat yang dapat digunakan secara bebas untuk penggunaan membaca digital ataupun kegiatan yang lainnya, kemudian adanya fasilitas ruangan yang ber AC, tempat duduk, meja, penggunaan wifi secara gratis dan penggunaan komputer dipakai sebagai alat mengakses aplikasi membaca digital yang dimana aplikasi ini tidak hanya di perpsutakaan saja akses penggunaan tapi bisa dimana saja selama ada jaringan.

3. *Responsiveness* atau daya tanggap

Daya tanggap yaitu adanya keinginan untuk melayani konsumen dengan cepat Menurut fitzsimons dalam (Sinambela, 2014). Sedangkan menurut Parasuraman yang dikutip Tjiptono (2014:282) dalam (Aisyah & Erlisa, 2021) Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan suatu kesediaan dan keinginan seorang pegawai untuk membantu pelanggan atau konsumen dalam memberikan suatu pelayanan yang cepat tanggap atau respon.

Menurut Kotler dan Keller (2016: 284) dalam (Savitri, 2023) Ketanggapan (*Responsiveness*) Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan.

Berdasarkan teori pelayanan yang dikemukakan oleh fitzsimons dalam (Sinambela 2014), pada poin *Responsiveness*, atau daya tanggap berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan sebelumnya *Responsiveness* dalam penelitian ini memperlihatkan sikap kesediaan dan kemampuan penyediaan layanan yang dalam hal ini petugas layanan untuk membantu para pengguna layanan dan merespon permintaan mereka dengan cepat dan segera. Daya tanggap petugas layanan dapat dibilang sudah baik, dikarenakan layanan pojok baca digital menempatkan petugas yang memiliki keterampilan dan

pengetahuan yang baik tentang layanan sehingga dapat menangani pengunjung dengan cepat, petugas yang berjagapun berada di tempat dekat dengan pengunjung sehingga dapat merespon dengan segera jika ada permintaan dari pengunjung dan layanan dari aplikasi iPusnas dan Bintang Pusnas dapat membantu mempercepat menemukan buku yang di inginkan secara cepat dengan menggunakan aplikasi membaca digital hanya dengan mengetik kata kunci judul dari buku maka akan muncul beberapa refrensi buku.

4. *Assurance* atau jaminan

Jaminan yaitu adanya perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan menurut Fitzsimons dalam (Sinambela, 2014). Sedangkan menurut Parasuraman yang dikutip Tjiptono (2014:282) dalam (Aisyah & Erlisa, 2021) Jaminan (*assurance*) yaitu sesuatu yang tergolong dari kesopanan, kemampuan, sifat percaya yang dimiliki oleh pegawai, bebas dari suatu dampak resiko dan keraguannya.

Menurut Kotler dan Keller (2016: 284) dalam (Savitri, 2023) Jaminan (*Assurance*) Jaminan adalah kepastian yang harus diperoleh dari sikap sopan santun karyawan untuk membangun kepercayaan konsumen dengan memberikan jaminan atau kepastian kepada konsumen supaya mereka tidak merasa khawatir dengan jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan teori pelayanan yang dikemukakan oleh fitzsimons dalam (Sinambela 2014), pada bagian Assurance, atau jaminan, berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan sebelumnya jaminan berkenaan dengan kesopanan, keamanan dan kemampuan petugas menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan. Jaminan dari layanan dapat dikatakan sudah baik terhadap pengunjung dikarenakan mementingkan etika dan moral dalam melayani seperti bertutur kata yang baik, sopan dan tidak bersikap dingin kepada pengunjung agar masyarakat tidak ragu menanyakan kebutuhannya, petugas tidak berkumpul di satu tempat, adanya juga peraturan dilarang berisik supaya tidak mengganggu, kemudian pemberian fasilitas keamanan kepada pengunjung menyediakan penitipan barang, cctv yang dapat memantau lingkungan perpustakaan dan menjamin keamanan data-data pengunjung, kemudian menjamin kepuasan kegemaran membaca buku dengan menggunakan aplikasi iPusnas yang terdapat jumlah koleksi judul buku sebanyak 73.302 dan 891.397 koleksi Salinan.

5. *Emphaty* atau Perhatian

Perhatian yaitu adanya kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen menurut fitzsimos dalam (Sinambela, 2014). Sedangkan menurut Parasuraman yang dikutip Tjiptono (2014:282) dalam (Aisyah & Erlisa, 2021) Empati (*empathy*)

adalah sebuah rasa untuk memahami dan memiliki kepedulian yang terdiri dari kemudahan dengan melakukan sebuah hubungan komunikasi yang baik dan dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2016: 284) dalam (Savitri, 2023) Empati (Empathy) Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen

Berdasarkan teori pelayanan yang dikemukakan oleh Fitzsimons dalam (Sinambela 2014), pada bagian Empathy atau perhatian, berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan sebelumnya dalam hal ini perhatian meliputi komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Perhatian dalam layanan dapat dibilang sudah baik, dikarenakan dalam memperhatikan keinginan pengunjung itu menjaga hubungan baik selalu mengajak berbicara jika ada pengunjung yang datang menanyai kebutuhannya atau permasalahan kemudian jika ada keluhan melakukan komunikasi kepada pengunjung secara langsung ataupun tidak langsung yang maksudnya dapat menyampaikan setiap keluhannya pada pos pengaduan yang disediakan perpustakaan sehingga setiap keluhan yang ada dapat diatasi agar masyarakat yang berkunjung dapat menikmati layanan dengan baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian observasi langsung, wawancara dengan berbagai informan yang di lakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru dapat disimpulkan bahwa : Pelayanan pojok baca digital (POCADI) dapat membantu menumbuhkan minat baca masyarakat dengan memperhatikan dimensi Tangibles (bukti nyata), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Emphaty (perhatian), sehingga penyedia layanan dapat memberikan layanan dengan sumber daya yang memadai dengan fasilitas yang dapat digunakan untuk memenuhi keinginan masyarakat, memprioritaskan kebutuhan pengunjung yang ingin mendapatkan informasi tanpa mebeda-bedakan, mempermudah proses layanan membaca, petugas memberikan daya tanggap yang baik, kemudian cara menemukan buku yang cepat tanpa perlu repot-repot menacari di rak buku, memberikan jaminan keamanan dari fasilitas perpustakaan dan kenyamanan layanan membaca buku digital dengan jumlah koleksi buku yang berlimpah, memberikan perhatian lebih kepada masyarakat terhadap keluhan yang ada dengan memberikan layanan pojok baca digital agar masyarakat dapat membaca buku dengan mudah kapanpun dimanapun berada.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian sehingga mendapatkan hasil adapun saran yang ingin peneliti sampaikan, sebaiknya layanan pojok baca digital menambah beberapa unit komputer agar pengunjung yang menggunakan lebih banyak sehingga pelayanan dapat memaksimalkan pelayanan membaca digital. Baiknya juga dalam mempromosikan layanan kepada pelajar dan program ini juga untuk mensosialisasikan mendalam kesekolah ataupun kampus sehingga dapat bersentuhan langsung dengan masyarakat agar tidak hanya mengandalkan dari media sosial saja.



DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, & Erlisa, Y. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Salon dan Spa Muslimah Baiti Ummi Disungai Jawi Kota Pontianak. *E-JOURNAL EQUILIBRIUM MANAJEMEN*, Volume 7, 4.
- Amiroh, S. (2020). *Pemanfaatan Pojok Baca Dalam Meningkatkan Minat Baca Pada Siswa Kelas IV Di MI Taufiqiyah Semarang*.
- Andhiriksa, Brastama, I. M. A., Darmawan, Surya, I. G., Putra, & Parama, I. B. G. (2022). *Taman Bacaan Dengan Pendekatan Arsitektur Ekologis Di Kota Singaraja, Kabupaten Buleleng*. 10(2), 12. <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/undagi/index>
- Anugrah, W. D., Arina Faila Saufa, & Irnadianis, H. (2022). Peran Pojok Baca Dalam Menumbuhkan Minat Baca Masyarakat Dusun Ngrancah. *Jurnal Pustaka Budaya*, 9(2), 93–98. <https://doi.org/10.31849/pb.v9i2.8859>
- Astuti, N. P. (2021). Korelasi Antara Minat Membaca Siswa SD Dengan Hasil Belajar Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS). *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan STKIP Kusuma Negara III*, 105–113.
- Ayunitias, E., Fatimah, S., & AR, R. (2019). Pengaruh Manajemen Perpustakaan Sekolah Terhadap Minat Baca Peserta Didik Pada Mata Pelajaran Ekonomi Di Sma Negeri 1 Indralaya Utara. *Jurnal PROFIT Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi*, 6(1), 49–58. <https://doi.org/10.36706/jp.v6i1.7874>
- Bafadal, I. (2014). *Manajemen perlengkapan sekolah: Teori dan aplikasinya*. Bumi Aksara.
- Bakti Mafika , Sofyan Susanto, D. hari supriyanto. (2022). Analisis Pemanfaatan Perpustakaan Sebagai Sarana Menumbuhkan Minat Membaca Siswa Di Sdn Gemarang 7. *Jurnal Riset Pendidikan Dasar*, 05(April), 65–73.
- Diana. (2023). *Peranan pojok baca digital dalam menumbuhkan minat baca masyarakat desa maur baru kabupaten muratara*.
- Efendi, Z., Hisyam, W. N., & Faristiana, A. R. (2023). *Kurangnya minat baca buku kalangan mahasiswa*. 1(4), 382–398.
- Fabiana Meijon Fadul. (2019). *Peran Kaum Milenial Dalam Meningkatkan Partisipasi Politik Masyarakat Desa Lowian Pada Pemilihan Umum Kepala Daerah Minahasa Selatan Tahun 2020*. 2(1), 1–13.

- Febrianti, W., & Puspitasari, E. (2023). MENINGKATKAN MINAT BACA ANAK USIA 5-6 TAHUN PENDAHULUAN Pendidikan Anak Usia Dini adalah usaha dan terencana guna menciptakan lingkungan belajar dan proses instruksional yang membantu peserta didik secara interaktif meningkatkan potensi mereka sehingga me. *ABATA (Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini)*, 3(2), 152–165.
- Harahap, H. S. (2021). *Komunikasi Interpersonal Pustakawan Pada Pojok Baca Digital Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Pemerintah Kabupaten Labuhan Batu* (p. 4).
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hia, E. E. (2019). The Role of the Supervisor Board in Improving Drinking Water Service for the Community of Tangerang Regency. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 11(2), 35–51.
- Hirwandi. (2020). faktor yang mempengaruhi minat baca siswa di MTSN 1 Mataram. *Jurnal Riset Pengembangan Informasi*, 9–10.
- Izlin, R. (2021). *Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar*.
- Karundeng, M. E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, 2(6), 511–517.
- Khasanah, I., Magister, P., Manajemen, P., & Islam, P. (2021). *Tesis mince, yare. (2021). Peran Ganda Perempuan Pedagang Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Di Kelurahan Karang Mulia Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor*. 3(2), 17–28.
- Mulasih, & Hudhana, D. W. (2020). Urgensi Budaya Literasi Dan Upaya Menumbuhkan Minat Baca. *Lingua Rima: Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia*, 9(2), 19. <https://doi.org/10.31000/lgrm.v9i2.2894>
- Nangka, C. I. R., & Kawung, E. J. R. (2022). Kualitas Layanan Perpustakaan Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Daerah Kota Tomohon. *Agri-Sosioekonomi*, 18, 309–320. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jisep/article/view/39566>
- Nurchotimah, A. S. I. (2021). *Pengawasan Pelayanan Publik*. Jejak Pustaka.
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137.

<https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>

- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi* <http://www.jurnal-umbuton.ac.id/index.php/Kybernan/article/view/580>
- Rahmawati. (2020). Komunitas Baca Rumah Luwu Sebagai Inovasi Sosial Untuk Luwu House Reading Community as a Social Innovation to Increase Reading Interest in Luwu Regency. *DIKLUS: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 4(2), 158–168.
- Ratminto, D. (2017). *Pelayanan Prima pedoman penerapan momen kritis pelayanan dari A sampai Z*.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*. <http://journal.ikopin.ac.id/index.php/coopetition/article/view/116>
- Sampelolo, R., Lura, H., Mangolo, Y., & Sampeasang, A. K. (2022). TANA TORAJA Resona : Jurnal Ilmiah Pengabdian Masyarakat tujuan yang mulia , salah satunya adalah membantu memecahkan masalah yang ada dalam. *Jurnal Ilmiah Pengabdian Masyarakat*, 6(2), 219–230.
- Saputra, H. (2021). *Analisis Pelayanan Publik di Kelurahan Pematang Kapau Pasca Pemekaran Wilayah kelurahan di Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru*. 1–129.
- Saputri, E., & Khairani, S. (2021). Peran Pemerintah dalam Meningkatkan Minat Baca melalui Pojok Baca Digital (POCADI) di Kota Lhokseumawe, Aceh. *JIPKA: Jurnal Informasi, Perpustakaan, Dan Kearsipan*, 1(1), 27–39.
- Saputri, N. (2022). *Efektivitas Pelayanan Online Single Submission (Oss) Dalam Perizinan Usaha Coffee Shop Di Kabupaten Tabalong Kalimantan* eprints.umm.ac.id. <https://eprints.umm.ac.id/92757/%0Ahttps://eprints.umm.ac.id/92757/1/PENDAHULUAN.pdf>
- Sari, I. (2021). *Peranan (POCADI) Pojok Baca Digital dalam Menumbuhkan Minat Baca Masyarakat di Pojok Baca Mimbar Astaka Eks Mtq Lapangan Merdeka Tebing-Tingg (p. 1)*.
- Savitra, N. (2022). *Pemanfaatan pojok baca dalam meningkatkan minat baca siswa di kelas v-a pada min 4 banda aceh*. 11.

- Savitri, A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Beat Pada Dealer Cv.Zam-Zam Honda Motor Lubuk Jambi. *Jom Fisip*, 10(1), 18. <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/viewFile/34219/32873>
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. CV Budi Utama. https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=n5oCEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=pelayanan+publik&ots=XXXKFZGNu6t&sig=4yccrNFrnBqHuGKM4PFMM_xUG7k
- Sella Desti Tamara. (2023). *Penerapan Fungsi Manajemen Perpustakaan Sekolah Untuk Meningkatkan Minat Baca Siswa Mts Al-Hikmah Bandar Lampung*.
- Septiandika, V., Lestari, M. G., Aisyah, S., & Hidayatullah, M. R. (2023). Inovasi Pojok Baca Digital Dalam Meningkatkan Literasi Masyarakat Di Perpustakaan Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 7(3), 2830–2834. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.5704/http>
- Septiani, I., Lesmono, A. D., & Harimukti, A. (2020). Analisis Minat Belajar Siswa Menggunakan Model Problem Based Learning Dengan Pendekatan Stem Pada Materi Vektor Di Kelas X Mipa 3 Sman 2 Jember. *Jurnal Pembelajaran Fisika*, 9(2), 64. <https://doi.org/10.19184/jpf.v9i1.17969>
- Siahaan, R. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara*.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Suaib, S. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram)*.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Syahdan, Ridwan, M. M., Ismaya, Aminullah, A. M., Elihami, & Elihami. (2021). Peranan Perpustakaan Perahu Pustaka Pattingalloang dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat di Kabupaten Polewali Mandar. *Maktabatun: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 1(2), 15–47.
- Tedjo, P. (2022). Peran Perempuan Dalam Pembangunan Politik. *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, 19(1), 25.

<https://doi.org/10.56444/mia.v19i1.2969>

Trisantosa, I. N., SIP, M. T., Kurniasih, S. I. P. D., & Hubeis, I. H. M. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. books.google.com. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=g3pmEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=pelayanan+publik&ots=OlpgSbDbGw&sig=zvIqBrdIW48gtd59y1Vz8bppOeE>

Wahyudi, E. (2023). *MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT BERDASARKAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN TATA CARA PEMBENTUKAN DAN PENGELOLAAN BADAN USAHA MILIK DESA (Studi Desa Laok Jang-jang Kecamatan Arjasa Kabupaten Sumenep) UNIVERSITAS ISLAM MALANG*.

Wiyanti, H. (2023). Pengembangan Sarana Pojok Baca Untuk Meningkatkan Minat Baca dan Literasi Siswa SDN Sisir 04 Batu. *Jurnal Pendidikan Taman Widya Humaniora (JPWTH)*, 2(1). <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>

Yohanis. (2023). Peran Lembaga Sosial Terhadap Pembinaan Moral Remaja Di Kelurahan Banuaran Nan Xx. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan*, 2(1), 47–56. <https://doi.org/10.55850/symbol.v2i1.66>

Yulianti, N. (2020). *Pengaruh Faktor Personal Dan Faktor Institusional Terhadap Minat Baca Siswa Pada Mata Pelajaran Ekonomi Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kampar*.

**L
A
M
P
I
R
A
N**



Pedoman Wawancara

Judul : Pelayanan Pojok Baca Digital (POCADI) Dalam Menumbuhkan Minat Baca Di Kabupaten Barru

Nama : Muhammad Ainul Yaqin

Nim : 105611121720

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

No	Indikator	Pertanyaan	Informan
1.	Keandalan (<i>realibility</i>)	Apakah sasaran dari program aplikasi digital desa ini sesuai dengan aturan program yang dapat dilaksanakan?	
		Apakah dari pegawai perpustakaan itu sudah tepat dan benar dalam mengoptimalkan/ memberikan pelayanan kepada Masyarakat ?	
		Apakah petugas dalam berpakaian selalu sesuai dengan prosedur ?	
		Apakah Masyarakat sebelum menggunakan fasilitas (komputer) membaca digital diberikan arahan terlebih dahulu mengenai cara penggunaan aplikasi membaca digital seperti ipusnas dan bintang pusnas serta memiliki kualitas akses yang baik?	
		Apakah kemampuan pegawai dalam melayani pengunjung itu sudah baik dalam hal menjeleskan kebutuhan pengunjung ?	
		Apakah dari layanan POCADI memberikan akses penggunaan fasilitas sehingga dapat memenuhi kebututahan anda ?	

No	Indikator	Pertanyaan	Informan
2.	Keandalan (<i>reliability</i>)	Apakah pegawai perpustakaan dalam memberikan pelayanan selalu mendahulukan kepentingan pengunjung tanpa membedakan ?	
		Apakah petugas layanan sudah memiliki keterampilan yang baik tentang melayani masyarakat ?	
		Bagaimana cara petugas dalam mengoptimalkan layanan agar masyarakat dapat dibantu tentang kebutuhannya ?	
		Bagaimana layanan pojok baca digital dapat memanfaatkan dengan baik tentang layanan yang diberikan kepada masyarakat ?	
		Bagaimana perpustakaan daerah agar masyarakat bisa mengakses aplikasi baca digital diluar perpustakaan ?	
		Apakah dari aplikasi membaca digital seperti ipusnas tersebut dapat menjangkau masyarakat yang bukan anggota ataupun masyarakat jauh dari perpustakaan ?	
		Dengan adanya aplikasi ipusnas apakah anda merasa terbantu karena dapat di akses diaman saja selama ada jaringan di tempat tersebut ?	
3.	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	Bagaimana pelayanan dapat memberikan layanan yang tanggap dalam memberikan layanan ?	
		Bagaimana cara aplikasi dalam menemukan buku dengan cepat dan tepat ?	

No	Informan	Pertanyaan	Informan
		<p>Bagaimana perpustakaan daerah dalam memberikan layanannya kepada pengunjung/masyarakat apakah biasanya tanggap ataupun mengahpiri Masyarakat dan kemudian bertanya tentang keinginan/kebutuhan pengunjung kemudian mengarahkannya ?</p>	
		<p>Bagaimana pelayanan dapat membantu masyarakat secara tanggap untuk mendapatkan buku yang diinginkan ?</p>	
		<p>Apakah keberadaan pegawai perpustakaan selalu dekat pengunjung sehingga jika ada suatu masalah dengan gampang meminta bantuan kepada pegawai perpustakaan ?</p>	
		<p>Bagaimana petugas menangani masyarakat yang datang dengan segera ?</p>	
		<p>Bagaimana pegawai perpustakaan apakah selalu menanggapi cepat jika ada kebutuhan masyarakat yang datang kemudian mengahpiri dan bertanya tentang kebutuhan masyarakat kemudian mengarahkan pengunjung kepada apa yang di butuhnya ?</p>	
4.	<p>Jaminan (<i>assurance</i>)</p>	<p>Apakah pegawai perpustakaan daerah selalu bersikap dengan mementingkan etika dan moral</p>	

No	Indikator	Pertanyaan	Informan
		dalam memberikan layanan kepada pengunjung sehingga pengunjung tidak canggung untuk bertanya ?	
		Bagaimana pelayanan dalam menjamin keamanan data-data pengunjung ?	
		Bagaimana perpustakaan daerah dalam menjamin kenyamanan pengunjung layanan ?	
		Apakah dalam pelayanan sudah menjamin kenyamanan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan ?	
		Apakah pelayanan memberikan fasilitas keamanan kepada pengunjung ?	
5.	Empati (<i>Emphaty</i>)	Apakah pelayanan selalu berusaha berkomunikasi secara langsung atau tidak langsung untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan ataupun juga keluhan-keluhan mereka ?	
		Apakah pelayanan dalam memerhatikan keluhan pengunjung mengupayakan agar keluhan tersebut dapat diatas ?	
		Apakah pelayanan pojok baca digital dapat memabntu menumbuhkan minat baca Masyarakat ?	
		Apakah keluhan yang biasa disampaikan oleh pengunjung ?	

No	Indikator	Pertanyaan	Informan
		Apakah keluhan yang biasa disampaikan oleh pengunjung ?	
		Apakah pihak perpustakaan memberikan Solusi terhadap keluhan yang ada ?	
		Apakah layanan membaca buku digital dalam membaca dan meminjam buku perlu memakai kartu anggota ?	
		Bagaimana petugas dalam merespon keluhan yang diberikan ?	



LAMPIRAN 1. SK Pembimbing Penulisan Skripsi

 <p>Universitas Muhammadiyah Makassar Integrity - Professionalism - Entrepreneurship</p>	<p>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Faculty of Social and Political Sciences</p> <p>Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588 Official Email : fisisip@unismuh.ac.id Official Web : https://fisisip.unismuh.ac.id</p>
--	--

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI
Nomor : 2562/FSP/A.5-VI/X/1445/2023

Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara :

N a m a : Muhamamd Ainul Yaqin
Stambuk : 105611121720
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara

Dengan Rencana Judul Skripsi :

"Peranan Pelayanan Pojok Baca Digital (POCADI) dalam Menumbuhkan Minat Baca pada Perpustakaan Daerah di Kabupaten Barru"

Pembimbing I : Dr. Abdi, M.Pd
Pembimbing II : Muhammad Amril Pratama Putra, S.IP.,M.AP

Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistimatis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.

Di tetapkan : di Makassar
Pada tanggal : 06 Oktober 2023


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
 NBM: 730.727

Tembusan Kepada yth :

1. Pembimbing I
2. Pembimbing II
3. Ketua Jurusan
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Arsip


 Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia | Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
 Progress for the Nation and Humankind | Public Administration - Government Studies - Communication Science

LAMPIRAN 2. Surat Permohonan Izin Penelitian LP3M

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3573/05/C.4-VIII/II/1445/2024

02 February 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

21 Rajab 1445

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0152/FSP/A.1-VIII/II/1445/2024 tanggal 1 Februari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **MUHAMMAD AINUL YAQIN**

No. Stambuk : **10561 1121720**

Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"PELAYANAN POJOK BACA DIGITAL (POCADI) DALAM MENUMBUHKAN MINAT BACA PADA PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN BARRU"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 7 Februari 2024 s/d 7 April 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Dr. Mub. Arief Muhsin, M.Pd

NBM 1127761

LAMPIRAN 3. Surat Izin Penelitian DPMPPTSP Provinsi Sulawesi Selatan



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	: 2580/S.02/PTSP/2024	Kepada Yth.	
Lampiran	: -	Bupati Baru	
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>		

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3573/05/C.4-VIII/II/1445/2024 tanggal 02 Februari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: MUHAMMMAD AINUL YAQIN
Nomor Pokok	: 105611121720
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Slt Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara , dengan judul :

" PELAYANAN POJOK BACA DIGITAL (POCADI) DALAM MENUMBUHKAN MINAT BACA PADA PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN BARRU "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **07 Februari s/d 07 April**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 02 Februari 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

LAMPIRAN 4. Surat Izin DPMPSTP Kabupaten Barru



PEMERINTAH KABUPATEN BARRU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Mal Pelayanan Publik Masiga Lt. 1-3 Jl. Iskandar Unru Telp. (0427) 21662, Fax (0427) 21410
<http://dpmpstpk.barrukab.go.id> : e-mail : barrudpmpstpk@gmail.com .Kode Pos 90711

Barru, 7 Februari 2024

Kepada
 Yth. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
 Kab. Barru

di -
 Tempat

Nomor : 046/IP/DPMPSTP/II/2024
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Penelitian

Berdasarkan Surat dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : 2580/S.01/PTSP/2024 perihal tersebut di atas, maka **Mahasiswa** di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD AINUL YAQIN
Nomor Pokok : 105611121720
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Pekerjaan : MAHASISWA (S1)
Alamat : JL. H.M. YAHYA DG NAI KEL. SUMPANG BINANGAE KEC. BARRU KAB. BARRU

Diberikan izin untuk melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Wilayah/Kantor Saudara yang berlangsung mulai tanggal **7 Februari 2024 s/d 8 April 2024**, dalam rangka penyusunan **Skripsi** dengan judul :

PELAYANAN POJOK BACA DIGITAL (POCAD) DALAM MENUMBUHKAN MINAT BACA PADA PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN BARRU

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Kepala SKPD (Unit Kerja) / Camat, apabila kegiatan dilaksanakan di SKPD (Unit Kerja) / Kecamatan setempat;
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Mentaati semua Peraturan-Perundang Undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) eksampelar copy hasil penelitian kepada Bupati Barru Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru;
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Untuk terlaksananya tugas penelitian tersebut dengan baik dan lancar, diminta kepada Saudara (i) untuk memberikan bantuan fasilitas seperlunya.
 Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan dipergunakan seperlunya.

Kepala Dinas,

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik



Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru
ANDI SYUKUR MAKKAWARU, S.STP.,M.Si
 Pembina Utama Muda, IV/c
 NIP. 19770829 199612 1 001



TEMBUSAN : disampaikan Kepada Yth.

1. Bapak Bupati (sebagai laporan);
2. Kepala Bappelitbangda Kab. Barru;
3. Ketua LP3M UNISMUH Makassar;
4. Mahasiswa yang bersangkutan.

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
 - Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat yang diterbitkan BSRF



Batai Sertifikasi Elektronik

Dokumentasi



Gambar 1. Halaman depan Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru. Februari 2024.



Gambar 2. Scan QR Code untuk mendwonload aplikasi Ipusnas untuk menikmati layanan Pojok Baca Digital. Februari 2024.



Gambar 3. Wawancara bersama dengan Kabid Persputakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Barru ibu Fatmawati Laebu, SE. Februari 2024.



Gambar 4. Wawancara bersama dengan Pengolahan Bahan Pustaka Persputakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru Ibu Yuliastri, A.Ma, Pust. Februari 2024.



Gambar 5. Wawancara bersama dengan Pustakawan Ahli Muda Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Barru. Feberuari 2024.



Gambar 6. Wawancara bersama dengan Pengguna Layanan Pojok Baca Digital. Februrari 2024.



Gambar 7. Wawancara bersama dengan Pengguna Layanan Pojok Baca Digital. Februrari 2024.



Gambar 8. Wawancara bersama dengan Pengguna Layanan Pojok Baca Digital. Februrari 2024.



Gambar 6. Kegiatan Membaca Digital Pada Layanan Pojok Baca Digital. Februari 2024



Gambar 6. Layanan Pojok Baca Digital (POCADI) Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Barru. Februari 2024



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Muhammad Ainul Yaqin
Nim : 105611121720
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	2 %	10 %
2	Bab 2	15 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	0 %	10 %
5	Bab 5	3 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 26 Juni 2024
Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593, fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id

BAB I Muhammad Ainul Yaqin 105611121720

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

bpsdmkp.kkp.go.id
Internet Source

2%

turnitin

Exclude quotes Off

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On



BAB II Muhammad Ainul Yaqin 105611121720

ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	2%
2	Submitted to IAIN Kudus Student Paper	2%
3	William Andrea, Irwin Irwin, Muhammad Nurhamsyah. "PERENCANAAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SINTANG DENGAN PENDEKATAN ARSITEKTUR TROPIS", JMARS: Jurnal Mosaik Arsitektur, 2022 Publication	1%
4	ojs.stiami.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Ildikti9-consortium5 Student Paper	1%
6	Submitted to Universitas Riau Student Paper	1%
7	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	1%

BAB III Muhammad Ainul Yaqin 105611121720

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source		2%
2	Submitted to umc Student Paper		2%
3	Sapardi Sauti, Rama Wijaya Kesuma Wardani, Umar Maliki, Della Pudralisa. "Relevansi Surat Edaran Menteri Agama Tentang Pedoman Pengeras Suara Di Masjid/Mushollah Dalam Mengimplementasikan Toleransi Umat Beragama Kota Lubuklinggau", Jurnal khabar: Komunikasi dan Penyiaran Islam, 2022 Publication		2%
4	repository.unej.ac.id Internet Source		2%
5	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper		2%
6	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source		2%

AB IV Muhammad Ainul Yaqin 105611121720

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches < 2%



BAB V Muhammad Ainul Yaqin 105611121720

ORIGINALITY REPORT

3%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

id.123dok.com

Internet Source

3%

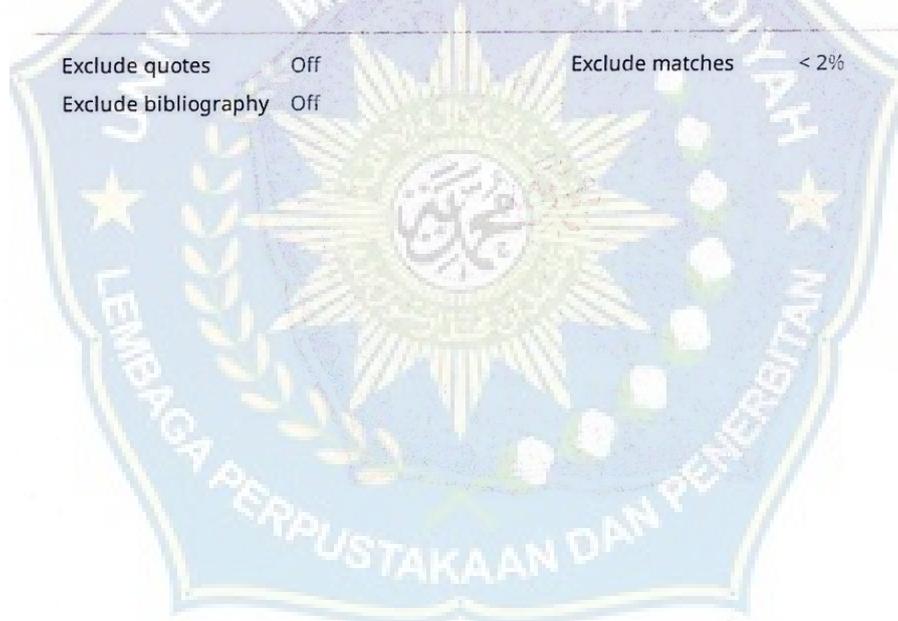


turnitin

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches < 2%



RIWAYAT HIDUP



Muhammad Ainul Yaqin, dilahirkan di Barru pada Tanggal 18 April 2000 merupakan anak kedua dari 2 bersaudara, memiliki saudari bernama Nanda serta anak dari pasangan Drs. Nur Alamsyah Paidung dan Harida Muspitawati. Penulis beragama islam dan tinggal di Kompleks Kodam Katangka, Tombolo, Kecamatan

Somba Opu, Kabupaten Gowa. Jenjang pendidikan penulis yaitu ; penyelesain Pendidikan di TK SKB pada tahun 2006, Sekolah Dasar di SD Inpres 1 Barru pada tahun 2012, Sekolah Menengah Pertama di SMPNegeri 1 Barru pada tahun 2015, Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Barru pada tahun 2018 dan melanjutkan Pendidikan di perguruan Tinggi Univeristas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

Penulis sangat bersyukur diberi kesempatan oleh Allah SWT untuk memperkaya ilmu. Penulis berharap mampu mengamalkan ilmu khusus bidang Ilmu Administrasi Negara yang telah diperoleh, Membahagiakan orang tua dan keluarga serta berusaha menjadi manusia yang berguna bagi agama, keluarga, bangsa, dan Negara