

Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat Pada Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Merauke

Helena Mahuze^{1*}; Hubertus Oja

¹Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Musamus, Merauke, Indonesia

²Pembangunan Sosial Universitas Musamus,, Merauke, Indonesia

ABSTRAK

Perpustakaan umum guna melayani masyarakat umum, mulai dari anak-anak sampai dewasa dengan menyelenggarakan berbagai jenis layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelayanan perpustakaan dalam meningkatkan jumlah kunjungan pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Merauke dan juga untuk menganalisis Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. data analisis menggunakan analisis data primer dan data sekunder, teknik analisa data menggunakan tiga tahap: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian bahwa Strategi pelayanan perpustakaan dalam meningkatkan minat baca perlu dilakukan secara terpadu melalui peningkatan kualitas layanan, ketersediaan koleksi yang relevan dan mutakhir, serta sikap petugas yang responsif, ramah, dan profesional. Pelayanan yang andal, cepat, dan tepat sasaran mampu menciptakan kenyamanan bagi pemustaka sehingga mendorong mereka untuk berkunjung dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan secara berkelanjutan. Selain itu, pengembangan sarana prasarana, pemanfaatan teknologi informasi, serta program literasi dan promosi perpustakaan menjadi faktor pendukung penting dalam menumbuhkan budaya membaca. Dengan strategi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna, perpustakaan dapat berperan efektif sebagai pusat pembelajaran dan sumber informasi yang berkontribusi nyata dalam peningkatan minat baca masyarakat.

Kata kunci : *Strategi, Pelayanan; Perpustakaan, Minat Baca masyarakat.*

ABSTRACT

Public libraries exist to serve the wider community, ranging from children to adults, by providing various types of services. This study aims to analyze library service strategies in increasing the number of visits to the Merauke Regency Regional Library, as well as to identify the factors that influence library services in increasing visitor numbers at the regional library. The method used in this research is a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Data analysis was conducted using primary and secondary data. The data analysis process consisted of three stages: data reduction, data presentation, and conclusion drawing and verification. The results of the study indicate that library service strategies in increasing reading interest need to be implemented in an integrated manner through improving service quality, ensuring the availability of relevant and up-to-date collections, and fostering responsive, friendly, and professional attitudes among library staff. Reliable, fast, and well-targeted services are able to create comfort for users, thereby encouraging them to visit and utilize library facilities on a sustainable basis. In addition, the development of facilities and infrastructure, the use of information technology, as well as literacy programs and library promotion are important supporting factors in cultivating a reading culture. With service strategies oriented toward user needs, libraries can effectively function as learning centers and sources of information that make a tangible contribution to increasing public reading interest

Keywords : *Strategy, Service; Library, Public Reading Interest*

Pendahuluan

Minat baca masyarakat merupakan kecenderungan, dorongan, atau keinginan individu maupun kelompok untuk melakukan aktivitas membaca secara berkelanjutan guna memperoleh pengetahuan, informasi, hiburan, maupun pengembangan diri. Minat baca tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal (motivasi, kebiasaan, kebutuhan kognitif), tetapi juga faktor eksternal seperti ketersediaan bahan bacaan, lingkungan keluarga, pendidikan, serta akses terhadap fasilitas perpustakaan atau media digital. Di banyak negara berkembang, termasuk Indonesia, tingkat minat baca masyarakat masih menghadapi tantangan. Data UNESCO tahun 2016, atau sering merujuk pada riset Central Connecticut State University (CCSU) yang sering dikutip, menunjukkan bahwa Indonesia berada di peringkat 60 dari 61 negara terkait minat baca, dengan tingkat literasi yang rendah, yaitu hanya sekitar 0,001% atau 1 dari 1.000 orang yang dianggap rajin membaca. Data ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya, kondisi literasi di Indonesia masih menjadi tantangan besar. Hal ini sering dikaitkan dengan literasi membaca yang belum terbentuk secara kuat untuk membangun budaya membaca masyarakat, keterbatasan akses buku, serta pengaruh media elektronik yang lebih dominan berimplikasi langsung pada masyarakat untuk membaca..

Minat membaca masyarakat akan meningkat jika masyarakat sebagai Pemustaka ada rasa ketertarikan, seperti ketertarikan terhadap tempat, lingkungan, koleksi, fasilitas, pelayanan, dan lain-lain. Rasa ketertarikan akan meningkat menjadi senang apabila kebutuhan dapat terpenuhi, sehingga dengan terpenuhinya kebutuhan akan menimbulkan rasa senang serta kepuasan. Sehingga strategi pelayanan perpustakaan yang responsif dan inovasi sangat penting diterapkan dalam perpustakaan, tidak hanya strategi dalam meningkatkan kunjungan masyarakat namun perlu ada strategi dalam meningkatkan minat membaca masyarakat sehingga perpustakaan tidak hanya dijadikan sebagai wahana pengetahuan dan sumber informasi bagi masyarakat, namun wadah untuk masyarakat mengasah ide dan gagasan melalui membaca. Untuk itu setiap perpustakaan harus memiliki strategi dalam memberikan pelayanan yang responsive dan adaptatif dalam mendorong minat membaca masyarakat.

Upaya yang dilakukan oleh pemerintah melalui berbagai kegiatan pencanangan gemar membaca yang masih terekam diingatan kita yaitu tanggal 17 Mei dicanangkan sebagai hari Buku Nasional, dengan harapan masyarakat Indonesia lebih giat untuk membaca buku. Namun bagaimana hasil yang diperoleh di Indonesia bila dibanding dengan negara lain seperti Malaysia, Singapura, dan India. Hasil temuan dari UNDP menunjukkan Negara kita masih jauh di bawah negara-negara tersebut yaitu pada urutan ke-112,. Hal ini menunjukkan budaya membaca belum menjadi titik focus bagi masyarakat dalam mengasah diri untuk mendapatkan pengetahuan yang lebih. Salah

satu wadah yang dapat mengasah minat membaca masyarakat yakni dengan kehadiran perpustakaan yang secara spesifik, kewajiban untuk meningkatkan minat baca masyarakat diatur dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (UU Perpustakaan). Perpustakaan merupakan salah satu wadah sekaligus sebagai pusat informasi dan pengetahuan bagi masyarakat, karena keberadaan perpustakaan bagi masyarakat pada suatu daerah merupakan suatu lembaga yang mengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem tertentu untuk memenuhi kebutuhan informasi, pendidikan, pengetahuan, dan pusat rekreasi para pemustaka. Perpustakaan bukan hanya tempat penyimpanan buku, melainkan juga pusat sumber belajar yang menyediakan akses terhadap berbagai informasi, baik dalam bentuk cetak maupun digital. Sehingga keberadaan perpustakaan sangat penting karena berfungsi sebagai pusat pengetahuan, budaya, dan sosial yang menyediakan akses informasi dan layanan belajar sepanjang hayat bagi semua lapisan masyarakat. Perpustakaan modern tidak hanya menyediakan koleksi buku, tetapi juga fasilitas digital seperti akses internet, ruang pelatihan, dan sebagai wadah kegiatan komunitas untuk pengembangan diri sehingga dapat merangsang minat membaca masyarakat.

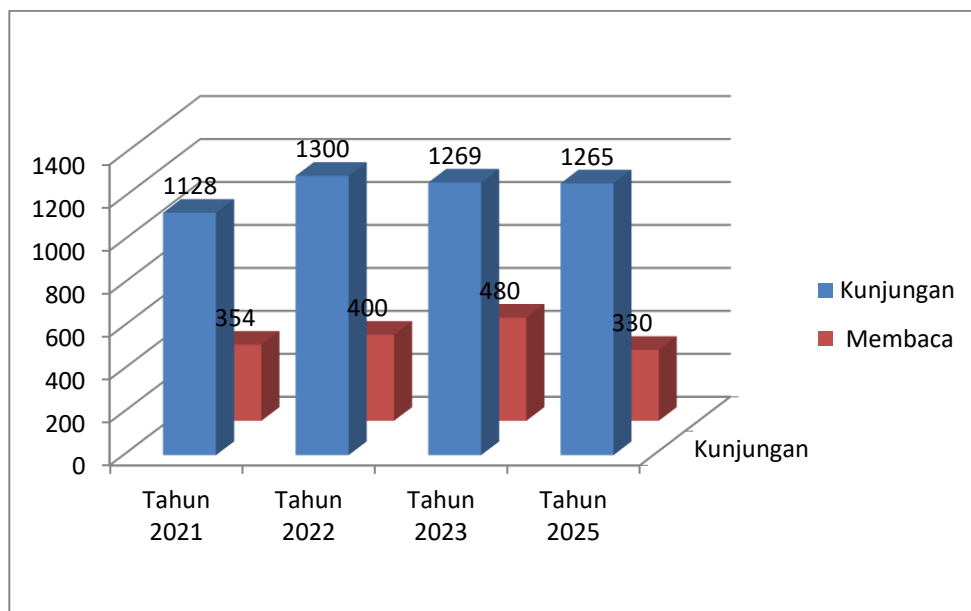
Pelayanan perpustakaan merupakan faktor penting dalam membangun minat baca dan literasi masyarakat. Perpustakaan modern tidak lagi sekadar berfungsi sebagai tempat penyimpanan buku, tetapi juga sebagai pusat informasi, pendidikan, rekreasi, serta pengembangan budaya baca. Untuk itu, diperlukan strategi pelayanan yang inovatif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat guna mendorong masyarakat untuk berkunjung sekaligus menggugah masyarakat untuk membaca. Untuk menjawab kebutuhan masyarakat tentang pentingnya perpustakaan maka masing-masing daerah wajib memiliki perpustakaan daerah guna membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan sekaligus sebagai pusat peradaban pendidikan di era modern saat ini. Hal ini di atur dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Tentang perpustakaan pada pasal 1 ayat 6, menyatakan bahwa perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi. adanya Perpustakaan umum guna melayani masyarakat umum, mulai dari perpustakaan provinsi, perpustakaan ibu kota kabupaten, perpustakaan kotamadya, perpustakaan kecamatan bahkan sampai perpustakaan umum desa/atau perpustakaan kampung. Tujuan dan fungsi perpustakaan dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 pasal 3 adalah sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Penyelenggaraan perpustakaan bukan hanya untuk mengumpulkan dan menyimpan bahan-bahan pustaka, tetapi dengan adanya perpustakaan diharapkan masyarakat secara lambat laun memiliki kesenangan membaca yang merupakan alat

yang fundamental untuk belajar dan menambah ilmu pengetahuan dan informasi sehingga dapat mewujudkan tujuan pembuka UUD 1945 tentang mencerdaskan masyarakat. Suatu perpustakaan berjalan dengan baik dipengaruhi oleh berbagai strategi yang dapat menarik minat masyarakat untuk datang membaca. Pelayanan perpustakaan adalah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka melalui penyediaan koleksi, sarana penelusuran informasi, dan layanan referensi, seperti sirkulasi, literasi informasi, referensi cepat, dan bimbingan pemustaka.

Perpustakaan Daerah (Perpusda) Kabupaten Merauke merupakan salah satu perpustakaan yang bersifat umum. Sebagai salah satu Badan Perpustakaan dibawah naungan Pemerintah Daerah (Pemda) Kabupaten Merauke, peran Pemerintah daerah Merauke dalam hal ini adalah memfasilitasi semua sarana dan prasarana yang dibutuhkan perpustakaan. Perpustakaan dapat meningkatkan pelayanan dengan factor pendukung yang ada dalam lingkungan internal perpustakaan, baik secara fisik maupun non fisik serta faktor eksternal yaitu dari mitra yang berhubungan dengan perpustakaan. melalui dukungan yang penuh dari pemerintah daerah, maka keterlaksanaan dari setiap program yang telah dirancang oleh perpustakaan dapat terbina dengan baik. adanya tuntutan dari masyarakat yang semakin meningkat dalam hal memperoleh informasi, selain itu di sisi lain era globalisasi yang menyebabkan melimpahnya informasi dalam berbagai jenis media maupun bentuk media, yaitu media cetak berupa brosur media sosial berupa facebook media serta perkembangan teknologi, menyebabkan perpustakaan harus tanggap dengan perubahan sehingga perlu meningkatkan dan mengembangkan eksistensinya dalam berbagai kegiatan layanan. Perpustakaan umum daerah berperan sebagai salah satu penyedia informasi dan memberikan layanan kepada pembaca dari seluruh lapisan masyarakat sehingga minat baca masyarakat akan meningkat.

Berdasarkan penyebaran data kunjungan dan membaca terlihat pada grafik kunjungan dan membaca pada Perpustakaan umum daerah Kabupaten Merauke pada lima tahun terakhir yakni tahun 2021-2025 bahwa jumlah masyarakat yang datang berkunjung untuk membaca buku pada perpustakaan umum daerah Kabupaten Merauke masih rendah. Rendahnya minat baca masyarakat Kabupaten Merauke pada perpustakaan umum daerah Kabupaten Merauke. Hal ini terjadi karena budaya membaca bukan lagi dianggap penting bagi masyarakat saat ini, pada hal dengan membaca berbagai referensi bisa menambah wawasan pengetahuan yang luas. Di sisi lain minimnya fasilitas buku-buku yang diperlukan pengunjung mendukung guna aktivitas masyarakat yang beragam profesi, penamaan pada rak-rak buku yang belum ada guna membantu masyarakat dalam mencari sumber buku yang diinginkan, kecenderungan masyarakat lebih memanfaatkan sumber-sumber buku berbasis digital sehingga menjadi

tantangan tersendiri bagi perpustakaan berbasis konvensional. Dan dari segi tata kelolah perpustakaan belum melakukan stimulus bagi masyarakat agar gemar untuk membaca.



Grafik 1.1, Penyebaran data kunjungan dan Membaca

Untuk mengatasi hal tersebut di atas pihak perpustakaan umum daerah Kabupaten Merauke melakukan berbagai strategi untuk meningkatkan minat baca masyarakat dengan memperbaiki mutu pelayanan perpustakaan dengan melakukan pembenahan terhadap fasilitas perpustakaan dan melakukan berbagai terobosan antaranya program perpustakaan keliling, namun program itu belum sepenuhnya dilakukan dengan baik, mengadakan kerja sama dengan berbagai sekolah-sekolah namun program itu hanya difokuskan kepada anak-anak sekolah kurang dilakukan secara maksimal dalam implementasinya, program perpustakaan digital berbasis E_Merauke namun program itu belum berdampak untuk minat baca masyarakat karena masyarakat belum sepenuhnya mengakses kelayanan digital perpustakaan digital tersebut karena minimnya sosialisasi kepada masyarakat, dan belum melakukan update informasi terkait dengan buku-buku terbaru. Di era digital, perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai penyedia koleksi cetak, tetapi juga sebagai pusat akses informasi berbasis teknologi. Pendapat ini diperkuat oleh Lasa Hs. (2017) yang menegaskan bahwa pemanfaatan TIK merupakan elemen penting dalam transformasi perpustakaan modern untuk meningkatkan efektivitas dan daya saing layanan.

Pustaka sebagai pusat informasi dan keilmuan harus mampu merangsang masyarakat untuk tertarik mengunjungi sekaligus minat untuk membaca. Karena dengan minat membaca masyarakat banyak mendapatkan informasi dan mendorong masyarakat

untuk berpikir yang lebih luas. Hal ini senada dengan Teori Minat (Interest Theory dari Hidi & Renninger (2006), minat merupakan suatu keterlibatan psikologis yang mendalam terhadap suatu objek atau aktivitas. Dalam konteks membaca, minat baca adalah ketertarikan yang mendorong seseorang untuk terus terlibat dalam kegiatan membaca karena adanya rasa ingin tahu dan kebutuhan informasi

Pengembangan lingkungan internal dilakukan dengan cara meningkatkan pelayanan perpustakaan, optimalisasi perawatan koleksi, dan memberikan formasi yang sesuai pada SDM yang ada. Adapun strategi intensif dapat dilakukan melalui penetrasi pasar, pengembangan pasar, dan pengembangan produk, sementara strategi alternatif dapat dilakukan dengan menambah tenaga pustakawan perpustakaan. Adelina motu moruk (2018) Strategi Peningkatan Pelayanan yaitu: Sistem pengamanan koleksi menggunakan sistem detector gate, dan sistem pengawasan. Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang terjadi, serta didukung penelitian sebelumnya maka tujuan penelitian ini yakni untuk menganalisis Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat Pada Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Merauke dengan strategi yang dijadikan pisau analisis yakni SERVQUAL adalah pendekatan untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan berdasarkan 5 dimensi utama yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pendekatan ini konteks perpustakaan, strategi ini sangat efektif untuk meningkatkan minat baca masyarakat

Metode

Penelitian penulis membahas mengenai Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat Pada Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Merauke".Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif untuk memperoleh data dan informasi secara mendalam dan komprehensif. Penelitian ini menggunakan jenis data primer yang didapatkan dari hasil penelitian langsung pada objek penelitian melalui hasil pengamatan dan melakukan wawancara dari berbagai informan utama maupun penunjang dan data sekunder didapatkan dari sumber-sumber lainnya yang dapat menunjang objek yang diteliti seperti artikel, jurnal yang berkaitan dengan penelitian. Informan penelitian ini sebanyak 15 orang debgab teknik penentuan informan menggunakan Purposive Sampling terdiri dari informan kunci yakni Pengunjung aktif perpustakaan, Pustakawan, Anggota yang sering meminjam buku. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yakni analisis data interaktif adalah model analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, kemudian dikembangkan bersama Johnny Saldaña (2014) berupa: reduksi data; penyajian data, serta penarikan kesimpulan

Hasil dan Pembahasan

a) Bukti fisik (tangible)

Bukti fisik (tangible) merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan perpustakaan yang berkaitan dengan kondisi sarana, prasarana, dan penampilan lingkungan layanan yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pemustaka. Bukti fisik yang baik mencerminkan profesionalisme pengelolaan perpustakaan serta meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna. Perpustakaan didukung oleh gedung dan ruang layanan yang tertata rapi, bersih, dan nyaman, dengan pencahayaan dan sirkulasi udara yang memadai. Tata ruang dirancang untuk mendukung berbagai aktivitas pemustaka, seperti ruang baca, ruang koleksi, ruang diskusi, dan area layanan sirkulasi, sehingga menciptakan suasana belajar yang kondusif.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator tangibles terkait pelayanan perpustakaan daerah di Kabupaten Merauke, bahwa bukti fisik layanan perpustakaan masih belum sepenuhnya memadai. Hal ini terlihat dari ketersediaan koleksi buku terbaru yang masih terbatas, sehingga belum mampu memenuhi kebutuhan pengunjung secara optimal. Selain itu, kondisi sirkulasi udara di dalam ruangan yang cenderung panas menyebabkan kurangnya kenyamanan bagi pengunjung dalam melakukan aktivitas membaca. Kondisi gedung perpustakaan secara umum sudah tergolong baik, yaitu relatif bersih, rapi, dan layak digunakan sebagai ruang layanan public namun dengan kondisi gedung yang baik belum memberikan dampak bagi masyarakat dalam meningkatkan minat baca.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi tangibles (bukti fisik) pada pelayanan perpustakaan umum daerah di Kabupaten Merauke menunjukkan bahwa kualitas layanan fisik belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek penting yang masih memerlukan perbaikan. Pertama, dari segi ketersediaan koleksi buku, masih terbatasnya buku-buku terbaru menunjukkan bahwa perpustakaan belum mampu memenuhi kebutuhan informasi pengunjung secara maksimal. Kondisi ini berpotensi menurunkan minat baca masyarakat, karena salah satu faktor utama yang mendorong seseorang untuk datang ke perpustakaan adalah ketersediaan bahan bacaan yang relevan dan up-to-date.

Untuk kenyamanan ruang, kondisi sirkulasi udara yang kurang baik dan suhu ruangan yang cenderung panas menjadi kendala dalam menciptakan lingkungan membaca yang nyaman. Dalam konteks layanan perpustakaan, kenyamanan fisik merupakan faktor penting yang memengaruhi durasi kunjungan dan ketertarikan pengunjung untuk kembali. Namun demikian, dari sisi kondisi gedung, perpustakaan sudah menunjukkan aspek positif, yaitu dalam keadaan bersih, rapi, dan layak digunakan sebagai ruang layanan publik. Hal ini menandakan bahwa secara umum pengelolaan fasilitas dasar sudah cukup baik. Di sisi lain, penataan koleksi buku yang belum terorganisir dengan baik menjadi permasalahan yang cukup signifikan. Ketidakteraturan dalam penataan dapat menyulitkan pengunjung dalam menemukan bahan bacaan yang dibutuhkan, sehingga mengurangi efisiensi layanan dan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pengguna.

Sutarno NS (2006) juga menegaskan bahwa perpustakaan yang baik harus mampu menyediakan koleksi yang relevan serta sarana yang nyaman agar dapat menarik minat masyarakat untuk membaca. Jika kebutuhan informasi dan kenyamanan tidak terpenuhi, maka masyarakat cenderung enggan untuk datang kembali ke perpustakaan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangibles* memiliki hubungan yang erat dengan minat baca masyarakat. Kondisi fisik perpustakaan yang kurang optimal akan menurunkan daya tarik dan kenyamanan, sehingga berdampak pada rendahnya minat baca. Sebaliknya, jika aspek fisik diperbaiki melalui penyediaan koleksi yang up-to-date, peningkatan kenyamanan ruang, dan penataan koleksi yang baik maka perpustakaan dapat menciptakan pengalaman positif yang mendorong masyarakat untuk lebih aktif membaca. Penataan koleksi yang sistematis juga berfungsi sebagai indikator profesionalisme pengelola perpustakaan dalam memberikan layanan informasi. Menurut IFLA (2015), desain ruang dan furnitur perpustakaan harus memperhatikan aspek ergonomi agar mampu mendukung berbagai kebutuhan pengguna secara optimal dan berkelanjutan.

Aspek pencahayaan dan penunjuk informasi (signage) pada sebuah perpustakaan umum daerah Kabupaten Merauke juga memegang peranan penting dalam dimensi bukti fisik. Pencahayaan yang tidak merata dapat mengganggu kenyamanan visual pengguna, sedangkan signage yang kurang jelas dapat menyulitkan pengunjung, khususnya pengguna baru, dalam mengakses layanan dan koleksi. Sarana fisik yang informatif dan mudah dipahami merupakan bagian integral dari kualitas pelayanan karena membantu membentuk pengalaman layanan yang positif. Dengan demikian, meskipun bukti fisik pelayanan perpustakaan telah dinilai memadai, peningkatan secara berkelanjutan pada aspek kenyamanan furnitur, kelengkapan fasilitas TIK, pencahayaan, dan penunjuk informasi menjadi langkah strategis untuk mengoptimalkan kualitas layanan. Upaya ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat literasi dan pembelajaran masyarakat.

Menurut Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler (2018), dimensi *tangibles* merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk citra organisasi, karena aspek visual seperti fasilitas, perlengkapan, dan lingkungan fisik menjadi kesan awal yang langsung dirasakan oleh pengguna layanan. Persepsi visual ini sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Dalam konteks perpustakaan, temuan penelitian yang menunjukkan bahwa fasilitas fisik belum sepenuhnya memadai seperti keterbatasan koleksi buku terbaru, suhu ruangan yang kurang nyaman, serta penataan koleksi yang belum terorganisir dapat berdampak langsung pada rendahnya minat baca masyarakat. Hal ini karena minat baca tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal individu, tetapi juga oleh faktor eksternal, terutama lingkungan yang mendukung aktivitas membaca.

Pendapat ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Philip Kotler (2016) yang menyatakan bahwa kualitas lingkungan fisik (*physical evidence*) dapat memengaruhi perilaku konsumen, termasuk keputusan untuk menggunakan kembali suatu layanan. Dalam hal ini, perpustakaan yang memiliki fasilitas nyaman, koleksi lengkap, dan tata

ruang yang baik akan mendorong pengunjung untuk betah dan meningkatkan intensitas membaca.

b. Reliability (Keandalan)

Secara teoritis, *Reliability* merupakan dimensi utama dalam kualitas pelayanan yang menekankan pada kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji yang telah ditetapkan. Dalam konteks perpustakaan, keandalan pelayanan mencakup ketepatan sistem peminjaman dan pengembalian, kesesuaian koleksi dengan katalog, serta konsistensi jam operasional.

Hasil penelitian terkait dengan indikator *reliability* (Kehandaaln) dalam pelayanan perpustakaan umum daerah Kabupaten Merauke menunjukkan bahwa proses peminjaman buku yang dilakukan oleh pengunjung seringkali tidak diikuti dengan sanksi kepada peminjam yang diakibatkan dari proses pengembalian yang tidak tepat waktu bahkan ada buku yang dipinjam sering kali tidak dikembalikan, sehingga berdampak koleksi buku di perpustakaan semakin berkurang. Ada ketidaksesuaian antara buku yang dikoleksi dengan katalog sehingga menyulitkan masyarakat yang berkunjung ke perpustakaan dalam proses pencarian, sehingga berdampak kepada masyarakat atau pengunjung untuk membaca buku karena buku yang dicari tidak ditemukan dalam katalog. Sementara untuk jam operasional perpustakaan sudah konsisten dengan jam kerja kantor. Aspek lain jaringan internet yang terbatas pada perpustakaan untuk membantu masyarakat dalam proses pencarian sumber-sumber buku yang diperlukan sehingga akan berdampak pada tingkat kepercayaan pengunjung untuk membaca.

Berdasarkan hasil penelitian, aspek keandalan layanan perpustakaan masih belum optimal. Hal ini terlihat dari proses peminjaman buku yang tidak diikuti dengan pemberian sanksi bagi peminjam yang terlambat atau bahkan tidak mengembalikan buku. Kondisi ini menunjukkan lemahnya sistem pengendalian dan ketidaktegasan dalam penerapan aturan. Menurut Kotler . (2016), keandalan layanan sangat ditentukan oleh konsistensi dalam pelaksanaan prosedur dan penegakan aturan, karena hal tersebut akan memengaruhi tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan. Selain itu, ketidaksesuaian antara koleksi buku dengan katalog perpustakaan menunjukkan adanya masalah dalam akurasi data dan pengelolaan informasi. Hal ini bertentangan dengan konsep keandalan yang menekankan ketepatan informasi layanan. Tjiptono menyatakan bahwa keandalan mencakup kemampuan memberikan informasi yang akurat dan bebas dari kesalahan, karena kesalahan informasi dapat menurunkan kepuasan dan kepercayaan pengguna. Dampak yang muncul adalah kesulitan pengunjung dalam menemukan buku yang dibutuhkan, sehingga menurunkan minat baca masyarakat.

Untuk jam operasional perpustakaan dalam waktu pelayanan sudah konsistensi jam operasional yang sesuai dengan jam kerja kantor. Hal ini mencerminkan adanya kepastian layanan waktu yang dapat diandalkan oleh pengunjung. Konsistensi waktu pelayanan merupakan bagian penting dari *reliability* karena menunjukkan komitmen organisasi

dalam memberikan layanan yang stabil. Namun demikian, keterbatasan jaringan internet di perpustakaan menjadi kendala tambahan dalam mendukung keandalan layanan, khususnya dalam membantu pengunjung mencari sumber informasi. Menurut Lovelock dan Wirtz (2011), dukungan fasilitas teknologi merupakan bagian dari sistem layanan yang memengaruhi persepsi keandalan, terutama dalam era digital. Keterbatasan ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan pengunjung terhadap kemampuan perpustakaan dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator *reliability* pada layanan perpustakaan umum daerah Kabupaten Merauke masih belum sepenuhnya terpenuhi. Permasalahan utama terletak pada lemahnya penegakan aturan peminjaman, ketidakakuratan data katalog, serta keterbatasan fasilitas pendukung. Meskipun terdapat aspek positif berupa konsistensi jam operasional, secara keseluruhan keandalan layanan masih perlu ditingkatkan agar mampu memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan serta minat baca pengunjung.

Keandalan pelayanan sebuah perpustakaan tidak hanya berdampak pada kepuasan pemustaka, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan minat baca dan minat kunjung. Perpustakaan yang dapat diandalkan akan menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pemustaka, sehingga mendorong mereka untuk berkunjung secara berulang dan memanfaatkan koleksi yang tersedia. Hal ini sejalan dengan pendapat Sulistyio-Basuki (2010) yang menyatakan bahwa pelayanan perpustakaan yang tertib, konsisten, dan dapat dipercaya merupakan prasyarat penting dalam membangun budaya baca masyarakat. Dengan demikian bahwa pelayanan perpustakaan telah berjalan sesuai dengan prinsip kualitas pelayanan. Keandalan ini menjadi fondasi penting bagi peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan dan berperan strategis dalam mendukung fungsi perpustakaan sebagai pusat informasi dan pengembangan literasi membaca masyarakat.

c. Responsiveness (daya tanggap)

Responsiveness atau daya tanggap merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan perpustakaan, yang berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu pengguna serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Daya tanggap yang baik tercermin dari kecepigapan petugas dalam merespons pertanyaan, keluhan, maupun kebutuhan informasi pengunjung tanpa menunda waktu pelayanan..

Berdasarkan hasil penelitian indikator responsiveness (daya tanggap) pelayanan perpustakaan menunjukkan bahwa petugas telah mampu merespons kebutuhan pengunjung secara cepat, tepat, dan ramah. Daya tanggap ini terlihat dari kesiapan petugas dalam membantu pencarian koleksi, memberikan informasi layanan, serta menanggapi keluhan pengunjung. Namun demikian bahwa pada waktu-waktu tertentu, terutama saat jumlah pengunjung meningkat, kecepatan pelayanan cenderung mengalami penurunan. Kondisi ini mengindikasikan perlunya peningkatan jumlah petugas atau

pengelolaan sistem pelayanan yang lebih efektif agar tingkat responsivitas tetap terjaga dalam berbagai situasi. Secara kelembagaan sikap respon petugas dalam koleksi yakni melakukan pendataan terhadap buku yang diperlukan masyarakat serta melakukan inovasi pelayanan berupa perpustakaan keliling untuk mendorong masyarakat untuk gemar membaca.

Gambar. Mobil Perpustakaan Keliling



Mengacu pada hasil penelitian di atas bahwa daya tanggap petugas perpustakaan secara umum sudah tergolong baik. Hal ini terlihat dari kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan pengunjung secara cepat, tepat, dan ramah. Petugas juga menunjukkan kesiapan dalam membantu proses pencarian koleksi, memberikan informasi layanan, serta menanggapi keluhan pengunjung. Kondisi ini sejalan dengan pendapat Tjiptono, F. (2012) yang menyatakan bahwa daya tanggap mencerminkan kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan serta kemampuan menangani permintaan dan keluhan pelanggan secara efektif.

Namun demikian, pada waktu-waktu tertentu, terutama ketika jumlah pengunjung meningkat, kecepatan pelayanan cenderung mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek daya tanggap belum sepenuhnya stabil dalam berbagai kondisi pelayanan. Menurut Kotler, P., & Keller, K. L. (2016) bahwa kualitas layanan harus dijaga secara konsisten, termasuk dalam situasi dengan tingkat permintaan yang tinggi, karena ketidakkonsistenan pelayanan dapat memengaruhi kepuasan pengguna.

Kondisi tersebut mengindikasikan perlunya peningkatan jumlah petugas atau pengelolaan sistem pelayanan yang lebih efektif. Dalam perspektif manajemen jasa, Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016) menekankan pentingnya desain sistem layanan (*service system design*) dan pengelolaan kapasitas untuk memastikan pelayanan tetap responsif meskipun terjadi peningkatan permintaan. Dengan pengelolaan yang baik, organisasi dapat menjaga kecepatan dan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Daya tanggap petugas perpustakaan tidak hanya berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga menjadi faktor pendukung dalam menumbuhkan dan meningkatkan minat baca masyarakat. Meskipun masih terdapat kendala pada jam-jam ramai, secara umum responsivitas yang baik telah memberikan dampak positif terhadap kenyamanan pengguna dan mendorong pemanfaatan koleksi perpustakaan secara optimal. Oleh karena itu, peningkatan konsistensi responsivitas pelayanan perlu terus

dilakukan agar perpustakaan semakin berfungsi sebagai pusat literasi dan pembelajaran sepanjang hayat. Hal ini diperkuat oleh pendapat Sinaga (2011) yang menyatakan bahwa pelayanan perpustakaan yang responsif dapat menciptakan pengalaman positif bagi pengguna, sehingga mendorong frekuensi kunjungan dan intensitas membaca. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator *responsiveness* pada pelayanan perpustakaan sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan terutama dalam menjaga konsistensi kecepatan pelayanan saat terjadi lonjakan pengunjung. Peningkatan jumlah petugas, optimalisasi sistem pelayanan, serta pengembangan inovasi layanan menjadi langkah strategis untuk meningkatkan daya tanggap secara menyeluruh.

d. Assurance

Assurance (jaminan) dalam pelayanan perpustakaan merujuk pada kemampuan dan kompetensi petugas perpustakaan dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan kepada pemustaka. Dimensi ini mencakup pengetahuan pustakawan tentang koleksi dan layanan, keterampilan dalam melayani pengguna, kesopanan, serta sikap profesional dalam setiap interaksi. Petugas yang memiliki kompetensi yang baik mampu memberikan informasi yang akurat, membantu pemustaka menemukan sumber informasi yang dibutuhkan, serta menjelaskan prosedur layanan dengan jelas. Selain itu, assurance juga tercermin dari kepastian aturan layanan, keamanan koleksi, serta perlindungan data dan kenyamanan pemustaka selama berada di perpustakaan sehingga berdampak positif terhadap peningkatan minat baca dan pemanfaatan sumber informasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa indikator *assurance* dalam pelayanan perpustakaan secara umum telah berjalan cukup baik, ditandai dengan kompetensi petugas dalam menguasai koleksi, sikap yang sopan dan ramah, kejelasan prosedur layanan, serta terciptanya rasa aman dan nyaman bagi pengunjung. Jaminan pelayanan yang diberikan petugas menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap perpustakaan sebagai sumber informasi yang kredibel, sehingga mendorong peningkatan minat baca dan frekuensi kunjungan. Profesionalisme petugas, konsistensi pelayanan, serta penanganan keluhan yang baik turut memperkuat keyakinan pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Hasil penelitian terkait dengan indikator *assurance* dalam pelayanan perpustakaan bahwa jaminan pelayanan yang diberikan oleh petugas juga berperan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perpustakaan sebagai sumber informasi yang kredibel. Kepercayaan ini menjadi faktor penting dalam mendorong minat baca serta meningkatkan frekuensi kunjungan masyarakat. Menurut Kotler, P., & Keller, K. L. (2016) menegaskan kepercayaan pelanggan merupakan hasil dari pelayanan yang konsisten, profesional, dan mampu memenuhi harapan pengguna, sehingga berdampak pada loyalitas dan penggunaan layanan secara berkelanjutan.

Selain itu, profesionalisme petugas, konsistensi pelayanan, serta kemampuan dalam menangani keluhan pengunjung turut memperkuat indikator *assurance*. Dalam perspektif manajemen jasa Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). menegaskan bahwa kompetensi sumber daya manusia dan kualitas interaksi layanan (*service encounter*) sangat menentukan tingkat

kepercayaan dan persepsi kualitas layanan oleh pengguna. Hal senada ditegaskan oleh Hernon dan Altman (2010) menegaskan bahwa interaksi langsung antara pustakawan dan pemustaka merupakan momen kunci (*moment of truth*) yang menentukan persepsi kualitas layanan. Temuan lapangan menunjukkan bahwa pustakawan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Merauke mampu menciptakan interaksi positif yang membuat pengguna merasa aman untuk bertanya dan memanfaatkan layanan dalam meningkatkan minat baca masyarakat. Jaminan pelayanan yang mencakup kompetensi petugas, kejelasan prosedur, rasa aman, serta penanganan keluhan yang baik menumbuhkan kepercayaan pemustaka terhadap perpustakaan sebagai sumber informasi yang kredibel. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2014) yang menyatakan bahwa kepercayaan pelanggan merupakan kunci terciptanya loyalitas dan intensitas penggunaan layanan. Oleh karena itu, penguatan aspek *assurance* perlu terus dilakukan agar perpustakaan mampu meningkatkan frekuensi kunjungan dan minat baca masyarakat secara berkelanjutan.

e. Empaty

Empathy (empati) dalam pelayanan perpustakaan merupakan kemampuan pustakawan untuk memahami, merasakan, dan merespons kebutuhan serta perasaan pemustaka secara tulus dan personal. Dalam konteks pelayanan perpustakaan, empati tercermin melalui sikap ramah, sopan, sabar, tidak diskriminatif, serta kesediaan pustakawan untuk mendengarkan keluhan, memberikan perhatian individu, dan membantu pengunjung sesuai dengan kebutuhan dan karakteristiknya. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyebut empati sebagai salah satu dimensi utama kualitas pelayanan, yang menekankan pentingnya perhatian personal agar pengguna merasa dihargai dan dipahami.

Berdasarkan hasil hasil temuan penelitian bahwa indikator *empathy* dalam pelayanan perpustakaan telah diterapkan dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari sikap pustakawan yang ramah, sopan, sabar, dan tidak membedakan pengunjung, serta kesediaan mereka untuk mendengarkan kebutuhan, keluhan, dan memberikan bantuan secara personal, termasuk merekomendasikan bahan bacaan sesuai minat dan usia pengunjung. Pelayanan yang penuh empati tersebut menciptakan rasa nyaman, dihargai, dan diterima bagi masyarakat, sehingga mendorong pengunjung untuk betah berada di perpustakaan, meningkatkan frekuensi kunjungan, serta menumbuhkan minat baca masyarakat secara berkelanjutan.

Meskipun pelayanan empati telah dirasakan positif, masih terdapat beberapa kesenjangan (*gap*) dalam pelaksanaannya. Pertama, perhatian personal dari pustakawan belum sepenuhnya merata, karena pada waktu tertentu jumlah petugas terbatas sehingga tidak semua pengunjung mendapatkan pendampingan secara optimal. Kedua, belum semua kebutuhan spesifik pengunjung, seperti permintaan koleksi bacaan yang lebih variatif dan sesuai minat individu, dapat terpenuhi secara maksimal. Ketiga, empati pustakawan masih lebih bersifat responsif ketika pengunjung bertanya, belum sepenuhnya proaktif dalam mendampingi dan mendorong aktivitas membaca. Gap ini menunjukkan perlunya peningkatan jumlah dan kapasitas pustakawan, penguatan

budaya pelayanan empatik, serta pengembangan koleksi dan program literasi yang lebih berorientasi pada kebutuhan pengguna agar minat baca masyarakat dapat ditingkatkan secara lebih optimal.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Koontz dan Gubbin (2010) yang menyatakan bahwa layanan perpustakaan yang berorientasi pada pengguna (*user-centered service*) menuntut pustakawan untuk memahami kebutuhan informasi pemustaka secara personal dan kontekstual. Sikap pustakawan yang ramah, sopan, sabar, serta tidak membedakan pengunjung menunjukkan adanya upaya memahami kebutuhan pengguna secara personal. Dalam konteks perpustakaan, empati menjadi faktor penting karena layanan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menuntut pendekatan humanis agar pengunjung merasa nyaman dan dihargai. Sutarno NS (2006) menegaskan bahwa pelayanan perpustakaan yang baik harus berorientasi pada pengguna (*user oriented service*), yakni memberikan layanan sesuai kebutuhan, minat, dan karakteristik pemustaka. Kesiapan pustakawan untuk mendengarkan keluhan, membantu mencari informasi, serta merekomendasikan bahan bacaan sesuai minat dan usia pengunjung.

Sikap membantu dan kesiapan memberikan penjelasan menunjukkan peran pustakawan sebagai fasilitator pembelajaran. Lankes (2016) menegaskan bahwa pustakawan modern berperan sebagai mitra masyarakat dalam proses pembelajaran, bukan sekadar penjaga koleksi. Ketika pengguna merasa diperhatikan dan dibimbing, maka keterlibatan mereka dalam aktivitas membaca akan meningkat.

Selain perhatian individual, empati juga tercermin dalam kebijakan dan program yang menjangkau kelompok kurang terlayani. Dukungan terhadap perpustakaan kampung, pojok baca, dan kerja sama dengan komunitas literasi menunjukkan kepedulian sosial perpustakaan. IFLA (2015) menekankan bahwa perpustakaan publik memiliki tanggung jawab untuk menjamin akses informasi yang setara dan inklusif bagi seluruh masyarakat. Upaya menjangkau wilayah terpencil dan kelompok marginal merupakan bentuk empati institusional yang memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat literasi.

Empati dalam pelayanan perpustakaan tidak hanya berdampak pada kepuasan pengguna, tetapi juga membangun kedekatan emosional dan rasa memiliki terhadap perpustakaan. Menurut Pateman dan Williment (2013), pendekatan berbasis komunitas (*community-led library service*) memungkinkan perpustakaan menjadi ruang publik yang relevan dan bermakna bagi masyarakat. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa ketika pengguna merasa diperhatikan dan dilibatkan, mereka cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk berkunjung dan membaca.

Secara keseluruhan, pembahasan dimensi *empathy* menunjukkan bahwa perhatian individual, penyesuaian layanan, dan kepedulian terhadap kelompok kurang terlayani merupakan strategi penting dalam meningkatkan minat baca masyarakat. *Empathy* melengkapi assurance dengan membangun hubungan emosional yang kuat antara perpustakaan dan masyarakat. Sinergi antara kedua dimensi ini memperkuat

posisi Perpustakaan Daerah Kabupaten Merauke sebagai institusi pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat.

Lebih lanjut dalam kaitan dengan minat baca masyarakat Sinaga (2011) menyatakan bahwa keberhasilan perpustakaan dalam meningkatkan minat baca masyarakat tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan koleksi, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara pustakawan dan pemustaka. Pelayanan yang penuh empati dapat membangun kedekatan emosional, rasa percaya, serta motivasi intrinsik pengunjung untuk datang kembali ke perpustakaan. Dengan demikian, penerapan indikator empathy yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga berperan strategis dalam meningkatkan frekuensi kunjungan dan menumbuhkan minat baca masyarakat secara berkelanjutan.

Dalam upaya meningkatkan minat baca, empati memiliki peran yang sangat strategis. Pelayanan yang empatik menciptakan rasa nyaman dan aman bagi pengunjung, sehingga mereka tidak sungkan untuk datang ke perpustakaan, bertanya, atau meminta rekomendasi bacaan. Ketika pustakawan mampu memahami minat, usia, dan latar belakang pengunjung, bahan bacaan yang disarankan menjadi lebih relevan dan menarik. Hal ini sejalan dengan pendapat Sutarno NS (2006) yang menegaskan bahwa perpustakaan harus berorientasi pada kebutuhan pemustaka, karena kenyamanan psikologis pengguna sangat memengaruhi minat dan kebiasaan membaca.

Lebih lanjut, empati dalam pelayanan juga membangun hubungan emosional antara pustakawan dan pemustaka. Sinaga (2011) menjelaskan bahwa interaksi yang positif dan bersahabat dapat menumbuhkan kepercayaan serta motivasi intrinsik pengunjung untuk memanfaatkan perpustakaan secara berkelanjutan. Dengan demikian, empati tidak hanya meningkatkan kepuasan layanan, tetapi juga mendorong peningkatan frekuensi kunjungan, keterlibatan pengunjung dalam aktivitas literasi, dan pada akhirnya memperkuat minat baca masyarakat. Pelayanan perpustakaan yang empatik menjadikan perpustakaan tidak sekadar tempat menyimpan buku, melainkan ruang belajar yang ramah, inklusif, dan menyenangkan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa Strategi pelayanan perpustakaan umum daerah Kabuapten Merauke dalam meningkatkan minat baca belum efektif guna mendorong masyarakat dalam meningkatkan minat baca. Hal ini terlihat dari ketersediaan koleksi buku terbaru yang masih terbatas, sehingga belum mampu memenuhi kebutuhan pengunjung untuk mencari referensi bacaan. Selain itu, kondisi sirkulasi udara di dalam ruangan yang cenderung panas menyebabkan kurangnya kenyamanan bagi pengunjung dalam melakukan aktivitas membaca. Proses peminjaman buku yang dilakukan oleh pengujung seringkali tidak diikuti dengan sanksi kepada peminjam yang diakibatkan dari proses pengembalian yang tidak tepat waktu bahkan ada buku yang dipinjam sering kali tidak dikembalikan, sehingga berdampak koleksi buku di perpustakaan semakin berkurang. Ada ketidaksesuaian antara buku yang dikoleksi dengan

katalog sehingga menyulitkan masyarakat yang berkunjung ke perpustakaan dalam proses pencarian, sehingga berdampak kepada masyarakat atau pengunjung untuk membaca buku karena buku yang dicari tidak ditemukan dalam katalog. Oleh karena itu Perpustakaan umum daerah Kabupaten Merauke perlu ada keterpaduan dalam menyusun strategi melalui peningkatan kualitas layanan, ketersediaan koleksi yang relevan dan mutakhir, serta sikap petugas yang responsif, ramah, dan profesional. Selain itu, pengembangan sarana prasarana, pemanfaatan teknologi informasi, serta program literasi dan promosi perpustakaan menjadi faktor pendukung penting dalam menumbuhkan budaya membaca. Dengan keterpaduan strategi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna, perpustakaan dapat berperan efektif sebagai pusat pembelajaran dan sumber informasi yang berkontribusi nyata dalam peningkatan minat baca masyarakat.

Berdasarkan hasil kesimpulan maka rekomendasi kebijakan strategis bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke dan pemangku kepentingan terkait dalam upaya meningkatkan minat baca masyarakat melalui penguatan pelayanan Perpustakaan Daerah antara lain: Perpustakaan Daerah Kabupaten Merauke perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan kompetensi dan profesionalitas pustakawan guna memberikan jaminan mutu layanan yang aman, nyaman, dan terpercaya bagi masyarakat., Pendekatan pelayanan yang berorientasi pada empati perlu ditingkatkan dengan memahami kebutuhan pengguna yang beragam, memberikan perhatian individual, serta menyesuaikan layanan dan koleksi perpustakaan dengan karakteristik masyarakat., Penyediaan dan pengelolaan fasilitas perpustakaan perlu ditingkatkan agar tercipta lingkungan yang kondusif bagi kegiatan membaca dan belajar, sehingga mampu mendorong minat kunjung dan minat baca masyarakat., Diperlukan dukungan kebijakan yang berkelanjutan dan sinergi antar pemangku kepentingan untuk memperkuat peran perpustakaan daerah sebagai pusat literasi masyarakat dan mendukung pengembangan budaya baca secara berkelanjutan. Dan Pengembangan koleksi secara berkala sesuai dengan minat dan kebutuhan pengguna, disertai pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah akses layanan digital. Pihak pengelola perpustakaan juga disarankan untuk meningkatkan kualitas sarana dan prasarana

Referensi

- Evans, G. E., & Alire, C. A. (2013). *Management basics for information professionals* (3rd ed.). American Library Association
- Moruk, A. (2018). Strategi Peningkatan Pelayanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(2).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Hidi, S., & Renninger, K. A. (2006). The Four-Phase Model of Interest Development. *Educational Psychologist*.
- Hernon, P., & Altman, E. (2010). *Assessing service quality: Satisfying the expectations of library customers* (2nd ed.). Chicago: American Library Association.

- International Federation of Library Associations and Institutions. (2021). IFLA public library service guidelines (3rd ed.). IFLA.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Koontz, C., & Gubbin, B. (Eds.). (2010). *IFLA public library service guidelines*. Berlin & New York: De Gruyter Saur.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lankes, R. D. (2016). *The New Librarianship Field Guide*. The MIT Press.
- Lasa Hs. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak
- Lasa, H. S. (2018). *Manajemen perpustakaan*. Ombak.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th ed.). Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). Pearson.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A new theory for public service management? Toward a (public) service-dominant approach. *The American Review of Public Administration*, 43(2), 135–158. <https://doi.org/10.1177/0275074012466935>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 15). Jakarta: Erlangga.
- Pateman, J., & Williment, K. (2013). *Developing community-led public libraries: Evidence from the UK and Canada*. Farnham: Ashgate Publishing.
- Sutarno NS. (2006). *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sulistyo-Basuki. (2010). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sinaga, D. (2011). *Mengelola Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bejana.
- Tjiptono, F. (2017). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill.
- Zeithaml, Valarie A., Bitner, Mary Jo, & Gremler, Dwayne D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (Edisi ke-7). New York: McGraw-Hill Education.