

# Manajemen Pelayanan di Perpustakaan Desa Beji Kecamatan Junrejo Kota Batu

Paulus Dicky<sup>1\*</sup>, Roro Merry Chornelia Wulandary<sup>2</sup>, Willy Tri Hardianto<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Tribhuwana Tungadewi

## Abstract

*Library is very essential to improve literacy and sense of reading for village people. This research aimed to describe about service management at Library of Desa Beji Kecamatan Junrejo Kota Batu. This research is descriptive qualitative. The data collecting were observation, interview and documentation. The result of this research showed seven indicators. They were process, planning, organisation, leading, supervision, organisation resources and efforts to achieve the goal. There were digital service of village, such as instagram, facebook, tiktok and SIM application. The were used to report the library activities of Desa Beji to the library of Kota Batu. The inhibiting factor is the lack of consideration and social reading hobby, also the technology progress makes people got the information easily. The facility of library was not maximum, like the room in which joined to PKK room.*

## Keywords :

*Public Service, Library, Village Government*

## Article History

Received 21 July 2025  
Accepted 12 Desember 2025

## \*Correspondence

Author:

[paulusdicky01@gmail.com](mailto:paulusdicky01@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Perpustakaan desa merupakan sarana strategis dalam pengembangan pendidikan masyarakat pedesaan, sebagaimana tercantum dalam SK Menteri Dalam Negeri No. 3 Tahun 2001, yang menekankan peran perpustakaan sebagai media peningkatan kegiatan pendidikan masyarakat desa. Selain sebagai sumber informasi, perpustakaan juga berfungsi sebagai pusat aktivitas sosial dan budaya. Namun, rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya perpustakaan menyebabkan pemanfaatannya masih terbatas. Perpustakaan Desa ialah suatu peran penting untuk meningkatkan minat dan budaya baca dari masyarakat sekitar yang melalui penyediaan perpustakaan sebagai bahan acuan yang diharapkan ialah mendapatkan impek kemajuan kehidupan budaya masyarakat. Perpustakaan tersebut dapat dijadikan sebagai tempat diskusi atau memecahkan masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat serta memperkuat satu kesatuan kemasyarakatan (Asnawi, 2015).

Akan tetapi, masyarakat kurang memahami betapa pentingnya perpustakaan desa, sehingga yang memanfaatkan fasilitas tersebut hanya sebagian masyarakat saja (Suryani et al, 2025). Untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Jawa Timur Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 mengamanatkan pembentukan Komisi Pelayanan Publik yang berfungsi sebagai lembaga pengawas eksternal yang bersifat independen, namun dalam perkembangannya Komisi Pelayanan Publik dimaksud tidak dapat melaksanakan tugasnya secara optimal karena adanya persamaan tugas dan fungsi serta wilayah kerja dengan Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Jawa Timur yang merupakan Instansi vertikal yang bertugas melakukan pengawasan eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, maka keberadaan Komisi Pelayanan Publik di Jawa Timur menjadi tidak diperlukan lagi, oleh karenanya perlu dilakukan perubahan terhadap Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 guna menghapus dasar hukum pembentukan Komisi Pelayanan Publik di Jawa Timur.

Manajemen pelayanan yang baik di perpustakaan desa sangat penting untuk meningkatkan minat baca dan partisipasi masyarakat. Hal ini meliputi berbagai aspek, seperti penyediaan koleksi yang relevan, pengelolaan sumber daya manusia, serta penerapan teknologi informasi dalam pelayanan. Dalam konteks ini, perlu dilakukan penelitian untuk mengevaluasi dan menganalisis manajemen pelayanan yang ada di Perpustakaan Desa Beji, sehingga dapat diidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang ada. Seperti di Desa Beji Kecamatan Junrejo Kota Batu kekurangan staf/pegawai yang bekerja diperpustakaan tersebut yang dimana ada 3 staf yang bekerja dan yang aktif hanya satu orang. Maka pelayanan yang diberikan terbatas karna staf tersebut sebenarnya bekerja distaf pelayanan tetapi merangkap juga menjadi staf diperpustakaan tersebut. Kualitas manajemen layanan yang diberikan pun terbatas sehingga perlu dievaluasi agar sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Serta peningkatan kualitas sumber daya untuk staf yang bekerja dan mengkhususkan staf tersebut bekerja hanya diperpustakaan tersebut tanpa merangkap pekerjaan yang lain agar pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik (Cahyo et al, 2020).

Dalam konteks pelayanan publik, Jawa Timur telah mengesahkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 sebagai penyesuaian terhadap UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Regulasi ini mengatur standar pelayanan yang mencakup aspek hukum, prosedur, biaya, sarana, jaminan pelayanan, hingga evaluasi kerja. Meskipun demikian, penerapan standar ini menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya kesadaran aparatur, sistem kerja yang tidak memadai, dan keterbatasan fasilitas.

Studi kasus di Perpustakaan Desa Beji menunjukkan permasalahan manajemen pelayanan, seperti kekurangan staf aktif dan rangkap tugas, yang menyebabkan layanan menjadi kurang optimal. Diperlukan peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) melalui manajemen SDM yang baik, mencakup rekrutmen, pelatihan, pengembangan, evaluasi, dan kompensasi yang memadai (Suryani, 2025).

Penelitian ini bertujuan memberikan rekomendasi peningkatan efektivitas dan efisiensi manajemen pelayanan perpustakaan desa, guna mendorong partisipasi masyarakat dan mengoptimalkan peran perpustakaan sebagai sumber informasi dan pengembangan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Metode ini dipilih karena peneliti ingin memahami secara mendalam bagaimana manajemen pelayanan dilaksanakan di Perpustakaan Desa Beji Kecamatan Junrejo Kota Batu. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan bertujuan menggambarkan serta menginterpretasikan fenomena yang terjadi dalam konteks alamiah melalui interaksi langsung antara peneliti dan objek penelitian (Sugiyono, 2019).

Lokasi penelitian dipilih secara purposif, yaitu Kantor Desa Beji Kecamatan Junrejo Kota Batu, dengan pertimbangan bahwa di tempat tersebut terdapat permasalahan terkait pelaksanaan kerja pegawai yang tidak sesuai dengan keahlian dan wewenang. Selain itu, perpustakaan di lokasi tersebut memiliki potensi penting dalam pelayanan informasi masyarakat, namun belum dikelola secara optimal. Lokasi ini dinilai strategis karena mewakili realita manajemen pelayanan perpustakaan desa di wilayah urban pedesaan.

Fokus penelitian diarahkan pada dua aspek utama: pelaksanaan tugas pokok dan fungsi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan di perpustakaan, serta identifikasi faktor

penghambat dan pendukung yang memengaruhi efektivitas manajemen pelayanan perpustakaan. Untuk menganalisis hal tersebut, peneliti menggunakan teori manajemen menurut Sondang yang mencakup tujuh indikator, yaitu proses, perencanaan, pengorganisasian, memimpin, pengawasan, penggunaan sumber daya organisasi, dan pencapaian tujuan (Sondang, 2023).

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari observasi lapangan, wawancara dengan informan, dan dokumentasi kegiatan perpustakaan. Informan utama terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Perpustakaan, serta beberapa warga Desa Beji sebagai pengguna layanan perpustakaan. Data sekunder diperoleh dari dokumen dan arsip resmi yang tersedia di Kantor Desa Beji.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara terbuka di lokasi kegiatan perpustakaan untuk melihat aktivitas pelayanan secara langsung. Wawancara dilakukan secara bebas terpimpin dengan panduan pertanyaan yang fleksibel, menyesuaikan dengan dinamika informasi yang berkembang saat proses wawancara berlangsung. Dokumentasi berupa foto kegiatan, struktur organisasi, serta data-data pendukung lainnya juga dikumpulkan sebagai bahan triangulasi data.

Teknik analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model interaktif dari Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Proses ini dilakukan secara siklus dan berulang agar setiap data yang diperoleh dapat dipahami secara mendalam, serta memungkinkan identifikasi pola dan hubungan antarkomponen dalam manajemen pelayanan perpustakaan.

Untuk menjamin keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi teknik, yaitu membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dari sumber yang sama. Hal ini dilakukan untuk memastikan konsistensi dan validitas data yang diperoleh. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran objektif mengenai kondisi aktual manajemen pelayanan di Perpustakaan Desa Beji, dan menjadi dasar dalam memberikan rekomendasi perbaikan ke depan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis manajemen pelayanan di Perpustakaan Desa Beji, Kecamatan Junrejo, Kota Batu, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi efektivitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, ditemukan bahwa pelaksanaan manajemen pelayanan telah berjalan, namun masih menghadapi sejumlah kendala struktural dan fungsional yang memengaruhi kualitas layanan perpustakaan kepada masyarakat. Pelayanan di perpustakaan desa difokuskan pada kegiatan literasi dan peningkatan minat baca masyarakat melalui berbagai program seperti kunjungan perpustakaan keliling, kegiatan lomba bercerita, serta kerja sama dengan PAUD dan posyandu. Masyarakat mulai menunjukkan partisipasi dalam beberapa kegiatan, namun belum maksimal karena pemanfaatan perpustakaan masih terbatas pada kalangan tertentu, terutama anak-anak. Hal ini menunjukkan pentingnya inovasi layanan dan promosi yang lebih luas untuk menjangkau berbagai kelompok masyarakat, termasuk remaja dan orang tua.

### **Manajemen Pelayanan Di Perpustakaan Desa Beji**

Manajemen pelayanan di Perpustakaan Desa Beji merupakan bagian dari program

strategis Pemerintah Desa dalam menyediakan akses informasi dan pendidikan kepada masyarakat. Pemerintah Kota Batu telah memberikan dasar hukum yang kuat melalui Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 9 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan Perpustakaan. Peraturan ini menegaskan hak masyarakat atas layanan perpustakaan yang berkualitas, kewajiban pemerintah dalam menyediakan dan mengelola perpustakaan, serta standar minimal dalam penyelenggaraannya, termasuk aspek SDM, koleksi, layanan, dan sarana prasarana. Perpustakaan desa diklasifikasikan sebagai bagian dari sistem perpustakaan daerah yang bersifat inklusif, tidak membedakan usia, ras, agama, status sosial, dan gender, serta mendorong kolaborasi lintas lembaga untuk meningkatkan kualitas layanan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan teori manajemen yaitu: proses, perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, pengawasan, sumber daya organisasi, dan pencapaian tujuan. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis secara sistematis bagaimana manajemen pelayanan perpustakaan dijalankan di tingkat desa, khususnya di Perpustakaan Desa Beji. Dengan menggunakan kerangka ini, peneliti mengevaluasi efektivitas pelaksanaan layanan perpustakaan serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen perpustakaan desa sebagai bagian dari upaya pembangunan literasi masyarakat.

### Proses

Proses pelayanan di Perpustakaan Desa Beji dapat dikatakan sudah berjalan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan. Pelayanan perpustakaan dilakukan dengan prosedur sederhana dan terbuka. Masyarakat yang ingin meminjam buku atau menjadi anggota tidak dikenakan biaya apa pun. Cukup menunjukkan fotokopi KTP, KK, atau Kartu Identitas Anak (KIA), mereka dapat langsung mengakses layanan perpustakaan. Proses pelayanan ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dari berbagai latar belakang agar dapat menikmati fasilitas perpustakaan dengan cepat dan efisien. Pelayanan dilakukan secara langsung oleh staf perpustakaan yang juga merangkap sebagai staf pelayanan umum kantor desa, yang menyebabkan beban kerja bertambah dan kadang membuat pelayanan kurang optimal.



Gambar 1. Kegiatan Lomba Bercerita Pada Peringatan Hari Kartini Dilaksanakan Oleh Perpustakaan Desa Beji Tahun 2025

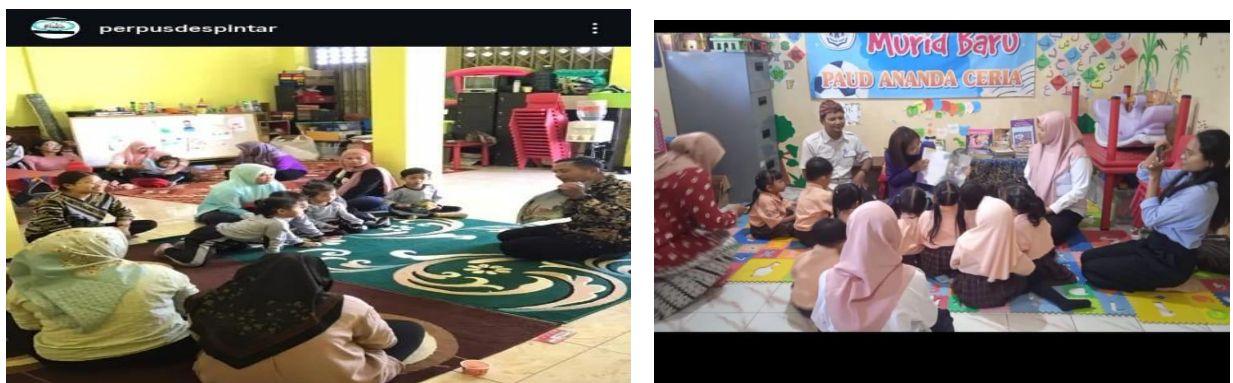
Sumber : Data Sekunder, 2025

Kunjungan ke sekolah dasar dan TK yang ada di desa dengan bertujuan meningkatkan

minat baca anak sekolah sehingga perpustakaan terjun langsung. Selain kunjungan ke sekolah-sekolah perpustakaan juga melaksanakan kegiatan lomba bercerita yang bertepatan dengan peringatan hari Kartini maka pada kesempatan itu perpustakaan bekerjasama dengan PKK dalam melaksanakan kegiatannya. Manajemen pelayanan di perpustakaan baik dalam peminjaman buku maupun menjadi anggota perpustakaan persyaratannya cukup mudah dimana masyarakat hanya memberikan Fotocopy KK/KTP sementara untuk anak-anak cukup dengan kartu identitas anak. Proses yang mudah menjadikan pemberian layanan kepada masyarakat yang berkunjung ke perpustakaan sangat baik.

### Perencanaan

Perencanaan kegiatan perpustakaan dilakukan secara partisipatif melalui musyawarah desa yang melibatkan perangkat desa dan pengelola perpustakaan. Setiap tahun, perpustakaan menyusun rencana kerja tahunan berdasarkan kebutuhan masyarakat dan arahan program literasi nasional maupun daerah. Program yang direncanakan mencakup kegiatan literasi seperti kunjungan perpustakaan keliling, lomba bercerita, kampanye membaca, serta pelatihan bagi anak-anak dan orang tua. Meski demikian, pelaksanaan program kadang tidak berjalan optimal karena perencanaan tidak selalu disertai dengan alokasi anggaran yang cukup, dan masih kurangnya strategi promosi untuk menarik perhatian masyarakat yang belum menjadikan perpustakaan sebagai sumber utama informasi dan hiburan edukatif.



Gambar 2. Kunjungan Perpus di Paud Permata Hati Dan Paud Ananda Ceria Tahun 2024

Sumber : Data Sekunder, 2025

Desa Beji melakukan proses perencanaan pelaksanaan kegiatan dilakukan secara musyawarah bersama dengan masyarakat desa. Kegiatan yang dilaksanakan perpustakaan seperti kunjungan ke sekolah dasar dan TK menjadi program unggulan dalam meningkatkan minat baca anak-anak. Perpustakaan juga bekerjasama dengan organisasi pemerintahan desa seperti PKK dan Posyandu bersamaan dengan kegiatan yang dilaksanakan perpustakaan memanfaatkan dalam mempromosikan perpustakaan itu sendiri. Perencanaan kegiatan yang dilakukan juga tidak lepas dari penjadwalan yang dikordinasikan dengan pihak sekolah dan pengurus desa dalam melaksanakan kegiatan kunjungan maupun sekolah berkunjung ke perpustakaan Desa Beji pintar.

## Pengorganisasian

Struktur organisasi perpustakaan desa mencerminkan kondisi ideal yang belum sepenuhnya tercapai. perpustakaan memiliki tiga staf, terdiri atas satu kepala perpustakaan dan dua staf pendukung. Namun, dari tiga orang tersebut, hanya satu staf yang aktif secara penuh dalam operasional perpustakaan, sedangkan dua lainnya merangkap jabatan sebagai staf pelayanan desa. Pengorganisasian ini menimbulkan kendala karena tanggung jawab kerja menjadi tidak fokus. Akibatnya, jam operasional perpustakaan menjadi terbatas dan beberapa layanan tidak dapat diberikan secara maksimal. Idealnya, struktur organisasi perpustakaan memerlukan pemisahan peran yang jelas, penambahan staf khusus perpustakaan, serta pelatihan SDM agar pengorganisasian berjalan efektif dan efisien.

Perpustakaan didukung juga organisasi desa seperti PKK dalam membantu kemajuan perpustakaan yang ada didesa. Sejauh ini pengurus yang bekerja hanyan ada beberapa sehingga pelayanan belum maksimal seperti perpustakaan bukunya tidak setiap hari karna kesibukan pegawainya sebagai staf pelayanan juga.

Tabel 1. Struktur Organisasi Pada Perpustakaan Desa Beji Tahun 2025

No	Nama Lengkap	Jabatan
1	Deny Cahyono	Pelindung
2	Munir	Penanggung Jawab
3	M. Ahland Pratono	Kepala Perpustakaan
4	Frista Widya Lestari	Sekretaris
5	Waloyo	Pustakawan
6	Tunika	Pelayanan
7	Istikanah	Devisi Koleksi
8	Kamila Asfarin	Devisi Kegiatan
9	Kusnia	Devisi Promosi

Sumber : Data Sekunder, 2025

Jadi dapat disimpulkan diperpustakaan Desa Beji organisasi perpustakaan terdiri dari pelindung yaitu kepala desa, penanggung jawab kasi kesra, kepala perpustakaan, sekretaris, bendahara dan pustakawan. Organisasi perpustakaan sendiri berdasarkan rekomendasi dari kepala desa berdasarkan kualitas pegawainya dalam memberikan pelayanan dan menjalankan tugasnya. Perpustakaan juga masih kurang sumber daya manusia masih belum maksimal sehingga perlu penambahan pengurus tetapi ditengah keterbatasan sumber daya manusia perpus tetap memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

## Memimpin

Kepala perpustakaan memiliki peran penting dalam menggerakkan dan mengarahkan seluruh kegiatan pelayanan. Kepemimpinan yang dijalankan cukup baik, terbukti dengan adanya semangat kolaboratif bersama pihak-pihak terkait seperti PAUD, Posyandu, dan sekolah dasar di lingkungan Desa Beji. Kepala perpustakaan tidak hanya bekerja secara administratif, tetapi juga aktif turun ke lapangan dalam kegiatan literasi seperti lomba bercerita, kunjungan edukatif, dan sosialisasi pentingnya membaca bagi anak usia dini. Pendekatan kepemimpinan bersifat partisipatif, mendorong keterlibatan masyarakat secara sukarela. Namun, keterbatasan waktu dan peran ganda yang diemban oleh pemimpin tersebut membuat fungsi kepemimpinan belum bisa dijalankan secara maksimal dan strategis.



Gambar 3. Kegiatan Kunjungan Perpustakaan Desa Kesekolah dan Kegiatan Posyandu Tahun 2025

Sumber : Data Sekunder, 2025

Kesimpulan dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi di perpustakaan Desa Beji kepala perpustakaan diberikan tanggung jawab dalam mengatasi persoalan, menggerakkan dan mengarahkan pegawainya dalam melaksanakan tugas dan memberikan contoh yang baik. Perpustakaan mengadakan pertemuan rutin yang diadakan sebulan sekali dalam memberikan arahan untuk pelaksanaan program dari kegiatan yang dilaksanakan. Perpustakaan terjun langsung dalam melaksanakan kegiatan misalnya dalam kunjungan kesekolah dalam mempromosikan perpustakaan dan meningkatkan minat baca anak dan melakukan kerjasama dengan kegiatan posyandu. Dari hasil tersebut perpustakaan sudah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam meningkatkan literasi.

### Pengawasan

Pengawasan dalam manajemen pelayanan perpustakaan dilakukan secara informal dan berkelanjutan. Kepala perpustakaan bertindak sebagai pengawas internal yang memantau jalannya kegiatan dan kinerja staf. Evaluasi dilakukan secara langsung dalam setiap kegiatan, dengan mencatat jumlah partisipan, kualitas kegiatan, dan umpan balik dari masyarakat. Namun, belum ada sistem evaluasi berbasis indikator yang terukur seperti kepuasan pengunjung, rasio pinjam-baca buku, atau efektivitas program kerja tahunan. Ketidakteraturan dalam pengawasan membuat proses peningkatan mutu layanan menjadi kurang terarah. Oleh karena itu, pengawasan perlu ditingkatkan melalui sistem manajemen mutu berbasis indikator kinerja pelayanan.



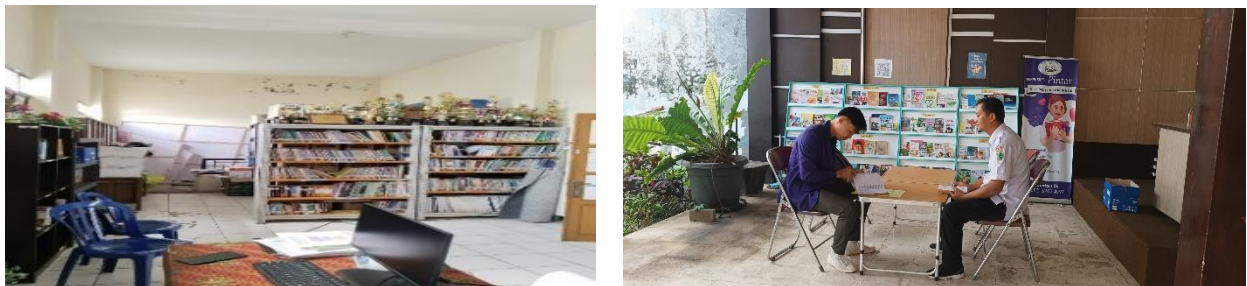
Gambar 4. Kegiatan Pengawasan dan pendampingan dalam lomba dan kegiatan sosialisasi Perpus kota Tahun 2025

Sumber : Data Sekunder, 2025.

Pengawasan dilakukan dengan tujuan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada diperpustakaan dengan tujuan meningkatkan minat baca masyarakat. Perpustakaan telah melaksanakan kegiatan dan programnya kemudian dilakukan evaluasi sehingga program selanjutnya berjalan dengan baik. Seperti yang dilakukan oleh perpustakaan kota batu memberikan pelatihan kepada pengurus perpustakaan dalam mengelola buku baca sehingga masyarakat tertarik untuk membaca dan mendapatkan ilmu pengetahuan yang luas.

### **Sumber Daya Organisasi**

Sumber daya organisasi yang dimiliki Perpustakaan Desa Beji masih sangat terbatas. Dari sisi sumber daya manusia (SDM), kekurangan jumlah tenaga kerja menjadi hambatan utama. Hanya satu orang yang menjalankan tugas secara penuh di perpustakaan, sementara dua lainnya tidak fokus karena memiliki beban kerja lain. Dari sisi sarana dan prasarana, perpustakaan memiliki ruang baca dan koleksi buku yang cukup, tetapi belum modern. Fasilitas penunjang seperti akses komputer, ruang baca digital, dan koleksi literatur tematik masih sangat terbatas. Salah satu inovasi yang patut diapresiasi adalah pemanfaatan motor Viar sebagai kendaraan layanan perpustakaan keliling, yang mempermudah menjangkau masyarakat di wilayah-wilayah yang jauh dari pusat desa. Selain itu, penggunaan aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) menjadi langkah positif dalam proses digitalisasi laporan dan kegiatan perpustakaan.



Gambar 5. Fasilitas Penunjang Diperpustakaan Desa Beji Tahun 2025

Sumber : Data Sekunder, 2025.

Desa Beji pengelolaan sumber daya seperti manusia, fasilitas masih belum maksimal tapi sumber daya anggaran sangat baik untuk kegiatan dan gaji atau upah pegawai. Dari segi fasilitas dapat dilihat pada dokumentasi dimana ruangan yang masih satu dengan ruangan PKK, komputer yang tersedia hanya satu sementara itu buku koleksi sudah banyak. Sementara itu dari segi anggaran dikelola dengan baik untuk memfasilitasi kegiatan seperti pada tabel di atas kegiatan lomba bercerita, untuk perbaikan kendaraan perpustakaan keliling yang ada pada perpustakaan Desa Beji.

### **Upaya Pencapaian Tujuan**

Secara umum, tujuan dari manajemen pelayanan di Perpustakaan Desa Beji adalah untuk meningkatkan literasi dan minat baca masyarakat. Tujuan ini mulai menunjukkan hasil positif dengan adanya program-program edukatif yang dijalankan dan meningkatnya partisipasi masyarakat dalam beberapa kegiatan seperti lomba bercerita, kunjungan PAUD, dan program orang tua hebat. Pencapaian ini belum merata karena literasi belum menyentuh semua kelompok

umur secara seimbang. Masih diperlukan penguatan program literasi remaja dan dewasa serta perluasan promosi agar masyarakat memahami manfaat perpustakaan tidak hanya untuk anak-anak. Dengan perbaikan dalam pengorganisasian, peningkatan fasilitas, dan inovasi pelayanan berbasis teknologi, pencapaian tujuan jangka panjang yang berkaitan dengan pembangunan kualitas SDM desa dapat lebih optimal.



Gambar 6. Aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Tahun 2025

Sumber : Data Sekunder, 2025

Desa Beji pencapaian tujuan sesuai dengan alur kegiatan seperti kunjungan kesekolah perpustakaan berkordinasi dalam melaksanakan kegiatan setelah kegiatan dijalankan maka akan melaksanakan evaluasi terkait program atau kegiatan tersebut. Peran kepala pemerintahan desa dalam mensosialisasikan perpustakaan kepada masyarakat juga dilaksanakan sehingga masyarakat sadar pentingnya membaca buku. Perpustakaan juga mempunyai layanan digitalisasi seperti gambar diatas yang memudahkan perpustakaan dalam pelaporan kegiatan dan memberikan layanan selain itu ada instagram serta facebook dalam memberikan informasi kegiatan kepada masyarakat.

### Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Dari sisi faktor pendukung, adanya dukungan dari pemerintah desa, keterlibatan kepala perpustakaan yang aktif, serta pemanfaatan aplikasi SIM menjadi poin penting yang memperkuat keberadaan perpustakaan. Sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan anggaran, kurangnya tenaga kerja khusus, rendahnya literasi masyarakat terhadap pentingnya perpustakaan, serta minimnya promosi layanan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan di Perpustakaan Desa Beji telah berjalan sesuai dengan prinsip pelayanan publik, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek organisasi, SDM, dan strategi promosi. Penataan ulang struktur organisasi, pemisahan tugas, pelatihan staf, serta peningkatan fasilitas layanan menjadi langkah krusial untuk mengoptimalkan peran perpustakaan sebagai pusat literasi desa yang inklusif dan berkelanjutan.

### KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan di Perpustakaan Desa Beji telah berjalan dengan cukup baik, namun masih menghadapi berbagai kendala struktural dan teknis yang perlu segera diperbaiki agar pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan secara optimal. Pelayanan perpustakaan dilaksanakan berdasarkan prinsip keterbukaan, kemudahan

akses, serta tanpa biaya, yang menjadikan perpustakaan terbuka bagi seluruh lapisan masyarakat desa. Namun, dari tujuh unsur manajemen yang dianalisis yaitu proses, perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, pengawasan, sumber daya organisasi, dan pencapaian tujuan belum semuanya berjalan secara maksimal.

Dari sisi proses pelayanan, prosedur yang sederhana telah mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan perpustakaan. Namun, karena terbatasnya jumlah staf, keberlangsungan layanan tidak selalu konsisten. Perencanaan kegiatan dilakukan melalui musyawarah desa dan telah mencakup berbagai program literasi, meski belum didukung oleh promosi yang memadai dan pengukuran kinerja berbasis data. Dalam aspek pengorganisasian, struktur organisasi perpustakaan masih belum efektif. Terdapat tiga staf yang tercatat, namun hanya satu orang yang aktif mengelola operasional perpustakaan, sementara dua lainnya merangkap tugas di kantor desa. Kondisi ini menyebabkan fungsi pelayanan perpustakaan tidak terlaksana dengan optimal. Kepemimpinan kepala perpustakaan dinilai cukup baik karena mampu menginisiasi berbagai kegiatan dan membangun komunikasi yang efektif dengan masyarakat.

Sementara itu, pengawasan terhadap kinerja perpustakaan masih bersifat informal dan belum dilengkapi dengan sistem monitoring dan evaluasi yang terstruktur. Sumber daya organisasi, baik dari aspek SDM, fasilitas, maupun anggaran, masih sangat terbatas. Meskipun begitu, adanya inovasi berupa penggunaan motor viar dan aplikasi SIM menunjukkan komitmen dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Secara keseluruhan, pencapaian tujuan pelayanan menunjukkan hasil yang menggembirakan, terutama dalam peningkatan partisipasi anak-anak dan lembaga PAUD dalam program literasi. Namun, perpustakaan belum mampu menjangkau kelompok masyarakat yang lebih luas. Untuk itu, diperlukan perbaikan manajemen pelayanan yang meliputi penambahan tenaga khusus, peningkatan kualitas SDM, optimalisasi promosi, dan penguatan sistem evaluasi agar Perpustakaan Desa Beji dapat berfungsi sebagai pusat informasi, edukasi, dan budaya masyarakat desa secara berkelanjutan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Asnawi, A. (2015). Perpustakaan Desa Sebagai Sumber Layanan Informasi Utama. *Media Pustakawan*, 22 (3), 40-46
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik.
- Suryani, Jaya Kristina. Nanarhatisetiamandani, Emei Dwi. Utami Ikhwaningrum, Dian. (2025). Strategi Pengembangan Perpustakaan Pintar dalam Meningkatkan Minat Literasi Masyarakat Desa Beji. *Jurnal of Social Sciences*, 3 (1), 7-13.
- Sasmito, Cahyo. Citra Larasati, Dewi. Arnaningsih May Dema. (2020). Manajemen Pelayanan KTP-ELDI Era Pandemi COVID-19. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10 (2), 146-156.
- Sondang P Siagian. (2023). Filsafat Administrasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Surat Keputusan Kepala Desa Beji Nomor: 040/51/KEP.DES/422/320.3/2020 Tentang Pembentukan Perpustakaan Pintar Desa Beji, Kecamatan Junrejo Kota Batu

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.  
Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.