

Peran Tenaga Perpustakaan dalam Peminjaman dan Pengembalian Buku Pada Layanan Drive Thru di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

Annisa Abdini¹⁾, Sri Kamariyah²⁾, Nihayatus Sholichah³⁾

^{1) 2) 3)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: diniberry0@gmail.com

ABSTRAK

Teknologi informasi yang semakin berkembang, kini sangat berpengaruh terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan baik oleh masyarakat maupun instansi. Percepatan teknologi digital ini juga berpengaruh terhadap kinerja instansi atau perusahaan. Salah satu layanan yang efektif dan efisien yakni layanan *drive thru* yang dilakukan di instansi perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran tenaga perpustakaan dalam peminjaman dan pengembalian buku di layanan *drive thru*, serta menganalisis faktor penghambat dan pendukung yang mempengaruhi kinerja tenaga perpustakaan pada layanan *drive thru* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah dan dianalisis secara deskriptif, melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *drive thru* di Dinas Perpustakaan berhasil memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan perpustakaan. Faktor pendukung yang mempengaruhi kinerja tenaga perpustakaan melibatkan pelatihan pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui aspek kepribadian, pelatihan IT, update wawasan pustakawan, dan pendidikan. Sedangkan faktor penghambatnya mencakup kompleksitas tugas pada pegawai, kurangnya fokus, kondisi lingkungan perpustakaan yang tidak optimal, dan keterbatasan SDM.

Kata Kunci: Tenaga Perpustakaan, Layanan *Drive Thru*, Peminjaman dan Pengembalian Buku

Abstract

Information technology, which is increasingly developing, is now very influential on all activities carried out by both the community and agencies. The acceleration of digital technology also affects the performance of agencies or companies. One of the effective and efficient services is the drive thru service carried out at library institutions. This study aims to analyze the role of library personnel in borrowing and returning books in the drive thru service, as well as analyzing the inhibiting and supporting factors that affect the performance of library personnel in the drive thru service at the East Java Provincial Library and Archives Office. The method used in this research is a qualitative method with a descriptive approach. Data collection was carried out using interview techniques, observation, documentation, and literature study. The data that has been collected is then processed and analyzed descriptively, through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that the drive thru service at the Library Service successfully made a positive contribution in improving the accessibility and efficiency of library services. Supporting factors that influence the performance of library personnel involve service training to improve service quality through personality aspects, IT training, librarian insight updates, and education. While the inhibiting factors include the complexity of tasks on employees, lack of focus, non-optimal library environmental conditions, and limited human resources.

Keywords: Library Staff, Drive Thru Service, Book Borrowing and Returning

A. LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia untuk mencapai kesuksesan adalah dengan menimba ilmu yang didapatkan dengan kebiasaan membaca. Membaca suatu kegiatan yang paling mendasar dalam pendidikan dan merupakan salah satu keterampilan serta kebiasaan yang paling penting dalam kehidupan sehari-hari (Sudarsana, 2014). Buku adalah salah satu alat yang sangat penting untuk meningkatkan minat baca di masyarakat. Kegemaran membaca adalah salah satu tujuan dari Perpustakaan Nasional RI. 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 (Undang-Undang No 43 Tahun 2007). Perpustakaan sebagai salah satu tempat penyedia layanan kepada pemustaka di bidang pendidikan, penelitian, literasi, serta pelayanan sosial.

Layanan perpustakaan dapat diartikan sebagai pemberi layanan terbaik kepada pemustaka agar kegemaran membaca dan minat kunjung meningkat (Sari & Jamil, 2016). Era saat ini dimana kemajuan teknologi informasi meningkat pesat. Masyarakat di era saat ini lebih memilih melakukan kegiatan dan aktivitas menggunakan teknologi berbasis digital. Instansi atau perusahaan tersebut tidak terkecuali adalah salah satu penyedia informasi dan data yakni perpustakaan. Salah satu layanan yang efektif dan efisien yakni layanan *drive thru*. Ciri khas layanan *drive thru* adalah pelayanan yang cepat dan efisien menjadi salah satu keunggulan dari layanan tersebut. Perpustakaan di Jawa Timur yang mempunyai sistem layanan *drive thru* salah satunya adalah perpustakaan milik pemerintah Provinsi Jawa Timur, yaitu di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

Adanya pandemi Covid-19 membuat situasi menjadi sulit untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik. Pembatasan tatap muka langsung dengan pemustaka membuat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Timur membuka layanan tersebut. Layanan *drive thru* dimana sistem peminjaman dan pengembalian

buku hanya diakses melalui akses link internet. Peran tenaga perpustakaan dengan layanan *drive thru* disini adalah memberikan informasi kepada pemustaka untuk ketersediaan koleksi buku yang akan dipinjam. Setelah itu tenaga perpustakaan akan memberikan informasi lebih lanjut kepada pemustaka untuk dapat mengambil buku tersebut di tanggal pengambilan peminjaman buku. Peminjaman dan pengembalian buku dilakukan tanpa turun dari kendaraan baik mobil ataupun motor, sehingga sangat efektif dan efisien untuk pemustaka yang tidak memiliki waktu untuk memilih koleksi buku secara langsung. Jumlah koleksi buku yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur pada tahun 2023 yaitu berjumlah 501.931.

Peningkatan kunjungan pemustaka ke layanan *drive thru* dibutuhkan peran serta tenaga perpustakaan yang membantu para pemustaka untuk mendapatkan pelayanan yang efektif, baik, cepat dan profesional. Pelayanan baik tersebut didapatkan dari tenaga perpustakaan yang terdiri dari tenaga teknis dan pustakawan (Undang-Undang No. 43 Tahun 2007). Pustakawan merupakan seorang yang menyelenggarakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu yang dimiliki melalui pendidikan (Kode Etik Pustakawan, 1998). Dalam UU No. 43 tahun 2007 Bab I Pasal 1 disebutkan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Oleh karena itu, perlu adanya peran tenaga perpustakaan untuk mencapai tujuan tersebut. Tenaga perpustakaan sebagai aspek utama yang mengatur dan menjalankan sistem untuk mendapatkan produktivitas agar mendapatkan output yang baik. Tenaga perpustakaan tentunya dilakukan oleh sumber daya manusia yang bertugas untuk merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan sebuah pelayanan publik (Hayat, 2017).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran tenaga perpustakaan dalam peminjaman dan pengembalian buku pada layanan *drive thru* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung yang mempengaruhi kinerja tenaga perpustakaan dalam peminjaman dan pengembalian buku pada layanan *drive thru* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur?

B. LANDASAN TEORITIS

1. Pengertian Peran

Peran dalam konteks teater merupakan gabungan dari berbagai teori, orientasi, dan disiplin ilmu yang diterapkan dalam dunia teater, dimana seorang aktor harus memerankan karakter tertentu dan menampilkan perilaku yang sesuai. Perspektif ini menekankan kesamaan antara posisi seorang aktor dalam teater dengan posisi seorang individu dalam masyarakat, keduanya diharapkan untuk mengemban peran yang telah ditetapkan (Sarlito, 2015).

Konsep peran menurut Mertono (Raho, 2007) mengacu pada pola perilaku yang diharapkan oleh masyarakat dari individu yang menduduki suatu status tertentu. Sementara itu, Soerjono Soekanto (2002) menyatakan bahwa peran mencakup aspek dinamis kedudukan seseorang, dimana individu menjalankan peran sesuai dengan statusnya dalam masyarakat. Veithzal Rivai (2004) dan Miftha Thoha (2005) mendefinisikan peran sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan dalam suatu posisi atau jabatan.

Peran memiliki syarat-syarat menurut Soerjono Soekanto (2002), termasuk adanya norma-norma yang terkait dengan posisi seseorang dalam masyarakat, peran sebagai konsep perilaku individu dalam organisasi, dan peran sebagai bagian penting dari struktur sosial masyarakat. J. Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto (2010) menambahkan

bahwa peran memiliki fungsi dalam membimbing perilaku individu, mewariskan tradisi dan nilai-nilai, serta mempersatukan kelompok atau masyarakat.

Konsep peran menurut Soekanto (2012) mencakup persepsi peran, dimana individu memiliki pandangan tentang perilaku yang seharusnya dilakukan dalam situasi tertentu, ekspektasi peran, yang merujuk pada harapan orang lain tentang perilaku individu, dan konflik peran, yang terjadi ketika individu dihadapkan pada harapan peran yang bertentangan.

Berdasarkan penjelasan di atas, jenis-jenis peran yang diidentifikasi oleh Soekanto (2012) meliputi peran aktif, dimana individu selalu aktif dalam perannya dalam organisasi, peran partisipasi, dimana individu berperan sesuai kebutuhan atau pada saat tertentu saja, dan peran pasif, yang tidak dilaksanakan oleh individu. Dengan demikian, peran dapat dianggap sebagai perilaku individu atau kelompok yang memegang jabatan tertentu dalam organisasi untuk menciptakan perubahan.

2. Peran Pemerintah

Menurut Henry J. Abraham (Tjokroamidjojo, 1988), peran pemerintah dapat diklasifikasikan menjadi tiga bentuk yang berbeda. Pertama, sebagai penjaga keamanan dan ketertiban, yang merupakan fungsi pemerintah yang paling tradisional. Kedua, sebagai abdi sosial yang bertanggung jawab atas keperluan yang diatur dalam masyarakat, seringkali terkait dengan gagasan negara kesejahteraan. Ketiga, sebagai *entrepreneur* atau pendorong inisiatif pembangunan masyarakat, di mana pemerintah menjadi agen pembangunan.

Tjokroamidjojo (1988) juga mengemukakan lima cara pelaksanaan peran pemerintah dalam perkembangan kegiatan masyarakat menurut Irving Swerdlow. Ini meliputi operasi langsung, pengendalian langsung, pengendalian tidak langsung, pengaruh langsung, dan pengaruh tidak langsung. Sementara itu, menurut Sondang P.

Siagian (2009), peran pemerintah muncul dalam berbagai bentuk seperti pengaturan, perumusan kebijakan, pelayanan, penegakan hukum, dan pemeliharaan ketertiban umum.

Perspektif Nyoman Sumaryadi (2010) menekankan pentingnya peran pemerintah dalam menciptakan keamanan dasar dan mengontrol ekonomi. Selaras dengan itu, Talidzu Ndraha (2011) menyatakan bahwa peran pemerintah adalah proses pemenuhan kebutuhan pihak yang diperintah akan jasa publik yang tidak diprivatisasi dan *civil service* kepada setiap orang pada saat diperlukan sehingga menimbulkan hubungan transaksional seperti sebagai berikut:

- a) Pemerintah menawarkan berbagai pilihan produk kepada masyarakat, setiap pilihan berisi janji.
- b) Setiap warga masyarakat bebas memilih produk yang dianggapnya sesuai dengan aspirasinya. Kebebasannya itu dilindungi dan dijamin melalui *civil service*.
- c) Jika konsumen telah menjatuhkan pilihan diantara produk yang ditawarkan, maka produsen atau penjual (pemerintah) harus menepati janjinya.
- d) Untuk menguji apakah janji tersebut ditepati, konsumen melakukan kontrol sosial terhadap produk yang diterimanya.
- e) Jika janji ternyata ditepati, hal itu berarti produsen (pemerintah) bertanggung jawab jika tidak produsen harus bertanggung jawab.
- f) Jika produsen (pemerintah) bertanggung jawab, dalam hal konsumen (masyarakat) tumbuh kepercayaan terhadap janji produsen (pemerintah).

3. Model Peran Pemerintah

Menurut Gede Diva (2009), peranan pemerintah yang efektif dan optimal diwujudkan sebagai fasilitator, regulator, dan katalisator:

- a) Peran Pemerintah sebagai Fasilitator

Peran pemerintah sebagai fasilitator, menyediakan sarana dan prasarana, menyediakan modal, penyediaan pendidikan dan pelatihan,

penyediaan penyuluhan dan pendampingan, dan peran pemerintah dalam memberikan keterampilan secara teknis, dapat dikatakan cukup baik, dengan persentase rata-rata 52,69%.

- b) Peran Pemerintah sebagai Regulator

Sebagai regulator, peran rumah tangga pemerintah adalah mengatur perekonomian untuk mensejahterakan masyarakat agar tidak terjadi kesenjangan. Dalam menjalankan perannya, rumah tangga pemerintah terus berupaya menciptakan perekonomian yang adil dan merata bagi setiap lapisan masyarakat.

- c) Peran Pemerintah sebagai Katalisator

Pemerintah yang memiliki fungsi katalisator memiliki kewajiban untuk memberikan penanganan kepada masyarakat sebagai instrumen untuk mengatur segala kegiatan pelaksanaan program permukiman guna kesejahteraan masyarakat.

4. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang atau jasa atau pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan ini bertujuan memberikan hak dasar sesuai kebutuhan yang diatur oleh perundang-undangan, yang disampaikan secara profesional dan proporsional oleh aparatur pelayanan publik.

Penerimaan masyarakat terhadap pelayanan menjadi indikator bagi kualitas pelayanan publik, sementara kontrol media dan kinerja aparatur pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan. Hayat (2017) menekankan bahwa kinerja aparatur mempengaruhi hasil pelayanan dan kepuasan masyarakat. Konsep pelayanan publik berkaitan dengan kapasitas pemerintah dalam menyediakan kebutuhan dasar masyarakat, terutama dalam konteks ekonomi global.

Kinerja pelayanan publik, menurut Amstrong dan Baron (1985), merupakan hasil pekerjaan yang berkaitan dengan tujuan organisasi, kepuasan konsumen, dan kontribusi ekonomi. Wibawa (2010) menambahkan bahwa kinerja adalah hasil kerja individu atau organisasi dibandingkan dengan yang diharapkan. Penilaian kinerja pelayanan melibatkan aspek legalitas, etika, dan moralitas, serta harus mencapai tujuan organisasi.

Sifat dan bentuk kinerja pelayanan publik haruslah profesional dan transparan, sesuai dengan tanggung jawab dan tugas aparatur. Mangkunegara (2000) menekankan bahwa kinerja karyawan atau pegawai mencakup hasil kerja yang berkualitas dan kuantitas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Indikator kinerja pelayanan publik haruslah spesifik, objektif, dapat dicapai, relevan, fleksibel, sensitif terhadap perubahan, dan efektif. Hal ini sesuai dengan pendapat Bastian (2006), yang menyatakan bahwa indikator kinerja harus jelas, obyektif, bermanfaat, relevan, fleksibel, dan efektif untuk meningkatkan kualitas kinerja aparatur.

5. Konsep Dasar Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah konsep yang menekankan pemberian pelayanan yang sangat baik atau terbaik sesuai dengan standar yang berlaku atau yang dapat memuaskan pelanggan. Hal ini menjadi kewajiban aparatur pemerintah, termasuk Pegawai Negeri Sipil (PNS), sesuai dengan Undang-Undang Kepegawaian Nomor 43 tahun 1999. Dalam konteks pelayanan publik, pemberian pelayanan prima bertujuan untuk memberdayakan masyarakat, bukan memperdaya atau membebani, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

Tujuan utama pelayanan prima adalah memenuhi dan memuaskan masyarakat, dengan fokus pada pemberdayaan mereka. Perbaikan pelayanan publik dianggap penting

dalam reformasi administrasi negara, karena dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan prima juga bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan pemerintah, menjadi acuan dalam pengembangan standar layanan, serta sebagai panduan bagi penyelenggara dan penerima layanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan (Zaenal dan Muhibudin, 2015).

Pelayanan prima dalam sektor publik adalah upaya memberikan pelayanan yang sangat baik atau terbaik kepada masyarakat, dengan tujuan meningkatkan kepatuhan dan loyalitas masyarakat terhadap instansi pemerintah. Pentingnya pelayanan prima ini terlihat dalam pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan dan upaya pembangunan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Zaenal dan Muhibudin, 2015).

Para birokrat dihadapkan pada tuntutan untuk menghadapi perubahan dalam pelayanan publik, yang menuntut persiapan dan peningkatan kemampuan aparatur pemerintah. Upaya untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik dilakukan melalui strategi-strategi seperti penyusunan standar pelayanan, SOP, pengukuran kinerja pelayanan, dan pengelolaan pengaduan.

Strategi-strategi tersebut bertujuan untuk menciptakan komitmen dalam melaksanakan tugas pelayanan publik, meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan, serta memberikan penanganan yang tepat terhadap pengaduan masyarakat. Dengan demikian, penerapan pelayanan prima menjadi kunci dalam mencapai *good governance* dan memperkuat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat.

6. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan ilmu yang mengatur hubungan dan peranan sumber daya manusia secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan bersama perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Definisi ini menegaskan bahwa MSDM melibatkan pengelolaan yang

menghargai karyawan sebagai manusia dan bukan semata sebagai sumber daya bisnis. Tujuan MSDM adalah meningkatkan kontribusi produktif karyawan terhadap organisasi secara strategis, etis, dan sosial. Untuk mencapai tujuan ini, MSDM memainkan peran penting dalam menyelaraskan tantangan organisasi, fungsi sumber daya manusia, dan kebutuhan individu. Ada empat tujuan MSDM yaitu tujuan kemasyarakatan atau sosial, tujuan organisasional, fungsi manajerial, dan standar operasional prosedur (SOP).

Menurut Sedarmayanti (2017), MSDM melibatkan tiga prinsip dasar. Pertama, menganggap sumber daya manusia sebagai aset yang paling berharga bagi organisasi. Kedua, menekankan pentingnya kebijakan, prosedur, dan peraturan yang saling menguntungkan bagi semua pihak dalam perusahaan. Ketiga, memahami bahwa budaya dan nilai organisasi serta perilaku manajerial sangat mempengaruhi pencapaian hasil terbaik.

Menurut Edwin B. Filippo dan Malayu S. P. Hasibuan (2021), fungsi MSDM mencakup perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan, motivasi, dan evaluasi. Pendekatan ini membantu organisasi mulai dari perencanaan kebutuhan tenaga kerja hingga pengelolaan karyawan yang efektif.

Tata kerja dalam MSDM, seperti yang dikemukakan oleh Hayat (2017), ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP menjadi panduan penting dalam menjalankan aktivitas organisasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memastikan konsistensi, profesionalisme, dan optimalisasi dalam setiap tahap pelayanan.

Jadi, MSDM melibatkan pengelolaan yang menghargai manusia, memiliki tujuan yang beragam, fungsi yang kompleks, dan mengandalkan SOP untuk memastikan pelayanan publik yang prima dan profesional.

7. Pengertian Perpustakaan

Seperti yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 1 bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Perpustakaan berasal dari kata *pustaka*, yang berarti kitab atau buku. Setelah ditambah awalan *per* dan akhiran *an* menjadi perpustakaan yang artinya kumpulan buku-buku yang kini dikenal sebagai koleksi bahan pustaka (Saleh dan Komalasari, 2010).

Pengertian perpustakaan menurut Sutarno (2006) adalah mencakup suatu ruangan, bagian dari gedung atau bangunan tersendiri yang berisi buku-buku koleksi yang diatur atau disusun sedemikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca. Sedangkan menurut Sulistyono-Basuki (2010) definisi perpustakaan adalah kumpulan materi tercetak, media noncetak dan atau sumber informasi dalam komputer yang disusun secara sistematis untuk digunakan pemakai. Beberapa pengertian atau definisi dari perpustakaan diatas memberikan sebuah kesimpulan bahwa perpustakaan merupakan sebuah tempat dimana didalamnya terdapat sumber informasi dalam berbagai bentuk yang dikelola secara sistematis.

8. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur merupakan lembaga daerah yang fokus pada pengelolaan perpustakaan dan kearsipan dengan tujuan memajukan pendidikan bangsa, sesuai dengan Undang-undang Dasar 1945. Misi dinas ini adalah memberikan pelayanan kepada pengunjung, mendorong minat membaca, dan meluaskan pengetahuan untuk meningkatkan intelektualitas masyarakat.

Dalam adaptasi terhadap regulasi terbaru, dinas ini terbentuk dari penggabungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007. Hal ini bertujuan untuk menciptakan efisiensi dan keseluruhan yang lebih baik dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi perpustakaan serta kearsipan di wilayah tersebut. Organisasi ini dipimpin oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang didukung oleh lima Kepala Bidang dan seorang Sekretaris. Adapun bidang yang dilaksanakan meliputi bidang deposit, akuisisi, pengolahan, pelestarian, pelayanan perpustakaan dan informasi, pembinaan perpustakaan, penyelamatan dan pendayagunaan kearsipan, serta penyelamatan, dan pemanfaatan arsip statis.

C. METODE

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian yang berjudul “Peran Tenaga Perpustakaan dalam peminjaman dan pengembalian buku pada Layanan Drive Thru di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur”.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yang ada dan dijadikan acuan dalam menentukan fokus penelitian. Fokus penelitian ini menggunakan teori Gede Diva (2009), yaitu terkait peranan pemerintah sebagai fasilitator, regulator dan katalisator.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Data diperoleh melalui studi kepustakaan, studi lapangan, observasi, wawancara mendalam kepada informan, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles & Huberman (2014) yang terdiri dari koleksi data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Peran Tenaga Perpustakaan dalam Layanan Drive Thru

Dalam mengimplementasikan layanan *drive thru* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, peran tenaga perpustakaan menjadi esensial sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Pasal 25 menekankan bahwa pelayanan pemustaka melibatkan dua aspek utama, yaitu pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi. Fokus utama tenaga perpustakaan pada layanan *drive thru* adalah memastikan kelancaran proses peminjaman dan pengembalian buku secara cepat dan efisien tanpa pemustaka harus memasuki ruangan perpustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan ada 5 (lima) peran tenaga perpustakaan di layanan *drive thru*:

- a) Peran tenaga perpustakaan memastikan ketersediaan buku di dalam koleksi perpustakaan.
- b) Peran tenaga perpustakaan sebagai pemberi informasi dan produk layanan.
- c) Peran tenaga perpustakaan sebagai pemberi layanan peminjaman dan pengembalian buku.
- d) Peran tenaga perpustakaan memberikan pelayanan prima kepada pemustaka.
- e) Peran tenaga perpustakaan memberikan akses informasi yang inklusif dan responsive. Dengan demikian, tenaga perpustakaan tidak hanya menjalankan aspek administratif peminjaman, tetapi juga berperan dalam berbagai macam aspek di bidang perpustakaan.

Sebagian besar tenaga perpustakaan yang ditempatkan di layanan *drive thru* berasal dari pustakawan, khususnya yang memiliki kemampuan dalam layanan informasi dan penelusuran informasi. Mereka memainkan peran utama dalam menjembatani antara pemustaka dan koleksi buku yang diinginkan.

a) Tugas Utama Petugas Layanan *Drive Thru*

Tugas utama petugas di layanan *drive thru* melibatkan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku, termasuk pinjaman online. Faktor kunci dalam tugas tersebut adalah menerapkan ilmu pelayanan dan memberikan kepuasan kepada pemustaka melalui senyum, sapa, dan salam.

b) Jadwal Operasional Layanan *Drive Thru*

Layanan *drive thru* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur memiliki jadwal operasional yang perlu diperhatikan oleh pemustaka. Meskipun memiliki jadwal resmi, pihak perpustakaan menunjukkan toleransi dan semangat pelayanan prima, melayani pemustaka yang datang setelah jam operasional resmi berakhir.

c) Proses Peminjaman Buku Melalui Layanan *Drive Thru*

Dalam proses peminjaman buku melalui layanan *drive thru*, terdapat perbedaan signifikan dibandingkan dengan layanan konvensional di ruang baca utama. Pada layanan konvensional, pemustaka harus masuk ke ruang utama ruang baca umum untuk melakukan peminjaman buku, sementara pada layanan *drive thru*, proses tersebut dapat dilakukan secara online.

d) Proses Pengembalian Buku Melalui Layanan *Drive Thru*

Pemustaka dapat mengembalikan buku melalui *front office* atau layanan informasi. Bagi pemustaka yang tidak dapat menggunakan layanan informasi, mereka dapat mengembalikan buku melalui layanan *drive thru* sesuai jam operasional, apabila melebihi jam tersebut dapat bekerjasama ke satpam.

e) Opsi Perpanjangan Buku Secara Online

Layanan *drive thru* memberikan opsi perpanjangan buku secara online, mengeliminasi kebutuhan pemustaka untuk datang langsung ke perpustakaan. Pemustaka yang ingin memperpanjang

masa peminjaman dapat memilih opsi tersebut dari mana saja, dengan proses yang dilakukan secara online.

f) Penanganan Keterlambatan dan Kehilangan Buku

Adanya sanksi keterlambatan dalam layanan *drive thru* menjadi bagian dari mekanisme kontrol yang diterapkan oleh perpustakaan. Jika seorang pemustaka terlambat mengembalikan buku, perpustakaan memberlakukan sanksi berupa suspensi peminjaman untuk jumlah hari yang sebanding dengan keterlambatan tersebut.

Dalam situasi kehilangan buku, perpustakaan memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk mencari buku yang hilang dengan memperhatikan judul yang serupa. Jika buku tersebut tidak dapat ditemukan dengan judul yang sama, pemustaka diberikan alternatif untuk menggantinya dengan buku lain yang memiliki kesamaan judul atau minimal memiliki kesamaan.

2. Langkah-Langkah Peminjaman Buku

a) Mencari Buku Melalui OPAC

Pemustaka diminta untuk mencari judul dan nomor panggil buku melalui *Online Public Access Catalog* (OPAC) dengan mengakses link bit.ly/opacperpusjatim.



Gambar 4.1. Link OPAC Perpustakaan

Sumber: *Disperpusip Jatim*

b) Mengisi Google Form Pemesanan

Setelah menemukan buku yang diinginkan, pemustaka perlu mengisi formulir pemesanan peminjaman buku online melalui link bit.ly/peminjamanperpusjatim.

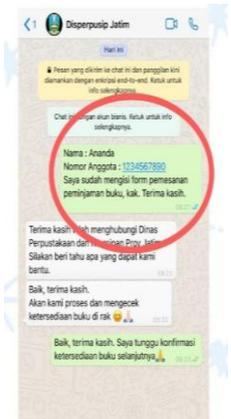


Gambar 4.2. Formulir Pemesanan Peminjaman Buku

Sumber: Disperpusip Jatim

c) Konfirmasi Melalui WhatsApp

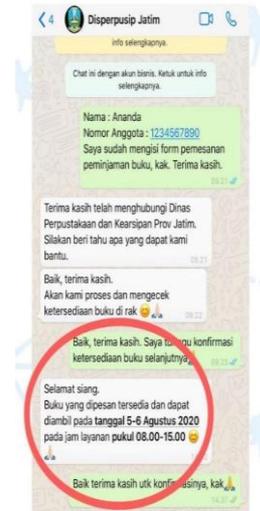
Pemustaka harus melakukan konfirmasi setelah mengisi formulir pemesanan dengan menghubungi nomor WhatsApp Bidang Pelayanan Perpustakaan Jawa Timur di 0811-3020-332.



Gambar 4.3. Konfirmasi Melalui WhatsApp

Sumber: Disperpusip Jatim

Tim Layanan Perpustakaan akan melakukan validasi dan verifikasi atas pemesanan yang telah dilakukan. Pemustaka akan menerima konfirmasi melalui WhatsApp setelah pemesanan diverifikasi.



Gambar 4.4. Konfirmasi Status Pemesanan dari Tenaga Perpustakaan

Sumber: Disperpusip Jatim

d) Pengambilan Buku

Setelah pemesanan diverifikasi, pemustaka dapat mengambil buku di layanan *drive thru* yang telah disiapkan oleh petugas.

e) Pengembalian Buku

Ketika masa peminjaman berakhir, pemustaka dapat mengembalikan buku melalui WhatsApp atau langsung ke layanan informasi.

3. Faktor Pendukung Kinerja Tenaga Perpustakaan di Layanan Drive Thru

a) Pelatihan Pelayanan

Salah satu faktor pendukung yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan di layanan *drive thru* perpustakaan adalah melalui pelatihan aspek kepribadian. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan pelayanan dengan fokus pada elemen-elemen seperti senyum dan keramahan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas mereka diperlukan serangkaian pelatihan yang komprehensif untuk membentuk kemampuan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Contoh dari pelatihan tersebut adalah

pengembangan aspek kepribadian, seperti senyum, yang dapat diukur dan dinilai.

Tujuan akhirnya adalah membentuk perilaku keramahan yang konsisten. Sebagai perbandingan, di sektor perbankan, standar senyum pelayan diukur secara terukur. Kami ingin menerapkan pelatihan yang serupa untuk membentuk kepribadian yang ramah dan bersahaja, sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan dalam layanan *drive thru* perpustakaan.

b) Pelatihan Terkait IT

Dalam meningkatkan kinerja tenaga perpustakaan di layanan *drive thru* salah satunya pelatihan terkait teknologi informasi (IT). Pelatihan ini memiliki tujuan untuk memastikan bahwa pustakawan dapat secara mandiri menangani permasalahan yang muncul dalam sistem IT, termasuk meningkatkan kemampuan dalam menangani *error* dan masalah teknis. Keterampilan IT yang terus-menerus diperbaharui melalui pelatihan menjadi suatu aspek yang sangat relevan dan mendukung.

c) Update Wawasan Pustakawan

Peningkatan wawasan pustakawan terkait perkembangan terbaru dalam bidang perpustakaan. Pelatihan rutin untuk pustakawan perlu diselenggarakan, terutama mereka yang baru dalam tugasnya. Pelatihan ini tidak hanya membahas aspek teknis, tetapi juga fokus pada cara melayani pemustaka dengan baik. Dengan meningkatkan wawasan pustakawan, diharapkan mereka dapat lebih mandiri dalam mengatasi permasalahan teknis sehari-hari.

d) Pendidikan dan Pelatihan Berturut-Turut

Dalam konteks faktor pendukung pada bagian pendidikan dan pelatihan berturut-turut, dilakukan upaya untuk memberikan pendidikan dan pelatihan secara berkesinambungan kepada pegawai, terutama yang baru, guna memastikan bahwa mereka memiliki

pengetahuan yang memadai dalam memberikan layanan terbaik kepada pemustaka.

4. Faktor Penghambat Kinerja Tenaga Perpustakaan di Layanan *Drive Thru*

a) Kompleksitas Tugas Pada Pegawai

Salah satu faktor penghambat kinerja tenaga perpustakaan di layanan *drive thru* adalah kompleksitas tugas yang diberikan pada pegawai. Kompleksitas tugas yang melibatkan pelayanan dan tanggung jawab tambahan, seperti promosi kegemaran membaca, merupakan tantangan utama. Oleh karena itu, manajemen perpustakaan perlu mempertimbangkan penyeimbangan beban kerja agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang optimal tanpa kehilangan fokus akibat kompleksitas tugas yang diberikan.

b) Kurangnya Fokus Pegawai

Faktor penghambat yang dihadapi dalam layanan *drive thru* perpustakaan mencakup kurangnya fokus pegawai. Kurangnya fokus dapat muncul akibat tugas tambahan, seperti melakukan promosi kegemaran membaca. Dalam konteks Sumber Daya Manusia (SDM), faktor kurangnya fokus dapat dipengaruhi oleh keengganan untuk melakukan peningkatan keterampilan atau pengetahuan.

c) Kondisi Lingkungan Perpustakaan

Salah satu faktor penghambat yang diidentifikasi dalam wawancara adalah kondisi lingkungan perpustakaan, yang mencakup kendala seperti kondisi panas dan keterbatasan sarana prasarana. Kendala ini dapat menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam upaya perbaikan dan peningkatan layanan *drive thru*.

d) Keterbatasan SDM

Faktor penghambat kinerja tenaga perpustakaan di layanan *drive thru* yaitu keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM). Jika terdapat penambahan satu petugas menjadi tiga orang, maka pihak

layanan dapat melakukan rotasi atau penggantian dengan lebih fleksibel. Oleh karena itu, kendala utama dalam layanan *drive thru* adalah keterbatasan jumlah SDM yang dapat mempengaruhi efisiensi dan kelancaran operasional.

5. Analisa Hasil Penelitian dengan Menggunakan Teori Gede Diva

Menurut Gede Diva (2009), peranan pemerintah yang efektif dan optimal diwujudkan sebagai fasilitator, regulator, dan katalisator memiliki dampak signifikan dalam mendukung berbagai sektor, termasuk layanan perpustakaan. Dalam konteks layanan *drive thru* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, peran tenaga perpustakaan yang mencakup aspek fasilitator, regulator, dan katalisator turut berperan dalam keberhasilan dan efektivitas layanan tersebut.

a) Peran Pemerintah sebagai Fasilitator

Dalam konteks layanan *drive thru* perpustakaan, tenaga perpustakaan sebagai fasilitator mencakup penyediaan sarana dan prasarana. Tenaga perpustakaan menyediakan fasilitas yang diperlukan untuk menyelenggarakan layanan *drive thru*, termasuk area khusus, sistem teknologi informasi, dan perangkat pendukung lainnya. Penyediaan sarana ini menciptakan kondisi yang mendukung efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Kecepatan respon ini mencerminkan tingkat responsivitas yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, menunjukkan adanya upaya untuk memenuhi kebutuhan pengguna dengan efisien. Hasil wawancara menunjukkan kesadaran pemustaka akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga perpustakaan, serta pengakuan terhadap kecepatan respon melalui berbagai media komunikasi seperti *WhatsApp*.

b) Peran Pemerintah sebagai Regulator

Sebagai regulator, tenaga perpustakaan dapat mencakup ketentuan

terkait dengan keamanan, privasi, dan hak pemustaka sehingga layanan tersebut dapat berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik. Peran tenaga perpustakaan sebagai regulator, pemustaka menunjukkan kepuasan terhadap penggunaan layanan *drive thru* dan keberlanjutan layanan *drive thru*. Pengaturan yang jelas terkait keamanan, privasi, dan hak pemustaka memberikan kepastian hukum dan keamanan yang memuaskan bagi pengguna layanan. Hasil wawancara menunjukkan kepuasan pemustaka terhadap kepastian waktu dan keamanan layanan, serta ketepatan waktu dalam proses pelayanan.

c) Peran Pemerintah sebagai Katalisator

Sebagai katalisator, tenaga perpustakaan memiliki fungsi untuk memberikan penanganan kepada pemustaka melalui program-program yang mendukung kesejahteraan. Tenaga perpustakaan dapat berperan sebagai katalisator dalam memastikan keberlanjutan dan peningkatan layanan tersebut. Program pendukung dapat mencakup inisiatif-inisiatif yang mendorong inovasi dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan menciptakan lingkungan pelayanan yang responsif dan memuaskan. Kolaborasi antara perpustakaan dan pihak lain juga difasilitasi oleh pemerintah untuk memperluas jangkauan layanan dan memperkaya konten yang disediakan.

Dengan demikian, peran pemerintah sebagai fasilitator, regulator, dan katalisator memiliki implikasi positif dalam menjalankan layanan *drive thru* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Melalui dukungan dalam berbagai aspek, layanan perpustakaan dapat terus berkembang, memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat, dan memastikan pemenuhan hak akses informasi sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Dengan mempertimbangkan semua aspek tersebut, peran tenaga perpustakaan dalam

layanan *drive thru* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur tidak hanya sebatas pada proses teknis peminjaman dan pengembalian buku. Mereka juga memiliki tanggung jawab dalam memastikan pelayanan sesuai dengan standar undang-undang yang berlaku dan memberikan kontribusi positif terhadap pemenuhan hak-hak pemustaka dalam mendapatkan akses informasi.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *drive thru* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur:

- a) Layanan *drive thru* di Dinas Perpustakaan berhasil memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan perpustakaan. Dalam implementasinya, tenaga perpustakaan memainkan peran esensial, fokus utamanya pada kelancaran proses peminjaman dan pengembalian buku serta manajemen koleksi. Teknologi, seperti formulir peminjaman online dan layanan perpanjangan buku online, meningkatkan efisiensi dan memudahkan akses pemustaka. Jadwal operasional yang terstruktur, toleransi terhadap pengembalian di luar jam operasional, dan kerjasama dengan satpam menciptakan fleksibilitas layanan. Sistem sanksi yang bijaksana, upaya preventif melalui layanan *WhatsApp*, dan fokus pada pelayanan inklusif dan literasi menegaskan komitmen perpustakaan untuk memberikan layanan yang responsif dan ramah terhadap kebutuhan masyarakat. Layanan *drive thru* dapat dianggap sebagai langkah inovatif yang berhasil dalam menghadirkan perpustakaan sebagai lembaga yang relevan dan mendukung literasi masyarakat.
- b) Penelitian ini mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat kinerja tenaga perpustakaan di layanan *drive*

thru. Faktor pendukung melibatkan pelatihan pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui aspek kepribadian, pelatihan IT, update wawasan pustakawan, dan Pendidikan /pelatihan berturut-turut. Faktor ini memiliki peran penting dalam membentuk perilaku keramahan, meningkatkan kemampuan teknis, dan memastikan pembaruan pengetahuan pustakawan. Di sisi lain, faktor penghambat mencakup kompleksitas tugas pada pegawai, kurangnya fokus, kondisi lingkungan perpustakaan yang tidak optimal, dan keterbatasan SDM. Kendala ini memerlukan penyeimbangan beban kerja, pelatihan, dukungan, dan perhatian terhadap kondisi lingkungan. Strategi pengelolaan SDM yang efektif juga perlu dipertimbangkan, seperti penambahan petugas atau rotasi tugas yang terencana, untuk meningkatkan efisiensi operasional layanan *drive thru*. Kesimpulan ini menekankan perlunya manajemen yang bijak dan strategi pengembangan SDM agar layanan perpustakaan tetap optimal dalam menghadapi berbagai tantangan.

- c) Setelah melakukan penelitian menunjukkan bahwa dalam konteks layanan *drive thru* tenaga perpustakaan berperan sebagai katalisator dimana layanan *drive thru* sendiri sebagai salah satu produk unggulan untuk menyejahterakan masyarakat. Membaca buku yang merupakan sumber informasi bagi pemustaka juga dapat memenuhi kebutuhan ilmu yang dibutuhkan pemustaka. Tidak adanya denda keterlambatan berupa uang membuktikan peran tenaga perpustakaan tidak ingin memberatkan pemustaka, hal tersebut dilakukan agar adanya peningkatan gemar membaca di semua kalangan baik dari anak maupun dewasa. Selain hal tersebut juga tenaga perpustakaan memberikan respon cepat, tanggap, efektif dan menangani keluhan

pemustaka dengan baik, hasil dari pelayanan tersebut akan berdampak pemustaka memberikan ulasan yang positif terhadap pelayanan di layanan *drive thru*.

- d) Secara keseluruhan layanan *drive thru* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur berhasil berkat peran tenaga perpustakaan sebagai fasilitator, regulator, dan katalisator. Peran tenaga perpustakaan sebagai fasilitator, regulator, dan katalisator membentuk lingkungan pelayanan perpustakaan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian layanan *drive thru* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, beberapa rekomendasi diajukan untuk meningkatkan keberlanjutan dan efektivitas layanan. Rekomendasi tersebut diantaranya:

- a) Diperlukan upaya lebih lanjut dalam pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) perpustakaan, terutama pada aspek kepribadian, keterampilan teknis, dan pemahaman terkini dalam bidang perpustakaan. Inisiatif ini dapat membantu meningkatkan kualitas layanan, responsivitas petugas, dan efisiensi operasional *drive thru*.
- b) Manajemen perpustakaan perlu mempertimbangkan optimalisasi kondisi lingkungan kerja, termasuk peningkatan fokus, pemeliharaan sarana dan prasarana, serta penanganan kompleksitas tugas pada pegawai. Langkah-langkah ini dapat membantu menciptakan lingkungan yang mendukung kinerja optimal tenaga perpustakaan dalam melayani pemustaka dengan baik.
- c) Perpustakaan perlu terus mendorong inovasi dalam penyelenggaraan layanan. Upaya ini dapat melibatkan

pengembangan fitur baru dalam aplikasi pinjaman online, integrasi media sosial, atau kolaborasi dengan pihak eksternal untuk menghadirkan program-program inovatif. Penghargaan bagi tenaga perpustakaan yang terbaik dapat meningkatkan kinerja sehingga tujuan untuk memberikan pelayanan prima dapat terpenuhi.

REFERENSI

- Amstrong, M., & Baron, A. (1998). *Performance Management – The New Realities*. London: Institute of Personnel and Development.
- Bastian, I. (2006). *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Basuki, S. (2010). *Metode Penelitian*. Jakarta: Penaku.
- Bintoro, T. (1988). *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Jakarta: LP3ES.
- Dwi, N., & Bagong, S. (2010). *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Gede, D. (2009). *Mengembangkan UMKM Melalui Pemberdayaan Peran Pemerintah Daerah*. Jakarta: Bakrie School of Management.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Matthew, B. M., & Michael, H. (2014). *Analisis data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-PRESS).
- Mukarom, Zaenal, & Muhibudin, W. L. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah.
- Raho, B. (2007). *Teori Sosiologi Modern*. Jakarta: Prestasi Pustaka Raya.
- Saleh, Abdurahman, & Rita, K. (2010). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sari, P., & Jamil, B. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 1–15.

- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Soekanto, S. (2002). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Sondang, P. S. (2009). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sumaryadi, I. N. (2010). *Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: Citra Utama.
- Sutarno, N. S. (2006). *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.
- Thoha, M. (2005). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok- Pokok Kepegawaian.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Veithzal, R. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wibawa, S. (2010). *Mengukur Kinerja Dinas Kabupaten: Pemikiran Awal. (Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan e-Governance)*. Yogyakarta: Graha Il Mangkunegara.