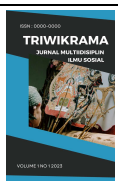
Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 4 No10 Tahun 2024
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



MANAJEMEN PELAYANAN PADA TAMAN BACA SAPO LITERASI KABUPATEN KARO

Fatihatul Hidayah
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN

ARTICLE INFO

Article history:
Received Agustus 2024
Revised Agustus 2024
Accepted Agustus 2024
Available online Agustus 2024

Korespondensi: Email : fatihatulhdyh04@gmail.com

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang manajemen pelayanan pada Taman Baca Masyarakat Sapo Literasi Kabupaten Karo. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui untuk bagaimana manajemen pelayanan pada Taman Baca Masyarakat Sapo Literasi Kabupaten Karo, serta kendala yang dihadapi Taman Baca Masyarakat Kabupaten Karo dalam melaksanakan program. Latar belakang penulisan laporan ini, dikarenakan budaya membaca masyarakat belum dijadikan prioritas. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi sedangkan teknis analisis data dilakukan 3 cara yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen Pelayanan Pada Taman Baca Masyarakat Sapo Literasi Kabupaten Karo yaiu: (1) manajemen pelayanan TBM Sapo Literasi benar-benar dilaksanakan sesuai perencanaan awal didirikannya dilihat dari visi, misi dan tujuan, kemudia di evaluasi setelah dilakukan kegiatan layanan dan evaluasi akhir tahun. (2) manajemen pelayanan TBM Sapo Literasi dalam meningkatkan literasi yaitu melalui 2 layanan, yakni layanan langsung (inti) dan layanan tidak langsung (pendukung).

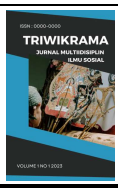
Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Taman Bacaan Masyarakat

Abstract

This study discusses service management at the Sapo Literacy Community Reading Park in Karo Regency. The purpose of this study was to find out how service management is at the Sapo Literacy Community Reading Park in Karo Regency, as well as the obstacles faced by the Karo Regency Community Reading Park in implementing the program. The background for writing thisreport is because the reading culture of the community has not been made a priority. This research uses descriptive research with a qualitative approach. The data collection method used observation, interviews, documentation, while the technical data analysis was carriedout in 3 ways, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that Service Management at the Sapo Literasi Community Reading Park in Karo Regency, namely: (1) the management of the Sapo Literasi TBM service was actually carried out according to the initial planning of its establishment in terms of vision, mission and goals, then evaluated after service activities and final evaluations were carried out. year. (2) Sapo Literacy TBM service management in improving literacy, namely through 2 services, namely direct (core) services and indirect (supporting) services.

Keywords: Service Management, Community Reading Park

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 4 No10 Tahun 2024
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



PENDAHULUAN

Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Sapo Literasi, yang terletak di Kabupaten Karo, merupakan gagasan utama dari Forum Pemuda Peduli Pendidikan Karo (FP3K). TBM ini didirikan untuk menjawab kebutuhan masyarakat, terutama siswa-siswi, akan tempat membaca dan belajar yang menyediakan informasi dan ilmu pengetahuan melalui media buku dan online. Dengan harapan dapat menjadi sarana tambahan bagi masyarakat dalam memperoleh referensi belajar, Sapo Literasi berupaya memberikan akses yang lebih luas terhadap pendidikan dan informasi. Namun, meskipun memiliki tujuan mulia, TBM Sapo Literasi menghadapi tantangan serius dalam hal pemanfaatan fasilitasnya. Dari tahun 2018 hingga 2019, TBM ini mencatat sekitar 140 pengunjung per bulan. Namun, jumlah ini turun drastis menjadi hanya 50 pengunjung per bulan pada periode 2020 hingga 2021, menunjukkan penurunan sebesar 55%. Penurunan ini menandakan bahwa TBM belum sepenuhnya dioptimalkan oleh masyarakat.

Beberapa faktor yang mempengaruhi rendahnya minat baca di TBM Sapo Literasi diidentifikasi melalui observasi lapangan dan wawancara dengan pengelola serta pengunjung. Faktor internal seperti kecenderungan malas membaca di kalangan masyarakat, khususnya anak-anak tingkat SD, menjadi salah satu penyebab utama. Di sisi lain, faktor eksternal meliputi kurangnya fasilitas yang memadai di TBM, pelayanan yang kurang baik, serta kecenderungan masyarakat modern yang lebih mengandalkan multimedia untuk mencari informasi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan minat baca dan memaksimalkan pemanfaatan TBM, diperlukan strategi manajemen yang lebih efektif, termasuk pengembangan program-program baru yang menarik dan berbeda dari TBM lainnya. Dengan demikian, TBM Sapo Literasi dapat kembali menjadi pusat pembelajaran yang diminati dan bermanfaat bagi masyarakat sekitar.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen adalah proses mengatur dan mengarahkan individu atau kelompok untuk mencapai tujuan secara kooperatif dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Secara etimologis, manajemen berasal dari Bahasa Prancis Kuno yang berarti seni mengatur dan melaksanakan. Dalam praktiknya, manajemen melibatkan perencanaan, koordinasi, serta pengaturan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Menurut para ahli, seperti Mary Parker Follet dan Ricky W. Griffin, manajemen mencakup seni menyelesaikan tugas melalui orang lain dan proses perencanaan, organisasi, koordinasi, serta kontrol sumber daya. Kesimpulannya, manajemen berfokus pada usaha mencapai tujuan dengan pengelolaan yang tepat dan terorganisir.

Tujuan utama manajemen adalah mencapai misi organisasi yang telah ditetapkan, dengan manajemen berfungsi sebagai alat untuk memastikan tujuan tersebut tercapai tepat waktu dan sesuai dengan konsep serta konteks organisasi. Manajemen diperlukan oleh individu maupun organisasi untuk memastikan usaha mencapai tujuan tidak sia-sia. Ada tiga alasan spesifik mengapa manajemen penting:

1) Membantu mencapai tujuan pribadi, kelompok, atau organisasi
2) Menciptakan keseimbangan antara berbagai tujuan dan kegiatan dalam organisasi
3) Meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja organisasi.

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 4 No10 Tahun 2024
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Sedangkan manajemen juga berfungsi mencakup berbagai langkah yang diperlukan untuk memastikan organisasi berjalan secara efektif dan efisien. Fungsi-fungsi tersebut meliputi:

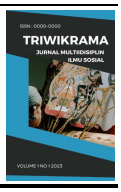
1) Perencanaan (Planning):
   Menetapkan tujuan organisasi dan memilih cara terbaik untuk mencapainya, serta mengarahkan kegiatan organisasi agar konsisten dengan tujuan tersebut.
2) Pengorganisasian (Organizing and Staffing):
   Mengkoordinasi sumber daya, tugas, dan otoritas di antara anggota organisasi untuk mencapai tujuan secara efisien.
3) Penggerakan (Actuating):
   Melaksanakan rencana dan pengorganisasian dengan menggerakkan semua komponen dalam organisasi sesuai bidang masing-masing.
4) Pengendalian (Controlling):
   Memantau dan mengevaluasi kegiatan organisasi untuk memastikan kesesuaian dengan rencana serta melakukan perbaikan jika diperlukan.
5) Motivasi (Motivating):
   Memberikan dorongan kepada anggota organisasi untuk mencapai keberhasilan program.
6) Memfasilitasi (Facilitating):
   Memberikan fasilitas dan kesempatan kepada staf untuk berkembang dan mengimplementasikan ide-ide mereka.
7) Pemberdayaan (Empowering):
   Mengoptimalkan potensi sumber daya manusia agar bermanfaat bagi pengembangan program organisasi.
8) Memimpin (Leading):
   Mengarahkan dan mempengaruhi bawahan untuk bekerja sama dan mencapai tujuan organisasi dalam suasana yang kondusif.

Fungsi-fungsi ini bekerja secara sinergis untuk memastikan organisasi mencapai tujuan yang diinginkan.

Pelayanan Taman Bacaan Masyarakat (TBM) adalah kegiatan yang bertujuan memudahkan pengguna dalam memanfaatkan bahan pustaka. Pelayanan ini bersifat tidak berwujud dan mencakup berbagai tindakan nyata yang berpengaruh secara sosial. Dalam Islam, ilmu pengetahuan bersifat distributif dan harus disebarluaskan kepada semua kalangan. Pelayanan di TBM dilakukan melalui prosedur yang sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku, termasuk pengadaan bahan pustaka, pengolahan, dan pemberdayaan layanan perpustakaan.

Sistem kerja di TBM mencakup pengadaan bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan pemakai, pengolahan bahan menurut standar nasional dan internasional, serta pemberdayaan dan pelayanan perpustakaan yang memudahkan akses informasi. Keberhasilan layanan TBM tergantung pada mutu koleksi, keterampilan petugas, sarana prasarana, kerja sama dengan pengguna, dan manfaat yang dirasakan masyarakat. Layanan TBM bertujuan menyediakan akses informasi yang cepat, tepat, sederhana, dan murah, serta berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 4 No10 Tahun 2024
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Pelayanan Taman Bacaan Masyarakat dapat dikategorikan menjadi dua jenis: pelayanan langsung dan tidak langsung. Pelayanan langsung melibatkan interaksi langsung antara petugas perpustakaan dan pengguna, di mana hasil layanan dapat langsung dirasakan oleh pengguna. Contohnya termasuk peminjaman buku, layanan referensi, serta bimbingan membaca, yang juga mencakup upaya peningkatan minat baca anak-anak melalui peran aktif orang tua, seperti membacakan dongeng. Di sisi lain, pelayanan tidak langsung berfokus pada upaya pembinaan dan motivasi pengguna untuk terus memanfaatkan koleksi perpustakaan. Layanan ini ditujukan kepada dua kelompok: pengguna potensial yang belum memanfaatkan fasilitas perpustakaan dan pengguna aktual yang sudah memanfaatkannya. Petugas perpustakaan diharapkan dapat membina pengguna aktual agar mereka bisa menyebarkan pengalaman positif tersebut kepada orang lain, sambil juga melakukan pendekatan kepada pengguna potensial untuk meningkatkan penggunaan perpustakaan.

Standar pelayanan di Taman Baca Masyarakat (TBM) adalah pedoman operasional yang harus diikuti dalam setiap kegiatan dan interaksi dengan masyarakat, termasuk dalam penulisan surat, penanganan tamu, dan penggalangan dana. SOP (Standard Operating Procedures) ini berfungsi sebagai panduan tertulis yang memastikan setiap tugas dilakukan dengan cara yang terstruktur dan konsisten, mulai dari awal hingga selesai. Tujuan utama dari standar ini adalah untuk memastikan pelayanan yang efektif dan profesional, serta memberikan pengalaman yang memuaskan bagi semua pihak yang terlibat, termasuk donatur dan anggota masyarakat.

Taman Baca Masyarakat (TBM) adalah wadah pendidikan yang berfungsi sebagai pusat belajar bagi masyarakat, terutama dalam meningkatkan minat baca dan literasi. TBM menyediakan berbagai layanan dan kegiatan untuk semua usia, termasuk peminjaman buku, ruang diskusi, dan program literasi. Pengelola TBM, yang disebut pegiat literasi, memainkan peran penting dalam mengelola fasilitas dan program, serta memastikan layanan berkualitas bagi pengguna. Standar layanan TBM meliputi sarana prasarana yang memadai, seperti rak buku, ruang baca, dan lokasi strategis; pengelola yang kompeten; serta koleksi bacaan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. TBM juga menyediakan berbagai layanan seperti membaca di tempat, peminjaman buku, bimbingan membaca, dan kegiatan literasi lainnya yang bermanfaat dan menyenangkan. Melalui program-program ini, TBM berupaya mencerdaskan masyarakat dan menjadi pusat interaktif yang memperkaya pengalaman akademik.

Taman Bacaan Masyarakat (TBM) memiliki beberapa tujuan utama, seperti membangkitkan dan meningkatkan minat baca masyarakat untuk menciptakan masyarakat yang cerdas dan mandiri, menjadi wadah pemberdayaan masyarakat, dan berfungsi sebagai media pendidikan serta transfer pengetahuan antar generasi. TBM melengkapi peran perpustakaan desa, tetapi keberadaannya lebih fleksibel karena pembentukan dan pembinaannya tergantung pada keinginan dan kemampuan masyarakat setempat. Selain itu, TBM juga berfungsi sebagai tempat berkumpul, belajar, dan berdialog antarwarga untuk memecahkan masalah bersama serta mengembangkan ide demi kemajuan masyarakat.

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 4 No10 Tahun 2024
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Fungsi TBM meliputi pengumpulan informasi, pengolahan bahan pustaka dengan metode tertentu, pemeliharaan dan penyimpanan koleksi agar tetap rapi dan mudah diakses, serta berperan sebagai pusat informasi, sumber belajar, dan agen perubahan. TBM juga berperan dalam mengembangkan pengetahuan, keterampilan, serta perilaku masyarakat, dan menjadi agen kebudayaan yang menghubungkan masa lalu dengan masa depan. Pengelolaan TBM bertujuan untuk meningkatkan minat baca, menyediakan tempat kegiatan belajar, memenuhi kebutuhan baca, serta meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat akan pentingnya buku dalam menunjang kehidupan mereka.

METODE PENELITIAN

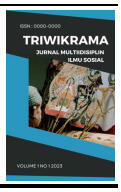
Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena yang diselidiki. Dengan metode kualitatif, peneliti berusaha mencari gambaran dan penjelasan tentang permasalahan yang dibahas. Dalam konteks ini, penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami proses pengembangan koleksi di Rumah Baca Sapo Literasi Kabupaten Karo dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.

Untuk mempermudah penentuan informasi dalam penelitian ini, digunakan teknik purposive sampling. Teknik ini melibatkan pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan kebutuhan peneliti, karena informan dianggap memiliki karakteristik yang dapat memperkaya data penelitian. Kriteria informan meliputi: bekerja di Taman Bacaan Sapo Literasi Kabupaten Karo, memiliki pemahaman mendalam melalui proses enkulturasi, masih aktif dalam kegiatan yang diteliti, memiliki waktu untuk memberikan informasi, dan mampu menyampaikan informasi yang akurat.

Dalam penelitian ini, sumber data dibagi menjadi dua jenis: data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber utamanya, yaitu informan yang kompeten seperti kepala organisasi, pengelola perpustakaan, dan pengunjung di Rumah Baca Sapo Literasi Kabupaten Karo. Data ini memberikan pandangan mendalam tentang proses pengembangan koleksi untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari literatur dan penelitian yang relevan dengan topik penelitian, termasuk buku, tulisan, artikel, dan sumber lain yang mendukung informasi penting yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan langsung di Rumah Baca Sapo Literasi Kabupaten Karo untuk memahami aktivitas dan proses pengelolaan perpustakaan. Wawancara dilakukan dengan kepala TBM, pengelola, pemustaka, dan relawan untuk mengumpulkan informasi mengenai perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan di TBM. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan dokumen tertulis atau tercetak yang relevan dengan penelitian, seperti statistik dan narasi yang mendukung hasil observasi dan wawancara.

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 4 No10 Tahun 2024
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri, yang harus divalidasi terkait pemahaman metode dan penguasaan bidang yang diteliti. Untuk mendukung pengumpulan data, digunakan pedoman wawancara dengan teknik semi terstruktur, di mana pertanyaan-pertanyaan disesuaikan dengan kebutuhan saat wawancara dan alat perekam seperti handphone digunakan untuk dokumentasi. Selain itu, catatan observasi dengan notebook, kamera handphone, pulpen, dan buku tulis digunakan untuk pengamatan langsung. Dokumentasi juga memainkan peran penting dengan memanfaatkan flashdisk, laptop, dan buku untuk mencatat data yang relevan dengan penelitian.

Dalam penelitian kualitatif ini, analisis data dilakukan secara deskriptif, mengikuti langkah-langkah yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman. Pertama, data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumen direduksi, yaitu disederhanakan dan dikategorikan sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data yang telah dipilih disajikan dalam bentuk narasi yang menggambarkan hasil analisis secara sistematis. Terakhir, verifikasi dan penarikan kesimpulan dilakukan dengan meninjau kembali data yang telah dikumpulkan untuk memastikan kesimpulan yang akurat dan menghindari bias, dengan menggunakan pendekatan induktif untuk menghubungkan temuan-temuan yang ada.

Teknik keabsahan data dalam penelitian ini mengacu pada metode triangulasi, yang digunakan untuk memeriksa validitas data. Triangulasi melibatkan beberapa strategi untuk memastikan akurasi dan kredibilitas informasi. Berdasarkan Denzin, terdapat tiga jenis triangulasi: pertama, triangulasi metode, yang melibatkan penggunaan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang sama untuk memverifikasi temuan; kedua, triangulasi peneliti, di mana beberapa peneliti memeriksa data untuk meningkatkan keandalan; ketiga, triangulasi teori, yang memanfaatkan teori yang berbeda untuk menganalisis data. Dalam penelitian ini, triangulasi metode diterapkan dengan menggabungkan wawancara dan observasi untuk menguatkan hasil temuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengelolaan layanan Taman Baca Masyarakat Sapo menggunakan kategoro manajemen planning, organizing, actuating, dan controlling (POAC). Teori menurut George R Terry yang menjelaskan dalam pengelolaan layanan Taman Baca Masyarakat harus memiliki layanan yang menyediakan layanan sebagai berikut:

1. Perencanaan merupakan elemen kunci dalam manajemen pelayanan Taman Baca Masyarakat (TBM) Sapo Literasi Kabupaten Karo, sebagaimana diuraikan oleh teori POAC dan diterapkan dalam berbagai aspek operasionalnya. Perencanaan dimulai dengan penetapan visi, misi, dan tujuan TBM yang mendasari semua aktivitas dan program kerja. Visi Sapo Literasi adalah mewujudkan pendidikan kreatif, berprestasi, dan berkarakter, sementara misinya meliputi penyelenggaraan kegiatan untuk meningkatkan minat baca dan menjalin kerja sama. Program kerja TBM meliputi layanan inti, seperti les Bahasa Inggris gratis, dan layanan pendukung, seperti sosialisasi literasi dan workshop. Perencanaan ini juga mencakup rapat bulanan untuk

merancang program baru dan peran relawan yang terstruktur dengan jelas. Dengan demikian, perencanaan yang matang dan berkelanjutan di TBM Sapo Literasi berfungsi untuk meningkatkan literasi masyarakat, mendukung perkembangan TBM lain, dan memperluas dampak sosial di Kabupaten Karo.

2. Pengorganisasian di Taman Baca Masyarakat (TBM) Sapo Literasi Kabupaten Karo melibatkan koordinasi sumber daya, tugas, dan otoritas untuk mencapai tujuan dengan efisien dan efektif. Proses ini mencakup perekrutan anggota, di mana relawan yang mayoritas berasal dari jurusan pendidikan, dipilih untuk memastikan kegiatan TBM berjalan lancar dan sesuai dengan latar belakang mereka. Meskipun tidak ada ketentuan khusus untuk menjadi relawan, mereka harus berkomitmen pada pengabdian dan pembelajaran terus-menerus. Tugas dan jadwal kegiatan disesuaikan dengan kemampuan dan bidang masing-masing relawan, dengan pengelola yang mengarahkan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan. Pengorganisasian yang baik ini bertujuan untuk menciptakan koordinasi yang solid dan menumbuhkan rasa tanggung jawab serta solidaritas di antara pengelola dan relawan.

3. Penggerakan di Taman Baca Masyarakat (TBM) Sapo Literasi Kabupaten Karo merupakan implementasi dari perencanaan dan pengorganisasian, di mana seluruh komponen dalam organisasi bekerja secara bersama-sama untuk mencapai tujuan. Kegiatan penggerakan melibatkan kerja sama antara pengelola dan relawan, dengan tugas yang dibagi sesuai dengan jenis layanan yang disediakan. Layanan inti melibatkan relawan secara langsung dalam pelaksanaan kegiatan rutin seperti les Bahasa Inggris dan pendampingan kegiatan anak-anak, sementara pengelola mengawasi dan memastikan kelancaran layanan tersebut. Di sisi lain, layanan pendukung melibatkan pengelola dalam kunjungan dan sosialisasi ke sekolah-sekolah untuk menjalin kerja sama literasi. Kerja sama yang baik dan pembagian tugas yang tepat memastikan kegiatan berjalan efektif, memenuhi standar pelayanan yang baik seperti profesionalisme, ketersediaan sarana dan prasarana, serta komunikasi yang jelas dan menyenangkan, sehingga memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.

4. Pengawasan di Taman Baca Masyarakat (TBM) Sapo Literasi Kabupaten Karo berfokus pada memastikan bahwa kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan rencana dan mencapai tujuan yang ditetapkan. Pengawasan dilakukan melalui dua saluran: internal, yang melibatkan pengurus TBM seperti ketua, sekretaris, dan bendahara dalam memantau kegiatan sehari-hari seperti les sore, serta eksternal, yang dilakukan oleh pemerintah melalui Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Karo setiap tahunnya. Pengawasan internal mencakup pengecekan alat tulis dan evaluasi metode pengajaran untuk memastikan proses yang menyenangkan dan efektif bagi anak-anak. Evaluasi juga dilakukan bersama para relawan untuk memastikan keberhasilan pelaksanaan dan identifikasi area yang perlu diperbaiki, seperti fasilitas dan partisipasi pemerintah. Pengawasan ini bertujuan untuk mengevaluasi kesesuaian antara rencana, pelaksanaan, dan pencapaian tujuan literasi, serta untuk melakukan perbaikan berkelanjutan berdasarkan umpan balik dari evaluasi rutin dan insidental.

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 4 No10 Tahun 2024
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Selain itu ditemukan juga beberapa permasalahan yang terjadi dan dihadapi di Taman Baca Masyarakat Sapo Literasi Kabupaten Karo sebagai berikut ini :

1. Kekurangan kompetensi sumber daya manusia (SDM) menjadi kendala utama dalam manajemen pelayanan di TBM Sapo Literasi. Meskipun ketua TBM baru-baru ini mendapatkan pelatihan sebagai "sosialitator gema literasi," sebagian besar pengurus dan relawan masih memiliki pemahaman yang terbatas mengenai perpustakaan. Hal ini mempengaruhi efektivitas pengelolaan layanan. Untuk mengatasi masalah ini, beberapa solusi yang diusulkan termasuk mengikuti pendidikan formal dan pelatihan, mengadakan pelatihan jabatan dan luar jabatan, serta berpartisipasi dalam seminar, loka karya, dan workshop. Upaya-upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi pengurus dan relawan, sehingga dapat memperbaiki manajemen pelayanan di TBM Sapo Literasi.

2. Anggaran terbatas merupakan tantangan signifikan bagi TBM Sapo Literasi, yang mengandalkan dana dari swasembada anggota untuk membiayai kegiatan operasionalnya. Anggaran adalah rencana kuantitatif yang memerlukan pertimbangan berbagai faktor, seperti tujuan, data masa lalu, kondisi ekonomi, dan kebijakan pemerintah. Dalam penyusunannya, anggaran harus realistis, mencerminkan keadilan, dan memotivasi pelaksana dengan partisipasi manajemen puncak. Untuk mengatasi keterbatasan anggaran, pengurus dan relawan TBM Sapo Literasi melakukan wirausaha, seperti menjual es kelapa muda dan membuat topi berlogo, guna mendapatkan dana tambahan untuk mendukung kegiatan yang telah direncanakan.

3. Fasilitas di TBM Sapo Literasi masih terbatas dan mempengaruhi kelancaran kegiatan. Ruang baca terbuat dari bambu dan berfungsi ganda sebagai tempat belajar dan kegiatan lainnya, sedangkan rak buku yang ada tidak cukup untuk menampung seluruh koleksi. Meja dan kursi juga terbatas, sehingga pengelola menggunakan alas membaca dan membaca outdoor sebagai alternatif. Alat pendukung mengajar, seperti spidol, sering mengalami kekurangan. Evaluasi berkala diperlukan untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan fasilitas agar kegiatan dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Manajemen pelayanan di TBM Sapo Literasi dikelola dengan pendekatan sederhana namun humanis, melibatkan aktif partisipasi masyarakat. Fokus utama manajemen adalah memberikan pelayanan yang memuaskan untuk meningkatkan literasi masyarakat, termasuk menyediakan layanan langsung seperti ruang baca dan les Bahasa Inggris, serta layanan tidak langsung berupa kunjungan ke sekolah dan penyelenggaraan workshop.

Manajemen pelayanan melibatkan empat fungsi utama: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Perencanaan melibatkan penetapan visi, misi, dan tujuan untuk meningkatkan literasi. Pengorganisasian mencakup pembagian tugas dan koordinasi antara pengurus dan relawan. Pengarahan memastikan implementasi yang efektif dari perencanaan dan pengorganisasian. Pengawasan memantau kesesuaian pelaksanaan dengan rencana dan tujuan,

serta mengevaluasi kebutuhan perbaikan, termasuk fasilitas dan dukungan pemerintah. Secara keseluruhan, penerapan manajemen pelayanan di TBM Sapo Literasi sudah memadai, meskipun sederhana, dengan pengelolaan yang berorientasi pada peningkatan literasi dan keterlibatan masyarakat, serta pelaksanaan yang sesuai dengan teori manajemen pelayanan.

KESIMPULAN

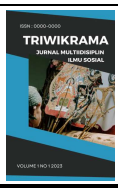
1. Perencanaan dan Implementasi: Penelitian menunjukkan bahwa perencanaan pelayanan di TBM Sapo Literasi telah mengikuti prosedur meskipun dalam skala sederhana. Fungsi manajemen POAC diterapkan dengan baik:
   - Planning: Penjadwalan kegiatan mengacu pada visi, misi, dan tujuan TBM.
   - Organizing: Koordinasi dilakukan antara pengurus, relawan, dan anak-anak selama kegiatan.
   - Actuating: Layanan inti disediakan untuk meningkatkan literasi, dengan bahan bacaan sesuai usia dan jenis serta kegiatan pendukung.
   - Controlling: Pengendalian dilakukan melalui dua tahap: memastikan kesesuaian dengan rencana dan tujuan, serta evaluasi kesesuaian antara rencana dan pelaksanaan.
2. Kendala yang Dihadapi: TBM Sapo Literasi menghadapi beberapa kendala utama:
   - Kompetensi SDM: Hanya ketua TBM yang memiliki pelatihan khusus, sementara anggota lainnya berasal dari disiplin ilmu yang berbeda.
   - Anggaran Terbatas: Kegiatan sebagian besar dibiayai secara swasembada, tanpa dukungan dari pemerintah daerah. Pengurus dan relawan melakukan wirausaha untuk mendukung kegiatan.
   - Fasilitas: Fasilitas yang ada saat ini belum memadai untuk kebutuhan TBM yang tinggi.

Secara keseluruhan, TBM Sapo Literasi telah menunjukkan penerapan manajemen pelayanan yang efektif dengan berbagai tantangan yang dihadapi dan solusi yang diterapkan untuk mengatasi kendala tersebut.

SARAN

Penelitian Manajemen Pelayanan Pada Taman Bacaan Sapo Literasi Kabupaten Karo seharusnya melakukan langkah berikut :

1. Peningkatan Layanan: TBM Sapo Literasi disarankan untuk memperluas layanan dengan tidak hanya fokus pada kegiatan membaca, tetapi juga menyediakan informasi tentang Gerakan Sekolah Menulis Buku Nasional untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat.
2. Pengembangan SDM: Disarankan agar TBM Sapo Literasi meningkatkan pemahaman SDM tentang literasi informasi dengan melibatkan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Karo dalam pelatihan dan pembinaan.
3. Motivasi dan Referensi: TBM Sapo Literasi diharapkan dapat menjadi sumber motivasi dan inspirasi untuk pengembangan literasi lebih lanjut, serta dapat dijadikan referensi bagi organisasi lain yang sejenis.



DAFTAR PUSTAKA

Agung, Kecamatan Ratu, and Kota Bengkulu. 2014. "(Studi Kasus Di Taman Baca Masyarakat Cinta Baca , Kelurahan."

Anisa Rizky Ramadaniah, Imron A. HAkim. 2018. "Minat Baca Anak Usia Sekolah Dasar Di Lingkungan Taman Baca Masyarakat Jayanti Palembang." Journal of Nonformal Education and Community Empowerment 2(2): 108–15.

Chumaidah, Menik, Abdul Jalil, and Cahya Tribagus Hidayat. 2020. "Taman Baca Masyarakat 'Tholabul'ilmi' Sebagai Sarana Meningkatkan Literasi Desa Panduman Kecamatan Jelbuk." Journal of Community and Development 1(1): 17– 22.

Dwiyantoro, Dwiyantoro. 2019. "Peran Taman Bacaan Masyarakat Mata Aksara Dalam Menumbuhkan Minat Baca Pada Masyarakat." Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan 7(1): 19–32.

Efriza, Eka et al. 2015. "Strategi Manajemen Perpustakaan Dalam Menghadapi Vandalisme." Kajian Informasi dan Perpustakaan 3(1): 43–70.

Erwin Rifal Fauzi, Novi Widiastuti. 2018. "Jurnal Comm-Edu." penerapan pendidikan inklusif pada program kesetaraan di PKBM Srikandi 1(2): 30–35. https://www.researchgate.net/publication/337106989_UPAYA_DOSEN_KEWIRAUSAHAAN_SEBAGAI_FAKTOR_DETERMINATIF_DALAM_MENUMBUHKAN_MOTIVASI_WIRAUSAHA_MAHASISWA_IKIP_SILIWANGI/link/5dc5698a4585151435f57d0f/download.

Fauzi, Ikmal Ahmad, and Inne Mathyane Pratiwi. 2021. "Pembuatan Dan Pemberdayaan Taman Baca Masyarakat Di Desa Cibuntu." Proceedings Uin Sunan Gunung Djati Bandung 1(38): 93–106. https://proceedings.uinsgd.ac.id/index.php/proceedings/article/view/554%0A https://proceedings.uinsgd.ac.id/index.php/proceedings/article/download/554/490.

Gunawan, Arif, and Testiani Makmur. 2017. ", Hlm. 32. 2." (43): 1–19.

Hakima, Fauzan, Dian Esha, and Latifa. 2021. "Pengaruh Etos Kerja, Budaya Organisasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Jatiuwung." Jurnal Ekonomi Manajemen 7(1): 1–9. http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jem/article/view/1993.

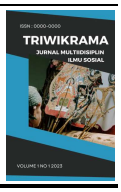
Hanafi, Mamduh. 2015. "Konsep Dasar Dan Perkembangan Teori Manajemen."

Managemen 1(1): 66. http://repository.ut.ac.id/4533/1/EKMA4116-M1.pdf.

Indayani, Lilik. 2018. "Pengantar Manajemen." Pengantar Manajemen (September).

Irmawita, Irmawita. 2014. "Penataan Taman Bacaan Masyarakat (Tbm) Sebagai Sarana Pembelajaran Warga Belajar Pendidikan Nonformal." Pedagogi: Jurnal Ilmu Pendidikan 14(2): 72.

Jubaedah, Dedah, and Subur Subur. 2022. "Manajemen Strategi Pengelolaan Taman Bacaan Masyarakat Di Wadas Kelir." Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya 8(1): 17.



Kalida, Muhsin. 2019. "Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Sebagai Bagian Tripusat Pendidikan Ki Hadjar Dewantara." Prosiding Seminar Nasional Manajemen Pendidikan (September): 751–60.

Misriyani, M, and Sungkowo Edy Mulyono. 2019. "Pengelolaan Taman Baca Masyarakat." Journal of Nonformal Education and Community Empowerment 3(2): 160–72. http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jnfc.

Monaliza, Rambat Nur Sasongko, and Osa Juarsa. 2017. "MANAJEMEN PERPUSTAKAAN SEKOLAH Rambat Nur Sasongko (Prodi MAP FKIP Unib) Osa Juarsa (Prodi MAP FKIP Unib)." Jurnal Manajer Pendidikan 11(3): 286.

Muhammad, Ardiansyah, Yusuf Kamaruddin, and Hasriyani Sumarni. 2021. "Pembenahan Taman Baca Masyarakat (TBM) Dalam Upaya Meningkatkan Minat Baca Masyarakat Kelurahan Malimongan Baru Dan Kelurahan Timungan Lompoa Di Kecamatan Bontoala." Journal Lepa-Lepa … 1: 44–56. https://ojs.unm.ac.id/JLLO/article/view/16445%0Ahttps://ojs.unm.ac.id/JLLO/article/download/16445/pdf.

Nuswantara, Kartika, Gita Widi Bhawika, Ni Wayan Suarmini, and Marsudi Marsudi. 2019. "Implementasi Model Literasi Berimbang Di Taman Baca Masyarakat (TBM) Di Kota Surabaya." Sewagati 3(2).Pembinaan, Direktorat et al. No Title.

Rahayu, Sari, and Fakhruddin. 2019. "Manajemen Taman Bacaan Masyarakat (Tbm) Sebagai Upaya Meningkatkan Budaya Literasi." Jurnal Eksistensi Pendidikan Luar Sekolah (E-Plus) 4(2): 164–74.

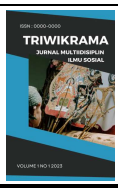
Sartika, wiwik. 2010. "Proses Pengadaan Koleksi Dan Inventarisi Koleksi Di Perpustakaan Sekolah." : 1–14.

Setyowati. 2012. "Pelaksanaan Fungsi Manajemen Taman Bacaan Masyarakat (Tbm) @Hospital Rumah Sakit Islam Jl. A. Yani 2 - 4 Surabaya." J+Unesa Vol.1 No.

Sitepu, Bintang Petrus. 2012. "Pengembangan Taman Bacaan Masyarakat Developing Community Reading Centers (Crc) As a Learning Resources Center." Jurnal Ilmiah Visi P2TK PAUD NI 7(1).

Suharti. 2017. "Pengembangan Koleksi Untuk Memenuhi Kebutuhan Informasi Di Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia." Buletin Perpustakaan (57): 55–72. http://journal.uii.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/9101.

Suwanto, Sri Ati. 2017. "Pengelolaan TBM Sebagai Sarana Meningkatkan Minat Baca Masyarakat." Anuva 1(1): 19.



Utomo, K P, D Sofyanty, and F Yusuf. 2021. "Pengaruh Motivasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Mutu Kinerja Di Masa Covid-19 Pada Dinas Pendidikan Kota Bekasi." Jurnal Ekonomi Manajemen 7(Mei): 36–45. http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jem/article/view/2529.

Wisrita Diana, Dkk. 2019. "Sistem Pengelolaan Taman Baca Masyarakat Di Kabupaten Barru." Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik 5(1): 79–93. http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi.

Yuniarsih, Anis et al. 2020. "SEMAR**ANG."**