

**MANAJEMEN PELAYANAN TAMAN BACAAN
MASYARAKAT UNTUK MENINGKATKAN LITERASI
MASYARAKAT MUSLIM DI KOMUNITAS HARAPAN
KAUMAN SEMARANG**

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
guna Memperoleh Gelar Magister
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



oleh:
Shodiqin
NIM: 1600128014

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAN DAN KEGURUAN
UIN WALISONGO SEMARANG
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Shodiqin**
NIM : 1600128014
Judul Penelitian: **Manajemen Pelayanan Taman Bacaan Masyarakat untuk Meningkatkan Literasi Masyarakat Muslim di Komunitas Harapan Kauman Semarang.**
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan tesis yang berjudul:

Manajemen Pelayanan Taman Bacaan Masyarakat untuk Meningkatkan Literasi Masyarakat Muslim di Komunitas Harapan Kauman Semarang.

secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 24 Januari 2019

Pembuat Pernyataan,



Shodiqin

NIM: 1600128014



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Walisongo 3-5, Semarang 50185, Indonesia, Telp.- Fax: +62 24 7614454,
Email: pascasarjana@walisongo.ac.id, Website: <http://pasca.walisongo.ac.id/>

PENGESAHAN TESIS

Tesis yang ditulis oleh:

Nama lengkap : **Shodiqin**

NIM : 1600128014

Judul Penelitian : **Manajemen Pelayanan Taman Bacaan Masyarakat untuk Meningkatkan Literasi Masyarakat Muslim di Komunitas Harapan Kauman Semarang.**

telah dilakukan revisi sesuai saran dalam Sidang Ujian Tesis pada tanggal 31 Januari 2019 dan layak dijadikan syarat memperoleh Gelar Magister dalam bidang Manajemen Pendidikan Islam

Disahkan oleh:

Nama lengkap & Jabatan

Tanggal

Tanda tangan

Dr. Muslih, MA

Ketua Sidang/Penguji

8-2-2019

Dr. Ahwan Fanani, M.Ag., M.S

Sekretaris Sidang/Penguji

7-2-2019

Dr. Karnadi, M.Pd

Penguji I

4-2-2019

Prof. Dr. Nur Uhbiyati, M.Pd

Penguji II

6-2-2019

NOTA DINAS

Semarang, 20 Januari 2019

Kepada
Yth. Direktur Pascasarjana
UIN Walisongo
di Semarang

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap tesis yang ditulis oleh:

Nama : **Shodiqin**
NIM : 1600128014
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : **Manajemen Pelayanan Taman Bacaan Masyarakat untuk Meningkatkan Literasi Masyarakat Muslim di Komunitas Harapan Kauman Semarang.**

Kami memandang bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN Walisongo untuk diujikan dalam Sidang Ujian Tesis.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Pembimbing,



Prof. Dr. Fatah Syukur, M.Ag.
NIP: 19681212 199403 003

NOTA DINAS

Semarang, 20 Januari 2019

Kepada
Yth. Direktur Pascasarjana
UIN Walisongo
di Semarang

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap tesis yang ditulis oleh:

Nama : **Shodiqin**
NIM : 1600128014
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : **Manajemen Pelayanan Taman Bacaan Masyarakat untuk Meningkatkan Literasi Masyarakat Muslim di Komunitas Harapan Kauman Semarang.**

Kami memandang bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN Walisongo untuk diujikan dalam Sidang Ujian Tesis.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Pembimbing,



Dr. Mustofa/M.Ag.

NIP: 19710403 199603 1 002

v

v

ABSTRAK

Judul : Manajemen Pelayanan Taman Bacaan Masyarakat untuk Meningkatkan Literasi Masyarakat Muslim di Komunitas Harapan Kauman Semarang

Penulis : Shodiqin
NIM : 1600128014

Penulisan tesis ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis manajemen pelayanan dalam meningkatkan literasi masyarakat di Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Komunitas Harapan Semarang. Latar belakang penulisan laporan ini, dikarenakan budaya membaca masyarakat belum dijadikan sebagai prioritas. Baik dimulai dari lingkungan keluarga, masyarakat hingga pemerintah. Meskipun dalam permasalahan ini pemerintah maupun lembaga atau komunitas sudah gencar mendirikan sebuah TBM. Akan tetapi, sampai sekarang belum mampu meningkatkan literasi masyarakat secara signifikan. Dalam kasus ini, peneliti melihat banyak TBM tidak memiliki manajemen yang baik. Padahal hadirnya TBM bisa menjadi solusi untuk meningkatkan literasi. Melalui TBM, masyarakat dapat melakukan proses pendidikan nonformal sepanjang hayat melalui fasilitas yang disediakan. Penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab permasalahan (1) Bagaimana manajemen pelayanan TBM di Komunitas Harapan Semarang?. (2) Bagaimana pelayanan TBM untuk meningkatkan literasi masyarakat muslim di Komunitas Harapan Semarang?. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Datanya diperoleh dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Semua data dianalisis dengan pendekatan studi kasus, yaitu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu kasus dalam organisasi atau lembaga.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) manajemen pelayanan TBM di Komunitas Harapan benar-benar dilaksanakan sesuai perencanaan awal didirikannya dilihat dari visi, misi dan tujuan, kemudian dievaluasi setelah dilakukan kegiatan layanan dan

evaluasi akhir tahun. (2) manajemen pelayanan TBM di Komunitas Harapan dalam meningkatkan literasi yaitu melalui kegiatan-kegiatan yang telah terjadwal. Di antaranya kegiatan rutin, kegiatan reguler dan kegiatan insidental yang telah direncanakan kemudian dilaksanakan dan dievaluasi bersama-sama antara pengelola dan relawan. Ada tiga komponen literasi yang telah terwujud di masyarakat Kauman Semarang melalui pengelolaan layanan TBM. Diantaranya: literasi dasar, literasi media dan literasi budaya. Namun, dalam layanan TBM di Komunitas Harapan perlu ditingkatkan kembali dan terus berinovasi pada program-program yang menarik agar masyarakat terus bisa memanfaatkan layanan TBM.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Taman Bacaan Masyarakat, Literasi.

ABSTRACT

Title : **Service Management of Community Reading Park to Improve the Literacy of Muslim Communities in the Komunitas Harapan Kauman Semarang**

Author : Shodiqin

NIM : 1600128014

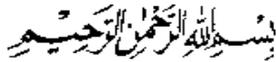
The writing of this thesis aims to describe and analyze service management in improving community literacy in the Community Reading Park (TBM) of Komunitas Harapan Semarang. The background of this report writing, because the reading culture of the community has not been made a priority by them. It starts from the family environment, the community to the government. Although in this matter the government and institutions or communities have been intensively establishing a TBM. However, until now it has not been able to significantly improve community literacy. In this case, researchers see that many TBM do not have good management. Even though the presence of TBM can be a solution to improve literacy. Through TBM, communities can carry out lifelong non-formal education processes through the facilities provided. This research is intended to answer the problem (1) How is the service management of TBM in the Komunitas Harapan Semarang ?. (2) How is the service management of TBM to improve the literacy of Muslim communities in the Komunitas Harapan Semarang?. The method that used in this research is descriptive qualitative method. The data were obtained through interview, observation, and documentation method. All data are analyzed by a case study approach, it is research that is carried out intensively, in detail and deeply on a case in an organization or institution.

The results of this study indicate that: (1) Service management of TBM in Komunitas Harapan was truly carried out in accordance with the initial planning established in terms of vision, mission and objectives, then evaluated after service activities and final year evaluations. (2) Service management of TBM in Komunitas Harapan in increasing literacy through scheduled activities. They are include routine activities, regular activities and incidental activities that have

been planned are then carried out and evaluated jointly between managers and volunteers. There are three components of literacy that have been realized in the community of Kauman Semarang through the servicemanagement of TBM. Among them: basic literacy, media literacy and cultural literacy. However, TBM services in Komunitas Harapan need to be improved again and continue to innovate in interesting programs so that the community can continue to take advantage of TBM services.

Keywords: Service Management, Community Reading Park, Literacy.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir akademik ini dengan baik. Şalawat serta salam senantiasa tercurah kepada beliau junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan bagi kita.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak baik moril maupun materiil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis mengucapkan penghargaan dan terimakasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Rektor UIN Walisongo Semarang, Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag.
2. Direktur pascasarjana UIN Walisongo Semarang, Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Rofiq, M.A.
3. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang, Bapak Dr. Raharjo, M.Ed.
4. Ketua Prodi dan Sekretaris Prodi MPI Pascasarjana UIN Walisongo Semarang, Bapak Dr. Muslih, MA. dan Dr. Ahwan Fanani, M.Ag.
5. Pembimbing yang dengan teliti, tekun, dan sabar membimbing penyusunan tesis ini hingga selesai, Bapak Prof. Dr. Fatah Syukur, M.Ag. dan Bapak Dr. Mustofa, M.Ag.
6. Bapak dan ibu dosen Pascasarjana Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang yang telah mendidik, membimbing, sekaligus mengajar penulis selama menempuh studi pada program studi magister MPI.
7. Mas Odi selaku ketua koordinator TBM Komunitas Harapan Kauman Semarang yang telah mengizinkan peneliti melaksanakan penelitian di TBM Komunitas Harapan.
8. Orang tuaku tercinta Bapak Moh Baderi dan Ibu Siti Sukarni, kakak-kakakku Saifudin dan Nurhadi, serta seluruh keluarga

besar yang senantiasa memberikan dukungan dan do'a kepada penulis.

9. Istriku tercinta Ummu Hanifah yang selalu mendukung, menemani dan membantu dalam penyelesaian tesis ini.
10. Sahabat dan teman-teman Magister MPI angkatan 2016 khususnya Agus Alwi, Ahmad Faris, M. Aunur Rofiq yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
11. Keluarga besar Pondok Pesantren Al-Iman khususnya saudara Wawan, Wildan yang telah memotivasi dan menemani penulis selama penulisan tesis ini.

Kepada mereka semua penulis tidak dapat memberikan apa-apa, hanya ucapan terimakasih dengan tulus serta iringan doa, semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan mereka dan melimpahkan *rahmat, taufiq, hidayah, dan inayah*-Nya.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih membutuhkan kritik dan saran untuk penyempurnaan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharap kritik saran yang membangun dari semua pihak dan semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Amin

Semarang, 24 Januari 2019

Penulis

Shodiqin

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	vi
TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Kajian Pustaka	8
E. Kerangka Berpikir.....	13
F. Metode Penelitian	16
G. Sistematika Pembahasan	26
BAB II : MANAJEMEN PELAYANAN TAMAN BACAAN MASYARAKAT UNTUK MENINGKATKAN LITERASI	28
A. Manajemen Pelayanan Taman Bacaan Masyarakat	28
B. Literasi Masyarakat.....	59
C. Manajemen Layanan Taman Bacaan Masyarakat dalam Meningkatkan Literasi Masyarakat	81

BAB III : MANAJEMEN PELAYANAN TAMAN BACAAN MASYARAKAT DI KOMUNITAS HARAPAN KAUMAN SEMARANG	86
A. Karakteristik Layanan TMB Berkualitas.....	86
B. Manajemen Pelayanan TBM di Komunitas Harapan.....	94
BAB IV : MANAJEMEN PELAYANAN TAMAN BACAAN MASYARAKAT UNTUK MENINGKATAN LITERASI MASYARAKAT MUSLIM DI KOMUNITAS HARAPAN KAUMAN SEMARANG	109
A. Manajemen Pelayanan TBM untuk Meningkatkan Literasi Masyarakat Muslim di Komunitas Harapan Semarang	109
B. Komponen-komponen Literasi Masyarakat di Komunitas Harapan Kauman Semarang	132
C. Kelebihan dan Kekurangan Layanan TBM Komunitas Harapan Semarang.....	140
BAB V : PENUTUP	142
A. Kesimpulan	142
B. Saran	144
C. Kata Penutup.....	145

DAFTAR PUSTAKA	146
Lampiran I : Deskripsi Objek Penelitian.....	155
Lampiran II : Panduan Wawancara	162
Lampiran III : Panduan Observasi	166
Lampiran IV : Panduan Dokumentasi	167
Lampiran V : Hasil Wawancara.....	168
Lampiran VI : Hasil Observasi.....	182
Lampiran VII : Dokumentasi	185
Lampiran VIII : Surat Izin Riset.....	190
Lampiran IX : Surat Bukti Penelitian	191
RIWAYAT HIDUP	192

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Karakteristik Layanan TBM	93
Tabel 3.1	Progam Layanan Kegiatan TBM	100
Tabel 3.2	Manajemen Layanan TBM di Komunitas Harapan	108
Tabel. 4.1	Manajemen Layanan TBM Minigkatkan Literasi Masyarakat	128
Tabel 4.2	Manajemen Pelayanan untuk Meningkatkan Literasi Masyarakat Muslim di Komunitas Harapan Semarang.....	131
Tabel 4.3	Komponen Literasi di Kuman Semarang.....	139

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Berpikir	14
Gambar 1.2	Alur Analisis	26
Gambar 4.1	TBM Komunitas Harapan	115
Gambar 4.2	Layanan Bermain TBM Komunitas Harapan	117
Gambar 4.3	Kamis Mengaji di TBM.....	119
Gambar 4.4	Kamis Mengaji di Poskampling.....	119
Gambar 4.5	Mewarnai Tema Ramadhan	120
Gambar 4.6	Kelas Menari	121
Gambar 4.7	Pelatihan Menari dari Mahasiswa UIN Walisongo	121
Gambar 4.8	Belajar Bersama Mahasiswa Unnes.....	122
Gambar 4.9	Wisata Edukasi	123
Gambar 4.10	Kegiatan Ramadhan.....	124
Gambar 4.11	Aksi Sebar Buku.....	125
Gambar 4.12	Aksi baca buku bareng	125
Gambar 4.13	Kelas Bercerita	134
Gambar 4.14	Kelas Bercerita	134
Gambar 4.15	Anak Dikenalkan Media Radio.....	136
Gambar 4.16	Kunjungan di Museum Ranggawarsita Jateng	138
Gambar 4.17	Kunjungan di Sam Poo Kong	138

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebiasaan masyarakat Indonesia dalam membaca dan menulis masih terbilang sangat rendah. Tak usah jauh menelisik pada masyarakat Eropa, di kawasan Asia Tenggara (ASEAN) saja, kebiasaan membaca dan menulis juga terbilang rendah. Indonesia salah satunya. Menurut peneliti, budaya membaca dan menulis masih rendah terjadi karena beberapa faktor, selain faktor kesadaran masyarakat juga minimnya akses pusat-pusat informasi bacaan di lingkungan masyarakat.

Data dari *United Nations Educational, Scientific, and Cultural Organization* (UNESCO) menunjukkan persentase minat baca anak Indonesia hanya 0,001 persen. Artinya, dari 10.000 anak bangsa, hanya satu orang yang senang membaca.¹ Sehingga dampak yang terlihat akibat rendahnya minat baca masyarakat Indonesia ini makin menyebabkan kualitas dan mutu pendidikan di Indonesia juga hanya jalan di tempat (stagnan) dan cenderung mundur. Hal ini tidak lepas, ada kecenderungan di masyarakat, bahwa budaya membaca telah dikalahkan dengan budaya menonton. Sehingga anak-anak lebih hafal judul sinetron di televisi dibanding mata pelajaran sekolah. Tak dipungkiri pula, keberadaan

¹<http://edukasi.kompas.com/read/2017/06/22/17223781/minat.baca.anak.rendah.perlu.terobosan.baru>. (diambil pada Minggu, 18 Februari 2018)

smartphone juga berdampak apabila tidak digunakan secara bijak² Meskipun bagi peneliti sebetulnya keberadaan *smartphone* juga sangat membantu dan memudahkan masyarakat dalam mencari sebuah informasi data. Tetapi, kesadaran pemanfaatan teknologi tersebut masih rendah dikalangan masyarakat Indonesia.

Permasalahan rendahnya budaya membaca dan menulis ini menjadi menarik apabila dikaji lebih dalam. Pertanyaannya, bagaimana strategi agar kesadaran itu dapat berubah menjadi aksi nyata berupa meningkatkannya budaya sadar membaca atau literasi?, salah satunya dengan mendirikan Taman Baca Masyarakat (TBM). Hal ini dikuatkan oleh Gol A Gong dan Agus M Irkam, dalam buku *Gempa Literasi dari Kampung untuk Nusantara* dijelaskan, TBM merupakan, sarana prasarana pembelajaran dan hiburan masyarakat serta akan tumbuh minat, kecintaan, serta kegemaran membaca dan belajar, sehingga dapat memperkaya pengetahuan, wawasan tentang perkembangan ilmu pengetahuan, pemahaman norma aturan sekaligus dalam hal pemberdayaan masyarakat.³

Kalida dalam bukunya *Gerakan Literasi Mencerdaskan Negeri*, juga mengatakan peran TBM menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan minat baca dalam mewujudkan budaya baca

² Muhsin Kalida dan Moh Mursyid, Muhsin Kalida dan Moh Mursyid, *Gerakan Literasi Mencerdaskan Negeri*, (Yogyakarta: Aswaja Preeindo, 2014), hlm. 111

³ Gol A Gong dan Agus M Irkam, *Gempa Literasi dari Kampung untuk Nusantara*, (Jakarta, Kepustakaan Populer Gramedia, 2012), hlm. 265

selain perpustakaan. TBM sebagai sumber belajar masyarakat memiliki kedudukan yang strategis dalam mengembangkan potensi masyarakat⁴. Kemendikbud juga menyatakan, bahwa TBM sebagai sarana pendidikan bertujuan untuk menumbuhkembangkan minat atau kegemaran membaca guna mewujudkan masyarakat pembelajar sepanjang hayat. Untuk itu perlu perluasan akses TBM dan penguatan kelembagaannya sehingga dapat memberikan layanan yang lebih luas dan berkualitas.⁵

Namun, secara umum, TBM mempunyai beberapa kelemahan yang merupakan permasalahan klasik di suatu lembaga. Di antaranya, adalah *capacity Building* (kapasitas kelembagaan dan SDM), *networking* (membangun jaringan dan mitra kerja), *fundraising* (menggali dana dan simpatian) dan *publishing* (informasi dan publikasi). Berangkat dari pengalaman itulah maka TBM harus bisa mewujudkan suatu lembaga yang mempunyai eksistensi, konsisten serta kemandirian yang kuat.⁶

Dari hasil observasi peneliti di lapangan, banyak taman bacaan didirikan oleh masyarakat maupun lembaga, namun tidak banyak pula yang berhasil sebagaimana fungsi dan tujuan didirikannya taman baca. Hal itu terjadi karena beberapa faktor

⁴ Muhsin Kalida dan Moh Mursyid, *Gerakan Literasi...*, hlm. 168

⁵ Kemendikbud, *Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria (NSPK), Taman Bacaan Masyarakat Rintisan*, (Jakarta: Kemendikbud: 2013,) hlm. 2

⁶ Muhsin Kalida dan Moh Mursyid, *Gerakan Literasi ...*, hlm. 181 – 182

salah kelemahan dalam bidang manajemen layanan.⁷ Padahal dengan adanya manajemen pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.⁸

Namun hal itu tidak ditunjukkan di TBM Komunitas Harapan. TBM di Komunitas Harapan di Kelurahan Kauman Johar Kecamatan Semarang Tengah menunjukkan hasil yang positif serta bermanfaat bagi masyarakat. Saat ditemui peneliti, Agung Setia Budi (Alam) founder (pendiri) TBM di Komunitas Harapan Semarang mengatakan, komunitas yang didirikan pada tanggal 2 Januari Tahun 2013 ini merupakan sebuah komunitas sosial pendidikan di lingkungan masyarakat muslim Kelurahan Kauman Semarang yang mewadahi anak-anak usia sekolah (PAUD, TK, SD dan SMP) untuk melakukan berbagai kegiatan belajar dan bermain yang positif dan mendidik serta berbasis kekeluargaan. Latar belakang dibentuknya komunitas ini berangkat dari keprihatinan pendiri melihat kondisi anak-anak di sekitar tempat tinggalnya di lingkungan RW.04 dan RW.05 Kelurahan Kauman.⁹

⁷ Observasi pada, Jumat, 5 Januari 2018 pukul 16.00 WIB di TBM Komunitas Harapan, Kelurahan Sumenepan, Johar Semarang

⁸ Ni Luh Supamdi, “*Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*”, <http://ojs.unud.ac.id>, diakses pada 2 Agustus 2017

⁹ Wawancara dengan Agung Setia Budi, Pendiri atau (Founder) Rumah Baca Komunitas Harapan, Kauman, Jumat, 5 Januari 2018, pukul. 20.15 WIB

Seperti yang tertulis dalam UU No. 43 Pasal 49 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan yang berbunyi “Pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat mendorong tumbuhnya TBM dan rumah baca untuk menunjang pembudayaan kegemaran membaca”. Taman bacaan merupakan salah satu unsur penting dalam mendukung proses belajar mengajar. Keberadaan TBM diharapkan dapat membantu semua lapisan masyarakat dalam mencerdaskan kehidupan bangsa.¹⁰

Keberhasilan hadirnya TBM Komunitas Harapan di tengah-tengah masyarakat kemudian mendapatkan respon positif dari masyarakat. Ini tidak lepas lantaran, pengelolaan layanan TBM di Komunitas Harapan sangat bagus. Selain menyediakan bahan bacaan yang cukup banyak juga menyediakan kegiatan layanan yang sifatnya mendidik dan meningkatkan literasi. Seperti komunitas ini memiliki banyak aktivitas yang dijalankan sebagai wujud pelayanannya kepada masyarakat. Di antaranya kegiatan harian dan mingguan yang melibatkan pengelola, relawan dan masyarakat sekitar. Sehingga TBM di Komunitas Harapan sampai sekarang masih tetap eksis yang menghasilkan output atau bibit-

¹⁰ Octroaica Cempaka Jene, dkk, Peran Taman Bacaan Masyarakat Dalam Menumbuhkan Budaya Baca Anak Di Taman Bacaan Masyarakat “Mortir” Banyumanik-Semaran, *Jurnal Ilmu Perpustakaan* Volume 2, Nomor 2, Tahun 2013 Halaman 1-10 Online dari <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jip>.

bibit unggul di masyarakat yang tampak mulai dari perubahan perilaku, tutur, sikap, serta minat bakat anak.¹¹

Berangkat dari situlah peneliti, sangat tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul “Manajemen Pelayanan Taman Bacaan Masyarakat untuk Meningkatkan Literasi Masyarakat Muslim di Komunitas Harapan Kauman Semarang”

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana manajemen pelayanan TBM di Komunitas Harapan Kauman Semarang?
2. Bagaimana manajemen pelayanan dalam meningkatkan literasi masyarakat muslim di TBM Komunitas Harapan Semarang?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis manajemen pelayanan di TBM di Komunitas Harapan Kauman Semarang.

¹¹ Wawancara dengan Tugino, Ketua RW 04 Kelurahan Kauman Semarang, Rabu, 3 Januari 2019, pukul. 16.30 WIB

b. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis manajemen pelayanan dalam meningkatkan literasi masyarakat muslim di TBM Komunitas Harapan Semarang.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk menambah wawasan dalam ilmu Manajemen Pendidikan khususnya berkaitan TBM untuk meningkatkan literasi masyarakat.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi berbagai pihak di antaranya:

- 1) Bagi dunia pendidikan sebagai sumbangan ilmiah dalam rangka pengembangan pendidikan khususnya pengelolaan pelayanan TBM yang baik dan bermanfaat bagi masyarakat.
- 2) Bagi pengelola TBM, dapat bermanfaat sebagai bahan informasi dan pertimbangan dalam pengembangan manajemen pelayanan TBM untuk meningkatkan literasi masyarakat.
- 3) Bagi masyarakat, dapat memberi sumbangan pemikiran atau wawasan serta referensi khususnya keberadaan TBM dalam hal peningkatan literasi bagi masyarakat.

- 4) Sementara secara pribadi dapat bermanfaat sebagai tambahan wawasan dan pengalaman keilmuan. Bagi peneliti pendidikan, hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi dan pijakan untuk melakukan penelitian lebih lanjut terutama penelitian tentang manajemen pelayanan TBM untuk meningkatkan literasi.

D. Kajian Pustaka

Kajian yang dibahas dalam tesis ini akan difokuskan pada manajemen pelayanan TBM untuk meningkatkan literasi masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah kajian pustaka. Meskipun ada beberapa penelitian yang mengkaji tentang manajemen TBM atau pengelolaan TMB untuk meningkatkan minat baca. Tetapi penelitian ini sedikit berbeda karena lebih menekankan penerapan manajemen pelayanan TBM dalam meningkatkan literasi masyarakat. Di mana TBM yang dikelola secara individu dan dibantu para relawan dan para mahasiswa.

Maka tesis ini mengkaji tentang “Manajemen pelayanan TBM untuk meningkatkan literasi masyarakat muslim di Komunitas Harapan Semarang”. Karya-karya yang berkaitan dengan di atas adalah sebagai berikut.

1. Jurnal, karya Juniawan Hidayanto yang berjudul “Upaya Meningkatkan Minat Baca Masyarakat Melalui Taman Bacaan Masyarakat Area Publik di Kecamatan Ungaran Timur Kabupaten Semarang”. Penelitian ini menjelaskan, bahwa TBM di Area Publik Citra Agung dirasa bermanfaat dan menjadi

sebuah layanan publik. Salah satunya upaya untuk meningkatkan minat baca bagi masyarakat.¹²

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dibahas dalam tesis ini adalah sama-sama meneliti tentang TBM. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian itu membahas bagaimana upaya meningkatkan minat baca melalui TBM, sedangkan penelitian tesis ini membahas bagaimana manajemen pelayanan TBM untuk meningkatkan literasi masyarakat.

2. Jurnal, karya Andri Yanto, Saleha Rodiah dkk berjudul “Model Aktivitas Gerakan Literasi Berbasis Komunitas Di Sudut Baca Soreang”. Penelitian ini menjelaskan, pembuatan model aktivitas gerakan literasi yang dilakukan oleh komunitas rumah baca sehingga dapat menjadi salah satu percontohan bagi TBM lainnya dalam membuat berbagai kegiatan gerakan literasi.¹³

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian dalam tesis ini adalah sama-sama meningkatkan literasi masyarakat dengan keberadaan TBM. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian karya Andri Yanto dkk, membahas model aktivitas gerakan literasi di TBM, sedangkan penelitian tesis ini

¹² Juniawan Hidayanto, Tri Joko Raharjo dan Daman, Upaya Meningkatkan Minat Baca Masyarakat Melalui Tamabn Bacaan Masyarakat Area Publik di Kecamatan Unaran Timur. Kabupaten Semarang, *Jurnal of Non Formal Education and Community Emprowement*, Unnes, 2012, hlm. 71

¹³ Andri Yanto, Saleha Rodiah dkk, Model Aktivitas Gerakan Literasi Berbasis Komunitas Di Sudut Baca Soreang, *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, Vol2/No.1, Juni 2016, hlm. 107

membahas bagaimana manajemen pelayanan TBM untuk meningkatkan literasi.

3. Tesis, karya Suwarji, yang berjudul “Manajemen Pelayanan Perpustakaan SMP Negeri 1 Sekampung Udik Lampung Timur”. Penelitian ini menjelaskan manajemen pelayanan perpustakaan dengan sub fokus: perencanaan, pengadaan, pengorganisasian, pengawasan, pelayanan, dan kepuasan pelanggan.¹⁴

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian tesis ini sama-sama menekankan manajemen pelayanan. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian karya Suwarji lebih terfokus bagaimana manajemen pelayanan di perpustakaan, sedangkan tesis ini lebih difokuskan dalam manajemen pelayanan TBM untuk meningkatkan literasi masyarakat.

4. Tesis, karya Ruterana yang berjudul “*The Making of a Reading Society: Developing a Culture of Reading in Rwanda*”. Berdasarkan penelitian tersebut, peningkatan budaya baca dapat berkontribusi positif terhadap transformasi negara berkembang. Penelitian ini menawarkan wawasan tentang satu genre literatur anak-anak di Rwanda, yaitu dongeng dan refleksi anak tentang gender yang merupakan masalah yang relevan di Rwanda saat ini. Hal tersebut dapat

¹⁴ Suwarji, yang berjudul, Manajemen Pelayanan Perpustakaan SMP Negeri 1 Sekampung Udik Lampung Timur, *Tesis*, Universitas Lampung, 2016, hlm. II

berkontribusi terhadap penguatan wacana kesetaraan gender sebagai bagian program pemerintah Rwanda. Dongeng Ndabaga terpilih di antara dua puluh empat cerita lain, karena sangat populer di kalangan anak-anak dan orang dewasa, dan ini tentang emansipasi perempuan. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa selama kegiatan literasi (bercerita, diskusi dari dongeng), dongeng membuat anak-anak dari pedesaan maupun perkotaan menyadari bahwa perempuan menjadi korban ketidaksetaraan sosial. Mereka bereaksi positif terhadap karakter perempuan. Mereka menyatakan bahwa anak perempuan tidak boleh diremehkan. Kepahlawanan Ndabaga menginspirasi pemuda , terutama anak perempuan karena mereka bisa mengikuti langkahnya terutama dalam hal pendidikan. Melalui dongeng Ndabaga, anak-anak membangun koneksi dunia teks ke dalam pengalaman kehidupan nyata. Penelitian ini dapat berkontribusi terhadap pola pikir orang Rwanda terhadap budaya baca tulis awal dan membaca pengembangan. Maka dibutuhkan kesadaran lebih dari kalangan keluarga, masyarakat, dan tingkat nasional untuk mempromosikan dan mengembangkan budaya membaca.¹⁵

¹⁵ Pierre Canisius Ruterana, *The Making of A reading Society: Developing a Culture of Reading in Rwanda*, *Tesis*, Linkoping University, 2012), Pg. 62-63

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilaksanakan dalam tesis ini adalah sama-sama membahas mengenai upaya meningkatkan literasi masyarakat. Sedangkan perbedaannya ialah penelitian tersebut membahas upaya peningkatan literasi melalui kegiatan diskusi dan dongeng sedangkan penelitian dalam tesis ini membahas upaya peningkatan literasi melalui manajemen pelayanan TBM.

5. Jurnal, karya Putro & Jihyun yang berjudul “*Reading Interest in a Digital Age*”. Penelitian tersebut menyatakan bahwa dalam era “literasi digital” seperti sekarang ini, makna membaca telah mengalami pergeseran. Literasi sebagai bagian dari dimensi psiko-behavioral memiliki hubungan dengan cara membaca dan tujuan membaca. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa literasi adalah representasi terbaik sebagai subkomponen dari dimensi psiko-behavioral. Seseorang dikatakan memiliki level literasi yang tinggi bukan hanya dari cara membaca, namun juga tujuan membaca. Terdapat beberapa macam cara dan tujuan membaca, antara lain; membaca cetak, membaca online, membaca sosial media, membaca untuk kebutuhan akademik, dan membaca untuk rekreasi.¹⁶

¹⁶ Nur Hidayanto Pancoro Setyo Putro & Jihyun Lee, Reading Interest in A Digital Age, *Reading Psychology Journal*, Vol. 38, Issue 8, 2017, pg. 778, diakses 2 Februari 2018 dalam: <https://doi.org/10.1080/02702711.2017.1341966>

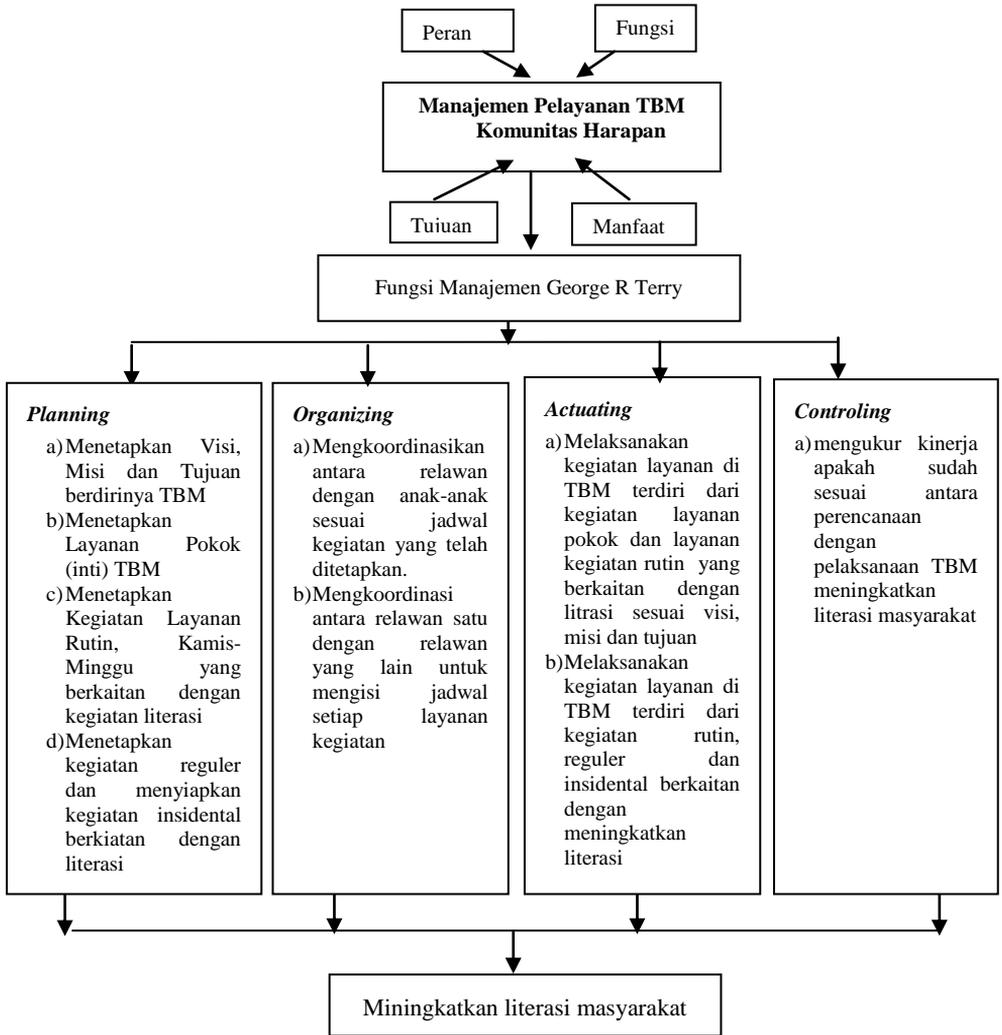
Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilaksanakan dalam tesis ini adalah sama-sama membahas mengenai literasi. Sedangkan perbedaannya ialah penelitian tersebut membahas literasi dalam kawasan yang lebih luas yakni sampai pada membaca *online* dan sosial media, sedangkan penelitian dalam tesis ini akan membahas manajemen layanan untuk meningkatkan literasi dengan memanfaatkan keberadaan TBM dan kegiatan-kegiatan yang diadakan.

Dari uraian tersebut, dapat diketahui telah ada beberapa penelitian mengenai manajemen layanan maupun literasi. Meskipun terdapat kesamaan metode maupun teori, penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya, yakni pada fokus penelitian. Penelitian ini akan difokuskan pada manajemen pelayanan TBM dalam meningkatkan literasi masyarakat muslim. Jadi penelitian ini akan melengkapi penelitian sebelumnya dalam manajemen pelayanan TBM khususnya dalam upaya meningkatkan literasi masyarakat muslim di Komunitas Harapan Semarang.

E. Kerangka Berpikir

Berdasarkan landasan teori di atas, maka kerangka berpikir pada penelitian ini yang berjudul “Manajemen Pelayanan Taman Baca Masyarakat dalam Meningkatkan Literasi Masyarakat Muslim di Komunitas Harapan Kauman Semarang”

Gambar 1.1.
Kerangka Berpikir



Penelitian ini akan difokuskan pada manajemen pelayanan TBM dalam meningkatkan literasi masyarakat muslim. Di mana dalam faktanya banyak TBM yang masih mengalami kendala secara klasik dalam pengelolaan layanan. Namun, hal berbeda ditunjukkan di TBM Komunitas Harapan dimana konsistensi penyediaan layanan pendidikan bagi masyarakat cukup baik. Tetapi, juga butuh perbaikan untuk lebih baik lagi dalam pelayanan taman baca.

Munculnya TBM sendiri merupakan jawaban dari kebutuhan masyarakat. Ada empat poin penting yang menjadi pertimbangan munculnya TBM. Di antaranya, sebagai perwujudan pendidikan sepanjang hayat (*long life education*). Mendorong peningkatan literasi dan memenuhi kebutuhan belajar masyarakat. Bahkan TBM, juga memiliki beberapa tujuan utama seperti, membangkitkan dan meningkatkan literasi bagi masyarakat, sehingga tercipta masyarakat yang cerdas dan mandiri. Menjadi wadah pemberdayaan bagi masyarakat atau pengguna. Serta, menjadi media pendidikan dan transfer kebutuhan pada generasi penerus.

Agar TBM tersebut mampu berjalan secara efektif dan efisien, sesuai hakikat, peran, tujuan dan manfaat TBM. Maka diperlukan sebuah manajemen pelayanan baik mulai dari perencanaan, pelaksanaan serta pengendalian. Dimana fungsi-fungsi itu diterapkan dengan program-program kegiatan layanan TBM baik yang dilakukan secara harian, mingguan dan bulanan

melalui kegiatan yang telah ditetapkan oleh pengelola bersama relawan yaitu program kegiatan rutin, kegiatan reguler dan kegiatan insidental yang sifatnya untuk meningkatkan literasi masyarakat.

Tujuannya agar proses kegiatan yang diharapkan bisa mencapai tujuan. Melalui dasar pengelola pelayanan yang baik inilah, maka pada akhirnya akan mencapai tujuan pengelola yang sesuai dengan harapan yakni meningkatkan literasi masyarakat.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif lapangan (*fiel research*). Penelitian kualitatif lapangan merupakan sebuah penelitian yang bermaksud memahami fenomena secara langsung di lapangan tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada sebuah konteks khusus alamiah serta dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.¹⁷

Subyek dalam penelitian ini adalah manajemen layanan TBM yang dilakukan oleh pengelola bersama relawan. Sedangkan obyek penelitiannya masyarakat atau pengunjung yang berada di wilayah masyarakat muslim Komunitas Harapan Kauman Kota Semarang.

¹⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2019), hlm. 6

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus, yaitu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu kasus dalam organisasi, lembaga atau gejala-gejala tertentu.¹⁸ Menurut John W Cheswell mengatakan, ciri utama dari studi kasus kualitatif adalah memperlihatkan pemahaman mendalam tentang kasus tersebut. Dalam rangka penyempurnaan penelitian ini, dalam pengumpulan data beragam bentuk, mulai dari wawancara, pengamatan, dokumentasi, hingga bahan audiovisual.¹⁹

Dalam metode penelitian ini, pendekatan studi kasus mencakup studi tentang suatu kasus dalam kehidupan nyata. Kasus dalam hal ini yakni kasus manajemen pelayanan TBM dalam meningkatkan literasi masyarakat muslim di Komunitas Harapan Kauman Semarang.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memilih TBM yang berada di Komunitas Harapan di Kampung Sumeneban Kelurahan Kauman-Johar Kecamatan Semarang Tengah. Komunitas Harapan adalah sebuah komunitas sosial dan pendidikan anak-anak yang mempunyai visi Berbagi dengan Hati, Sederhana dan Bermakna. Komunitas sosial yang berada

¹⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 120

¹⁹ John W Cheswell, “*Lima Pendekatan Kualitatif dalam penelitian*”, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hlm. 137

di lingkungan kelurahan Kauman Semarang yang pertama kali dibentuk oleh Agung Setia Budi (Alm) di Kampung Sumeneban, Kelurahan Kauman sejak 2 Januari 2013.

Kegiatan yang dilakukan Komunitas Harapan banyak macamnya seperti pembelajaran budi pekerti, kreativitas, minat dan bakat seperti menari, menyanyi dan drama, kegiatannya lebih fokus ke kegiatan non akademis karena anak-anak sendiri sudah mendapatkan pendidikan akademis di sekolah jadi diharapkan saat belajar bersama Komunitas Harapan mereka lebih *enjoy*. Kegiatan rutusnya dilakukan setiap hari Kamis, Jumat, Sabtu dan Minggu.

Komunitas yang sudah berdiri enam tahun ini, sekarang sudah banyak relawan (*nekaterzz*) yang bergabung. *Nekaterzz* sebutan untuk para relawan yang sebagian besar dari mereka adalah kalangan mahasiswa dan masyarakat. Tidak hanya dukungan dari lingkungan sekitar saja, tetapi Komunitas Harapan juga sudah mendapat dukungan dan kepercayaan dari Pemerintah Kota Semarang terutama Walikota Semarang serta Dinas Pendidikan Kota Semarang.

Adapun waktu penelitian proposal tesis ini pada bulan Januari 2018 hingga Januari 2019.

3. Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah keterangan atau bahan nyata yang dijadikan dasar kajian (analisis kesimpulan).²⁰ Data kualitatif adalah kalimat yang dikatakan oleh seseorang berkaitan dengan seperangkat pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Sesuatu yang disampaikan oleh seseorang merupakan sumber utama data kualitatif, baik kalimat itu secara verbal melalui suatu wawancara atau bentuk non verbal dengan kata lain bentuk tertulis melalui analisa dokumen atau respons survey.²¹

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari sumber data primer dan data sekunder. Pengambilan data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya baik wawancara maupun dalam pengamatan. Di samping data primer terdapat data sekunder, yang sering kali diperlukan oleh peneliti. Data sekunder biasanya telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen.²²

Adapun data primer dalam penelitian ini di antaranya, pengelola, pengunjung (masyarakat), dan RT/RW bahkan Kelurahan yang terlibat di Komunitas Harapan. Sementara

²⁰ Wahidmurni, *Cara Model Menulis Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan, Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif: Skripsi, Tesis dan Disertasi*, (Malang: UIN Malang Pres, 2005), hlm. 41

²¹ Rulam Ahmadi, *Memahami Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Malang: UIN Malang Pers, 2005), hlm. 63

²² Sumadi Suryo Brata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Pt Grafindo Persada, 2006), hlm. 39

data sekunder diambil data dokumentasi, arsip-arsip tertulis, foto-foto kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan rumah baca bahkan bahan-bahan audiovisual.

4. Fokus Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang akan mengkaji bagaimana manajemen pelayanan dalam meningkatkan literasi masyarakat muslim di Komunitas Harapan Semarang. Manajemen pelayanan ini dilihat dari bagaimana pelayanan dalam menerapkan fungsi manajemen dengan baik. Diantaranya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan di rumah baca Komunitas Harapan Semarang.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan berhubungan dengan fokus penelitian. Data-data tersebut terdiri atas dua jenis yaitu data yang bersumber dari manusia dan data bersumber dari non manusia.²³ Dalam penelitian ini data dari manusia diperoleh dari orang yang menjadi informal dalam hal ini orang yang secara langsung menjadi subyek penelitian yaitu pengelola TBM Komunitas Harapan. Sedangkan data non manusia bersumber dari dokumen-dokumen berupa catatan, rekaman gambar atau foto dan hasil-

²³ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hlm. 58

hasil observasi yang berhubungan dengan pelaksanaan TBM di Komunitas Harapan.

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah subyek di mana data dapat diperoleh. Dengan kata lain sumber data dalam penelitian ini diklarifikasikan menjadi tiga bagian yaitu, sumber data berupa orang (person), sumber data berupa tempat atau benda (*place*) dan sumber data berupa simbol (*paper*) yang cocok untuk penggunaan metode dokumentasi.²⁴ Sehingga sumber data dalam penelitian ini berupa orang yakni pengelola rumah baca, masyarakat dan pengunjung. Sumber data tempat yaitu Rumah Baca Komunitas Harapan. Sumber data paper berupa dokumentasi, foto-foto dan arsip kegiatan-kegiatan dan lainnya.

Sementara untuk pengumpulan data tidak lain dari sebuah pengadaan data primer untuk keperluan penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting diperoleh dalam metode ilmiah. Data yang dikumpulkan harus cukup valid untuk digunakan. Secara umum metode pengumpulan data terbagi atas beberapa kelompok, yaitu Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.²⁵

Metode observasi yaitu metode pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan secara sistematis

²⁴ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis...*, hlm. 58-59

²⁵ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis...*, hlm. 83-90

terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian²⁶ Pada observasi ini, peneliti menggunakan observasi non partisipan yakni peneliti tidak terlibat secara langsung dan hanya menjadi pengamat segala yang terjadi dalam objek penelitian. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data tentang semua kegiatan ada di dalam rumah baca. Sedangkan yang akan diteliti yakni terkait pelaksanaan manajemen pelayanan TBM mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan di Komunitas Harapan di Semarang.

Selanjutnya, metode wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam sebuah topik tertentu.²⁷ Wawancara yang digunakan yakni dengan wawancara terstruktur, peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa lembar wawancara tertulis.²⁸ Metode ini digunakan untuk mendapatkan data tentang pelaksanaan manajemen rumah baca mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan di TBM Komunitas Harapan di Semarang.

²⁶S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 158

²⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 317

²⁸Yaya Suryana, *Metode Penelitian Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia: 2015), hlm. 226

Terakhir dengan metode dokumentasi yaitu metode pengambilan atau pengumpulan data dari objek penelitian dengan cara memperoleh informasi dari bermacam-macam sumber tertulis ataupun dokumen yang ada.²⁹ Data yang dikumpulkan melalui metode dokumentasi antara lain: data tentang kegiatan-kegiatan rumah baca, data pengelola, profil rumah baca, pengunjung, masyarakat dan sarana prasarana di di Rumah Baca Komunitas Harapan di Semarang.

6. Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, uji keabsahan data yang digunakan adalah uji triangulasi. Menurut Creswell, “*Triangulate different data sources of information by examining evidence from the sources and using it to build a coherent justification for themes*” maksudnya sumber data diperoleh dengan menguji bukti-bukti dari sumber dan menggunakan justifikasi yang koheren sehingga terbangunlah tema.³⁰ Triangulasi dalam penelitian kualitatif diartikan sebagai pengujian keabsahan data yang diperoleh kepada beberapa sumber, metode, dan waktu.

Pada penelitian ini, triangulasi yang digunakan yakni triangulasi metode dan sumber. Triangulasi metode dilakukan

²⁹Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), hlm. 81

³⁰John W. Creswell, *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, (California: SAGE Publication, 2009), PDF e-book, pg. 191

dengan pengecekan data tentang manajemen pelayanan TBM untuk meningkatkan literasi masyarakat. Kemudian triangulasi sumber diperoleh dari data yang berasal dari pengelola dan masyarakat TBM di Komunitas Harapan.

7. Teknik Analisis Data

Penelitian lapangan merupakan penelitian analisis deskriptif, yaitu penelitian yang terfokus pada suatu fenomena-fenomena tertentu untuk diamati dan dianalisis secara cermat dan diteliti. “*Data analysis in qualitative research of preaparing and organizing the data*” Analisis data dalam penelitian kualitatif dimulai dengan menyiapkan dan mengorganisasikan data.³¹ Penelitian ini menggunakan rancangan studi kasus tunggal (studi dalam situs), karena tempat penelitian hanya di satu tempat yakni di Komunitas Harapan Semarang, sehingga dalam menganalisis data dilakukan dalam satu tahap yaitu:

a. Analisis Data Kasus Tunggal

Analisis data kasus tunggal dilakukan TBM Komunitas Harapan Kauman Semarang. Dalam analisis kasus tunggal ini menggunakan tiga tahap analisis data menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Ezmir³²:

³¹John W. Creswell, *Qualitative Inquiry & Research Design*, (London: Sage Publications, 2007), PDF, e-book, hlm. 149

³²Ezmir, *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Press, 2012), hlm. 129-135

1) Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis menggolongkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga diperoleh kesimpulan. Data hasil penelitian yang perlu direduksi di antaranya, data hasil wawancara kepada pengelola rumah baca dan masyarakat mengenai manajemen rumah baca dan peran pengelola dalam menerapkan manajemen pelayanan TBM, ditambah dengan hasil observasi terstruktur yang akan memberikan gambaran lebih jelas sehingga mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2) Display Data (Penyajian Data)

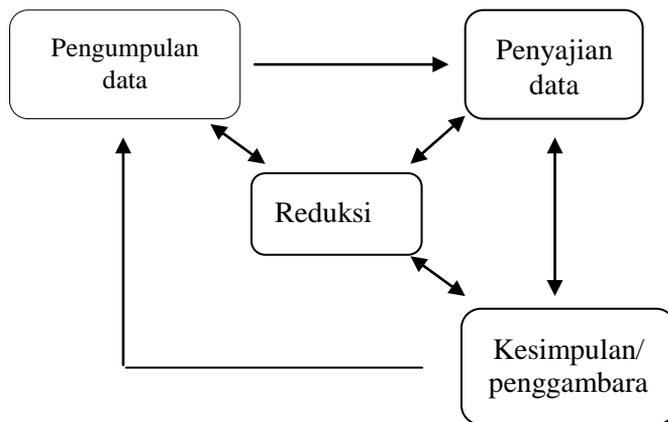
Setelah reduksi data, langkah selanjutnya adalah menyajikan data dimaksudkan untuk menemukan suatu makna dari data-data yang telah diperoleh, kemudian disusun secara sistematis, dari bentuk informasi yang kompleks menjadi sederhana namun selektif. Dalam penelitian ini, data yang disajikan meliputi data-data yang berhubungan dengan manajemen pelayanan TBM serta data tentang pengelola TBM Komunitas Harapan.

3) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan analisis

lanjutan. Pada penarikan kesimpulan, peneliti menggunakan analisis deskriptif komparatif yaitu penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan manajemen pelayanan TBM Komunitas Harapan di Semarang, kemudian dianalisis bagaimana pengaruhnya dalam meningkatkan literasi masyarakat.

Gambar 1.2. Alur Analisis Data



G. Sistematika Pembahasan

Agar pembahasan lebih terarah dan mudah dipahami, penelitian ini dibagi menjadi lima bab pembahasan, dan di setiap babnya terdiri dari beberapa sub bab yang menjadi bahasan penjas, yaitu:

Bab I Pendahuluan. Sebagai pendahuluan, pada bab ini dipaparkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II Kajian Teori yang di dalamnya membahas tentang Manajemen Pelayanan Taman Bacaan Masyarakat, Literasi Masyarakat dan Manajemen Pelayanan Taman Baca Masyarakat untuk Meningkatkan Literasi Masyarakat

Bab III, Manajemen Pelayanan Taman Baca Masyarakat di Komunitas Harapan. Bab ini meliputi letak geografis, sejarah berdirinya, visi, misi dan tujuan TBM Komunitas Harapan, daftar pengurus, manajemen pelayanan TBM di Komunitas Harapan.

Bab IV, Manajemen Pelayanan Taman Baca Masyarakat di Komunitas Harapan untuk meningkatkan literasi. Bab ini, menjelaskan tentang, manajemen pelayanan TBM dalam meningkatkan literasi masyarakat muslim di Johar Kauman Semarang.

Bab V Penutup. Sebagai akhir pembahasan, pada bab ini ditarik kesimpulan, saran, dan kata penutup.

BAB II

MANAJEMEN PELAYANAN TAMAN BACAAN MASYARAKAT UNTUK MENINGKATKAN LITERASI

A. Manajemen Pelayanan Taman Bacaan Masyarakat

1. Manajemen

Nurhattati Fuad dalam buku berjudul Manajemen Pendidikan Berbasis Masyarakat, menyatakan, pentingnya manajemen tidak sekadar bersifat “perlu” atau hanya sebagai kebutuhan komplementer, namun merupakan sebuah “kewajiban”, “keharusan” dan “keniscayaan” yang mesti mewujudkan dalam rangka keteraturan dan efektivitas.¹

Secara etimologi, manajemen berasal dari kata kerja “*to manage*” yang berarti mengatur dan mengelola. Kata *management* berasal dari bahasa latin “*mano*” yang berarti tangan, menjadi “*manus*” yang berarti bekerja berkali-kali dengan menggunakan tangan, ditambah imbuhan “*agere*” yang berarti melakukan sesuatu, sehingga menjadi “*managiare*” berarti melakukan sesuatu berkali-kali dengan menggunakan tangan-tangan.²

Menurut Patrick, “*management is working with and through other people to accomplish the objectives of both the*

¹ Nurhattati Fuad, *Manajemen Pendidikan Berbasis Masyarakat: Konsep dan Strategi Implementasi*, (Jakarta: rajawali Pers, 2014), hlm. 11

² Imam Machali & Ara Hidayat, *The Handbook of Education Management*, (Jakarta: Kencana, 2016), hlm. 1

organization and its members”.³ Manajemen adalah bekerja sama dengan dan melalui orang lain untuk menyelesaikan tujuan organisasi dan anggotanya. Sedangkan G.R Terry dalam bukunya S Suarli “Manajemen Keperawatan” mengatakan, manajemen adalah pencapaian tujuan yang telah ditentukan dengan menggunakan orang lain.⁴

Sementara, Fatah Syukur dalam bukunya “Manajemen Sumber Daya Manusia Pendidikan” mengatakan, manajemen merupakan ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.⁵

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat dianalisis pertama, manajemen sebagai ilmu pengetahuan bahwa manajemen memerlukan ilmu pengetahuan. Kedua, manajemen sebagai seni di mana manajer harus memiliki seni atau keterampilan mengatur. Ketiga, manajemen sebagai profesi, bahwa manajer yang profesional yang bisa mengatur secara efektif dan efisien.

Dalam konteks Islam manajemen, menurut S. Mahmud

³ Patrick J. Montana, *Management*, (New York: Barron’s, 2000), PDF e-book, pg. 1

⁴ S.Suarli dan yayasan Bahtiar, *Manajemen Keperawatan dengan Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm.6

⁵ Fatah Syukur, *Manajemen Sumber Daya Manusia Pendidikan*, (Semarang: PT Pustaka Rizki Putra, 2012), hlm. 13

Al Hawary dalam bukunya *Islamic Management* yang ditulis oleh Veitahzal Rival dkk manajemen (*Al-Idarah*) adalah mengetahui ke mana yang dituju, kesukaran apa yang harus dihindari, kekuatan-kekuatan apa yang dijalankan, dan bagaimana mengemudikan kapal anda serta anggota dengan sebaik-baiknya tanpa pemborosan waktu dalam proses mengerjakannya.⁶ Seperti firman Allah SWT dalam QS. As-Sajdah ayat 5 berikut:

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ
مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِمَّا تَعُدُّونَ

Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu. (QS. As-Sajdah: 5).

Dari isi kandungan ayat di atas dapatlah diketahui bahwa Allah Swt adalah pengatur alam (*Al-Mudabbir/manager*). Keteraturan alam raya ini merupakan bukti kebesaran Allah SWT mengelola alam ini. Namun, karena manusia yang diciptakan Allah SWT telah dijadikan sebagai khalifah di bumi, maka dia harus mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah mengatur alam raya ini.

⁶ Veitahzal RIvai Zainal, Subardjo dkk, *Islamic Management, Meraih Sukses Melalui Praktek Gaya Rasulullah Secara Istiqomah*, (Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta, 2013), hlm. 185

Dari ayat ini, Rahmat Hidayat dan Candra Wijaya, dalam buku “Ayat-ayat al-Qur’an Tentang Manajemen Pendidikan Islam” menjelaskan pengertian manajemen ada tiga.⁷

- a) Manajemen merupakan sebuah usaha atau tindakan ke arah pencapaian tujuan melalui proses.
- b) Manajemen merupakan sebuah sistem kerja sama dengan pembagian peran yang jelas
- c) Manajemen melibatkan secara optimal kontribusi orang-orang, dana, fisik, dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat dianalisis pertama, manajemen sebagai ilmu pengetahuan bahwa manajemen memerlukan ilmu pengetahuan. Kedua, manajemen sebagai seni di mana manajer harus memiliki seni atau keterampilan mengatur. Ketiga, manajemen sebagai profesi, bahwa manajer yang profesional yang bisa mengatur secara efektif dan efisien.

2. Fungsi Manajemen

Sementara di dalam sebuah organisasi, dalam teori manajemen, Henry Fayol (1841-1925) mengatakan, manajemen organisasi adalah yang pertama mengelompokkan fungsi manajerial menjadi lima fungsi. Lima fungsi ini

⁷ Rahmat Hidayat dan Candra Wijaya, “*Ayat-ayat Alquran Tentang Manajemen Pendidikan Islam*”, (Medan: LIPPI, 2017), hlm. 6

meliputi perencanaan, pengorganisasian, komando, koordinasi dan pengendalian.⁸. Namun, dalam teorinya George R Terry, fungsi manajemen organisasi mendefinisikan manajemen sebagai, “sebuah proses yang khas dan terdiri dari tindakan-tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.”⁹

Sementara, Fatah Syukur menyatakan, bahwa manajemen dapat berjalan dengan baik apabila: Mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Perpaduan antara ilmu dan seni. Proses yang sistematis, terkoordinir, koperatif, dan integritas. Dapat diterapkan jika ada dua atau lebih melakukan kerja sama dalam satu organisasi. Didasarkan pada pembagian kerja, tugas dan tanggung jawab. Terdiri dari beberapa fungsi (*planning, organizing, Motivating, Actuating, Fasilitating, Empowering, Controlling dan Evaluation*). Merupakan alat untuk mencapai tujuan.¹⁰

⁸ Daniel E. Mc Namara, From Fayol's Mechanistic To Today's Organic Functions Of Management, *American Journal of Business Education*, Vol. 2, No. 1, 2009, pg. 63

⁹ Rosady Ruslan, SH, MM, *Manajemen Publik Relations & Media Komunikasi*, (Jakarta: PT RajaGrafindi Persada, 2005), hlm. 01

¹⁰ Fatah Syukur, *Manajemen Pendidikan, Berbasis pada Madrasah*, (Semarang: PT Psutaka Rizki Putra, 2013), hlm. 9

Fatah Syukur juga menyampaikan, dalam proses manajemen terlibat fungsi-fungsi pokok yang ditampilkan seorang manajer/pimpinan yaitu. Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Penataan Staff (*Staffing*), Memimpin, (*Leading*), Memfasilitasi (*Fasilitating*), Memperdayakan Staff, (*Empowering*) dan Pengawas, (*Controlling*). Oleh karena itu, manajemen diartikan sebagai proses merencana, mengorganisasi, memimpin dan mengendalikan upaya organisasi dengan segala aspeknya agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien.¹¹

a) *Planning* (Perencanaan)

Merencanakan meliputi membuat keputusan tentang arah yang akan dituju, tindakan yang akan diambil, sumber daya yang akan diolah dan teknik/metode yang digunakan.¹² Perencanaan penting karena memberi perasaan dan tujuan kepada anggota, menguraikan tugas yang akan mereka lakukan, dan menjelaskan bagaimana aktivitas mereka berkaitan dengan keseluruhan tujuan sekolah.¹³

¹¹ Fatah Syukur, *Manajemen Pendidikan...*, hlm. 9

¹² Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan...*, hlm.

¹³ Fred C. Lunenburg and Beverly J. Irby, *The Principalsip*, (Belmont: Wadsworth, 2006), pg. 183

Mengenai pentingnya suatu perencanaan, ada beberapa konsep yang tertuang dalam Al urʿan dan Al Hadits. Di antara ayat Al Quran yang terkait dengan fungsi perencanaan adalah:

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ^ط

وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۚ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ ﴿١٨﴾

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan” (As. Hasyr: 18)

Perencanaan yang baik akan dicapai dengan mempertimbangkan kondisi di waktu yang akan datang dalam mana perencanaan dan kegiatan yang akan diputuskan akan dilaksanakan, serta periode sekarang pada saat rencana di buat. Perencanaan merupakan aspek penting dari pada manajemen. Keperluan merencanakan ini terletak pada kenyataan bahwa manusia dapat mengubah masa depan menurut kehendaknya. Manusia tidak boleh menyerah pada keadaan dan masa depan yang menentu tetapi menciptakan masa depan itu. Masa depan adalah akibat dari keadaan masa lampau. Keadaan sekarang dan disertai dengan usaha–usaha yang akan dilaksanakan.

Dengan demikian landasan dasar perencanaan adalah kemampuan manusia untuk secara sadar memilih alternatif

masa depan yang akan dikehendaknya dan kemudian mengarahkan daya upayanya untuk mewujudkan masa depan yang dipilihnya, dalam hal ini manajemen yang akan diterapkan seperti apa, sehingga dengan dasar itulah maka suatu rencana akan terealisasi dengan baik.¹⁴

Dalam hal ini, pengelola TBM perlu merencanakan pengadaan koleksi bahan bacaan, mempersiapkan fasilitas atau sarana, mempersiapkan sumber daya manusia, dan penyusunan jenis kegiatan.

b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Mengorganisasikan adalah proses mengatur, mengalokasikan, dan mendistribusikan pekerjaan, wewenang dan sumber daya di antara anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.¹⁵ Pengorganisasian melibatkan tiga elemen penting: mengembangkan struktur organisasi, memperoleh dan mengembangkan sumber daya manusia, dan membangun pola dan jaringan umum.¹⁶

Ajaran Islam senantiasa mendorong para pemeluknya untuk melakukan segala sesuatu secara

¹⁴ M. bukhari, dkk, *Azaz – Azaz Manajemen*, (Yogyakarta : Aditya Media, 2005). hlm. 35 - 36

¹⁵ Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan ...*, hlm. 95

¹⁶ Fred C. Lunenburg and Beverly J. Irby, *The Principalsip...*, pg. 185

terorganisir dengan rapi, sebab bisa jadi suatu kebenaran yang tidak terorganisir dengan rapi akan dengan mudah bisa diluluhlantakkan oleh kebatilan yang tersusun rapi.

Ali Bin Talib berkata : *“Kebenaran yang tidak terorganisasi dapat dikalahkan oleh kebatilan yang terorganisasi”*.

Proses organizing yang menekankan pentingnya tercipta kesatuan dalam segala tindakan sehingga tercapai tujuan, sebenarnya telah dicontohkan di dalam Al Qur’an. Firman Allah dalam surat Ali Imran ayat 103 menyatakan:

وَأَعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا ۗ وَادْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءَ فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ بِيَعْمَتِهِ ۗ إِنْ حَوَّانَا وَكُنْتُمْ عَلَىٰ شَفَا حُفْرَةٍ مِّنَ النَّارِ فَأَنْقَذَكُم مِّنْهَا ۗ كَذَٰلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ ءَايَاتِهِ ۗ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ ﴿١٠٣﴾

“Dan berpeganglah kamu semuanya kepada tali (agama) Allah, dan janganlah kamu bercerai berai, dan ingatlah akan nikmat Allah kepadamu ketika kamu dahulu (masa Jahiliyah) bermusuh-musuhan, Maka Allah mempersatukan hatimu, lalu menjadilah kamu karena nikmat Allah, orang-orang yang bersaudara; dan kamu telah berada di tepi jurang neraka, lalu Allah menyelamatkan kamu dari padanya. Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepadamu, agar kamu mendapat petunjuk” (QS. Ali Imran: 103).

Dalam hal ini pengorganisasian TBM meliputi penyusunan jadwal kegiatan disertai dengan susunan penanggungjawabnya. Pengorganisasian layanan TBM terdiri atas pembagian staf, mengkoordinasikan jadwal layanan setiap minggunya.

c) *Actuating* (Pengarahan)

Actuating adalah *implementasi* dari perencanaan dan pengorganisasian.¹⁷ Atau bisa disebut sebagai menggerakkan untuk mencapai hasil. Sedangkan inti dari *actuating* adalah *leading*, harus menentukan prinsip-prinsip efisiensi dan komunikasi yang baik.¹⁸

Al-Qur'an dalam hal ini sebenarnya telah memberikan pedoman dasar terhadap proses pembimbingan, pengarahan ataupun memberikan peringatan dalam bentuk *actuating* ini. Allah berfirman dalam surat al-kahfi ayat 2 sebagai berikut.

قِيَمًا لِّيُنذِرَ بَأْسًا شَدِيدًا مِّن لَّدُنْهُ وَيُبَشِّرَ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ

يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا حَسَنًا ﴿٢﴾

¹⁷ E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 132

¹⁸ M. Yacoeb, "Konsep Manajemen Dalam Perspektif Alqur'an: Suatu Analisis dalam Bidang Administrasi Pendidikan", *Jurnal Ilmiah DIDAKTIKA*, Vol. XIV, No. 1, Agustus 2013, hlm. 81

“Sebagai bimbingan yang lurus, untuk memperingatkan siksaan yang sangat pedih dari sisi Allah dan memberi berita gembira kepada orang-orang yang beriman, yang mengerjakan amal saleh, bahwa mereka akan mendapat pembalasan yang baik”. (QS. Al-Kahfi: 2).

Jika fungsi ini diterapkan, proses manajemen dalam merealisasi tujuan dimulai. Pada tahap ini, dimulai proses realisasi perencanaan dan pengorganisasian yang telah disusun sebelumnya.

d) *Empowering* (Memperdayakan Staff)

Fungsi *Empowering* meliputi pemberdayaan sumber daya manusia yang dimiliki oleh lembaga. Potensi SDM yang ada harus selalu dioptimalkan fungsinya agar bermanfaat bagi pengembangan program organisasi. Fungsi ini memandang bahwa semua staf dasarnya memiliki kemampuan sesuai dengan bidangnya, apalagi diberi kesempatan untuk berkembang.¹⁹

e) *Leading* (Memimpin)

Fungsi memimpin menggambarkan bagaimana manajer mengarahkan dan mempengaruhi para bawahan, bagaimana orang lain melaksanakan tugas yang esensial dengan menciptakan suasana yang menyenangkan untuk bekerja sama.²⁰ Dalam hal ini peran pemimpin TBM

¹⁹ Fatah Syukur, *Manajemen Pendidikan...*, hlm 10

²⁰ Fatah Syukur, *Manajemen Pendidikan...*, hlm. 10

sebagai sosok yang mempengaruhi bagi seluruh anggotanya dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya.

f) *Motivating* (Motivasi)

Fungsi ini sangat penting dalam menjalankan roda organisasi. Motivasi merupakan dorongan untuk berbuat, untuk menjalankan program dan untuk bangkit dari keterpurukan. Motivasi yang kuat dalam menjalankan suatu program merupakan modal dalam mencapai hasil sesuai dengan target yang diinginkan.²¹

g) *Facilitating* (Fasilitas)

Pemberian fasilitas dalam arti luas, yakni memberi kesempatan kepada anak buah agar dapat berkembang. Ide-ide dari bawahan diakomodir dan kalau memungkinkan dikembangkan dan diberi ruang untuk dapat dilaksanakan.²²

h) *Controlling* (Pengendalian/Pengawasan)

Controlling (pengendalian) adalah kegiatan yang berusaha untuk mengendalikan agar pelaksanaan dapat sesuai dengan rencana dan memastikan apakah tujuan madrasah telah tercapai.²³ Proses pengendalian dapat melibatkan beberapa elemen yaitu; menetapkan standar

²¹ Fatah Syukur, *Manajemen Pendidikan...*, hlm. 10

²² Fatah Syukur, *Manajemen Pendidikan...*, hlm. 10

²³ Rusman, *Manajemen Kurikulum...*, hlm. 126

kinerja, mengukur kinerja, membandingkan unjuk kerja dengan standar yang telah ditetapkan, serta mengambil tindakan korektif saat terdeteksi penyimpangan.²⁴

Dalam al Quran pengawasan bersifat transendental, jadi dengan begitu akan muncul *inner dicipline* (tertib diri dari dalam). Itulah sebabnya di zaman generasi Islam pertama, motivasi kerja mereka hanyalah Allah kendatipun dalam hal-hal keduniawian yang saat ini dinilai cenderung sekuler sekalipun.²⁵ Pengendalian adalah proses untuk memastikan bahwa aktivitas sebenarnya sesuai dengan aktivitas yang direncanakan.

Dari paparan teori di atas, peneliti memberikan analisis bahwa sebuah organisasi baik dan bisa berjalan secara efektif dan efisien diperlukan sebuah manajemen. Adapun fungsi-fungsi menejemen diantaranya mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan hingga pengawasan.

3. Pelayanan

Pengertian pelayanan secara umum, menurut Purwadarminta adalah menyediakan segala apa yang

²⁴ Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 96

²⁵ Syafiie, *Al-Qur'an Dan Ilmu Administrasi*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2000), hlm. 66

dibutuhkan orang lain.²⁶ Sedangkan menurut Tjiptono definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.²⁷ Sedangkan menurut Barata bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.²⁸

Berdasarkan beberapa pengertian di atas menurut peneliti bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).

4. Manajemen Pelayanan

Seperti yang sudah diulas pada uraian di atas, bahwa pelayanan adalah suatu proses. Oleh karena itu, apabila layanan dikaitkan dengan manajemen sangat membantu. Karena, obyek utamanya manajemen pelayanan ialah proses itu sendiri. Jadi manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan

²⁶ Purwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), hlm. 245

²⁷ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, Ed. I, Cet,III, 2004), hlm. 94

²⁸ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, Cet. II, 2004), hlm. 10

layanan dapat berjalan tertib, lancar mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Kriteria terakhir inilah yang menjadi ukuran bagi keberhasilan fungsi layanan.²⁹

Sedangkan menurut, Ratminto dan Winarsih, manajemen pelayanan merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.³⁰

Menurut Nina Rahmayanty, yang dimaksud dengan manajemen pelayanan adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan organisasi tercapai.³¹

Sementara, pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus

²⁹ H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara: 2015), hlm. 186

³⁰ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, "*Manajemen pelayanan*", (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), hlm. 4

³¹ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 16.

dilakukan secara terus-menerus.³²

Ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan :

- a) Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan
- b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat
- c) Tersedianya ragam produk yang diinginkan. Dalam artian konsumen sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan
- d) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai
- e) Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing
- f) Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan
- g) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan
- h) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya

³² Ni Luh Supamdi, “*Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*”, <http://ojs.unud.ac.id>, diakses pada 2 Agustus 2017

- i) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.³³

Sementara itu, manajemen pelayanan yang baik hanya dapat diwujudkan bila penguatan posisi tawar-menawar pengguna jasa pelayanan mendapatkan prioritas utama. Model manajemen pelayanan yang baik terdiri dari unsur-unsur antara lain: sumber daya pelayanan, kultur organisasi, sistem pelayanan dan pelanggan.³⁴

Agar pengguna merasa puas, maka layanan pengguna TBM harus berkualitas. Karakteristik layanan pengguna yang berkualitas dapat dilihat dari segi.

- a) Koleksi bahan bacaan
 - 1) Kualitas, berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh TBM
 - 2) Kualitas, berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, kelengkapan koleksi

³³ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, Ed. I, Cet. I, 2005), hlm. 15

³⁴ Dewi Purboningsih, M.R.Khairul Muluk, dkk, Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Umum Melalui Pendekatan Sistem Lunak (Soft System) (Studi Pada Perpustakaan Umum Kota Kediri), *Jurnal Wacana*, Vol,17, no, 3 (2014) hlm. 106

- b) Fasilitas atau sarana
 - 1) Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya.
 - 2) Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain.
- c) Sumber daya manusia
 - 1) Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pengguna
 - 2) Tanggung jawab dalam melayani pengguna TBM
 - 3) Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna
 - 4) Profesional. Profesionalisme petugas TBM di bagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang berjiwa *smart*. Yaitu siap mengutamakan pelayanan, menyenangkan dan menarik.
- d) Layanan TBM
 - 1) Ketepatan waktu layanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses
 - 2) Akurasi layanan, berkaitan dengan layanan yang meminimalkan kesalahan

- 3) Kemudahan mendapatkan layanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani, fasilitas pendukung seperti komputer.³⁵

Sebagaimana menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter teori kepuasan kerja mengacu pada sikap yang lazim ditunjukkan seseorang terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya. Seseorang yang tidak puas memiliki sikap negatif.³⁶

Menurut peneliti, apabila teori tersebut dikaitkan dengan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan adalah timbul sikap positif terhadap pelayanan yang sudah diterimanya. Sementara sikap negatif muncul apabila pelayanan tidak sesuai dengan keinginannya. Dari karakteristik pelayanan yang berkualitas di atas, dapat dipahami bahwa unsur-unsur pelayanan yang baik dapat dilihat dari empat aspek, yakni koleksi bacaan, fasilitas, sumber daya manusia dan layanan kegiatan. Maka dari itu, manajemen layanan TBM merupakan pengelolaan unsur-unsur secara efektif dan efisien.

Maka dalam hal ini manajemen pelayanan TBM sangat dibutuhkan. Sebab, manajemen pelayanan merupakan proses

³⁵ F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm 86

³⁶ Stephen P. Robbins dan Mary Coulter, "*Manajemen*", (Jakarta: Erlangga, 2010), hlm. 37

yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani salah satunya melalui keberadaan TBM dalam meningkatkan minat baca masyarakat.

5. Taman Bacaan Masyarakat

Masyarakat yang menaruh perhatian dan kepedulian terhadap TBM adalah mereka yang menyadari dan menghayati bahwa TBM bukan saja penting, serta diperlukan oleh masyarakat. Jika memaknai secara istilah, taman adalah tempat yang nyaman. Taman adalah kebun yang ditanami bunga-bunga, tempat yang menyenangkan. Secara psikologi diharapkan orang yang datang ke TBM, senyaman orang yang duduk di sebuah taman yang penuh dengan bunga, penuh dengan senyuman, semua pelayanan selalu dengan senyuman yang humanis.³⁷

Muhsin Kalida mengartikan TMB adalah sebuah lembaga yang melayani kebutuhan masyarakat akan informasi mengenai ilmu pengetahuan dalam bentuk bahan bacaan dan bahan pustaka lainnya. Jika perpustakaan dikelola oleh pustakawan, maka pengelola TBM adalah masyarakat yang dipercaya atau memiliki niat partisipasi untuk memberikan

³⁷ Muhsin Kalida dan Moh Mursyid, *Gerakan Literasi...*, hlm. 151

layanan kebutuhan masyarakat akan informasi dan ilmu pengetahuan serta memiliki kemampuan pelayanan dan keterampilan teknis dalam penyelenggaraan.³⁸

Direktorat Pendidikan Masyarakat Direktorat Jenderal Pendidikan Luar Sekolah Departemen Pendidikan Nasional menyatakan, bahwa TBM adalah suatu lembaga atau tempat yang mengelola bahan kepustakaan (buku dan bahan-bahan bacaan lainnya) yang dibutuhkan oleh masyarakat, sebagai tempat penyelenggaraan program pembinaan kemampuan membaca dan belajar dan sekaligus sebagai tempat untuk mendapatkan informasi bagi masyarakat.

TBM adalah sarana atau layanan di bidang penyediaan bahan bacaan, berupa: buku, majalah, tabloid, koran, komik, dan bahan multi media lain, yang dilengkapi dengan ruangan untuk membaca, diskusi, bedah buku, menulis, dan kegiatan literasi lainnya, dan didukung oleh pengelola yang berperan sebagai motivator.³⁹

Program TBM merupakan Program Luar Sekolah yang telah memberikan dukungan terhadap penyelenggaraan Program PNF, PAUD, Pendidikan Kesetaraan, Pendidikan

³⁸ Muhsin Kalida dan Moh Mursyid, *Gerakan Literasi...*, hlm. 153

³⁹ Direktur Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Nonformal, dan Informal, *Petunjuk Teknis Pengajuan, Penyaluran dan Pengelolaan Bantuan Taman Bacaan Masyarakat Penguatan*, (Jakarta: Direktorat Pembinaan Pendidikan Masyarakat, 2013), hlm. 4

Keaksaraan dan Kecakapan Hidup dan sebagai wadah yang berfungsi meningkatkan literasi dan gemar membaca.⁴⁰

Konsep belajar sepanjang hayat (*long life education*) sebagai landasan pendidikan nonformal telah menjadi sebuah kebutuhan vital untuk keberlangsungan hidup setiap individu, masyarakat dan bahkan bangsa. Dalam hadis dijelaskan bahwa:

اطلبوا العلم من المهد إلى الحد

Artinya: “Tuntutlah ilmu dari ayunan/buaian hingga liang lahad”.⁴¹

Asas pendidikan seumur hidup itu merumuskan suatu asas bahwa proses pendidikan merupakan suatu proses kontinu, yang bermula sejak seseorang dilahirkan hingga meninggal dunia. Proses pendidikan ini mencakup bentuk-bentuk belajar informal, maupun formal baik yang berlangsung dalam keluarga, di sekolah, dalam pekerjaan, dan dalam kehidupan masyarakat.

⁴⁰ Sujarwo dan Wiwin Yulianingsih, Analisis Pelayanan Taman Bacaan Masyarakat (Tbm) Al-Amin Berbasis Bahasa Daerah untuk Meningkatkan Minat Baca Masyarakat, *Jurnal UNESA*, Vol. 1, No. 1, 2012, hlm. 5

⁴¹ Hasbullah, *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2009), hlm. 63-64.

Ada beberapa cara untuk meninjau dasar pikiran mengenai pendidikan sepanjang hayat.⁴² Diantaranya yaitu.

a) Tinjauan Idiologis

Semua manusia dilahirkan sama dan mempunyai hak yang sama, khususnya hak untuk memperoleh pendidikan dan meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya.

b) Tinjauan Ekonomis

Salah satu cara keluar dari lingkaran setan antara kebodohan dan kemelaratan ialah dengan pendidikan seumur hidup.

c) Tinjauan Sosiologis

Salah satu masalah pendidikan di negara berkembang adalah pemborosan pendidikan yang disebabkan oleh sebagian orang tua kurang menyadari pentingnya pendidikan, putus sekolah bahkan tidak sekolah sama sekali. Oleh karena pemborosan itu dapat berakibat bertambahnya jumlah buta huruf, orang tua merupakan pemecahannya.

d) Tinjauan Politis

Negara kita adalah negara demokrasi di mana seluruh warga negara wajib menyadari hak dan kewajibannya di samping memahami fungsi pemerintah.

⁴² Abu Ahmadi, Nur Uhbiyati, *Ilmu Pendidikan, Cet-1*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1991), hlm. 235-236

e) Tinjauan Teknologis

Dengan majunya ilmu pengetahuan dan teknologi para pemimpin, teknisi, guru dan sarjana dari berbagai disiplin ilmu harus senantiasa menyesuaikan perkembangan ilmu dan teknologi terus menerus untuk menambah cakrawala pengetahuan di samping keterampilan.

f) Tinjauan Psikologis dan Pedagogis

Tidak ayal lagi bahwa perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berpengaruh besar terhadap pendidikan khususnya konsep dan teknik penyampaiannya. Oleh karena perkembangan ilmu dan teknologi makin luas dan kompleks maka tidak mungkin segalanya itu dapat diajarkan kepada anak di sekolah.

Maka dewasa ini tugas pendidikan formal yang utama adalah bagaimana mengajarkan cara belajar, menanamkan motivasi yang kuat kepada anak untuk belajar sepanjang hayatnya, memberi keterampilan kepada anak untuk secara lincah menyesuaikan diri kepada lingkungan masyarakat yang dengan cepatnya berubah-ubah.⁴³

Pada hakikatnya munculnya TBM merupakan jawaban dari kebutuhan masyarakat. Ada empat hal yang menjadi pertimbangan munculnya TBM.

⁴³ Abu Ahmadi, Nur Uhbiyati, *Ilmu Pendidikan...*, 263-264

- a) Merupakan perwujudan pendidikan sepanjang hayat.
- b) Mendorong peningkatan literasi.
- c) Meningkatkan kemampuan keterampilan dan sikap peserta didik dengan cara autodidak.
- d) Memenuhi kebutuhan belajar masyarakat yang tidak dapat terpengaruh pada satuan-satuan pendidikan.

Sedangkan pentingnya TBM dalam peningkatan kualitas hidup masyarakat ada enam poin pokok.

- a) Masyarakat membutuhkan informasi.
- b) Masyarakat membutuhkan belajar mandiri.
- c) Masyarakat membutuhkan pemecahan masalah.
- d) Masyarakat membutuhkan hiburan yang mendidik.
- e) Memperkuat kemampuan keaksaraan.
- f) Masyarakat ingin berdaya.⁴⁴

Sebagaimana pentingnya belajar dalam kehidupan di masyarakat, Hadis Abu Hurairah dalam sanadnya dijelaskan:

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ غَيْلَانَ , حَدَّثَنَا أَبُو أُسَامَةَ , عَنِ الْأَعْمَشِ , عَنِ أَبِي صَالِحٍ , عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَ سَلَّمَ: " مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ " , قَالَ أَبُو عِيْسَى : هَذَا حَدِيثٌ حَسَنٌ (جامع الترمذي

“Telah disampaikan kepada kami oleh Mahmud bin Ghaylan, Telah disampaikan kepada kami oleh Abu Usamah, Telah disampaikan kepada kami oleh al-A'mash dari Abu Salih, dari Abu Hurairah dia berkata: Rasulullah Saw

⁴⁴ Muhsin Kalida dan Moh Mursyid, *Gerakan Literasi...*, hlm. 160

*bersabda: Barangsiapa yang meniti jalan untuk mendapatkan ilmu, Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga. Berkata Abu 'Isa : ini hadis hasan.*⁴⁵

Selain tersebut, TBM bisa didirikan di mana saja, selama ada komunitas masyarakat, karena TBM memiliki fleksibilitas yang tinggi. Sehingga gardu rona bisa dimanfaatkan menjadi TBM, rumah penduduk, pasar, stasiun, mall, masjid, gereja atau tempat publik yang lain.

Menurut peneliti TBM merupakan sebuah lembaga yang didirikan tanpa ada batasan oleh ruang dan waktu, sehingga bisa ditempatkan di mana saja asalkan masih di ada komunitas masyarakat. Sebab, munculnya TBM tidak lepas dari kebutuhan real masyarakat akan informasi atau buku tanpa harus pergi ke perpustakaan.

6. Tujuan dan Fungsi TBM

Mengacu pada pengertian TBM, ada beberapa tujuan utama.

- a) Membangkitkan dan meningkatkan literasi bagi masyarakat, sehingga tercipta masyarakat yang cerdas dan mandiri.
- b) Menjadi wadah pemberdayaan bagi masyarakat atau pengguna.

⁴⁵ Kitab Jami'u At-Tirmidzi, no: 2589:2646

- c) Menjadi media pendidikan dan transfer kebutuhan pada generasi penerus.⁴⁶

Sementara, terbentuknya TBM dimaksudkan untuk mendukung gerakan pemberantasan buta aksara, membantu mempercepat tumbuhnya aksarawan baru sekaligus memelihara dan meningkatkan kemampuan baca tulis mereka. Keberadaan TBM juga diharapkan dapat berperan dalam menyiapkan warga masyarakat untuk mendapatkan wawasan, pengetahuan dan keterampilan yang dapat digunakan untuk meningkatkan taraf hidup, karena TBM juga menyediakan buku dari mulai anak-anak sampai orang dewasa yang bebas dibaca oleh siapa pun dan juga menyajikan segala sesuatu yang bersifat edukatif.⁴⁷

Fungsi yang melekat pada TBM adalah sebagai sumber belajar, sumber informasi, dan sarana rekreasi-edukasi.

- a) Sebagai sumber belajar

TBM dengan menyediakan bahan bacaan utamanya buku merupakan sumber belajar yang dapat mendukung masyarakat pembelajar sepanjang hayat, seperti buku pengetahuan untuk membuka wawasan, juga berbagai keterampilan praktis yang bisa dipraktekkan setelah

⁴⁶ Muhsin Kalida dan Moh Mursyid, *Gerakan Literasi...*, hlm. 171

⁴⁷ Zaenal Arifin, Peran Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Mata Aksara dalam Menumbuhkan Minat Baca Masyarakat Tegalmending, Sleman, Yogyakarta, *Artikel Jurnal*, 2015, hlm. 4

membaca, misal praktek memasak, budi daya ikan, menanam cabe dan lainnya.

b) Sebagai sumber informasi

TBM dengan menyediakan bahan bacaan berupa koran, tabloid, referensi, dan/atau akses internet dapat dipergunakan masyarakat untuk mencari berbagai informasi.

c) Sebagai tempat rekreasi-edukasi

Dengan buku-buku nonfiksi yang disediakan memberikan hiburan yang mendidik dan menyenangkan. Lebih jauh dari itu, TBM dengan bahan bacaan yang disediakan mampu membawa masyarakat lebih dewasa dalam berperilaku dan bergaul di lingkungan masyarakat.⁴⁸

d) Sistem Layanan Perpustakaan atau TBM

Pada pasal 23 ayat 1 PP no. 24 tahun 2014 dijelaskan bahwa “Standar pelayanan perpustakaan memuat kriteria paling sedikit mengenai sistem dan jenis pelayanan”. Sistem pelayanan perpustakaan terdiri atas sistem terbuka dan sistem tertutup.⁴⁹

⁴⁸ Direktur Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Nonformal, dan Informal, *Petunjuk Teknis Pengajuan, Penyaluran dan Pengelolaan Bantuan Taman Bacaan Masyarakat Penguatan*, (Jakarta: Direktorat Pembinaan Pendidikan Masyarakat, 2013), hlm. 7 – 8

⁴⁹ Peraturan Pemerintah no.24 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang no.43 tahun 2007 tentang Perpustakaan

(1) Sistem terbuka

Sistem terbuka adalah sistem layanan yang memungkinkan pengguna masuk ke ruang koleksi untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan dari jajaran koleksi perpustakaan. Adapun dalam sistem terbuka ini ada keuntungan dan kekurangan.

Keuntungan:

- a) Menghemat tenaga, karena petugas tidak perlu mengambil koleksi yang akan dipinjam, karena pengguna bisa langsung mengambil sendiri di rak.
- b) Memberikan kepuasan kepada pengguna karena bisa memilih koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya secara langsung ke jajaran koleksi.
- c) Memungkinkan memilih judul lain yang sesuai, apabila tidak menemukan koleksi yang dicari.
- d) Mengurangi kemungkinan terjadinya salah paham antara pengguna dan petugas.⁵⁰
- e) Pemakai dilatih untuk dapat dipercaya dan diberi tanggung jawab terhadap

⁵⁰ F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm. 93.

terpeliharanya koleksi yang dimiliki perpustakaan.⁵¹

Kerugian:

- a) Memerlukan tenaga ekstra untuk mengembalikan dan membetulkan koleksi yang salah letak.
- b) Koleksi akan lebih cepat rusak karena sering dipegang.
- c) Memerlukan ruangan yang lebih luas, untuk pengaturan rak agar pengguna leluasa memilih koleksi. Susunan koleksi di rak menjadi mudah rusak.⁵²
- d) Ada kemungkinan buku yang hilang relatif lebih besar bila dibandingkan dengan sistem yang bersifat tertutup.⁵³

(2) Sistem tertutup

Sistem tertutup adalah sistem layanan perpustakaan yang tidak memungkinkan pengguna mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan.

⁵¹ Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, hlm 171.

⁵² F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan...*, hlm. 93

⁵³ Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja ...*, hlm 171

Keuntungan:

- a) Susunan koleksi di rak lebih teratur dan tidak mudah rusak, karena yang mengambil dan mengembalikan adalah petugas.
- b) Faktor kehilangan dan kerusakan koleksi bisa diperkecil.⁵⁴
- c) Ruang untuk koleksi tidak terlalu luas, karena lalu lintas manusia/mobilitas petugas di daerah jajaran koleksi relatif rendah.⁵⁵

Kerugian:

- a) Petugas banyak mengeluarkan energi untuk melayani peminjaman.
- b) Prosedur peminjaman tidak bisa cepat (harus menunggu giliran dilayani bila antrian panjang).
- c) Sejumlah koleksi tidak pernah disentuh atau dipinjam.
- d) Peminjaman sering tidak puas apabila koleksi yang dipinjam tidak sesuai dengan yang dikehendaki.⁵⁶

⁵⁴ F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan ...*, hlm. 94

⁵⁵ Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja ...*, hlm. 169

⁵⁶ F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan...*, hlm. 94

Selain layanan di atas beberapa perpustakaan juga memberikan layanan dalam bentuk lain seperti berikut ini:

1) Layanan Ruang Baca

Layanan ruang baca adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan. Layanan ini diberikan untuk mengantisipasi pengguna perpustakaan yang tidak ingin meminjam untuk dibawa pulang, akan tetapi mereka cukup memanfaatkannya di perpustakaan.⁵⁷

2) Layanan Audio Visual

Layanan Audio Visual adalah layanan perpustakaan khusus untuk bahan audio visual. Layanan ini meliputi peminjaman dan pemutaran film, video, slide, atau film strip.⁵⁸

B. Literasi Masyarakat

a. Hakikat Literasi

Literasi dalam bahasa Inggris “*literacy*”, berasal dari bahasa Latin *littera* (huruf) yang pengertiannya melibatkan penguasaan sistem-sistem tulisan dan konvensi-konvensi yang

⁵⁷ Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja...*, hlm 172

⁵⁸ Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja...*, hlm 172.

menyertainya.⁵⁹ Istilah “literasi” memiliki makna meluas dari waktu ke waktu. Menurut Goody dan Watt dalam Musfiroh, literasi memiliki makna dan implikasi dari keterampilan membaca dan menulis dasar ke pemerolehan pengetahuan melalui teks tertulis.⁶⁰

Berikut adalah definisi literasi menurut ahli:

- 1) Gaskins, “*Literacy is defined as being able to speak, read, and write several languages*”.⁶¹ Literasi didefinisikan sebagai mampu berbicara, membaca, dan menulis beberapa bahasa.
- 2) David Wray, “*literacy was seen as a unitary process with two complementary aspects, reading and writing*.”⁶² Literasi dipandang sebagai proses dengan dua aspek yang saling melengkapi, yakni membaca dan menulis. Kern dalam Lulut, “*Literacy is the use of socially, and historically, and culturally-situated practices of creating*

⁵⁹ Lulut Widyaningrum, Mewujudkan budaya Literasi di Sekolah sebagai Upaya dalam Memaksimalkan Manajemen Sekolah (Aplikasi, Tantangan dan Hambatan), *Jurnal Dimas*, Vol. 16, No. 1, 2016, hlm. 4

⁶⁰ Tadkiroatun Musfiroh dan Beniati Listyorini, Konstruksi Kompetensi Literasi untuk Siswa Sekolah Dasar, *Jurnal Litera*, Volume 15, Nomor 1, April 2016, hlm. 2

⁶¹ Irene West Gaskins, *Success with Struggling Readers: The Benchmark School Approach*, (New York: The Guilford Press, 2005), PDF e-book, pg. 87

⁶² David Wray et.al., *Teaching Literacy Effectively in the Primary School*, (New York: Routledge Falmer, 2002) , PDF e-book, Pg. 1

and interpreting meaning through texts”. Literasi adalah penggunaan praktik-praktik situasi sosial, dan historis, serta kultural dalam menciptakan dan menginterpretasikan makna melalui teks.⁶³

- 3) Peter Freebody dan Alan Luke dalam Gol A. Gong, “Literasi mencakup semua kemampuan yang diperlukan seseorang atau sebuah komunitas untuk ambil bagian dalam semua kegiatan yang berkaitan dengan teks dan wacana”.⁶⁴
- 4) Kamus *Chambers Concise* memberikan dua definisi tentang literasi: yang pertama “*able to read and write*” atau “mampu membaca dan menulis” dan kedua “*learned, scholarly*” atau “belajar ilmiah”. Pada tahun 1942, PBB mengemukakan “*the ability to read and write a simple message’ as a working definition of literacy*”. Kemampuan membaca dan menulis pesan sederhana adalah definisi kerja dari literasi.⁶⁵
- 5) *Departement of Educational and Skills (DES)* dalam Kennedy, “*literasi includes the capacity to read, understand and critically appreciate, various forms of communication including spoken language, printed text,*

⁶³ Lulut Widyaningrum, Mewujudkan budaya Literasi..., hlm. 4

⁶⁴ Gol A Gong & Agus M. Ikhrum, *Gempa Literasi...*, hlm. 51

⁶⁵ E.C.Wragg et.al., *Improving Literacy in the Primary School*, (New York: Routledge, 2005) , PDF e-book, pg. 24-25

broadcast media, and digital media”.⁶⁶ Literasi mencakup kemampuan untuk membaca, memahami dan menilai secara kritis, berbagai bentuk komunikasi termasuk pengucapan bahasa, teks cetak, media penyiaran, dan media digital.

- 6) Mariam, “literasi adalah kemampuan berbahasa seseorang (menyimak, berbicara, membaca dan menulis) untuk berkomunikasi dengan cara yang berbeda sesuai dengan tujuannya”.⁶⁷

Dalam konteks kekinian, literasi atau literer memiliki definisi dan makna yang sangat luas. Literasi bisa berarti melek teknologi, politik, berpikiran kritis dan peka terhadap lingkungan sekitar. Secara sederhana, budaya literasi dapat didefinisikan sebagai kemampuan menulis dan membaca masyarakat dalam suatu Negara.⁶⁸

“Dekade Literasi” dicetuskan sebagai Agenda Utama Pembangunan Masyarakat Global 2015 oleh PBB. Program ini mengisyaratkan bahwa pada tahun tersebut semua warga

⁶⁶ Eithne Kennedy et.al., *Literacy in early Childhood and Primary Education*, Research Report No. 15, 2012, pg. 10

⁶⁷ Siti Mariam, *Peningkatan Kompetensi Guru MI Gogik Ungaran Barat Kabupaten Semarang dalam Pembuatan Media Literasi untuk Siswa Kelas Awal*, (Semarang: LP2M, 2014), hlm. 2

⁶⁸ Nurchaili, Menumbuhkan Budaya Literasi melalui Buku Digital, *Jurnal Libria*, Vol. 8, No. 2, 2016, hlm. 201

dunia harus bebas dari iliterasi.⁶⁹ UNESCO mendefinisikan seorang yang literat sebagai berikut:

*“A person is literate when he has acquired the essential knowledge and skills which enable him to engage in all those activities in which literacy is required for effective functioning in his group and community, and whose attainments in reading, writing and arithmetic make it possible for him to continue to use these skills towards his own and the community’s development.”*⁷⁰

Menurut kutipan di atas, seseorang disebut literat ketika ia memperoleh pengetahuan dan keterampilan penting dari aktivitas literasi yang dibutuhkan untuk untuk kelompok dan komunitasnya, dan pencapaiannya ketika membaca, menulis dan berhitung memungkinkannya untuk menggunakan keterampilan tersebut bagi dirinya sendiri dan perkembangan masyarakat.

Banyak membaca memungkinkan seseorang akan lebih mudah mencari dan mengolah informasi untuk memunculkan banyak gagasan dalam rangka memecahkan berbagai masalah yang ditemukan dalam kehidupan sehari-hari. Pengolahan informasi itu antara lain melalui proses berpikir intensif. Hasil paling konkret hasil berpikir intensif tersebut diwujudkan dalam bentuk tulisan yang bisa dibaca dan dipahami oleh diri

⁶⁹ Tadkiroatun Musfiroh dan Beniati Listyorini, “Konstruk Kompetensi Literasi untuk Siswa Sekolah Dasar”..., hlm. 2

⁷⁰ E.C.Wragg et.al., *Improving Literacy in the Primary School...*, pg. 25

sendiri atau orang lain.⁷¹

Dari beberapa pengertian di atas, peneliti mendiskripsikan bahwa, literasi dapat diartikan sebagai kemampuan membaca dan menulis seseorang setelah melewati proses pengetahuan melalui teks tertulis (bacaan).

b. Landasan Literasi di Masyarakat

Literasi berperan penting dalam kehidupan masyarakat pembelajar yang hidup di abad pengetahuan saat ini. Sejarah peradaban manusia membuktikan bangsa yang hebat masyarakatnya memiliki minat baca yang tinggi. Kemajuan suatu bangsa ditentukan oleh kemampuan literasi (membaca dan menulis) masyarakatnya.⁷² Maka dari itu, sangat penting mengupayakan peningkatan literasi masyarakat dengan berbagai cara. Pentingnya literasi tersebut berdasarkan landasan-landasan berikut:

1) Landasan Filosofis

Konvensi PBB di Praha tahun 2003 tentang kecakapan literasi dasar dan kecakapan perpustakaan yang

⁷¹ Suyono, *Pembelajaran Efektif dan Produktif Berbasis Literasi*, Jurnal Bahasa dan Seni, Tahun 73 Nomor 2, Agustus 2009. hlm. 209

⁷² Nurchaili, “Menumbuhkan Budaya Literasi melalui Buku Digital”, *Jurnal Libria ...*, hlm. 197

efektif merupakan kunci bagi masyarakat yang literat dalam menghadapi derasny arus informasi teknologi.⁷³

2) Landasan Hukum

- a) Undang-Undang Dasar 1945, Pasal 31, Ayat 3:
“Pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pendidikan nasional yang meningkatkan keimanan dan ketakwaan serta akhlak mulia dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, yang diatur dengan undang-undang.”
- b) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. “Bahwa dalam rangka meningkatkan kecerdasan kehidupan bangsa, perlu ditumbuhkan budaya gemar membaca melalui pengembangan dan pendayagunaan perpustakaan sebagai sumber informasi yang berupa karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam
- c) Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2014 tentang Pelaksanaan UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. “Institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan

⁷³ Pangesti Wiedarti dkk, *Desain Induk Gerakan Literasi Sekolah*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2016), hlm. 4

kepada manusia apa yang tidak diketahuinya.⁷⁵ Dengan demikian Ia telah memuliakan manusia dengan ilmu, dan itulah yang menjadikan umat manusia mempunyai kelebihan atas malaikat. Ilmu dapat berada di dalam akal fikiran, kadang dalam lisan, dan kadang dalam tulisan.⁷⁶

Surah Al-Alaq di atas menjelaskan bahwa bukan hanya momen gerakan budaya membaca (*Iqro'*, ayat 1), tetapi jauh dari itu (ayat 4) Islam memaknai kegiatan tulis menulis sebagai media yang amat urgen.⁷⁷ Surah al-‘Alaq di atas mendobrak kejumudan masyarakat Arab kala itu yang hanya mementingkan tradisi pengindraan, hafalan, dan tutur kata. Melalui ayat ini, Al-Qur’an menyodorkan kewajiban membaca dan menulis sebagai kewajiban yang revolusioner.⁷⁸ Membaca merupakan jalan yang mengantar manusia mencapai derajat kemanusiaan yang sempurna. Demikian pula menulis merupakan sarana transformasi ilmu. Sehingga dapat dikatakan bahwa membaca dan menulis adalah syarat utama guna

⁷⁵ Imam Abi Qosim Jarallah Mahmud bin Umar bin Muhammad al-Zamakhshari, *Tafsir al-Kasyf Jilid 4*, (Beirut: Darul Kutub al-Alamiyah, 1995), hlm. 767

⁷⁶ Abdullah bin Muhammad bin ‘Abdurrahman bin Ishaq Alu Syaikh, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 10*, terj. M. Abdul Ghoffar E.M. & Abu Ihsan al-Atsari, (Jakarta: Pustaka Imam asy-Syafi’I, 2008), hlm. 311

⁷⁷ Muhsin Kalida dan Moh. Mursyid, *Gerakan Literasi...*, hlm. 130

⁷⁸ Ali Romdhoni, *Al-Qur’an dan Literasi*, (Jakarta: Linus, 2013), hlm. 72-73

membangun peradaban.⁷⁹

Dari penjelasan di atas, terdapat berbagai dasar pemikiran dan landasan terselenggaranya program literasi di masyarakat. Adanya dasar religius berupa ayat Al-Qur'an, dasar hukum berupa peraturan perundangan serta berbagai alasan pelaksanaan program literasi, maka sangat penting bagi masyarakat atau lembaga menerapkan program literasi demi mewujudkan pembelajaran sepanjang hayat.

c. Komponen-komponen Literasi

Secara konsep, literasi dipahami lebih dari sekedar membaca dan menulis, namun mencakup keterampilan berpikir menggunakan sumber-sumber pengetahuan dalam bentuk cetak, visual, digital, dan auditori. Di era ini, kemampuan yang dimaksud ialah sebagai literasi informasi. Ferguson dalam bukunya "*Information Literacy*" menyatakan bahwa komponen literasi informasi terdiri lima komponen, yaitu sebagai berikut:

- a) Literasi dasar (*basic literacy*) yaitu terkait dengan kemampuan mendengarkan, berbicara, membaca, menulis, dan menghitung (*counting*), kemampuan analisis untuk memperhitungkan (*calculating*), mempersepsikan informasi (*perceiving*), mengomunikasikan, serta menggambarkan

⁷⁹Quraish Shihab, *Membumikan Al-Qur'an: Fungsi dan Peran Wahyu dalam Kehidupan Masyarakat*, (Bandung: Mizan, 1999), hlm. 170

informasi (*drawing*) berdasarkan pemahaman dan pengambilan kesimpulan pribadi.

- b) Literasi perpustakaan (*library literacy*), berkenaan dengan bagaimana memberikan pemahaman cara membedakan bacaan fiksi dan nonfiksi, memanfaatkan koleksi referensi dan periodikal, memahami *Dewey Decimal System* sebagai klasifikasi pengetahuan yang memudahkan dalam menggunakan perpustakaan, memahami penggunaan katalog dan pengindeksan, hingga memiliki pengetahuan dalam memahami informasi ketika sedang menyelesaikan sebuah tulisan, penelitian, pekerjaan, atau mengatasi masalah;
- c) Literasi media (*media literacy*), bersinggungan dengan kemampuan untuk mengetahui berbagai bentuk media yang berbeda, seperti media cetak, media elektronik (radio dan televisi), media digital (media internet), dan memahami tujuan penggunaannya
- d) Literasi teknologi (*technology literacy*), kemampuan memahami kelengkapan yang mengikuti teknologi seperti peranti keras (*hardware*), peranti lunak (*software*), serta etika dan etiket dalam memanfaatkan teknologi. Berikutnya, kemampuan dalam memahami teknologi untuk mencetak, mempresentasikan, dan mengakses internet. Sejalan dengan membanjirnya informasi karena perkembangan teknologi saat ini, diperlukan pemahaman yang baik dalam mengelola informasi yang dibutuhkan masyarakat

e) Literasi visual (*visual literacy*), pemahaman tingkat lanjut antara literasi media dan literasi teknologi, yang mengembangkan kemampuan dan kebutuhan belajar dengan memanfaatkan materi visual dan audiovisual secara kritis dan bermartabat. Tafsir terhadap materi visual yang tidak terbandung, baik dalam bentuk cetak, auditori, maupun digital (perpaduan ketiganya disebut teks multimodal), perlu dikelola dengan baik.⁸⁰

Sedangkan menurut Kemendikbud, literasi terdiri dari enam komponen, yakni sebagai berikut:

1) Literasi Baca Tulis Berhitung

Literasi baca-tulis-berhitung (*calistung*) merupakan literasi dasar (*basic literacy*) yang berkaitan dengan kemampuan untuk mendengarkan, berbicara, membaca, menulis, dan menghitung (*counting*) berkaitan dengan kemampuan menganalisis untuk memperhitungkan (*calculating*), mempersepsikan informasi (*perceiving*), mengomunikasikan, serta menggambarkan informasi (*drawing*) berdasarkan pemahaman dan pengambilan kesimpulan pribadi.

⁸⁰ Brian Ferguson, *Information Literacy: A Primer for Teachers, Librarians, and other Informed People*, Freebook in brian@bibliotech.us Version 0.6, pg. 10 - 14

2) Literasi Sains

Literasi sains merupakan ranah utama dari Programme for International Student Assessment (PISA). Literasi sains adalah kemampuan menggunakan pengetahuan sains untuk mengidentifikasi permasalahan dan menarik kesimpulan berdasarkan bukti-bukti dalam rangka memahami serta membuat keputusan tentang alam dan perubahan yang dilakukan terhadap alam melalui aktivitas manusia. Penilaian sains PISA 2006 memberikan prioritas kompetensi: mengidentifikasi masalah-masalah ilmiah; menjelaskan maupun meramalkan fenomena alam berdasarkan pengetahuan ilmiah, menafsirkan data dan mengambil kesimpulan; dan memanfaatkan data sains untuk membuat keputusan. Dalam literasi sains, siswa perlu dapat membedakan masalah-masalah ilmiah dan masalah-masalah yang tidak ilmiah. Masalah ilmiah harus dapat dijawab berdasarkan bukti-bukti ilmiah.

3) Literasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

Literasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) adalah kemampuan memahami kelengkapan yang mengikuti teknologi seperti peranti keras (hardware), peranti lunak (software), serta etika dan etiket dalam memanfaatkan teknologi. Berikutnya, kemampuan dalam memahami teknologi juga untuk mencetak, mempresentasikan, dan mengakses internet. Dalam praktiknya, juga pemahaman

dalam menggunakan komputer (Computer Literacy) yang di dalamnya mencakup menghidupkan dan mematikan komputer, menyimpan dan mengelola data, serta mengoperasikan program perangkat lunak. Sejalan dengan membanjirnya informasi karena perkembangan teknologi saat ini, diperlukan pemahaman yang baik dalam mengelola informasi yang dibutuhkan masyarakat.

4) Literasi Keuangan

Literasi Keuangan adalah pengetahuan atau kemampuan untuk mengelola keuangan. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), literasi keuangan adalah rangkaian proses atau aktivitas untuk meningkatkan pengetahuan, keyakinan dan keterampilan konsumen dan masyarakat luas sehingga mereka mampu mengelola keuangan dengan baik. Literasi Keuangan memiliki tujuan jangka panjang bagi seluruh golongan masyarakat, yaitu meningkatkan literasi seseorang yang sebelumnya less literate, yaitu hanya memiliki pengetahuan tentang lembaga jasa keuangan, produk dan jasa keuangan atau bahkan not literate, menjadi well literate, yakni memiliki pengetahuan dan keyakinan tentang lembaga jasa keuangan serta produk jasa keuangan, termasuk fitur, manfaat dan risiko, hak dan kewajiban terkait produk dan jasa keuangan, serta memiliki keterampilan dalam menggunakan produk dan jasa keuangan. Literasi

keuangan juga bertujuan meningkatkan jumlah pengguna produk dan layanan jasa keuangan.

5) Literasi Budaya

Literasi Budaya adalah kemampuan untuk mengetahui budaya yang dimiliki bangsa, baik kearifan local maupun budaya nasional, serta kemampuan dan keinginan untuk melestarikan dan mengembangkan kebudayaan tersebut. Literasi budaya bertujuan untuk mencegah lunturnya budaya lokal akibat imbas dari masuknya budaya global yang sangat kuat. Untuk meredam pengaruh-pengaruh budaya global yang kuat itu diperlukan literasi dan kesadaran masyarakat akan pentingnya pelestarian budaya lokal. Kondisi saat ini, banyak generasi muda yang mulai tidak tahu budayanya sendiri. Generasi muda harus dapat mengembangkan kemampuan diri dalam menghadapi era global, tetapi jangan sampai terbawa arus budaya global yang tidak sesuai dengan budaya sendiri.

6) Literasi Kewarganegaraan

Literasi Kewarganegaraan adalah kemampuan atau kesadaran seseorang mengenai kebijakan dan keputusan dalam penyelenggaraan negara, serta tindakan dan perbuatannya bagi penyelenggaraan negara dalam kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara.

Enam kemampuan literasi tersebut selaras dengan Nawa Cita yang menjadi agenda prioritas pemerintah Indonesia terkait

peningkatan keterampilan hidup masyarakat. Literasi juga menjadi isu global karena tahun 2015 merupakan akhir dari dekade “Pembangunan untuk Berkelanjutan” dari UNESCO, atau UNESCO *Decade of Education for Sustainable Development*. Dekade ini juga merupakan akhir dari *Millennium Development Goals* (MDG’s) menjadi *Sustainable Development Goals* (SDG’s) hingga tahun 2030.⁸¹

Berdasarkan pemaparan di atas, ada 11 komponen literasi menurut Ferguson dan Kemendikbud. Namun dalam penelitian ini akan membatasi pada beberapa komponen yang ada dipenelitian ini, karena, peneliti melihat komponen-komponen tersebut yang ada dan diterapkan di penelitian ini.

d. Strategi Meningkatkan Literasi Masyarakat

Literasi perlu di pupuk dan ditingkatkan lebih lanjut. Dalam hal ini ada beberapa alternatif untuk dapat merangsang terciptanya kebiasaan literasi dalam waktu yang tidak terlalu lama adalah sebagai berikut:

- 1) Perbanyak bahan bacaan,
- 2) Pembentukan perpustakaan-perpustakaan maupun taman-taman bacaan
- 3) Libatkan semua unsur terkait dalam pembinaan perpustakaan maupun taman-taman bacaan,

⁸¹ Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *JENDELA Pendidikan dan Kebudayaan: Gerakan Literasi untuk Tumbuhkan Budaya Literasi*, Edisi VI, Oktober 2016, hlm. 6 - 7

- 4) Dalam menyebarluaskan bahan bacaan perlu mendapat prioritas utama.
- 5) Lakukan berbagai kegiatan dan promosi yang berkesinambungan dan libatkan tokoh-tokoh masyarakat.⁸²

Upaya meningkatkan literasi memang harus dilakukan secara bersama-sama. Untuk meningkatkan literasi masyarakat setidaknya ada empat elemen penting yang menjadi objek bidikan sebagai agenda besar yang harus diperhatikan. Empat elemen ini meliputi:

a) Pemerintah

Salah satu elemen penting dalam peningkatan literasi adalah pemerintah. Pemerintah dalam hal ini sebagai penentu kebijakan utama dalam mengokohkan tanggung jawabnya terhadap amanah UUD 1945 yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa melalui peningkatan minat baca masyarakat. Kewajiban pemerintah yang harus segera direalisasikan secara terperinci dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Mengembangkan sistem nasional perpustakaan sebagai upaya mendukung sistem pendidikan nasional.

⁸² R. Deffi Kurniawati & Nunung Prajarto, “Peranan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat: Survei pada Perpustakaan Umum Kotamadya Jakarta Selatan”, *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. III. No. 7, 2007, hlm. 6

- 2) Menjamin kelangsungan penyelenggaraan dan pengelolaan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar masyarakat
- 3) Menjamin ketersediaan layanan perpustakaan secara merata di tanah air
- 4) Menjamin ketersediaan keragaman koleksi perpustakaan
- 5) Menggalakkan promosi gemar membaca dan memanfaatkan perpustakaan
- 6) Meningkatkan kualitas dan kuantitas koleksi perpustakaan
- 7) Membina dan mengembangkan kompetensi, profesionalitas pustakawan, dan tenaga teknis perpustakaan
- 8) Mengembangkan perpustakaan nasional.
- 9) Memberikan penghargaan kepada setiap orang yang menyimpan, merawat dan melestarikan naskah kuno sebagaimana yang tercantum di dalam UU RI Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan.⁸³

b) Perpustakaan atau TBM

TBM tidaklah berdiri sendiri, melainkan mempunyai hubungan erat dengan masyarakat sekitarnya. TBM harus

⁸³ Aliyatin Nafisah, Arti Penting Perpustakaan Bagi Upaya Peningkatan Minat Baca Masyarakat, *Jurnal Perpustakaan Libraria*, Volume: 2 Nomor 2 2014, hlm. 75

mengembangkan dirinya menjadi perpustakaan yang ideal. TBM ideal harus memenuhi empat kriteria. Pertama, pengelola TBM haruslah memiliki jaringan keluar (*network*) yang luas. Kedua, memiliki akses cepat, tepat dan mampu memberikan layanan secara maksimal. Ketiga, memiliki koleksi buku yang lengkap. Keempat, perpustakaan hendaknya memiliki agenda rutin (bersifat mingguan, bulanan atau tahunan) untuk mengadakan kegiatan diskusi, debat, seminar atau kegiatan sejenis untuk menambah daya tarik pengunjung.⁸⁴

c) Pustakawan

Penyelenggaraan perpustakaan atau TBM bukan hanya untuk mengumpulkan dan menyimpan bahan-bahan pustaka, tetapi harus dikelola secara profesional oleh tenaga khusus yang berbekal ilmu kepustakaan. Jika tidak maka perpustakaan atau TBM akan mirip gudang buku. Untuk meningkatkan minat baca masyarakat pemustaka, maka ada hal-hal yang perlu diindahkan oleh para pustakawan, yakni :

- 1) Menata ruang baca sedemikian menarik, nyaman dan menyenangkan
- 2) Mengenalkan buku-buku gambar dan bacaan-bacaan yang baik sesuai dengan jenjang usia

⁸⁴ Aliyatin Nafisah, Arti Penting Perpustakaan Bagi Upaya Peningkatan Minat Baca Masyarakat, *Jurnal Perpustakaan Libraria...*, hlm. 76-77

- 3) Mengadakan kegiatan bercerita dari buku yang baik dengan teknik yang menarik
- 4) Melatih anak untuk mencatat hal-hal yang menarik dari buku-buku yang berkualitas
- 5) Menginstruksikan pada anak untuk saling menukar cerita atau catatan dari buku-buku cerita
- 6) Melatih membuat catatan harian
- 7) Pustakawan diharapkan dapat melakukan bimbingan dan latihan menggunakan fasilitas perpustakaan secara teratur.⁸⁵

Kepemimpinan adalah amanah sehingga orang yang menjadi pemimpin berarti ia tengah memikul amanah. Dan tentunya, yang namanya amanah harus ditunaikan sebagaimana mestinya. Dengan demikian tugas menjadi pemimpin itu berat. Sehingga sepantasnya yang mengembannya adalah orang yang cakap dalam bidangnya. Karena itulah Rasulullah saw. melarang orang yang tidak cakap untuk memangku jabatan karena ia tidak akan mampu mengemban tugas tersebut dengan semestinya. Sebagaimana sabda beliau:

⁸⁵ Aliyatin Nafisah, Arti Penting Perpustakaan..., hlm. 78

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ: بَيْنَمَا النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فِي جَلِيسٍ يُحَدِّثُ الْقَوْمَ حَدِيثًا ، جَاءَهُ أَعْرَابِيٌّ فَقَالَ: مَتَى السَّاعَةُ؟ فَمَضَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يُحَدِّثُ ، فَقَالَ بَعْضُ الْقَوْمِ سَمِعَ مَا قَالَ فَكْرَهُ مَا قَالَ ، وَقَالَ بَعْضُهُمْ: بَلْ لَمْ يَسْمَعْ حَتَّى إِذَا قَضَى حَدِيثَهُ ، قَالَ: أَيْنَ السَّائِلُ عَنِ السَّاعَةِ؟ قَالَ: هَا أَنَا ذَا يَا رَسُولَ اللَّهِ ، قَالَ: فَإِذَا ضَيَّعَتِ الْأَمَانَةُ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ ، قَالَ: كَيْفَ إِصْاعَتْهَا؟ قَالَ: إِذَا وَسَدَّ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ.

Artinya: "Dari Abu Hurairah berkata, ketika Rasulullah sedang memberikan pengajian dalam suatu majlis, datanglah seorang pedalaman seraya bertanya "Kapan hari kiamat?" akan tetapi Rasulullah tetap melanjutkan pengajiannya, sebagian hadirin berkata bahwa Rasulullah mendengar pertanyaannya akan tetapi tidak suka. Sebagian yang lain berkata bahwa Rasulullah tidak mendengarnya. Setelah Rasulullah selesai pengajian, beliau bertanya "Mana orang yang bertanya tentang hari kiamat?" Saya wahai Rasulullah, lalu beliau menjawab "Jika amanah sudah disia-siakan, maka tunggulah hari kiamat", orang tersebut bertanya lagi "Bagaimana menyia-nyiakan amanah" Rasulullah menjawab "Apabila suatu urusan diserahkan kepada orang yang bukan ahlinya, maka tunggulah Kiamat."

Berangkat dari penjelasan teks tersebut dapat ditarik sebuah pemahaman dalam hadis ini bahwa kehancuran, kekacauan dan ketidakadilan akan terjadi jika suatu pekerjaan atau jabatan apapun, terlebih lagi urusan agama jika diberikan kepada orang yang tidak amanah dan tidak bertanggung jawab.

Oleh karena itu, bukan hanya pemimpin atau pejabat yang bertanggung jawab terhadap apa yang dilakukannya

berupa kekacauan karena tidak menunaikan amanah akan tetapi umat atau masyarakat juga dianggap menyianyikan amanah karena memilih dan mengangkat orang-orang yang tidak amanah pada suatu jabatan.⁸⁶ Dengan demikian, hadis di atas menekankan profesionalisme.

d) Masyarakat.

Pertama dan yang utama pada anak adalah keluarga, oleh karena itu pentingnya TBM dan kegiatan membaca ini harus diperkenalkan oleh keluarga. Maka dari itu, perlu disosialisasikan dengan cara membangun keyakinan di kalangan orang tua, bahwa untuk memperbaiki taraf hidup maka pendidikan harus ditingkatkan. Taraf pendidikan dapat ditingkatkan dengan meningkatkan taraf belajar dan taraf belajar dapat ditingkatkan salah satunya dengan upaya pembinaan minat baca anak di rumah.⁸⁷

Jadi menurut peneliti, upaya meningkatkan literasi masyarakat memang harus dilakukan secara bersama-sama, tidak hanya pengelola TBM. Melainkan melibatkan dukungan dari pihak pemerintah sebagai penyokong dana atau membina pengembangan kompetensi pustakawan, Serta dukungan dari masyarakat dengan cara mensosialisasikan dengan cara

⁸⁶ Abu Muhammad Badr al-Din al-Hanafi, *'Umdah al-Qari' Syarah Shahih al-Bukhari, Juz. II*, (CD ROM al-Maktabah al-Syamilah), hlm. 378

⁸⁷ Aliyatin Nafisah, *Arti Penting Perpustakaan...*, hlm. 79

membangun keyakinan di kalangan orang tua terhadap keberadaan TBM.

C. Manajemen Pelayanan Taman Bacaan Masyarakat dalam Meningkatkan Literasi Masyarakat

TBM sebagai salah satu wahana pendidikan non formal, diharapkan mewujudkan masyarakat gemar membaca, indikatornya masyarakat gemar membaca bagi yang baru melek aksara, putus sekolah atau tamat sekolah tidak melanjutkan untuk meningkatkan kemampuan pengetahuan, keterampilan, dan memperluas wawasan sebagai bekal untuk mengembangkan diri, bekerja atau berusaha secara mandiri.⁸⁸

Taman bacaan dapat dijadikan sebagai wahana untuk menumbuhkan literasi. Membaca dan menulis merupakan modal utama untuk kemajuan sebuah bangsa, oleh karena itu literasi harus ditumbuhkan pada masyarakat sejak usia dini. TBM merupakan tempat yang ideal sebagai wahana bermain, belajar dan pengembangan literasi.

Oleh karena itu, pengenalan TBM pada anak sejak usia dini mewacanakan bahwa menghadirkan buku pada anak-anak merupakan salah satu upaya untuk menumbuhkan literasi pada anak-anak. Dengan tumbuhnya kebiasaan membaca ini dapat

⁸⁸ Zaenal Arifin, Peran Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Mata Aksara dalam Menumbuhkan Minat Baca Masyarakat Tegalmending, Sleman, Yogyakarta, *Artikel Jurnal*, 2015, hlm. 10

mendorong peningkatan kualitas hidup, kreativitas, kemandirian, daya juang, dan daya saing di masa-masa yang akan datang.⁸⁹

Seperti halnya perpustakaan, TBM harus dikelola dengan baik agar dapat meningkatkan literasi masyarakat. Kegiatan manajemen TBM merupakan serangkaian aktivitas yang harus dilakukan oleh seorang pengelola. Maka, pengelola TBM harus menyediakan koleksi, layanan, dan peraturan di TBM.⁹⁰ Sementara dalam manajemen layanan TBM peneliti menggunakan teorinya George R Terry yakni yang dikenal dengan *Planning, Organizing, Actuating, Controlling* atau yang biasa disingkat (POAC).

1. *Planning* (Perencanaan)

Merencanakan meliputi membuat keputusan tentang arah yang akan dituju, tindakan yang akan diambil, sumber daya yang akan diolah dan teknik atau metode yang digunakan.⁹¹ Dalam hal ini, pengelola TBM perlu merencanakan pengadaan koleksi bahan bacaan, mempersiapkan fasilitas atau sarana, mempersiapkan sumber daya manusia, dan penyusunan jenis kegiatan.

⁸⁹ M. Arif Khoiruddin dkk, Menumbuhkan Minat Baca Sejak Dini di Taman Bacaan Masyarakat, *Jurnal Lisan Al-Hal*, Volume 9, Nomor 1, Juni 2017, hlm. 139

⁹⁰ Zaenal Arifin, Peran Taman Bacaan Masyarakat (TBM), *Jurnal Lisan Al-Hal...*, hlm. 4

⁹¹ Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan...*, hlm.

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Mengorganisasikan adalah proses mengatur, mengalokasikan, dan mendistribusikan pekerjaan, wewenang dan sumber daya di antara anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.⁹² Pengorganisasian TBM meliputi penyusunan jadwal kegiatan disertai dengan susunan penanggungjawabnya. Pengorganisasian layanan TBM terdiri atas pembagian staf, mengkoordinasikan jadwal layanan setiap minggunya.

3. *Actuating* (Pengarahan)

Actuating adalah *implementasi* dari perencanaan dan pengorganisasian.⁹³ Pada tahap ini, dimulai proses realisasi perencanaan dan pengorganisasian yang telah disusun sebelumnya.

4. *Controlling* (Pengendalian/Pengawasan)

Controlling (pengendalian) adalah kegiatan yang berusaha untuk mengendalikan agar pelaksanaan dapat sesuai dengan rencana dan memastikan apakah tujuan madrasah telah tercapai.⁹⁴ Proses pengendalian dapat melibatkan beberapa

⁹² Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan...*, hlm. 95

⁹³ E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 132

⁹⁴ Rusman, *Manajemen Kurikulum*, (Depok: Rajawali Pers, 2017), hlm. 126

elemen yaitu; menetapkan standar kinerja, mengukur kinerja, membandingkan unjuk kerja dengan standar yang telah ditetapkan, serta mengambil tindakan korektif saat terdeteksi penyimpangan.⁹⁵

Adanya manajemen pelayanan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.⁹⁶ Apabila pelanggan telah puas dalam hal ini pengunjung TBM, maka literasi masyarakat akan meningkat yang dibuktikan dengan meningkatnya kunjungan TBM, frekuensi membaca, waktu membaca lebih lama, tujuan membaca tercapai dan kesenangan dan kebutuhan membaca terpenuhi.

Maka dalam hal ini peneliti mengatakan manajemen pelayanan TBM sangat dibutuhkan. Sebab, manajemen pelayanan merupakan proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani salah satunya melalui keberadaan TBM dalam meningkatkan minat baca masyarakat.

⁹⁵ Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan...*, hlm. 96

⁹⁶ Ratna Suminar dan Mia Apriliawati, Pelayanan Prima pada Orabg Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon, *Jurnal Sekretari*, Vol.4 No.2, 2017, hlm. 2

BAB III

**MANAJEMEN PELAYANAN TAMAN BACAAN
MASYARAKAT DI KOMUNITAS HARAPAN KAUMAN
SEMARANG**

A. Karakteristik Layanan TBM Berkualitas

Komunitas Harapan merupakan salah satu komunitas sosial pendidikan yang memiliki taman bacaan yang cukup memadai dari segi sarana prasarana, sumber daya dan layanan di banding dengan komunitas-komunitas sosial lainnya. Keberadaan taman baca benar-benar sangat membantu masyarakat sebagai wadah untuk belajar dan bermain khususnya anak-anak. Sehingga masyarakat yang berada di lingkungan sekitar merasa cukup puas khususnya dalam penyediaan berupa pelayanan yang diberikan oleh TBM Komunitas Harapan. Sebagaimana dikatakan oleh Ketua RT 03 RW 04 Kelurahan Sumenepan Johar Semarang Muhammad Zainuri mengatakan, masyarakat menyambut positif hadirnya TBM Komunitas Harapan Semarang. Menurutnya, dengan adanya layanan TBM ini masyarakat merasa terbantu sebagai wadah pembelajaran dan pendidikan anak-anak yang positif sehingga orang tua khususnya merasa puas.¹

Hal ini sesuai teori tentang kepuasan pelanggan, agar pengguna merasa puas, layanan pengguna TBM harus berkualitas. Karakteristik layanan pengguna yang berkualitas dapat dilihat dari

¹ Wawancara dengan Muhammad Zainuri, Ketua RT 03 RW 04 Kelurahan Sumenepan, Johar, Selasa, 2 Januari 2019, Pukul 16.00 WIB

beberapa kriteria, di antaranya. Koleksi bahan bacaan, fasilitas atau sarana, sumber daya manusia dan layanan TBM.²

1. Koleksi bahan bacaan

Koleksi bahan bacaan merupakan hal utama dalam layanan taman baca. Sebab, bahan bacaan merupakan sumber informasi. Adapun koleksi buku bacaan di TBM Komunitas Harapan cukup memadai dan banyak koleksi sebagai bahan bacaan atau referensi. Kurang lebih terdapat 500 buku yang diklasifikasikan menjadi dua kategori. Pertama kategori buku bacaan anak-anak. Kedua kategori buku bacaan dewasa.

Untuk kategori buku bacaan anak-anak dibagi menjadi tiga bagian. Pertama, buku fiksi (cerpen, cerita-cerita Islami, dongeng dan novel anak). Kedua, (buku komik, cerita Nabi-nabi). Ketiga, buku akademisi (penunjang materi di sekolah). Sementara, buku dewasa terdiri dari buku fiksi (novel, kumpulan cerpen), Non-fiksi (agama, biografi dan sejarah).³

Hal itu didapatkan dari hasil selain koleksi sendiri juga banyak donasi yang masuk dari lembaga pemerintah maupun swasta. Pernah dapat dari Perpustakaan Nasional (Perpusnas) (lewat aspirasi anggota Dewan Yayuk Basuki, waktu itu mendapatkan hibah buku sebanyak 250 judul buku, terdiri dari

² F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm 86

³ Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Minggu, 6 Januari 2018, Pukul 05.15 WIB

satu judul buku 2 eksemplar selama dua tahun berturut-turut. Selain itu juga pernah mendapatkan dari Perpustakaan Kota Semarang. melalui CSR serta dari Bank Danamon yang juga menyumbang buku bacaan.⁴

Sebagaimana, dijelaskan F Rahayuningsih dalam teori Pengelolaan Perpustakaan, agar koleksi bahan bacaan mendapatkan kepuasan memiliki karakteristik. Yaitu berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh TBM dan berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, kelengkapan koleksi.⁵ Peneliti melihat, bahwa teori tersebut selaras apa yang ada di TBM Komunitas Harapan yaitu banyaknya koleksi buku yang disediakan sehingga bisa menghadirkan kepuasan bagi pengunjung yang hadir.

2. Fasilitas atau sarana

Dari hasil observasi peneliti di lapangan, untuk fasilitas atau sarana di TMB Komunitas Harapan cukup memadai serta mendukung, di antaranya:

1) Ruang baca

Untuk ruang baca di TBM Komunitas Harapan di dua tempatkan di dua tempat dengan ruangan yang tidak terlalu luas yaitu lantai satu dan lantai dua. Sebagaimana

⁴ Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Minggu, 6 Januari 2018, Pukul 05.15 WIB

⁵ F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm 86

tempat ruang baca ini diletakkan tidak jauh dari TBM, tujuannya memudahkan pengunjung yang hadir untuk mencari buku yang diinginkan.⁶

2) Tempat bermain

Selain sebagai tempat untuk membaca buku juga pengelola juga menyediakan fasilitas atau sarana ruang untuk bermain. Seperti menyediakan berbagai macam permainan di antaranya, dacon, congklak, monopoli, pasar-pasaran, *puzzel*, ular tangga dan lainnya. Tujuannya untuk memotivasi pengunjung atau anak supaya tidak bosan datang ke TBM.⁷

3) Poskampeling

Selain sebagai tempat untuk menjaga keamanan bagi warga setempat, Poskampling (pos keamanan lingkungan) juga dimanfaatkan oleh Komunitas Harapan sebagai tempat ruang kegiatan belajar mengajar atau diskusi. Seperti pemanfaatan untuk belajar mengaji dan pelatihan bernyanyi dan lainnya. Pemanfaatan ini tidak lepas lantaran ruang baca di Komunitas Harapan tidak cukup luas untuk menampung banyaknya pengunjung.⁸

⁶ Observasi pada Rabu, 18 November 2018 pukul 09.30 WIB di TBM Komunitas Harapan, Sumenepan, Johar

⁷ Observasi pada Rabu, 18 November 2018 pukul 09.30 WIB di TBM Komunitas Harapan, Sumenepan, Johar

⁸ Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

4) Gedung Olahraga Serbaguna (GOS)

Selain pemanfaatan poskampling, Komunitas Harapan juga disediakan Gedung Olahraga Serbaguna (GOS) oleh masyarakat yang mendukung penuh kegiatan Komunitas Harapan. GOS di Kampung Sumenaban ini berukuran cukup luas kurang lebih 15 X 7 meter. Kemudian GOS tersebut dimanfaatkan oleh Komunitas Harapan seperti kegiatan berliterasi, peringatan ulang tahun Komunitas Harapan, kegiatan minat bakat, kegiatan pelatihan-pelatihan dan lainnya.⁹

Dari beberapa unsur-unsur fasilitas atau sarana yang telah dijelaskan di atas. Sebagaimana, dijelaskan F Rahayuningsih dalam teori pengelolaan perpustakaan, agar fasilitas atau sarana mendapatkan kepuasan, memiliki karakteristik. Yaitu, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya. Dan Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain.¹⁰

Peneliti melihat, bahwa teori tersebut selaras dengan layanan yang ada di TBM Komunitas Harapan yaitu pengelolaan TBM mulai dari menyediakan sarana prasarana,

⁹ Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

¹⁰ F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm 86

fasilitas layanan dan kenyamanan layanan menghadirkan kepuasan.

3. Sumber daya manusia

Untuk sumber daya manusia di TBM Komunitas Harapan cukup memadai, karena dalam pengelolaan layanan TBM, pendiri dibantu oleh para relawan (Nekaterz). Selain para relawan juga didukung oleh masyarakat sekitar, bahkan para mahasiswa dan komunitas sosial lain juga turut mengisi kegiatan-kegiatan yang ada di Komunitas Harapan. Kurang lebih di Komunitas Harapan memiliki sekitar 14 pengurus.¹¹ Adapun susunan kepengurusan mulai dari pengelola, sekretaris bendahara dan seksi-seksi kegiatan bisa dilihat di lampiran.

Sementara, teori kepuasan pelanggan, terhadap sumber daya manusia memiliki beberapa kriteria di antaranya: Keramahan atau kesopanan, tanggung jawab, empati dan profesional.¹² Hal ini sesuai apa yang disampaikan anak-anak, dari hasil wawancara beberapa anak. Yuwindasari salah satu pengunjung mengatakan, cukup puas dan senang terhadap layanan yang diberikan oleh kakak-kakak pendamping. Mereka juga tanggung jawab dan ramah.¹³ Hal yang sama juga

¹¹ Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

¹² F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm 86

¹³ Wawancara dengan Yuwindasari, Pengunjung TBM Komunitas Harapan, 21 Desember 2018, Pukul 16.15 WIB

disampaikan, untuk pengelola dan kakak-kakak relawan di sini semuanya asyik dan pintar-pintar serta sering diajari kegiatan-kegiatan minat bakat seperti menari, mendongeng dan lainnya.¹⁴

Dari hasil wawancara tersebut, peneliti melihat, bahwa teori tentang keberadaan sumber daya manusia yang memiliki sifat ramah, asyik dan tanggung jawab menghadirkan kepuasan bagi anak. Sehingga anak merasa senang setiap kali mengikuti kegiatan layanan yang ada di TBM Komunitas Harapan Semarang. Meskipun tidak semua pengurus hadir menemani setiap kali ada kegiatan. Namun hal ini masih tetap terbantuan dengan adanya mahasiswa atau komunitas lain yang ingin mengisi di kegiatan tersebut.

4. Layanan TBM

Untuk layanan TBM selama ini dilakukan dengan cara sistem terbuka yaitu, pengunjung dibebaskan mencari buku apapun yang diinginkan dan dibaca. Pengelola dalam hal ini juga dibantu oleh pihak keluarga baik istri dan anak. Tujuannya ketika ada pengunjung yang tiba-tiba datang ke TBM, segera dilayani dengan baik tujuannya biar pengunjung merasa puas.¹⁵ Sebagaimana teori kepuasan pelanggan terhadap layanan TBM terdiri dari pertama, ketepatan waktu layanan, berkaitan dengan

¹⁴ Wawancara dengan Widya Sinar Mulya, Pengunjung TBM Komunitas Harapan, 21 Desember 2018, Pukul 16.15 WIB

¹⁵ Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

waktu tunggu dan waktu proses. Kedua, akurasi layanan, berkaitan dengan layanan yang meminimalkan kesalahan. Ketiga, kemudahan mendapatkan layanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani, fasilitas pendukung.¹⁶

Dari hasil wawancara tersebut, peneliti melihat bahwa teori tentang layanan TBM tersebut sama dengan layanan yang diterapkan di Komunitas Harapan yaitu tentang ketepatan waktu layanan. Alhasil selama ini yang sudah berjalan bisa memberikan kepuasan dan anak merasa senang datang ke TBM.

Tabel 3.1
Karakteristik Layanan TBM

Karakteristik Layanan TBM Komunitas Harapan	
500 Bahan Bacaan	Dibagi dua kategori: Buku dewasa dan anak-anak. Jenisnya mulai dari buku fiksi dan non fiksi. Contoh dongeng, cerita Islami, komik, biografi sejarah dan lainnya
Fasilitas dan Sarana	Terdapat ruang baca, disediakan poskampling oleh warga dan tempat yang cukup luas lagi di sediakan Gedung Olahraga Serbaguna (GOS)
SDM	Pendiri dibantu para relawan berjumlah kurang lebih 14 yang masuk dalam kepengurusan guna melayani anak-anak.
Layanan Sistem Terbuka	Pengunjung dibebaskan mencari buku apapun yang diinginkan dan dibaca. Baik dibaca di tempat atau dipinjam.

¹⁶ F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm 86

B. Manajemen Pelayanan TBM di Komunitas Harapan

Adapun gambaran umum pengelolaan TBM di Komunitas Harapan peneliti menggunakan teorinya George R Terry yakni yang dikenal dengan *Planning, Organizing, Actuating, Controlling* atau yang biasa disingkat (POAC).

a. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan adalah proses kegiatan dalam menyusun sasaran dan sumber daya yang diperlukan dalam kurun waktu tertentu untuk masa yang akan datang sesuai dengan tugas dan fungsi yang ditetapkan untuk mencapai tujuan.¹⁷ Perencanaan layanan TBM di Komunitas Harapan dimulai dengan penetapan tujuan, visi dan misi awal didirikan TBM yang dilaksanakan melalui rapat progam tahunan yang dilakukan setelah perayaan memperingati Hari Ulang Tahun Komunitas Harapan setiap tanggal 2 Januari.¹⁸

1. Visi Komunitas Harapan

Menjadi wadah pembinaan karakter dan pengembangan kreatifitas anak-anak agar menjadi generasi yang bertakwa, bertanggung jawab, berakhlak mulia dan terampil sehingga mampu berperan aktif dalam ikut

¹⁷ Hartono, *Dasar-dasar Manajemen Perpustakaan Dari Masa ke Masa*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2015). Hlm 31

¹⁸ Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

mengisi pembangunan serta menjadi virus penobar kebaikan kepada semua orang.

2. Misi Komunitas Harapan

- a) Mengajarkan ilmu agama agar terwujudnya generasi yang bertakwa kepada Tuhan YME, jujur dan bertanggung jawab.
- b) Mengajarkan etika bersosialisasi dan budi pekerti sehingga di masa depan anak-anak mampu melaksanakan fungsi sosialnya sebagai manusia pembangunan dan mampu mengatasi masalahnya sendiri serta mengatasi masalah sosial di lingkungannya.
- c) Menumbuhkan rasa saling menghormati dan menyayangi di dalam kehidupan sehari-hari sehingga memunculkan sikap toleransi dan saling menghormati antar umat beragama sejak dini.
- d) Memberikan kegiatan yang positif dan kreatif kepada anak-anak agar mereka tumbuh menjadi generasi yang lebih baik kedepannya, dan tidak hidup dalam pengaruh negatif minuman keras, zat adiktif dan pergaulan bebas yang dapat merusak moral mereka sebagai generasi bangsa.¹⁹

¹⁹ Dokumen Arsip Milik TBM Komunitas Harapan

3. Tujuan Komunitas Harapan

- a) Mewujudkan Kampung Ramah Anak dengan memberikan sarana dan prasarana kepada anak-anak untuk dapat bermain dan belajar. Sehingga menumbuhkan semangat belajar dan membaca dalam rangka pembentukan karakter anak yang religius dan berbudi pekerti luhur.
- b) Meningkatkan minat baca anak – anak serta menambah rasa percaya diri anak-anak dalam berkegiatan di sekolah dan di lingkungannya.
- c) Menumbuhkan sikap saling menghormati dan menyayangi antara anak yang lebih dewasa kepada adik-adiknya, sehingga sejak dini anak akan memiliki empati dan kepedulian terhadap sesama.
- d) Memberikan bantuan bimbingan belajar kepada anak-anak secara gratis agar memiliki kesiapan yang cukup dalam mengerjakan tugas dari sekolah.
- e) Menjadi mitra orang tua dan pemerintah dalam upaya memberikan pendidikan (akhlak / budi pekerti dan akademik) dan pendampingan yang bersifat relationship bagi anak-anaknya, guna mengarahkan mereka menjadi anak-anak yang berkarakter, cerdas, religius, dan beretika.

- f) Memberdayakan para orang tua agar lebih proaktif dalam memantau perkembangan anak dalam kegiatan bermain dan belajar dan memantau kegiatan anak agar tak terpengaruh hal-hal negatif.²⁰

Hal-hal yang direncanakan dalam pelayanan TBM Komunitas Harapan di Kauman Johar Semarang adalah sebagai berikut. Progam layanan pokok dan progam layanan pendukung berupa kegiatan-kegiatan di Komunitas Harapan

1) Layanan pokok TBM

Pada pasal 23 ayat 1 PP no. 24 tahun 2014 dijelaskan bahwa “Standar pelayanan perpustakaan memuat kriteria paling sedikit mengenai sistem dan jenis pelayanan”. Sistem pelayanan perpustakaan terdiri atas sistem terbuka dan sistem tertutup.²¹ Sejalan PP tersebut di Komunitas Harapan menerapkan sistem layanan terbuka. Yaitu, sistem layanan dengan membebaskan pengunjung masuk ke ruang koleksi untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan dari jajaran koleksi taman baca. Tujuannya, agar pengunjung merasakan kepuasan memilih koleksi buku yang diinginkan. Adapun jadwal layanan TBM di Komunitas Harapan dikatakan lebih

²⁰ Dokumen Arsip Milik TBM Komunitas Harapan

²¹ Peraturan Pemerintah no.24 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang no.43 tahun 2007 tentang Perpustakaan

flexibel, namun setiap harinya dibuka mulai pukul 07.00 WIB hingga pukul 16.00 WIB.²²

2) Layanan pendukung TBM

Untuk layanan pendukung di TBM Komunitas Harapan, diisi dengan kegiatan rutin dan kegiatan insidental. Kegiatan rutin terbagi menjadi dua bagian yaitu kegiatan pengajaran rutin dan kegiatan reguler. Kegiatan pengajaran rutin berlangsung setiap hari Kamis, Jumat, Sabtu dan Minggu mulai pukul 15.30-17.30 WIB.

Untuk kegiatan rutin, hari Kamis, kegiatan pengajaran difokuskan pada bidang keagamaan yaitu mengaji dimana Komunitas Harapan bekerjasama dengan Ikatan Remaja Masjid Agung Semarang (Kauman Johar). Adapun kegiatan di hari Jumat, Sabtu dan Minggu difokuskan pada kegiatan minat dan bakat anak, seperti belajar menari, menyanyi, menggambar, mewarnai, membuat kerajinan daur ulang dari sampah, baca puisi, dan lain sebagainya. Selain itu, terkadang kami menyelipkan beberapa materi pengajaran seperti nasionalisme dan bahasa asing.²³

²² Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

²³ Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

Sementara kegiatan reguler yang dilakukan oleh Komunitas Harapan diantaranya Dolan Karo Konco – Wisata Edukatif, Kreatif dan Inspiratif yang biasanya berlangsung disaat liburan semester. Peryaan ulang tahun. Gelegar puncak ulang tahun. Nekat membaca. Hari Anak Nasional.²⁴

Kedua, kegiatan insidental di Komunitas Harapan. Kegiatan ini biasanya kolaborasi dengan beberapa organisasi atau lintas komunitas, termasuk juga memfasilitasi akademisi kampus di Kota Semarang. Kegiatan insidental ini mencakup partisipasi Komunitas Harapan sebagai komunitas partner yang diajak sebagai mitra kerjasama oleh beberapa pihak, diantaranya yang sering mengajak kolaborasi dengan Komunitas Harapan seperti AIESEC Undip, Komunitas Sahabat Difabel (KSD), Yayasan Setara, dan Dinas Sosial Kota Semarang. Selain itu, kegiatan insidental meliputi kegiatan diluar pengajaran rutin dan event regular yang sering diadakan Komunitas Harapan.²⁵ Jadi dalam penelitian ini layanan TBM di Komunitas Harapan terdapat dua kegiatan layanan

²⁴ Dokumen Arsip Raker TBM Komunitas Harapan Tahun 2018

²⁵ Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

inti dan insidental. Untuk kegiatan inti dibagi menjadi dua yaitu layanan pengajaran dan reguler.²⁶

Tabel 3.2
Program Layanan Kegiatan TBM

Kegiatan Layanan TBM					
Layanan Rutin				Layanan Reguler	Layanan Insidental
Pengajaran Rutin	Kegiatan Rutin			Dolan Karo Konco – Wisata Edukatif, Kreatif dan Inspiratif yang biasanya berlangsung disaat liburan semester. Gelagar puncak ulang tahun.	Bekerjasama dan kolaborasi dengan beberapa organisasi atau lintas komunitas, termasuk juga memfasilitasi akademisi. Seperti AIESE Undip, Yayasan Setara, Komunitas Sabahat Difabel dan lainnya.
Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu		
Fokus Bidang Keagamaan (Bekerjasama dengan Ikatan Remaja Masjid Agung Semarang).	Pengembangan minat Bakat Anak. Seperti belajar menari, menyanyi, menggambar, mewarnai, membuat kerajinan daur ulang dari sampah, baca puisi, kelas literasi dan lain sebagainya dan lain sebagainya.				

b. Organizing (Pengorganisasian)

Pada pengorganisasian layanan TBM di Komunitas Harapan, pendiri bersama relawan nekaterz membentuk susunan pengelolaan layanan TBM. Mulai dari jadwal pendampingan anak-anak seperti jadwal layanan pinjam meminjam buku atau sirkulasi hingga sampai mengkoordinir

²⁶ Wawancara dengan Khisna Zulhaq, relawan (nekaterzz) TBM Komunitas Harapan, Senin, 7 Januari 2019, Pukul 15.00 WIB

antara anak-anak dan pengisi kegiatan sesuai jadwal dari mulai acara sampai akhir acara.²⁷

Untuk layanan sirkulasi setiap harinya ketika ada pengunjung didampingi oleh pengelola dan dibantu relawan.²⁸ Sedangkan kegiatan program layanan rutin dan idensial di TBM Komunitas Harapan, untuk kegiatan rutin menjadi tanggung jawab relawan (nekater) dalam pendampingan yang biasanya berkolaborasi dengan organisasi lain, komunitas, pemerintah maupun para mahasiswa yang ingin mengisi acara di Komunitas Harapan.²⁹

Dari penjelasan di atas dapat penulis simpulkan bahwa pendiri TBM di Komunitas Harapan mengorganisasikan program layanan TBM membentuk susunan pengurus, memperdayakan relawan serta melibatkan masyarakat. Pengorganisasian dalam program layanan tersebut sesuai pendapat Lenenburg dan Irby bahwa pengorganisasian dalam program layanan TBM di Komunitas Harapan melibatkan tiga elemen penting yaitu. Mengembangkan struktur organisasi,

²⁷ Wawancara dengan Khisna Zulhaq, relawan (nekaterzz) TBM Komunitas Harapan, Senin, 7 Januari 2019, Pukul 15.00 WIB

²⁸ Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

²⁹ Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

memeroleh dan mengembangkan sumber daya manusia dan membangun pola dan jaringan umum.³⁰

c. *Actuating (Pengarahan)*

Actuating adalah, implementasi dari perencanaan dan pengorganisasian.³¹ Implementasi kegiatan layanan TBM di Komunitas Harapan dilaksanakan sesuai dengan program kerja yang telah dibuat dalam perencanaan. Semua program layanan mulai dari menerapkan layanan sistem terbuka hingga program layanan kegiatan.

Adapun dari setiap kegiatan layanan TBM di Komunitas Harapan adalah sebagai berikut:

a) Layanan TBM

Layanan TBM di Komunitas Harapan menerapkan sistem layanan terbuka, dimana penerapan sistem ini masyarakat atau pengunjung bisa memilih buku dan mengambil buku sendiri sesuai keinginannya. Untuk buku yang sudah dipilih biasanya ada pengunjung atau anak yang langsung membaca di tempat lokasi taman baca ada juga yang dipinjam untuk dibaca di rumah. Sementara taman bacaan dilayani mulai pukul 07.00 WIB hingga pukul 16.00 WIB. Dalam hal ini tugas pengelola

³⁰ Fred C Lunenburg and Beverly J Irby, *The Principalsip*. (Belmont: Wadsworth, 2006). Pg.185

³¹ E. Mulyasa. *Manajemen Berbasis Sekolah*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 132

hanya mendampingi dan membantu ketika pengunjung taman baca menanyakan tentang keberadaan buku yang ditempatkan di taman bacaan. Selain mendampingi, pengurus juga menyiapkan berbagai macam permainan yang sudah disiapkan. Diantaranya, dacon, congklak, monopoli, pasar-pasaran, pazzel, ular tangga dan lainnya. Bahkan sesekali pengurus juga ikut terlibat dalam permainan yang dipilih pengunjung. Tujuannya untuk memotivasi anak supaya tidak bocan datang ke TBM dan merasa puas.³²

Hal ini di atas sesuai apa yang dikatakan Kasmir, bahwa pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan :

- 1) Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan. Dalam hal ini pengurus memberikan pendampingan yang dengan baik.
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat. Dalam hal ini banyak sarana-prasarana penunjang layanan.

³² Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

- 3) Tersedianya ragam produk yang diinginkan. Dalam artian banyak buku yang dipinjam.
- 4) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai
- 5) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- 6) Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.³³

b) Layanan Kegiatan TBM

Pelaksanaan kegiatan layanan TBM di Komunitas Harpan terdapat kegiatan rutin dan insidental. Kegiatan layanan rutin terdiri dari pengajaran rutin dan kegiatan reguler yang dilaksanakan seminggu tiga kali pertemuan yaitu Kamis, Jumat, Sabtu dan Minggu.

1) Kegiatan Layana Rutin

Kegiatan pengajaran rutin diisi dengan kegiatan belajar mengaji yang dilaksanakan mulai pukul 15.30 WIB hingga 17.30 WIB ditempatkan di poskampling milik warga yang kebetulan tempatnya tidak jauh dari taman baca atau sekitar lima 10 meter. Kegiatan mengaji ini bekerjasama dengan Ikatan Remaja Masjid Agung Semarang. Dalam proses pengajaran mengaji disesuaikan dengan

³³ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, Ed. I, Cet. I, 2005), hlm. 15

penguasaan membaca anak mulai dari Iqra' hingga Alqur'an. Dan sistemnya dilakukan secara bergantian.³⁴

Sementara, kegiatan reguler dilaksanakan pada hari, Jumat, Sabtu dan Minggu dan difokuskan pada pelatihan minat dan bakat anak, seperti belajar menari atau menyanyi. Sebab, sering kali anak-anak disuruh tampil di luar ketika ada undangan untuk mengisi dan meramaikan di sebuah acara.³⁵ Selain itu juga dilaksanakan kegiatan membuat kerajinan daur ulang dari sampah, kegiatan seperti ini biasanya berkolaborasi dengan perguruan tinggi yang diisi oleh para mahasiswa.³⁶ Untuk, event reguler yang sering dilakukan oleh Komunitas Harapan diantaranya Dolan Karo Konco-Wisata Edukatif, Kreatif dan Inspiratif yang biasanya berlangsung di saat liburan semester.³⁷

Beberapa kali, kami pernah mengajak anak-anak berkunjung ke Museum Mandala Bhakti, Puri

³⁴ Observasi pada Kamis, 3 Mei 2018 pukul 16.00 WIB di TBM Komunitas Harapan dan Poskamling, Sumenepan, Johar

³⁵ Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

³⁶ Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

³⁷ Dokumen Arsip TBM Komunitas Harapan Tahun 2018

Maerakaca, Museum Ranggawarsita dan Sam Poo Kong. Komunitas Harapan juga punya event reguler Pitulasan di bulan Agustus dalam rangka memeriahkan hari Kemerdekaan RI dengan berbagai macam perlombaan. Dan event wajib tahunan adalah Anniversary Komunitas Harapan di bulan Januari.³⁸

2) Kegiatan Insidental

Sementara, kegiatan insidental dilakukan Komunitas Harapan bekerjasama dan kolaborasi dengan beberapa organisasi atau lintas komunitas, termasuk juga memfasilitasi akademisi kampus di Kota Semarang. Beberapa pihak yang sering mengadakan kegiatan di komunitas Harapan diantaranya AIESEC (International Association of Students in Economic and Commercial Sciences) LC Undip, AMSA (Asian Medical Students' Association) Kedokteran Undip, Jurusan Bimbingan Konseling UNNES, ForkompSP (Forum Komunikasi Peduli Sosial Pendidikan), dan lain-lain. Kegiatan insidental ini juga mencakup partisipasi Komunitas Harapan sebagai komunitas partner yang diajak sebagai mitra kerjasama oleh beberapa pihak, diantaranya yang sering mengajak kolaborasi dengan Komunitas Harapan seperti Komunitas Sahabat

³⁸ Dokumen Arsip Raker TBM Komunitas Harapan Tahun 2017- 2018

Difabel (KSD), Yayasan Setara, dan Dinas Sosial Kota Semarang. Selain itu, kegiatan insidental meliputi kegiatan diluar pengajaran rutin dan event reguler yang sering diadakan Komunitas Harapan.³⁹

d. *Controlling* (Pengendalian/Evaluasi)

Controlling (pengendalian/evaluasi) adalah kegiatan yang berusaha untuk mengendalikan agar pelaksanaan dapat sesuai dengan rencana dan memastikan apakah tujuan layanan TBM telah tercapai.⁴⁰ Kemudian dalam evaluasinya pengelola bersama relawan akan melihat apakah penetapan program kegiatan sesuai dengan pelaksanaan kegiatan layanan TBM di Komunitas Harapan.

Untuk standar evaluasi di Komunitas Harapan tidak ada. Namun lebih ke prinsip yaitu apa yang dilakukan hari ini lebih baik dari kemarin. Kalau pengen standar itu ribut baget. Dulu ada katalog administrasi setiap kegiatan di catat, tetapi sekarang dilaksanakan secara fleksibel namun juga serius.⁴¹ Menurut peneliti, meskipun tidak memakai standar evaluasi, tetapi dengan prinsip kegiatan hari ini lebih baik dari kemarin

³⁹ Wawancara dengan Khisna Zulhaq, relawan (nekaterzz) TBM Komunitas Harapan, Senin, 7 Januari 2019, Pukul 15.00 WIB

⁴⁰ Rusman, Manajemen Kurikulum, (Jakarta: PT Raja Grafinso Persada. 2012), hlm. 126

⁴¹ Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

menunjukkan sebuah keinginan dalam perubahan untuk lebih baik dalam hal menyelenggarakan kegiatan.

Tabel 3.3
Manajemen Layanan TBM di Komunitas Harapan

<i>Planning</i>
Perencanaan layanan TBM di Komunitas Harapan dilaksanakan setiap awal tahun bersama pengelola dan relawan (nekaterz) dengan adanya rapat program setahun yang dilakukan setelah memperingati Hari Ulang Tahun Komunitas Harapan setiap tanggal 2 Januari. Seperti menetapkan dua program layanan yaitu pelayanan inti dan pelayanan pendukung dengan mengacu visi, misi dan tujuan didirikan TBM Komunitas Harapan
<i>Organizing</i>
Pengelola bersama relawan nekaterzz membentuk susunan pengelolaan layanan TBM. Mulai dari jadwal pendampingan anak-anak seperti jadwal layanan pinjam meminjam buku hingga sampai mengkoordinir antara anak-anak dan pengajar kegiatan sesuai jadwal dari mulai acara sampai akhir acara
<i>Actuating</i>
Implementasi kegiatan pelayanan TBM di Komunitas Harapan dilaksanakan sesuai dengan program kerja yang telah dibuat dalam perencanaan. Pertama pelayanan inti di TBM berupa pelayanan terbuka. Kedua, pelayanan pendukung diantaranya kegiatan rutin, reguler dan insidental
<i>Controlling</i>
Kegiatan yang berusaha untuk mengendalikan agar pelaksanaan dapat sesuai dengan rencana dan memastikan apakah tujuan layanan TBM telah tercapai. Kemudian dalam evaluasinya pengelola bersama relawan akan melihat apakah penetapan program kegiatan sesuai dengan pelaksanaan kegiatan layanan TBM di Komunitas Harapan.

BAB IV

MANAJEMEN PELAYANAN TBM UNTUK MENINGKATAN LITERASI MASYARAKAT MUSLIM DI KOMUNITAS HARAPAN KAUMAN SEMARANG

A. Manajemen Pelayanan TBM untuk Meningkatkan Literasi Masyarakat Muslim di Komunitas Harapan

Kegiatan layanan dalam perpustakaan atau taman baca merupakan inti dari seluruh kegiatan taman baca. Keberhasilan sebuah lembaga taman baca sangat ditentukan oleh kualitas layanan taman baca. Sebab, layanan merupakan suatu kegiatan penyedia bahan pustaka secara tepat, akurat dan cepat dalam memenuhi kebutuhan informasi. Tujuan, taman baca memberikan layanan kepada masyarakat agar bahan pustaka yang telah dihimpun dan diolah sebaik-baiknya dapat dimanfaatkan pembaca. Layanan berfungsi mendekatkan pembaca dengan bahan pustaka yang dibutuhkan dan diminati.¹ Sebagaimana layanan di TBM Komunitas Harapan Semarang.

Komunitas Harapan merupakan salah satu komunitas sosial pendidikan yang fokus terhadap karakter perkembangan anak khususnya dalam meningkatkan literasi masyarakat. Adapun pengelolaan layanan TBM di Komunitas Harapan untuk

¹ Hartono, Dasar-dasar Manajemen Perpustakaan Dari Masa ke Masa, (Malang: UIN-Maliki Press, 2015), hlm. 161

peningkatan literasi masyarakat diantaranya melalui, *Planning, Organizing, Actuating, Controlling* (POAC) sebagaimana teori yang digagas oleh George R Terry.

1. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan layanan TBM di Komunitas Harapan dimulai dengan penetapan visi, misi dan tujuan TBM yang dilaksanakan melalui rapat program tahunan setelah perayaan memperingati Hari Ulang Tahun Komunitas Harapan setiap tanggal 2 Januari.² Visi, misi dan tujuan TBM tercantum di bab tiga.³ Inti dari visi dan misi serta tujuan didirikan TBM Komunitas Harapan adalah mewujudkan kampung ramah anak dengan memberikan sarana dan prasarana untuk dapat bermain dan belajar. Sehingga menumbuhkan dan meningkatkan semangat literasi masyarakat.

Pernyataan di atas sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Kalida, bahwa ada beberapa langkah yang bisa dipertimbangkan untuk menciptakan pelayanan dalam kerjasama meningkatkan budaya baca (literasi) bagi perpustakaan komunitas. Yaitu salah satunya penciptaan dan mempertajam visi misi, tujuan, sasaran, target dan sebagainya. Visi yang baik adalah berada dalam pandangan tetapi lebih sedikit dari jangkauan. Sementara misi membawa dari masa lalu

² Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

³ Dokumen Arsip Milik TBM Komunitas Harapan

dan membuat semangat juang ke masa depan.⁴

Hal ini juga disampaikan oleh Zaenal, dalam jurnalnya berjudul ‘Peran TBM Mata Aksara dalam Menumbuhkan Minat Baca Masyarakat Tegalmending, Sleman Yogyakarta’ dijelaskan bahwa tercapainya visi dan misi serta progam yang dijalankan baik dalam jangka panjang maupun pendek adalah menentukan peran TBM.⁵

Dari penjelasan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam proses perencanaan layanan TBM, penentuan atau penetapan sebuah visi, misi dan tujuan TBM sangat penting untuk meningkatkan literasi masyarakat. Hal tersebut dikarenakan visi, misi dan tujuan adalah tolak ukur atau arah sebuah lembaga atau organisasi. Dalam hal ini yang akan diterapkan dalam layanan di TBM Komunitas Harapan baik melalui layanan pokok (inti) berupa penyediaan bahan bacaan dan melalui kegiatan rutin, kegiatan reguler dan insidental yang telah ditetapkan oleh pengelola bersama relawan.

2. Organizing (Pengorganisasian)

Dalam pengorganisasian di TBM Komunitas Harapan, pengelola bersama relawan yang tercantum dalam pengurus setelah terbentuk jadwal kegiatan mulai dari kegiatan inti, dan

⁴ Muhsin Kalida dan Moh Mursyid, *Gerakan Literasi...*, hlm. 83

⁵ Zaenal Arifin, Peran Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Mata Aksara dalam Menumbuhkan Minat Baca Masyarakat Tegalmending, Sleman, Yogyakarta, *Artikel Jurnal*, 2015, hlm. 6

kegiatan rutin melakukan koordinasi baik pengajar atau pengisi kegiatan dan anak-anak. Sebagaimana dalam hasil wawancara dengan saah satu relawan TBM Khisna Zulhaq mengatakan, dalam fungsi koordinasi sangat penting dan butuh kekompakan bersama, khususnya dalam mengkoordinasi antara yang mengisi kegiatan yang telah terjadwal dengan anak-anak. Untuk koordinasi dengan pembicara biasanya dilakukan dengan memanfaatkan handphone memastikan memastikan kehadirannya, sementara peserta tugas kami adalah mengumpulkan anak-anak ketika jadwal kegiatan sudah dibuat.⁶

Hal ini sebagaimana dalam teorinya Jawahir Tanthowi dalam bukunya dijelaskan bahwa wujud dari pelaksanaan *organizing* adalah tampaknya kesatuan yang utuh, kekompakan, kesetiakawanan dan terciptanya mekanisme yang sehat sehingga kegiatan dapat berjalan dengan lancar, stabil dan mudah untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.⁷

Dari penjelasan di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa, koordinasi dalam melaksanakan kegiatan sangat penting, sebab dalam koordinasi yang baik dan kompak dapat menghasiklan sebuah kegiatan yang lancar sehingga mudah

⁶ Wawancara dengan Khisna Zulhaq, relawan (nekaterzz) TBM Komunitas Harapan, Senin, 7 Januari 2019, Pukul 15.00 WIB

⁷ Jawahir Tanthowi, *Unsur-unsur Manajemen Menurut Ajaran Al-Qur'an*, (Jakarta: Pustaka al-Husna, 1983), hlm. 71

untuk mencapai tujuan yang diharapkan dalam hal ini adalah untuk meningkatkan literasi masyarakat melalui layanan kegiatan TBM di Komunitas Harapan Semarang.

3. *Actuating* (Pelaksanaan)

Pelaksanaan layanan TBM di Komunitas Harapan dilaksanakan sesuai dengan program kerja yang telah dibuat dalam perencanaan mengacu visi, misi dan tujuan didirikan TBM Komunitas Harapan yakni meningkatkan literasi masyarakat. Adapun layanan TBM di Komunitas Harapan untuk peningkatan literasi masyarakat diantaranya melalui:

a) Layanan Pokok TBM

Dalam layanan pokok di Komunitas Harapan menerapkan sistem layanan terbuka. Yaitu, sistem layanan dengan membebaskan pengunjung masuk ke ruang koleksi untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan dari jajaran koleksi taman baca. Tujuannya, agar pengunjung merasakan puas memilih koleksi buku yang diinginkan sehingga minat baca pengunjung semakin tinggi.⁸

Sebagaimana dijelaskan, apabila pelanggan atau pengunjung telah puas, maka literasi masyarakat akan meningkat yang dibuktikan dengan meningkatnya kunjungan TBM, frekuensi membaca, waktu membaca lebih lama,

⁸ Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

tujuan membaca tercapai dan kesenangan dan kebutuhan membaca terpenuhi.⁹

Salah satu pengunjung TBM, Yuwindasari mengungkapkan, senang dan puas terhadap layanan yang ada di TBM Komunitas Harapan. Sehingga, Yuwindasari yang masih duduk di kelas IV SD ini mengaku, sering datang dan membaca buku yang dipinjam di TBM, dalam seminggu bisa membaca buku sekitar lima sampai tujuh buku yang dibaca. Buku yang dibaca adalah buku tentang komik dan dongeng yang saya sukai.¹⁰ Sebagaimana juga dikatakan oleh Dea Sukmawati, merasakan senang datang ke TBM karena banyak buku anak-anak yang dibaca. Siswi yang masih duduk di kelas V SD tersebut mengaku, ketika datang TBM bisa membaca buku empat sampai tujuh buku tentang buku komik dan dongeng anak-anak.¹¹

Dalam jurnal yang ditulis oleh Sujarwo, berjudul “Analisis Pelayanan TBM Al-Amin Berbasis Bahasa Daerah untuk Meningkatkan Minat Baca Masyarakat di PKBM Al-Amin Karangsoke Trenggalek” juga dijelaskan

⁹ Encang Saepudin, “Tingkat Budaya Membaca Masyarakat (Studi Kasus Pada Masyarakat di Kabupaten Bandung)”, *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, Vol.3, No.2, 2015, hlm. 274

¹⁰ Wawancara dengan Yuwindasari, Pengunjung di TBM Komunitas Harapan, Jumat, 21 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

¹¹ Wawancara dengan Dea Sukmawati, Pengunjung di TBM Komunitas Harapan, Jumat, 21 Desember 2018, Pukul 17.00 WIB

bahwa untuk meningkatkan minat baca (literasi) layanan yang diterapkan adalah sitem layanan terbuka dan bersifat bebas. Dimana, di dalam melayani pengunjung pengelola TBM sangat ramah dan memberikan kebebasan kepada pengunjung untuk melihat, memilih, membaca dan meminjam sendiri buku yang dipilih.¹²

Dari gambaran di atas peneliti melihat bahwa, layanan TBM yang diterapkan oleh Komunitas Harapan begitu dengan sistem terbuka, bahwa pengujung bebas melihat, memilih, membaca dan meminjam sendiri buku yang dipilih. Sehingga berdampak kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung ini membuat anak-anak semakin senang datang ke TBM dan membaca buku yang berdampak meningkatnya literasi.

Gambar .4.1
Ruang Baca TBM



¹² Sujarwo, Analisis Pelayanan TBM Al-Amin Berbasis Bahasa Daerah untuk Meningkatkan Minat Baca Masyarakat di PKBM Al-Amin Karangsono Trenggalek, *Jurnal: Unesa, Volume 01 2012*, hlm. 6

Disamping menyediakan layanan terbuka bagi pengunjung, dilayanan TBM Komunitas Harapan juga memberikan wahana permainan bagi pengunjung yang ingin membaca. Hal ini sebagai motivasi para pengunjung untuk datang ke TBM. Sebagaimana sudah dijelaskan pada bab 3 tentang sarana dan fasilitas di TBM Komunitas Harapan.

Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM saat diwawancara juga mengatakan, anak-anak semakin senang dan semangat membaca ketika anak-anak diberi stimulus berupa permainan. Pernah beberapa pengunjung tidak mau mau membaca buku, ketika saya kasih stimulus, dan mengatakan kepada anak-anak setelah membaca dipinjam HP, anak-anak langsung termotivasi membaca buku.¹³

Sebagaimana Arif Khoiruddin, dkk dalam jurnal “Menumbuhkan Minat Baca Sejak Dini di TBM” dijelaskan bahwa, dalam rangka mendukung minat dan kunjungan warga masyarakat khususnya anak-anak. Pengelola melakukan penataan yang dilakukan pertama adalah membeli alat permainan anak berupa congklak dan permainan ular tangga edukatif. Permainan ini berfungsi untuk mengembangkan kemampuan motorik halus dan kasar anak. Di samping itu permainan ini berfungsi untuk menjalin

¹³ Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

interaksi sosial antara anak, sikap disiplin dan patuh pada aturan.¹⁴

Dari hasil wawancara di atas, untuk memotivasi masyarakat untuk berkunjung ke TBM kemudian senang membaca buku yaitu memberikan sarana-prasarana dan fasilitas TBM dan menerapkan sistem layanan guna memberikan kepuasan, pemberian wahana permainan juga memberikan dorongan motivasi pengunjung untuk gemar membaca buku.

Gambar .4.2
Layanan Permainan



b) Layanan Pendukung TBM

Untuk layanan pendukung di TBM Komunitas Harapan memiliki dua kegiatan yaitu: Kegiatan Rutin dan Kegiatan Insidental.

14 M. Arif Khoiruddin, dkk, Menumbuhkan Minat Baca Sejak Dini di TBM, *Jurnal An-Nafs*, Vol. 1. No 2 Desember 2016, hlm. 300

1) Kegiatan Rutin

Kegiatan rutin dilaksanakan setiap hari Kamis, Jumat, Sabtu dan Minggu mulai pukul 15.30 WIB hingga pukul 17.30 WIB. Sementara kegiatan rutin dibagi pengelola menjadi dua kegiatan yaitu terdiri dari kegiatan pengajaran rutin dan kegiatan reguler.

1.1. Pengajaran Rutin

Pengajaran rutin dilaksanakan pada hari Kamis. Kegiatan ini difokuskan pada bidang keagamaan, dimana Komunitas Harapan bekerjasama dengan Ikatan Remaja Masjid Agung Semarang (Kauman). Dalam kegiatan pengajaran mengaji disesuaikan dengan penguasaan membaca anak mulai dari Iqra', Juzz Ama hingga Alqur'an. Dan sistemnya dilakukan secara bergantian dan bertempat di dua tempat yakni bisa di lokasi TBM atau di poskamplang.¹⁵

¹⁵ Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB.

Gambar 4.3
Mengaji di TBM



Gambar 4.4
Kamis Mengaji di Poskampling



Sedangkan, kegiatan minat bakat anak, dilaksanakan pada hari Jumat, Sabtu dan Minggu seperti belajar menari, menyanyi dan menggambar kelas literasi dan lain sebagainya yang diisi oleh para relawan. Dari hasil observasi di lokasi, kegiatan rutin berupa minat-bakat ini dikelola dibantu para relawan berupaya memberikan

pendidikan berupa pelatihan keterampilan. Diantaranya, belajar menari, menyanyi, menggambar, mewarnai, membuat kerajinan daur ulang dari sampah, baca puisi, dan lain sebagainya.

Jadwal rutin tiga hari ini, anak-anak kami fokuskan pada bidang minat bakat anak. Alhasil, anak-anak sering kali tampil di luar, ketika ada undangan untuk mengisi dan meramaikan sebuah acara.¹⁶ Selain itu juga dilaksanakan kegiatan membuat kerajinan daur ulang dari sampah, kegiatan seperti ini biasanya berkolaborasi dengan perguruan tinggi yang diisi oleh para mahasiswa.¹⁷

Gambar .4.5
Mewarnai Tema Ramadhan



¹⁶ Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

¹⁷ Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

Gambar .4.6
Kelas Menari



Gambar .4.7
Pelatihan Menari dari Mahasiswa UIN
Walisongo



Gambar .4.8
Belajar Bersama Mahasiswa Unnes



1.2. Kegiatan Reguler.

Kegiatan reguler diantaranya Dolan Karo Konco – Wisata Edukatif, Kreatif dan Inspiratif yang biasanya berlangsung disaat liburan semester. Beberapa kali, kami pernah mengajak adik-adik berkunjung ke Museum Mandala Bhakti, Puri Maerakaca, Museum Ranggawarsita dan Sam Poo Kong. Tujuan kegiatan ini, anak-anak diajarkan belajar tentang sejarah tentang budaya China masuk ke Semarang, sejarah Laksamana Cheng Hoo dan berbagai klenteng yang ada di Semarang. Adapun di Museum Ranggawarsita anak-anak belajar tentang sejarah dan budaya bangsa Indonesia.¹⁸ Selain

¹⁸ Wawancara dengan Khisna Zulhaq, relawan TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

kegiatan wisata edukasi kegiatan reguler juga diadakan ketika, perayaan ulang tahun dan gelegar puncak ulang tahun. Perayaan ini biasanya menampilkan bakat-bakat anak seperti menari dan bernyanyi.¹⁹

Gambar .4.9
Wisata Edukasi



Selain kegiatan reguler wisata edukasi, di layanan TBM Komunitas Harapan selama bulan Ramadhan, mengadakan kegiatan pengajaran rutin anak-anak difokuskan tentang ilmu agama. Mulai dari belajar mengaji, belajar shalat, bercerita tentang kisah nabi dan tentu saja agenda buka puasa bersama.²⁰

¹⁹ Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

²⁰ Wawancara dengan Khisna Zulhaq, relawan TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

Gambar .4.10
Kegiatan Ramadhan



2) Kegiatan Insidental

Untuk kegiatan insidental yang sering dilakukan oleh Komunitas Harapan biasanya berupa kerjasama dan kolaborasi dengan beberapa organisasi atau lintas komunitas, termasuk juga memfasilitasi akademisi kampus di Kota Semarang. Beberapa pihak yang sering mengadakan kegiatan di Komunitas Harapan diantaranya kegiatan aksi sebar buku dengan mahasiswa Undip yang diselenggarakan di Simpanglima Semarang dengan model anak-anak serentak membawa buku, kemudian buku tersebut diberikan para pengunjung Car Free Day (CFD)

meminta dibacakan, tujuannya biar pengunjung juga mau membaca.²¹

Gambar .4.11
Aksi Sebar Buku



Gambar .4.12
Aksi baca buku bareng



²¹ Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

Dan masih banyak lagi kegiatan lainnya yang bekerjasama dengan perguruan tinggi, Kegiatan insidental ini juga mencakup partisipasi Komunitas Harapan sebagai komunitas partner yang diajak sebagai mitra kerjasama oleh beberapa pihak, diantaranya yang sering mengajak kolaborasi dengan Komunitas Harapan seperti Komunitas Sahabat Difabel (KSD), Yayasan Setara, dan Dinas Sosial Kota Semarang. Selain itu, kegiatan insidental meliputi kegiatan diluar pengajaran rutin dan event regular yang sering diadakan Komunitas Harapan.²²

Dari gambaran di atas peneliti melihat bahwa, baik layanan kegiatan rutin, reguler hingga insidental di TBM Komunitas Harapan memberikan kedekatan anak-anak sadar informasi, baik informasi tentang minat baca maupun informasi tentang melestarikan budaya. Hal ini peneliti bisa sampaikan bahwa literasi masyarakat di Komunitas Harapan dengan adanya layanan TBM yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan literasi.

Sebagaimana teori yang disampaikan, Zaenal Arifin tentang upaya-upaya yang dilakukan dalam meningkatkan literasi antara lain. Pertama,

²² Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

menyediakan buku yang sesuai dengan umur dan kebutuhan. Kedua, melakukan beberapa kegiatan.²³

Hal ini juga dikuatkan oleh Juniawan Hidayanto, dkk dalam jurnal berjudul, upaya meningkatkan minat baca masyarakat melalui TBM Area Publik di Kecamatan Ungaran Timur Kabupaten Semarang, dalam temuannya dijelaskan, keberhasilan taman bacaan tergantung faktor internal dan juga pada upaya yang dilakukan oleh pengelola taman bacaan selaku salah satu faktor institusional yang antara lain melakukan berbagai jenis kegiatan literasi dan usaha kreatif.²⁴

Dari teori tersebut, maka dengan adanya layanan kegiatan yang digelar secara rutin baik kegiatan layanan pokok, layanan rutin berupa pengajaran rutin, kegiatan reguler dan kegiatan insidental bisa memotivasi anak untuk aktif dalam berkegiatan sehingga menumbuhkan semangat belajar dan membaca dalam rangka pembentukan masyarakat yang literat.

²³ Zaenal Arifin, *Peran Taman Bacaan Masyarakat (TBM)...*, hlm. 9

²⁴ Juniawan Hidayanto, dkk. Upaya Meningkatkan Minat Baca Masyarakat Melalui TBM Area Publik di Kecamatan Ungaran Timur Kabupaten Semarang, Jurnal. Unnes, NFECE 1 (2) tahun 2012, hlm. 38

Tabel.4.1

Layanan TBM untuk Meningkatkan Literasi

Kegiatan Layanan TBM					
Layanan Rutin			Layanan Reguler	Layanan Insidental	
Pengajaran Rutin	Kegiatan Rutin			Dolan Karo Konco – Wisata Edukatif, Kreatif dan Inspiratif yang biasanya berlangsung disaat liburan semester. Gelagar puncak ulang tahun.	Bekerjasama dan kolaborasi dengan beberapa organisasi atau lintas komunitas, termasuk juga memfasilitasi akademisi. Seperti kegiatan nekat membaca di Simpanglima
Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu		
Fokus Bidang Keagamaan: mengaji mulai bacaan Iqra’ hingga Al-Qur’an	Pengembangan minat bakat Anak. Seperti belajar menari, menyanyi, menggambar, mewarnai, membuat dan lainnya. Juga belajar shalat, bercerita tentang kisah nabi dilakukan saat bulan puasa				

4. Controlling (Pengendalian/Evaluasi)

Kegiatan yang berusaha untuk mengendalikan agar pelaksanaan dapat sesuai dengan rencana dan memastikan apakah tujuan layanan TBM telah tercapai.²⁵ Kemudian dalam evaluasinya pengelola bersama relawan melihat apakah penetapan progam kegiatan sesuai dengan pelaksanaan kegiatan layanan TBM di Komunitas Harapan. Sebagaimana dalam teori M. Yacoeb dalam jurnalnya dijelaskan bahwa evaluasi dalam kontek manajemen adalah proses untuk

²⁵ Rusman, Manajemen Kurikulum..., hlm. 126

memastikan bahwa aktivitas yang dilaksanakan benar-benar sesuai dengan perencanaan sebelumnya.²⁶

Dalam pengendalian di layanan TBM Komunitas Harapan sesuai dengan rencana dan tujuan layanan TBM yaitu untuk meningkatkan literasi masyarakat. Kemudian, dalam evaluasinya layanan TBM di Komunitas Harapan antara rencana dengan pengorganisasian dan pelaksanaan sudah sesuai. Hal ini dapat dilihat dari kegiatan layanan TBM mulai dari layanan pokok dan layanan rutin kurang lebih mengacu visi, misi dan tujuan didirikan TBM yakni meningkatkan literasi masyarakat. Evaluasi selanjutnya juga dikaitkan dengan evaluasi kegiatan-kegiatan dalam kurung waktu satu tahun ada juga yang dilakukan setelah kegiatan.²⁷

Sementara ditanya terkait standar evaluasi di Komunitas Harapan, Ketua Koordinator TBM menjawab tidak ada. Namun lebih ke prinsip yaitu apa yang dilakukan dalam evaluasi adalah. Hari ini lebih baik dari kemarin. Kalau pengen standar itu ribut banget. Dulu ada katalog administrasi setiap kegiatan di

²⁶ M. Yacoeb, Konsep Manajemen dalam Perspektif Al-Qur'an: Suatu Analisis dalam Bidang Administrasi Pendidikan, (Jurnal Ilmiah Didaktika Vo. XIV, No. 1 Agustus, 2013) hlm. 82

²⁷ Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

catat, tetapi sekarang dilaksanakan secara fleksibel namun juga serius.²⁸

Dari data yang diperoleh di atas, peneliti menyimpulkan ada dua tahap di dalam fungsi manajemen yang terakhir ini. Yaitu pertama tahap pengendalian dan kedua tahap evaluasi. Untuk tahap pengendalian layanan TBM Komunitas Harapan sesuai dengan rencana dengan pelaksanaan sebagaimana tujuan didirikan TBM yaitu dalam meningkatkan literasi masyarakat. Tahap evaluasi layanan TBM di Komunitas Harapan dilakukan dengan cara melihat rencana dengan keadaan yang sama, membandingkan rencana dengan kenyataan melalui kegiatan pelaksanaan. Namun, konsistensi para relawan dan anak-anak untuk aktif berkegiatan masih perlu ditingkatkan.

²⁸ Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

Tabel.4.2
Manajemen Pelayanan untuk Meningkatkan Literasi
Masyarakat Muslim di Komunitas Harapan Semarang

<i>Planning</i>
Dalam fungsi <i>planning</i> layanan TBM Komunitas Harapan, penentuan atau penetapan layanan kegiatan mengacu pada visi, misi dan tujuan didirikan TBM. Hal tersebut dikarenakan visi, misi dan tujuan adalah tolak ukur atau arah sebuah lembaga atau organisasi.
<i>Organizing</i>
Dalam fungsi <i>organizing</i> layanan TBM Komunitas Harapan, pengelola bersama relawan yang tercantum dalam pengurus setelah terbentuk jadwal kegiatan mulai dari kegiatan inti dan kegiatan rutin dilakukan koordinasi baik pengajar atau pengisi kegiatan dan anak-anak. Sehingga kegiatan dapat berjalan dengan lancar, stabil dan mudah untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dari awal hingga akhir.
<i>Actuating</i>
Dalam fungsi <i>actuating</i> layanan TBM Komunitas Harapan menerapkan dua layanan yaitu layanan inti dan layanan pendukung sebagaimana dalam perencanaan. Dalam teori meningkatkan literasi selain menyiadakan bahan bacaan sesuai umur dan jenis juga diadakan berbagai macam kegiatan-kegiatan yang mendukung. Sehingga menumbuhkan semangat belajar dan membaca dalam rangka pembentukan masyarakat yang literat.
<i>Controlling</i>
Dalam fungsi <i>controlling</i> , ada dua tahap. Pertama tahap pengendalian di layanan TBM Komunitas Harapan sesuai dengan rencana dan tujuan pelaksanaan layanan TBM yaitu untuk meningkatkan literasi masyarakat. Kedua, dalam evaluasi layanan TBM di Komunitas Harapan antara rencana dengan pengorganisasian dan pelaksanaan sudah sesuai. Hal ini dapat dilihat dari kegiatan layanan TBM mulai dari layanan pokok dan layanan rutin kurang lebih mengacu visi, misi dan tujuan didirikan TBM yakni meningkatkan literasi masyarakat.

B. Komponen-komponen Literasi Masyarakat di Komunitas Harapan Kuman Semarang

Menurut, Ferguson dalam bukunya “*Information Literacy*” menyatakan bahwa komponen literasi informasi terdiri lima komponen, yaitu sebagai berikut: Literasi dasar (*basic literacy*), Literasi perpustakaan (*library literacy*), Literasi media (*media literacy*), Literasi teknologi (*technology literacy*), Literasi visual (*visual literacy*).²⁹ Sementara Kemendikbud, literasi terdiri dari enam komponen, yakni sebagai berikut: Literasi Baca Tulis Berhitung, Literasi Sain, Literasi TIK, Literasi Keuangan, Literasi Budaya, Literasi Kewarganegaraan.³⁰

Berdasarkan pemaparan di atas, ada beberapa komponen literasi menurut Ferguson dan Kemendikbud. Namun dalam penelitian ini peneliti akan membatasi pada beberapa komponen, karena, peneliti melihat komponen-komponen tersebut tidak semua diterapkan dan ada di TBM Komunitas Harapan, maka dari itu hanya beberapa komponen yang diterapkan di TBM Komunitas Harapan, diantaranya:

²⁹ Brian Ferguson, *Information Literacy: A Primer for Teachers, Librarians, and other Informed People*, Freebook in brian@bibliotech.us Version 0.6, pg. 10 - 14

³⁰ Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *JENDELA Pendidikan dan Kebudayaan: Gerakan Literasi untuk Tumbuhkan Budaya Literasi*, Edisi VI, Oktober 2016, hlm. 6 - 7

1) Literasi dasar (*basic literacy*)

Yaitu terkait dengan kemampuan mendengarkan, berbicara, membaca, menulis, dan menghitung (*counting*) kemampuan analisis untuk memperhitungkan (*calculating*), mempersepsikan informasi (*perceiving*), mengomunikasikan, serta menggambarkan informasi (*drawing*) berdasarkan pemahaman dan pengambilan kesimpulan pribadi.³¹

Dalam literasi dasar di TBM Komunitas Harapan lebih menggalakkan peningkatan literasi membaca, kemampuan mendengarkan kemudian dan berbicara. Sebagaimana, yang terlihat dalam kegiatan layanan TBM yang dilaksanakan pada jadwal pengembangan minat bakat. Seperti anak-anak diajarkan cara membaca teks kemudian dipahami dan dilanjutkan untuk bercerita dicontohkan anak-anak diajarkan bagaimana cara mendongeng dan bercerita kepada teman-teman lain baik.³²

Menurut peneliti, dampak yang dihasilkan dari literasi dasar ini sebagian besar anak mengalami perubahan, yaitu kegemaran dalam membaca buku terutama buku-buku bergambar dan buku bercerita. Hal ini tidak lepas dari proses

³¹ Brian Ferguson, *Information Literacy: A Primer for Teachers, Librarians, and other Informed People*, Freebook in brian@bibliotech.us Version 0.6, pg. 10 - 14

³² Observasi pada Rabu, 3 Januari 2019 pukul 10.00 WIB di TBM Komunitas Harapan, Kelurahan Sumenepan, Johar Semarang.

anak-anak mengikuti kegiatan layanan setiap minggunya yang diadakan oleh TBM Komunitas Harapan Semarang.

Gambar 4.13
Kelas Bercerita



Gambar 4.14
Kelas Bercerita



2) Literasi media (*media literacy*)

Literasi media bersinggungan dengan kemampuan untuk mengetahui berbagai bentuk media yang berbeda, seperti media cetak, media elektronik (radio dan televisi), media digital (media internet), dan memahami tujuan penggunaannya. Dalam literasi media ini, anak-anak juga dikenalkan dengan dunia siaran dengan media elektronik yaitu siaran radio. Diantaranya di Radio di 90.2 Trax FM Semarang, Pro FM, Imelda FM, SS FM.³³

Dalam kunjungan di stasiun radio di Semarang, waktu itu anak-anak tengah mengadakan kegiatan gerakan literasi yang diadakan di kawasan Simpanglima bekerjasama dengan mahasiswa Undip. Berhubung salah satu relawan kami bekerja menjadi penyiar radio di salah satu stasiun radio di Semarang, akhirnya anak-anak diberikan kesempatan untuk memberikan informasi kegiatan yang akan digelar waktu itu kepada pendengar. Dari situlah, anak paham tentang dunia literasi salah satunya radio.³⁴

Menurut peneliti, dampak yang dihasilkan dari literasi media ini, salah satunya anak-anak paham tentang dunia informasi yang bisa disebarluaskan kepada masyarakat luas

³³ Dokumen Arsip Berdirinya Komunitas Harapan

³⁴ Wawancara dengan Khisna Zulhaq, relawan TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB

yaitu melalui siaran radio. Sebagaimana dikatakan Ferguson dalam teori tentang komponen literasi salah satunya literasi media.

Gambar .4.15
Anak Dikenalkan Media Radio



3) Literasi Budaya

Literasi Budaya adalah kemampuan untuk mengetahui budaya yang dimiliki bangsa, baik kearifan lokal maupun budaya nasional, serta kemampuan dan keinginan untuk melestarikan dan mengembangkan kebudayaan tersebut. Literasi budaya bertujuan untuk mencegah lunturnya budaya lokal akibat imbas dari masuknya budaya global yang sangat kuat. Untuk meredam pengaruh-pengaruh budaya global yang kuat itu diperlukan literasi dan kesadaran masyarakat akan pentingnya pelestarian budaya lokal. Kondisi saat ini, banyak generasi muda yang mulai tidak tahu budayanya sendiri. Generasi muda harus dapat

mengembangkan kemampuan diri dalam menghadapi era global, tetapi jangan sampai terbawa arus budaya global yang tidak sesuai dengan budaya sendiri.

Menurut peneliti, dalam literasi budaya di Komunitas Harapan anak-anak diajarkan pentingnya melestarikan budaya yang dimiliki bangsa, baik kearifan lokal maupun nasional. Sebagaimana anak-anak diajak dalam kegiatan, melalui kegiatan reguler yaitu. Dolan Karo Konco – Wisata Edukatif, Kreatif dan Inspiratif yang biasanya berlangsung disaat liburan semester. Beberapa kali, kami pernah mengajak adik-adik berkunjung ke Museum Mandala Bhakti, Puri Maerakaca, Museum Ranggawarsita dan Sam Poo Kong.³⁵

Menurut peneliti, dampak yang dihasilkan dari literasi budaya ini anak-anak semakin bertambah wawasan tentang keragaman budaya di Indonesia. Tidak hanya tahu lewat buku saja tetapi mereka diajak secara langsung di lokasi untuk melihat, sejarah peninggalan orang-orang terdahulu. Lewat edukasi wisata tersebut, anak-anak semakin sadar pentingnya menjaga serta melestarikan budaya.

³⁵ Wawancara dengan Khisna Zulhaq, relawan (nekaterzz) TBM Komunitas Harapan, Senin, 7 Januari 2019, Pukul 15.00 WIB

Gambar .4.16
Kunjungan di Museum Ranggawarsita Jateng



Gambar .4.17
Kunjungan di Sam Poo Kong



Tabel. 4.3
Komponen Literasi di Kuman Semarang

Layanan TBM Komunitas Harapan	Komponen Literasi	Literasi masyarakat
Pengelolaan layanan Pokok TBM dan Layanan Rutin di TBM	Literasi Dasar	Anak-anak bisa mendongeng dan bercerita, minat baca semakin meningkat
Pengelolaan layanan Insidental di TBM	Literasi Media	Anak-anak dikenalkan secara langsung media eletronik. Salah satu nya media radio
Pengelolaan layanan pokok dan Insidental di TBM	Literasi Budaya	Mengenalkan sejarah budaya sebagai warisan bangsa Indonesia agar tidak luntur. Melestarikan budaya tari dengan kegiatan minat bakat

Sementara itu, dalam penelitian ini peneliti menemukan, bahwa kegiatan layanan mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi di TBM Komunitas Harapan Semarang baik berupa layanan pokok, layanan rutin, layanan reguler dan layanan insidental menghasilkan komponen-komponen peningkatan literasi pada masyarakat yaitu literasi dasar, literasi media dan literasi budaya. Namun dampak dari semua kegiatan tersebut ternyata muncul perubahan yang cukup besar pada anak-anak. Diantaranya yang sudah terlihat adalah dampak perubahan dalam tutur kata, berperilaku santun dan muncul kepercayaan diri.

C. Kelebihan dan Kekurangan Pelayanan TBM Komunitas Harapan

1. Kelebihan

Dari hasil proses penelitian ini, peneliti memberikan deskripsi bahwa pengelolaan layanan yang diberikan oleh TBM Komunitas Harapan Semarang sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari konsistensi para pengelola dibantu relawan dan masyarakat mendukung kegiatan-kegiatan yang sudah direncanakan pelaksanaan hingga pengendalian dan evaluasi. Mulai dari penyediaan bahan bacaan, mengadakan kegiatan-kegiatan rutin mingguan, kegiatan reguler dan kegiatan insidental khususnya untuk meningkatkan literasi masyarakat. Semua program layanan tersebut sampai sekarang masih dilakukan. Kalau dilihat dari awal pendirian TBM Komunitas Harapan hingga sekarang sudah enam tahun berjalan. Bagi komunitas umur enam tahun merupakan umur yang sudah menuju masa perkembangan sebuah organisasi.

Hal ini juga dikuatkan oleh Ketua RW 04 Kelurahan Kauman Semarang Tugiono. Ia mengatakan, hadirnya TBM Komunitas Harapan di tengah-tengah mendapatkan respon positif dari masyarakat. Ini tidak lepas lantaran, pengelolaan layanan TBM di Komunitas Harapan sangat bagus. Selain menyediakan bahan bacaan yang cukup banyak juga menyediakan kegiatan layanan yang sifatnya mendidik. Seperti komunitas ini memiliki banyak aktivitas yang

dijalankan sebagai wujud pelayanannya kepada masyarakat. Di antaranya kegiatan harian dan mingguan yang melibatkan pengelola, relawan dan masyarakat sekitar.³⁶

2. Kelemahan

Adapun kelemahan dari Layanan TBM di Komunitas Harapan Semarang adalah konsistensi dari semua relawan (nekaterz) khususnya dalam pendampingan terhadap kegiatan yang sifatnya rutin yaitu hari Kamis, Jumat, Sabtu dan Minggu. Selain itu kelemahan yang terlihat juga terjadi pada antara ruang baca dan TBM yang kurang luas. Sehingga dalam kegiatan layanan di TBM masih memanfaatkan sarana prasarana seperti poskamling dan GOS untuk kegiatan berliterasi.

Hal ini diakui oleh salah satu relawan yaitu Khisna mengatakan, yang perlu ditingkatkan di Komunitas Harapan ini adalah konsistensi para relawan. Ia menambahkan, meski banyak relawan tetapi untuk pendampingan kegiatan rutin khususnya hanya beberapa relawan yang hadir.³⁷ Ini yang menjadi catatan bagi pengelola dan relawan. Meski begitu, masih terbantu oleh mahasiswa mengisi kegiatan setiap kali anak mengikuti kegiatan rutin.

³⁶ Wawancara dengan Tugino, Ketua RW 04 Kelurahan Kauman Semarang, Rabu, 3 Januari 2019, pukul. 16.30 WIB

³⁷ Wawancara dengan Khisna Zulhaq, relawan (nekaterzz) TBM Komunitas Harapan, Senin, 7 Januari 2019, Pukul 15.00 WIB

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Manajemen Pelayanan Taman Bacaan Masyarakat (TBM) untuk Meningkatkan Literasi Masyarakat Muslim di Komunitas Harapan Semarang” maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perencanaan (program kerja) pelayanan TBM di Komunitas Harapan memenuhi prosedur yang telah ditetapkan, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan hingga pengendalian atau evaluasi. Sebagaimana visi, misi dan tujuan awal didirikannya Komunitas Harapan. Pengadaan sarana-prasanaan, fasilitas dan penetapan kegiatan-kegiatan layanan TBM menjadi hal utama dalam penetapan program kerja. Dalam program kerja pengurus menetapkan dua layanan yaitu kegiatan layanan inti dan kegiatan layanan pendukung. Program layanan inti di TBM Komunitas Harapan menerapkan layanan sistem terbuka, dimana sistem terbuka ini pengelola TBM sangat ramah dan memberikan kebebasan untuk melihat, memilih buku, membaca dan meminjam buku yang dipilih kemudian juga didukung dengan adanya wahana permainan. Hal ini bertujuan guna memberikan kepuasan kepada pengunjung. Kemudian melalui kegiatan layanan

pendukung di TBM terdapat tiga kegiatan yaitu pengajaran rutin, kegiatan reguler dan kegiatan insidental.

2. Untuk meningkatkan literasi masyarakat dalam pelayanan TBM di Komunitas Harapan Semarang pengelola bersama relawan menerapkan fungsi manajemen mulai dari *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling* (POAC). Fungsi *planning*, layanan TBM Komunitas Harapan, penentuan atau penetapan jadwal layanan kegiatan mengacu pada visi, misi dan tujuan didirikan TBM. Yaitu meningkatkan literasi masyarakat. Kemudian, *organizing* dalam fungsi ini layanan TBM Komunitas melakukan koordinasi baik relawan kegiatan layanan dan anak-anak selama kegiatan berlangsung. Sehingga kegiatan dapat berjalan dengan lancar, stabil dan mudah untuk mencapai tujuan perencanaan. Setelah itu, fungsi *actuating* layanan TBM Komunitas Harapan menerapkan dua layanan yaitu layanan inti dan layanan pendukung guna meningkatkan literasi sebagaimana dalam perencanaan yang telah ditetapkan. Teori ini sejalan dengan meningkatkan literasi selain menyediakan bahan bacaan sesuai umur dan jenis juga diadakan berbagai macam kegiatan-kegiatan yang mendukung. Dilanjutkan, fungsi *controlling*, ada dua tahap. Pertama tahap pengendalian di layanan TBM Komunitas Harapan sesuai dengan rencana dan tujuan pelaksanaan layanan TBM yaitu untuk meningkatkan literasi masyarakat. Kedua, dalam evaluasi layanan TBM di

Komunitas Harapan antara rencana dengan pengorganisasian dan pelaksanaan sudah sesuai. Hal ini dapat dilihat dari kegiatan layanan TBM mulai dari layanan pokok dan layanan pendukung yang mengacu visi, misi dan tujuan didirikan TBM yakni meningkatkan literasi masyarakat. Sehingga peneliti memberikan kesimpulan bahwa sebuah organisasi baik dan bisa berjalan secara efektif dan efisien diperlukan sebuah manajemen. Adapun fungsi-fungsi manajemen diantaranya mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan hingga pengawasan.

B. Saran

Adapun saran-saran yang ingin disampaikan peneliti berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bentuk layanan yang diterapkan di TBM Komunitas Harapan ini sudah cukup baik, akan tetapi masih perlu ditingkatkan dan terus berinovasi pada program-program untuk menarik masyarakat atau pengunjung agar gemar membaca dan memanfaatkan layanan TBM yang ada.
2. Dalam pengelola TBM Komunitas Harapan diharapkan lebih aktif dalam melaksanakan kegiatan karena kegiatan TBM akan berjalan dan bermanfaat dengan pengelolaan yang baik.
3. Peningkatan dalam mencari jaringan kerjasama untuk bisa membantu dalam pengembangan TBM Komunitas Harapan baik dari pemerintah maupun lembaga swasta.

4. Dan yang lebih penting adalah regenerasi para relawan. Regenerasi sangat penting menentukan nasib kepengurusan ditahun yang akan datang. Sebab, layanan TBM bisa berjalan dengan lancar selain peran pengelola juga peran relawan yang gigih dalam melaksanakan layanan TBM.

C. Kata Penutup

Demikian, laporan penelitian berjudul Manajemen Pelayanan TBM untuk Meningkatkan Literasi Masyarakat Muslim di Komunitas Harapan Semarang saya buat, mudah-mudahan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Penulis sadar dalam penyusunan tesis ini masih disiapkan bagi upaya-upaya arah kesempurnaan. Untuk itu, jika terdapat kekeliruan dalam penyusunan tesis ini, saya berterima kasih apabila pembaca berkenan memberikan kritik yang membangun, demi kesempurnaan laporan ini dan untuk perbaikan kegiatan yang sama di masa mendatang.

Penulis berharap, semoga tesis ini bisa menambah khazanah keilmuan aktivitas Manajemen Pendidikan Islam khususnya dalam hal pengelolaan pelayanan taman bacaan dana meningkatkan literasi dan memberikan manfaat khususnya bagi pembaca pada umumnya. Amin.

Daftar Pustaka

Sumber Jurnal Ilmiah

- Arif Khoiruddin, M., dkk, 2017, “Menumbuhkan Minat Baca Sejak Dini di Taman Baca Masyarakat”, *Jurnal Lisan Al-Hal*, Vol. 9, No. 1.
- Arifin, Zaenal, 2015, “Peran Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Mata Aksara dalam Menumbuhkan Minat Baca Masyarakat Tegalmending, Sleman, Yogyakarta”, *Artikel Jurnal UNY*.
- Cempaka Jene. Octroaica, dkk, 2013, Peran Taman Bacaan Masyarakat Dalam Menumbuhkan Budaya Baca Anak Di Taman Bacaan Masyarakat “Mortir” Banyumanik-Semaran, *Jurnal Ilmu Perpustakaan Volume 2, Nomor 2*, Online dari [http: http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jip](http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jip).
- Deffi Kurniawati, R. dan Nunung Prajarto, 2007, “Peranan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat: Survei pada Perpustakaan Umum Kotamadya Jakarta Selatan”, *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. III. No. 7.
- E. Daniel, Mc Namara, 2009, “From Fayol’s Mechanistic To Today’s Organic Functions Of Management”, *American Journal of Business Education*, Vol. 2, No. 1.
- Hidayanto, Juniawan, dkk, 2012, “Upaya Meningkatkan Minat Baca Masyarakat Melalui Taman Bacaan Masyarakat Area Publik di Kecamatan Unaran Timur. Kabupaten Semarang”, *Jurnal of Non Formal Education and Community Emprowement*, Unnes.
- Hidayanto, Nur dkk, 2017, “Reading Interest in A Digital Age”, *Reading Psychology Journal*, Vol. 38, Issue 8.
- Musfiroh. Tadkiroatun dan Beniati Listyorini, 2016, Konstruk Kompetensi Literasi untuk Siswa Sekolah Dasar, *Jurnal Litera*, Volume 15, Nomor 1.

- Nafisah, Aliyatin, 2014, “Arti Penting Perpustakaan bagi Upaya Peningkatan Minat Baca Masyarakat”, *Jurnal Perpustakaan LIBRARIA*, Vol. 2, No. 2.
- Nurchaili, 2016, Menumbuhkan Budaya Literasi melalui Buku Digital, *Jurnal Libria*, Vol. 8, No. 2
- N. Kartika dan Nugrahanto, W., 2014, “Mengembangkan Minat Baca di Masyarakat Desa Pasanggrahan dan Desa Malongpong Kecamatan Maja Kabupaten Majalengka”, *Jurnal Aplikasi Ipteks untuk Masyarakat*, Vol. 3, No. 1.
- Purboningsih. Dewi, M.R.Khairul Muluk, dkk, 2014, Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Umum Melalui Pendekatan Sistem Lunak (Soft System) (Studi Pada Perpustakaan Umum Kota Kediri), *Jurnal Wacana*, Vol,17, No, 3.
- Suminar. Ratna dan Mia Apriliawati, 2017, Pelayanan Prima pada Orabg Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon, *Jurnal Sekretari*, Vol.4 No.2
- Saepudin, Encang, 2015, “Tingkat Budaya Membaca Masyarakat (Studi Kasus Pada Masyarakat di Kabupaten Bandung)”, *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, Vol.3, No.2.
- Setyowati, Lilis, 2012, Pelaksanaan Fungsi Manajemen Taman Bacaan Masyarakat (TBM) @Hospital Rumah Sakit Islam (RSI) JL.A. Yani 2-4 Surabaya, *Jurnal Plus Unesa*, Vol 1, No1.
- Sujarwo dan Wiwin Yulianingsih, 2012, Analisis Pelayanan Taman Bacaan Masyarakat (Tbm) Al-Amin Berbasis Bahasa Daerah untuk Meningkatkan Minat Baca Masyarakat, *Jurnal UNESA*, Vol. 1, No. 1.
- Supamdi. Ni Luh, “Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan”, <http://ojs.unud.ac.id>, dikses pada 2 Agustus 2017
- Widyaningrum,. Lulut, 2016, Mewujudkan budaya Literasi di Sekolah sebagai Upaya dalam Memaksimalkan Manajemen

Sekolah (Aplikasi, Tantangan dan Hambatan, *Jurnal Dimas*, Vol. 16, No. 1.

Wiwin Yulianingsih dan Sujarwo, 2012, Analisis Pelayanan Taman Bacaan Masyarakat (Tbm) Al-Amin Berbasis Bahasa Daerah untuk Meningkatkan Minat Baca Masyarakat, *Jurnal UNESA*, Vol. 1, No. 1.

Yacoeb, M., 2013, Konsep Manajemen Dalam Perspektif Alqur'an: Suatu Analisis dalam Bidang Administrasi Pendidikan, *Jurnal Ilmiah DIDAKTIKA*, Vol. XIV, No. 1.

Yanto. Andri, Saleha Rodiah dkk, 2016, Model Aktivitas Gerakan Literasi Berbasis Komunitas Di Sudut Baca Soreang, *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, Vol2/No.1.

Sumber Buku

Adya Barata. Atep , 2004, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo, Cet. II.

Ahmadi, Abu dan Nur Uhbiyati, 1991, *Ilmu Pendidikan, Cet-1*, Jakarta: Rineka Cipta.

Ahmadi, Rulam, 2005, *Memahami Metodologi Penelitian Kualitatif*, Malang: UIN Malang Pers.

Asroji, Ahmad, 2015, "Kepemimpinan Ketua Taman Bacaan Masyarakat (TBM) dalam Menumbuhkan Budaya Membaca Masyarakat (Studi Multi Situs di TBM Nusantara dan TBM Cemade)", *Tesis*, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung.

Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.

Bogdan, Robert & Sari Knopp Biklen, 2007, *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Boston: Pearson.

Bukhari, M., dkk, 2005, *Azaz – Azaz Manajemen*, Yogyakarta : Aditya Media.

- C. Lunenburg, Fred and Beverly J. Irby, 2006, *The Principalship, Belmont*: Wadsworth.
- Canisius Ruterana, Pierre, 2012, "The Making of A reading Society: Developing a Culture of Reading in Rwanda", *Tesis*, Linkoping University.
- Direktur Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Nonformal, dan Informal, 2013, *Petunjuk Teknis Pengajaran, Penyaluran dan Pengelolaan Bantuan Taman Bacaan Masyarakat Penguatan*, Jakarta: Direktorat Pembinaan Pendidikan Masyarakat.
- E. Mulyasa, E, 2002, *Manajemen Berbasis Sekolah*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Engkoswara dan Aan Komariah, 2015, *Administrasi Pendidikan*, *Administrasi Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Ezmir, 2012, *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Press.
- Ferguson. Brian, *Information Literacy: A Primer for Teachers, Librarians, and other Informed People*, Freebook in brian@bibliotech.us Version 0.6.
- Fuad, Nurhattati, 2014, *Manajemen Pendidikan Berbasis Masyarakat: Konsep dan Stategi Implementasi*, Jakarta: rajawali Pers.
- Gong, Gol A dan Agus M Irkham, 2012, *Gempa Literasi dari Kampung untuk Nusantara*, Jakarta, Kepustakaan Populer Gramedia.
- Hartono, 2015, *Dasar-dasar Manajemen Perpustakaan Dari Masa ke Masa, Malang*: UIN-Maliki Press.
- Hasbullah, 2009, *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan*, Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- J. Moleong, Lexy, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

- J. Montana, Patrick, 2000, *Management*, New York: Barron's.
- Kennedy. Eithne, et.al., 2010, Literacy in early Childhood and Primary Education, Research Report No. 15.
- K. Robert, Yin, 2003, *Case Study Research: Design and Methods*, London: Sage Publications
- Kalida, Muhsin dan Moh Mursyid, 2014, *Gerakan Literasi Mencerdaskan Negeri*, Yogyakarta: Aswaja Preeindo.
- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, Jakarta : Raja Grafindo Persada,Ed. I, Cet. I.
- Kemendikbud, 2013, *Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria (NSPK), Taman Bacaan Masyarakat Rintisan*, Jakarta: Kemendikbud.
- Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan, 2016, *JENDELA Pendidikan dan Kebudayaan: Gerakan Literasi untuk Tumbuhkan Budaya Literasi*, Edisi VI, Oktober.
- Machali. Imam, & Ara Hidayat, 2016, *The Handbook of Education Management*, (Jakarta: Kencana.
- Margono, S, 2010, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Montana. Patrick J., 2000, *Management*, New York: Barron's.
- Moenir. H.A.S, 2015, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mariam. Siti, 2014, *Peningkatan Kompetensi Guru MI Gogik Ungaran Barat Kabupaten Semarang dalam Pembuatan Media Literasi untuk Siswa Kelas Awal*, Semarang: LP2M.
- Mulyasa. E, 2002, *Manajemen Berbasis Sekolah*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muslim. Musthafa, 2010, *Tafsir al-Maudhu i li Suwari al-Quran al-Karim juz 9*, Libanon: Jami'ah as-Syariqah.
- Prastowo, Andi, 2012, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, Yogyakarta: DIVA Press.

- Purwadarminto, 1996, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Rahayuningsih. F, 2007, *Pengelolaan Perpustakaan*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmayanty. Nina, 2012, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ramayulis, 2008, *Ilmu Pendidikan Islam*, Jakarta : Kalam Mulia.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2012, “*Manajemen pelayanan*”, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rivai Zainal, Veithzal. Subardjo dkk. 2013, *Islamic Management, Meraih Sukses Melalui Praktik Gaya Rasulullah Secara Istiqomah*, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Robbins. Stephen P. dan Mary Coulter, 2010, *Manajemen*, Jakarta: Erlangga.
- Ruslan. Rosady, 2005, *Manajemen Publik Relations & Media Komunikasi*, Jakarta: PT RajaGrafindi Persada.
- Rusman, 2012, *Manajemen Kurikulum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Shihab, Quraish, 1999, *Membumikan Al-Qur'an: Fungsi dan Peran Wahyu dalam Kehidupan Masyarakat*, Bandung: Mizan.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta.
- Suhendar. Yaya, 2014, *Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*, Jakarta: PRENADA.
- Sukardi, 2009, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Suarli.S, dan yayasan Bahtiar, 2013, *Manajemen Keperawatan dengan Pendekatan Praktis*, Jakarta: Erlangga.
- Suryana, Yaya, 2015, *Metode Penelitian Manajemen Pendidikan*, Bandung: Pustaka Setia.

- Suryo Brata, Sumadi, 2006, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Pt Grafindo Persada.
- Suyono, 2009, *Pembelajaran Efektif dan Produktif Berbasis Literasi*, Jurnal Bahasa dan Seni, Tahun 73 Nomor 2.
- Syaikh, Abdullah bin Muhammad bin ‘Abdurrahman bin Ishaq Alu, 2008, Tafsir Ibnu Katsir Jilid 10, terj. M. Abdul Ghoffar E.M. & Abu Ihsan al-Atsari, (Jakarta: Pustaka Imam asy-Syafi’I
- Syaodih Sukmadinata, Nana, 2012, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Syukur, Fatah, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia Pendidikan*, Semarang: PT Pustaka Rizki Putra.
- Syukur. Fatah, 2013, *Manajemen Pendidikan, Berbasis pada Madrasah*, Semarang: PT Pustaka Rizki Putra.
- Suwarji, 2016, *Manajemen Pelayanan Perpustakaan SMP Negeri 1 Sekampung Udik Lampung Timur*, Tesis, Universitas Lampung.
- Tanthowi, Jawahir, 1983, *Unsur-unsur Manajemen Menurut Ajaran Al-Qur’an*, Jakarta: Pustaka al-Husna.
- Tanzeh, Ahmad, 2011, *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Teras.
- Tjiptono. Fandy, 2004, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, Ed. I, Cet. III.
- Toha, Mohamad, 2015, *Upaya Pengelola Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa Pada Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam (Studi Multi Situs di MTs Negeri Tulungagung dan MTs As-Syafi’iyah Gondang)*, Tesis, (IAIN Tulungagung).
- W. John, Creswell, 2009, *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, California: SAGE Publication.

- W. John, Creswell, 2015, *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset: Memilih antara Lima Pendekatan*, terj. Ahmad Lintang Lazuardi, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- W. John, Cheswell, 2013, *Lima Pendekatan Kualitatif dalam penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Wahidmurni, 2005, *Cara Model Menulis Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan, Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif: Skripsi, Tesis dan Disertasi*, Malang: UIN Malang Pres.
- West Gaskins. Irene, 2005, *Success with Struggling Readers: The Benchmark School Approach*, New York: The Guilford Press.
- Wragg. E.C, et.al., 2005, *Improving Literacy in the Primary School*, New York: Routledge.
- Wray. David, et.al., 2002, *Teaching Literacy Effectively in the Primary School*, New York: Routledge Falmer.
- Wiedarti. Pangesti dkk, 2016, *Desain Induk Gerakan Literasi Sekolah*, Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Zamakhshari, Imam Abi Qosim Jarallah Mahmud bin Umar bin Muhammad al, 1995, *Tafsir al-Kasyf Jilid 4* Beirut: Darul Kutub al-Alamiyah.

Sumber Lain

- Peraturan Pemerintah no.24 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang no.43 tahun 2007 tentang Perpustakaan
- Wawancara dengan Agung Setia Budi, Pendiri atau (Founder) Rumah Baca Komunitas Harapan, Kauman, Jumat, 5 Januari 2018, pukul. 20.15 WIB
- Wawancara dengan Khisna Zulhaq, relawan TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB.

Wawancara dengan Dodi Susetiadi, Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan, Rabu, 5 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB.

Wawancara dengan Yuwindasari, Pengunjung di TBM Komunitas Harapan, Jumat, 21 Desember 2018, Pukul 16.30 WIB.

1Wawancara dengan Dea Sukmawati, Pengunjung di TBM Komunitas Harapan, Jumat, 21 Desember 2018, Pukul 17.00 WIB.

Wawancara dengan Tugino, Ketua RW 04 Kelurahan Kauman Semarang, Rabu, 3 Januari 2019, pukul. 16.30 WIB

Muhammad Zainuri RT 03 RW 4 Kelurahan Sumenepan Johar Semarang, Rabu, 3 Januari 2019, pukul. 16.30 WIB

<http://edukasi.kompas.com/read/2017/06/22/17223781/minat.baca.anak.rendah.perlu.terobosan.baru>. (diambil pada Minggu, 18 Februari 2018)

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran I

Diskripsi Objek Penelitian

TBM (Taman Bacaan Masyarakat) Komunitas Harapan

1. Letak Geografis TBM di Komunitas Harapan

Dari tinjauan geografis, letak keberadaan Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Komunitas Harapan Semarang berada di rumah milik Agung Setia Budi (Alm). Dia adalah seorang Founder Komunitas Harapan Semarang yang beralamat di RW 04 dan RW 05 di Kampung Sumeneban Kelurahan Kauman Semarang. Oleh Mas Agung TBM ditempatkan di dua lokasi, pertama di tempatkan di ruang tamu dan kedua ditempatkan di lantai dua (atas) menginggat buku bacaan yang cukup banyak, sementara ukuran tempat tinggal tidak terlalu besar dan cukup sederhana yakni kurang lebih 4 X 7 meter.¹

Adapun batas-batas letak TBM Komunitas Harapan berada di tengah-tengah rumah milik kampung yang saling berhempitan. Sebelah Barat setelah terdapat pemukiman warga, ada lokasi Pasar Johar Semarang. Sebelah Utara setelah pemukiman warga, terdapat para Pedagang Kaki Lima (PKL) di sepanjang Jalan Raya KH Agus Salim menuju Bundaran Bubagan Semarang. Sebelah Selatan juga pemukiman warga. Sebelah Timur terdapat Sungai (Kali) Semarang yang memanjang.²

Sementara jika dilihat dari sudut pandang lingkungan sekitar, kehidupan anak-anak yang tumbuh dan besar di lingkungan yang tidak

¹ Observasi pada, Jumat 28 Desember 2019 pukul 16.00 WIB di TBM Komunitas Harapan, Kelurahan Sumeneban, Johar Semarang.

² Observasi pada Rabu, 3 Januari 2019 pukul 10.00 WIB di TBM Komunitas Harapan, Kelurahan Sumeneban, Johar Semarang.

sepenuhnya kondusif dalam membentuk mental dan kepribadian anak. Hal ini karena lokasi kampung yang sangat dekat dengan Pasar Johar yang terkenal keras, dan kesibukan para orang tua dalam mencari nafkah untuk memenuhi kebutuhan ekonomi keluarga. Dampaknya membuat orang tua sedikit lupa memberikan perhatian lebih kepada anak-anaknya. Sehingga anak-anak pun hidup lebih bebas tanpa adanya kontrol dan pengawasan.³

2. Sejarah Berdirinya Komunitas Harapan

Awal didirikannya Komunitas Harapan pada tanggal 2 Januari 2013. Latar belakang didirikan komunitas ini berangkat dari keprihatinan Agung Setia Budi (Alm) melihat kondisi anak-anak di sekitar tempat tinggalnya di lingkungan RW 04 dan RW 05 di Kampung Sumeneban Kelurahan Kauman Semarang tumbuh dan besar dilingkungan yang tidak sepenuhnya kondusif. Hasilnya anak-anak pun sering melakukan tindakan yang kurang terpuji bahkan lepas kontrol karena mereka hidup mencontoh dari orang-orang disekitar lingkungan mereka yang mayoritas belum bisa memberikan contoh perilaku yang baik. Sehingga tidaklah heran kalau menjumpai anak-anak di kampung Sumeneban yang sudah fasih berbicara kasar dan saru.⁴

Mirisnya anak-anak tidak menyadari apa yang mereka lakukan adalah perbuatan yang tidak terpuji karena menurut mereka itu adalah sesuatu yang biasa mereka lihat, dengar dan akhirnya mereka tirukan. Ironisnya, disisi lain banyak orang tua yang menyalahkan anak-anaknya

³ Wawancara Agung Setia Budi, Ketua TBM Komunitas Harapan, Jum'at, 5 Januari, Pukul 20.15 WIB..

⁴ Dokumen Arsip Berdirinya Komunitas Harapan.

sendiri atas kenakalan yang mereka lakukan, padahal dalam hal ini orang tua juga punya andil besar dalam membentuk karakter dan kepribadian anak-anak mereka.

Maka dari itu, anak-anak sangat butuh perhatian, kasih sayang, dan tuntunan untuk dijadikan tauladan sehingga mereka dapat tumbuh sebagai pribadi yang baik dan bertanggung jawab. Dari sinilah Komunitas Harapan lahir sebagai wadah tempat bermain dan belajar untuk anak-anak agar mereka mendapatkan contoh pembelajaran tentang perilaku mana yang baik dan mana yang buruk. Sehingga diharapkan mereka bisa dan mampu menyaring sendiri perilaku mana yang layak ditiru dan tidak boleh ditiru berdasarkan lingkungan tempat tinggal mereka.

Berkat kenekatannya mendirikan Komunitas Harapan, Mas Agung tak pernah berhenti untuk menyebarkan virus kenekatan untuk berbuat baik pada siapapun bersama para volunteer/relawan Komunitas Harapan yang dijulukinya sebagai Nekaterzz, yakni orang-orang yang nekat berbuat kebaikan.

Baginya, Komunitas Harapan adalah sebuah komunitas sosial pendidikan yang mewadahi anak-anak usia sekolah (PAUD,TK,SD dan SMP) untuk melakukan berbagai kegiatan belajar dan bermain yang positif dan mendidik serta berbasis kekeluargaan.

Dinamai Komunitas Harapan? HARAPAN adalah akronim dari hari-hari anak bermasa depan dan harapannya masa depan yang nanti mereka jalani sesuai dengan impian dan cita-cita yang sudah mereka gantungkan sejak masih anak-anak. Harapannya juga, anak-anak yang dididik oleh Komunitas Harapan menjadi anak-anak generasi masa

depan yang sukses dan berhasil, bertanggung jawab, menjadi inspirasi bagi orang lain, serta bisa membuat bangga orang tua mereka masing-masing. Aamiin.⁵

3. Data Pengurus dan Anak Didik Komunitas Harapan

Dalam hal ini pengelola di Komunitas Harapan Semarang adalah founder dan pengelola yaitu Agung Setia Budi (Alm) yang juga termasuk bagian dari masyarakat itu sendiri. Mas Agung dibantu para relawan (Nekaterzz) yang dibagi menjadi beberapa bagian. Diantaranya, Koordinator, Sekretaris, Bendahara. Selain itu juga ada divisi program seperti, Divisi Hubungan Masyarakat, Divisi Pengembangan SDM, Divisi Rumah Produksi. Untuk jumlahnya kurang lebih 36 orang dengan 14 orang berstatus aktif.

Founder dan Pembina	Agung Setya Budi (Alm)	085-848-824-772
Koordinator	Dodi Susetiadi	081-901-005-885
Sekretaris	Khisna Zulhaq Faidzin	0852-2763-4664
Bendahara	Fitri Sukma Yunita	081-225-201-944
Divisi Program	Dina Setyowati	087-732-165-432
(Koord.Divisi)	Ulivia Dzikrina	0896-7144-0149
	Suci Ayu Wulansari	0812-2862-5179
Divisi Hubungan Masyarakat	Mya Oktafiana	0888-0990-7366
(Koord.Divisi)	Dewi Sawitri	0857-3866-2365
Divisi Pengembangan SDM	Hanna Permata Putri	088-129-214-96
(Koord.Divisi)	Muhammad Tegar Saputra	0896-8227-0796
Divisi Rumah Produksi	R. Putri Naya Sari	085-713-474-503
(Koord. Divisi)	Tri Yulianti	0838-4233-7296
	Whizkid Marhaenis	0896-0505-9334

⁵ Dokumen Arsip Milik TBM Komunitas Harapan

Sementara jumlah anak didik atau istilah di Komunitas Harapan yaitu prajurit (adik dampingan) berjumlah sekitar 60 anak yang diklasifikasikan menurut jenjang pendidikan yang berbeda-beda, mulai dari Pra-Sekolah TK/PAUD-SD hingga SMP.

Data Anak Dampingan Komunitas Harapan Tahun 2018
Pra-Sekolah, Paud, Tk

No	Nama Lengkap	Usia	L/P	Kelas dan Sekolah
01	Nahrina	2 th	P	-
02	M.Ilyanda Riski	6 th	L	TK Tarbiyatul Atfal
03	Chelsi Sabrina	5 th	P	TK Tarbiyatul Atfal
04	Salma	3 th	P	-
05	Ahmad Cahyo Widodo Putra	6 th	L	TK Tarbiyatul Atfal
06	Muhammad Fadhil Abdillah	6 th	L	TK Tarbiyatul Atfal
07	Kamila Yasna	4 th	P	-
08	Riska Melani	5 th	P	TK Bimba AIUEO
09	Aqila Kansa	5 th	P	TK Mahad Islam
10	Isna Nur	5 th	P	TK Tarbiyatul Atfal
11	Fauzan Akbar	3 th	L	-
12	Alifa	5 th	P	TK Aswada
13	Khadija Hanna	5 th	P	TK Tarbiyatul Atfal
14	Tegar	3 th	L	-
15	Keanu	3 th	L	-
16	Jovanca	6 th	P	TK Mahad Islam
17	Indriyani	5 th	P	TK Kuncup Melati
18	Zulfikar	3 th	L	-
19	Sukron Arya Kenici	2 th	L	-
20	Ezeo Napolion Qholibri	2 th	L	-
21	M. Raka Saputra	3 th	L	-
22	Jeje Kurniasari	3 th	L	-
23	Azam Ahrasyid	4 th	L	-
24	Kevin	3 th	L	-

Data Anak Dampingan Komunitas Harapan Tahun 2018
Tingkat Sekolah Dasar

No	Nama Lengkap	Usia	L/P	Kelas dan Sekolah
01	Alifia	7 th	P	I SD Negeri Kembang Sari
02	Aulia	8 th	P	II SD Al Iman
03	Alvin Gustafo	8 th	L	II SD Al Iman
04	Muhammad Ramadhan	9 th	L	IV SD Mahad Islam
05	Diva Ziskind Faela	8 th	P	II SD Mahad Islam
06	Rika Sekar Apriliana	9 th	P	3 SD Negeri Bangunharjo
07	Syafira Almira	7 th	P	I SD Negeri Bangunharjo
08	Widya Sinar Mulia	8 th	P	II SD Negeri Bangunharjo
09	Daffa Abyan Rafi	12 th	L	VI SD Negeri Bangunharjo
10	Andini Safitri Amelia	8 th	P	I SD Negeri Bangunharjo
11	Mutiara	7 th	P	II SD Negeri Muktiharjo
12	Titania Aulia	10 th	P	V SD Mahad Islam
13	Dea Sukmawati	10 th	P	V SD Mahad Islam
14	Tanisa	7 th	P	I SD Mahad Islam
15	Rafika Devi Hariyani	12 th	P	VI SD Negeri Kembang Sari
16	Yuwindasari	10 th	P	IV SD Islam NU Pungkuran
17	Riki Maulana	7 th	L	II SD Negeri Bangunharjo
18	Noval Faikri	9 th	L	II SD Negeri Bangunharjo
19	Syila Yasmin	8 th	P	III SD Mahad Islam
20	Nikmah Sabana	9 th	P	IV SD Mahad Islam
21	Fadila Ramadhani	12 th	P	VI SD Negeri Kembang Sari
22	Syakila Salma Inayah	7 th	P	I SD Negeri Bangunharjo
23	Insan Aulia Prameswari	11 th	P	VI SD Islam NU Pungkuran
24	Riska Sania	10 th	P	IV SD Mahad Islam
25	Fitria Azzahra	10 th	P	IV SD Negeri Bangunharjo
26	Rahima Rachel	9 th	P	IV SD Mahad Islam
27	M. Raditya Maulana	12 th	L	VI SD Islam NU Pungkuran
28	Balqis Divana	11 th	P	V SD Al Iman
29	Nadia Sukmawati	12 th	P	VI SD islam NU Pungkuran
30	Anggun Atma Cintami	12 th	P	V SD Negeri Bangunharjo
31	Anjani	7 th	P	I SD Negeri Kembang Sari
32	Muhammad Nurul Saputra	9 th	L	III SD Negeri Kembang Sari
33	Wildan	9 th	L	IV SD Mahad Islam
34	Adit	6 th	L	I SD Al Iman
35	Ilham Al Batani	9 th	L	III SD Negeri Kembang Sari
36	Faris Al	6 th	L	I SD Negeri Kembang Sari

37	Ridho Amrullah	9 th	L	IV SD Mahad Islam
38	Nasri Bagas Mahendra	12 th	L	V SD Islam NU Pungkuran
39	Nabila Citra Muliani	11 th	P	VI SD Negeri Bangunharjo
40	Adzannia Maulida Hidayah	11 th	P	V SD Negeri Bangunharjo
41	Mohammad Rendy. P	10 th	L	IV SD Islam NU Pungkuran
42	Mohammad Ryan Praditya	10 th	L	IV SD Islam NU Pungkuran
43	Diego Armando Maradona	11 th	L	VI SD Negeri Bangunharjo
44	Muhammad Raffi. A	11 th	L	VI SD Sultan Agung

Data Anak Dampingan Komunitas Harapan Tahun 2018

Tingkat SMP

No	Nama Lengkap	Usia	L/P	Kelas dan Sekolah
01	Ilham Akhmad Ibrahim	13 th	L	VII SMP Ibu Kartini
02	Muhammad Irfan F	12 th	L	VII SMP Negeri 32
03	Muhammad Ibnu Risky	14 th	L	VIII SMP Negeri 36
04	Khoirur Rizqi Maulidi	13 th	L	VII SMP Negeri 32
05	Maratul Jihan	14 th	P	VIII SMP Mahad Islam
06	Eka Rahayu	13 th	P	VII SMP Mahad Islam
07	Satrio Bowo Leksono	13 th	L	VII SMP Negeri 25

Lampiran II

PANDUAN WAWANCARA

Subjek: Pengelola TBM

Fokus: Manajemen Pelayanan

A. Perencanaan

1. Apa saja yang direncanakan dalam TBM ini?
2. Kapan dilaksanakan perencanaan TBM?
3. Siapa saja yang bertanggungjawab merencanakan TBM?
4. Kegiatan apa saja yang direncanakan?
5. Pengelolaan fasilitas apa yang direncanakan?
6. Bagaimana penjadwalan kegiatan dalam TBM ini?
7. Bagaimana pengadaan SDM atau pengelola dalam TBM ini?
8. Bagaimana pengadaan bahan-bahan bacaan dalam TBM ini?
9. TBM ini direncanakan untuk siapa saja?
10. Pelayanan apa saja yang dijalankan di TBM?

B. Pengorganisasian

1. Apa saja tugas –tugas setiap pengelola?
2. Apa fungsi dari setiap fasilitas?
3. Apakah ada perbedaan dari setiap sasaran setiap kegiatan?
4. Apakah ada perbedaan tugas untuk relawan dan pengelola?

C. Pelaksanaan

1. Apakah pelaksanaan kegiatan TBM ini sudah sesuai rencana yang dibuat?
2. Bagaimana memotivasi masyarakat untuk membaca di TBM?
3. Apakah penggunaan fasilitas dan sarana prasarana sudah optimal?

4. Bagaimana pengelola bersama relawan mengerakkan masyarakat untuk berliterasi?
5. Bagaimana pengelola berkoordinasi dengan relawan?
6. Bagaimana pelaksanaan kegiatan berlangsung?
7. Apakah ada kendala setiap menjalankan setiap kegiatan?
8. Apa saja faktor pendukung dan penghambat kegiatan TBM?
9. Bagaimana pelaksanaan penggunaan bahan bacaan dan sarana prasarana?

D. Evaluasi

1. Apakah pelaksanaan pelayanan TBM ini sudah sesuai dengan proses perencanaan?
2. Hambatan apa saja yang terjadi serta bagaimana cara mengatasinya?
3. Siapa yang bertanggungjawab dalam evaluasi SDM?
4. Apakah ada standar yang dipakai dalam mengevaluasi SDM, Sarana Prasarana kegiatan?
5. Bagaimana indeks pengunjung disini dari tahun ke tahun?

Fokus: Literasi Masyarakat

A. Literasi Masyarakat

- 1) Bagaimana menurut anda tentang minat baca masyarakat disini?
- 2) Siapa saja yang aktif dalam membaca di TBM?
- 3) Bagaimana dampak dari kegiatan TBM pada literasi masyarakat?

Subjek: Pengunjung

Fokus: Layanan TBM

1. Pelayanan apa saja yang pengunjung dapatkan di TBM ini?
2. Bagaimana sarana-prasarana sudah memadai?
3. Menurut anda tentang bacaan atau koleksi buku di TBM ini?
4. Selain membaca buku, fasilitas apa saja yang diberikan pengelola ketika datang ke TBM?
5. Kegiatan apa saja yang anda ikuti?
6. Apakah anda puas dengan pelayanan TBM disini?
7. Kelebihan dan kekurangan apa saja dalam pelayanan TBM ini?
8. Apakah anda punya saran untuk perbaikan dalam pelayanan di sini?

Fokus: Literasi

A. Literasi Baca Tulis

1. Buku apa saja yang anda baca ketika berkunjung di TBM?
2. Berapa banyak buku yang anda baca saat berkunjung?
3. Apakah anda suka membaca buku selain datang ke TBM?
4. Kapan anda berkunjung ke TBM untuk membaca?
5. Apa yang anda lakukan setelah membaca?

Subjek: Relawan TBM

Fokus: Manajemen Pelayanan

1. Tugas relawan di dalam pengelolaan TBM?
2. Sampai kapan relawan mendampingi anak-anak berkegiatan?
3. Kegiatannya apa saja di TBM Komunitas Harapan?
4. Kegaitan minat bakat apa yang sudah terselenggara?

Fokus: Literasi

1. Kegiatan literasi apa saja yang sudah dilaksanakan di TBM?
2. Dampak seperti apa dari kegiatan literasi bagi masyarakat?

Subjek: Masyarakat

1. Tanggapan dari masyarakat tentang keberadaan TBM di Komunitas Harapan Semarang?
2. Apa manfaat yang diperoleh dari adanya kegiatan membaca di Komunitas Harapan?

Lampiran III

PANDUAN OBSERVASI

1. Layanan Pokok di TBM Komunitas Harapan

- a. Kegiatan pengunjung saat membaca di TBM
- b. Lokasi keberadaan TBM
- c. Sarana-prasaranan yang mendukung kegiatan TBM
- d. Memanfaatkan sarana dan prasarana oleh pengunjung
- e. Kegiatan pendampingan anak-anak dalam kegiatan minat bakat
- f. Penampilan bakat minat anak saat perayaan ulang tahun

Lampiran IV

PANDUAN DOKUMENTASI

1. Dokumen Arsip

- a. Jadwal kegiatan TBM
- b. Arsip Inventaris TBM
- c. Daftar nama relawan
- d. Daftar nama anggota TBM

2. Dokumen foto

- a. Kegiatan di TBM
- b. Sarana dan prasarana TBM
- c. Kegiatan Rutin
- d. Kegiatan Reguler
- e. Kegiatan Insidental TBM

Lampiran V

HASIL WAWANCARA

Pengelola

Waktu : Rabu, 5 Desember 2018
Tempat : TBM Komunitas Harapan
Informan : Dodi Susetiadi (Ketua Koordinator TBM)
Fokus Penelitian : Manajemen Pelayanan
Hasil Wawancara :

1. Perencanaan

a. Apa saja yang direncanakan dalam TBM ini?

Awal perencanaan adalah untuk meningkatkan minat baca masyarakat. Fokusnya adalah pengembangan minat baca melalui kegiatan yang positif sesuai visi, misi dan tujuan didirikan TBM.

b. Kapan direncanakan perencanaan TBM?

Pada awal pendirian TBM di Komunitas Harapan yaitu tanggal 2 Januari 2013 pertama kegiatan TBM dibuka sekaligus pertama kali TBM didirikan. Sementara niatan sudah sejak 2002 atau setahun sebelum TBM ini dibuka sebagai layanan bagi masyarakat.

c. Siapa saja yang bertanggung jawab merencanakan TBM ini?

Yang jelas, yang bertanggung jawab adalah alm Mas Agung sebagai Founder TBM ini dibantu para nekater (relawan).

d. Kegiatan apa saja yang direncanakan?

Lebih kegiatan positif, ada kegiatan ngaji bareng, pendidikan karakter (pendidikan bahasa asing), belajar keterampilan. Di tambah lagi kegiatan minat bakat anak-anak.

e. Pengadaan fasilitas apa saja yang direncanakan?

Pertama yang dimulai dari bahan bacaan (buku) dan tempat buku (rak-rak buku). Buku, rak buku (Sekarang donasi datang dengan sendirinya). Sementara sekarang ini sudah

mulai berkembang ada juga fasilitas Gedung Olahraga (GOS) milik warga sebagai tempat untuk melaksanakan kegiatan.

f. *Bagaimana penjadwalan kegiatan TBM di sini?*

Lebih ke fleksibel. TBM dibuka setiap hari mulai pukul 07.00 WB hingga pukul 16.00WB. Dulu awal-awal dijadwalkan kegiatan membaca mulai pukul 15.00 WIB dilanjutkan kegiatan lain yang ditempatkan di GOS.

g. *Bagaimana pengadaan SDM itu sendiri?*

Tentang SDM ini yang menjadi tantangan berat kami (pengelola). Menurutnya, mencari SDM yang memiliki komitmen tinggi dan sungguh-sungguh juga sangat susah. Sementara selama ini. Kami disini apa adanya, mengurus kegiatan juga dan mengurus TBM juga.

h. *Bagaimana pengadaan bahan bacaan dalam TBM ini?*

Kalau dulu di awal-awal mencari donasi, kalau sekarang banyak yang membantu seperti organisasi kampus. Pernah dapat dari Perpustakaan Nasional (Perpusnas) (lewat aspirasi anggota Dewan Yayuk Basuki) mendapatkan hibah buku, 250 judul buku. Satu judul buku 2 eksemplar. Dua tahun berturut-turut. Selain itu juga pernah mendapatlan dari Perpustakaan Kota Semarang. melalui CSR.

Kebanyakan buku religi, kerampilan, perkebunan, perikanan, politi buku. JaKaubuku anak-anak yang 10 persen.

i. *TBM ini direncanakan untuk siapa saja?, siapa sasarannya?*

Semua masyarakat, mulai dari anak-anak, dewasa dan orang tua. Tetapi sebagian besar pengunjung yang datang adalah anak-anak.

j. *Pelayanan apa saja yang dijalankan di TBM ini?*

Pelayanannya ya, pinjam meminjam buku bacaan.

2. *Pengorganisasian*

a. *Apa saja tugas dari setiap pengelola?*

Tugasnya, adalah setiap semester pengurus lebih kepada resik-resik bascam (TBM) sekalian mendata ulang (mengcording) buku-buku yang sering ke pakai. Kalau tidak

kepai bisanya kami donasikan ke komunitas-komunitas lain yang membutuhkan.

b. Apa fungsi dari setiap fasilitas?

Misal, TBM fungsinya untuk menyediakan ruang bacaan dan GOS dimanfaatkan untuk berkegiatan dalam rangka mengembangkan makat anak-anak.

c. Apakah ada perbedaan dari sasaran?

Kalau dewasa dan orang tua belum sepenuhnya dilibatkan. Sementara ini yang lebih banyak berkunjung adalah anak-anak. Intinya tidak ada perbedaan.

d. Apakah ada perbedaan antara tugas dari pengelola dengan relawan?

Tidak ada perbedaan, intinya sama-sama ngurus semua kegiatan yang berlangsung.

3. Pelaksanaan

a. Apakah pelaksanaan kegiatan TBM ini sesuai dengan rencana yang dibuat TBM?

Belum sepenuhnya. Tetapi sudah dilaksanakan sensusi perencanaan. Kalau dulu awal-awal jam 4 sore dilaksanakan kegiatan, sebelumnya pada jam 3 sore anak-anak diarahkan untuk membaca buku. Namun, itu berjalan tidak lama, semenjak kegiatan di pindah di GOS milik masyarakat, disebabkan jarak juga kurang efektif antara TBM dan GOS.

b. Bagaimana memotivasi masyarakat untuk membaca di TBM?

Untuk memotivasi, kami punya cara sendiri, selain buku-buku yang banyak, juga menyediakan berbagai macam permainan. Misal, dakon (congklak), monopoli, pasar-pasaran, pazzel, ular tangga dan lainnya.

c. Apakah penggunaan fasilitas dan sarana prasarana sudah optimal?

Belum sepenuhnya, ini yang menjadi PR besar kami. Misal mengcording buku (katalog). Dulu punya rencana memilah-

miliah buku fiksi dan non fiksi atau buku anak-anak dan dewasa.

d. *Bagaimana pengelola bersama relawan mengerakkan masyarakat untuk berliterasi?*

Berbicara berliterasi di masyarakat, cukup sedikit susah, mengingat masyarakat disini sudah bekerja terutama orang dewasa dan orang tua. Sementara anak-anak masih bisa diajak berliterasi meskipun tidak banyak.

e. *Bagaimana pengelola berkoordinasi dengan relawan?*

Cara berkoordinasi dengan memanfaatkan HP, selain itu setiap bulan ada dilaksanakan rapat bulanan membahas tentang kegiatan apa saja, terus evaluasinya apa yang harus dilakukan.

f. *Bagaimana pelaksanaan kegiatan berlangsung?*

Mengikuti jadwal yang sudah direncanakan.

g. *Apakah ada kendala setiap menjalankan setiap kegiatan?*

Yang pasti untuk membuat konsisten dan komitmen meminjam buku. Disini ada sekitar lima anak yang aktif membaca buku, yang lain kadang harus bujuk atau diarahkan karena kesadarannya belum ada.

4. *Controlling/evaluasi*

a. *Apakah pelaksanaan pelayanan TBM ini sudah sesuai dengan proses perencanaan?*

Sudah sesuai perencanaan, sebagaimana tujuan pertama kali didirikan taman bacaan masyarakat. Tetapi kekurangan pasti ada selama proses pelaksanaan ini berlangsung meskipun ada beberapa stategi yang harus dilakukan. Misal: untuk meningkatkan melek literasi, pengunjung datang tidak mengatakan kak pinjem biku tapi pinjem HP. Saya sempet strategi harus baca buku dipinjemin HP. Tapi hal itu juga efektif untuk membatu stimuslu untuk membaca buku.

b. Hambatan apa saja yang terjadi serta bagaimana cara mengatasinya?

Hambatan yang terjadi, pertama SDM yang mengelolai TBM masih kurang banyak, karena butuh SDM yang konsisten. SDM yang aktif hanya 10 orang. Ada yang bantu jarak jauh desain grafis atau edit video. Tidak semua kader fisiknya dibutuhkan.

c. Siapa yang bertanggungjawab dalam evaluasi SDM?

Pengelola dan relawan evaluasi bersama-sama. Kalau standar tidak ada. Lebih kepada prinsip yaitu apa yang dilakukan hari ini lebih baik dari kemarin. Kalau pengen standar itu ributnya baget. Dulu juga ada kataol dan investasi di catat.

d. Apakah ada standar yang dipakai dalam mengevaluasi SDM, Sarana Prasarana kegiatan?

Bagaimana indeks pengujung dari tahun ke tahun...ya pasti warag sekitar karena fokus anak-anak yang anak-anak. Dari 50 anak. Yang lain memotivasi peringatan hari buku...karena vent membaca itu. Di CFD buku yang tipis-tipis,

Fokus: Literasi Masyarakat

1) Bagaimana menurut anda tentang minat baca masyarakat disini?

Menumbuhkan minat baca anak dimulai dari orang tua. Bagaimana kita bisa meningkatkan baca anak-anak lantaran kesibukan orang tua yang bekerja. Kurang kesadaran.

2) Siapa saja yang aktif dalam membaca di TBM?

Yang aktif adalah anak-anak. Kegiatan literasi, Kamis, Ngaji jam bersama, Jumat Sabtu dan Minggu pada pengembangan minat baca, olahraga, bulutangkis.

Kalau pendidikan karakter adalah mendongeng, bercerita, ada dongeng islami juga ada kisah dengan nabi.

3) Bagaimana dampak dari kegiatan TBM pada literasi masyarakat?

Dampaknya, perubahan sikap anak-anak dengan adanya kegiatan komunitas harapan, lebih percaya diri. Dulu ngomong saru. Sekarang sudah bisa membedakan mana yang salah, mana yang tidak ditiru. Karena mereka udah melihat itu.

Pengunjung

Waktu : 21 Desember 2018
Tempat : TBM Komunitas Harapan
Informan : Yuwindasari
Fokus Penelitian : Layanan TBM
Hasil Wawancara :

a. *Pelayanan apa saja yang anda dapatkan di TBM ini?*

Pelayanan di TBM sini selain disediakan berbabai macam buku bacaan, juga mendapatkan layanan berupa layanan permainan seperti ular tangga, bulu tangkis dan lainnya.

b. *Bagaimana sarana-prasarana sudah memadai?*

Sarana-prasarana cukup memadai dan sangat nyaman terutama untuk membaca buku.

c. *Menurut anda tentang bacaan atau koleksi buku di TBM ini?*

Menurut saya koleksi buku bacaan disini cukup lengkap dan banyak. Baik buku jenis fiksi dan non fiksi.

d. *Selain membaca buku, fasilitas apa saja yang diberikan pengelola ketika datang ke TBM?*

Pelayanan di TBM sini selain disediakan berbabai macam buku bacaan, juga mendapatkan layanan berupa layanan permainan seperti ular tangga, congklak, puzzle dan lainnya.

e. *Kegiatan apa saja yang anda ikuti?*

Kegiatan rutin mingguan yang telah terjadwal setiap hari Jumat, Sabtu dan Minggu sore mulai pukul 15.00 WIB hingga pukul 18.00 WIB.

f. *Apakah anda puas dengan pelayanan TBM disini?*

Sangat puas karena pengelola dan relawan dalam memebrikan pelayanan sangat ramah dan baik

g. *Kelebihan dan kekurangan apa saja dalam pelayanan TBM ini?*

Kelebihan dari pelayanan disini yang pasti persedian buku bacaan cukup memadai dan banyak jenisnya. Namun, yang perlu dibenahi adalah ruang membaca perlu diperluas.

- h. Apakah anda punya saran untuk perbaikan dalam pelayanan di sini?***

Mungkin didesain dengan baik khususnya tata letaknya.

Literasi Baca Tulis

- a. Buku apa saja yang anda baca ketika berkunjung di TBM?***

Buku; Komik, novel dan buku-buku cerita

- b. Berapa banyak buku yang anda baca saat berkunjung?***

Sehari sampai dua hari pinjem.

- c. Apakah anda suka membaca buku selain datang ke TBM?***

Suka, selain membaca di tempat juga kadang dibawa pulang.

- d. Kapan anda berkunjung ke TBM untuk membaca?***

Seminggu bisa dua kali sampai tiga kali

- e. Apa yang anda lakukan setelah membaca?***

Setelah membaca buku dikembalikan.

Fokus: Literasi Budaya

- a. Budaya apa saja yang anda ketahui di dalam masyarakat di sini?***

Budaya berbicara dengan baik, perilaku sompan santun di masyarakat.

- b. Apa saja kegiatan TBM yang berkaitan dengan budaya?***

Kegiatannya latihan menari seperti tari saman dan lain-lain, mendaur ulang dan belajar berbahasa Inggris sama sama kakak elwan, Unnes, Unika, Undip.

- c. Bagaimana cara melestarikan budaya disini?***

Cara melestarikan budaya melalui kegiatan-kegiatan

Pengunjung

Waktu : 21 Desember 2018
Tempat : TBM Komunitas Harapan
Informan : Dea Sukmawati
Fokus Penelitian : Layanan TBM
Hasil Wawancara :

i. Pelayanan apa saja yang anda dapatkan di TBM ini?

Disediakan berbabai macam buku bacaan, juga mendapatkan layanan berupa layanan permainan seperti ular tangga, bulu tangkis dan lainnya.

j. Bagaimana sarana-prasarana sudah memadai?

Sarana-prasarana cukup memadai dan sangat nyaman terutama untuk membaca buku.

k. Menurut anda tentang bacaan atau koleksi buku di TBM ini?

Menurut saya koleksi buku bacaan disini cukup lengkap dan banyak. Terutama buku-buku cerita.

l. Selain membaca buku, fasilitas apa saja yang diberikan pengelola ketika datang ke TBM?

Mendapatkan layanan berupa layanan permainan seperti ular tangga, congklak, puzzle dan lainnya.

m. Kegiatan apa saja yang anda ikuti?

Kegiatan rutin mingguan yang telah terjadwal setiap hari Jumat, Sabtu dan Minggu sore mulai pukul 15.00 WIB hingga pukul 18.00 WIB.

n. Apakah anda puas dengan pelayanan TBM disini?

Sangat puas karena pengeloa dan relawan dalam memebrikan pelayanan sangat ramah dan baik

Literasi Baca Tulis

f. Buku apa saja yang anda baca ketika berkunjung di TBM?

Buku; Komik, novel dan buku-buku cerita

g. Berapa banyak buku yang anda baca saat berkunjung?

empat sampai tujuh buku cerita komik maupun donggeng

h. Apakah anda suka membaca buku selain datang ke TBM?

Suka, selain membaca di tempat juga kadang dibawa pulang.

i. Kapan anda berkunjung ke TBM untuk membaca?

Seminggu bisa tiga kali sampai tiga kali

Fokus: Literasi Budaya

1. Budaya apa saja yang anda ketahui di dalam masyarakat di sini?

Budaya berbicara dengan baik, perilaku sompan santun di masyarakat.

2. Apa saja kegiatan TBM yang berkaitan dengan budaya?

Kegiatannya latihan menari seperti tari saman dan lain-lain, mendaur ulang dan lainnya.

Relawan TBM

Waktu : Senin, 7 Januari 2018
Tempat : Melalui HP
Informan : Khisna Sulhaq (Relawan TBM)

1. *Tugas relawan di dalam pengelolaan TBM?*

Tugas relawan di dalam pengelolaan layanan TBM di Komunitas Harapan adalah ikut dalam menetapkan kegiatan khususnya dalam kegiatan minat bakat anak yang telah terjadwal setiap hari Kamis, Jumat, Sabtu dan Minggu. Kemudian melakukan pendampingan setiap kali ada kegiatan. Yang lebih penting adalah melakukan koordinasi baik itu mengoyak-ngoyak anak-anak untuk kumpul juga melakukan koordinasi kepada para pemateri yang ingin mengisi di acara kegiatan rutin.

2. *Sampai kapan relawan mendampingi anak-anak berkegiatan?*

Dalam pendampingan para relawan dimulai dari awal kegiatan berlangsung hingga selesai. Kemudian dilanjutkan evaluasi bersama para pengelola.

3. *Kegiatannya apa saja di TBM Komunitas Harapan?*

Kegiatannya berupa kegiatan rutin dan kegiatan insidental. Kegiatan rutin terdiri dari layanan pengajaran dan kegiatan reguler.

4. *Kegiatan minat bakat apa yang sudah terselenggara?*

Untuk kegiatan minat bakat yang sudah pernah terselenggara bersama sahabat difabel yaitu paduan suara dan memainkan alat musik dan kegiatan tari dan menyanyi.

Fokus: Literasi

1. *Kegiatan literasi apa saja yang sudah dilaksanakan di TBM?*

Kegiatan yang berkaitan dengan literasi diantaranya kegiatan anak-anak mendongeng, bercerita. Anak-anak juga diajak wisata edukasi serta pernah juga mengadakan gerakan literasi bekerjasama dengan mahasiswa dan komunitas sosial diantaranya aksi sebar buku dan aksi baca buku bareng. Pernah juga anak-anak kami ajak mengenal literasi media.

2. *Dampak seperti apa dari kegiatan literasi bagi masyarakat?*

Dampak yang terlihat dari kegiatan literasi ini, anak-anak semakin percaya diri, menerapkan tutur kata yang baik dan sopan dan sering tampil dalam pertunjukan yakni menari.

Masyarakat

Waktu : Rabu, 3 Januari 2018
Tempat : GOS di Komunitas Harapan
Informan : Muhammad Zainuri RT 03 RW 4
Kelurahan Sumenepan Johar Semarang

1. Tanggapan dari masyarakat tentang keberadaan TBM di Komunitas Harapan Semarang?

Tanggapan keberadaan Komunitas Harapan disini, membantu sekali, karena kegiatan anak-anak selama ini bermain tidak jelas dengan adanya komunitas ada wadah dan rumah baik menari bernyanyi. Yang dulunya main tidak ngenah, sekarang bisa sopan santun dan gaya bicara mengikuti apa yang diinginkan orang tua. Orang tua cukup bangga dan tidak khawatir, pergaulan sangat baik dan sopan.

2. Apa manfaat yang diperoleh dari adanya kegiatan membaca di Komunitas Harapan?

Terkait taman baca lebih dekat lagi, karena anak- sekarang lebih dekat HP. Banyak yang sekarang main HP. Alhamdulillah ada dampaknya, anak lebih giat lagi membaca. Harapan saya lebih terkoordinir lagi, karena minat anak-anak lambat laun meningkat dibanding tahun-tahun dulu. Kedepan lebih ditingkatkan lagi kualitas anak-anaknya dari segi pelajaran harus ada yang saya harapkan.

Masyarakat

Waktu : Rabu, 3 Januari 2018
Tempat : GOS di Komunitas Harapan
Informan : Tugino Ketua RW 4 Kelurahan Kauman

1. Tanggapan dari masyarakat tentang keberadaan TBM di Komunitas Harapan Semarang?

Yang jelas menguntungkan dalam arti anak-anak belajar dan bermain ada bimbingan disitu. Kegiatan belajar mengaji dan ada pejaran sekolah.

2. Apa manfaat yang diperoleh dari adanya kegiatan membaca di Komunitas Harapan?

Sebagian anak-anak giat membaca. Yang dirasakan masyarakat adalah anak-anak yang tadinya yang tidak bisa menari. Karena ada bimbingan di TBM Komunitas Harapan. Kadang kalau ada pentas di kelurahan, anak-anak berani mengisi untuk tampil menari

Lampiran VI

HASIL OBSERVASI

Pelayanan TBM Komunitas Harapan Semarang

No.	Kegiatan yang diamati	Deskripsi Hasil Pengamatan	Waktu
1	Kegiatan pengunjung saat membaca di TBM	Saat pengunjung memanfaatkan sarana prasarana TBM berupa buku bacaan, peneliti melihat bahwa anak-anak merasa nyaman dan senang membaca buku yang dipilih sesuai keinginannya. Anak-anak bebas memilih buku dan meminjam buku apa yang diinginkan. Terlebih dalam layanan terbuka ini penjaga melayani dengan ramah.	21 Desember, pukul 16.30 WIB
2	Lokasi keberadaan TBM	<ul style="list-style-type: none">▪ Dari tinjauan geografis, letak keberadaan Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Komunitas Harapan Semarang berada di rumah milik Agung Setia Budi (Alm). Dia adalah seorang Founder Komunitas Harapan Semarang yang beralamat di RW 04 dan RW 05 di Kampung Sumeneban Kelurahan Kauman Semarang. Oleh Mas Agung TBM ditempatkan di dua lokasi, pertama di tempatkan di ruang tamu dan kedua ditempatkan di lantai dua (atas) menginggat buku bacaan yang cukup banyak, sementara ukuran tempat tinggal tidak terlalu besar dan cukup sederhana yakni kurang lebih 4 X 7 meter.▪ Sementara jika dilihat dari sudut pandang lingkungan sekitar,	28 Desember 2019 pukul 16.00 WIB

		kehidupan anak-anak yang tumbuh dan besar di lingkungan yang tidak sepenuhnya kondusif dalam membentuk mental dan kepribadian anak. Hal ini karena lokasi kampung yang sangat dekat dengan Pasar Johar yang terkenal keras, dan kesibukan para orang tua dalam mencari nafkah untuk memenuhi kebutuhan ekonomi keluarga. Dampaknya membuat orang tua sedikit lupa memberikan perhatian lebih kepada anak-anaknya. Sehingga anak-anak pun hidup lebih bebas tanpa adanya kontrol dan pengawasan.	
3	Sarana-prasaranan yang mendukung kegiatan TBM	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dari hasil observasi peneliti di lapangan, untuk fasilitas atau sarana di TMB Komunitas Harapan cukup memadai serta mendukung, di antaranya: ruang baca TBM, tempat bermain, poskampling dan GOS. ▪ 	28 Desember 2019 pukul 16.00 WIB
4	Memanfaatkan sarana dan prasarana oleh pengunjung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dalam pemanfaatan sarana dan prasarana pengunjung memanfaatkan fasilitas berupa permainan yaitu congklak, puzzel, ular tangga dan lainnya. Tujuannya memotivasi anak datang ke TBM. 	21 Desember, pukul 16.30 WIB

Literasi Masyarakat Kauman Semarang

No.	Kegiatan yang diamati	Deskripsi Hasil Pengamatan	Waktu
1	Kegiatan pendampingan anak-anak dalam kegiatan minat bakat	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dalam kegiatan literasi, anak-anak diajarkan selain literasi membaca anak-anak juga diajarkan pelatihan menari dan bernyanyi. Kegiatan pelatihan minat bakat ini dilakukan dalam layanan rutin yang dilaksanakan pada hari Jumat, Sabtu dan Minggu 	Jumat, 1 Juni 2018, pukul 17.00 WIB
2	Penampilan bakat minat anak saat perayaan ulang tahun	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dalam penampilan saat perayaan ulang tahun ke 6 pada bulan Januari, peneliti melihat anak-anak tampil dalam berbagai macam. Seperi tari semarangan, tari saman, beryanyi dan mendonggeng. 	Rabu, 3 Januari 2019, pukul 16.00 WIB

Lampiran VII

DOKUMENTASI

1. Pelayanan rutin membaca dan menggambar Komunitas Harapan



2. Pelayanan rutin mengaji di TBM Komunitas Harapan



3. Pengajaran bersama Mahasiswa Undip



4. Aksi sebar kutu buku Komunitas Harapan



5. Pesantren Ramadhan bagi masyarakat sekitar Kauman



6. Audiensi Pengelola ke instansi pemerintah dan Walikota Semarang



7. Layanan kepada masyarakat Semarang saat CFD



8. Pelayanan minat bakat



9. Mengajarkan literasi media (Radio) melalui siaran langsung



10. Foto Wawancara



11. Penghargaan TBM Komunitas Harapan



Lampiran VIII

Surat Izin Riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus II Ngaliyan Telp. (024)7601295 Semarang 50185 www. walisongo.ac.id

Nomor: B- ~~582~~ /Un.10.3/D1/PP.00.9/01/2019

24 Januari 2019

Lamp : -

Hal : **Mohon Izin Riset**

a.n. : Shodiqin

NIM : 1600128014

Kepada Yth :

Pengelola TBM Komunitas Harapan Semarang

Di – Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Diberitahukan dengan hormat dalam rangka penulisan tesis, bersama ini kami hadapkan mahasiswa :

Nama : Shodiqin

NIM : 1600128014

Alamat : Semarang

Judul Tesis : **Manajemen Pelayanan Taman Bacaan Masyarakat untuk Meningkatkan Literasi Masyarakat Muslim di Komunitas Harapan Kauman Semarang**

Pembimbing : **1. Prof. Dr. H. Fatah Syukur, M.Ag.**

2. Dr. H. Musthofa, M.Ag.

Mahasiswa tersebut membutuhkan data-data dengan tema/judul tesis yang sedang disusun, oleh karena itu kami mohon mahasiswa tersebut diijinkan melaksanakan Riset selama 12 Bulan, mulai tanggal 30 Januari 2018 s/d 30 Januari 2019.

Demikian atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Sdr, disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb



Dekan
Dekan I

Dr. Fatah Syukur, M.Ag.
NIP. 196812111994031003

Tembusan :

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang (sebagai laporan)

Lampiran IX

Surat Bukti Riset

Surat Keterangan

Kepada Pengelola Taman Bacaan Komunitas Harapan Kauman Semarang:

Nama : **Dodi Susetiadi**

Jabatan : Ketua Koordinator TBM Komunitas Harapan

Menerangkan bahwa :

Nama : **Shodiqin**

NIM : 1600128014

Universitas : UIN Walisongo Semarang

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Progam Magister Manajemen
. Pendidikan Islam

Telah melaksanakan penelitian di Komunitas Harapan Kauman Semarang Kelurahan Sumenapan Kecamatan Semarang Tengah Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah pada bulan Januari 2018 hingga Januari 2019 untuk memenuhi tugas akhir dalam penyusunan tesis dengan judul:

“Manajemen Pelayanan Taman Bacaan Masyarakat Untuk Meningkatkan Literasi masyarakat Muslim di Komunitas Harapan Kauman Semarang”

Demikian surat keterangan ini agar dipergunakan sebagai mestinya.

Semarang, 29 Januari 2019
Pengelola Komunitas Harapan

Komunitas
Harapan
Berbuat Baik Harus Kekatz!!!
Dodi Susetiadi

RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Shodiqin
2. Tempat & Tanggal Lahir : Demak, 28 Agustus 1989
3. Alamat : Desa Brambang RT 01/RW
07 Kec.Karangawen, Kab.
Demak
4. Hp : 085741142394
5. E.mail : Shodiqinody@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri Soka II Brambang (1996-2002)
2. MTs Negeri Karangawen (2002-2005)
3. MA Futuhiyyah 01 Mranggen (2005-2008)
4. S1 IAIN Walisongo (2009-2014)

Semarang, 24 Januari 2019

Shodiqin
1600128014