
Optimalisasi Layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram Sebagai Implementasi Public Relation

Ni Putu Mas Yudha Purwani^{1*}, Rieka Yulita Widaswara²

^{1,2}Ilmu Komunikasi, Dharma Duta, IAHN Gde Pudja Mataram, Mataram, Indonesia

Email: ¹putumasyudhapurwani@email.com, ²riekawidaswara@gmail.com

Abstract

This study aims to understand how the Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DIARPUS) of Mataram City implements services as a form of public relations in attracting public interest to utilize the library. The study employs a descriptive qualitative approach with a case study method through direct observation and in-depth interviews. The findings indicate that DIARPUS provides various types of services as a public relations strategy, including circulation services, visitation services, e-book services, TP-BIS activities, literacy competitions, interlibrary cooperation, the Saturday–Sunday Reading Park, mobile library services, and the use of social media as a public communication channel. With these various facilities, DIARPUS prioritizes service optimization by providing a mini theater, comfortable reading spaces, and additional computers with adequate internet access. As a result, the services are able to increase public interest in the library and create a positive image that is friendly, safe, and relevant. Services serve as an implementation of public relations that require continuous optimization, and the results of the study show that improving service quality is a key strategy in building the image of the library institution in the eyes of the public.

Keywords: Public Relations, DIARPUS, Library Services, Service Optimization

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DIARPUS) Kota Mataram menerapkan layanan sebagai public relation dalam menarik minat masyarakat untuk memanfaatkan perpustakaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus, dengan observasi langsung dan wawancara mendalam. Dalam hal ini, penelitian menunjukkan bahwa DIARPUS menjalankan berbagai bentuk layanan yang menjadi strategi public relation berupa layanan sirkulasi, layanan kunjungan, layanan e-book, kegiatan TP-BIS, lomba literasi, silang layan, Taman Baca Sabtu–Minggu, perpustakaan keliling, serta pemanfaatan media sosial sebagai saluran komunikasi publik. Dengan berbagai fasilitas tersebut, DIARPUS mengutamakan optimalisasi layanan, seperti mengadakan mini teater, ruang baca yang nyaman dan tambahan komputer dengan internet yang memadai. Sehingga layanan mampu meningkatkan ketertarikan publik terhadap perpustakaan dan menciptakan citra positif yang ramah, aman, dan relevan. Layanan merupakan implementasi public relation yang memerlukan optimalisasi secara berkelanjutan, dan hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan merupakan strategi kunci dalam membangun citra lembaga perpustakaan di mata masyarakat.

Kata kunci: Public Relation, DIARPUS, Layanan Perpustakaan, Optimalisasi Layanan

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor yang menentukan keberhasilan suatu organisasi. Kinerja setiap individu dalam organisasi menjadi tolak ukur yang menentukan pencapaian kinerja organisasi secara menyeluruh termasuk lembaga pelayanan publik di daerah (Sukmawati et al., 2024). Di era teknologi yang semakin maju ini, kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan layanan yang berkualitas mendorong perubahan pola komunikasi masyarakat luas, yang dimana masyarakat dituntut untuk menghadirkan media penyebaran informasi yang lebih cepat dan masif (Habibah & Irwansyah, 2021). Sehingga dalam konteks penyelenggaraan pendidikan dan peningkatan literasi masyarakat, perpustakaan hadir sebagai sarana strategis untuk menyediakan layanan informasi, pengetahuan, dan akses literasi yang merata. Menurut Rum & Syamsuddin (2024) perpustakaan dituntut menyediakan layanan informasi seluas-luasnya untuk masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara terus-menerus sehingga informasi yang dibutuhkan dapat terpenuhi secara optimal. Hal ini sejalan dengan *Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009, 2009* tentang pelayanan publik, yang dimana undang-undang tersebut mengatur pelayanan publik harus sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, transparan, akuntabilitas dan profesionalisme. Sebagai salah satu instansi pemerintah daerah, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DIARPUS) Kota Mataram dituntut memiliki tenaga pustakawan dan staf layanan yang kompeten agar mampu memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkualitas.

Pengembangan layanan perpustakaan menjadi salah satu prioritas utama DIARPUS Kota Mataram. Chayani et al., (2019) mengatakan mutu dari pelayanan perpustakaan ditentukan oleh kemampuan pustakawan dalam melayani masyarakat, hal ini menjadi tolak ukur bahwa pelayanan yang baik meliputi profesionalitas pustakawan dan fasilitas yang mendukung pemustaka. Layanan yang diberikan tidak hanya terbatas pada peminjaman dan pengembalian buku, tetapi juga mencakup berbagai pelayanan lain yang dirancang untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas, baik yang hadir langsung maupun tidak. Setiap bentuk layanan tersebut memiliki karakteristik dan sasaran tersendiri, sehingga bersama-sama membentuk strategi yang komprehensif dalam meningkatkan interaksi dan partisipasi publik terhadap perpustakaan. Kegiatan-kegiatan tersebut merupakan instrumen strategis dalam meningkatkan kapasitas literasi masyarakat, sekaligus menjadi sarana interaksi antara pemerintah daerah dengan publik. Dengan kata lain, layanan perpustakaan dapat dipandang sebagai implementasi nyata dari fungsi public relations dikarenakan layanan perpustakaan menyediakan informasi juga membangun kesadaran masyarakat (Frاندika et al., 2025). Public relation tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pengelola hubungan strategis yang membantu organisasi mencapai tujuan jangka panjang. Public relation merupakan strategi komunikasi yang dibutuhkan suatu instansi untuk menentukan pandangan “publik” baik itu internal maupun eksternal suatu instansi (Oparaugo, 2021). Dalam konteks krisis komunikasi, humas berperan penting merespons secara cepat untuk melindungi reputasi organisasi dari potensi kerusakan akibat informasi yang salah (Wulandari et al., n.d.). Sehingga respons yang diberikan tidak hanya berupa klarifikasi, tetapi juga mencakup pengelolaan informasi agar publik tetap memperoleh data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Keberhasilan upaya ini bergantung pada strategi komunikasi yang transparan, terukur, serta konsisten untuk memulihkan kepercayaan publik.

Fungsi public relations dalam lembaga publik termasuk perpustakaan, tidak hanya berperan dalam menyebarluaskan informasi, tetapi juga membangun citra positif, menciptakan hubungan harmonis, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap

lembaga (Mujiyanto, 2020). Dengan ini perpustakaan turut menjalankan fungsi pencarian, pengolahan, dan penyebaran informasi kepada penggunanya (Lizasri & Marlini, 2020) Untuk dapat mewujudkan layanan yang berkualitas, diperlukan strategi komunikasi yang baik, perencanaan kegiatan yang matang, serta dukungan sumber daya yang memadai. Namun, dalam praktiknya, seringkali dijumpai adanya kesenjangan antara layanan yang diharapkan masyarakat dengan layanan yang diberikan. Misalnya, keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya promosi kegiatan kunjungan, maupun keterbatasan SDM dalam mendampingi pengunjung. Hasil penelitian Siska & Roza (2022) di perpustakaan umum daerah kabupaten sijnjung berisi tentang bagaimana para pemustaka tidak terpuaskan dengan kualitas pelayanan terkait sarana dan prasarana yang tidak memenuhi harapan mereka. Selain itu dalam penelitian Natazha et al., (2024) di perpustakaan daerah kota Surakarta ini didapati bahwa kualitas layanan dan fasilitas yang memadai membawa pengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Kesenjangan tersebut dapat mempengaruhi efektivitas layanan, menurunkan tingkat kepuasan pengunjung, serta berdampak pada citra lembaga. Hal ini pada akhirnya dapat mempengaruhi peran perpustakaan sebagai pusat edukasi dan media komunikasi publik. Berbeda dengan penelitian Siska & Roza (2022) dan Natazha et al. (2024) yang lebih menitikberatkan pada penilaian kualitas layanan dan fasilitas perpustakaan serta dampaknya terhadap kepuasan pengunjung, penelitian ini secara khusus mengkaji pelayanan dari perspektif Public Relations. Penelitian ini berfokus pada bagaimana pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram dirancang, dilaksanakan, dan dioptimalkan sebagai strategi komunikasi publik dalam membangun hubungan yang berkelanjutan dengan masyarakat serta memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat edukasi dan media komunikasi publik. Namun, DIARPUS Kota Mataram belum memiliki unit khusus Public Relations atau sistem humas yang terstruktur. Oleh karena itu, fungsi komunikasi publik dijalankan melalui optimalisasi layanan perpustakaan. Kondisi ini menarik untuk dikaji sebagai bentuk implementasi Public Relations berbasis layanan.

Apabila layanan tidak berjalan optimal, maka tujuan peningkatan literasi dan penguatan hubungan antara perpustakaan dengan masyarakat tidak akan tercapai secara maksimal. Hal ini pada akhirnya dapat mempengaruhi peran perpustakaan sebagai pusat edukasi dan media komunikasi publik. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih mendalam mengenai bagaimana pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram dirancang, dilaksanakan, serta dioptimalkan sebagai bentuk implementasi public relations.

TINJAUAN PUSTAKA

Layanan Perpustakaan

Layanan merupakan proses “melayani” yang tidak hanya bersifat administratif, melainkan proses yang menuntut kepuasan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat (Bazarah & Pujiastuti, 2022). Layanan perpustakaan merupakan aktivitas yang bertujuan menyediakan akses informasi dan fasilitas kepada masyarakat. Pada dasarnya, perpustakaan tidak hanya menyimpan koleksi bahan pustaka, tetapi juga memastikan koleksi tersebut dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pengguna. Layanan yang baik ditandai dengan kemudahan akses, kelengkapan informasi, kualitas interaksi petugas dengan pengguna, serta kemampuan perpustakaan mengikuti perubahan kebutuhan masyarakat. Pelayanan dalam perpustakaan dapat dikategorikan sebagai peran paling vital yang berinteraksi secara langsung dan intens, sehingga kualitas layanan menjadi penentu kepuasan pemustaka (Suratmi, 2021). Dalam konteks penelitian ini, layanan perpustakaan dipahami sebagai media komunikasi antara DIARPUS Kota Mataram dan masyarakat, di mana setiap bentuk layanan mencerminkan profesionalitas, keterbukaan informasi, serta orientasi pelayanan publik.

Dalam konteks perpustakaan modern, pelayanan tidak hanya berlangsung secara langsung di dalam gedung, tetapi juga melalui ruang digital seperti katalog online, aplikasi perpustakaan, dan media sosial untuk memperluas jangkauan informasi. Layanan-layanan tersebut dianalisis sebagai sarana interaksi dan komunikasi yang membentuk persepsi publik terhadap kualitas dan kredibilitas DIARPUS Kota Mataram sebagai lembaga pelayanan publik.

Optimalisasi Layanan Perpustakaan

Optimalisasi layanan mengacu pada upaya sistematis untuk meningkatkan mutu dan efektivitas pelayanan, baik melalui penyediaan fasilitas, inovasi program, maupun peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Optimalisasi penting dilakukan agar layanan yang disediakan tidak hanya berjalan secara administratif, tetapi juga mampu memberi pengalaman positif bagi pengguna. Ketika optimalisasi berjalan baik, perpustakaan akan menjadi tempat yang menarik, dibutuhkan, dan relevan di tengah perkembangan teknologi informasi (Amelia & Ananda, 2024). Dalam penelitian ini, optimalisasi layanan dianalisis sebagai strategi pengelolaan pelayanan dan komunikasi yang bertujuan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.

Optimalisasi layanan DIARPUS Kota Mataram tidak hanya dilihat dari peningkatan fasilitas fisik, tetapi juga dari bagaimana layanan tersebut direncanakan, disampaikan, dan dievaluasi berdasarkan respons masyarakat. Dengan demikian, optimalisasi menjadi indikator penting untuk menilai efektivitas layanan dalam meningkatkan partisipasi publik, kepuasan pengunjung, serta citra positif perpustakaan.

Public Relation dalam Lembaga Perpustakaan

Public relation pada lembaga perpustakaan berperan sebagai penghubung antara perpustakaan dan masyarakat. Dalam konteks lembaga publik, fungsi humas tidak hanya menciptakan citra positif, tetapi juga memastikan masyarakat mengetahui dan memanfaatkan layanan yang tersedia. Public relation yang efektif memungkinkan perpustakaan bukan hanya menawarkan layanan koleksi dan informasi, tetapi juga membangun jalinan baik dengan masyarakat sehingga perpustakaan tetap relevan dan menarik bagi pengguna dari latar belakang budaya yang beragam, bahkan di tengah persaingan global (Lusiana et al., 2025). Dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, perpustakaan hadir sebagai lembaga publik yang strategis dalam mendukung pendidikan non-formal dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia (Muhaimin et al., 2022). Sehingga Perpustakaan yang mampu membangun hubungan baik dengan masyarakat akan lebih mudah mengundang partisipasi publik serta meningkatkan minat baca dan kunjungan. Fungsi humas dapat terlihat dari aktivitas komunikasi yang dilakukan perpustakaan, seperti penyebaran informasi layanan, promosi kegiatan, publikasi di media sosial, dan pembangunan kerja sama dengan sekolah maupun komunitas literasi.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam laporan ini berupa pendekatan kualitatif deskriptif menggunakan metode studi kasus, dengan fokus pada pemahaman mendalam bagaimana optimalisasi bentuk layanan yang diberikan pada pengunjung di DIARPUS Kota Mataram sebagai bentuk implementasi fungsi Public Relation dengan bantuan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). Analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi kondisi internal dan eksternal Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram dalam pelaksanaan strategi Public Relations. Konsep pendekatan kualitatif deskriptif yang dijelaskan pada penelitian Septiani, et al., (2022,) menjelaskan bagaimana peneliti melukiskan suatu objek berdasarkan situasi dan kondisi

Ketika penelitian dilaksanakan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menggali lebih dalam mengenai strategi komunikasi, makna, serta informasi dengan berinteraksi langsung di lapangan.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram dengan mengamati, berinteraksi dan mengikuti kegiatan langsung dengan menyesuaikan jadwal kegiatan layanan yang diadakan oleh DIARPUS Kota Mataram. Penelitian ini berfokus pada bagaimana layanan perpustakaan dijalankan sebagai bentuk implementasi fungsi Public Relations meskipun DIARPUS tidak memiliki unit humas khusus.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini ada dua, yakni observasi partisipatif dan wawancara mendalam. Kedua teknik tersebut dipilih untuk memperoleh data yang komprehensif, baik yang bersifat faktual di lapangan, berdasarkan persepsi dan pengalaman informan, maupun yang diperoleh melalui penerapan langsung terhadap kegiatan atau prosedur yang diteliti. Observasi partisipatif merupakan aktivitas mengamati suatu objek secara langsung dengan pola berulang sehingga dapat memperoleh data yang nyata dan faktual (Pratiwi et al., 2024). Sehingga observasi partisipatif memungkinkan peneliti untuk mengamati secara langsung bagaimana bentuk layanan serta interaksi yang diberikan pustakawan dengan pengunjung. Untuk memperoleh informasi yang lebih akurat diperlukan wawancara mendalam dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada narasumber untuk mendapatkan informasi tertentu terkait masalah penelitian dengan tatap muka (Devi et al., 2022).

Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah enam orang yang dipilih secara purposive sampling, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Informan tersebut terdiri atas Kepala Bidang Layanan Perpustakaan, staf Public Relations atau petugas layanan informasi, dua orang pustakawan layanan, serta dua orang pengunjung perpustakaan. Pemilihan informan ini didasarkan pada peran dan keterlibatan langsung mereka dalam perencanaan, pelaksanaan, dan penerimaan layanan perpustakaan. Dengan melibatkan pihak pengelola dan pengguna layanan, penelitian ini diharapkan mampu memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai optimalisasi layanan sebagai bentuk implementasi fungsi Public Relations di DIARPUS Kota Mataram.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang dilakukan secara berkesinambungan sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai. Tahap pertama adalah reduksi data, yaitu proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, serta mengelompokkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi agar sesuai dengan fokus dan rumusan masalah penelitian. Tahap kedua adalah penyajian data, yaitu menyusun data yang telah direduksi secara sistematis dalam bentuk uraian naratif, tabel, atau matriks sehingga memudahkan peneliti dalam memahami pola, hubungan antar data, serta implementasi layanan dan strategi komunikasi publik. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu proses menginterpretasikan data yang telah disajikan dan mengaitkannya dengan rumusan masalah penelitian, sehingga mendapatkan kesimpulan bagaimana bentuk layanan dan implementasi public relation di DIARPUS Kota Mataram yang selanjutnya diverifikasi secara terus-menerus agar kesimpulan yang dihasilkan valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Untuk memastikan keakuratan dan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data, yaitu dengan membandingkan hasil observasi lapangan dengan hasil wawancara mendalam. Melalui tahapan-tahapan ini, diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai bentuk layanan DIARPUS Kota Mataram serta bagaimana upaya optimalisasi layanan dan kegiatan tersebut diimplementasikan sebagai fungsi public relation di Kota Mataram

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mendapatkan gambaran komprehensif dari Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram, dalam meningkatkan literasi masyarakat, perpustakaan berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menghadirkan berbagai layanan yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Sehingga, layanan perpustakaan diharapkan dapat menarik minat, terutama anak-anak dan remaja yang sangat perlu dibekali kemampuan dalam literasi sejak dini.

Berdasarkan *Undang-Undang (UU) No. 43 Tahun 2007, 2007* Pasal 1, perpustakaan merupakan sebuah lembaga yang secara profesional mengelola berbagai koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam dengan menggunakan sistem yang terstandar untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan hiburan. Secara umum, perpustakaan dapat dipahami sebagai tempat untuk mengumpulkan, mengelola, dan memberikan layanan informasi. Sehingga layanan dalam DIARPUS Kota Mataram menjadi wadah yang tepat sebagai sarana public relation yang menghubungkan antara perpustakaan dan Masyarakat. Demikian layanan yang tersedia merupakan wujud nyata dalam membangun hubungan antara DIARPUS dan Masyarakat.

Optimalisasi Layanan sebagai Implementasi Public Relations

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram tidak memiliki unit humas secara khusus. Namun, fungsi Public Relations tetap dijalankan melalui optimalisasi berbagai bentuk layanan perpustakaan kepada masyarakat. Layanan tersebut tidak hanya berfungsi sebagai sarana pemenuhan kebutuhan informasi, tetapi juga sebagai media komunikasi antara lembaga dan pengunjung dalam membangun hubungan serta citra positif perpustakaan. Oleh karena itu, pemaparan berikut menjelaskan bentuk-bentuk layanan yang dijalankan sebagai implementasi fungsi Public Relations di DIARPUS Kota Mataram.

Layanan sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan prosedur pelayanan yang mencakup kegiatan pendaftaran serta pembuatan kartu keanggotaan perpustakaan, penerimaan surat masuk dan memberikan arahan pada pengunjung. Kegiatan ini bukan hanya operasional lembaga melainkan juga sebagai strategi komunikasi publik. Melalui layanan ini, masyarakat dapat memanfaatkan berbagai bahan pustaka sesuai kebutuhan mereka, baik untuk menunjang proses belajar, kegiatan penelitian, maupun rekreasi intelektual. Berdasarkan hasil observasi, petugas layanan memiliki prosedur yang sederhana dalam menjalankan tugasnya dan berupaya memberikan penjelasan yang jelas dengan respon cepat dan sifat yang ramah sehingga pengunjung baru tidak kesulitan dalam menerima arahan yang diberikan

Petugas layanan perpustakaan juga menerima surat masuk dari sekolah, instansi, bahkan komunitas yang hendak berkunjung sehingga terciptalah bentuk komunikasi resmi lembaga yang menjaga hubungan baik antar instansi. Surat masuk dicatat dan dikelola dengan baik langsung menuju ke bidang yang terkait. penelitian menunjukkan bahwa layanan sirkulasi berperan penting dalam membangun citra positif perpustakaan di mata masyarakat karena melalui layanan ini pengguna dapat merasakan kemudahan akses terhadap koleksi dan kenyamanan dalam proses peminjaman. Dengan demikian, layanan sirkulasi tidak hanya menjadi mekanisme administrasi koleksi, tetapi juga berfungsi sebagai sarana penguatan hubungan antara perpustakaan dan pemustaka

Layanan Kunjungan

Sebagai salah satu program unggulan dalam meningkatkan minat literasi, layanan kunjungan perpustakaan memberikan pengalaman secara langsung pada tamu kunjungan untuk berinteraksi dan mengenalkan lingkungan literasi. Hal ini menunjukkan kegiatan

edukatif ini menjadi penghubung positif antara perpustakaan dan Masyarakat sehingga membentuk public relation. Layanan kunjungan perpustakaan ini meliputi taman kanak-kanak sampai sekolah menengah atas (sma), dan juga kunjungan dari komunitas literasi. Melalui kunjungan ini, perpustakaan diperkenalkan secara langsung pada publik serta membangun citra lembaga yang menunjukkan ruang literasi yang ramah anak dan terbuka untuk semua kalangan. Setiap kunjungan memiliki pola kegiatan yang relatif serupa, yaitu menerima peserta, pengenalan ruang baca yang ada di perpustakaan, memberikan arahan mengenai tata tertib pemustaka, dan kegiatan membaca Bersama. Dalam hal ini, pustakawan memiliki peran yang penting dalam memperkuat fungsi public relation karna pustakawan menjadi perantara komunikator yang menyampaikan informasi, berinteraksi, dan memberikan kesan positif kepada pengunjung.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilaksanakan, terdapat respon positif yang ditunjukkan oleh pihak instansi dalam menerima layanan yang diberikan. Pihak instansi yang pernah berkunjung menilai bahwa kegiatan ini sangatlah membantu dalam memberikan gambaran perpustakaan yang profesional sehingga menciptakan bentuk pembelajaran yang interaktif dan bervariasi. Dengan demikian terciptalah bentuk interaksi hubungan yang baik antara pihak DIARPUS dengan instansi lain. Hal ini menjadikan layanan kunjungan dari instansi maupun komunitas menjadi salah satu program unggulan dalam menyebarkan citra positif dari DIARPUS.

Layanan Buku Digital (E-book)

Zaman teknologi yang modern ini, perpustakaan menunjukkan salah satu inovasi yang dapat menyediakan informasi cepat dan fleksibel bagi masyarakat, yakni layanan buku digital (e-book). Dengan adanya layanan ini pemustaka dapat mengakses koleksi digital dengan mengunduh aplikasi resmi perpustakaan Kota Mataram. Penggunaan aplikasi ini dapat diakses dengan sangat sederhana, yakni dengan login dalam aplikasi untuk dapat melihat koleksi buku online tanpa harus meminjam buku fisik di perpustakaan. Demikian dengan adanya teknologi buku digital ini, DIARPUS menunjukkan kepada publik dapat mengikuti perkembangan zaman sehingga mempermudah akses dan dapat digunakan dimana saja. Secara efektif, layanan e-book ini berkontribusi dalam mengubah persepsi masyarakat Mataram terhadap perpustakaan yang sebelumnya dipandang sebagai ruang yang kaku, formal, dan terbatas pada koleksi fisik, menjadi institusi yang adaptif, modern, dan responsif terhadap kebutuhan informasi masyarakat. Temuan ini sejalan dengan pandangan Public Relations modern yang menekankan pentingnya inovasi layanan berbasis teknologi dalam membangun citra positif dan kedekatan dengan publik.

Selain meningkatkan kemudahan akses, layanan e-book juga memperluas jangkauan pemustaka, khususnya bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu atau jarak untuk berkunjung langsung ke perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan e-book tidak hanya berfungsi sebagai inovasi teknologi, tetapi juga sebagai strategi komunikasi yang membangun citra positif DIARPUS Kota Mataram sebagai lembaga pelayanan publik yang progresif. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa layanan digital mampu meningkatkan persepsi publik terhadap kualitas layanan dan relevansi lembaga informasi di era digital. Sehingga menjadi penghubung dan mempertahankan hubungan baik masyarakat melalui layanan yang inovatif dan informatif. Melalui layanan ini, perpustakaan tidak lagi hanya dipersepsikan sebagai tempat penyimpanan buku, melainkan sebagai penyedia layanan informasi yang mudah diakses, relevan, dan selaras dengan gaya hidup digital masyarakat. Dengan demikian, efektivitas layanan e-book dapat dilihat dari kemampuannya dalam meningkatkan kepercayaan publik serta memperkuat hubungan antara DIARPUS Kota Mataram dan masyarakat sebagai bagian dari implementasi Public Relations.

Kegiatan TP-BIS (Taman Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial)

Kegiatan TP-BIS (Taman Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial) merupakan program perpustakaan yang bertujuan memberdayakan masyarakat. Melalui pelatihan, pendampingan, dan kegiatan literasi, perpustakaan tidak hanya menyediakan buku, tetapi juga membantu masyarakat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, bahkan kemampuan ekonomi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan ini membuat perpustakaan lebih bermanfaat dan lebih dekat dengan masyarakat karena memberikan dampak nyata dalam kehidupan sehari-hari.

Kegiatan TP-BIS dapat menjadi cara perpustakaan untuk membangun hubungan baik dan kepercayaan dengan masyarakat. Program ini membuktikan bahwa perpustakaan tidak hanya fokus pada layanan peminjaman buku, tetapi juga peduli pada kebutuhan dan potensi masyarakat. Hasil wawancara dengan pustakawan menunjukkan bahwa kegiatan TP-Bis mendorong komunikasi dua arah; masyarakat terlibat langsung dalam kegiatan, menyampaikan masukan, dan merasa diperhatikan oleh perpustakaan.

Lomba–Lomba

Lomba merupakan kegiatan yang hadir sebagai pendorong tumbuhnya semangat literasi dan kreativitas ditengah masyarakat, terutama dikalangan anak dan pelajar. Kegiatan ini rutin dilakukan pihak DIARPUS dengan tujuan agar memberikan wadah bagi peserta dalam berekspresikan kemampuan dan rasa percaya diri melalui karya dan ide mereka di ruang publik. Dalam hal ini, DIARPUS menyelenggarakan berbagai jenis lomba yang dapat diikuti yakni lomba baca puisi, menulis, berceria, hingga lomba desain poster literasi.

Selain itu, dengan adanya kegiatan ini membuka peluang pihak DIARPUS membangun interaksi langsung kepada masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam kegiatan ini secara langsung memperkenalkan DIARPUS bukan hanya tempat peminjaman buku melainkan juga sebagai ruang interaksi dan berkembang bersama. Demikian penyelenggaraan lomba ini menjadi salah satu strategi public relation yang efektif membangun citra positif DIARPUS yang dapat memperkuat hubungan dengan masyarakat luas yang bukan hanya melalui informasi formasi, tetapi melalui pengalaman nyata yang diikuti oleh publik

Silang Layan

Silang layan merupakan bentuk kerjasama antar perpustakaan dalam saling memanfaatkan koleksi yang dimiliki setiap perpustakaan. Dengan adanya layanan ini, masyarakat atau pemustaka tetap bisa meminjam buku yang tidak tersedia di perpustakaan asal. Dengan demikian, terjalin hubungan jaringan baik dengan lembaga lain. Layanan ini menciptakan citra DIARPUS yang berupaya memenuhi kebutuhan pemustaka secara maksimal dengan adanya kolaboratif ini. Jadi, silang layan ini bukan hanya sebagai bentuk kerjasama antar perpustakaan namun menjadi strategi public relation yang memperkuat hubungan antara pihak DIARPUS dengan mitra lembaga serta pemustaka.

Layanan Taman Baca Sabtu–Minggu

Layanan taman baca sabtu-minggu dilaksanakan pada dua tempat, yakni taman sangkareang dan taman udayana yang merupakan upaya mempermudah akses masyarakat dalam membaca. Dengan adanya layanan ini masyarakat diberikan kenyamanan membaca di ruang terbuka yang santai sambil beraktivitas seperti bersantai bersama keluarga ataupun menemani anak bermain. Kegiatan layanan taman baca sabtu-minggu ini menunjukkan citra positif bahwa DIARPUS aktif memberikan layanan di tengah masyarakat. alih-alih menunggu masyarakat datang, pihak DIARPUS datang ke ruang

publik untuk memperkenalkan layanan serta koleksi buku yang ada. Dengan demikian pengunjung yang awalnya hanya penasaran dengan layanan ini akan berpotensi kembali menjadi pengguna layanan DIARPUS secara lebih rutin.

Layanan Perpustakaan Keliling

Salah satu layanan yang memiliki fungsi strategis dalam menyebarluaskan jangkauan hubungan lembaga dengan Masyarakat yakni dengan mengadakan perpustakaan keliling. Hasil observasi menyatakan bahwa perpustakaan keliling bertugas menjangkau sekolah-sekolah, taman baca, serta komunitas di wilayah jauh dari pusat kota. Perpustakaan keliling ini memiliki banyak buku yang relevan dengan anak dan remaja. Dalam hal ini, petugas tidak hanya sekedar memberikan layanan perpustakaan keliling, melainkan petugas memberikan arahan yang jelas tentang aturan peminjaman serta aktif dalam mengenalkan anak-anak lebih dekat dengan kegiatan literasi.

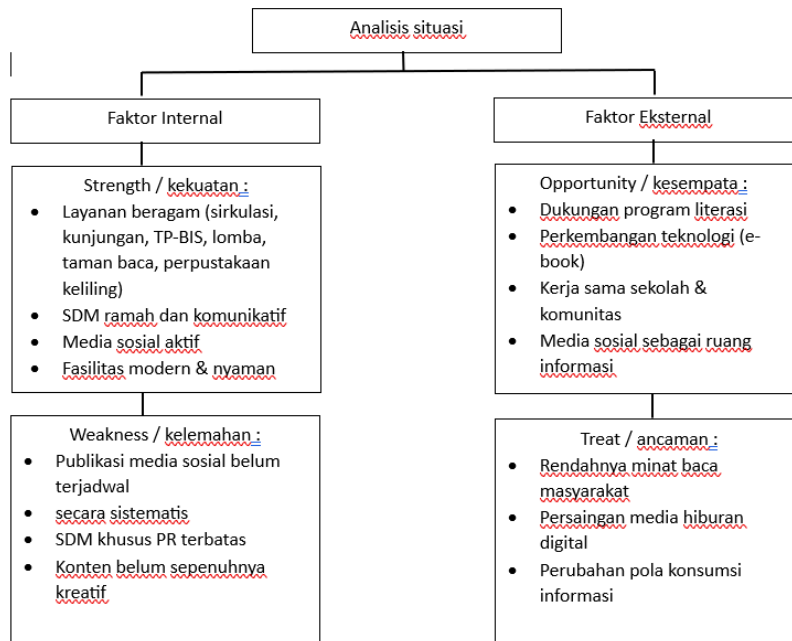
Bentuk layanan perpustakaan keliling ini dapat membangun hubungan yang kuat antara pustakawan dengan Masyarakat melalui kehadiran langsung di lingkungan mereka. Layanan ini sangat disambut dengan antusias oleh anak-anak dan guru. Dalam public relation layanan ini membangun pendekatan komunikatif dan humanis dalam aspek pendidikan dan memperkuat hubungan instansi dengan Masyarakat.

Media Sosial

Penggunaan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi DIARPUS merupakan strategi public relation yang paling efektif. Penggunaan media sosial dengan bahasa yang ringan serta konten bermutu terkait kegiatan perpustakaan, pengumuman layanan, dan promosi koleksi baru, menjadikan media sosial sebagai jembatan penghubung positif antara pustakawan dengan masyarakat berbagai kalangan terutama pelajar dan mahasiswa. Temuan ini mendukung teori Public Relations yang menekankan pentingnya komunikasi dua arah dan penggunaan media digital untuk menjangkau publik secara lebih luas dan interaktif (Oparaugo, 2021). Dengan demikian, media sosial tidak hanya berfungsi sebagai alat publikasi, tetapi juga sebagai sarana membangun hubungan yang lebih dekat dengan publik. Kehadiran perpustakaan di media sosial dapat memperkuat brand awareness pada publik yang dapat membantu perpustakaan membangun citra positif sebagai lembaga yang modern, terbuka, dan responsif pada kebutuhan informasi masyarakat. Dengan adanya media sosial, DIARPUS juga dapat mengamati keperluan masyarakat dengan memperhatikan komentar, pesan, serta respons terhadap konten yang diunggah. Hasil ini sejalan dengan penelitian Lusiana et al., (2025) yang menyatakan bahwa media sosial berperan penting dalam membangun citra lembaga publik dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Media sosial sangat penting dalam Public Relations, bukan hanya untuk membagikan informasi melainkan juga untuk memperluas jangkauan layanan dan membangun reputasi perpustakaan sebagai pusat literasi yang adaptif dan komunikatif di era teknologi. Penelitian Husain et al (2022) juga menunjukkan bahwa kemampuan pustakawan dalam memanfaatkan media sosial berpengaruh signifikan terhadap kelincahan pustakawan dalam merespon kebutuhan pengguna serta terhadap kualitas hubungan antara perpustakaan dan pemustaka. Hal ini menegaskan peran media sosial sebagai alat strategis dalam praktik Public Relations perpustakaan modern.

Analisis SWOT Strategi Public Relations

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram, diperoleh gambaran mengenai faktor internal dan eksternal yang memengaruhi optimalisasi layanan sebagai implementasi fungsi Public Relations. Faktor-faktor tersebut kemudian dianalisis menggunakan SWOT untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam pelaksanaan komunikasi publik.



Berdasarkan hasil analisis SWOT, dirumuskan strategi Public Relations berbasis layanan yang terdiri atas strategi SO, WO, ST, dan WT untuk mendukung pelaksanaan komunikasi dengan masyarakat di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram.

Strategi public relations			
SO (Strength–Opportunity)	WO (Weakness–Opportunity)	ST (Strength–Threat)	WT (Weakness–Threat)
Mengoptimalkan keberagaman layanan perpustakaan, seperti layanan sirkulasi, kunjungan, TP-BIS, lomba literasi, taman baca, dan perpustakaan keliling, dengan memanfaatkan media sosial serta teknologi digital seperti layanan e-book untuk mendukung program literasi dan memperluas jangkauan komunikasi kepada masyarakat..	Melakukan perbaikan dalam perencanaan dan penjadwalan publikasi kegiatan perpustakaan secara lebih sistematis melalui media sosial, serta mengembangkan konten informasi yang lebih kreatif dan edukatif dengan melibatkan kerja sama bersama sekolah dan komunitas literasi.	Mengembangkan bentuk layanan berbasis kegiatan literasi yang lebih menarik dan interaktif dengan memanfaatkan fasilitas yang tersedia serta peran pustakawan yang komunikatif dalam menghadapi rendahnya minat baca masyarakat dan persaingan dengan media hiburan digital.	Meningkatkan pengelolaan komunikasi publik melalui penguatan kapasitas sumber daya manusia dalam bidang Public Relations serta melakukan perbaikan sistem publikasi agar lebih terstruktur dan berkelanjutan guna mengurangi kelemahan internal dan mengantisipasi ancaman dari lingkungan eksternal.

Hasil perumusan strategi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas komunikasi publik perlu dilakukan melalui perencanaan publikasi yang lebih terstruktur serta pengembangan konten informasi yang bersifat informatif dan edukatif. Selain itu, kerja sama dengan sekolah dan komunitas literasi menjadi salah satu strategi yang penting dalam memperkuat hubungan antara perpustakaan dan masyarakat serta mendorong partisipasi publik terhadap kegiatan perpustakaan.

Strategi yang dirumuskan juga mengarah pada pengembangan bentuk layanan yang lebih inovatif dan interaktif dalam menghadapi rendahnya minat baca masyarakat serta persaingan dengan media hiburan digital. Penguatan kapasitas sumber daya manusia dalam bidang komunikasi dan Public Relations menjadi bagian yang mendukung keberlanjutan pelaksanaan strategi tersebut.

Strategi Public Relations Berbasis Layanan

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan analisis SWOT, dirumuskan model strategi Public Relations berbasis layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram. hal ini menempatkan layanan perpustakaan sebagai pusat aktivitas komunikasi antara lembaga dan masyarakat.

Strategi Public Relations berbasis layanan diawali dengan pelaksanaan berbagai bentuk layanan perpustakaan sebagai media interaksi dengan masyarakat. Dalam proses tersebut, pustakawan berperan sebagai komunikator yang menyampaikan pesan literasi sekaligus membangun hubungan yang baik dengan pengunjung. Interaksi yang terjalin menghasilkan respon masyarakat berupa partisipasi dalam kegiatan perpustakaan serta terbentuknya persepsi positif terhadap lembaga.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa dalam upaya menarik minat publik dan memperkuat pelaksanaan fungsi Public Relations, DIARPUS mengembangkan infrastruktur yang lebih modern guna menarik minat kalangan remaja untuk berkunjung. Selain itu, dilakukan peningkatan fasilitas berupa penyediaan mini theater, area baca yang lebih nyaman, serta penambahan jumlah komputer dengan akses internet yang memadai. Pembaruan tersebut bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang menyenangkan bagi seluruh kalangan dan relevan dengan kebutuhan masyarakat saat ini.

Selain peningkatan fasilitas, DIARPUS juga berupaya memperkuat interaksi dengan masyarakat melalui pemanfaatan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi sekaligus ruang umpan balik. Melalui media sosial, masyarakat dapat menyampaikan saran, kritik, maupun apresiasi secara terbuka sehingga pihak DIARPUS dapat memahami kebutuhan masyarakat dan meresponsnya secara bertahap. Layanan buku digital (e-book) juga menjadi salah satu bentuk inovasi yang memudahkan masyarakat dalam mengakses koleksi tanpa harus datang langsung ke perpustakaan. Informan juga menjelaskan bahwa DIARPUS merancang lebih banyak kegiatan yang melibatkan masyarakat, seperti penyelenggaraan lomba, kegiatan bedah buku, serta penambahan koleksi buku dengan kategori bestseller sesuai minat pemustaka. Upaya tersebut menciptakan kesan bahwa DIARPUS terbuka terhadap aspirasi masyarakat dan berusaha memenuhi kebutuhan pemustaka.

Tidak hanya menunggu pemustaka datang ke perpustakaan, DIARPUS juga menerapkan pendekatan jemput bola dengan mendatangi sekolah-sekolah untuk memperkenalkan layanan perpustakaan. Kegiatan ini bertujuan memberikan edukasi mengenai manfaat perpustakaan dan layanan yang tersedia, sekaligus membangun minat baca serta kedekatan pelajar dengan perpustakaan sejak dini. Program tersebut menjadi sarana yang efektif dalam menjalin hubungan dengan masyarakat serta memperluas jangkauan layanan.

Terdapat juga evaluasi terhadap pelaksanaan layanan dan respon masyarakat. Evaluasi digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan pengembangan program layanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, strategi Public Relations berbasis layanan berjalan dalam suatu siklus yang meliputi perencanaan layanan, pelaksanaan interaksi, dan evaluasi hasil komunikasi publik. Sehingga ini menunjukkan bahwa optimalisasi layanan dapat berfungsi sebagai bentuk implementasi Public Relations bagi lembaga yang belum memiliki sistem humas formal. Layanan perpustakaan tidak hanya berperan sebagai sarana penyedia informasi, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam membangun citra positif serta hubungan jangka panjang antara Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram dengan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diketahui bahwa optimalisasi layanan perpustakaan merupakan bentuk implementasi strategi Public Relations di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram meskipun lembaga tersebut belum memiliki sistem humas secara formal.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi Public Relations yang dijalankan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DIARPUS) Kota Mataram memiliki peranan penting dalam menarik perhatian dan minat masyarakat terhadap layanan perpustakaan. DIARPUS tidak hanya menyediakan buku dan fasilitas dasar, tetapi juga berupaya mendekatkan diri dengan masyarakat melalui berbagai layanan, seperti layanan sirkulasi, layanan kunjungan, e-book, kegiatan TP-BIS, lomba literasi, silang layan, Taman Baca Sabtu–Minggu, perpustakaan keliling, serta pemanfaatan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi.

Upaya peningkatan layanan juga tercermin melalui pengembangan fasilitas, antara lain penambahan mini theater, penyediaan area baca yang lebih nyaman, serta peningkatan jumlah komputer dengan akses internet. Selain itu, strategi jemput bola melalui kunjungan ke sekolah-sekolah menjadikan perpustakaan semakin dikenal oleh pelajar dan mendorong mereka untuk memanfaatkan layanan yang tersedia. Secara keseluruhan, kombinasi antara inovasi layanan dan komunikasi yang aktif dengan masyarakat menjadikan DIARPUS lebih dekat dengan publik serta mampu meningkatkan tingkat kunjungan dan pemanfaatan layanan perpustakaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyedia informasi, tetapi juga sebagai media komunikasi publik dalam membangun citra positif serta hubungan jangka panjang antara Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram dengan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, N., & Ananda, R. (2024). OPTIMIZATION OF LIBRARY SERVICES TO INCREASE LIBRARY INTEREST IN READING. *Perspektif: Journal of Social and Library Science*, vol. 2 no.1, 7-12. <http://aspublisher.co.id/index.php/perspektif>
- Bazarah, J., & Pujiastuti, N. (2022, February). Concept of Public Service in Indonesia (Literacy Analysis of Public Service Implementation in Indonesia). *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, Volume 5, No 1(February), 6256-6262. <https://doi.org/10.33258/birci.v5i1.4345>
- Boimau, A., Narendra, A. P., & Latuperisa, R. (2023, Juli). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjung Mahasiswa Pada Perpustakaan Daerah Timor Tengah Selatan Alfred. *Journal Papyrus: Sosial, Humaniora, Perpustakaan Dan Informasi*, Vol.2,No.2(Juli 2023), 19-28 Faktor.

- Chayani, T., Hidayat, M. T., & Sutarjo, M. (2019). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Cirebon. *Jurnal Publika Unswagati Cirebon*, Volume 7(Januari-Juni 2019), 51-67.
- Devi, A. S., Hotimah, K., A. R. S., Karimullah, A., & Anshori, M. I. (2022, Mei). Mewawancarai Kandidat: Strategi Untuk Meningkatkan Efisiensi Dan Efektivitas. *Masman : Master Manajemen*, Vol.2, No.2(Mei 2022), 66-78. Doi: <https://doi.org/10.59603/Masman.V2i2>
- Frandika, A., Asniar, I., & Azizah, M. (2025). PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI UPT KANTOR PENCARIAN DAN PERTOLONGAN KELAS A LAMPUNG BULAN JANUARI – JUNI TAHUN 2024. *Journal Media Public Relations*, Volume 5 No. 1, 79-90. <https://doi.org/10.37090/jmp.v5i1.2547>
- Habibah, A. F., & Irwansyah. (2021). Era Masyarakat Informasi sebagai Dampak Media Baru. *Jurnal Teknologi dan Informasi Bisnis*, Vol. 3 No.2(Juli), 350-363. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v3i2.255>
- Husain, H., Sani, M. K. J. A., & Salim, T. A.-S. (2022, september 19-21). Social Media Capabilities In Academic Libraries: Influence on librarians' agility and relationship quality (librarian-user). *ABRA and cE-Bs (Centre for Environment-Behaviour Studies)*, Vol. 8(No. S112 (2023)), 29-41. <https://doi.org/10.21834/e-bpj.v8iS112.5004>
- Lizasri, H., & Marlini. (2020, Desember). Persepsi Pustakawan Pada Fungsi Hubungan Masyarakat (Humas) Di Perpustakaan Universitas Negeri Padan. *Baitul 'Ulum: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, Vol. 4 No. 2(Desembe), 1-15.
- Lusiana, E., Sinaga, F. P., Khadijah, U. L. S., & Nursari, T. (2025). Literary review of public relations in libraries in a global perspective. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, Vol. 13, No. 1(June 2025), 145-160. <https://doi.org/10.24198/jkip.v13i1.57660>
- Muhaimin, H., Santosa, & Abdullah, R. (2022, oktober). PERAN DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DALAM MENGEMBANGKAN LITERASI DI KOTA MOJOKERTO (Studi Kasus di Perpustakaan Kota Mojokerto). *Journal of Governance and Policy Innovation (JGPI)*, Volume 2, Nomor 2(Oktober), 86-93.
- Mujianto, H. (2020). PENGARUH STRATEGI PUBLIC RELATIONS TERHADAP CITRA PERUSAHAAN (STUDI KASUS PADA HOTEL GRAND KOPO BANDUNG). *munikasi Hasil Pemikiran dan Penelitian Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran dan Penelitian Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Garut*, Vol. 4(No. 1), 88-96.
- Natazha, W., Murwaningsih,, T., & Widodo, J. (2024, Januari). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Surakarta. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, Vol. 13, No.1(Januari), 98. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v8i1.76746>
- Oparaugo, B. (2021, June). Role of Public Relations in Corporate Image Building and Sustenance. *IJARBM – International Journal of Applied Research in Business and Management*, Vol. 02(Issue 01), 26-37. <https://doi.org/10.51137/ijarbm.2021.2.1.3>

- Rum, M., & Syamsuddin. (2024, Desember). Pentingnya Membangun Kecerdasan Emosional Pustakawan Di Lingkungan Kerja Pelayanan Dinas Perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, Vo. 8(No. 2). Rum, M. (2024). Pentingnya Membangun Kecerdasan Emosional Pustakawan Di Lingkungan Kerja Pelayanan Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Jambi 1,2. 2, 17–30. <https://doi.org/10.30631/Baitululum.V8i2.236>
- Septiani., R. A. D. S., Widjojoko., & Wardana, D. (2022, Desember). Implementasi Program Literasi Membaca 15 Menit Sebelum Belajar Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Minat Membaca. *Jurnal Perseda*, Volume V, Nomor 2(Agustus 2022), 130-137. <https://jurnal.ummi.ac.id/index.php/perseda/Implementasi>
- Sukmawati, Asri, & Sjarlis, S. (2024). Kompetensi Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Asn Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Jenepono. *Sjm: Sparkling Journal Of Management*, Vol. 2(No. 2), 212 – 226. <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/sjm>
- Suratmi, I. (2021). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan melalui Kerja Sama antar Perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan*, Vol.1 No.2(Desember), 55 - 59.
- Undang-undang (UU) No. 25 Tahun 2009* [Peraturan Perundang-undangan]. (2009, Juli 18). LN. 2009/ No.112 , TLN NO. 5038, LL SETNEG : 45 HLM
- Undang-undang (UU) No. 43 Tahun 2007*. (2007). LN.2007/NO.129, TLN NO.4774, LL SETNEG : 27 HLM
- Wulandari, Yusalia, H., & Farid, M. M. (N.D.). Strategi Komunikasi Humas Dalam Pelayanan Prima Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin. *Journal Of Media And Communication*, Vol. 01(Januari-Maret 2025), 56-61. <https://jurnal.globalscients.com/index.php/jmc>