

## Efektivitas Program Taman Bacaan Masyarakat dalam Meningkatkan Literasi Masyarakat Perkotaan di RW 5 Kelurahan Jambangan, Surabaya

Azzalea Putri Dewanty<sup>1\*</sup>; Ertien Rining Nawangsari<sup>2,\*</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia; [azzaleaputridewanty7@gmail.com](mailto:azzaleaputridewanty7@gmail.com)

\*Correspondence : [ertien\\_rining.adneg@upnjatim.ac.id](mailto:ertien_rining.adneg@upnjatim.ac.id)

### ABSTRAK

Di era globalisasi ini, muncul permasalahan terkait rendahnya minat membaca masyarakat perkotaan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan telah mengambil langkah proaktif dengan meluncurkan Program Taman Bacaan Masyarakat. Salah satu program Taman Bacaan Masyarakat yang terletak di tengah perkotaan adalah Taman Bacaan Masyarakat di RW 5 Kelurahan Jambangan, Kecamatan Jambangan, Kota Surabaya. Melalui program ini, Taman Baca Masyarakat RW 5 berhasil meraih penghargaan di bidang desa literasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas program Taman Baca Masyarakat dalam Meningkatkan Literasi Masyarakat Perkotaan di RW 5 Kelurahan Jambangan Kecamatan Jambangan Kota Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Taman Bacaan Masyarakat telah berjalan efektif berdasarkan tiga indikator efektivitas program Duncan yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Taman Bacaan Masyarakat dinilai mampu memberikan pelayanan yang komprehensif dan profesional. Namun, kurangnya tenaga kerja membuat waktu pelayanan menjadi kurang dari yang seharusnya.

### ABSTRACT

In this era of globalization, problems arise related to the low interest in reading among urban communities. The Library and Archives Service has taken proactive steps to launch the Community Reading Garden Program. One of the Community Reading Center programs, which is located in the middle of an urban area, is the Community Reading Center in RW 5, Jambangan Village, Jambangan District, Surabaya City. Through this program, RW 5 Community Reading Park succeeded in winning an award in the field of literacy village. This study aims to determine the effectiveness of the Community Reading Center program in Improving Literacy in Urban Communities in RW 5, Jambanagan Village, Jambangan District, Surabaya City. The method used in this research is a qualitative method and data collection techniques using interviews, observation, and documentation. The results showed that the Community Reading Center program had been running effectively based on Duncan's three indicators of program effectiveness, namely goal attainment, integration and adaptation. Community Reading Centers are considered capable of providing comprehensive and professional services. However, the lack of manpower makes the service time less than it should be.

### Kata kunci

*Efektivitas, Pelayanan, Taman Bacaan Masyarakat.*

### Keywords

*Community Reading Park, Effectiveness, Service*

## Pendahuluan

Membaca maupun literasi merupakan suatu kegiatan atau proses kognitif yang berupaya untuk menemukan berbagai informasi yang terdapat dalam tulisan. Membaca memiliki peran penting dalam memperluas pengetahuan dan pemahaman seseorang terhadap lingkungannya. Literasi sendiri merupakan suatu esensi pembangunan masyarakat untuk bisa melakukan perubahan hidup ke arah yang lebih baik (Nasiruddin et al., 2018) dalam Agustiani (2021). Di era globalisasi ini, terdapat permasalahan yang muncul terkait rendahnya minat baca di kalangan masyarakat perkotaan. Meskipun perkotaan seringkali dianggap sebagai pusat perkembangan dan aksesibilitas informasi, minat baca di antara masyarakat perkotaan masih relatif rendah.

Penyebab rendahnya minat baca pada masyarakat perkotaan dikarenakan maraknya perkembangan teknologi dan media digital, hal ini berdampak negatif pada kemajuan bangsa secara keseluruhan. Akibatnya, minat baca menjadi tersaingi, dampak yang ditimbulkan dapat mengganggu tujuan dari pembangunan berkelanjutan dalam memperbaiki kesejahteraan hidup masyarakat pada berbagai aspek kehidupan seperti mengurangi kesenjangan, meningkatkan pendidikan, mengakhiri kemiskinan serta memperbaiki lingkungan. Peran perpustakaan dibutuhkan dalam mengatasi rendahnya minat baca masyarakat perkotaan, Peran perpustakaan yang tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, ditujukan sebagai penunjang kualitas pendidikan sehingga perlu mendapatkan perhatian khusus agar dapat menunjang kegiatan belajar mengajar. Menurut Zuliarso & Februariyanti (2013) dalam Mansyur (2019) bahwa keberadaan perpustakaan sangat penting untuk memastikan bahwa setiap individu memiliki kesempatan yang setara untuk belajar, tanpa memandang usia dan status sosial. Namun, dikarenakan masih ada keterbatasan ruang maka dibutuhkan aksesibilitas yang dapat menjangkau ke seluruh lapisan masyarakat dalam rangka untuk meningkatkan literasi, sehingga dibentuk program perpustakaan mini atau yang biasa disebut oleh Program Taman Bacaan Masyarakat.

Menyadari situasi tersebut, Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perpustakaan dan Arsip telah mengambil langkah proaktif sebagai kota literasi sejak tahun 2014. Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perpustakaan dan Arsip meluncurkan Program Taman Bacaan Masyarakat sebagai respons terhadap rendahnya minat baca di kalangan masyarakat di Kota Surabaya. Program Taman Bacaan Masyarakat sejatinya merupakan perluasan dari konsep perpustakaan umum yang sudah ada sebelumnya. Program Taman Bacaan Masyarakat berdiri dengan berlandaskan pada Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 03 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan. Menurut peraturan tersebut, Taman Bacaan Masyarakat yang selanjutnya disebut taman baca adalah suatu tempat yang mengelola bahan kepustakaan yang dibutuhkan oleh masyarakat, sebagai tempat

penyelenggaraan program pembinaan kemampuan membaca dan belajar serta sebagai tempat untuk mendapatkan informasi bagi masyarakat yang memiliki koleksi di atas 300 (tiga ratus) sampai dengan 1000 (seribu) judul bahan pustaka atau sekitar 2000 (dua ribu) sampai dengan 3000 (tiga ribu) eksemplar.

Taman Bacaan Masyarakat atau yang biasa disingkat TBM adalah tempat atau organisasi yang didirikan oleh pemerintah untuk masyarakat sekitar yang bertujuan untuk memberikan layanan bahan bacaan sebagai dasar dalam sarana pembelajaran sehingga dapat meningkatkan taraf hidup seseorang dalam kehidupan bermasyarakat. Berdasarkan (Amrin, 2006) daalm Yanuarsari & Muchtar (2022) mengatakan TBM merupakan lembaga atau unit pelayanan yang menyediakan setiap orang atau setiap kelompok masyarakat di desa atau kawasan TBM dengan segala kebutuhan bahan bacaan yang diperlukan dan bermanfaat untuk meningkatkan minat baca dan mewujudkan masyarakat yang berbudaya baca.

Salah satu pendirian Taman Bacaan Masyarakat di Surabaya yang terletak di tengah hiruk-pikuk masyarakat perkotaan dan berada pada lokasi yang strategis dengan memanfaatkan Balai RW sebagai sarana dalam meningkatkan minat baca masyarakat terletak pada Taman Bacaan Masyarakat RW 5 Kelurahan Jambangan, Kecamatan Jambangan, Kota Surabaya. Taman Bacaan Masyarakat (TBM) yang berlokasi di RW 5 Kelurahan Jambangan, Kecamatan Jambangan, Kota Surabaya merupakan inisiatif nyata untuk meningkatkan minat baca dan akses terhadap literasi di lingkungan tersebut. Taman Bacaan Masyarakat ini dirancang sebagai tempat publik yang dapat diakses oleh semua masyarakat di lingkungan tersebut. Taman Bacaan Masyarakat RW 5 menjadi titik fokus dalam upaya meningkatkan literasi dan mempermudah masyarakat terhadap bahan bacaan yang bermutu. Khoiruddin et al.,(2016) dalam Misriyani & Mulyono (2019) menyatakan bahwa Taman Baca Masyarakat adalah tempat ideal dalam melaksanakan kegiatan belajar, pengembangan minat baca, dan bermain. Dukungan dari pemerintah setempat dan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Surabaya menjadi kunci keberhasilan Taman Bacaan Masyarakat di RW 5 Kelurahan Jambangan dalam meraih penghargaan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya di bidang kampung literasi. Program Taman Bacaan Masyarakat hadir sebagai program yang diharapkan mampu menaungi minat baca masyarakat tanpa perlu membeli buku.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Schermerhorn (2008) dalam (Sari, Heriyanto, & Rusli, 2018) menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran tentang pencapaian suatu tugas atau tujuan. Kemudian Putri & Prathama (2022) menjelaskan efektivitas program yaitu rencana yang luas yang mengandung penggunaan berbagai sumber daya untuk waktu yang akan datang dalam bentuk suatu pola yang akan menentukan suatu urutan kegiatan dengan waktunya sehingga tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya dapat tercapai. Keefektifan sebuah program menjadi indikator keberhasilan dari tujuan program yang diselenggarakan dengan lingkungannya dalam kesesuaian pelaksanaan

program, integrasi tingkat kemampuan komunikasi serta sosialisasi, dan upaya dalam pencapaian tujuan. Faktor penghambat efektivitas sebuah program seringkali muncul karena kekurangan tenaga kerja yang dapat menghambat proses pelaksanaan tugas-tugas yang diperlukan dalam program tersebut sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam pengumpulan data serta mengurangi dampak positif yang dapat dicapai oleh sebuah program.

Efektivitas program dalam beberapa penelitian terdahulu di atas, apabila dibandingkan dengan penelitian efektivitas program saat ini terdapat perbedaan pada fokus, lokus penelitian dan teori yang digunakan. Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta mendeskripsikan mengenai bagaimana efektivitas program Taman Bacaan Masyarakat Dalam Meningkatkan Literasi Masyarakat Perkotaan di RW 5 Kelurahan Jambangan, Kecamatan Jambangan, Kota Surabaya berdasarkan indikator efektivitas menurut Duncan dalam (Steers, 1985) melalui tiga fokus yaitu pencapaian tujuan, keseluruhan pengejaran dalam pencapaian tujuan harus dilihat sebagai sebuah proses. Integrasi merupakan pengukur tingkat kemampuan sebuah organisasi agar dapat terhubung untuk menciptakan sosialisasi sehingga dapat dihasilkan konsensus yang digunakan sebagai alat komunikasi dengan organisasi yang lain. Adaptasi adalah ukuran seberapa baik suatu organisasi dapat beradaptasi dengan lingkungannya. Penelitian ini dapat menjadi referensi terkait teori efektivitas program pada pelayanan publik yang terdapat di Kota Surabaya.

## Metode

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut (Lexy J, 2018), penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Sumber data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data sekunder diperoleh melalui dokumen yang telah dipublikasikan berkaitan dengan topik penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan enam langkah sesuai yang dikembangkan oleh Creswell (2018).

## Hasil dan Pembahasan

Program Taman Bacaan Masyarakat menurut Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 03 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan adalah suatu tempat yang mengelola bahan kepustakaan yang dibutuhkan oleh masyarakat, sebagai tempat penyelenggaraan program pembinaan kemampuan membaca dan belajar serta sebagai tempat untuk mendapatkan informasi bagi masyarakat yang memiliki

koleksi di atas 300 (tiga ratus) sampai dengan 1000 (seribu) judul bahan pustaka atau sekitar 2000 (dua ribu) sampai dengan 3000 (tiga ribu) eksemplar. Efektivitas program Taman Bacaan Masyarakat dapat dijelaskan melalui 3 indikator efektivitas program menurut Duncan dalam (Steers, 1985) yaitu:

### 1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya dalam mencapai tujuan dipandang sebagai suatu proses. Menurut (Miftahuddin, 2020), suatu hal dapat dikatakan efektif apabila hal tersebut sesuai dengan yang dikehendaki. Artinya, pencapaian hal yang dimaksud merupakan pencapaian tujuan dilakukannya tindakan-tindakan untuk mencapai hal tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan dan sasaran, kualitas pelayanan, serta waktu pelayanan yang diberikan telah terlaksana dengan baik dan efektif. Tujuan dan sasaran dibentuknya program Taman Bacaan Masyarakat adalah untuk membangkitkan dan meningkatkan minat dan budaya baca masyarakat sehingga kelak tercipta masyarakat cerdas (sesuai dengan visi kota Surabaya “cerdas dan perduli”). Menjadikan TBM sebagai wadah kegiatan belajar mengajar, sumber ilmu dan rekreasi edukatif serta terpenuhinya kebutuhan para pengguna layanan program Taman Bacaan Masyarakat sehingga pengguna yang merasakan layanan ini mendapatkan manfaat melalui kegiatan yang diadakan serta buku-buku yang didalamnya terdapat ilmu pengetahuan yang berharga. Sasaran merupakan target yang konkret sehingga difokuskan pada masyarakat perkotaan di wilayah Kota Surabaya.

**Gambar 1.** Kegiatan pada Taman Bacaan Masyarakat RW 5 Kelurahan Jambangan



Sumber: Dokumen Taman Bacaan Masyarakat RW 5 Kelurahan Jambangan, 2023

Kepuasan pelanggan atau masyarakat dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Menurut Kotler yang dikutip oleh (Izudin, 2019), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, antara lain sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, ghost shopping, lost customer analysis. Kepuasan masyarakat ditentukan melalui survey yang berbentuk dalam google form yang disebar acak melalui nomor WhatsApp pemustaka/anggota kita, dan berkala setiap 6 bulan sekali disimpulkan hasilnya.

Melalui hasil observasi peneliti bahwa petugas taman bacaan diberikan pembekalan sebelum mereka turun langsung ke lapangan seperti cara melayani masyarakat dengan baik, ramah dan sopan serta sangat transparan/terbuka terhadap umpan baik yang diberikan oleh masyarakat sehingga feedback dari masyarakat terbukti puas dikarenakan petugas TBM yang ramah dan memiliki karakter yang baik yang dapat merangkul semua kalangan baik dari anak-anak maupun usia dewasa. Serta pelayanan yang diberikan membuat pengunjung Taman Bacaan Masyarakat merasa nyaman dan aman ketika mereka sedang melakukan kegiatan membaca di TBM tersebut.

Waktu Pelayanan program Taman Bacaan Masyarakat Balai RW 05 sudah terjadwal di masing-masing tempat menyesuaikan surat penugasan dari Dinas untuk masing-masing petugas di lapangan (TBM), Namun dikarenakan kurangnya tenaga kerja yang ada menjadikan TBM RW 5 hanya membuka jadwal pelayanan 3x dalam seminggu. Solusi yang ditawarkan yaitu jika ada permintaan atau pertanyaan yang sifatnya membutuhkan pendalaman yang lebih serius, maka akan dijadwalkan lagi lebih intens, melalui media komunikasi lewat WhatsApp atau telpon langsung ke petugas jika diperlukan jawaban cepat sehingga tak jarang waktu pelayanan menjadi *overtime*.

## 2. Integrasi

Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi dan menjalin komunikasi dengan para pelaksana program dalam melaksanakan suatu program. Integrasi berkaitan dengan proses komunikasi serta proses sosialisasi. Menurut Edward III yang dikutip oleh (Takaluhude, Gosal, & Kasenda, 2022), komunikasi diartikan sebagai “proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan”. Proses komunikasi dapat efektif terjadi apabila para pelaksana program sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan, dan pekerjaan yang mereka kerjakan dapat berjalan dengan baik apabila komunikasi berjalan lancar. Selanjutnya mengenai komunikasi dan koordinasi yang dilakukan antara Pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya dengan petugas Taman Bacaan Masyarakat melalui monitoring dan evaluasi yang menugaskan satu Koordinator wilayah yang membawahi masing-masing kelurahan. Sedangkan untuk bahan evaluasinya dibantu oleh aplikasi e-tbm yang didalamnya terdapat laporan yang mengharuskan data seperti foto dan keterangan geotag posisi dan jam diadakannya sebuah kegiatan dan dilaporkan tiap hari melalui aplikasi tersebut yang kemudian akan di evaluasi pada evaluasi bulanan. Hal tersebut dilakukan agar maksud dan tujuan program Taman Bacaan Masyarakat dapat memberikan layanan yang bermutu dan memberdayakan masyarakat dalam bidang literasi dan pendidikan yang sesuai dengan standar operasional prosedur. Jadi dapat disimpulkan bahwa koordinasi dan komunikasi yang ditunjukkan melalui monitoring serta evaluasi yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya dengan petugas Taman Bacaan

Masyarakat Balai RW dalam pelaksanaan program Taman Bacaan Masyarakat (TBM) sudah terlaksana dengan efektif dan sesuai tujuannya.

Menurut (Shabrina, et al., 2024, sebuah sosialisasi dilaksanakan sebagai salah satu sarana penyampaian informasi mengenai apa saja yang dilaksanakan dalam program tersebut, tujuan kegiatan program, serta informasi lainnya seputar program yang dijalankan. Hasil penelitian menunjukkan telah terjalin proses pemindaian informasi kepada masyarakat dengan memanfaatkan kemajuan teknologi sosial media seperti Instagram dan WhatsApp, sehingga penyampaian informasi dapat tersalurkan dengan baik. Sosialisasi yang dilakukan menggunakan media ini berisi informasi mengenai jenis-jenis buku dan materi bacaan yang tersedia, fasilitas yang disediakan, dan kegiatan-kegiatan yang diadakan di taman bacaan, serta jam operasional mengenai layanan program Taman Bacaan Masyarakat. Untuk proses sosialisasi yang tidak menggunakan kemajuan teknologi sosial media yang dilakukan oleh petugas Taman Bacaan Masyarakat yaitu dengan turut ikut serta dalam pertemuan dengan berbagai kelompok masyarakat, seperti kelompok ibu-ibu dalam acara pengajian maupun arisan serta terjun langsung dalam acara rapat yang diadakan oleh pengurus RT/RW setempat. Dalam pertemuan tersebut, petugas Taman Bacaan Masyarakat menyampaikan presentasi tentang program Taman Bacaan Masyarakat, menjelaskan apa saja manfaatnya, serta menjawab pertanyaan atau kekhawatiran yang mungkin dimiliki oleh masyarakat. Melalui proses sosialisasi yang efektif, petugas Taman Bacaan Masyarakat dapat menciptakan kesadaran dan partisipasi aktif masyarakat untuk ikut serta dalam program tersebut. Dengan demikian, Taman Bacaan Masyarakat dapat mencapai tujuannya yang berfungsi sebagai sarana pendidikan, hiburan, dan tempat berkumpulnya masyarakat dalam meningkatkan literasi dan pengetahuan.

### 3. Adaptasi

Menurut Moenir (2010) dalam (Rachman & Djumiarti, 2018) sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses dalam upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan mencapai tujuan yang diharapkan. Pada proses memberikan layanan yang berkualitas untuk pengguna layanan yang merupakan masyarakat di lingkungan sekitar, sarana dan prasarana sangat dibutuhkan sehingga termasuk pada faktor pendukung kemampuan program dalam beradaptasi agar sarana dan prasarana yang diberikan mampu memberikan kenyamanan selama proses layanan berlangsung. Dilihat melalui segi sarana dalam melaksanakan pelayanan, Taman Bacaan Masyarakat RW 05 menggunakan gedung balai RW dengan luas bangunan sebesar 50 m<sup>2</sup>, Sedangkan untuk prasarana diakomodasi langsung melalui Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Surabaya yang berupa papan nama Taman Bacaan Masyarakat, karpet untuk alas pemustaka, meja baca, meja petugas dan kursi petugas, rak buku dan buku bacaan untuk dewasa dan anak-anak kurang lebih berkisar sekitar 300-1000 eksemplar serta saat ini juga

terdapat fasilitas permainan tradisional. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan telah sesuai untuk memenuhi kebutuhan para pengguna layanan program Taman Bacaan Masyarakat. Kesesuaian sarana dan prasarana terhadap kebutuhan sasaran pengguna layanan merupakan faktor penting dalam efektivitas sebuah program, dilihat dari tujuan program yang dibentuk untuk menaungi minat baca masyarakat dalam meningkatkan literasi masyarakat perkotaan di wilayah Surabaya maka telah disediakan fasilitas yang cukup memadai agar masyarakat sebagai pengguna layanan dapat merasa aman dan nyaman dalam menyalurkan minat bacanya di Taman Bacaan Masyarakat RW 05.

**Tabel 1.** Kartu Inventaris Taman Bacaan Masyarakat RW 5 Kelurahan Jambangan

NO.	NAMA BARANG	TAHUN PENGADAAN	JUMLAH	KONDISI			KETERANGAN
				BAIK	SEDANG	RUSAK	
1	Plakat TBM	2014	1			1	Dari DISPUSIP
2	Lemari Buku Kayu	2014	1		1		Dari DISPUSIP
3	Lemari Buku Besi	-	1	1			Dari DISPUSIP
4	Buku						
	a. Induk	2022	1	1			Dari Petugas
	b. Pengunjung	-	1	1			Dari DISPUSIP
	c. Majalah	-	3	3			Dari DISPUSIP
	c. Koleksi Buku	-	773	750	20	3	Dari DISPUSIP
5	Odner	2022	3		3		Dari Petugas
6	Meja Baca	2014	1		1		Dari DISPUSIP
7	Meja Petugas	2017	1			1	Dari DISPUSIP
6	APE	-	1		1		Dari DISPUSIP

Sumber: Dokumen Taman Bacaan Masyarakat RW 5 Kelurahan Jambangan, 2023

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Tenaga Ketenagakerjaan, bahwa setiap orang yang mampu melaksanakan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Pada program Taman Bacaan Masyarakat, tenaga kerja yang memadai sangat dibutuhkan dalam keberhasilan atau gagalnya program. Hal ini disebabkan output yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan merupakan faktor yang berpengaruh dalam program Taman Bacaan Masyarakat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, bahwa dalam pelaksanaan program Taman Bacaan Masyarakat, terdapat masalah mengenai kurangnya tenaga kerja yang ada, berdasarkan hasil observasi dan wawancara, bahwa petugas Taman Bacaan Masyarakat di Kota Surabaya pada saat ini dapat dianalogikan melalui perbandingan 1:5 yang artinya 1 petugas dapat memegang lebih dari 1 hingga 5 Taman Bacaan Masyarakat di daerah wilayah kelurahan tersebut, sehingga hal ini membuat pelayanan Taman Bacaan Masyarakat belum cukup maksimal karena petugas harus bergantian menjaga Taman Bacaan Masyarakat antara satu dengan



lainnya, sehingga ketika 1 Taman Bacaan Masyarakat diantara 5 Taman Bacaan Masyarakat tersebut melakukan pelayanan maka 4 Taman Bacaan Masyarakat lainnya yang dipegang oleh 1 petugas terpaksa harus ditutup sementara dan buka di hari lainnya.

Hal ini mengakibatkan jadwal 1 Taman Bacaan Masyarakat untuk membuka pelayanan dapat dikatakan hanya 2-3x dalam seminggu, Kekurangan tenaga kerja terjadi dikarenakan lebih dari setengah petugas Taman Bacaan Masyarakat yang ada di seluruh wilayah kota surabaya mulai dialihfungsikan ke intansi pemerintah yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk turut ikut serta membantu dalam mempersiapkan pesta demokrasi pada tahun 2024.

Temuan ini selaras menurut Schermerhorn (2008), yang dikutip oleh (Sari et al., 2018) dan (Putri & Prathama, 2022) bahwa efektivitas program adalah rencana yang luas yang menggabungkan penggunaan berbagai sumber daya untuk waktu yang akan datang dalam bentuk pola yang mengarah pada hasil yang positif. Keefektifan program menunjukkan keberhasilan tujuan program yang diselenggarakan dengan lingkungannya, termasuk pelaksanaan program, peningkatan kemampuan komunikasi dan sosialisasi, dan upaya untuk mencapai tujuan. Kekurangan tenaga kerja yang dapat menghambat seringkali menjadi penyebab faktor penghambat kinerja program.

## Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pencapaian tujuan dan sasaran dalam pelayanan, kualitas pelayanan serta waktu pelayanan sudah berjalan dengan efektif. Pelaksanaannya, pelayanan ini telah mampu berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan serta dapat memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada penggunanya dengan memudahkan akses dalam peminjaman bahan bacaan, Namun dalam prosesnya ditemukan waktu pelayanan yang hanya terjadwal 3x dalam seminggu yang membuat layanan ini tidak jarang mengalami *overtime* yang disebabkan oleh pemustaka yang ingin meminjam bahan bacaan di luar pada jam layanan dengan cara menghubungi petugas TBM melalui media komunikasi online seperti *WhatsApp*.

Integrasi berdasarkan adanya komunikasi melalui monitoring dan evaluasi serta sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat sudah berjalan efektif. Komunikasi antara Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya kepada Petugas TBM RW 5 Kelurahan Jambangan melalui monitoring dan evaluasi yang dijadwalkan dalam sebulan sekali sudah dilaksanakan dengan baik dan sesuai tujuannya. Serta sosialisasi yang dilakukan oleh petugas TBM melalui platform online maupun offline sudah berjalan dengan sangat baik yang dibuktikan dengan pengetahuan masyarakat akan keberadaan TBM RW 5 yang hadir di tengah-tengah lingkungan wilayah Jambangan, Kota Surabaya.

Adaptasi berdasarkan ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan program dan ketersediaan tenaga kerja yang kompeten dalam memberikan pelayanan sudah berjalan cukup efektif. Sarana dan prasarana yang disediakan telah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna layanan dengan memberikan rasa nyaman dan aman pada saat proses penyaluran minat baca sedang berlangsung. Begitupun dengan kemampuan tenaga kerja yang ada, Petugas TBM RW 5 sangat mumpuni dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan optimal, Namun pada kenyataannya dalam hal ketersediaan tenaga kerja terbukti masih sangat kurang dikarenakan terdapat petugas yang ditugaskan memegang lebih dari 1 hingga 5 TBM. Dengan demikian, Efektivitas Program Taman Bacaan Masyarakat Dalam Meningkatkan Literasi Masyarakat Perkotaan di RW 5 Kelurahan Jambangan, Kecamatan Jambangan, Kota Surabaya dapat disimpulkan telah terlaksana dengan efektif melalui 3 indikator dalam pelaksanaan program Taman Bacaan Masyarakat meskipun pada beberapa unsur masih terdapat kendala, bukan berarti pelaksanaan Program Taman Bacaan Masyarakat belum terlaksana dengan baik.

Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu hanya dilakukan pada 1 (satu) Taman Bacaan Masyarakat. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada beberapa Taman Bacaan Masyarakat yang tersebar pada wilayah Kota Surabaya untuk mengetahui dan membuat perbandingan terkait bagaimana efektivitas program Taman Bacaan Masyarakat ini berjalan serta pengaruh kualitas sumber daya manusia yang ada pada petugas Taman Bacaan Masyarakat terkait kompetensinya untuk meningkatkan literasi di wilayah perkotaan. Sebagai bahan pertimbangan untuk program Taman Bacaan Masyarakat di RW 5 Kelurahan Jambangan, Kecamatan Jambangan, Kota Surabaya rekomendasi yang disarankan oleh peneliti bahwa perlu melakukan upaya penambahan sumber daya manusia melalui tenaga kerja yang dikontrak sementara untuk mengisi kekosongan yang ada hingga semua pegawai TBM yang diperbantukan ke instansi pemerintah yang lain dapat kembali ke tempat awalnya. Serta mengoptimalkan waktu pelayanan pada program Taman Bacaan Masyarakat dengan menambah jadwal pelayanan sehingga dapat menarik jangkauan masyarakat luas tidak hanya dalam wilayah Jambangan saja.

## Referensi

- Agustiani, D. H., & Wicaksono, M. F. (2021). Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Literasi: Studi Kasus Taman Baca Masyarakat Matahari Indonesia Kediri. *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan Dan Kearsipan*, 23(1), 5.
- Cresswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches Fifth Edition*. Sage Publications.
- Izudin, A. (2019). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta.

- Publisia: *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 1–10.
- Lexy J, M. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung.
- Mansyur, U. (2019). *Gempusta: Upaya Meningkatkan Minat Baca*. Retrieved From <https://www.researchgate.net/publication/337671871>
- Miftahuddin, F. (2020). *Efektivitas Program Promosi Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Umkm) Little Bandung Dalam Meningkatkan Pemasaran Industri Kreatif Kota Bandung (Studi Kasus Little Bandung Store Di Petaling Jaya–Malaysia)*. In Other Thesis, Universitas Komputer Indonesia.
- Misriyani, M., & Mulyono, S. E. (2019). Pengelolaan Taman Baca Masyarakat. *Journal Of Nonformal Education And Community Empowerment*, 3(2), 160–172. <https://doi.org/10.15294/pls.v2i1.23448>
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 03 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan. (2022).
- Putri, A., & Prathama, A. (2022). Efektivitas Pelayanan Korban Kekerasan Terhadap Perempuan Dan Anak Melalui Program Bunga Tanjung Di Rsud Tarakan Jakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(2), 98–108.
- Rachman, A., & Djumiarti, T. (2018). Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan EKtp Di Tpdk Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. *Undip E-Journal Systems (Uejs)*, 1–6.
- Sari, C. N., Heriyanto, M., & Rusli, Z. (2018). Efektivitas pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat berbasis rukun warga. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 16(2), 135-141.
- Shabrina, M. A., & Hertati, D. (2024). Efektivitas Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 469-479.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Terjemahan Oleh Magdalena Jamin. Jakarta: Erlangga.
- Takaluhude, S. A., Gosal, R., & Kasenda, V. (2022). Implementasi Kebijakan Pengelolaan Sampah Di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kepulauan Sangihe Studi Kelurahan Sawangbendar Kecamatan Tahuna. *Jurnal Governance*, 2(2).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Tenaga Ketenagakerjaan. (2003).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. (2007).
- Yanuarsari, R., & Muchtar, H. S. (2022). Pelatihan Pengelolaan Taman Bacaan Masyarakat (Tbm) Dalam Menumbuhkan Minat Baca Masyarakat. *Reswara: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 142–148. <https://doi.org/10.46576/rjpkm.v3i1.1577>