

**PENGARUH KINERJA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN
DAN IMPLIKASINYA TERHADAP MINAT BACA MASYARAKAT
KOTA PALANGKA RAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

A Muhammad Ridho Muttaqin Haryu

NPP. 32.0712

Asdaf Kota Palangka Raya, Provinsi Kalimantan Tengah

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: 32.0712@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. H. M. Irwan Tahir, AP., M.Si.

ABSTRACT

Problem statement/background (GAP): *The reading interest of the people of Palangka Raya City has decreased significantly in the last two years, as reflected in the Reading Interest Level (TGM) data which shows a decline from the high to medium category. This problem raises concerns considering the importance of reading as a means of improving literacy and public education. Purpose:* This study was conducted to analyze the influence of the performance of the Library and Archives Service on improving the quality of library services and its implications on people's reading interest. **Method:** This study uses a quantitative approach with an explanatory research method. The data collection technique was carried out through the distribution of questionnaires to 148 respondents who were library service users in Palangka Raya City. The data obtained was then analyzed using path analysis to test the direct and indirect influence between the variables studied, namely the performance of the Library and Archives Service, the quality of library services, and the public's interest in reading. The service quality variable was tested as a mediating variable in the relationship between performance and reading interest. **Results:** The results of the study show that the performance of the Library and Archives Service has a positive and significant effect on the quality of library services and the public's interest in reading. In addition, the quality of service has been proven to have a significant mediating role in strengthening the influence of performance on reading interest. These findings underscore the importance of improving service aspects such as the availability of reading collections, the comfort of facilities, and the reliability of library staff. This study recommends continuous improvement of library services as a strategic effort in improving literacy and building a reading culture in Palangka Raya City. **Conclusion:** The performance of the Library and Archives Service has significantly increased reading interest through the quality of library services, so that continuous improvement of services is an important strategy in building a literacy culture in Palangka Raya City.

Keywords: *Library and Archival Office Performance, Library Service Quality, Public Reading Interest*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Minat baca masyarakat Kota Palangka Raya mengalami penurunan yang signifikan dalam dua tahun terakhir, sebagaimana tercermin dalam data Tingkat Gemar Membaca (TGM) yang menunjukkan penurunan dari kategori tinggi menjadi sedang. Permasalahan ini menimbulkan kekhawatiran mengingat pentingnya membaca sebagai sarana peningkatan literasi dan pendidikan masyarakat.

Tujuan: Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan terhadap peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan serta implikasinya terhadap minat baca masyarakat. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *explanatory research*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 148 responden yang merupakan pengguna layanan perpustakaan di Kota Palangka Raya. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis jalur (*path analysis*) untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel-variabel yang diteliti, yaitu kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, kualitas pelayanan perpustakaan, dan minat baca masyarakat. Variabel kualitas pelayanan diuji sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kinerja dan minat baca. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dan minat baca masyarakat. Selain itu, kualitas pelayanan terbukti memiliki peran mediasi yang signifikan dalam memperkuat pengaruh kinerja terhadap minat baca. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya peningkatan aspek-aspek pelayanan seperti ketersediaan koleksi bacaan, kenyamanan fasilitas, dan keandalan petugas perpustakaan. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan berkelanjutan terhadap layanan perpustakaan sebagai upaya strategis dalam meningkatkan literasi dan membangun budaya membaca di Kota Palangka Raya. **Kesimpulan:** Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan secara signifikan telah meningkatkan minat baca melalui kualitas layanan perpustakaan, sehingga perbaikan berkelanjutan layanan menjadi strategi penting dalam membangun budaya literasi di Kota Palangka Raya.

Kata Kunci: Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, Kualitas Pelayanan Perpustakaan, Minat Baca Masyarakat

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja organisasi didasari oleh konsep bahwa organisasi merupakan kumpulan aset produktif meliputi sumber daya manusia, fisik, dan modal yang bekerja secara bersamaan untuk mencapai suatu tujuan (Kawiana, 2019). Sumber daya manusia adalah jiwa dari setiap organisasi, dan kinerja setiap individu dalam hal kemampuan, produktivitas, efisiensi, serta kolaborasi sangat menentukan keberhasilan sebuah organisasi. Selain itu, untuk mendukung proses kerja yang efisien, terdapat juga ketergantungan pada sumber daya fisik seperti peralatan, fasilitas, dan teknologi (Pitono, 2013; Tahir et al., 2024). Penggunaan aset fisik yang baik dapat memastikan bahwa organisasi berfungsi secara efisien. Modal (sumber daya keuangan) diperlukan untuk mendanai operasional organisasi dan investasi strategis. Sebuah organisasi dapat berkembang dan bertahan dalam jangka panjang jika sumber daya keuangan dikelola secara baik (Maryani et al., 2024; Maryani & Nainggolan, 2019). Ketika ketiga aset ini dikelola secara efektif dalam suatu organisasi, akan berpengaruh pada kinerja organisasi

yang optimal dan dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuan serta sasaran yang diinginkan (McCartney & Fu, 2021; Olan et al., 2022; Rezaei et al., 2021).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan merupakan lembaga pemerintahan daerah yang bertugas mengelola dan mengembangkan perpustakaan dan arsip. Dinas ini berperan penting dalam menyediakan akses informasi yang mudah bagi masyarakat melalui pengelolaan koleksi perpustakaan, baik berupa fisik maupun digital. Selain itu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan juga bertanggung jawab dalam meningkatkan minat baca masyarakat, melaksanakan pembudayaan kegemaran membaca dan melaksanakan sosialisasi budaya baca dan literasi pada satuan pendidikan dasar, pendidikan khusus dan masyarakat (Muslim et al., 2022).

Perpustakaan di Kota Palangka Raya menyediakan berbagai jenis pelayanan, diantaranya adalah layanan pembuatan kartu anggota, layanan membaca di perpustakaan, layanan peminjaman dan pengembalian buku, layanan referensi, dan layanan mobil perpustakaan keliling. Dengan berbagai jenis layanan perpustakaan yang ada diharapkan masyarakat menjadi aktif dalam meningkatkan ilmu pengetahuan di perpustakaan. Menurut data dari UNESCO, Indonesia menempati posisi kedua terbawah dalam hal literasi dunia. Hanya sekitar 0,001% penduduk yang memiliki kebiasaan membaca, artinya dari setiap 1.000 orang, hanya satu yang gemar membaca. Fakta ini menunjukkan bahwa minat baca masyarakat Indonesia masih berada pada tingkat yang sangat rendah. Di era modern saat ini, banyak masyarakat cenderung kurang memperhatikan pentingnya membaca buku, karena lebih memilih menggunakan gawai sebagai sarana untuk mencari informasi yang dianggap lebih praktis dan cepat (Rokmana et al., 2023).

Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan memiliki peran penting dalam peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan dan minat baca masyarakat. Akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan kinerja dinas ini menjadi faktor kunci yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna dan tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Keterbukaan informasi terkait anggaran, kebijakan, dan program peningkatan literasi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mendorong keterlibatan mereka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Sebaliknya, kurangnya akuntabilitas dan transparansi dapat mengurangi minat masyarakat untuk menggunakan fasilitas perpustakaan (Firdaus & Lawati, 2019).

1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil (GAP Penelitian)

Pada tahun 2023, Provinsi Kalimantan Tengah secara keseluruhan berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata TGM sebesar 60,59. Hal ini mencerminkan bahwa mayoritas wilayah di provinsi ini menunjukkan minat baca yang relatif baik. Namun, jika dilihat lebih mendalam, terdapat penurunan yang signifikan pada TGM Kota Palangka Raya, ibu kota Provinsi Kalimantan Tengah. Pada tahun 2022, Kota Palangka Raya termasuk dalam kategori tinggi dengan TGM yang lebih baik, namun pada tahun 2023, Kota Palangka Raya mengalami penurunan ke kategori sedang dengan nilai 58,26. Penurunan ini menunjukkan adanya penurunan minat baca di Kota Palangka Raya, yang menjadi masalah yang perlu ditangani secara serius oleh pihak terkait, terutama Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya.

Berdasarkan data yang diperoleh, Kota Palangka Raya menunjukkan pola konsumsi bahan bacaan yang cenderung bergantung pada artikel di media sosial, yang mencapai 52,9% dari total sumber bacaan masyarakat. Meskipun media sosial menjadi sumber utama informasi, hal ini menimbulkan beberapa permasalahan yang perlu diperhatikan. Pertama, ketergantungan yang tinggi terhadap artikel di media sosial dapat

mengarah pada penyebaran informasi yang tidak selalu akurat atau terverifikasi, yang berpotensi menurunkan kualitas informasi yang diterima oleh masyarakat. Kedua, meskipun buku (termasuk *e-book*) dan majalah masih digunakan oleh sebagian masyarakat, dengan kontribusi masing-masing 16,2% dan 4,4%, tingkat penggunaannya lebih rendah dibandingkan dengan media sosial. Hal ini dapat mengindikasikan kurangnya minat baca terhadap bahan bacaan yang lebih mendalam dan berbobot, seperti buku dan majalah, yang berfungsi sebagai sumber informasi yang lebih terstruktur dan ilmiah. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk meningkatkan minat baca masyarakat terhadap buku dan majalah, serta meningkatkan literasi digital untuk memastikan bahwa informasi yang diterima melalui media sosial memiliki kualitas yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berperan sebagai landasan acuan bagi peneliti dalam merancang dan melaksanakan penelitian, serta berkontribusi dalam memperkaya khazanah teori yang digunakan untuk menganalisis permasalahan penelitian. Penelitian yang berjudul “Kinerja Dinas Perpustakaan Kota Makassar dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat” oleh Saguni et al. (2023) menemukan bahwa kontribusi kinerja Dinas Perpustakaan Kota Makassar terhadap peningkatan minat baca masyarakat hanya sebesar 15,6%. Nilai F hitung sebesar 8,112 yang lebih tinggi dari F tabel sebesar 3,21 menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan. Selama periode enam tahun, terjadi peningkatan minat baca sebesar 5,82. Penelitian yang berjudul “Kinerja Dinas Perpustakaan Untuk Peningkatan Minat Membaca” oleh Arlan (2023) menemukan bahwa kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam mendorong peningkatan minat baca masyarakat di Kabupaten Tapin masih dinilai belum maksimal. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Baca Pengunjung Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidrap” oleh Hasnawati et al. (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat baca, baik secara parsial maupun simultan, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidenreng Rappang. Namun, hasil pengujian terhadap indikator-indikator kualitas pelayanan—seperti responsivitas, keandalan, jaminan, empati, dan sarana fisik—secara keseluruhan menunjukkan adanya pengaruh terhadap minat baca, dengan nilai koefisien beta tak terstandarisasi sebesar 0,018 atau 18%. Penelitian yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas Perpustakaan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pesawaran” Sari et al. (2019) menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kinerja pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pesawaran, ditunjukkan dengan nilai $r_{hit}=0,446$, yang lebih besar dari nol (0). Penelitian yang berjudul “Strategi Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Konawe dalam Meningkatkan Minat dan Budaya Baca Masyarakat” oleh Sahara et al. (2022) menemukan bahwa kinerja pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Meranti sudah berada pada kategori baik. Hal ini tercermin dari skor akhir sebesar 3,35, yang setelah dikonversi menjadi 83,61 sesuai indeks mutu pelayanan, mendapatkan nilai B dengan kategori "Baik." Unsur dengan nilai tertinggi adalah penampilan dan kerapian petugas, dengan skor 3,95 yang menunjukkan kualitas "Sangat Baik." Sebaliknya, unsur dengan skor terendah adalah kelengkapan dan koleksi buku, yang hanya mencapai 2,70, masuk dalam kategori "Kurang Baik." Penelitian yang berjudul “Kinerja Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Meranti” oleh Rohmah & Khozin (2020) menemukan bahwa kinerja pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan

Meranti sudah berada pada kategori baik. Hal ini tercermin dari skor akhir sebesar 3,35, yang setelah dikonversi menjadi 83,61 sesuai indeks mutu pelayanan, mendapatkan nilai B dengan kategori "Baik." Unsur dengan nilai tertinggi adalah penampilan dan kerapian petugas, dengan skor 3,95 yang menunjukkan kualitas "Sangat Baik." Sebaliknya, unsur dengan skor terendah adalah kelengkapan dan koleksi buku, yang hanya mencapai 2,70, masuk dalam kategori "Kurang Baik". Penelitian yang berjudul "Peran Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat" oleh Hartati et al. (2022) menemukan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan telah mengambil berbagai langkah untuk meningkatkan minat baca masyarakat. Upaya tersebut meliputi penyelenggaraan dan pengembangan perpustakaan daerah, penyediaan layanan perpustakaan yang merata, serta memastikan keberlanjutan pengelolaan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar bagi masyarakat. Penelitian yang berjudul "Efektivitas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur Dalam Meningkatkan Gemar Baca Masyarakat" oleh Ainun et al. (2022) menemukan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur berhasil melampaui target peningkatan minat baca masyarakat sebagaimana ditetapkan dalam Renstra. Keberhasilan ini didukung oleh upaya aktif pustakawan dalam mendorong masyarakat untuk membaca, baik melalui media online maupun offline, serta mengedukasi anak-anak agar menjadikan membaca sebagai kebiasaan. Penelitian yang berjudul "Efektivitas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur Dalam Meningkatkan Gemar Baca Masyarakat" oleh Akbar et al. (2021) menemukan bahwa terdapat pengaruh negatif antara kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat baca siswa di SDN 52 Buton, Kecamatan Siotapina. Penelitian sebelumnya berfungsi sebagai dasar teoretis yang mendukung kerangka pemikiran penelitian serta mengidentifikasi celah studi yang masih jarang dibahas terkait kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam peningkatan kualitas pelayanannya dan pengaruhnya terhadap minat baca masyarakat.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis mengidentifikasi kekurangan dalam penelitian sebelumnya yang membuka peluang untuk menghadirkan unsur kebaruan dalam penelitian ini. Penelitian ini lebih berfokus pada kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan terhadap peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan dan minat baca masyarakat di Kota Palangka Raya. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari et al. (2019), Sahara et al. (2022), Rohmah & Khozin (2020), Hartati et al. (2022), dan Ainun et al. (2022) yaitu dari segi metode penelitian dan teknik analisis yang digunakan. Penelitian ini juga memiliki perbedaan dalam hal lokasi penelitian dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

1.5 Tujuan

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan terhadap peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan serta implikasinya terhadap minat baca masyarakat di Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.

II. METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2024), metode penelitian kuantitatif berlandaskan pada paradigma positivisme dan bertujuan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Penulis menggunakan konsep Kinerja organisasi menurut Dwiyanto (2018) untuk variabel kinerja yang terdiri atas 5 (lima) dimensi, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Untuk variabel kualitas pelayanan, penulis menggunakan konsep Kualitas pelayanan publik menurut Carlson dan Schwarz dalam

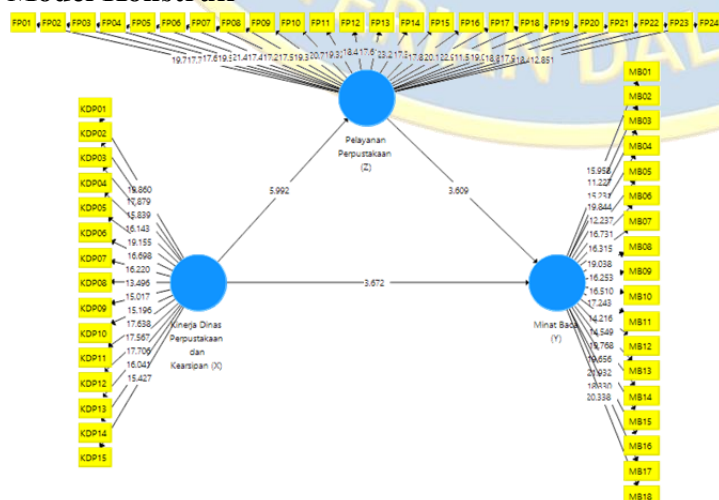
Denhardt & Denhardt (2003) yang terdiri atas 8 (delapan) dimensi, yaitu kenyamanan, keandalan, perhatian personal, keadilan, keamanan, pendekatan pemecahan masalah, tanggung jawab fiskal, dan pengaruh warga negara. Untuk variabel minat baca masyarakat, penulis menggunakan konsep Minat baca menurut teori Nursyal dan Christiani dalam Saguni et al. (2023) yang terdiri dari 6 (enam) dimensi, yaitu kebutuhan bacaan, upaya mencari bacaan, perasaan senang terhadap bacaan, ketertarikan terhadap materi bacaan, dorongan untuk terus membaca, dan tindak lanjut dari apa yang dibaca. populasi penelitian ini adalah masyarakat Kota Palangka Raya yang berkunjung atau menggunakan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya. Masyarakat yang menjadi bagian dari populasi ini adalah mereka yang memenuhi kriteria sebagai pengguna aktif perpustakaan dan telah memanfaatkan berbagai layanan yang tersedia selama periode penelitian dengan jumlah 236 orang pengunjung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*, yaitu metode pemilihan sampel di mana tidak semua anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai responden (Simangunsong, 2016). Instrumen penelitian yang digunakan adalah lembar kuesioner. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada sampel penelitian. Penulis menggunakan teknik analisis statistik deskriptif, dan analisis model Partial Least Square – Structural Equation Modeling (PLS – SEM). PLS merupakan teknik analisis dalam *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis varian yang memungkinkan pengujian model pengukuran dan model struktural secara simultan (Becker et al., 2012; Hair et al., 2019, 2017; Sarstedt et al., 2019; Tenenhaus et al., 2005) Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari 2025 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah yang disesuaikan dengan Kalender Akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri Tahun Akademik 2024/2025.

III. HASIL/PEMBAHASAN

3.1 Pengujian Hipotesis

Setelah seluruh item pengukuran melewati pengujian *outer model* dan *inner model* dilanjutkan dengan pengujian hipotesis. Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) untuk mengetahui pengaruh antar variabel, baik secara langsung maupun tidak langsung. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai koefisien jalur, nilai t-statistik, dan signifikansi (*p-value*) sebagaimana ditampilkan dalam tabel.

Gambar 1.
Model Konstruk



Tabel 1.
Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan -> Minat Baca	0,446	0,442	0,120	3,699	0,000
Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan -> Pelayanan Perpustakaan	0,605	0,609	0,099	6,127	0,000
Pelayanan Perpustakaan -> Minat Baca	0,404	0,410	0,112	3,615	0,000

Sumber: Diolah Oleh Penulis 2025

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan berpengaruh langsung terhadap Minat Baca dengan nilai koefisien sebesar 0,446 dan nilai t-statistik sebesar 3,699. Nilai p-value sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa pengaruh ini signifikan secara statistik. Artinya, semakin baik kinerja dinas perpustakaan dan kearsipan, maka semakin tinggi pula minat baca masyarakat. Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan juga berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan dengan nilai koefisien sebesar 0,605, t-statistik sebesar 6,127, dan p-value 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja lembaga perpustakaan berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas layanan yang diberikan. Kualitas Pelayanan Perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap Minat Baca, dengan nilai koefisien sebesar 0,404, t-statistik sebesar 3,615, dan p-value 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang dapat mendorong meningkatnya minat baca pengguna layanan perpustakaan.

Tabel 2.
Specific Indirect Effects

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan -> Pelayanan Perpustakaan -> Minat Baca	0,244	0,253	0,090	2,712	0,007

Sumber: Diolah Oleh Penulis 2025

Nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0,244, t-statistik 2,712, dan p-value 0,007. Karena p-value $< 0,05$, maka pengaruh tidak langsung ini signifikan. Ini berarti bahwa Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan juga memberikan kontribusi terhadap peningkatan Minat Baca melalui perantara Kualitas Pelayanan. Dari hasil uji di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan terbukti berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap Minat Baca. Kualitas Pelayanan perpustakaan menjadi variabel

mediasi yang memperkuat hubungan tersebut. Oleh karena itu, peningkatan kinerja instansi perpustakaan serta kualitas layanannya secara simultan berkontribusi positif terhadap tumbuhnya minat baca masyarakat.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Pengaruh Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Terhadap Minat Baca

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya memainkan peran penting dalam membentuk kebiasaan membaca masyarakat. Kinerja dinas yang mencakup produktivitas program literasi, tanggung jawab dalam pelaksanaan layanan, serta akuntabilitas terhadap publik menciptakan citra pelayanan yang baik di mata masyarakat. Masyarakat Kota Palangka Raya akan merasa lebih termotivasi untuk mengakses informasi ketika dinas secara aktif hadir dalam kegiatan sosial, seperti perpustakaan keliling, penyuluhan literasi digital, serta penyediaan koleksi bacaan yang relevan. Hal ini menciptakan rasa keterlibatan dan kedekatan antara lembaga pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna jasa. Dengan demikian, kinerja yang baik mampu menciptakan iklim literasi yang positif, membentuk kebiasaan membaca, serta meningkatkan motivasi belajar sepanjang hayat. Apabila kinerja Dinas terus ditingkatkan secara berkelanjutan, maka budaya baca masyarakat Palangka Raya akan semakin terbentuk dan mengakar kuat dalam kehidupan sehari-hari.

3.2.2 Pengaruh Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Kinerja yang baik dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan akan tercermin dalam kualitas layanan seperti keramahan pustakawan, kelengkapan koleksi, kenyamanan ruang baca, dan kecepatan respon terhadap pertanyaan pengunjung. Masyarakat akan merasa lebih dihargai dan dipenuhi kebutuhannya ketika pelayanan bersifat personal, adil, dan inklusif. Ketersediaan layanan yang ramah, aman, serta mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat—termasuk lansia, anak-anak, dan penyandang disabilitas—menunjukkan bahwa dinas menjalankan tugasnya dengan prinsip responsibilitas dan keadilan. Oleh karena itu, peningkatan kinerja dinas merupakan prasyarat utama dalam pencapaian kualitas pelayanan perpustakaan yang optimal.

3.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca

Fasilitas perpustakaan yang bersih, suasana tenang, pustakawan yang komunikatif, serta kemudahan dalam mencari dan meminjam buku akan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Hal ini memberikan perasaan puas dan mendorong pengunjung untuk kembali lagi, bahkan menjadikan membaca sebagai kebiasaan rutin. Selain itu, layanan referensi, perpustakaan digital, dan kegiatan literasi juga turut berperan dalam membentuk persepsi positif terhadap layanan perpustakaan. Ketika perpustakaan tidak hanya menjadi tempat membaca, tetapi juga ruang interaksi edukatif, maka minat baca masyarakat dapat tumbuh secara signifikan.

3.2.4 Pengaruh Tidak Langsung Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Terhadap Minat Baca Melalui Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Dalam konteks ini, Kualitas Pelayanan menjadi penghubung yang menjembatani kebijakan kelembagaan dengan respons masyarakat. Program dan strategi yang baik dari dinas hanya akan berdampak nyata jika diimplementasikan melalui pelayanan yang ramah, cepat, adil, dan berkualitas. Kualitas pelayanan yang tinggi mampu memberikan kepercayaan, kepuasan, dan rasa memiliki dari masyarakat terhadap lembaga pelayanan. Ketika masyarakat merasa dihargai dan kebutuhan bacanya terpenuhi, mereka akan

cenderung lebih sering membaca dan mengembangkan pengetahuan secara mandiri. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang optimal menjadi instrumen penting dalam memperkuat pengaruh kinerja terhadap peningkatan minat baca, yang pada akhirnya dapat mendukung terwujudnya masyarakat literat di Kota Palangka Raya.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama dalam penelitian ini yaitu Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka disimpulkan bahwa hipotesis (H1) yang berbunyi “Apakah Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan berpengaruh terhadap Minat Baca masyarakat Kota Palangka Raya” diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saguni et al. (2023), Hartati et al. (2022), dan Ainun et al. (2022) yang menyatakan bahwa kinerja organisasi pemerintahan di bidang perpustakaan memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan minat baca masyarakat. Kinerja yang baik, seperti penyediaan fasilitas baca yang memadai, kegiatan literasi yang aktif, dan pelayanan yang profesional, akan mendorong masyarakat untuk lebih sering membaca dan memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber informasi utama.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H2) yang berbunyi “Apakah Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan” diterima. Penelitian ini diperkuat oleh temuan dari Sari et al. (2019), dan Rohmah & Khozin (2020) yang menunjukkan bahwa kinerja organisasi berkaitan erat dengan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam hal ini, dimensi kinerja seperti efektivitas program, ketepatan waktu pelayanan, dan kesesuaian antara rencana kerja dengan pelaksanaan menjadi penentu utama persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan perpustakaan.

Hasil penelitian juga menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H3) yang berbunyi “Apakah Kualitas Pelayanan Perpustakaan berpengaruh terhadap Minat Baca masyarakat Kota Palangka Raya” diterima. Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dari Hasnawati et al. (2021), dan Akbar et al. (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas menjadi faktor pendorong utama dalam meningkatkan minat baca. Masyarakat cenderung lebih sering datang ke perpustakaan ketika merasa nyaman, dilayani dengan baik, dan menemukan bahan bacaan yang sesuai dengan kebutuhan atau minat mereka.

Nilai signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H4) yang berbunyi “Apakah Kualitas Pelayanan memediasi pengaruh Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan terhadap Minat Baca” diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa hubungan antara kinerja organisasi dan minat baca diperkuat melalui kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi. Artinya, kinerja yang baik tidak akan serta-merta meningkatkan minat baca apabila tidak diikuti oleh pelayanan yang memadai.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan berpengaruh signifikan terhadap Minat Baca masyarakat Kota Palangka Raya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja dinas, seperti pelaksanaan program literasi, penyediaan koleksi buku yang relevan, serta tata kelola yang akuntabel, maka semakin tinggi pula minat baca masyarakat terhadap perpustakaan. Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan. Artinya, kinerja yang optimal dari sisi produktivitas, responsivitas, dan akuntabilitas mampu meningkatkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, seperti kenyamanan fasilitas, keramahan petugas, dan kecepatan akses informasi. Kualitas Pelayanan Perpustakaan berpengaruh signifikan

terhadap Minat Baca. Hal ini membuktikan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan menjadi faktor penentu dalam menarik masyarakat untuk terus membaca. Ketika pelayanan dirasakan memuaskan dan ramah pengguna, maka minat baca akan meningkat. Kualitas Pelayanan Perpustakaan memediasi pengaruh Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan terhadap Minat Baca. Dengan kata lain, kualitas pelayanan menjadi perantara yang memperkuat pengaruh kinerja organisasi terhadap peningkatan minat baca masyarakat. Kinerja yang baik akan berdampak maksimal terhadap minat baca apabila diterjemahkan dalam bentuk pelayanan yang berkualitas.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini terbatas pada kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dan minat baca masyarakat. Penelitian ini memiliki keterbatasan dari segi waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*). Penulis mengakui bahwa penelitian ini adalah langkah awal yang dapat dijadikan referensi untuk penelitian sejenis di masa depan. Penelitian lanjutan terkait pengaruh kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dan minat baca masyarakat diperlukan untuk memperoleh analisis yang lebih mendalam sehingga hasil penelitian dapat dijadikan acuan dalam formulasi kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan dan minat baca masyarakat di Kota Palangka Raya serta menjadi referensi bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di daerah lain.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan apresiasi yang setinggi – tingginya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Berkat dukungan, kerjasama, dan kontribusi berbagai pihak, penelitian ini dapat berjalan dengan lancar dan menghasilkan temuan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan dan minat baca masyarakat di Kota Palangka Raya.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ainun, V. Q., Indartuti, E., & Hariyoko, D. Y. (2022). Efektivitas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur Dalam Meningkatkan Gemar Baca Masyarakat. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 2(2), 57–67. <https://doi.org/10.22225/JCPA.2.2.2022.57-67>
- Akbar, A., Usmar, T., Aguslim, A., Ali, A. M., & Nasrullah, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Siswa Di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(4), 1725–1734. <https://doi.org/10.31004/BASICEDU.V5I4.909>
- Arlan, A. S. (2023). Kinerja Dinas Perpustakaan Untuk Peningkatan Minat Membaca Masyarakat Tapin. *Administratus*, 7(3), 20–26. <https://doi.org/10.56662/ADMINISTRAUS.V7I3.208>
- Becker, J.-M., Klein, K., & Wetzels, M. (2012). Hierarchical Latent Variable Models in PLS-SEM: Guidelines for Using Reflective-Formative Type Models. *Long Range Planning*, 45(5), 359–394. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.lrp.2012.10.001>
- Denhardt, J., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service : Serving, not Steering*. M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. UGM Press.
- Firdaus, F., & Lawati, S. (2019). Keterjangkauan Informasi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.48093/JIASK.V2I1.14>

- Hair, J. F. ., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2nd Edition). SAGE Publications, Inc.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, *31*(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hartati, S., Syamsuadi, A., Trisnawati, L., & Septephan, A. R. (2022). Peran Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat. *EDUKATIF: JURNAL ILMU PENDIDIKAN*, *4*(6), 7784–7790. <https://doi.org/10.31004/EDUKATIF.V4I6.4186>
- Hasnawati, H., Arfan, H. H., & Oktaviani, A. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Baca Pengunjung Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Sidrap. *Nobel Management Review*, *2*(4), 618–632. <https://doi.org/10.37476/NMAR.V2I4.2693>
- Kawiana, I. G. P. (2019). *Spiritual Leadership: Membangun Kinerja Organisasi*. UNHI Press.
- Maryani, D., Asri, J. D., & Primastuti, A. (2024). *Creative Economy Development*. CV. Budi Utama Deepublish.
- Maryani, D., & Nainggolan, R. R. E. (2019). *Pemberdayaan Masyarakat*. Deepublish.
- McCartney, S., & Fu, N. (2021). Bridging the gap: why, how and when HR analytics can impact organizational performance. *Management Decision*, *60*(13), 25–47. <https://doi.org/10.1108/MD-12-2020-1581/FULL/PDF>
- Muslim, M., Edrial, E., & Sahaluddin, M. (2022). Peran Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah dalam Pembudayaan Literasi Masyarakat di Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Kapita Selekt Administrasi Publik* , *3*(2), 166–175. <https://doi.org/10.58406/KAPITASELEKTA.V3I2.1079>
- Olan, F., Ogiemwonyi Arakpogun, E., Suklan, J., Nakpodia, F., Damij, N., & Jayawickrama, U. (2022). Artificial intelligence and knowledge sharing: Contributing factors to organizational performance. *Journal of Business Research*, *145*, 605–615. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2022.03.008>
- Pitono, A. (2013). Asas Dekonsentrasi dan Asas Tugas Pembantuan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan. *Jurnal Kebijakan Publik*, *2*(2). <https://festiva.ejournal.unri.ac.id/index.php/JKP/article/view/882>
- Rezaei, F., Khalilzadeh, M., & Soleimani, P. (2021). Factors Affecting Knowledge Management and Its Effect on Organizational Performance: Mediating the Role of Human Capital. *Advances in Human-Computer Interaction*, *2021*(1), 8857572. <https://doi.org/10.1155/2021/8857572>
- Rohmah, B., & Khozin, M. (2020). Kinerja Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Meranti. *TheJournalish: Social and Government*, *1*(3), 130–136. <https://doi.org/10.55314/TSG.V1I3.34>
- Rokmana, R., Fitri, E. N., Andini, D. F., Misnawati, M., Nurachmana, A., Ramadhan, I. Y., & Veniaty, S. (2023). Peran Budaya Literasi dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik di Sekolah Dasar. *Journal of Student Research*, *1*(1), 129–140. <https://doi.org/10.55606/JSR.V1I1.960>

- Saguni, D. S., Widyawati, W., & Yusuf, N. R. (2023). Kinerja Dinas Perpustakaan Kota Makassar dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33509/jan.v29i1.2243>
- Sahara, P., Umran, L. O. Muh., & Jaya, A. (2022). Strategi Perpustakaan dan Arsip Daerah Konawe Dalam Meningkatkan Minat dan Budaya Baca pada Masyarakat. *Jurnal Literasi Perpustakaan Dan Informasi: Jurnal Penelitian Kajian Perpustakaan Dan Informasi*, 2(2). <https://doi.org/10.52423/jlpi.v2i2.25216>
- Sari, Y. M., Nuraini, N., & Elina, M. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Petugas Perpustakaan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Pesawaran. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai (JMMS)*, 3(02), 41–47. <https://doi.org/10.24967/JMMS.V3I02.573>
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., Cheah, J. H., Ting, H., Moisescu, O. I., & Radomir, L. (2019). Structural model robustness checks in PLS-SEM. *Tourism Economics*, 26(4), 531–554. <https://doi.org/10.1177/1354816618823921>
- Simangunsong, F. (2016). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif* (3rd ed.). Alfabeta.
- Tahir, M. I., Martini, A., Gunawan, A. A. N., Makbul, Y., Yossa, N., Wiryanto, W., Fahrudin, M., & Ilyas, R. (2024). Can digital transformation improve the transparency and accountability of Indonesian public governance? *International Journal of Data and Network Science*, 9. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.7.009>
- Tenenhaus, M., Vinzi, V. E., Chatelin, Y. M., & Lauro, C. (2005). PLS path modeling. *Computational Statistics and Data Analysis*, 48(1), 159–205. <https://doi.org/10.1016/j.csda.2004.03.005>

