

KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN PADA KANTOR PERPUSTAKAAN, DOKUMENTASI DAN ARSIP DAERAH KABUPATEN TOJO UNA-UNA PROVINSI SULAWESI TENGAH

Oleh : Karmila Akib

Abstrak : Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan perpustakaan pada Kantor Perpustakaan, Dokumentasi dan Arsip Daerah dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Data dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan, Dokumentasi dan Arsip Daerah Kabupaten Tojo Una-Una belum berkualitas. Hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan kurang tepat waktu, sarana dan prasarana yang tidak tersedia, kurangnya tanggung jawab dari petugas, lokasi perpustakaan yang kurang terjangkau oleh pengunjung, kedisiplinan petugas yang masih kurang serta ruang perpustakaan yang kurang nyaman. Sedangkan Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan pada Kantor Perpustakaan, Dokumentasi dan Arsip Daerah Kabupaten Tojo Una-Una adalah koleksi bahan pustaka yang kurang dan sarana penunjang seperti jaringan internet, alat telusur perpustakaan seperti katalog online belum tersedia. Selain itu, meja baca, kursi dan pendingin ruangan yang masih kurang.

Kata kunci : *kualitas pelayanan, perpustakaan*

PENDAHULUAN

Dalam kondisi persaingan yang sangat ketat dewasa ini, hal yang perlu dilakukan adalah membangun suatu hubungan yang baik dengan masyarakat. Untuk menjawab tuntutan masyarakat dan persaingan yang semakin ketat maka mendorong pihak pemerintah daerah untuk semakin memperhatikan kualitas pelayanannya. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah mengetahui dan memenuhi semaksimal mungkin setiap kebutuhan masyarakat. Setiap konsumen selalu mengharapkan agar mendapatkan *service* yang optimal serta memperoleh pelayanan

jasa seperti yang mereka inginkan. Kualitas pelayanan (*service quality*) didefinisikan sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja pelayanan. Dari pengertian tersebut dapat diketahui bahwa ada 2 unsur utama dalam kualitas pelayanan/jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) & jasa yang diterima (*perceived service*). Berry, Parasuraman dan Zeithaml mengidentifikasi lima dimensi kualitas jasa (*service quality*) yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa yaitu bukti fisik (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan pegawai,

keandalan (*reliability*) meliputi kemampuan melakukan pelayanan yang diharapkan secara meyakinkan, akurat dan konsisten, daya tanggap (*responsiveness*) meliputi kemauan memberikan layanan cepat dan membantu pelanggan, jaminan (*assurance*) meliputi pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan menyampaikan kepastian dan kepercayaan, empati (*empathy*) meliputi perhatian individual pada pelanggan (Sinambela, 2008).

Pemerintah Kabupaten Tojo Una-Una telah berusaha dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Usaha tersebut salah satunya adalah di bidang perpustakaan, dengan mendirikan Kantor Perpustakaan, Dokumentasi dan Arsip Daerah tanggal 21 Juli 2008. Di samping itu secara bertahap Pemerintah Kabupaten Tojo Una-Una membangun perpustakaan yang lebih memenuhi syarat dan fasilitas penunjang yang cukup memadai di pusat Kabupaten, serta mudah dijangkau oleh masyarakat. Meskipun demikian pelayanan publik yang diberikan Kantor Perpustakaan, Dokumentasi dan Arsip Kabupaten Tojo Una-Una sering menimbulkan masalah yaitu sering tidak memberikan kepuasan yang optimal. Hal ini ditunjukkan dengan pengaduan masyarakat yang disampaikan lewat surat saran yang dimasukkan dalam kotak saran, buku pengunjuk atau disampaikan langsung kepada petugas perpustakaan.

Atas dasar pengaduan masyarakat itulah dapat diketahui bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Perpustakaan, Dokumentasi dan Arsip Kabupaten Tojo Una-Una masih perlu dibenahi agar tercipta pelayanan yang berkualitas. Terutama dalam

hal ketepatan pelayanan yang umumnya disebabkan oleh petugas yang bertugas melayani tidak masuk kerja atau meninggalkan tugas karena keperluan pribadi, ruang perpustakaan yang kurang nyaman. Disamping itu bahan pustaka yang masih kurang dan sarana penunjang yang belum tersedia seperti katalog online dan jaringan internet.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan cara mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan.

LANDASAN TEORI

Kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Memahami tentang arti dari kualitas seperti yang dijelaskan oleh Tangkilisan (2005:208) mendefinisikan bahwa “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa dan manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Sedangkan pelayanan merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang melalui suatu sistem atau prosedur tertentu untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai kebutuhannya (Moenir,2000; Zauhar,2001; dan Thoha, 2000).

Untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan maka indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, yaitu :

- 1) Kesederhanaan
- 2) Kejelasan
- 3) Kepastian Waktu
- 4) Akurasi Produk Pelayanan Publik
- 5) Kelengkapan Sarana Dan Prasarana
- 6) Keamanan
- 7) Tanggung Jawab
- 8) Kemudahan Akses
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan Dan Keramahan
- 10) Kenyamanan (dalam Ratminto dan Winarsih, 2008 : 22-23).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perpustakaan adalah merupakan organisasi publik yang memiliki peran strategis dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa. Perkembangan perpustakaan mencerminkan kebutuhan sosial, kultural dan pendidikan suatu masyarakat, sehingga perkembangan perpustakaan tidak terlepas dari perkembangan masyarakat itu sendiri. Hal tersebut berarti, bahwa perkembangan perpustakaan akan dipengaruhi oleh perkembangan kebutuhan dan keinginan dari penggunanya, sehingga perpustakaan harus mengupayakan pemenuhan terhadap keinginan dan kebutuhan penggunanya tersebut.

Dewasa ini masyarakat semakin membutuhkan pelayanan yang efisien responsif, dan berkualitas. Untuk dapat memberikan kepuasan kepada pengguna, maka perpustakaan perlu terus mengikuti dan mengembangkan teknologi komunikasi

dan informasi, guna memberikan pelayanan kepada pengguna kapan saja dan dimana saja. Jika perpustakaan dapat melakukan hal tersebut maka kepuasan pengguna akan terpenuhi, yang kemudian akan berdampak pada kualitas pelayanan perpustakaan.

Lalu bagaimana dengan kualitas pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan, Dokumentasi dan Arsip Daerah Kabupaten Tojo Una-Una? Kualitas pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan, Dokumentasi dan Arsip Daerah Kabupaten Tojo Una-Una berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

a. Prosedur Pelayanan Perpustakaan

Aspek prosedur pelayanan, baik prosedur pendaftaran menjadi anggota baru maupun prosedur peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan memang sangat penting. Prosedur pelayanan pendaftaran anggota baru menjadi pintu masuk bagi pengguna jasa untuk pertama kali bergabung menjadi anggota perpustakaan.

Prosedur peminjaman buku, anggota dilayani secara manual. Setiap calon peminjam dapat mencari sendiri buku yang telah tersediadi rak buku sesuai dengan kebutuhannya. Setelah menemukan buku, calon peminjam mendaftarkan buku yang akan mereka pinjam ke petugas dengan menyerahkan kartu tanda anggota perpustakaan yang sekaligus sebagai bukti peminjaman dan pengembalian buku. Petugas kemudian mencari kartu bukti peminjaman dan pengembalian yang ada di perpustakaan, dan kemudian mencatat judul buku, pengarang dan kode buku. Peminjam

juga harus membubuhkan tanda tangan di kartu tersebut sebagai bukti bahwa mereka telah meminjam buku. Lama peminjaman 1 buku adalah 7 hari dan setiap peminjam hanya diperbolehkan meminjam 2 buku.

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa prosedur pelayanan perpustakaan mudah, yaitu syarat-syarat mendaftar mudah diperoleh, prosedur peminjaman dan pengembalian mudah dipahami dan tidak bertele-tele.. Peminjam datang dan dapat langsung melayani sendiri untuk mencari buku yang diinginkan. Selain itu juga karena persyaratan untuk menjadi anggota perpustakaan sangat mudah yaitu hanya mengisi formulir dan melampirkan foto kopi identitas diri (KTP atau Kartu Pelajar / kartu mahasiswa) dan tanpa dipungut biaya pendaftaran.

b. Kejelasan dan Kepastian Petugas yang melayani

Pelayanan yang baik adalah sebuah komoditas yang kelak menentukan kinerja perpustakaan. Untuk itu dibutuhkan keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan, Dokumentasi dan Arsip Kabupaten Tojo Una-Una dilakukan oleh 4 orang petugas pelayanan. Petugas pelayanan selain melayani peminjaman dan pengembalian buku, juga melakukan pekerjaan ketatausahaan lainnya seperti mengetik kartu anggota, menempel foto di kartu anggota, mengisi buku induk anggota, menempel foto anggota di buku induk

anggota dan juga menata kembali buku di rak yang sudah dikembalikan oleh peminjam. Berdasarkan hasil penelitian bahwa petugas yang memberikan pelayanan perpustakaan sudah jelas. Alasan yang diberikan responden adalah karena petugas mudah dikenali karena tugasnya hanya itu-itulah saja, karena sering bertemu petugas atau berkunjung ke perpustakaan sehingga hafal dan dapat membedakan antara petugas dan yang bukan petugas dan karena setiap petugas sudah memiliki tugas masing-masing sehingga masyarakat lebih mudah mengenali.

3. Aspek Ketepatan Waktu Pelayanan Perpustakaan

Kepastian waktu atau jadwal pelayanan yang menyangkut pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan juga menjadi salah satu aspek dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu. Alasannya antara lain apabila pengunjung sedikit atau tidak ada pengunjung perpustakaan kadang-kadang tutup lebih awal. Sedangkan harapan yang diberikan responden yaitu petugas harus konsisten dengan jadwal waktu pelayanan.

4. Aspek Keamanan Pelayanan

Aspek keamanan lingkungan Kantor perpustakaan mendukung ketertarikan masyarakat untuk mengunjungi untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa keamanan pelayanan di kantor perpustakaan aman. Alasan responden

yang menyatakan bahwa keamanan pelayanan adalah karena selama ini tidak pernah terjadi hal-hal yang merugikan pengunjung, pelayanan di kantor perpustakaan terjaga dengan baik, belum pernah terjadi kehilangan atas barang pengunjung yang ditiptkan di tempat penitipan.

5. Aspek Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan suatu keharusan bagi suatu organisasi untuk mewujudkan tujuan organisasi. Demikian halnya dengan Kantor Perpustakaan, Dokumentasi dan Arsip Daerah Kabupaten Tojo Una-Una sebagai perangkat daerah yang bertujuan memberikan pelayanan perpustakaan harus memiliki kelengkapan sarana dan

prasarana untuk memberikan kepuasan kepada pengunjung perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa ketersediaan sarana perpustakaan masih kurang. Alasan yang menyertai jawaban responden yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana kurang tersedia dan tidak tersedia adalah tidak adanya jaringan internet di dalam ruang baca, meja pengunjung hanya 2 buah, jumlah koleksi perpustakaan yang kurang. Selain itu, pelayanan belum menggunakan komputer sehingga ketika pengunjung ingin meminjam harus mencari sendiri buku atau dibantu petugas dan biasanya membutuhkan waktu yang lama. Hal ini merupakan salah satu alasan berkurangnya jumlah pengunjung dari tahun ke tahun, yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1
Jumlah Pengunjung Perpustakaan Tahun 2008 s/d 2014

No.	Tahun	Jumlah Pengunjung
1	2008	185 orang
2	2009	105 orang
3	2010	133 orang
4	2011	10 orang
5	2012	13 orang
6	2013	54 orang
7	2014 (jan-feb)	3 orang

Sumber : Kantor Perpustakaan, Dokumentasi dan Arsip Daerah, 2015

6. Aspek Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan.

Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan akan membantu dalam kelancaran penyelenggaraan pelayanan. Tanggung

jawab petugas dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kemampuannya memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan pengunjung/masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, aspek tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang. Hal ini disebabkan petugas kesulitan menjawab sewaktu ada pengunjung yang menanyakan letak sebuah buku karena belum menggunakan komputer dalam mengkatalogkan buku, pada waktu melayani petugas sering berbicara dengan pegawai lain, masih ada petugas yang selalu melimpahkan kesalahan kepada peminjam apabila terjadi kelambatan pengembalian buku.

7. Aspek Kemudahan Akses

Aspek kemudahan akses yang dimaksud adalah tempat atau lokasi pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian bahwa lokasi perpustakaan tidak mudah di akses. Hal ini disebabkan karena lokasi perpustakaan kurang dan tidak terjangkau adalah karena lokasi perpustakaan berada jauh dari sekolah dan kantor sehingga kurang terjangkau masyarakat. Ini merupakan salah satu hal yang menyebabkan jumlah pengunjung semakin berkurang. Salah satu upaya yang dilakukan pihak perpustakaan adalah dengan membuat "Rumah Pintar". Rumah Pintar adalah tempat membaca yang dibuat di lokasi strategis. Hal ini dilakukan agar masyarakat yang ingin ke perpustakaan tetapi malas untuk ke perpustakaan yang lokasi jauh maka dapat berkunjung ke Rumah Pintar. Namun upaya ini juga dirasakan kurang berhasil dikarenakan jumlah koleksi perpustakaan yang kurang sehingga masyarakat pun jadi kurang tertarik.

8. Aspek Kedisiplinan Petugas Perpustakaan

Dalam kaitannya dengan pekerjaan, pengertian disiplin kerja dapat diartikan suatu sikap dan tingkah laku yang menunjukkan ketaatan pegawai terhadap peraturan institusi. Disiplin di tempat kerja seperti penggunaan seragam kerja, datang dan pulang sesuai jam kerja.

Tingkat kedisiplinan petugas perpustakaan masih kurang. Hal ini terlihat jika tidak ada pengunjung perpustakaan tutup lebih awal dan pada jam-jam tertentu kadang-kadang petugas tidak ada. Seharusnya apabila petugas pelayanan meninggalkan tempat/meja pelayanan seharusnya ada petugas yang mengganti.

9. Aspek Kesopanan dan Keramahan Petugas.

Kesopanan dan keramahan petugas merupakan kunci sukses sebuah pekerjaan pelayanan. Petugas yang sopan dan ramah akan menjadi daya tarik bagi masyarakat untuk berkunjung ke perpustakaan. Hal ini terkait dengan penelitian ini yang salah satu aspek penelitian adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Dari aspek kesopanan dan keramahan petugas perpustakaan sudah baik. Dimana pada saat pengunjung datang petugas senyum dan ramah, dan melayani pengunjung dengan baik. Kemudian petugas tidak membedakan pengunjung yang datang.

Harapan yang disertakan responden agar petugas tetap menjaga sikap dan perilaku untuk menghargai orang lain.

10. Aspek Kenyamanan di ruang Perpustakaan.

Kenyamanan suatu tempat akan memiliki andil cukup besar dalam menarik minat masyarakat untuk mengunjungi. Begitu halnya dengan sebuah kantor pelayanan seperti kantor perpustakaan. Untuk membuat betah dan nyaman pengunjung, kantor perpustakaan seyogyanya juga dibangun dengan lingkungan yang nyaman pula. Dalam penelitian ini juga akan meneliti sejauh mana kenyamanan lingkungan kantor perpustakaan yang meliputi kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kondisi sarana dan prasarana pelayanan di kantor perpustakaan kurang nyaman. Hal ini terlihat dari kondisi sarana dan prasarana perpustakaan kurang nyaman antara lain : kondisi ruang yang sempit, kurangnya meja dan kursi pengunjung, ruang baca, rak buku, ruang administrasi, dan ruang pelayanan menjadi satu sehingga ruang yang sempit.

Selain meneliti tentang kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang tercantum pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 Tahun 2003, penelitian ini juga ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan,

Dokumentasi dan Arsip Daerah Kabupaten Tojo Una-Una.

Dari hasil wawancara, diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan adalah :

1. Koleksi Bahan Pustaka

Pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una koleksi buku yang tersedia kebanyakan sudah tidak baru lagi, atau istilahnya sudah tidak *up to date* lagi. Perpustakaan melakukan pengadaan bahan pustaka pada dua (2) tahun sekali dengan cara pembelian. Sehingga dengan kemajuan informasi saat sekarang ini, buku-buku lama tersebut sudah tidak sesuai lagi dengan yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Untuk itu pihak perpustakaan seharusnya melakukan pengadaan koleksi terbaru baik dengan cara pembelian maupun dengan cara lain. Kebutuhan informasi semakin hari semakin meningkat, dan itu akan membuat tingkat kunjungan perpustakaan akan semakin meningkat pula..

2. Sarana Penunjang

Sarana penunjang perpustakaan seperti alat telusur seperti katalog untuk menelusuri bahan pustaka dan jaringan internet belum tersedia di Perpustakaan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una. Padahal sarana tersebut sangat diperlukan keberadaannya demi lancarnya kegiatan perpustakaan dan kenyamanan bagi pemustaka. Banyak pengunjung yang mengharapkan agar di ruang baca perpustakaan dilengkapi dengan jaringan internet agar mempermudah ketika mencari informasi. Selain itu, meja baca dan kursi yang digunakan untuk membaca juga jumlahnya masih kurang. Tentunya keadaan ini akan membuat pemustaka merasa tidak

nyaman, dan ditambah lagi dengan keadaan ruangan pustaka yang panas karena belum dilengkapi dengan pendingin udara seperti AC. Satu lagi yang diharapkan keberadaannya oleh pemustaka, yaitu alat telusur perpustakaan seperti katalog *online*. Katalog *online* ini sangat mempermudah pemustaka dalam menemukan buku yang ingin dicari. Sebaiknya sarana penunjang perpustakaan seperti meja, kursi, pendingin udara, dan alat telusur perpustakaan disediakan agar pemustaka dapat merasa nyaman selama berada di perpustakaan. Faktor inilah yang paling penting dalam kemajuan perpustakaan dan kepuasan bagi pemustaka.

Hal inilah yang menyebabkan jumlah pengunjung perpustakaan Kabupaten Tojo Una-Una semakin berkurang. Seharusnya pihak Kantor Perpustakaan, Dokumentasi dan Arsip Daerah Kabupaten Tojo Una-Una meningkatkan minat baca masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan agar pengunjung merasa tertarik untuk datang ke perpustakaan. Kepada pihak Pemerintah Kabupaten Tojo Una-Una untuk memperhatikan dan mengalokasikan anggaran untuk penambahan koleksi pustaka dan sarana penunjang lainnya.

KESIMPULAN

Pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan, Dokumentasi dan Arsip Daerah Kabupaten Tojo Una-Una belum berkualitas. Hal ini didasarkan pada hasil penelitian dari beberapa aspek yaitu : dari segi aspek prosedur pelayanan mudah; aspek kejelasan dan kepastian petugas yang melayani jelas; aspek ketepatan waktu

pelayanan kurang tepat; aspek keamanan pelayanan aman; aspek kelengkapan sarana dan prasarana tidak tersedia; aspek tanggung jawab kurang bertanggung jawab; aspek kemudahan akses kurang terjangkau; aspek kedisiplinan kurang disiplin; aspek kesopanan dan keramahan petugas sopan dan ramah dan aspek kenyamanan pelayanan kurang nyaman. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan pada Kantor Perpustakaan, Dokumentasi dan Arsip Daerah Kabupaten Tojo Una-Una adalah koleksi bahan pustaka yang kurang dan sarana penunjang seperti jaringan internet, alat telusur perpustakaan seperti katalog *online* belum tersedia. Selain itu, meja baca, kursi dan pendingin ruangan yang masih kurang.

DAFTAR PUSTAKA

- Moenir, H.A.S, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2008. *Manajemen Pelayanan.*, Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. ***Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi.***. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi.* Alfabeta. Bandung
- Thoha, Miftha, 2000. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, Jakarta : Rineka Cipta
- Zauhar, Soesilo., 2001., *Reformasi Administrasi : Konsep, Dimensi dan Strategi*, Jakarta : Bumi Aksara